

Offrir son écoute et son soutien initial

Voici des **astuces** pour les **éclairateurs** pour être présent envers les autres en offrant une **écoute bienveillante**

1 Accueillir



Soyez accueillant et chaleureux

Si vous disposez d'un temps précis, nommez-le

« Qu'est-ce qu'il se passe, as-tu envie d'en parler? J'ai 15 minutes devant moi »



Assurez votre discrétion

« Sois rassuré, tout ceci restera entre nous »



Si possible, évitez les distractions

Cellulaire, télévision, courriels, radio, etc.



Demandez ce qui fonctionne habituellement

« D'habitude, qu'est-ce qui t'aide à te sentir mieux? Aurais-tu envie de recommencer? »



Référez vers une ressource du milieu correspondant au besoin si souhaité

Donnez le nom et les coordonnées.
Si la personne est hésitante, vous pouvez lui offrir de faire le premier contact avec elle



Encouragez la personne à être en lien avec son entourage

Cela peut permettre de briser l'isolement

Amis, famille, voisins, camarades de classe, collègues, etc.



Encouragez la personne à exprimer ses émotions (tristesse, pleurs, colère, etc.)

Parler de ses émotions ne les créent pas, car elles sont déjà là

« Comment tu te sens par rapport à ce que tu vis? »

Laissez la parole à la personne

Vous pouvez faire des hochements de tête pour l'encourager à poursuivre

Montrez à la personne qu'elle a bien été entendue

Vous pouvez reformuler ses propos dans vos propres mots

« Si je comprends bien (...) »



Reconnaissez qu'il est difficile de parler de ses émotions

« Je sais que ce n'est pas facile de parler de ce que tu ressens, ça demande beaucoup de courage »



Normalisez les émotions ressenties

« Ce que tu ressens est tout à fait normal »

2 Écouter avec bienveillance



À tout moment, évitez de :

- **Couper la parole** à la personne qui se confie
- **Juger** la personne, ses émotions et ses choix

• Faire la morale

Exemple :
« À ta place, je n'aurais jamais fait (...) »

• Donner des solutions toutes faites

Exemple :
« Tu serais mieux de (...) »
« Si j'étais à ta place, je ferais (...) »

• Porter la douleur de l'autre sur ses épaules

Souvenez-vous que la personne est autonome dans ses choix

3 Rassurer

4 Identifier des stratégies

