

# Offrir son écoute et son soutien

Voici des astuces pour les éclaireurs pour être présent envers les autres en offrant une écoute bienveillante.

## → ACCUEILLIR



- Soyez accueillant et chaleureux. Si vous disposez d'un temps précis, nommez-le.
- Assurez votre discrétion « Sois rassuré, tout ceci restera entre nous ».
- Si possible, évitez les distractions (Cellulaire, télévision, courriels, radio, etc.)

1

## → RASSURER



- 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* ».
- Encouragez la personne à exprimer ses émotions (tristesse, pleurs, colère, etc.) : « *Comment tu te sens par rapport à ce que tu vis?* ».

2

## → ÉCOUTER AVEC BIENVEILLANCE



- 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 (...)* ».

3

## → IDENTIFIER DES STRATÉGIES



- Demandez ce qui fonctionne habituellement.
- 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.
- 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.

4



### À tout moment, évitez de :

- Couper la parole à la personne qui se confie;
- Juger la personne, ses émotions, ses choix;
- Faire la morale (ex : à ta place je n'aurais jamais...);
- Donner des solutions toutes faites (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).

[www.cisss-at.gouv.qc.ca/le-reseau-declaireurs](http://www.cisss-at.gouv.qc.ca/le-reseau-declaireurs)



**Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de l'Abitibi-  
Témiscamingue**

**Québec**