

Comment offrir un soutien initial

Dans son quotidien, l'éclaireur doit être attentif à son entourage afin de déceler les signes qu'une personne va moins bien qu'à l'habitude. L'utilisation d'une écoute active ou bienveillante envers les autres sera l'une des priorités de l'éclaireur dans ce rôle de soutien initial. Lorsqu'on fait preuve d'ouverture et qu'on prend le temps d'écouter quelqu'un, on lui permet de briser le silence et l'isolement sur sa situation.

L'écoute active ou bienveillante

C'est une façon structurée d'écouter, de porter son attention sur l'autre, de bien communiquer et de comprendre le message.

Quelques trucs pour offrir son écoute à quelqu'un.

- Laisser l'autre s'exprimer sans l'interrompre et s'adapter à son langage;
- Demeurer concentré sur ce que la personne exprime;
- Poser des questions ouvertes pour favoriser le dialogue;
- Observer les changements d'habitudes de vie, de comportements, etc.;
- Clarifier les éléments incompris afin de ne pas interpréter les propos;
- Respecter les moments de silence et ne combler pas les vides.



L'ÉCLAIREUR N'EST PAS UN INTERVENANT SPÉCIALISÉ. SON RÔLE EST DE SE CONCENTRER SUR L'ÉCOUTE ACTIVE OU BIENVEILLANTE.

À privilégier

- Être en lien avec l'équipe-relais afin d'obtenir du soutien;
- Demeurer honnête et respectueux;
- Encourager la personne à nommer elle-même ses conclusions et l'accompagner dans la recherche de solutions et de ressources;
- Faire ressortir les forces individuelles pour ensuite responsabiliser l'autre;
- Respecter la vie privée et le droit ne pas vouloir d'aide;
- Reconnaître, nommer et respecter ses limites personnelles.

À éviter

- Compromettre sa sécurité;
- Prodiguer des conseils, des recommandations ou suggérer des solutions;
- Vouloir sauver la personne ou prendre la situation sur ses épaules;
- Vous citer en exemple;
- Donner son numéro de téléphone ou inviter la personne chez soi;
- Accepter des cadeaux ou de l'argent.

Pour obtenir du soutien, de l'information et pour en savoir plus sur les ressources disponibles :

1. Se référer à l'équipe-relais. Par message vocal : 1 877 669-2007, poste 6006
Par courriel : 02.ciuss.leseclaireurs@ssss.gouv.qc.ca
2. Téléphoner à la ligne 811 (Info-Social et Info-Santé)

Lors d'une situation de danger pour une personne ou pour autrui : contacter le 911