

Stratégies pour développer, une communication bienveillante

Outil aide-mémoire pour les éclaireurs.
Communication bienveillante pour un soutien initial.

Observation

1

Observer les signaux de la personne liés aux : **émotions** **pensées** **comportements** **corps**

Prise de contact

2

S'assurer de : **proposer mon aide** **avoir le temps** **demeurer calme** **être patient**

Besoins

3

Déterminer les besoins de la personne : **retrouver son calme** **contacter un proche** **avoir une information utile** **recevoir l'aide d'un professionnel**

Validation

4

Valider avec la personne si j'ai « bien compris ». Reformuler dans mes propres mots : **les émotions** **les besoins** **la situation**

Proposition

5

Proposer à la personne de : **contacter un proche** **contacter un service d'aide** **aller chercher de l'information**



VOIR



ÉCOUTER



RESSENTIR

IMPORTANT! Je dois le nommer à la personne si :

- la situation dépasse mes compétences;
- je ressens de l'inquiétude pour elle;
- je crois devoir contacter une ressource d'aide ou un membre de l'équipe-relais;
- j'ai besoin de prendre une pause;
- j'ai besoin de temps pour trouver l'information demandée.