

ASTUCES POUR S'ADRESSER À UNE PERSONNE EN CRISE

à l'heure de la COVID-19

La pandémie de COVID-19 en cours est une source d'anxiété pour les habitants du pays tout entier, et des collègues, amis et membres de votre famille se tournent possiblement vers vous en quête de soutien. Mais que leur dites-vous? Utilisez les astuces ci-dessous pour améliorer votre écoute active afin d'aborder ces conversations délicates avec plus d'assurance.

À FAIRE

Dire à la personne que vous êtes là pour l'écouter et l'aider à déterminer la prochaine étape à suivre.

À FAIRE

Faire preuve d'empathie en reconnaissant les besoins de personnes différentes de vous-même, particulièrement parmi les populations vulnérables.

À FAIRE

Prendre un moment de recul pour réfléchir à ce que la personne a dit, puis lui faire part de ce que vous en avez compris pour lui montrer qu'il a été entendu.

À FAIRE

Reformuler ce que vous avez entendu dans vos propres mots plutôt que de reproduire exactement les paroles de la personne.

À FAIRE

Valider les sentiments et les inquiétudes de la personne.

À FAIRE

Demander à la personne si elle accepte d'être mise en contact avec d'autres ressources utiles, p. ex. une banque alimentaire, la santé publique, de l'information sur l'assurance-emploi.

À FAIRE

Fournir des sites Web et des numéros de téléphone précis.
Assurer que les ressources vers lesquelles vous dirigez les gens sont actuellement disponibles.
Dans la mesure du possible, mettre directement la personne en contact avec la ressource pertinente.

Commission de la santé mentale du Canada