

STRATÉGIES D'ÉCOUTE POUR FAVORISER LA PRISE EN CHARGE (EMPOWERMENT)

En étant **totallement** présents, en écoutant attentivement et en maintenant un milieu respectueux et exempt de jugements, les enseignantes et les enseignants donnent à l'élève en détresse l'espace et le temps d'exprimer ses besoins lui offrant ainsi un cadeau précieux.

L'écoute active aide à créer un environnement favorable. Voici quelques conseils pour répondre à une ou un élève qui vient vous demander de l'aide pour surmonter une difficulté ou une situation qui la ou le préoccupe :

- **Il est important de rester calmes.** *Prenez des respirations profondes et régulières.*
- **Croire l'élève.** *Soyez réceptives et réceptifs, car les jeunes disent souvent que les adultes ne les croient pas.*
- **Respecter le rythme de l'élève.** *Évitez de l'interroger en posant une série de questions, tolérez les périodes de silence si elles semblent naturelles et convenables.*
- **Poser des questions ouvertes dans la mesure du possible.** *Si vous avez besoin de plus de renseignements, essayez de poser des questions auxquelles l'élève ne peut répondre par oui ou non. Par exemple, si vous lui demandez : « Depuis combien de temps dure la situation? », vous obtiendrez plus de renseignements que si vous lui demandez : « Est-ce que la situation dure depuis longtemps? »*
- **Éviter de faire des suppositions ou de projeter ses propres sentiments sur l'élève.** *Assurez-vous d'avoir bien compris ce que l'élève vient de vous confier. Vous pouvez par exemple paraphraser ce que vous pensez avoir compris : « Tu dis que tout a commencé l'an dernier, mais que la situation s'est aggravée cette année? » Vous pouvez aussi demander des clarifications : « On dirait que tu te sens plutôt seule (seul) et que tu aurais préféré n'avoir jamais mis les pieds dans cette école. Est-ce que je me trompe? »*
- **Aider l'élève à reconnaître et à nommer ses sentiments.** *Pour aider l'élève à nommer ses sentiments, vous pouvez lui dire : « Tu sembles être très triste en ce moment. » ou « Tu dois sûrement avoir très peur. »*

- **Accorder la priorité aux besoins et aux sentiments de l'élève.** *Si les expériences de l'élève éveillent en vous des sentiments difficiles, il est important que vous ne les mettiez pas au premier plan.*
- **Éviter de faire des promesses.** *Ne promettez pas que tout va s'arranger, que les actes (dans le cas d'agression ou d'intimidation) cesseront ou que vous n'en parlerez à personne – vous serez peut-être obligés d'en parler à quelqu'un pour obtenir de l'aide.*
- **En cas de dévoilement d'une agression, faire comprendre clairement à l'élève que l'agression et l'intimidation ne sont jamais acceptables et que c'est la personne qui l'agresse ou l'intimide (que ce soit une ou un adulte ou une ou un élève) qui est responsable.** *Ce n'est pas bien, personne n'a le droit de traiter une autre personne de cette façon, tu ne mérites pas un tel traitement, personne ne le mérite.*
- **Dire à l'élève qu'il lui a fallu beaucoup de courage pour venir vous parler et lui montrer que vous avez beaucoup de respect pour elle ou lui.** *Tu sais, ce n'est pas facile de demander de l'aide dans une situation comme celle-là. Je suis très content.e que tu aies décidé de m'en parler, tu fais preuve de beaucoup de courage.*