



- Respectez les droits, la dignité et la sécurité d'autrui.
- Connaissez vos limites personnelles et communiquez-les clairement.
- Tenez compte de la culture et du contexte lors de vos échanges.
- Prenez soin de vous.

Pour agir de façon responsable :

Le soutien psychosocial consiste à engager un dialogue respectueux avec des personnes sur des sujets qui leur tiennent à cœur.

Guide pratique : Bien-être et environnement sécuritaire

SOYEZ PRÉPARÉ :



- Connaissez les systèmes et les lois en matière de protection (<http://www.croixrouge.ca/CadreJuridique>).
- Sachez reconnaître les situations où des personnes sont en danger et doivent être protégées.
- Comprenez les sentiments associés aux pertes, aux deuils et aux traumatismes.
- Soyez conscient de votre rôle dans la création et la promotion d'environnements sécuritaires.
- Sachez quand demander de l'aide supplémentaire et vers quelles ressources vous tourner dans diverses situations comme des urgences médicales, des cas de détresse psychologique aigüe et des situations où une personne risque de se faire du mal ou d'en faire aux autres.

OBSERVEZ :



- Quels messages non verbaux observez-vous?
- Les besoins fondamentaux sont-ils comblés?
- Voyez-vous des signes de stress ou de détresse?
- Remarquez-vous des signes de violence?
- Voyez-vous des signes de résilience?



Faites preuve d'honnêteté et d'intégrité.	Ne faites pas de promesses et ne donnez pas de faux renseignements.
Respectez le fait que les autres personnes sont libres de prendre leurs propres décisions.	Ne tentez pas de remettre en cause les décisions prises par les bénéficiaires ou de les influencer.
Soyez conscient de vos partis pris et de vos préjugés.	N'adoptez pas un langage verbal ou non verbal qui risquerait de blesser l'autre personne.
Tenez compte des enjeux liés à la culture, à l'égalité entre les sexes et à la diversité.	Ne mettez pas tous les bénéficiaires dans le même panier et ne présumez pas qu'ils ont tous les mêmes besoins.
Respectez la confidentialité, mais sachez reconnaître le besoin de protéger la personne et de l'aiguiller.	Ne surprenez pas la personne qui aigüille-la vers d'autres ressources au besoin en lui indiquant que vous cherchez à obtenir une aide complémentaire.
Expliquez votre rôle et ses limites.	N'exagérez pas l'étendue de votre rôle.

COMPORTEMENTS À
ÉVITER

COMPORTEMENTS À
ADOPTER

ÉCOUTEZ :



- Abordez les personnes avec calme.
- Soyez ouvert aux propos des autres.
- Soyez prêt(e) à entendre des histoires de perte et de deuil.
- Clarifiez les demandes qui vous sont adressées.
- Favorisez l'autonomie de la personne en l'aidant à trouver des solutions.

UTILISEZ LES RESSOURCES :



- Utilisez les systèmes d'information.
- Ayez recours aux systèmes de plaintes.
- Aidez les personnes à établir des liens et à accéder aux ressources utiles.
- Dirigez immédiatement les personnes vers les ressources appropriées en situation de crise ou lorsque leur sécurité est menacée.