



FICHE TECHNIQUE #8

Pièce d'écoute

Outil : L'écoute et l'intervention téléphonique



L'intervention _____ ou

- C'est un _____ formé qui est en communication.
- Offre une aide _____ et accessible dans l'anonymat ou non.

_____ téléphonique

- L'écouter est un _____ formé et non un intervenant qualifié; son _____ demeure confidentielle.
- L'écoute téléphonique se termine souvent par un reflet positif de la situation, une force que nous avons perçue chez l'appelant.
- Il n'y a pas de _____ officielle à l'appel.
- Il n'y a pas de dossier mais une fiche de l'appelant qui est anonyme.
- Une référence peut être effectuée vers une ressource si l'appelant le demande.
- Si la vie de l'appelant ou d'autrui est menacée, des mesures _____ peuvent s'appliquer.

_____ téléphonique

- L'écouter est un _____ formé et son identité n'est pas confidentielle.
- L'intervention téléphonique se termine souvent par une _____ de la situation et une proposition d'intervention.
- La plupart des interventions sont _____ et n'entraînent pas de suivi. Parfois, il peut y avoir des suites à l'appel (à Info Social 811, au Centre de crise ou de prévention du suicide par exemple).
- Dans les organismes tels que *La ligne parents*, il y a une fiche de l'appelant qui est anonyme. Toutefois, au 811 (Info Social) ou au Centre de crise, l'appelant est invité à s'identifier. Si la personne refuse de le faire, il s'agira d'un dossier anonyme.