

# Memento de recommandations

## Mesures d'accompagnement « faisable par les conseillers-ères » pour une situation de stress ou de burnout

---

### **Pour avoir une communication efficace, nous avons besoin de :**

- Créer un rapport bienveillant
- Observer
- Reformuler
- Être dans une écoute active
- Nous synchroniser corporellement
- Respecter le modèle du monde de notre interlocuteur
- Être attentif à nos lectures de pensées et à nos interprétations

### **Observer et écouter**

Observer nous donne plein d'informations. Ça nous permet de repérer les **indices verbaux** – ce que dit la personne, comment elle le dit – et les **indices non-verbaux** – les comportements, la position du corps, de la tête - et ainsi, de mieux nous accorder à notre interlocuteur.

Le non-verbal est source d'interprétations diverses. C'est pour cela qu'il est très important d'aller vérifier, de reformuler. Si nous soupçons, inspirons fort avant de nous lancer dans une tirade, nous donnons des messages que l'autre interprète comme il veut ou peut.

### **Reformuler**

Reformuler, c'est **repandre le fond de discours de notre interlocuteur** et de le dire en une ou deux phrases afin de vérifier si nous avons bien compris. Si nous employons des mots différents : les faire valider par la personne.

La violence, verbale ou physique, nécessite particulièrement la reformulation. Peut-être même que le manque de reformulation est, le plus souvent, source de montée de colère et de violence.

Il est donc fondamental de ramener notre interlocuteur à la raison. C'est le ramener à la sienne... pas à la nôtre. Le meilleur moyen de le calmer est de le ramener à la raison qui fonde sa violence ou sa douleur. Nier cette raison en fait qu'embraser la situation.

### **L'écoute active**

Il ne suffit pas de reformuler, il est important de poser des questions pour obtenir des informations nécessaires qui aident à mieux guider l'entretien et à apporter des réponses constructives à notre interlocuteur.

### **Se synchroniser**

C'est une méthode pour établir rapidement le contact avec notre interlocuteur en reproduisant certains de ses comportements, attitudes, et processus de pensée. Il ne s'agit pas de singer la personne, mais bel et bien de créer un climat de confiance.

### **Le respect de la carte du monde.**

Chacun a sa propre manière d'expliquer la réalité, de donner du sens aux événements. Derrière tout comportement, il y a une intention positive.

## **Poser des questions ouvertes**

Notre questionnement tendra à ouvrir la réflexion et à dynamiser l'échange.

Une personne agressive, quelle qu'en soit la cause, devra s'entendre dire « vous n'êtes vraiment pas d'accord avec ce qui ce passe » ou « Vous êtes en colère avec l'accueil que l'on vous a fait ». Elle a besoin d'être entendue.

Ce que nous considérons trop souvent comme une attaque personnelle n'est en fait, qu'une tentative (consciente ou inconsciente) de l'autre pour exprimer ce qu'il ressent. Quand un collègue ou un ami nous agresse ou nous fait un reproche, il nous parle de ses craintes ou de son inconfort. En lui donnant l'opportunité de les préciser et d'être entendu nous pouvons désamorcer les bombes relationnelles.

**Questions ouvertes** : *qu'en pensez-vous ? Qu'avez-vous à dire sur ce projet ? Comment avez-vous réagi ? Comment c'est passé votre entrevue ? bien... mal... mais encore... Comment ? Où ? Qui ? Qu'est-ce qui ?*

**Questions fermées** : *Avez-vous compris ? Vous êtes d'accord ? Le film était bien ? Vous avez donc réagi violemment ?*

L'objectif est de reformuler l'affirmation faite par notre interlocuteur pour rebondir ensuite sur une question qui va ouvrir la communication. La solution est donc d'arrêter d'affirmer et de plutôt questionner notre interlocuteur à partir de là où a commencé l'opposition. Nous permettons ainsi à la discussion, non seulement de continuer sur de meilleures bases, mais aussi de trouver une solution au désaccord qui nous lie à notre interlocuteur. Le dialogue deviendra plus fluide, notre interlocuteur sentira que nous prenons en compte son point de vue et nous pourrions mieux faire passer nos idées.

*Exemple :*

- *Non je ne suis pas d'accord pour te suivre !*
- *Mais si c'est la meilleure solution !*

*Nous pouvons continuer le ping-pong non/oui... ou alors, beaucoup plus efficace et ouvert :*

- *Quand tu dis que tu n'es pas d'accord avec moi, que veux-tu dire exactement ?*

## **Eviter le « pourquoi »**

Demander **pourquoi** est délicat. C'est une question plus ouverte que la question ouverte. C'est demander à quelqu'un de nous livrer le fondement de sa pensée (généralement inaccessible d'un coup). Le pourquoi appelle la justification, c'est comme si nous avions fait quelque chose de faux.

Remplacer par des questions non intrusives et vécues par l'autre comme des ouvertures à la réflexion et à l'introspection :

*Qu'est-ce qui fait que... ? En quoi c'est important ?*

*Qu'est-ce qui se passe ? Que faites-vous ? Comment vous vous y êtes pris ? Comment avez-vous réagi ? Qu'est-ce qui fait que vous avez réagi comme cela ?*

*Racontez-moi...*

*Qu'est-ce que vous vous dites ? Qu'est-ce que vous pensez ? Qu'est-ce qui vous passe par la tête ?*

*Comment vous vous sentez ? Qu'est-ce qui est touché en vous ?*

*En quoi c'est important pour vous ?*

*Qu'est-ce qui n'est pas satisfaisant ? Quels sont vos valeurs que vous aimeriez satisfaire ?*

## **Relever les éléments concrets et positifs que la personne a fait, pensés, sentis**

Que pouvez-vous faire ?

Qu'est-ce qui vous en empêche ?

Avez-vous du soutien ?

Avez-vous des ressources amicales, familiales ?

C'est facile d'avoir du soutien ?

De quoi auriez-vous besoin ?

*Le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes soutient le projet  
au moyen des aides financières prévues par la loi sur l'égalité.*



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
Département fédéral de l'intérieur DFI  
Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann EBG  
Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes BFEG  
Finanzhilfen nach dem Gleichstellungsgesetz  
Aides financières prévues par la loi sur l'égalité