

Mieux communiquer en SST, tout est dans l'approche



Renée Cossette
Psychologue formatrice
Créanim (www.creanim.ca) (www.centreennea.info)

La version intégrale de cet article a été publiée dans *Travail et Santé*, décembre 2013, vol. 29, n° 4, p. 14 (www.travailetsante.net/). Il résume l'atelier « Des billes dans ses poches pour mieux intervenir en SST » du colloque de l'ASSTASAS.

PAS FACILE DE DÉVELOPPER DU JOUR AU LENDEMAIN UN ESPRIT PRÉVENTIF... PLUSIEURS PIQÛRES DE RAPPEL SONT NÉCESSAIRES !

La communication est un atout majeur pour influencer les comportements, cependant tout le secret de cette influence réside dans l'approche. Une approche humaniste en dix points est proposée pour intervenir lors de l'observation d'un comportement non conforme. Comment intervenir avec doigté, pertinence et respect de l'autre ?

Approche humaniste en dix points

1. Avoir une intention claire

Avant d'intervenir, il faut savoir pourquoi ! Pour aider l'autre, le prendre en défaut, l'informer d'une distraction ? C'est l'intention qui va donner la portée du message. Dans un contexte de SST, intervenir dans le but d'aider l'autre facilitera l'échange et un état plus réceptif. Cette attitude de tenter de prendre en défaut mène à un rapport de contrôle, ce qui ne favorise aucunement la relation entre les partenaires.

2. Être attentif à son langage non verbal

L'intention véhiculée par l'intervenant se lit directement dans son langage non verbal (les attitudes, la posture, la gestuelle, etc.). Il parle plus haut et fort que ce qui est dit. Il constitue de 76 à 92 % du poids du message ; les mots ne comptent plus que pour environ 10 %. L'intention et le langage non verbal sont donc le recto verso d'une même pièce... à soigner.

3. Créer la relation

Si on veut que le message soit entendu et reçu, il est nécessaire que les deux interlocuteurs soient reliés. Qu'il s'agisse plus, en somme, d'une conversation que d'une discussion. C'est à l'intervenant qu'il revient d'établir cette relation. Si les circonstances le permettent,

c'est de s'intéresser d'abord à la personne en présence, entre autres son état, ses préoccupations, ou ses occupations, avant d'aborder le comportement non conforme. Dans une société ou un milieu très affairé comme le nôtre, l'ordre proposé est souvent interverti. Naturellement, s'il s'agit d'une urgence où il y aurait risque d'accident, on s'attaque directement au comportement.

4. Parler avec l'autre

Pour que le message exerce une influence sur la conduite de l'autre, il est important en tout temps, de parler avec l'autre et non à l'autre. La nuance pourra sembler mince à certains, mais elle s'entend rapidement dans le message : dans le premier cas, l'intervenant établit une relation de confiance, dans le deuxième, un rapport de contrôle.

5. S'exprimer en utilisant le « je »

Plus l'intervention est délicate, et elle l'est quand il s'agit d'intervenir en SST, plus il est de bon aloi de s'exprimer en utilisant le « je » plutôt que le « tu » en l'occurrence accusateur. Le « je » renvoie au vécu de l'intervenant, ce qu'il a vu, ressenti, ou entendu, il n'est pas agressant, il est de l'ordre de l'observation objective. C'est le « tu » accusateur qui fait le plus grand dommage à la relation.

6. Exprimer les faits et son ressenti

Il est nécessaire, pour le bénéfice des deux interlocuteurs, de nommer ce qui est observé. Ils peuvent alors se référer sans équivoque au même événement. Ainsi, on nomme les faits : « J'ai observé que tu ne portais pas ta ceinture de sécurité ». Pour aider l'interpellé à faire une prise de conscience, notamment sur l'impact que son comportement peut avoir, il est indiqué que l'intervenant nomme aussi son ressenti quant à ces faits : « Cela m'inquiète, m'agace, me

Si on veut que le message soit entendu et reçu, il est nécessaire que les deux interlocuteurs soient reliés.

L'intervenant est légitimé d'agir qu'au niveau du comportement, sans plus. La dignité de la personne doit être en tout temps préservée.

gêne beaucoup, etc. ». Il est de toute première importance qu'il le fasse avec une véritable sincérité, sinon le message s'en trouvera gravement hypothéqué.

7. Demander la permission

Il ne s'agit pas d'implorer l'autre. Au même titre que l'on cogne à une porte avant d'entrer dans une pièce, on peut solliciter l'attention de l'autre : « Tu m'accorderais un moment d'attention » ou « Tu me permets d'intervenir, je viens de voir que... ». Il s'agit d'une civilité qui met davantage l'autre en mode écoute.

8. Distinguer la personne de son comportement

L'intervenant est légitimé d'agir qu'au niveau du comportement, sans plus. La dignité de la personne doit être en tout temps préservée. Ainsi, dans un contexte de travail, une personne a toujours le droit inaliénable, par exemple, d'être fumeur. L'intervenant ne peut faire cas de cet état, mais il peut intervenir sur le fait que la personne fume dans une zone non convenue. C'est le comportement qui est ici en cause et non la personne.

9. Faire nommer les conséquences

Éduquer, c'est faire voir mieux, c'est faire nommer par l'interpelé les conséquences d'un geste, d'une parole ou d'une situation à risque. Pour assurer une prise de conscience plus durable, il revient à l'interlocuteur, plutôt qu'à l'intervenant, de nommer les conséquences d'un comportement non conforme. Mais la tendance naturelle est de le faire à sa place.

10. Trouver une solution ou faire une demande

Si on s'adresse à un pair, ce point est moins applicable. Il devient pertinent, si on occupe le rôle d'un gestionnaire ou d'un prévention-

niste. Devant un comportement inapproprié et récurrent, on serait amené avec l'interpelé à en trouver la cause. Celle-ci identifiée, on peut dès lors trouver avec l'intéressé des solutions ou des stratégies et faire une demande explicite. « Je comprends ton besoin, mais je te demande de fumer dans la zone réservée ». On peut demander un engagement ferme de la part de l'interlocuteur, car il s'agit plus d'une exigence que d'un caprice.

Enfin, l'intervenant peut conclure son approche en remerciant son interlocuteur de son écoute, de son ouverture. Advenant que cela ne soit pas le cas, l'intervenant pourrait rendre compte de la difficulté rencontrée. Il tentera de préserver la relation, aussi mince soit-elle, afin que l'ouverture soit maintenue pour une autre intervention qui pourrait à nouveau se présenter. L'intervenant pourrait également donner la permission à son confrère d'intervenir lui aussi à son tour, si jamais il devait nous voir dans un comportement non conforme. La réciprocité est de mise.

Un bon climat de travail

Cet article met davantage l'accent sur le comportement non conforme observé, mais il est également fort approprié de pouvoir exprimer sa reconnaissance alors qu'on est témoin d'un comportement sécuritaire. L'intervention demande moins d'habiletés langagières, mais un ressenti bien sincère.

Savoir communiquer relève d'habiletés qui s'acquièrent avec temps, patience et pratique. Naturellement, ces habiletés pourront plus allègrement se déployer dans un climat de travail sain et, mieux encore, chaleureux. Ce climat relève pour une grande part de la politique de l'entreprise. Il se soigne, s'entretient, se vivifie dans des activités diverses, mais surtout dans les attitudes de chacun. ■

COMMUNICATION RÉUSSIE

- L'emploi du « je »
 - Nomme les faits et ses émotions
 - Sincérité ressentie
-
- On crée ainsi la relation
 - On parle avec l'autre
 - On va à la rencontre d'une personne
-
- **Approche humaniste**

COMMUNICATION NON RÉUSSIE

- L'emploi du « tu » accusateur « tue » la relation
-
- On engendre une réaction
 - On parle à l'autre
 - On traite l'autre comme un objet
-
- **Approche mécaniste**