

## MIEUX COMMUNIQUER EN SST

# Tout est dans l'approche

Il n'est pas facile de développer du jour au lendemain un esprit préventif. Plusieurs piqures 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 10 points est proposée pour intervenir lors de l'observation d'un comportement non conforme.

## Intervention formelle ou informelle

La constance dans tous les milieux, c'est qu'il y a des humains. Notre système d'éducation nous apprend la grammaire, à épeler, à conjuguer à tous les temps, mais très peu à communiquer, à mettre en commun avec nos semblables. Heureusement que l'être humain motivé peut faire tous les apprentissages désirés. Il peut apprendre notamment à intervenir d'une façon judicieuse et appropriée lorsqu'il voit un comportement non conforme sur le plan de la sécurité. Ce type d'intervention qui se fait dans l'action est appelé *informel* et peut se faire entre pairs ou encore être faite par un gestionnaire. Toutefois, si le comportement inapproprié devait se répéter encore et en-

core, on parlerait alors d'un comportement récurrent. Dans ce cas, il reviendrait au gestionnaire d'avoir une bonne conversation privée avec l'intéressé. À ce moment-là, il y aurait sans doute des croyances à éclaircir, de mauvaises habitudes à revoir, de nouvelles stratégies à développer, ou d'autres raisons à ce comportement. Il s'agirait alors, d'une intervention de type *formel*.

Dans une intervention qui se veut *informelle* et donc spontanée, il n'est pas nécessaire de faire appel systématiquement aux 10 points proposés. Plusieurs facteurs viendront jouer sur leur pertinence et leur nécessité. Toutefois, ces points constituent des billes en réserve dans les poches de l'intervenant, en cas de besoin.

Ceci précisé, la démarche proposée se prête à la pratique aussi bien à l'usine que dans la cuisine, car dans les deux cas, des normes existent qui régulent le quotidien et la déviance s'avère toujours possible. Fiston devait rentrer à 6 heures, il est rentré à 8 heures. Si notre collègue fume dans une zone non permise, il a lui aussi outrepassé le code convenu. Comment intervenir avec doigté, pertinence et respect de l'autre? On reconnaît que ce type d'intervention qui demande de la délicatesse relève de l'intelligence émotionnelle. Mais tout s'apprend...

## Approche humaniste en 10 points

**1 Avoir une intention claire.** Avant d'intervenir, il faut mettre au clair avec son mobile. Pourquoi intervient-on: Pour aider l'autre? Pour le prendre en défaut? Pour l'informer d'une distraction? C'est l'intention qui va donner la portée du message, qui va véhiculer le *ton* 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. En fait, la communication non verbale (les attitudes, la posture, la gestuelle, etc.) parle plus haut et fort que ce qui est dit. Il constitue de 76 à 92 % le 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.** En dehors de la relation, point de salut! 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. Mais comment peut-il s'y prendre? 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'adresser 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 adresse directement le comportement.

Prendre le temps d'établir la relation permet de créer un climat de confiance entre les interlocuteurs. L'observation rapportée par l'intervenant aura alors moins de chance d'être perçue comme un reproche, mais davantage comme une remarque par l'interlocuteur. Les maladresses de la communication seront plus aisément pardonnées si la relation est établie. Par ailleurs, si ce n'est



Renée Cossette<sup>1</sup>

1. PH.D. PSYCHOLOGUE FORMATRICE CHEZ CRÉANIM [www.creanim.ca] ET [www.centreennea.info].

pas le cas, il y a de fortes chances alors qu'on suscite chez l'autre une réaction négative. L'intervenant a donc le choix entre: créer la relation ou engendrer une réaction qui s'avère non désirée.

**4 Parler avec l'autre.** Si on veut encore ici 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. Les attitudes de l'intervenant différeront selon qu'il parle avec l'autre ou à l'autre. Dans le premier cas, il 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. Ce vécu ne pourra être nié ou contesté par quiconque. L'emploi du «je», à moins qu'il cache autre chose, 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 et dans certains cas, il peut être mortel. Le tableau 1 résume les points 5 et 6.

**6 Exprimer les faits et son ressenti.** Il est nécessaire, au bénéfice des deux interlocuteurs, de nommer ce qui est observé.

Ils peuvent alors se référer sans équivoque au même évènement. Ainsi, on nomme les faits. On pourrait en rester là: «J'ai observé que tu ne portais pas ta ceinture de sécurité». Mais pour aider l'interpelé 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 gêne beaucoup, etc.». Il est de toute première importance qu'il le fasse avec une véritable sincérité sinon le message s'en trouverait gravement hypothéqué. On pourrait penser à de l'hypocrisie et voire même de la manipulation de la part de l'intervenant.

**7 Demander la permission.** Il ne s'agit pas d'implorer l'autre. Mais, 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.** Ce point peut sembler anodin à première vue, mais il est capital. L'intervenant est légitimé d'intervenir qu'au niveau du comportement, sans plus. La dignité de la personne doit être en tout temps préservée. Ainsi, certains parents commentent l'erreur de dire: «je ne t'aime pas quand tu fais...». Ils devraient plutôt dire: «je n'aime pas tel ou tel comportement». Le

regard sur la personne doit toujours rester intact. 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, une stratégie 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 préventionniste. 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.

Ceci dit, dans cet article on a davantage mis l'accent ici sur le comportement non

**Tableau 1. Synthèse et comparatif d'une communication réussie ou non.**

Une communication réussie	Une communication non réussie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'emploi du «JE»</li> <li>• Nomme les FAITS et SES ÉMOTIONS</li> <li>• Sincérité ressentie</li> </ul> <p>On crée ainsi LA RELATION On parle AVEC l'autre On va à la rencontre d'une PERSONNE</p> <p><b>APPROCHE HUMANISTE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'emploi du «TU» accusateur.</li> </ul> <p>On engendre une RÉACTION On parle À l'autre On traite l'autre comme un OBJET</p> <p><b>APPROCHE MÉCANISTE</b></p>

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.

### **Conclusion**

Savoir communiquer relève d'habiletés qui s'acquièrent avec temps, patience et pratique. Il en est de même si on veut devenir pianiste. 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.

Pour être plus habile à intervenir au quotidien, il nous aurait fallu disposer d'un plus grand nombre de modèles dans nos institutions (familles, écoles, entreprises, etc.). Ils ont été plutôt rares sur le parvis. Cependant ce fait ne doit pas constituer une excuse, mais une explication. Toutefois, ce qui est assuré, c'est que mieux les coéquipiers savent communiquer et profitent d'une grammaire relationnelle, moins il y a d'incidents et d'accidents de travail dans le milieu fréquenté. Le tissu humain et la générosité qu'elle engendre est le meilleur des garants. ■