

COMPÉTENCES ET TECHNIQUES DE COMMUNICATION POUR LA RÉOLUTION DE CONFLIT

Les compétences et techniques ci-dessous sont des TECHNIQUES D'ÉCOUTE ACTIVE. Chaque technique/compétence TIENT COMPTE des pensées, des paroles et de l'expérience de la personne.

Technique/ Compétence	Fonction	Exemple
VALIDER Supporter et reconnoitre les sentiments de chacun.	<ul style="list-style-type: none"> Reconnaît le sentiment de douleur ou de peine et exprime le respect et l'acceptation. Permet de comprendre les sentiments et la perspective de l'autre. 	"Vous vous sentez submergé d'avoir à prendre toutes ces décisions... vous vous demander par où commencer?"
REFLÉTER (sous la forme d'une question) Vérifier et interpréter ce que vous avez entendu.	<ul style="list-style-type: none"> Similaire à "clarifier", "refléter" ouvre la voie à une réponse plus riche et plus approfondie. Donne l'opportunité d'élargir l'horizon sur un point de vue et de le clarifier. Donne l'opportunité de confirmer et de reconnaître les sentiments. 	"Vous sentez que vos efforts ne sont pas reconnus ou respectés par le personnel de l'unité des soins intensifs... est-ce que je dis vrai?"
METTRE EN MIROIR Répéter et faire écho aux paroles de l'autre.	<ul style="list-style-type: none"> Technique de réflexion qui utilise les mots exacts. Donne l'occasion au patient ou au membre de la famille d'entendre ses propres mots. Permet de laisser de l'espace et du temps au patient ou au membre de la famille afin qu'il puisse approfondir et clarifier son point de vue. Invite à développer un commentaire. 	<i>Famille:</i> "Je ne peux pas croire que ceci arrive. Pas plus tard qu'hier, il faisait son jogging." <i>Médecin:</i> "Il faisait son jogging, pas plus tard qu'hier..."
RECADRER Transformer une déclaration négative en une déclaration positive ou neutre.	<ul style="list-style-type: none"> Aide à clarifier et désamorcer les conflits. Atténue les blâmes et les critiques négatives et fournit un contexte. Transforme une plainte en un plan d'action de résolution de problèmes. Peut aider à identifier les intérêts derrière une position arrêtée. 	"Cette frustration que vous ressentez démontre à quel point vous aimez tous les deux beaucoup votre mère."
PARAPHRASER Utiliser vos propres mots pour interpréter les pensées et sentiments de votre collègue.	<ul style="list-style-type: none"> Laisse savoir à l'interlocuteur que vous comprenez le message qu'il envoie. Donne au récepteur la même opportunité. Ralentit le rythme de la conversation 	"Vous sentez que nous avons été irrespectueux et négligents lorsque nous avons soigné votre mère."
QUESTIONNER Utilisation appropriée de questions ouvertes et fermées.	<ul style="list-style-type: none"> Ouvre la discussion. Permet l'échange d'informations. Encourage l'expression. Obtient de l'information sur les faits et les sentiments. Confirme la compréhension. Éclaire sur le qui, quoi, où, quand et comment. 	<i>Ouverte:</i> "Pourriez-vous m'aider à en savoir plus au sujet de...?" <i>Fermée:</i> "Quand avez-vous décidé de...?"

Technique/ Compétence	Fonction	Exemple
CLARIFIER Vérifier les faits, l'information et les sentiments qui sont exprimés.	<ul style="list-style-type: none"> • Preuve positive que vous écoutez attentivement. • Aide à élucider et désarmer les situations de conflit. 	"Vous trouvez cela difficile parce que vous n'êtes pas certaine que c'est bien ce que votre mère voudrait... suis-je correct?"
OBSERVATION Commenter sur ce que vous observez et ce que cela vous indique.	<ul style="list-style-type: none"> • Preuve pour l'autre que vous êtes impliqué et conscient, et que vous êtes attentivement à l'écoute de son langage verbal et non verbal. • Opportunité de développer et de clarifier l'information. 	"Je vois à quel point vous êtes en colère à propos de tout cela." "Pendant que nous parlions de votre mère, j'ai remarqué que vous ne me regardiez pas. Je me demande donc si quelque chose vous dérange." "Vous semblez surpris d'entendre cela."
LIER Établir un lien entre les déclarations, les problèmes etc., qui nécessitent une explication.	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer pourquoi vous posez des questions, particulièrement lorsqu'il s'agit de sujets délicats, aide l'autre à comprendre et à se situer dans la conversation. Surtout lorsque, ou si, le sujet de la conversation change 	"Afin de mieux comprendre... j'aimerais en savoir plus sur..."
DEMANDER LA PERMISSION	<ul style="list-style-type: none"> • Respecte et valorise la détermination et l'autonomie de l'autre 	"Je dois vous poser une question délicate [ou difficile] afin de mieux comprendre... est-ce correct avec vous?"
NORMALISER Stabiliser l'anxiété ou les préoccupations communes qui font que les deux partis se sentent incertains ou vulnérables.	<ul style="list-style-type: none"> • Déclarations destinées à diminuer l'anxiété et à augmenter le confort et l'aisance. • Rassure et peut apaiser les sentiments d'isolement. 	"Beaucoup de gens dans cette situation ont de la difficulté à y faire face, tout comme vous. Il est tout à fait normal que vous soyez si bouleversé."
UTILISER "ET" PLUTÔT QUE "OUI, MAIS"	<ul style="list-style-type: none"> • "Et" permet de lier et d'offrir plusieurs possibilités lors d'une conversation difficile et peut calmer les émotions instables. • "Mais" rejette le contenu et les sentiments des déclarations antérieures et peut ainsi aggraver un conflit. 	"Oui, vous êtes en colère mais il ne sert à rien de crier." Au lieu... "Vous êtes vraiment en colère et il est important que nous parlions de la situation."
RÉSUMER De brefs commentaires tout au long de votre conversation et un résumé final menant à une entente.	<ul style="list-style-type: none"> • Aide à maintenir une compréhension mutuelle et précise des faits, des intérêts, des besoins et des positions. • Maintient la discussion sur la bonne voie. • Aide chacun à rester concentré. • Un résumé final de votre entente mutuelle améliore le processus de résolution. 	"Vous croyez que nous ne respectons pas vos efforts et vos objectifs alors vous n'avez pas voulu ouvrir la porte à une discussion plus approfondie avec nous."