

10ME 04

SANTE SANTE LIVRE BLANC

ÉCOUTER ET ACCUEILLIR LES RESSENTIS DE SON COLLÈGUE SANS S'Y NOYER



Note de la rédaction

Qui ne s'est jamais retrouvé aux côtés d'un collègue qui présentait les signes d'un mal-être psychologique sans savoir comment réagir ?

Lorsqu'un collègue nous parle de son mal de dos, nous allons vouloir l'aider et lui conseiller de consulter un médecin. S'il nous dit qu'il a mal aux dents, même type de réaction : nous lui recommandons sans aucun doute d'aller voir un dentiste.

Les choses se corsent lorsqu'il s'agit des émotions de notre collègue ou de son état psychologique.

Nous ne sommes pas toujours à l'aise face à ces situations et il nous arrive de nous demander quoi faire.

Quels sont les bons mots ? Quelles sont les bonnes attitudes à adopter ? Auprès de qui trouver du soutien ? Comment orienter notre collègue sans le vexer et trouver les bons relais d'aide au sein de l'entreprise ou à l'extérieur ?

La crise sanitaire a mis en lumière les problèmes de santé mentale des salariés. Même si les langues commencent à se délier et que des entreprises lèvent le voile pour mieux accompagner les collaborateurs en souffrance psychique, la route est encore longue pour déstigmatiser en profondeur les problèmes liés à notre santé mentale, surtout lorsqu'ils surviennent sur notre lieu de travail.

Dans ce quatrième tome, nous réfléchissons sur la manière dont nous pouvons accueillir les ressentis d'un collègue par l'écoute active, sans oublier de prendre soin de nous.



Sensibiliser et partager des bonnes pratiques, telle est la vocation des sites www.loptimisme.com et www.loptimisme.pro.

Ce livre blanc gratuit, le quatrième de notre **série spéciale Santé Mentale** s'inscrit dans la continuité de nos engagements.

Il est le fruit de nos actions de formation sur le terrain, des rencontres avec les spécialistes du sujet et des échanges avec le monde de l'entreprise (RH, managers, collaborateurs, dirigeants).

L'équipe vous souhaite une belle lecture.

Sommaire



- ÉCOUTER ACTIVEMENT 3 SUBMERGÉ PAR LES 1 SON COLLÈGUE : QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE?
- LES OUTILS DE 2 L'ÉCOUTE ACTIVE

- **ÉMOTIONS DE VOTRE** COLLÈGUE?
- LES POINTS CLEFS
- 5 **RESSOURCES**

CHIFFRE CLEF

EN MOYENNE, 8 À 10 ANS S'ÉCOULENT

ENTRE LES PREMIERS SYMPTÔMES ET LE DÉPISTAGE DES TROUBLES PSYCHIQUES

Source: www.mutualite.fr



Écouter activement son collègue : qu'est-ce que cela signifie ?

Vous avez pris la décision de discuter du mal-être de votre collègue. Que faire ensuite ? En lieu et place de prendre la parole, d'exprimer vos idées ou vos opinions, une piste intéressante est celle d'écouter activement votre collègue pour qu'il se sente entendu et compris dans son malaise.

La notion **d'écoute active** vient d'un psychologue américain Carl Rogers. Pour lui, toute personne « a en elle des capacités considérables de se comprendre, de changer l'idée qu'elle a d'elle-même, ses attitudes et sa manière de se conduire ; elle peut puiser dans ses ressources pourvu que lui soit assuré un climat facilitateur. »

C'est l'instauration de ce climat qui est au cœur de la démarche de l'écoute active. La création d'un espace où l'expression du message de votre collègue est possible sans jugement.

Bien souvent, nous avons l'impression d'écouter alors que nous nous contentons « d'entendre ».

L'écoute active nous invite à prendre une posture bienveillante, neutre et nous allège d'un fardeau : celui de devoir trouver la solution à la place de son collègue.

Elle implique de prendre de la distance avec l'urgence que nous pouvons ressentir de devoir conseiller notre collègue à tout prix, un conseil non demandé pouvant avoir valeur de jugement pour l'autre.

Plutôt facile à comprendre d'un point de vue théorique, l'écoute active est un véritable apprentissage, a fortiori dans un monde où nous sommes sollicités en permanence et envahis d'informations.

Savons-nous encore écouter réellement ? L'écoute active nous renvoie à l'adage : « la parole est d'argent mais le silence est d'or. »

Les outils de l'écoute active



Retrouver une vraie qualité d'écoute dans des contextes professionnels où nous sommes noyés d'informations n'est pas évident. Il y a toutefois quelques outils de communication simples qui peuvent nous aider à mieux développer cette écoute.

Accueillez les silences constructifs au cours de l'échange

Dans l'écoute active, le silence n'est pas synonyme de « je n'ai rien à te dire » ou « je ne sais pas quoi te dire ». Il est plutôt au service du lien avec votre collègue et signifie : « tes ressentis sont importants pour moi et je leur donne la place de s'exprimer. » S'abstenir de répondre pour montrer une vraie présence, être simplement là avec son collègue est au cœur de cette démarche.

Les silences sont des opportunités pour reprendre son souffle dans la discussion, laisser votre collègue revenir sur ce qu'il vient de dire ou bien encore trouver les bons mots.

Si vraiment ce blanc vous effraye, voici une astuce : reprendre les 3 derniers mots qui viennent d'être prononcés par votre collègue pour qu'il puisse rebondir et poursuivre le fil de sa pensée.

Posez des questions ouvertes

L'écoute active doit favoriser l'expression d'un problème. Plutôt que du donner du conseil, préférez les questions ouvertes avec votre collègue. Exemples : « Comment vis-tu les choses en ce moment ? », « Que ressens-tu ? », « As-tu déjà ressenti cela dans le passé ? » « Comment avais-tu géré la situation ? » « Quelles solutions as-tu déjà envisagé à cette difficulté ? »



Faites des reformulations

La reformulation sert à montrer à votre collègue que vous l'écoutez vraiment et vous assure également que vous avez bien compris son message.





La reformulation en écho

Il s'agit tout simplement de réutiliser les mots et le vocabulaire employés par votre collègue pour lui montrer que vous avez bien saisi le message qu'il souhaite exprimer et éventuellement relancer la conversation. Exemple : « Tu me dis que tu es anxieux en ce moment, c'est bien ça ? » « Souhaites-tu m'en dire plus quand tu me parles d'anxiété ? »



La reformulation en miroir

Dans ce type de reformulation, vous amenez votre collègue à réfléchir et aller plus loin sur ce qu'il vient de dire en reprenant exactement ses mots, son intention et la vitesse de son phrasé. Cela crée un effet « reflet » ou « miroir » avec votre collègue pour lui montrer qu'il est entendu.



La reformulation de synthèse

Il s'agit de reprendre les propos de votre collègue de manière synthétique. Vous pouvez commencer votre phrase par : « Si j'ai bien compris, tu me dis que... est-ce bien cela ? »

Utilisez un langage corporel positif

L'écoute active implique un langage corporel positif qui montre une ouverture d'esprit, une empathie et une bienveillance de votre part.

Hocher la tête, ne pas croiser les bras, avoir un contact visuel approprié et un ton de voix apaisant montrent à votre collègue que vous lui portez un intérêt sincère.

La rétroaction non-verbale l'aide à se sentir reconnu et respecté pendant cette conversation et l'encourage à s'ouvrir davantage.





Evitez les jugements ou les conseils désinvoltes

Avec l'écoute active intervient la notion de « nonjugement ».

S'il est très difficile pour les êtres humains que nous sommes d'échanger véritablement sans aucun jugement, l'idée ici est de ne pas laisser transparaître (dans nos mots ou nos attitudes) les pensées ou les croyances négatives que nous pourrions avoir à l'égard de notre collègue ou de sa souffrance.

Il s'agit d'un état d'esprit qui nous fait sortir d'une logique de « gagnant » lors d'un échange : dans cette conversation, vous n'avez aucun argument à apporter, aucune victoire à remporter (même celle de donner la solution), simplement à être là, présent pour votre collègue.

Si votre collègue ne vous le demande pas, évitez de donner des conseils qui pourraient sonner creux ou des phrases qui vous placeraient en position de supériorité ou de « sachant » par rapport à lui : « Si j'étais à ta place... ».

Submergé par les émotions de votre collègue?

Dans l'écoute active, une notion clé est l'empathie. De nombreux lecteurs nous disent avoir du mal à gérer les confidences ou les émotions des autres.

C'est pourquoi, comme nous l'avons vu, il est **préférable** de ne pas engager cette conversation si vous ne vous sentez pas vous-même dans un état émotionnel qui vous permet de le faire.

Être empathique avec son collègue ne signifie pas « vivre sa souffrance à sa place ». C'est lui montrer une certaine compréhension de ses difficultés, lui dire que nous y sommes sensibles, en gardant notre propre individualité et sans fusionner avec ses émotions au risque de s'exposer à la fatigue empathique ou compassionnelle.

Pour cela, la notion **de limite est importante**. Soyez vrai avec ce que vous ressentez tout en proposant un autre type d'aide. Par exemple :

« Je ne me sens pas en capacité de t'écouter pleinement en ce moment mais je souhaite t'aider. Pouvons-nous réfléchir ensemble à une personne avec qui tu pourrais en parler ? » ou bien « Je prends au sérieux ce que tu me dis mais j'ai l'impression que cela dépasse mes compétences. As-tu une personne de confiance à qui tu pourrais te confier pour en parler ? »



Les points clefs

- Le monde du travail nous a souvent appris à laisser nos émotions à la porte. **Créer des espaces de parole** où l'expression des ressentis est possible est essentiel pour le bien-être de nos collègues.
- L'écoute active peut être une alliée précieuse quand elle est utilisée à ses justes fins : laisser libre place à la parole de l'autre et se mettre en retrait pour simplement être à l'écoute et montrer sa pleine présence à son collègue.
- Pour autant, nous avons tous des limites personnelles à prendre en compte. Être vrai avec soi lorsqu'on ne peut pas offrir cette capacité d'écoute tout en proposant un autre soutien peut être l'attitude la plus aidante pour votre collègue sans risque de vous noyer dans la contagion émotionnelle.



Ressources

Vous souhaitez aller plus loin ? Notre équipe vous propose différentes possibilités.







Des articles sur la santé mentale et sur le bien-être en général www.loptimisme.com



Des articles sur la santé mentale orientés monde du travail et sur la qualité de vie au travail en général www.loptimisme.com

LIVRES BLANCS



Des livres blancs téléchargeables gratuitement pour vous permettre d'explorer le sujet de la santé mentale

FORMATION PSSM

La formation standardisée aux **Premiers Secours en Santé Mentale**Sur 2 jours -14h- ou en ligne -7x2h-

FORMATION SANTÉ MENTALE EN ENTREPRISE

- Formation d'une journée en présentiel
- Formation d'une demi-journée en présentiel

SENSIBILISATION

- Conférence d'une heure en présentiel ou distanciel
- Atelier de 2h ou 3h30 en présentiel ou distanciel

CONTACT

formation@loptimisme.com 02 82 83 08 85



Mieux parler de santé mentale sur son lieu de travail



Repérer une détresse psychologique chez un collègue



Approcher un collègue qui semble aller mal



Ecouter et accueillir les ressentir de son collègue sans s'y noyer



Donner des ressources d'information fiables sur la santé mentale



S'assurer que son collègue a des soutiens additionnels en interne et/ou en externe