



*Douze billes dans ses poches  
pour mieux communiquer  
avec ses confrères*

Renée Cossette, Ph. D.  
CREANIM.ca



# COMMUNIQUER = Mettre en commun

- Parler différent de **SE PARLER**
- ICI: S'EXPRIMER DE FAÇON À CE QUE ... (appelons-le Michel) – fasse une **PRISE DE CONSCIENCE** grâce à notre intervention.

# OBJECTIFS

- Faire voir – pour la SST – l'importance d'une communication adéquate.
- Outiller les participants en proposant une approche humaniste en 12 points pour intervenir dans un contexte SST.
- Faire pratiquer 2 mises en situation.

# POURQUOI LA COMMUNICATION EN SST ?

Pourquoi est-il nécessaire  
d'apprendre à communiquer  
dans un contexte de SST ?



# DEUX ALIBIS

Deux (2) alibis :

1) Parce qu'on vit dans un milieu

**A N O R M A L**

2) Pour CONTRIBUER (faire sa part) à  
ÉVITER DES BLESSURES.

# QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT ?

$$\mathbf{A} = \mathbf{P} \times \mathbf{O}$$

- C'est la rencontre malheureuse entre une **P**ersonne et un **O**bjet.

# EST-CE QU'ON NAÎT SÉCURITAIRE?

- **NON**
- C'est donc un processus,
  - un cheminement,
  - un apprentissage, etc.
- **IL FAUT DONC S'ENTRAIDER**

# DE NOUVEAUX RISQUES

## NATURE

- Pendant 70 000 ans

### Risques ambiants :

- Faim
- Intempéries
- Animaux
- Ennemis
- Terrains escarpés, etc.

## DE NOS JOURS

- Risques électriques
- Thermiques
- Chimiques
- Mécaniques
- Hydrauliques
- Voire même nucléaires



# POUR SE PROTÉGER DE CES NOUVEAUX RISQUES

- On a élaboré des lois, des règles, des procédures.
- On a fourni des CSS, des ÉPIs, des outils.
- On a diffusé des formations techniques.
- Etc.
- Mais les accidents surviennent encore.

# CE QUI N'EST PAS ENCORE AJUSTÉ EN SST

- NOS ATTITUDES et
- NOS COMPORTEMENTS
- C'EST À CE NIVEAU QU'ON PEUT  
**S'ENTRAIDER** – FAIRE NOTRE PART.

# LA COMMUNICATION

- Elle vient pallier.
- Elle vient augmenter les chances de se prémunir contre l'accident.
  - Il y a la matière (SST).
  - Mais il y a aussi la **manière**.

# NOS RÉSISTANCES

## À INTERVENIR

- La gêne
- Le sentiment que l'autre pourrait penser que je suis "supérieur à lui parce que j'interviens.
- L'âge ou l'expérience de la personne devant moi.
- La peur de perdre la relation avec elle.
- La crainte d'être jugé.
- Un conflit survenu auparavant avec la personne

## À RECEVOIR

- Le "je m'enfoutisme".
- On croit tout savoir.
- Notre individualisme.
- Notre côté borné.
- La peur des conséquences ou du jugement.
- L'orgueil.
- La honte d'être étiqueté, rapporté au gestionnaire.
- Vivre l'intervention comme un reproche.

# IL RESTE LE COMMENT

- On va se donner 12 billes
  - et 2 pratiques
- Pour travailler la **MANIÈRE**.

AUSSI UTILE À L'USINE QUE DANS LA CUISINE.

# 1. AVOIR UNE INTENTION CLAIRE : AIDER

- Dans quelle intention j'interviens :
  - pour prendre l'autre en défaut ?
  - Pour l'informer ?
  - Dans un contexte de SST : pour l'AIDER.
- C'est l'intention qui va donner la portée du message, qui va véhiculer le ton du message.

# SAVOIR OÙ ON SE LOGE : Contrôle ou confiance ?



## 2. ÊTRE ATTENTIF À SON LANGAGE NON-VERBAL

- L'intention véhiculée par l'intervenant se lit directement dans son langage non-verbal.
- Le langage non-verbal renvoie aux attitudes et il compte pour 76 à 92 % de la communication.



# 3. CRÉER LA RELATION

- Pour que le message passe, il faut être relié.
- Différents niveaux de relation.
- Celle qui est en jeu ici : la relation sociale.
- Comment créer cette relation :
  - en s'intéressant d'abord à la personne avant de s'intéresser au comportement non conforme.

# 4. PARLER AVEC L'AUTRE

- ET NON **À** L'AUTRE.
- Les attitudes de l'intervenant différeront selon qu'il parle **avec** l'autre ou **à** l'autre.
  - AVEC : une relation de confiance
  - À : une relation de contrôle

# PRATIQUE 1

OUVRIR L'ENVELOPPE REÇUE

# RÉCAPITULATION

- 1) AVOIR UNE INTENTION CLAIRE:  
**AIDER**
- 2) ÊTRE ATTENTIF À SON NON-  
VERBAL
- 3) CRÉER LA RELATION –  
s'intéresser d'abord à la  
personne...
- 4) PARLER **AVEC** l'autre.

# 5. DEMANDER LA PERMISSION

Une civilité qui permet d'ouvrir l'esprit de celui qui reçoit le message.

## 6. S'EXPRIMER AU « JE »

- LE « JE » RENVOIE À LA SUBJECTIVITÉ DE LA PERSONNE QUI PARLE (ses perceptions, ses croyances, son ressenti).
- Il n'est pas agressant.
- Il n'est pas accusateur.
- Il est beaucoup moins menaçant.

# 7. EXPRIMER LES FAITS + SON RESSENTI

## LES FAITS

- Il faut les nommer pour qu'on ait de part et d'autre la même référence.

## LES ÉMOTIONS

- Elles assurent la prise de conscience.
- Elles font réaliser l'impact que le comportement de l'interlocuteur a sur nous.

# 8. ÊTRE SINCÈRE

C'est la sincérité manifeste qui donnera à l'intervention son impact.



# 9. FAIRE NOMMER LES CONSÉQUENCES

- Le piège : nommer pour l'autre.
- Si l'interpelé nomme, il prend davantage conscience des risques encourus.

# QU'EST-CE QU'UN RISQUE ?

$$R = P \times C$$

R = PROBABILITÉ x CONSÉQUENCE

- Éduquer : c'est faire voir les conséquences.

# PRATIQUE 2

PRATIQUER EN INTÉGRANT TOUS  
LES ÉLÉMENTS (9) JUSQU'ICI PRÉSENTÉS.

# RÉCAPITULATION

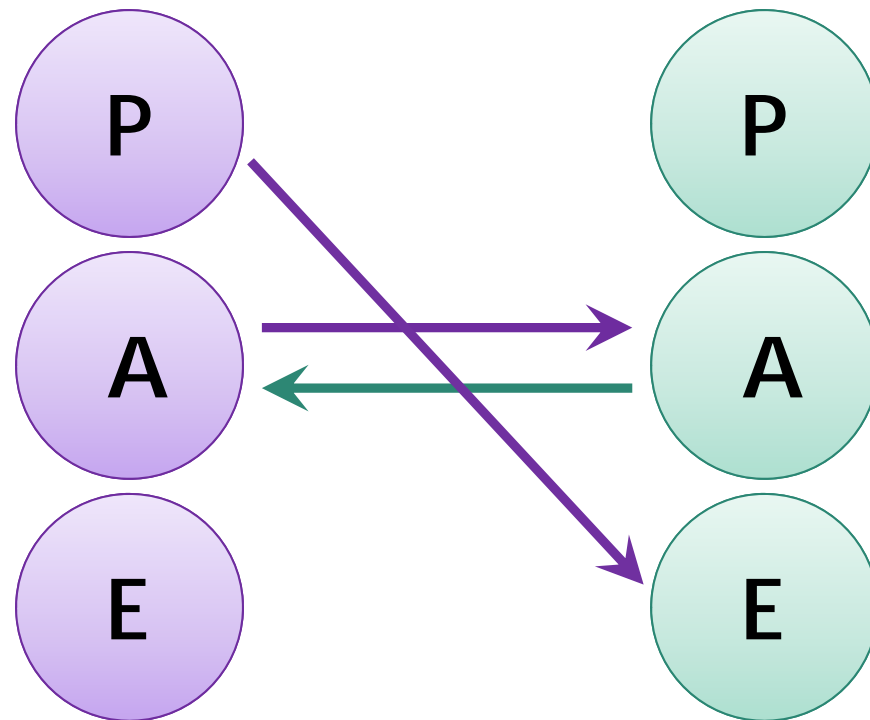
- 1) INTENTION: **AIDER**                      2) NON VERBAL
- 3) CRÉER LA RELATION                      4) PARLER **AVEC** L'AUTRE
- 5) DEMANDER LA PERMISSION
- 6) S'EXPRIMER AU " JE "
- 7) EXPRIMER LES FAITS + EMOTIONS
- 8) ÊTRE SINCÈRE
- 9) **FAIRE DIRE** LES CONSÉQUENCES

# 10. DISTINGUER LA PERSONNE DE SES COMPORTEMENTS



# 11. S'EXPRIMER À PARTIR DE L'ÉTAT « ADULTE »

Quand deux personnes communiquent, c'est la rencontre de 6 états.



# 12. TROUVER UNE SOLUTION ET REMERCIER

- Trouver avec notre confrère une solution, une stratégie ou faire une demande.
- Remercier.
- Donner son impression sur l'intervention.

# L'APPROCHE

## COMMUNICATION RÉUSSIE

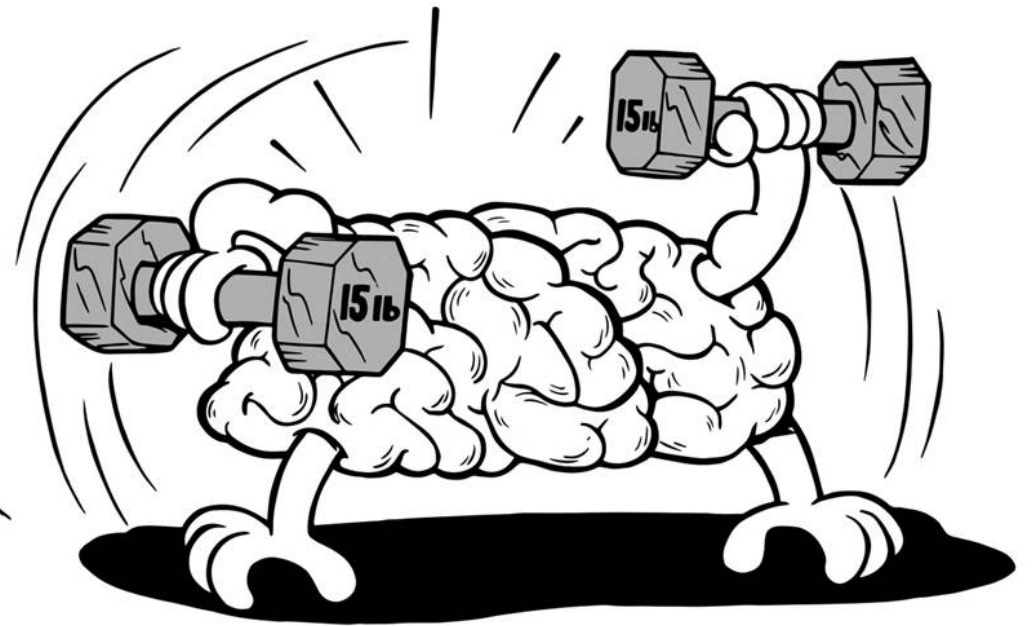
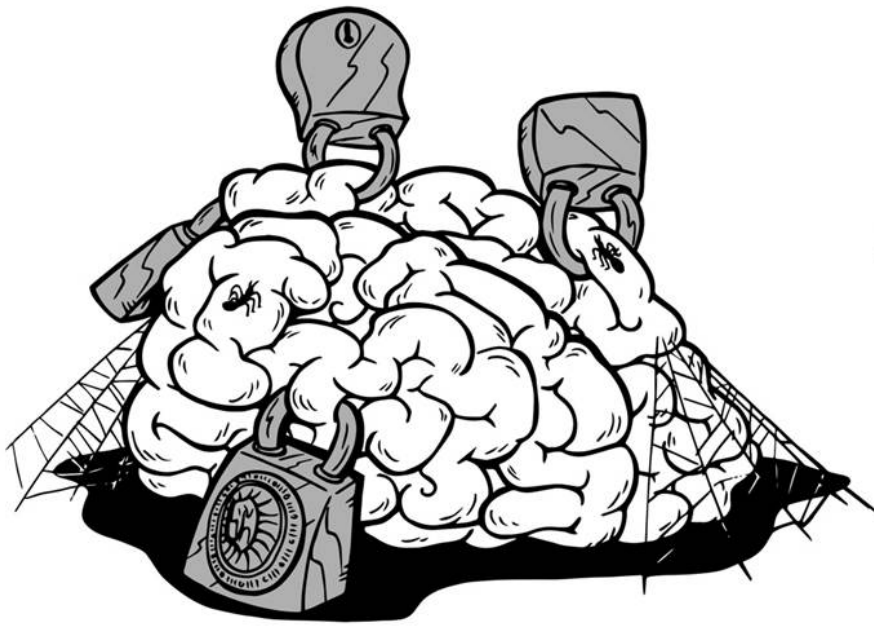
- ✓ L'EMPLOI DU « JE » (SINCÉRITÉ)
- ✓ LES FAITS + ÉMOTIONS
- ✓ CRÉE LA RELATION
- ✓ LA CONFIANCE
- ✓ UN DUO
- ✓ PARLER AVEC
- ✓ ÉDUQUER
- ✓ PERSONNE
- ✓ APPROCHE HUMANISTE

## COMMUNICATION NON RÉUSSIE

- ✗ LE « TU » D'ACCUSATION TUE LA RELATION
- ✗ ENGENDRE RÉACTION
- ✗ LA MÉFIANCE
- ✗ DUEL
- ✗ PARLER « À »
- ✗ DRESSER
- ✗ OBJET
- ✗ APPROCHE MATÉRIALISTE



# IL FAUT UN PEU DE PRATIQUE...



**JE VOUS REMERCIE**

POUR CETTE HEURE  
DE VOTRE VIE ACCORDÉE.

## Créanim inc.

1358, Chemin Bruce  
Dunham (Québec)  
J0E 1M0

[www.creanim.ca](http://www.creanim.ca)  
[info@creanim.ca](mailto:info@creanim.ca)

450 295-2317

