

Communiquer pour mieux prévenir les TMS



Josianne Brouillard
jbrouillard@asstsas.qc.ca

EN PRÉVENTION DES TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES (TMS), DE MULTIPLES MOYENS PEUVENT ÊTRE MIS EN PLACE POUR RÉDUIRE LES RISQUES D'ACCIDENT. IL PEUT S'AGIR D'ÉQUIPEMENTS, DE MÉTHODES DE TRAVAIL, DE FORMATIONS, DE PROCÉDURES OU D'AMÉNAGEMENT DES LIEUX. PARMI CES DIVERS MOYENS, VOUS ARRIVE-T-IL DE CONSIDÉRER LA COMMUNICATION DU RISQUE À VOS COLLÈGUES ?

Communiquer un risque

Vous avez observé que votre collègue a déplacé une cliente, de son lit au fauteuil, sans plier les genoux. Est-ce facile pour vous de prendre quelques instants avec lui pour exprimer votre crainte de le voir se blesser ?

Pour bien des gens, réaliser une rétroaction constructive auprès d'un collègue s'apparente à monter le Kilimandjaro. Lorsque nous questionnons ces personnes pour mieux comprendre leur appréhension, voici quelques motifs évoqués.

- Ce n'est pas de mes affaires !
- J'appréhende la réaction de mon collègue.
- Je ne sais pas comment lui dire pour que « ça passe bien ».
- Pas le temps de m'occuper de ça !

En effet, bien souvent, nous craignons que notre collègue nous démontre, de manière plutôt directe, qu'il sait comment travailler, que ça ne nous regarde pas et, en fin de compte, qu'il nous dise de nous mêler de nos affaires.

Évidemment, cette réaction est possible. Il existe toutefois des moyens pour favoriser l'ouverture de votre collègue aux propos que vous voulez bien lui tenir.

Ce que vous avez observé

Lorsque vous devez communiquer un risque à un collègue, vous avez tout intérêt à utiliser des principes de communication qui favorisent l'ouverture, l'échange d'idées ou l'écoute.

MOMENT

Le moment auquel vous intervenez auprès de votre collègue aura une grande influence sur sa capacité d'écoute et son ouverture. Pour cette raison, il est préférable de choisir un moment où l'autre est disposé non seulement à vous entendre, mais à vous écouter. Pour ce, il faudra éviter des situations où le collègue est occupé avec une cliente ou préoccupé par une quelconque situation.

LIEU

Le lieu choisi doit vous permettre d'échanger dans le calme et de manière confidentielle. Rares sont les personnes qui aiment être interpellées sur leur façon de travailler en présence de collègues, de clients ou de visiteurs, surtout si les propos reflètent une critique, même constructive.

INTENTION FACE À L'AUTRE

L'intention de votre intervention vous guidera dans le choix de vos mots. De façon inconsciente, elle influencera votre langage non verbal. Bref, dans quel but souhaitez-vous communiquer un risque à votre collègue ? Est-ce dans un objectif de bienveillance, de surveillance, d'entraide ? Si votre intervention est dictée par la bienveillance, cela se percevra. L'inverse est aussi vrai.

Pour bien des gens, réaliser une rétroaction constructive auprès d'un collègue s'apparente à monter le Kilimandjaro.

Si votre intervention est dictée par la bienveillance, cela se percevra. L'inverse est aussi vrai.

CHOIX DES MOTS

Employez des mots qui éviteront de mettre l'autre sur la défensive. Pour cette raison, il importe de s'adresser à lui en utilisant le « je » et de faire une observation avec des faits. Par exemple : « Isabelle, ce matin j'ai observé la façon dont tu as soulevé M^{me} Gilbert de son lit au fauteuil. Si j'ai bien observé, tes genoux n'étaient pas fléchis et je crains pour ton dos... ».

NON-VERBAL

L'expression, le regard, les traits du visage sont mieux accueillis s'ils reflètent la bienveillance, le respect, le non-jugement envers l'autre. D'où la nécessité d'intervenir de bonne foi. Vous pourrez alors évoquer votre crainte que l'autre se blesse. Toutefois, si votre intention est de mettre en défaut, votre non-verbal pourra vous jouer des tours... L'autre n'est pas dupe !

La réaction de l'autre

Bien que vous utilisiez toutes les conditions d'une communication saine, est-il possible, malgré tout, que l'autre demeure fermé à une rétroaction constructive ? Bien sûr que oui ! Vous pouvez choisir comment vous intervenez et dans quel but. La réaction de l'autre lui appartient.

Pour autant, devez-vous vous abstenir d'intervenir si vous observez un risque de blessure ? Non, car si vous croyez réellement à la prévention et à l'importance de la bienveillance des uns envers les autres, intervenir auprès de l'autre n'est que la démonstration de ces valeurs. ■



(Simulation) Vous observez une situation à risque pour la SST. Comment la communiquer à vos collègues ?



Pour favoriser la discussion sur un sujet délicat, choisir un endroit calme où il est possible d'échanger en privé.

Vous pouvez choisir comment vous intervenez et dans quel but. La réaction de l'autre lui appartient.