

Apporter son soutien



MONTREZ ET EXPRIMEZ VOTRE EMPATHIE

par rapport au stress, à l'émotion et/ou à l'état de sidération d'une personne.

Il s'agit ici de dire que vous entendez ou comprenez ou voyez que la personne est ébranlée, secouée. Somme toute, il s'agit de « reformuler » le non verbal que vous percevez. Il peut aussi s'agir de reformuler l'émotion exprimée par la personne.

Avec le questionnement, la reformulation est l'attitude de communication la plus favorable à l'établissement d'un véritable dialogue. Elle offre une liberté d'expression pour chacun.

La reformulation est peu utilisée par nombre d'entre nous. Or, elle permet de s'assurer qu'il n'y ait pas eu interprétation des propos tenus et de prendre du recul par rapport à l'action à entreprendre.

Reformuler en miroir ce que l'on vous dit ou la question posée permet de mesurer ce qui a été dit, ce que vous avez entendu et ce que vous avez compris. L'un des avantages de la reformulation est, face à une personne un peu agressive ou virulente dans ses propos, de lui montrer qu'elle a été entendue et permet de faire baisser « la pression » du dialogue en cours.

SOUTENEZ ET RASSUREZ

C'est une attitude importante à utiliser quand quelqu'un est sous le coup d'une émotion qui peut impacter sa confiance en lui ou son estime de soi. Elle permet de retrouver du courage et de se battre.

Apporter son soutien a pour objectifs de minimiser tout en restant réaliste, de rassurer et d'encourager (à se battre, à faire face, à se prendre en charge) en indiquant à la personne les ressources à disposition sur lesquelles elle peut compter.

Apporter son soutien montre que :

- Vous savez écouter.
- Vous mettez l'accent sur ce qui est positif : déjà réalisé, sur les ressources, capacités et compétences qui vont permettre à la personne d'atteindre son objectif.
- Vous faites des suggestions quant aux moyens s'il s'avère que ceux choisis initialement ne conviennent pas à votre interlocuteur.
- Vous rassurez en réexpliquant les étapes. Au passage félicitez-le sur les étapes achevées, sur les progrès déjà accomplis.
- Vous demandez un feed back à la personne pour vous assurer qu'elle se sent mieux et qu'elle va pouvoir reprendre sa vie avec plus de confiance en elle et d'espoir.
- Vous cherchez à la connaître en lui demandant les ressources, qualités, compétences qu'elle a pour faire face aux événements.