

L'OUVERTURE À L'AUTRE

Fiche conçue par **Mélissa Poirier**, conseillère en développement de carrière

CAPACITÉ À COMPRENDRE LES BESOINS DES AUTRES ET À EN TENIR COMPTE
EN FAISANT PREUVE DE BIENVEILLANCE.

INDICATEURS DE SUCCÈS

- Est en mesure de détecter et de comprendre les émotions des autres et d'y réagir de façon appropriée.
- Cerne rapidement ce dont son entourage a besoin et agit en conséquence.
- Agit avec altruisme et compréhension dans ses relations avec les autres.

QUESTIONS CLÉS

- De quelle manière est-ce que je m'y prends pour comprendre l'autre lors d'un échange (ses idées, ses émotions, ses besoins) ?
- Quelle importance est-ce que j'accorde aux émotions et aux besoins des autres lorsque je prends des décisions ? Pourquoi ?
- Quelle est ma réaction face à une personne qui vit une épreuve difficile ? Comment est-ce que je m'y prends pour la reconforter ?
- Quels sont mes craintes, mes pensées, mes attitudes et mes comportements qui contribuent à gêner mon ouverture aux autres ?
- Quelles seraient les retombées d'une amélioration de mon ouverture à l'autre pour mon bien-être et dans mes relations avec les autres, au plan personnel et professionnel ?

LECTURES

Livre en vedette

Tournand, Julie (2014)

La stratégie de la bienveillance.

InterÉditions

Depuis plusieurs décennies, notre société occidentale connaît un essor de l'individualisme, où la réussite est souvent synonyme de compétition. Cette mentalité perdure encore aujourd'hui auprès de nombreux individus, autant dans notre société qu'au sein des organisations. Pourtant, il a été scientifiquement prouvé que la coopération est, d'un point de vue stratégique, infiniment plus performante que toute approche rusée ou drastique. Issu des découvertes scientifiques liées à la bienveillance, de témoignages et des expériences de vie de l'auteure, cet ouvrage concret divulgue la stratégie de la bienveillance, ou comment devenir un gestionnaire plus compétent et plus humain, comment s'engager dans la coopération et comment obtenir la collaboration des autres. Rédigé par une coach de dirigeants et d'équipe renommée de Paris et acclamé par un cocktail de dirigeants, de gestionnaires et de formateurs depuis sa première édition en 2006, cet ouvrage est devenu une référence en coaching, en gestion et en développement personnel. Cette troisième édition a été remaniée et enrichie de nombreux exemples évocateurs issus de la vie personnelle et professionnelle. Voilà un ouvrage qui défait le mythe du gagnant et du perdant, tout en présentant une méthode de la bienveillance simple à appliquer dans toutes les sphères de notre vie.

Miyashiro, Marie R. (2013)

Les enjeux de l'empathie, au service de l'entreprise.

Édition Jouvence

L'empathie, cette faculté de comprendre les sentiments et les émotions des autres et de décoder leurs besoins est essentielle au développement de relations harmonieuses, tant aux plans personnels que professionnels. La qualité des relations internes et externes étant au cœur du succès des organisations, il n'est donc pas étonnant de constater que l'empathie est un levier important de leur performance. Rédigé par la fondatrice et présidente d'une entreprise de formation et de consultance dont les activités sont centrées sur l'empathie, cet ouvrage se propose d'introduire l'empathie au travail d'une manière innovante, afin de permettre aux individus et aux organisations d'évoluer plus harmonieusement, d'augmenter leur productivité et de connaître un succès accru. Basé sur les recherches récentes en intelligence émotionnelle, en neurosciences et en efficacité organisationnelle, cet ouvrage divulgue une méthode éprouvée et aisément applicable pour développer et pratiquer l'empathie en tant que compétence professionnelle. Appuyé sur les travaux de Marshall Rosenberg liés à la communication non violente (CNV), l'auteure introduit le concept de la Clarté intégrée, un processus d'empathie pour développer une communication bienveillante en milieu professionnel et stimuler un fonctionnement plus collaboratif des individus. Dédié aux dirigeants, gestionnaires, coachs et consultants, cet ouvrage accessible présente une foule de conseils et d'exemples concrets, en plus d'offrir des témoignages de ceux qui ont mis la méthode à l'épreuve.

Walker, Val (2010)

The art of comforting.

Tarcher

Lorsque nos proches ou nos collègues de travail vivent de la détresse, même si nos pensées sont avec eux, nous ne savons pas toujours comment leur offrir notre compassion et notre soutien. Nous manquons parfois de confiance et sommes craintifs de les approcher, de poser un geste, de dire quelque chose de mal ou d'employer les mauvais mots. Dans ce guide pratique de « l'art de réconforter », dont plusieurs professionnels de la santé ont fait l'éloge, l'auteure, consultante en réadaptation, propose un mode d'emploi étape par étape afin de nous aider à franchir les barrières qu'érigent souvent autour d'eux les gens qui souffrent, avec gentillesse et dignité. Truffé de conseils judicieux, d'extraits d'entrevues révélateurs, de témoignages prenants de professionnels et de personnes souffrantes ainsi que de ressources pour vous aider à réconforter les autres et vous réconforter, ce guide vous offre la clé pour répondre aux appels de détresse avec bienveillance, qui que vous soyez.

STRATÉGIES DE DÉVELOPPEMENT

- Intéressez-vous davantage aux autres. Soyez curieux de voir comment ils fonctionnent. Posez-leur des questions, prenez la peine de les écouter et acceptez qu'ils soient différents de vous, dans leurs comportements, leurs pensées et leurs opinions. Entraînez-vous à accepter les émotions et les sentis de votre interlocuteur, sans les juger. C'est ainsi que vous développerez votre empathie, votre souplesse et améliorerez vos relations. Voici un exercice de départ : Trouvez un moment propice et engagez la conversation avec un de vos proches ou un de vos collègues de travail, que vous ferez parler pendant 10 à 20 minutes d'un sujet qui lui tient à cœur (ses désirs, ses projets, ses enfants, etc.). Votre objectif est de savoir et de comprendre. Pour ce faire, cherchez à obtenir le plus d'informations possible. À chaque fois que vous aurez envie de donner votre opinion ou de parler de vous, ramenez votre attention à ce que votre interlocuteur vous dit et posez-lui une autre question sur lui. Ne parlez de vous que s'il vous pose une question. Plus vous vous entraînez à vous centrer sur l'autre, plus cela sera aisé et plus vous développerez votre empathie.
- Prenez conscience de la réalité du travail des autres, surtout des difficultés qu'ils peuvent rencontrer. C'est en prenant la peine d'observer et d'échanger avec vos collaborateurs et/ou vos employés sur leur réalité que vous apprendrez à mieux les connaître et à mieux les comprendre. En quoi consiste leur emploi du temps? Quels principaux défis ont-ils à relever et à gérer au quotidien? Comment perçoivent-ils leur situation? Comment se sentent-ils par rapport à celle-ci? Cette bienveillance permettra de créer une certaine proximité, qui pourra se développer avec le temps. Une personne qui se sent comprise et valorisée sera plus encline à collaborer. Par ailleurs, mieux connaître les conditions de travail de vos collaborateurs et/ou vos employés favorisera votre souplesse à leur endroit. Par exemple, vous accorderez plus facilement le droit à l'erreur à un collègue dont vous savez qu'il doit temporairement gérer un volume accru de dossiers tout en vivant le deuil de la perte récente d'un proche.
- Offrez votre écoute à ceux qui vivent de la détresse. Lorsque vous observez qu'un de vos employés ou collègues de travail vit un malaise ou une épreuve, demandez-lui à le rencontrer seul à seul. S'il s'agit d'un de vos proches, invitez-le à prendre un café ou approchez-vous de lui à un moment où il sera seul et disponible. Avec douceur, reflétez ce que vous avez observé puis, laissez-le répondre. Par exemple : « J'ai remarqué que tu es distrait depuis quelques jours », « Je vois que tu as de la peine », « J'ai observé que tu es inquiet, préoccupé depuis hier ». Vous constaterez qu'il n'est pas toujours nécessaire de poser une question pour obtenir une réponse. Refléter avec bienveillance à l'autre ce qu'il manifeste et lui donner de l'espace pour s'exprimer librement peut favoriser son dévoilement. Lorsque votre interlocuteur s'exprime et que vous cherchez à mieux comprendre le sens d'un mot ou d'une expression, faites-lui-en l'écho ou demandez-lui ce qu'il entend par l'expression qu'il vient d'employer. Voici un exemple d'écho. Si votre interlocuteur vous dit : « Je me sens perdu... », répétez le mot à clarifier : « perdu? ». Ou, s'il vous dit : « Je vis quelque chose de difficile », demandez-lui : « qu'est-ce qui est difficile? ». Ces interventions vous permettront de mieux comprendre ce que vit l'autre et l'aiderons peut-être également à clarifier la situation pour lui-même. Lorsque vous serez informé de la détresse de votre collègue ou de votre employé, offrez votre assistance : « Qu'est-ce que je peux faire pour t'aider? ». S'il vous informe que vous ne pouvez rien faire, acceptez son choix et rappelez-lui que s'il change d'idée, vous serez disponible pour l'écouter. Ainsi, vous aurez déjà apporté un réconfort et créé une ouverture.
- Avant de prendre une décision importante, convoquez les personnes impliquées et celles sur qui la décision aura un impact. Présentez les différentes possibilités évaluées ainsi que l'option qui vous paraît la meilleure et les raisons qui vous poussent vers ce choix, puis proposez un tour de table où

chacun aura la possibilité d'exprimer sa vision et ses sentiments. Posez des questions ouvertes et soyez à l'écoute des préoccupations de chacun. Voici quelques exemples de questions-clés : « Que pensez-vous de cette option ? Quels avantages et quels inconvénients y voyez-vous ? Comment vous sentez-vous par rapport à ce choix ? Quelles sont vos craintes ? Quelle solution avez-vous à proposer ? Soyez particulièrement attentifs aux émotions manifestées, car chacune d'elles expose un besoin. En considérant le point de vue et les émotions des autres dans vos prises de décisions, vous favoriserez d'une part une meilleure décision pour tous, et d'autre part un esprit de collaboration plus grand, où chacun se sentira valorisé.

- Lorsque votre interlocuteur s'exprime, rappelez-vous que son message a de l'importance et qu'il vaut la peine d'être entendu et compris, au même titre que le vôtre. Ainsi, lorsque vous endossez le rôle de récepteur, soyez à l'écoute de l'autre, comme vous aimeriez que l'on soit à l'écoute de vous. Remémorez-vous une conversation où vous avez senti que l'on vous écoutait et qu'on vous comprenait. Qu'est-ce qui a fait en sorte que vous vous sentiez écouté ? Décrivez l'attitude de votre écoutant, sa posture, le débit et le timbre de sa voix, les mots qu'il a employés, la façon dont il a formulé ses paroles, les gestes qu'il a posés. Tentez maintenant de reproduire ce que vous avez noté lorsque vous serez en situation d'écoute.
- Développez l'art de la rétroaction. Pour chaque critique que vous devez formuler, nommez d'abord 3 éléments positifs. En ayant ce ratio en tête, vous allez naturellement choisir ce qui vaut vraiment la peine d'être énoncé et vous serez plus enclin à communiquer votre message avec davantage d'empathie et de compassion.