



Comment prendre soin de l'autre entre collègues ?

How to care of each other among colleagues ?

Fitore DAKA
Psychologue AVP - FSP

María José LUCENA
Psychologue AVP - FSP



Règles - Rules

icp₂

- Je mets mon téléphone sous silencieux.
- Je respecte la parole de l'autre, j'écoute et j'attends mon tour.
- Je parle en « je ».
- Le respect, la bienveillance et le non-jugement sont essentiels pour la sécurité du groupe.
- Je respecte la confidentialité.

**J'approuve les règles ci-dessus
et m'engage à les respecter.**

- I put my phone on mute.
- I respect what others share, I listen, and I wait for my turn.
- I speak for « myself ».
- Respect; kindness and non-judgement are keys for the sense of safety in the group.
- I respect confidentiality.

**I agree with all the above rules
and commit to respect them.**

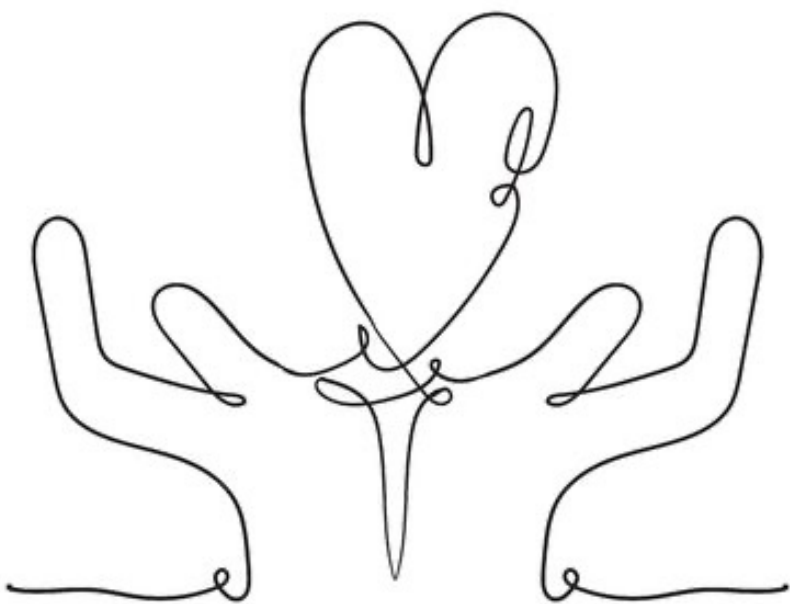
BIENVEILLANCE

CARING or BENEVOLENCE



- « Disposition favorable de la volonté (...)
- Terme issu du latin « benevolens » qui a donné par la suite « bénévole », ou celui qui veut du bien.
- La bienveillance est donc de l'ordre des intentions et se traduit en actes ou paroles bienveillantes. »
- Bonté, cordialité, gentillesse, sympathie, complaisance, compréhension... sont quelques synonymes de la bienveillance.

- " Favourable disposition of willingness (...)
- This term comes from the Latin "benevolens" which later became "benevolent," or one who wishes to do good.
- Benevolence is therefore an intention which is then translated into benevolent/caring acts or words. »
- Goodness, cordiality, kindness, sympathy, complacency, understanding... are some of the synonyms of benevolence.



EMPATHIE

EMPATHY



- « Capacité de s'inscrire dans le monde subjectif d'autrui pour le comprendre de l'intérieur ».
 - Cette attitude d'acceptation inconditionnelle (...) laisse à autrui le temps de son expression, la possibilité de dire.
 - (...) L'absence de défenses réciproques permet d'accorder au discours un maximum d'attention, afin qu'il puisse être partagé et compris.
- "The ability to enter into the subjective world of others in order to understand them from the inside.
 - This attitude of unconditional acceptance (...) gives the other person the time to express herself/himself, the ability to speak out.
 - (...) The absence of reciprocal defenses allows the speech to be given maximum attention, so that it can be shared and understood.



NON JUGEMENT

NON-JUDGEMENT



- C'est une qualité de l'écoute qui conduit l'interlocuteur à se laisser imprégner, sans préjugés, ni réserves, par ce qu'exprime (verbalement ou pas) l'émetteur du message, et ce, sans évaluer la valeur morale de ses paroles et de ses gestes.

- It is a quality of listening which leads the listener to let herself/himself be touched, without judgment , or defensiveness, by what the speaker expresses (verbally or not), and again without giving à moral connotation to her/his words and gestures.



Si un collègue a un problème

If a colleague has a problem

- Offrir une écoute active et prêter une oreille bienveillante est toujours aidant.
- Mais ... comment être à l'écoute adéquatement?



Avant d'aborder l'autre ...

- Etre **disponible** émotionnellement.
- S'assurer qu'on dispose du **temps**.
- Avoir accès à un **endroit discret**.
- On commence en posant une question ouverte.

- It is always **helpful** to reach out and offer to listen.
- But ... how to be a good listener ?

Before approaching the other ...

- Ensure you are emotionally **available**.
- Make sure we have **time**.
- To have access to a **discreet place**.
- You begin with an open question.



Comment faire pour être VRAIMENT présent?

- D'abord... **Ecoutez sans interrompre !**
- On **regarde** l'autre dans les **yeux** et on se place à une **distance** confortable.
- On **accueille** le message.
- On **reformule** dans nos propres mots.
- Si **l'émotion** gagne du terrain...
- Si on n'est pas certain(e) de comprendre, on **demande de répéter.**



How can we REALLY be present ?

- First.... **Be quiet !**
- We **look** at the other person in the **eyes** and we stand at a comfortable **distance.**
- We **acknowledge** the message.
- We **rephrase** in our own words.
- If the **emotion** comes up...
- If we are not sure we understand, we simply **ask to repeat.**





ÉCOUTE ACTIVE - ACTIVE LISTENING (CARL ROGERS)



- C'est une technique de communication qui consiste à utiliser le questionnement et la reformulation afin de s'assurer que l'on a compris au mieux le message de l'autre et de le lui démontrer.

- Permet à l'interlocuteur **d'être écouté et entendu.**

De cette façon, il pourra libérer plus facilement ses émotions, ses réactions et ses pensées.

- It is a communication technique that consists of using questioning and rephrasing to make sure that one has understood the message of the other, and, to some extend, to demonstrate it.

- Allows the speaker **to be listened to and heard.**

In this way, he or she will be able to release his or her emotions, reactions and thoughts more easily.



« LE SYNDROME SAUVEUR » - « THE RESCUER SYNDROME »

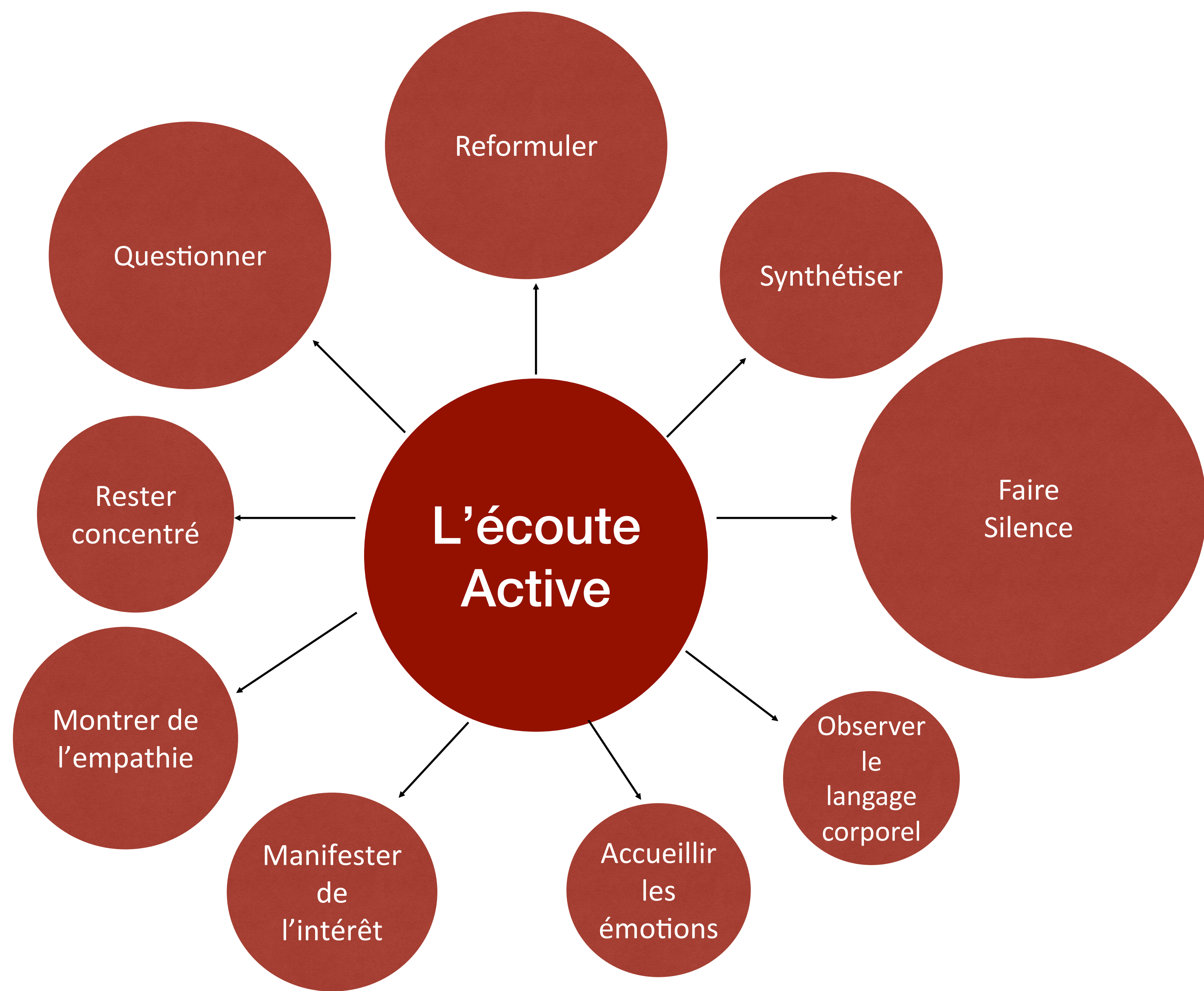
- Vouloir toujours **donner des solutions** ou des réponses **ce n'est plus être à l'écoute !**
- Laissez la place aux silences !
- Il sera plus efficace de **donner confiance** à l'autre quant à sa capacité à comprendre sa propre situation.
- Si la personne vit une situation particulière qui dépasse vos compétences...



- Wanting **to give solutions** or answers **is not good listening!**
- Give space to silences !
- It will be more effective **to give** the other person **confidence** in their ability to understand their own situation.
- If the person is experiencing a particular situation that goes beyond your abilities ...

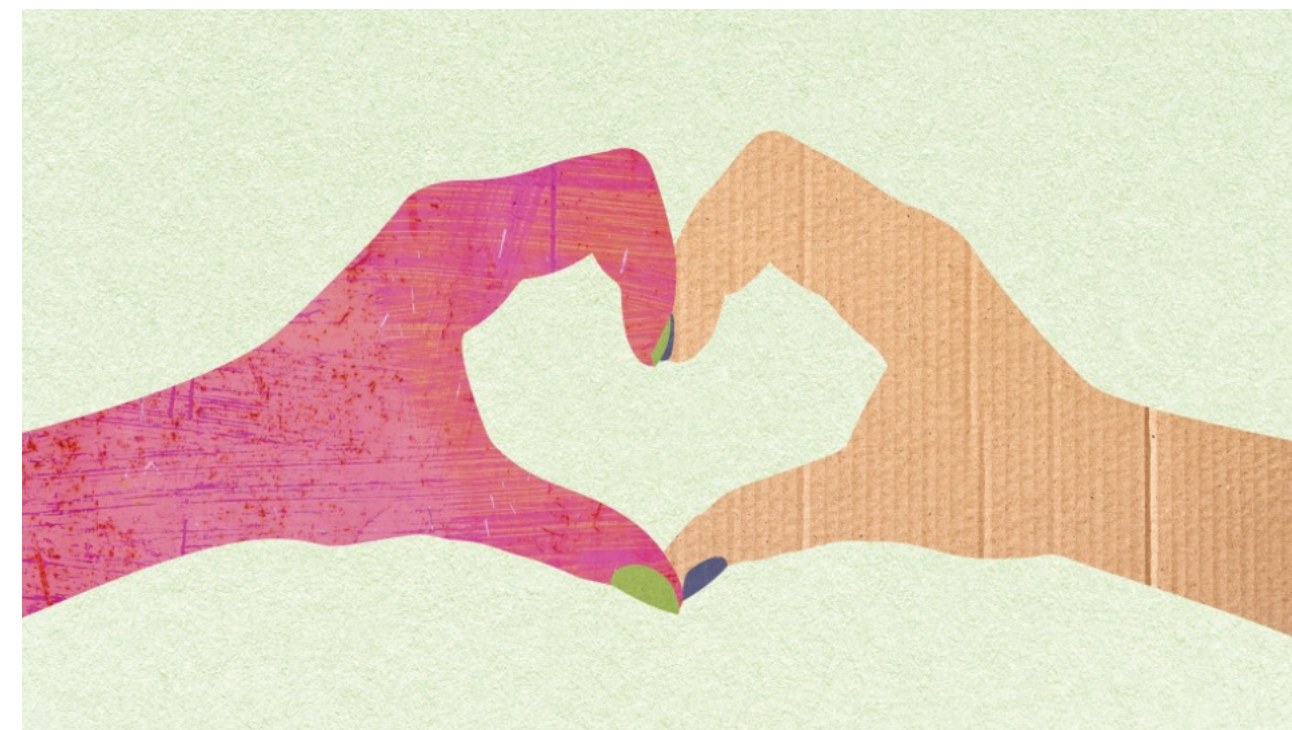


En bref - In brief



Pour trouver de l'aide - To find help

<https://www.epfl.ch/about/respect/fr/trouver-de-laide/>



Pour aller plus loin / To deepen the subject ...

- DEVITO, Joseph A, CHASSÉ, Gilles et VEZEAU, Carole. *La communication interpersonnelle : Maude, Olivier, Adam et les autres*, Montréal, ERPI, 2019.
- GAMBLE, Teri Kwal et GAMBLE, Michael. *Communiquer et interagir*, Montréal, Chenelière éducation, 2016.
- GORDON, Thomas, *Relations efficaces*, Montréal, Le Jour, 2002.
- ADLER, R. B. et PROCTOR II, R. F. *Communication et interactions*, Montréal, Modulo, 2013.
- ROGERS, Carl. *Le Développement de la personne*, Dunod-InterEditions, 2005.





Implication
Empathie
Rigueur
Bienveillance
Humaniste
Engagement
Facilitatrice
Intuition
Écoute
Créativité
Vision
active
Discrétion
Adaptabilité
Honnêteté
Intégrité
Autonomie