

Communication constructive – Aide-mémoire

Il est primordial d'adopter des méthodes de communication constructive lorsqu'on interagit avec des personnes en contexte de crise, par exemple lors de sinistres ou de mesures d'urgence.

Conseils pour une communication constructive:

Empathie et sollicitude	Tâchez de montrer que vous êtes capable de vous mettre à la place de la personne et de comprendre ce qu'elle ressent. Soyez chaleureux, aimable et attentionné.
Considération positive	Intéressez-vous sincèrement au bien-être de la personne et démontrez-lui qu'elle est importante. Par exemple, vous pouvez lui dire qu'il est bien qu'elle priorise les besoins de ses amis et de sa famille.
Authenticité	L'authenticité, c'est plus que la sincérité ou la véracité des faits. Dites ce que vous pensez et pensez ce que vous dite. Votre authenticité vous aidera à gagner la confiance de la personne à qui vous parlez.
Respect	Montrez votre estime et agissez avec respect.
Aidez-la à bâtir sa confiance	Essayez d'aider la personne à se devenir plus optimiste et à avoir de l'espoir. Vous pouvez lui dire "Tu es fort(e)" ou "Je peux constater que tu fais de gros efforts".
Expliquez-lui que ses réactions sont normales	Dites à l'autre personne qu'il est normal de se sentir inquiet et d'avoir peur dans les premiers jours, ou même d'être en colère ou triste. Ce sont des réactions NORMALES lors d'une catastrophe ou d'une urgence.
Soutien axé sur les solutions	Il est important de vous concentrer avant tout sur les solutions. Vous pourriez dire, par exemple : « Merci d'être venu. Je constate que vous êtes frustré. De quoi avez-vous besoin en ce moment? » « À qui souhaitez-vous parler? » « Avez-vous mangé aujourd'hui? » « Il est normal de se sentir engourdi, inquiet et bouleversé. Ça s'améliorera avec le temps. »
D'autres rappels importants	<ul style="list-style-type: none">○ Abstenez-vous de porter préjudice.○ Soyez digne de confiance et joignez le geste à la parole.○ Respectez le droit d'une personne de prendre ses propres décisions.○ Ne surestimez jamais vos capacités ou vos compétences.○ Soyez conscients de vos partis pris et de vos préjugés.

