

L'ESSENTIEL SUR « VERIFIER SA COMPREHENSION, CELLES DES AUTRES ET ETRE CLAIR »

Vous venez de regarder un film sur le thème « Vérifier sa compréhension, celles des autres et être clair ». Bien que tiré de faits réels, son objectif n'est pas de décrire la vraie vie mais d'aborder sous un angle décalé, parfois caricatural, différents sujets liés aux compétences non techniques (CNT).

En 2019, plus de 60 % des Evènements Sécurité Remarquables (ESR) sont liés aux compétences non techniques. Vérifier sa compréhension, celles des autres et être clair fait partie des éléments saillants que l'on trouve dans les analyses d'incidents.

Comment fonctionne l'être humain ?

La communication est l'ensemble des interactions entre un ou plusieurs interlocuteurs qui se transmettent une information.

C'est la mémorisation des informations qui permet souvent de rendre compte de la compréhension. Cependant, il faut considérer qu'un discours n'a pas de signification intrinsèque ; la signification est élaborée par le récepteur à partir du message reçu en fonction de ses compétences (ses connaissances, son expérience vécue...). D'où la nécessité pour l'émetteur de prendre en compte les risques d'ambiguïté et de s'assurer de la compréhension de son interlocuteur.

La communication passe beaucoup par l'interprétation : nous interprétons le sens des mots de la communication en fonction du contexte. De plus, nous risquons de nous baser sur les intentions que nous attribuons à l'autre et que nous ne cherchons pas à les vérifier, nous risquons de commettre des erreurs.

Une communication efficace et sûre passe par la capacité à délivrer des informations dans un langage connu de l'autre, avec des formulations simples, concises et non ambiguës (être clair). Elle passe également par la capacité de contrôle de sa compréhension et de celle de l'autre, dès lors qu'une incompréhension présente un risque.

La communication repose sur l'écoute

Ecouter, c'est être disponible pour autrui et donc accepter de comprendre ce qu'il ressent, ce qui le pousse à agir. Ecouter, c'est également analyser les échanges entre les individus, accepter d'entendre un point de vue divergent.

Il existe plusieurs niveaux d'écoute, celui qui permet de conduire une communication efficace est l'écoute active. Elle consiste à mettre en mots les émotions et sentiments exprimés de manière tactile ou implicite par l'interlocuteur. Nous pouvons repérer trois éléments dans l'écoute active :



COMPOTEMENTS
PROACTIFS

AI-JE LE BON COMPORTEMENT ?

- **Le silence attentif** : il signifie, de manière non verbale : « j'écoute l'émetteur » ;
- **L'effet retour** : il donne à l'émetteur une indication sur la réception du message (élément verbal ou non verbal comme le hochement de la tête par exemple). L'émetteur doit chercher cet effet retour par un questionnement ;
- **La reformulation** : elle redit, sous une autre forme, en d'autres termes, le message de l'émetteur.



UNE RESPONSABILITE COMMUNE ENTRE EMETTEUR ET RECEPTEUR

Savoir écouter par une écoute active évite toute interprétation de certains propos, tout quiproquo et permet de comprendre le point de vue d'autrui ou d'avoir une réelle compréhension de la situation. Emetteur et récepteur sont co-responsables de la compréhension mutuelle. Il est donc de la responsabilité de chacun de signaler qu'il n'a pas compris.

Quelles pratiques de fiabilisation utiliser ?

Les pratiques de fiabilisation sont toutes les méthodes mises en œuvre avant, pendant ou après une activité visant à anticiper ou récupérer une erreur liée à ses propres limites humaines.

Pratiques de fiabilisation pour vérifier sa compréhension, celles des autres et être clair	Individuelles	Collectives
Communication sécurisée (importance du collationnement)	X	X
Communication précise	X	
Utilisation de schémas	X	
Reformuler	X	
Faire reformuler	X	
Questionner	X	
Respecter le point de vue de l'autre quel que soit son grade	X	
Vigilance partagée		X
Briefing en s'assurant de la compréhension de chacun par la reformulation d'éléments par les personnes ayant assisté au briefing		X
Affectation des tâches		X
Ordonnancement des opérations		X
Debriefing pour être à l'écoute des perceptions de chacun		X

Quelques exemples

A la maison

« Un mari et son épouse possédant chacun leur véhicule ne dispose que d'une seule place de parking, à leur domicile. Le mari, en rentrant le soir, pense qu'il doit laisser le parking à sa femme, et consacre beaucoup de temps à trouver une place loin de son domicile. L'épouse, comme son mari rentre plus tard qu'elle, estime qu'elle doit lui laisser l'emplacement et range son véhicule à un emplacement éloigné du domicile en perdant beaucoup de temps. Les deux époux réunis chez eux, estimant implicitement que l'autre s'est garé au parking, ne s'informent pas mutuellement. Ainsi, plusieurs soirs de suite, chacun s'évertue à trouver une place éloignée, en perdant du temps, pendant que leur emplacement de parking à leur domicile, reste de façon absurde inoccupé plusieurs soirs de suite » (exemple repris de Christian Morel dans son ouvrage « Les décisions absurdes 1 »).

Dans d'autres mondes professionnels

Dans un centre d'appel du SAMU, l'écoute active, le questionnement adapté avec des questions ouvertes ou fermées, la reformulation avec les propres termes de l'appelant, l'empathie sont des savoir-faire et des savoir-être incontournables pour une conduite efficace de l'entretien téléphonique. Cela permet d'avoir une réelle compréhension de la situation du patient afin de qualifier et trier les demandes, adapter la réponse médicale au niveau de soins requis par le patient et lui assurer une orientation adaptée au bon moment, au quotidien comme en situation exceptionnelle.

Dans notre monde ferroviaire

En juin 2019, un responsable planche-travaux demande à un agent de positionner le DDSH sur la zone. L'agent ne peut y accéder immédiatement car un train stationne à quai et bloque l'accès à la zone. Lorsque le train libérera l'accès, l'agent positionnera le DDSH sur la voie de travail de la veille et non celle prévue ce jour. Une circulation ferroviaire arrivera sur la voie sur laquelle se trouve l'agent. Le conducteur verra la tenue haute visibilité de l'agent et sifflera ce qui permettra à l'opérateur de dégager avant l'arrivée du train. La vérification de ce que l'opérateur avait compris du briefing aurait pu permettre d'ancrer davantage la bonne information dans la mémoire de l'agent prestataire.

En septembre 2019, un incendie se déclare à proximité de la voie 2 d'une LGV. L'agent circulation met en œuvre des limitations de vitesse voie 1 et voie 2 afin d'éviter une extension de l'incendie par un effet de souffle. Un agent signalisation se rend sur place afin d'actionner des commutateurs de vitesse et éviter ainsi la remise d'ordre. Une DFV est accordée voie 2 dans le cadre d'opérations travaux. L'agent signalisation arrive sur place et active le commutateur voie 2, voie proche de l'incendie. Il ne sait pas que la voie 2 fait l'objet d'une DFV. Il informe l'agent circulation de son action sans préciser la voie. Pour l'agent circulation, qui a accordé la DFV sur la voie 2, l'information donnée par l'agent signalisation ne peut que concerner la voie 1. Un TGV franchira la zone à 250km/h au lieu de 80km/h ce qui surprendra l'astreinte voie qui avait demandé le passage des vitesses à 80km/h.

Comment en parler avec mes collègues ?

Vous venez de regarder cette vidéo en réunion d'équipe. Lancez maintenant la discussion pour que chacun puisse s'exprimer sur le sujet et progresser sur le thème « Vérifier sa compréhension, celle des autres et être clair ». Si vous l'avez visionnée seul, profitez de la prochaine réunion d'équipe pour en parler avec vos collègues.

- Qu'est-ce que cela évoque pour vous ? Est-ce que cela vous fait penser à une situation professionnelle déjà vécue ?
- Est-ce que quelque chose dans la vidéo vous a particulièrement marqué ?
- Qu'est-ce que vous, vos collègues ou votre équipe mettez déjà en œuvre pour vérifier votre compréhension, celles des autres et être clair ?
- Qu'est-ce que vous pourriez améliorer pour vérifier votre compréhension, celles des autres et être clair ?
- Quel est votre engagement individuel ou collectif pris à la fin de l'échange ?