

La neutralité bienveillante en situations sensibles

Écouter c'est prendre des risques et il peut arriver que vous vous sentiez attaqué sur vos propres valeurs. Comme tout se lit sur votre non verbal, la personne le verra, alors le mieux est de lui dire qu'il s'agit de votre problème et pas du sien.

Voici plusieurs options possibles :

Option 1

«Vous avez certainement vu ma réaction, ne vous inquiétez pas, je vais me repositionner ; ma mission est de partir de vous, de ce que vous ressentez et non de moi.»

Option 2

«La situation est sensible pour moi, je découvre finalement que moi aussi j'ai un peu de travail à faire sur moi, ne vous inquiétez pas, continuez... et merci surtout de la confiance que vous me faites.»

Option 3

«J'ai réagi un peu vite, de manière non verbale, je vous remercie de m'apporter votre point de vue, cela va me faire avancer, sachez que tout est confidentiel ici.»

*C. Tourette-Turgis, M. Rébillon (2019). Cancer et travail - Manuel d'écoute et d'accompagnement pour les entreprises. Ed. Comment Dire (page 139)