DOCUMENT 9.1 : CHOSES À FAIRE ET À NE PAS FAIRE EN MATIÈRE DE COMMUNICATION

**Choses à faire**

**Communication verbale**

* Se concentrer sur ce qui se dit.
* Une écoute efficace nécessite plus qu'une simple attention à ce qui se dit. Il est important d'être réactif et de faire savoir que vous suivez ce que l'autre personne dit (hochement de la tête, affirmations, etc.).
* Paraphraser ce qui a été dit pour s'assurer d'avoir bien compris (« Si j'ai bien compris, vous dites que... »).
* Éviter les expressions de désapprobation des actes ou des sentiments.
* Poser des questions supplémentaires et faire des mises au point.
* Écouter et tenter de reconnaître les sentiments, faire preuve d'empathie : « Je suis désolé(e) de ce qui vous est arrivé. Ce n'était pas de votre faute ».
* Prendre acte et confirmer : « Apparemment, vous avez été confrontée à une situation très stressante... ».
* Reconnaître les forces et l'efficacité personnelle de la personne : « Je trouve formidable la façon dont vous avez fabriqué votre propre abri... Vous êtes pleine de ressources. ».

**Communication non verbale**

La communication non verbale varie sensiblement d'une culture à l'autre. Les points suivants sont à prendre en compte, mais ils doivent être abordés et adaptés en fonction de votre contexte :

* S'assurer que votre communication non verbale reflète et appuie votre communication verbale.
* Faire face à la survivante (vous assoir vis-à-vis de la survivante), mais le faire de manière à ne pas envahir son espace ou la mettre mal à l'aise (il peut être préférable de vous asseoir en formant un L ou en étant diagonalement opposés).
* Adopter un langage corporel ouvert, éviter de croiser les bras devant vous.
* Rester près de la personne, mais respecter une distance appropriée.
* Évaluer le niveau de contact visuel approprié en fonction du contexte. Vous devez vous assurer que la survivante sait que vous vous concentrez sur ses propos et que vous êtes à l'écoute, mais qu'elle ne se sent pas mal à l'aise.
* Évaluer également la manière appropriée de toucher la personne dans les conditions locales et pour la personne elle-même.

**Choses à ne pas faire**

* Faire de fausses promesses (« Tout va bien se passer »).
* Dire aux survivantes que vous pensez qu'elles ont vécu une terrible expérience (« Vous n'avez vraiment pas de chance », « Que peut-il vous arriver d'autre ? »).
* Faire des reproches (« Vous ne pratiquiez pas la religion, donc c'est un châtiment de Dieu »).
* Toucher la personne si cela n'est pas approprié.
* S'habiller ou se comporter d'une manière qui peut être offensante pour des motifs culturels (portez une tenue simple et modeste).
* Brusquer la personne (en regardant votre montre ou en parlant vite).
* Penser que vous devez résoudre les problèmes de la personne.
* Priver la personne de ses forces et de son sentiment de pouvoir prendre soin d'elle-même.
* Exposer des personnes aux médias (par exemple en les photographiant sans leur accord).
* Utiliser un langage ou des mots difficiles à comprendre (utilisez leur langage autant que possible).
* Fixer les gens (maintenez un contact visuel normal).