


# Stratégies pour surmonter les situations difficiles

Situations difficiles	Stratégies
<p>Votre stagiaire est passif dans la situation de conflit. Il agit « comme si de rien n'était ».</p> <p>Il ne réagit pas lorsque vous exprimez un malaise et une tension que vous ressentez durant les interactions avec lui.</p> 	<p>Vous devriez vous questionner sur les causes de sa passivité. Essaie-t-il de fuir (style escamoteur)? A-t-il des difficultés à communiquer avec vous? A-t-il peur de le faire?</p> <p>Mettez votre stagiaire à l'aise et créez un climat de communication ouvert.</p> <p>Rencontrez-le en privé et encouragez-le à exprimer son point de vue.</p> <p>Soyez souriant. Posez-lui des questions.</p> <p>Prenez votre temps. Il ne sert à rien de le brusquer.</p> <p>Il se peut que votre stagiaire ait de la difficulté à explorer les options possibles avec créativité. Si c'est le cas, suggérez-lui des solutions qu'il pourra choisir de mettre en place (Poitras <i>et al.</i>, 2018).</p>
<p>Votre stagiaire réagit comme s'il était très surpris de la situation même si cette dernière est très évidente.</p> 	<p>Vous devriez décrire la situation en utilisant des faits et des exemples précis. Détaillez ce que vous avez vu, tout en demeurant objectif.</p> <p>Sortez votre <b>carnet du superviseur</b> (voir cet outil dans votre panier) ainsi que votre <b>liste d'attentes</b> (voir cet outil dans votre panier) et mettez de l'avant les contradictions.</p> <p>Intégrez les principes de la communication non violente (retournez aux stratégies individuelles de cette unité).</p>
<p>Votre stagiaire est angoissé lorsque vous abordez la situation conflictuelle.</p> 	<p>Tentez de dédramatiser et de « dépassionner le conflit » (Carré, 2019, p. 153).</p> <p>Vous pourriez être tenté de divertir votre stagiaire et d'utiliser l'humour pour l'aider à relativiser le tout. Cela aurait probablement pour effet de faire sourire votre stagiaire. Toutefois, ses sentiments s'en trouveraient minimisés (Poitras <i>et al.</i>, 2018).</p> <p>Optez plutôt pour une approche qui prend d'abord en considération les émotions de votre stagiaire. Utilisez le reflet et les stratégies d'écoute active (retournez aux stratégies individuelles de cette unité). Une fois ses émotions reconnues, le stagiaire pourra accueillir vos conseils (Poitras <i>et al.</i>, 2018).</p> <p>Poursuivez en adoptant une démarche pragmatique. Montrez qu'il est réaliste de régler la situation et que vous avez confiance en ses habiletés de le faire.</p> <p>Continuez d'utiliser des faits et des observations.</p>

(Adapté de Carré, 2019)