

UNE PERSONNE PARLE, VOUS NE SAVEZ PAS COMMENT L'INTERROMPRE... *

Il peut arriver qu'une personne occupe tout l'espace de dialogue et que vous ayez l'impression de ne pas pouvoir intervenir. En même temps, vous sentez que la personne ne se sent pas si bien que cela de continuer à parler, mais ne savez pas comment l'interrompre.

Au fil de notre expérience, nous avons mis au point ce que Catherine Tourette-Turgis a appelé **«la coupure empathique»**. Il s'agit de saisir un **moment de respiration favorable** dans le flot de paroles de la personne et de l'interrompre avec beaucoup de respect, de bienveillance et d'empathie en utilisant le type de formulation suivante :

Option 1

> interrompre en invitant la personne à faire part de ses priorités

«On voit bien que vous avez beaucoup de choses à déposer et je me permets de vous interrompre car j'ai envie de partager plus avec vous. Par exemple, je me demandais en vous écoutant quel était le thème prioritaire sur lequel vous désiriez travailler aujourd'hui.»

Option 2

> interrompre en faisant une synthèse

«Je me permets de vous interrompre car j'ai peur qu'on oublie des éléments importants dans ce que vous dites, si j'ai bien compris il y a beaucoup de choses qui se sont passées...»

Option 3

> interrompre en faisant part de notre ressenti

«Je me dis que si je ne vous interromps pas, je ne vais pas réussir à tout absorber, aussi j'ai envie de voir si j'ai tout compris.»

Option 4

> interrompre en rappelant les limites du cadre

«Je me permets de vous couper car je ne voudrais pas qu'on manque de temps aujourd'hui pour conduire le travail d'analyse de tout ce qui se passe pour vous, pouvez-vous me dire ce qui est le plus urgent pour vous en ce moment ?»

* C. Tourette-Turgis, M. Rébillon (2019).

Cancer et travail - Manuel d'écoute et d'accompagnement pour les entreprises. Ed. Comment Dire (page 134)