

L'art de gérer les comportements

Un stage pour mieux faire vivre les groupes en croisière vient de se tenir au GIC Voile. Animé par **Agnès Faury Cediola** (www.alaneo-formation.com), ce stage a regroupé 22 personnes le 18 janvier.



La vie en mer peut devenir une situation extrême lors de la présence de comportements toxiques, et même devenir une situation de crise en cas d'avarie grave. Comment gérer au mieux le stress, garantir la cohésion d'un équipage, anticiper, comment s'adapter aux circonstances pour prendre la bonne décision ? Ce fut l'objet de ce stage comportant quelques notions théoriques mais surtout beaucoup d'exemples de situations délicates que nombre d'entre nous ont déjà vécues et des réponses concrètes à ces situations.

Savoir parler avant que « ça s'engueule », savoir impliquer l'équipage tout en le supervisant, connaître les mots qui énervent, savoir mieux gérer celui qui a peur et qui peut devenir un véritable danger à bord, tant par ses actions que par la peur qu'il transmet, savoir identifier sa trop forte réactivité émotionnelle, mieux comprendre ses interlocuteurs, tels furent quelques thèmes abordés lors de ce stage.

ANTICIPER est l'un des mots clés de l'art de gérer les comportements à bord en se posant la question « Qu'est ce qui pourrait poser problème ? » en particulier lorsque des causes possibles de crise s'annoncent. L'arrivée du mauvais temps est un parfait exemple de ce type de situation. Il faut alors accepter d'envisager le pire et à partir de là, si ne plus naviguer n'est pas possible, repérer les compétences, les envies de tâches délicates, les affinités pour la formation des

quarts. Il faut aussi repérer les débuts de mal de mer, les peurs, puis essayer d'en identifier la source, voir s'il y a des solutions.



D'autres situations moins critiques nécessitent le même genre de traitement : un équipage irrité par quelqu'un qui ne fait jamais la vaisselle, qui est toujours en retard, qui ronfle, qui boit trop, qui fume ...

On le sait, la faim, le froid, la chaleur, la fatigue, les mauvaises odeurs, sont des facteurs favorisant la criticité des situations. Les repérer et les traiter aussi est indispensable.

Agnès Faury Cediola parle ensuite longuement du traitement de la peur. Celui qui pâlit, ne bouge plus, se crispe, s'isole, doit être repéré puis être aidé, car il représentera souvent le plus grave danger potentiel à bord d'un bateau ou d'un avion d'ailleurs, l'autre terrain d'expérience du formateur.

Pour ce faire, lui parler, mettre à l'abri celui qui a peur peut à l'extrême sauver un bateau et son équipage face à un grave problème comme une tempête ou un incendie à bord.

D'autres facteurs sont à surveiller qui peuvent vite dégénérer : les impolitesses, les sentiments d'injustice, les mots malheureux, les refus mal compris d'un chef de bord.

Pour toutes ces situations, y compris la peur, réussir à amener la personne concernée à réfléchir en lui expliquant les conséquences négatives d'une action ou d'une attitude amènera souvent une amélioration.

Un autre cas traité par le formateur fut l'attitude à avoir face à un dominant.

Il fut aussi question de maîtrise de soi puis de communication :

Apprendre à écouter sans jugement, à comprendre et à respecter le stress de l'autre, à lui faire répéter le positif d'une situation, à reformuler une situation, à pratiquer le « pourquoi du pourquoi », tout cela permet de mieux amener des personnes stressées à la réflexion puis à l'apaisement.



Le formateur conseille aussi de ne pas négliger la mise en œuvre d'actions moins intellectuelles : faire marcher ou se déplacer la personne stressée, la faire respirer, l'occuper comme lui faire vérifier les pompes de cale, lui faire penser à une situation positive peut aussi l'aider.

DN