

5

FAVORISER LA COMMUNICATION

Communication efficace
Promotion de l'estime de soi
Gestion du stress
Promotion de l'assertivité
Promotion des compétences sociales
Promotion de la résolution de problèmes

FAVORISER LA COMMUNICATION EFFICACE

Cette partie du guide explique comment bien communiquer. Souvent, les difficultés qui surviennent en milieu de travail peuvent être attribuées à des problèmes de communication. C'est pour cela qu'il est important d'une part d'examiner votre style actuel de communication et d'autre part de songer à faire appel à d'autres façons de communiquer. Cette partie porte sur les domaines suivants :

- ◆ Communication efficace
- ◆ Promotion de l'estime de soi
- ◆ Gestion du stress
- ◆ Promotion de l'assertivité
- ◆ Promotion des compétences sociales
- ◆ Promotion de la résolution de problèmes

COMMUNICATION EFFICACE

En votre qualité de travailleur de première ligne, vous aurez peut-être à aider d'autres personnes à bien communiquer. Pour faire cela, **vous** devez savoir bien communiquer.

Un bon communicateur :

- ◆ communique clairement les messages à la personne qui écoute;
- ◆ comprend bien les messages verbaux et non verbaux des autres;
- ◆ tient compte des sentiments des autres.

Le psychologue Jack Gibb a établi un modèle permettant de maintenir une communication positive et de limiter les difficultés. Afin de rendre la communication utile, il recommande les choses suivantes :

1 Décrivez les actions avec objectivité :

- Dites : « Tu es arrivé 20 minutes en retard pour me ramasser ce matin. » Ceci est une description **objective**.
- Ne dites pas : « Tu n'es vraiment pas fiable. » Ceci est un **jugement**.

② Présentez le problème de façon neutre

- Dites : « Je vois que nous voulons faire des choses différentes ce soir. Qu'est-ce que nous devrions faire? » Ceci montre que vous reconnaissez les divergences, tout en **présentant le problème de façon neutre**.
- Ne dites pas : « Je sais que tu veux aller voir une pièce, mais ce soir nous allons voir un film. J'ai déjà vérifié les horaires. » Ceci montre également que vous reconnaissez les divergences, mais vous **présentez le problème d'une façon directive** (en forçant l'autre personne à accepter votre solution).

③ Soyez authentique

- Dites : « Je m'inquiète de... » Ceci est un exemple d'expression **authentique** de pensée ou de sentiment.
- Ne dites pas : « Tout le monde s'inquiète de... » Ceci est un exemple de communication **sournoise** (Il ne s'agit pas de tout le monde, il s'agit juste de vous).

④ Faites preuve d'empathie

- Dites : « Je vois que ceci te tient beaucoup à cœur », même si vous avez une opinion différente sur la question. Ceci montre que vous tenez compte des opinions de l'autre personne.
- Ne dites pas : « Je m'en fiche. » Ceci montre que vous n'êtes **pas intéressé** par le point de vue ou les objectifs de l'autre personne et que ceux-ci ne sont pas importants.

5 Montrez que vous considérez la personne comme égale à vous

- ◆ Dites : « Je vois que tu te poses des questions sur ce que j'ai fait ce matin. » Ceci montre que l'autre personne a autant de valeur que vous-même.
- ◆ Ne dites pas : « Comment oses-tu remettre en question ce que j'ai fait? » Ceci montre que vous pensez être **supérieur** à l'autre personne.

6 Gardez l'esprit ouvert

- ◆ Dites : « Le trajet que je prends pour aller travailler est très rapide. » Ceci montre que vous ne décidez pas qu'il n'y a **qu'un seul** trajet rapide pour aller travailler.
- ◆ Ne dites pas : « Mon trajet est beaucoup plus rapide. » Ceci montre que vous êtes **sûr** d'avoir raison et que vous n'êtes pas prêt à tenir compte des connaissances ou de l'expérience de l'autre personne.

Si vous connaissez ces stratégies et que vous vous en servez dans vos conversations avec les autres, vos communications seront efficaces.

*Reportez-vous à l'exemple qui se trouve sur le **DVD** : Michelle se sert d'une technique appelée **vérification de la perception** avec Shana. Cette technique permet à Michelle de vérifier si elle a bien compris les actions de Shana avant de tirer des conclusions et au lieu de formuler des **jugements** ou de l'accuser. Comme la technique fait appel au respect, c'est une façon de faire naître de l'**empathie** entre deux personnes.*

« Afin de bien communiquer, nous devons savoir que nous percevons tous le monde différemment et nous servir de ceci pour guider nos communications avec les autres. » (traduction)

Anthony Robbins

PROMOTION DE L'ESTIME DE SOI

Communiquer de manière à renforcer l'estime de soi de vos interlocuteurs est une chose que vous pouvez faire dans votre travail. L'estime de soi permet de se sentir **bien** avec soi-même. Elle peut être blessée par la critique et les commentaires négatifs. Cependant, en tant que travailleur de première ligne, vous pouvez renforcer l'estime des personnes auprès desquelles vous travaillez en :

- ➔ *les acceptant;*
- ➔ *communiquant de façon respectueuse;*
- ➔ *reconnaissant leurs compétences, leurs talents et leurs intérêts;*
- ➔ *les encourageant à découvrir de nouveaux talents et de nouveaux intérêts;*
- ➔ *reconnaissant la valeur des efforts qu'elles font pour devenir plus indépendantes.*

Afin de pouvoir accorder de la valeur à sa propre opinion, l'enfant doit sentir qu'il est lui-même une personne de valeur. Il doit avoir confiance en lui-même en tant qu'individu. (traduction)

Sidonie Gruenberg

Activités

Promotion de l'estime de soi

Réfléchissez à une situation où quelqu'un a communiqué avec vous d'une façon qui vous a donné un sentiment négatif.

- ◆ Vous êtes-vous senti jugé?
- ◆ Vous êtes-vous senti contrôlé?

- ◆ Avez-vous eu l'impression que la personne cachait ses motifs?
- ◆ Avez-vous eu l'impression que la personne ne se préoccupait pas de vous?
- ◆ Avez-vous eu l'impression d'être traité comme un inférieur?
- ◆ Avez-vous eu l'impression que la personne n'était pas prête à tenir compte de votre point de vue?

Tout ceci peut endommager l'estime de soi. Utilisez plutôt les stratégies de Gibb indiquées précédemment sous le titre **COMMUNICATION EFFICACE**.

GESTION DU STRESS

Nous avons tous du stress dans nos vies et parfois ce stress est si fort qu'il peut être mauvais pour la santé si nous ne pouvons pas le gérer.

Signes de stress

- ➡ Avoir du mal à dormir ou trop dormir
- ➡ Avoir du mal à se concentrer
- ➡ Réagir trop violemment aux situations ou aux commentaires
- ➡ Avoir du mal à accepter les changements
- ➡ Prendre des mauvaises décisions
- ➡ Se frustrer facilement
- ➡ Accroître sa consommation de drogue ou d'alcool
- ➡ Se ronger les ongles, se tortiller les cheveux, faire les cent pas, grincer des dents

Stratégies de gestion du stress

- **Domaine physique** : manger de façon équilibrée, dormir suffisamment, faire de l'exercice régulièrement
- **Pensées** : être réaliste à propos de ses objectifs et des attentes des autres
- **Émotions** : garder le sens de l'humour et exprimer ses sentiments
- **Organisation** : savoir quelles tâches sont les plus importantes et les faire en premier

Activités

Gestion du stress

Trouvez trois mesures que vous pouvez prendre pour aider à réduire le stress dans votre vie.

PROMOTION DE L'ASSERTIVITÉ

Les personnes assertives ont la faculté de comprendre leurs propres souhaits et leurs propres besoins. Vous pouvez encourager les autres à devenir assertifs en les aidant à :

- déterminer leurs propres préférences et leurs propres besoins;
- déterminer les conséquences négatives ou positives qui découleront du fait de s'exprimer dans une situation particulière;
- créer un message clair et compréhensible;
- se sentir assez en confiance pour s'exprimer;
- rester calmes quand les autres ne sont pas d'accord avec eux.

Communication assertive, passive et agressive

Communication **assertive** – vous tenez compte de vos besoins et vous êtes capable de les communiquer aux autres, tout en respectant les besoins de ceux-ci. Ce genre de communication est souvent signe de confiance en soi et d'estime personnelle.

Communication **passive** – vous ne faites aucune place à vos besoins, au point que vous laissez les autres satisfaire leurs propres besoins aux dépens des vôtres. Il est probable que vous ne disiez ce que vous pensez ou ce que vous ressentez que lorsque vous savez que les autres pensent ou ressentent la même chose. Si votre estime personnelle est très faible, il est possible que vous ne sachiez pas communiquer autrement.

Communication **agressive** – vous voulez satisfaire vos propres besoins quel que soit l'effet de ceci sur les sentiments ou les objectifs de l'autre personne. Vous prenez la direction des choses, sans demander l'avis des autres et vous remettez constamment en question les idées ou les sentiments avec lesquels vous n'êtes pas d'accord. Les insultes, les menaces et le sarcasme sont d'autres exemples de communication agressive.

Le tableau ci-dessous donne des exemples de ces trois styles dans une situation où deux personnes vivant ensemble ont des besoins différents. L'une des personnes a besoin de dormir et l'autre a besoin de voir du monde et de se détendre en faisant la fête. Dans ces exemples, la personne qui a besoin de dormir exprime son opinion de trois façons différentes.

Exemples de trois styles différents pour exprimer ses besoins

<i>Passif</i>	<i>J'écouterais sans rien dire la personne avec qui je vis préparer sa fête. Pendant la fête, je ne me plaindrais pas (tout haut) et je ne dormirais tout simplement pas.</i>
<i>Agressif</i>	<i>Je dirais à la personne avec qui je vis qu'il n'est pas question qu'elle fasse la fête et si elle protestait, je l'accuserais d'être</i>

	<i>égoïste et inconsiderée, et de ne se préoccuper de personne d'autre qu'elle-même.</i>
<i>Assertif</i>	<i>Je dirais à la personne avec qui je vis combien j'ai besoin de dormir, et combien cela va être difficile s'il y a une fête. Je lui dirais aussi que je comprends qu'elle se réjouit beaucoup de faire la fête ce soir.</i>

La méthode assertive est saine tant pour nous-mêmes que pour les autres, mais elle exige plus de courage que la méthode passive et beaucoup plus de maîtrise de soi que la méthode agressive.

Activités

Promotion de l'assertivité

- ❶ Faites une déclaration assertive pour répondre à une situation dans laquelle vous vous trouvez en ce moment. Commencez par dire :
« J'ai besoin (ou je veux) _____. »
- ❷ Réfléchissez aux choses suivantes :
 - ♣ Votre message est-il clair?
 - ♣ Votre message est-il exempt de jugement et d'agression?
 - ♣ Est-ce que je semble avoir confiance en moi-même?

*Reportez-vous à l'exemple qui se trouve sur le DVD : Alieta se sert de la **technique assertive** appelée **Feedback** avec Kristin. Par l'intermédiaire de cette technique, Alieta exprime une plainte en décrivant les faits, ses sentiments et d'autres conséquences découlant de l'événement, sans attaquer ni juger Kristin.*

PROMOTION DES COMPÉTENCES SOCIALES

En tant que travailleur de première ligne, vous pourriez avoir l'occasion d'aider une personne à acquérir des compétences sociales et à les mettre en pratique. Vous pouvez contribuer de façon importante au renforcement de la capacité sociale de cette personne. Pour promouvoir les compétences sociales, il faut **montrer l'exemple**.

Les compétences sociales sont les différents comportements considérés comme désirables dans une certaine culture. En Amérique du Nord, par exemple, il est considéré comme souhaitable pour les gens de dire « s'il vous plaît » et « merci ». Si nous ne le faisons pas, nous risquons d'avoir l'air impoli.

En Amérique du Nord, les compétences sociales s'expriment de la façon suivante :

- ➔ en prenant chacun son tour;
- ➔ en partageant;
- ➔ en étant patient;
- ➔ en offrant son aide;
- ➔ en répondant lorsque quelqu'un vous parle.

Voici six compétences sociales essentielles :

- 1 Rester détendu** dans les situations sociales
- 2 Savoir écouter**, notamment **en montrant aux autres que vous écoutez**
- 3 Montrer de l'intérêt** envers la situation des autres et sympathiser avec eux
- 4 Construire des liens** (communication ouverte et chaleureuse)
- 5 Savoir quand parler de vous-même** et dans quelle mesure

6 Garder un **contact visuel**

Reportez-vous à l'exemple qui se trouve sur le **DVD** : Shana se sert de la technique de **l'écoute efficace**. Elle montre qu'elle comprend ce que Michelle communique, en lui disant ce qu'elle **pense** que Michelle veut dire. Vous remarquerez que Shana doit s'y reprendre à plusieurs fois afin de bien comprendre ce que Michelle veut dire.

Activités

Promotion des compétences sociales

- Indiquez un comportement impoli que vous avez personnellement utilisé.
- Comment auriez-vous pu communiquer plus respectueusement?
- Est-ce que quelque chose vous empêche de faire appel à cette attitude plus respectueuse?

PROMOTION DE LA RÉOLUTION DE PROBLÈMES

En tant que travailleur de première ligne, vous aurez parfois à résoudre des problèmes. Si vous suivez les conseils et les stratégies qui figurent dans cette partie, vous deviendrez un meilleur résolveur de problèmes. Vous pourrez aussi mieux aider les autres à améliorer leur faculté de résoudre des problèmes.

Étapes de la résolution de problèmes

Étape Un – Quel est le problème?

- ➔ **Reconnaissez l'existence du problème.** Admettez que vous n'êtes pas satisfait de quelque chose.
- ➔ **Définissez le problème.** Dites, par exemple, « J'ai besoin de calme pour faire mes devoirs et quand tu invites tous tes amis, je ne peux pas avoir mon espace, à moins de quitter la maison. »
- ➔ **Décidez s'il faut faire quelque chose.** Quel est votre degré d'insatisfaction? Qu'arrivera-t-il si vous ne faites rien? Combien de temps pouvez-vous tolérer cette situation?

Étape Deux – Quelles sont les personnes impliquées?

- ➔ **Déterminez à qui vous devriez parler.** Incluez toute personne qui fait partie du problème.

Étape Trois – Exposez le problème

- ➔ Expliquez comment vous percevez le problème.
- ➔ Demandez aux personnes impliquées quelle est leur perception du problème.
- ➔ Essayez chacun à votre tour de trouver des solutions possibles.
- ➔ Discutez des mérites de chaque solution.
- ➔ Mettez-vous d'accord sur une solution à essayer.

Étape Quatre – Mettez la solution à l'essai

- ➔ Essayez la solution.
- ➔ Évaluez les résultats de la solution.
- ➔ Apportez les changements nécessaires à la solution.

Plutôt que de résoudre un problème, on peut prétendre qu'il n'existe pas. On fait parfois cela en espérant que le problème disparaîtra avec le temps ou en conséquence de nouveaux événements. Mais bien des problèmes, surtout en matière de relations, empirent quand on les ignore.

Activités

Promotion de la résolution de problèmes

Réfléchissez à une occasion où vous avez parlé à quelqu'un d'un problème que vous aviez.

- ◆ Était-ce la bonne personne à qui parler?
- ◆ Avez-vous expliqué votre perception du problème, sans jugement?
- ◆ Avez-vous encouragé la personne à vous faire part de sa perception?
- ◆ Avez-vous essayé de trouver ensemble des solutions possibles?
- ◆ Avez-vous choisi une solution à essayer?

En conclusion . . .

Pour que la communication soit efficace, il faut faire appel à bien des compétences. En tant que travailleur de première ligne, vous pourrez donner l'exemple et aider les personnes auprès desquelles vous travaillez à résoudre des problèmes, à gérer le stress, à acquérir des compétences sociales et à s'affirmer. Ces compétences sont utiles pour toutes les personnes qui veulent être capables de collaborer avec d'autres.

Ressources

Adler, R. B., Towne, N., et J.A. Rolls. **Looking Out Looking In**, première édition **canadienne**, Philadelphie, New York, Toronto, Harcourt College Publishers, 2001.

Pour plus de renseignements sur Jack Gibb, consultez :

<http://www.geocities.com/toritrust/index.html>

Pour plus de renseignements sur le stress consultez :

http://www.helpguide.org/mental/stress_signs.htm

Pour plus de renseignements sur les compétences sociales, consultez :

http://en.wikipedia.org/wiki/Social_skills