

La communication au sein d'une saine relation

Un atelier destiné à vous aider à maîtriser certaines des nombreuses techniques qui vous permettront d'améliorer la communication au sein de vos relations.



Table des matières : Atelier n° 4

1 Introduction

- Discussion

2 Conseils pour assurer sa sécurité

- Affirmation de soi
- Parler à la 1^{re} personne
- Faites-en l'essai

3 Communiquer efficacement

- Conseils
- Techniques de prise en charge

4 Et si on ne m'entend pas?

- Ressources

Introduction

La communication est la pierre d'assise de toute saine relation. Il est parfois difficile d'aborder un sujet délicat avec des amis ou un proche. Par exemple, comment parler d'un sujet aussi douloureux que la maltraitance avec un ami qui en est victime? À mesure que nous vieillissons, nos rôles, responsabilités ou condition physique peuvent changer, et il se peut qu'il soit difficile d'en discuter avec notre famille. Le cas échéant, il est important d'établir des moyens de communication efficaces afin que nos souhaits soient bien compris et nos besoins satisfaits.

Le présent atelier vise à vous offrir des conseils et des outils pour communiquer plus efficacement.

Début de la discussion

Amorcez la discussion avec votre groupe en posant les questions suivantes :

Avec l'âge, avez-vous l'impression que votre rôle au sein de la famille a changé? Dans l'affirmative, comment? À quels obstacles d'une communication efficace les membres de ce groupe se sont-ils heurtés?

Affirmation de soi

DISCUSSION :

Êtes-vous capable de vous affirmer?

Par affirmation de soi on entend la capacité de s'exprimer ouvertement, honnêtement et clairement, c'est-à-dire de communiquer ses besoins à autrui de façon à bien se faire comprendre. Les gens ont tendance à toujours communiquer de la même manière avec leurs proches, ce qui peut produire les mêmes résultats décevants d'une fois à l'autre. Souvent, lorsque les émotions sont à vifs, les membres d'une famille se retrouvent dans l'incapacité de communiquer efficacement, recourant parfois aux injures.

Voici quelques **signes de communication verbale inefficace et abusive** :

- Votre interlocuteur HAUSSE le ton de sa voix
- Votre interlocuteur viole votre espace vital en rapprochant son visage menaçant près du vôtre
- Votre interlocuteur menace de s'en prendre à vous ou de vous retirer quelque chose
- Votre interlocuteur vous rabaisse ou vous réprimande
- Votre interlocuteur vous parodie, se moque de vos préoccupations sérieuses, ou les banalise

Un comportement émotif et verbalement abusif, souvent perçu comme un moyen de communication normal, peut susciter des sentiments négatifs chez les aînés tout en ayant de graves conséquences. Si l'on n'y met pas fin, il y a risque d'escalade.

Voici des outils et énoncés permettant de communiquer votre message aux personnes aimées avant que la situation s'aggrave. Comment pouvons-nous prévenir ou désamorcer ce type de communication?

En communiquant à la « 1^{re} PERSONNE ». Les communications à la 2^e PERSONNE sont souvent perçues comme des attaques. Souvent, il est plus efficace de parler de ses propres sentiments et de la façon dont le comportement de son interlocuteur nous affecte. Lorsque vous parlez à la « 1^{re} PERSONNE », essayez d'utiliser des formules simples comme celle-ci :

Je me sens _____ (émotion) quand tu _____ (comportement) parce que _____ (expliquer).

Je me sens triste quand tu me traites de tous les noms parce que je t'aime et que ce que tu me dis me tiens à coeur.

Faites-en l'essai...

Pensez à un être cher avec qui vous pourriez utiliser cette méthode. Notez sur une feuille de papier un sentiment ou une situation que vous avez de la difficulté à aborder. Lisez-le-lui à un moment qui convient et demandez-lui de vous répondre selon ses sentiments au moyen de la même méthode. Vous pouvez utiliser cet outil de communication tous les jours pour transmettre vos sentiments à vos proches.

Conseils : Communication efficace

DISCUSSION :

Quelles sont les façons de communiquer efficacement?

- **Écouter**~ Par écoute active on entend *montrer* à son interlocuteur qu'on l'écoute en hochant la tête, en établissant un contact visuel avec lui et en attendant qu'il ait fini de parler avant de prendre la parole.
- **Résumer**~ Parfois, bien que nous pensions avoir compris ce qui nous a été dit, il en va autrement. Faites un résumé de ce que vous croyez avoir compris et demandez à votre interlocuteur de confirmer que tel est le cas.
- **Faire preuve d'empathie**~ Essayer de comprendre le point de vue de votre interlocuteur et d'éprouver ce qu'il ressent.
- **Exprimer ses besoins**~ Il arrive souvent que nous essayions de communiquer nos sentiments plutôt que nos besoins. Dites à votre interlocuteur ce que vous attendez de lui. Il est important de le lui dire clairement plutôt que de vous attendre à ce qu'il sache ce que vous voulez ou ce dont vous avez besoin.
- **Savoir quand se retirer**~ Lorsque les émotions sont vives, il est parfois difficile de trier ses sentiments et de communiquer efficacement. Si vous avez besoin de prendre du recul pour réfléchir à vos sentiments, dites-le à vos êtres chers et abordez de nouveau le sujet lorsque vous serez prêt.

Techniques de prise en charge :

Comment puis-je gérer mes émotions pendant une conversation difficile?

Nous pouvons recourir à plusieurs techniques lorsque nous ressentons de fortes émotions. Vous pouvez utiliser les techniques de prise en charge ci-dessous dès que vous ressentez le besoin de faire une pause et de reprendre la conversation plus tard.

- Utilisez vos sens pour vous ramener dans le présent. Asseyez-vous tranquillement et nommez trois choses que vous pouvez entendre, voir, goûter et sentir.
- Tenez un objet dans votre main, une roche par exemple. La garder dans votre poche pendant une conversation difficile.
- Appuyez fermement vos pieds sur le sol, fermez les yeux et prenez autant de respirations profondes que vous en avez besoin.
- Faites une pause et adonnez-vous à une activité que vous aimez.

Et si on ne m'entend pas?

DISCUSSION :

Vous est-il arrivé de ne pas être entendu? Comment vous êtes-vous senti?

N'oubliez pas que la communication est l'affaire de deux personnes. Il est important de faire connaître ses besoins pour communiquer efficacement avec un partenaire, un membre de sa famille ou un ami. Aussi, il importe de partager avec eux les bonnes techniques de communication et de leur faire savoir que vous souhaitez que l'on communique efficacement avec vous. Attendez-vous à la possibilité que l'on ne soit pas prêt à engager la conversation ou que l'on réagisse négativement.

Si vous souhaitez adopter des stratégies de communication efficaces avec vos êtres chers, mais que vous n'y parvenez pas, vous pouvez, vous ou le(s) membre(s) de votre famille, retenir les services d'un médiateur ou d'un conseiller qui vous aidera à aborder les questions difficiles.

Si la langue fait obstacle à la conversation, songez à la possibilité de retenir les services d'un interprète auprès d'une agence desservant les immigrants.

Qui dois-je appeler si j'ai besoin d'aide?

211..... 211

Relie les gens et les services communautaires, sociaux et de santé non cliniques ainsi qu'aux services gouvernementaux connexes.

Société canadienne de l'ouïe.....1 877 347 3427

La SCO est un fournisseur en matière de services, de produits et d'information visant à supprimer les barrières à la communication, à améliorer la santé auditive et à promouvoir l'égalité des chances pour les personnes culturellement sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes et malentendantes.

MCIS Language Services..... 1 888 990 9014

Fournit des services de traduction aux organisations oeuvrant auprès des diverses cultures.

Ligne d'aide sur la santé mentale..... 1 866 531 2600

Service gratuit et confidentiel. Écoute, soutien et renseignements à propos des services de counseling et autres offerts dans votre collectivité. Vous pouvez appeler à votre sujet ou pour une autre personne.

Welcome Centre Immigrant Services..... 1 877 761 1155

Offre des services d'établissement et d'intégration des nouveaux immigrants, des cours de langue anglaise, ainsi que des services juridiques, de santé mentale et d'emploi et des services de counseling adaptés aux particularités culturelles, etc.