

### Bulletin « La Voix des familles » – Numéro 12

#### La communication (15 juin 2020)

Résumé de KJ (Krystal-Jyl) Thomas, M.S.S., travailleuse sociale autorisée (RSW)

La communication est un sujet sur lequel nous pouvons tous en apprendre davantage, car chacun l'utilise au quotidien dans tous les domaines de la vie. Il nous arrive parfois de ne pas trouver les mots justes ou de nous demander quels mots pourraient déclencher la colère. Bien que les mots utilisés diffèrent d'une conversation à l'autre, il existe certaines approches que nous pouvons garder à l'esprit afin d'adopter un style de communication plus sain dans nos interactions.

Lors de conversations importantes, essayez d'avoir un plan ou un objectif et d'être présent. Posez-vous quelques questions avant d'entamer la conversation. Qu'est-ce qui est important pour vous? Enseigner? Défendre? N'ayez pas peur de demander ce dont vous avez besoin. Les conversations difficiles sont épuisantes, nous vous conseillons donc d'être à l'écoute de votre propre mieux-être émotionnel. Si possible, choisissez un moment où vous pourrez être pleinement présent. Pensez également à votre interlocuteur. Par exemple il n'est pas nécessairement idéal d'avoir des conversations importantes tôt le matin, après une longue journée au bureau, dans un moment de tension ou quand une personne ne se sent pas bien. Si l'occasion se présente, choisissez un moment pour discuter. Lorsque vous entamez une conversation importante, il y a de fortes chances que vous ayez quelque chose à l'esprit depuis un certain temps, alors essayez de donner à l'autre personne un peu d'espace pour traiter ses propres pensées et sentiments, si possible. L'endroit où se déroule la conversation peut également avoir une influence sur les résultats. Essayez de vous rencontrer dans un endroit neutre, où tout le monde se sent à l'aise, en sécurité et sur un pied d'égalité. Certaines personnes estiment qu'il est utile d'avoir des conversations difficiles dans un lieu public, parce que nous avons tendance à être plus attentifs au ton de notre voix et à nos réactions.

Écouter, c'est bien plus qu'entendre. L'écoute *active* montre à l'autre que vous êtes réellement présent. L'écoute active concerne également le langage corporel. Notre langage corporel parle pour nous, même lorsque les mots nous manquent. Les expressions faciales bienveillantes, le fait d'ouvrir les bras et les mains, de se pencher en avant et de hocher la tête sont autant d'indices subtils qui montrent que nous écoutons vraiment. Il est normal que l'esprit s'égaré, pense aux prochaines étapes et perde de vue le moment présent. Pardonnez-vous lorsque cela se produit. Lorsque votre esprit s'égaré, revenez doucement au moment présent. Pour montrer à votre interlocuteur que vous abordez la conversation avec un esprit et un cœur ouverts, essayez au maximum de vous en tenir aux faits et de ne pas porter de jugement. La validation est un moyen par lequel nous pouvons reconnaître l'expérience des autres. Une personne qui présente de graves symptômes de maladie mentale ou qui est sous l'influence d'une substance peut avoir des pensées confuses. Il n'est pas toujours possible de confronter les pensées irrationnelles à la raison ou à la logique. Soyez à l'écoute de la « part de vérité » dans les paroles de l'autre. Parfois, il s'agit simplement de ce que l'autre ressent. Cherchez à valider ses émotions et essayez de réfléchir à son point de vue. Lorsque la personne semble aller bien ou mieux, posez-lui des questions telles que : *Qu'est-ce que je peux faire pour t'aider? Qu'est-ce que je peux faire pour te soutenir dans les moments difficiles? Qu'est-ce qui fonctionne pour toi? Qu'est-ce qui ne fonctionne pas pour toi?*

## Caring for Caregivers | Soigner les soignants

theroyal.ca

Gardez à l'esprit que même lorsque vous utilisez vos « meilleures » compétences, il se peut que vous sortiez de cette conversation en ayant l'impression qu'elle s'est mal passée. Il ne s'agit pas d'un échec, mais plutôt d'un signe que la personne n'est pas prête à changer. Elle peut se sentir dépassée, émotive, honteuse ou avoir d'autres problèmes qui l'empêchent de s'engager pleinement dans la conversation. Dans ces situations, continuez à ne pas porter de jugement et n'oubliez pas de prendre aussi soin de vous-même.

### Obstacles et détours de la conversation : suggestions de réponses empathiques

- Vous pouvez répondre aux commentaires tels que « Je ne sais pas », par : « Et si tu savais? Tu as déjà traversé des situations difficiles, qu'est-ce qui t'a permis de t'en sortir? Comment as-tu fait face à la situation? ».
- Essayez, dans la mesure du possible, de donner des choix. Essayez aussi de faire en sorte que les conversations soient bénéfiques pour les deux personnes qui y participent.
- Éliminez les mots « tu » et « toi » des conversations. Par exemple, évitez les déclarations de ce type : « Quand **tu** ne fais pas la vaisselle, je me sens frustré. ». Cela pourrait déclencher un sentiment de honte ou une attitude défensive et conduire la personne à vous exclure. Essayez plutôt l'approche suivante : « Quand la vaisselle n'est pas faite, je me sens frustré. »
- Si vous vous sentez sur la défensive ou bloqué, laissez la curiosité et l'apprentissage vous guider. Demandez à votre proche de vous en dire plus et réfléchissez aux réponses données. Cela vous permettra de faire une pause et de mieux comprendre. C'est également l'occasion de donner à votre proche plus d'espace pour s'exprimer et se vider le cœur, en espérant que cela lui permette de trouver des solutions.
- Essayez d'imaginer ce que vous pourriez ressentir si vous aviez peur, si vous aviez des regrets, si vous étiez en colère ou si vous étiez préoccupé par quelque chose. Réfléchir au point de vue de l'autre permet de faire preuve d'empathie à son égard.
- Parfois, les problèmes s'accumulent lorsque nous « choisissons nos batailles », c'est-à-dire que nous limitons les problèmes abordés au fil du temps, et lorsqu'il y a une « goutte d'eau qui fait déborder le vase ». Soudain, il y a une quantité de problèmes à régler en même temps. Vous pourriez vous sentir dépassé et découragé. Essayez de classer vos préoccupations par ordre de priorité et de vous en tenir à un seul sujet ou à un seul objectif.
- Lorsque les émotions s'exacerbent, il est temps de faire une pause. Il n'y a pas de mal à prendre un moment pour s'éloigner et réfléchir. Convenez d'en reparler plus tard afin d'éviter que la personne se sente abandonnée.
- Il arrive aussi que les conversations tournent en rond. Dans ces moments difficiles, il peut être utile d'essayer de ne pas exacerber les émotions et de préserver la dignité de l'autre personne. Il est toujours essentiel de mettre en place un environnement sécuritaire sur le plan psychologique.
- Dans certains cas, il peut être plus efficace de vous tourner vers quelqu'un d'autre pour obtenir de l'aide. Le fait de demander un soutien permet d'entendre d'autres points de vue provenant d'une personne qui est sans doute moins attachée à la situation sur le plan affectif. Choisissez quelqu'un qui est prêt à vous soutenir et qui est sur un pied d'égalité avec toutes les parties.

Recommandation de livre : Matthew McKay *et al.*, *Messages: Communication Skills* :

<https://books.google.ca/books/about/Messages.html?id=bUDNZkqUt0A>