

La communication non-violente & responsabilisante

Ce qu'il faut savoir!



Guide d'information pour
les membres de l'entourage

TEXTES & RECHERCHES

Line D'AGOSTINO, intervenante

ISBN 978-2-925185-13-0

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Ce qu'il faut savoir!

Guide pour les membres de l'entourage

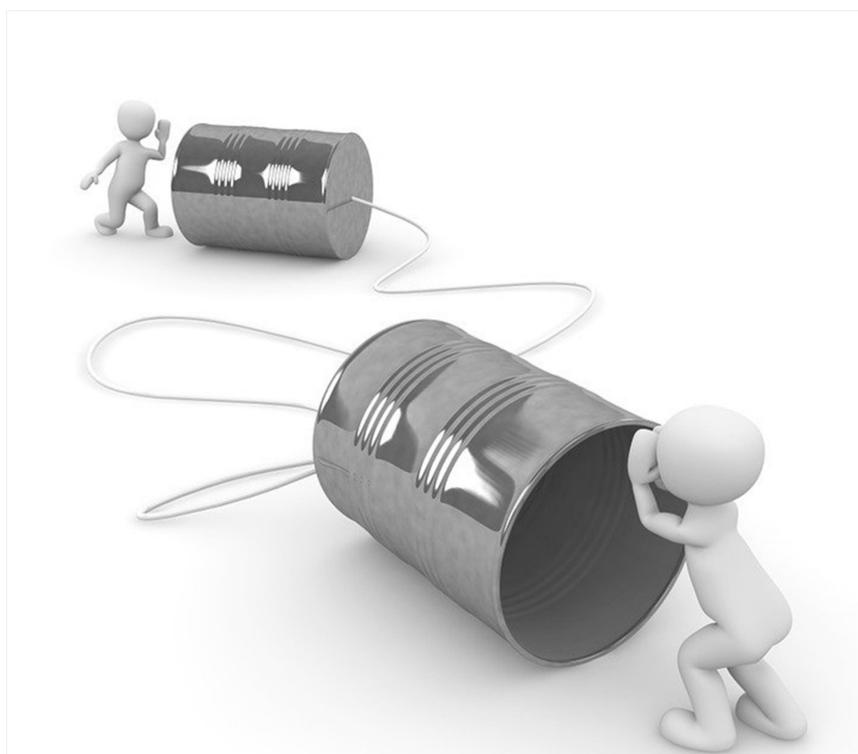


Table des matières

Introduction	4
Qu'est-ce que la communication?	5
Communication verbale et communication non verbale	6
Les caractéristiques d'une communication efficiente	6
Communiquer avec une personne avec des problèmes de santé mentale (Alpabem)	7
La validation	8
Comment utiliser un mode de communication non-violent et responsabilisant	10
Apprenez à communiquer vos besoins	11
La Pleine Conscience dans la bonne communication	13
Les différentes ressources	14
Notes	15

Introduction

En tant que membre de l'entourage d'une personne présentant un problème de santé mentale, il est important d'aller chercher de l'information sur ce que cela vous fait vivre afin de mieux l'accompagner au quotidien. Dès le moment où vous aurez une meilleure compréhension de la situation, de ce qui se joue dans la relation que vous entretenez et du comportement observé, il sera plus facile pour vous de mieux interagir. Vous apprendrez à développer des stratégies pour mieux vivre avec ce qui vous habite ainsi qu'avec la personne atteinte.

QU'EST-CE QUE LA COMMUNICATION?

Généralement, on ne s'attarde pas vraiment à la communication puisque cela nous semble acquis; elle fait partie du quotidien de tout un chacun. Très jeune, on apprend à parler et avec le temps, on s'améliore. Communiquez-vous bien pour autant? Une bonne communication exige une certaine habileté, puisque cela consiste à s'exprimer et à se dévoiler aux autres, mais également à écouter, à s'ouvrir à l'autre et à être empathique. C'est entrer en relation avec notre interlocuteur à l'aide d'un langage, de sentiments, d'attitudes, de désirs, de besoins et d'attentes.

Communiquer, c'est envoyer un message qui traduit fidèlement votre pensée, vos gestes et votre vécu. Ce processus se manifeste dans l'optique où, bien sûr, votre interlocuteur perçoit ou interprète vos mots, votre ton de voix et vos mouvements. Le tout varie selon le lien que vous entretenez avec lui, sa personnalité, son éducation et ses expériences de vie.

Votre tempérament, votre état d'âme et le moment de la journée peuvent aussi être des facteurs qui influenceront la communication. Voici un exemple concret : vous dites à quelqu'un que vous aurez à discuter avec lui. Il peut alors prendre le sens simple de vos mots et en déduire que vous avez envie de parler. Il peut aussi se mettre à croire que vous voulez vous confier ou encore que vous êtes en colère contre lui. Il est possible qu'il devienne anxieux ou craintif et qu'il se prépare à faire face au pire. Dans cette situation, l'opposition et le refus d'obtempérer peuvent être des réactions probables de la part de l'interlocuteur.

COMMUNICATION VERBALE ET COMMUNICATION NON VERBALE

Le mot verbal signifie: exprimé de vive voix (*Petit Larousse*). On parlera alors de communication verbale, par opposition à la communication écrite. Mais la communication n'est pas qu'orale. Une communication « verbale » est faite de signes linguistiques, en l'occurrence de mots, tandis que celle dite « non verbale » est basée sur la compréhension sous-entendue de signes exprimés autrement que par la parole. Cette dernière implique ainsi tout ce qui a trait au langage physique comme vecteur inconscient de nos émotions : posture, gestuelle, attitude, intonation, micro expression faciale, contact physique et mouvement; la communication passe donc aussi par le corps. Croiser les bras dans un signe de protection en fait aussi partie. Cela peut signifier : « Je me retranche derrière mes idées, laissez-moi tranquille ». Cette forme de communication peut ainsi être ambiguë, du fait de l'interprétation qui peut différer d'un individu à l'autre. On parle d'*intelligence non verbale* lorsqu'on utilise à la fois des capacités d'écoute et d'observation pour analyser son interlocuteur.

CARACTÉRISTIQUES D'UNE COMMUNICATION EFFICIENTE

Pour bien communiquer, il est important de miser sur l'authenticité, l'empathie et l'écoute active, dans un respect et une acceptation, autant de soi que de l'autre. Plus les messages seront courts et clairs, plus ils auront de chances d'être bien compris. L'utilisation du « je » favorise grandement la compréhension de l'autre, surtout si le message est exempt de jugements, de blâmes et d'interprétations. Le but premier de la communication est de mener à un changement, à une négociation et le meilleur moyen d'y parvenir est d'exprimer vos observations, vos pensées et vos sentiments. La façon de communiquer, que ce soit par le ton de voix, la posture, ou tout ce qui a trait au non verbal, est tout aussi importante que le contenu du message. D'ailleurs, des études démontrent que les mots ne représentent que 7 % d'une communication et que le non verbal en représente 93 %. Dans un contexte de santé mentale, la communication peut être plus difficile dû à un manque de concentration, à l'intensité des émotions ou à tout autre symptôme associé au diagnostic, d'où l'importance du contact visuel.

COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE VIVANT AVEC UN PROBLÈME DE SANTÉ MENTALE

La communication est très complexe et si je dis: « Je veux apprendre à bien communiquer », il s'agit d'un travail de longue haleine. Apprendre à parler en « je » est déjà un bon début, mais ce n'est pas tout. Dans toute communication, la personne est appelée à avoir deux rôles : celui d'émetteur et celui de récepteur. Bien communiquer implique d'exceller dans ces deux rôles. Communiquer adéquatement implique de nombreux aspects dont il est important de tenir compte. À titre d'exemple, l'aspect qui touche aux émotions. Connaissez-vous les émotions de base? Selon le chercheur Paul Ekman, ces émotions sont la peur, la colère, la joie, la tristesse, la surprise et le dégoût.

Il est facile de dire que ce que nous vivons est agréable ou déplaisant. En ce sens, nous allons utiliser toutes sortes d'expressions pour exprimer nos états d'esprit. « Je suis en beau maudit » signifie que nous sommes royalement en colère et « Foutez-moi la paix » veut dire que nous sommes exaspérés et que ce n'est peut-être pas le meilleur moment pour nous interpeller. Être authentique dans la communication est essentiel, surtout si l'on est adepte de l'expression « il faut éviter les conflits à tout prix ». La peur est aussi à la base de cette façon de procéder dans nos relations : peur d'être puni ou peur d'expérimenter une réaction négative. C'est cela « marcher sur des œufs ». Malheureusement, on se rend compte de l'inefficacité de ces façons de faire des années plus tard.

Un aspect fondamental de la communication, c'est la notion de respect. Souvent, ce n'est pas du respect envers les autres dont il s'agit, mais plutôt du respect envers soi. Il est certain que je ne peux pas m'attendre à avoir du respect des autres si moi-même je ne me respecte pas. Un autre point important, lorsqu'on veut bien communiquer, est la façon dont on formule ses demandes. Souvent, nous espérons que l'autre personne devine nos désirs : « Je ne devrais même pas avoir à le demander... » ou « Elle sait très bien ce que je souhaite... ». Il est important de nommer nos attentes et nos souhaits, car de croire que l'autre « sait » sans le lui dire est utopique.

LA VALIDATION

La validation est le point de départ dans de nombreux contextes d'aide. En réalité, il s'agit de l'un des principaux ingrédients pour que cette aide soit efficace. Valider une émotion ou une histoire racontée et vécue par une autre personne est une démarche si précieuse qu'elle est l'un des piliers fondamentaux de bon nombre des interventions qui sont réalisées en psychologie. Bien des personnes se sentent gênées, mal à l'aise ou perdues au milieu d'une mer d'émotions dans laquelle ils se retrouvent sans savoir comment naviguer. La personne peut se sentir triste malgré une vie agréable, ou peut considérer qu'elle n'est pas assez forte, se sentir anxieuse et même s'en vouloir de ressentir ces émotions. Le fait est que ces émotions ressenties sont normales, logiques et cohérentes, non pas avec le reste du monde, mais avec la réalité parallèle que la personne s'est construite, SON monde...

Ainsi, valider une émotion implique en premier lieu que l'autre cesse de se sentir totalement différent. En aucun cas, la personne ne peut être considérée comme inadéquate. Elle peut avoir une plus grande sensibilité, un plus grand degré de névrose, travailler avec un camion entier d'idées irrationnelles, mais le problème n'est pas dans sa nature. S'il vous arrive de penser qu'il ou elle est capable de faire mieux, il est bien de se demander : mieux en quoi exactement? En matière de gestion des émotions et d'établissement des priorités, par exemple? Ainsi, le fait de valider une émotion sert aussi à lui rendre une partie du contrôle qu'elle croit avoir perdu. C'est également un merveilleux outil pour prendre soin des relations. Si nous le faisons bien, ce sera un premier pas qui n'entraînera jamais de rejet, en faisant savoir à l'autre que nous l'avons écouté attentivement (écoute active).

Attention, dire que ce que l'autre ressent est normal, ce n'est pas dire que le problème qu'il nous expose est extraordinaire ou non, ou que l'intensité émotionnelle avec laquelle il le vit est celle qui l'aide le plus. Nous ne l'aiderions pas beaucoup si nous disions que ce n'est pas grave, parce qu'il le sait déjà et qu'il ne parvient pas à ne pas se blâmer à cause de cela.

C'est pourquoi dire à l'autre « Arrête d'être triste » ou « Il n'y a aucune raison d'en arriver là » est si contreproductif et pernicieux. Ces impératifs ne permettent jamais à une personne de se sentir mieux. Ils imposent plus d'obligations à une bataille qui est déjà en cours.

S'il y a quelque chose dont la personne a besoin, c'est exactement du contraire : que les autres reconnaissent ses efforts dans cette bataille. Reconnaître et valider une émotion, c'est le meilleur point de départ pour le soutien émotionnel.

Avec la validation, nous ouvrons les portes à l'expression émotionnelle, sans craindre que l'autre se sente jugé ou moralisé. Ainsi, nous redonnons aussi à l'autre le contrôle de ses émotions. De plus, cela permet de se placer en tant que figure aidante auprès de l'autre. L'autre sentira que nous le comprenons, que nous avons ramassé ce bout de corde qu'il nous a jeté; nos possibilités de pouvoir l'aider vont augmenter.

Ainsi, le fait de valider une émotion est l'un des éléments essentiels à la base de toute relation.

COMMENT UTILISER UN MODE DE COMMUNICATION NON-VIOLENT ET RESPONSABILISANT

Lors d'une communication saine, vous aurez avantage à utiliser les quatre éléments suivants :

L'**observation** : vous réagissez à des faits observés, qu'ils soient constatés ou nommés.

Le **sentiment** : l'observation de ces faits provoque en vous des sentiments.

Le **besoin** : les sentiments proviennent d'un besoin, d'un manque à combler.

La **demande** : pour combler un besoin, il est nécessaire de poser une action ou de formuler une demande concrète.

Exemple

Vous observez que votre proche rentre plus tard que l'heure convenue. Vous êtes inquiet et contrarié parce que vous avez peur pour lui. Vous avez besoin qu'il vous rassure en respectant les règles convenues. Vous lui téléphonerez à l'heure de retour lorsqu'il ne sera pas à la maison. Vous pouvez lui demander de convenir ensemble d'une façon de faire afin qu'il respecte les règles, que ce soit par un appel, une alarme ou tout autre moyen utile.

Vous pourriez donc dire :

« Quand l'heure de retour fixée n'est pas respectée (**observation**), je m'inquiète et je suis contrarié parce que j'ai peur qu'il te soit arrivé quelque chose (**sentiment**). Dorénavant, si tu n'es pas rentré à l'heure, je te téléphonerai pour me rassurer (**besoin**). Je te demande aussi qu'on convienne ensemble d'une façon de fonctionner pour que ces situations ne se reproduisent plus (**demande**). »

Rosenberg B., Marshall, (1999) Les mots sont des fenêtres (ou des murs).
Les Éditions Jouvence.

APPRENEZ À COMMUNIQUER VOS BESOINS

Observez sans évaluer... Lorsque vous mettez en commun observations et perceptions, votre interlocuteur risque d'entendre une critique. Il est préférable de ne pas utiliser les adverbes : toujours, jamais, chaque fois, tout le temps etc.

Exprimez votre propre vulnérabilité aidera à régler un conflit. Pour ce faire, il est préférable de différencier un sentiment d'une pensée, d'une interprétation ou d'une réaction. Les actes d'autrui peuvent être des déclencheurs de sentiments. Par contre, ils n'en sont jamais la cause. Pour vous aider dans cette tâche, développez un vocabulaire affectif clair et précis pour exprimer vos émotions.

Plus vos besoins sont bien identifiés, plus ils ont de chances d'être satisfaits. Les membres de l'entourage ont généralement plus de difficulté à bien exprimer leurs besoins... Depuis longtemps, ils sont vus comme ceux qui doivent répondre aux besoins des autres avant de penser à eux... Le message a été enregistré au fil du temps. Maintenant, lorsqu'ils formulent leurs désirs, ils reflètent et renforcent l'idée que leurs besoins ne sont ni légitimes ni importants. Lorsque vous n'accordez pas de valeurs à vos propres besoins, les autres ne leur en accordent pas davantage.

Utilisez une formulation positive et concrète dans une demande. Le « ne fais pas », le « je ne veux pas » ne précisent en rien ce que vous voulez... Un langage imprécis sème la confusion. Utiliser un modèle qui ne formule ni sentiment ni besoin mène souvent à l'échec. Lorsque seuls les sentiments sont exprimés, sans demande, il est fort possible que votre interlocuteur ne comprenne pas ce que vous voulez. Dans ces situations, vous êtes vous-même inconscient de vos demandes. Lorsque seules les demandes sont exprimées, sans sentiment, il est possible que l'interlocuteur perçoive plutôt vos paroles comme des exigences. Plus vos propos sont clairs, plus vous aurez de chances d'obtenir ce que vous attendez.

Pour être bien sûr de vous être fait comprendre, il est bénéfique de demander à votre interlocuteur de reformuler votre demande, puis de le remercier de sa compréhension, ou du moins de l'effort qu'il fait. Dans le cas où celui-ci ne voudrait pas répéter votre demande, il est préférable de lui exprimer de l'empathie. Avec un message, un sentiment et un point de vue au « je », il est plus facile pour l'entourage d'écouter ce qui est dit et d'en tenir compte. Si un sentiment négatif est exprimé, il est préférable de parler de votre vécu, de votre sentiment et de la situation précise qui est reliée à celui-ci, afin de parler du présent sans utiliser de blâmes, d'accusations ou d'injures.

La communication avec les professionnels de la santé est bien différente de la communication avec monsieur et madame tout le monde. Lorsque vous vous adressez à ces travailleurs du réseau de la santé et des services sociaux, il est possible que vous vous sentiez intimidé ou que vous ayez de la difficulté à bien exprimer vos besoins. C'est pourquoi, il est important de vous préparer, afin d'être en mesure de communiquer précisément vos besoins et de bien formuler vos demandes. Que ce soit pour de l'aide concrète, de l'accompagnement ou encore pour du support, de l'intervention ou de l'information, l'attitude à adopter est la même. Soyez direct, ne faites pas de détours inutiles, soyez concret, dites quel est votre besoin ici et maintenant. Soyez précis et nommez vos attentes. Finalement, soyez concis et allez droit au but. Ce genre de discussion demande une certaine réflexion préalable, afin d'optimiser la compréhension de vos demandes par le professionnel à qui vous vous adressez. Lorsque vous accompagnez votre proche, il se peut qu'à certains moments vous deviez entrer en communication avec les professionnels de la santé et des services sociaux, ainsi qu'avec ceux de ressources en santé mentale. Dans ces moments, vous sentez-vous à l'aise de communiquer avec eux?

LA PLEINE CONSCIENCE DANS LA BONNE COMMUNICATION

Tout d'abord, il est important de faire quelques petits rappels sur les éléments importants de la Pleine Conscience pour ensuite pouvoir les appliquer à la bonne communication. La Pleine Conscience est associée à un plus grand bien-être subjectif, un meilleur contrôle de l'attention, une meilleure régulation des émotions, une plus grande conscience corporelle, plus d'empathie, plus de compassion pour soi, etc. C'est un trait, une compétence, un ensemble de techniques, un processus et une philosophie de vie qui apporte un état de conscience centré sur l'expérience du moment présent, de manière intentionnelle et cela, sans jugement. La respiration est un élément primordial de la Pleine Conscience, un centre paisible à l'intérieur de soi qui permet d'accroître sa propre stabilité mentale.

Les attitudes liées à la Pleine Conscience

Le non-jugement : Ne jugez pas vos façons de communiquer, respectez-vous.

La patience : Demeurez patient, les résultats viendront, persévérez à communiquer.

L'esprit du débutant : Émerveillez-vous de chaque petit pas, de chaque changement apporté.

La confiance : Faites confiance à vos sensations concernant votre mode de communication.

Le mode être : Vivez la situation confortablement et soyez bien.

L'acceptation : Acceptez vos pensées, vos fausses croyances et vos peurs afin de les modifier.

Le lâcher-prise : Oubliez les fois où vos tentatives de communiquer n'ont pas fonctionné.

La communication répond à l'un des objectifs suivants :

- ⇒ Faire passer une information, une connaissance ou une émotion;
- ⇒ Créer une norme commune pour se comprendre;
- ⇒ Créer une relation pour dialoguer fréquemment, ou relancer le dialogue;
- ⇒ Obtenir une influence pour inciter l'autre à agir selon sa volonté;
- ⇒ Donner son identité, sa personnalité au tiers, pour être connu.

Différentes ressources en santé mentale

Avant de craquer.com	1 855 272-7837
Jeunesse j'écoute	1 800 668-6868
Info-santé/Info-sociale	811
Services de crise de Lanaudière	1 800 436-0966
Hébergement d'urgence Lanaudière	450 753-7735
Centre de prévention du suicide de Lanaudière	1 866 277-3553
Centre de réadaptation en dépendance de Lanaudière	
• Joliette	450 755-6655
• Terrebonne	450 492-7444
• Charlemagne	450 657-0071
Relief	1 866 738-4873
Société québécoise de la schizophrénie	1 866 888-2323
Centre de référence du Grand Montréal	514 527-1375

Groupes d'entraide en santé mentale

La Bonne étoile (Joliette)	450 759-8853
Le Tournesol de la Rive Nord (Repentigny)	450 657-1608
Le Croissant de lune (St-Gabriel-de-Brandon)	450 835-7222
L'Envol (Berthier)	450 836-4999
Le Vaisseau d'or Des Moulins (Terrebonne)	450 964-2418
Mi-Zé-Vie (St-Michel-des-Sts)	450 833-6040
La Rescousse amicale (Rawdon)	450 834-3151
La Rescousse Montcalm (St-Esprit)	450 839-7050

Notes



SECTEUR NORD

676 boulevard Manseau
Joliette (Québec)
J6E 3E6

SECTEUR SUD

50 rue Thouin
Pavillon Lions, Local 213
Repentigny (Québec)
J6A 4J4

1 800 465-4544

Télécopieur : 450 752-6468
Courriel : lueurduphare@videotron.ca
Site internet : www.lueurduphare.org
Facebook : La lueur du phare de Lanaudière