

10 MOYENS POUR MIEUX COMMUNIQUER AVEC VOTRE ENTOURAGE

Source: MONBOURQUETTE, Jean psychologue. *Madame 7 jours*, Vol. 3 No. 10, 1996.

Voici 10 moyens simples pour mieux communiquer suggérés par Jean Monbourquette, prêtre oblat et psychologue. Comme vous le constaterez, ils peuvent vraiment contribuer à améliorer et à rendre plus harmonieuses vos relations avec les autres.

Pour apprendre à bien vivre en couple, en famille ou en groupe, il est essentiel de savoir bien communiquer. Nous pouvons affirmer que tant et aussi longtemps que la ligne de communication demeure ouverte, il devient possible de nous entendre, de régler nos différends et de jouir de relations heureuses. Voici des moyens simples pour devenir de meilleurs communicateurs.

- 1. Manifester davantage son affection** - Exprimer son affection à ses intimes est une source de joie et crée un climat propice à la bonne entente. Une mésentente peut se régler plus facilement grâce au climat de confiance engendré par les marques d'affection. Il est prouvé que le toucher affectueux stimule le système immunitaire, qui se défend mieux ainsi contre les maladies. Un chercheur en relations humaines écrivait que, pour survivre, il fallait recevoir au moins 6 embrassades par jour et jusqu'à 10 pour se sentir aimé et grandir!
- 2. Prodiguer des marques d'attention** - Les salutations habituelles, telles que le sourire, la poignée de main et les mots gentils, favorisent énormément les bonnes relations. Chaque marque d'attention que vous donnez à quelqu'un lui signifie que vous valorisez sa présence. Il existe des marques d'attention fort simples qui ont pour effet de créer une atmosphère détendue et des relations harmonieuses autour de soi. En voici quelques-unes: appeler les gens par leur nom, les remercier pour leur travail, les féliciter pour les grandes et petites réalisations, leur offrir des souhaits d'anniversaire, etc.
- 3. Savoir choisir le moment opportun pour dialoguer** - Si nous devons parler d'un sujet sérieux avec quelqu'un ou lui faire une demande ou une remarque, il est essentiel de choisir le bon moment. Avant tout, il ne faut pas choisir les moments où la personne semble préoccupée ou de mauvaise humeur. S'il s'agit de signifier une correction à quelqu'un, il faut éviter de le faire en public. Vous risqueriez de provoquer chez lui une forte réaction de défense. Le choix du cadre physique d'une rencontre n'est pas moins important pour favoriser le dialogue. Un endroit calme et à l'abri des interruptions permet un échange agréable.
- 4. Ne pas laisser s'accumuler les frustrations** - Quand nous avons à intervenir auprès de quelqu'un, il est nécessaire de le faire avant d'avoir laissé s'accumuler en nous les frustrations. Chez bien des couples et des membres d'une même famille, nous avons constaté des relations tendues et même hostiles parce qu'ils n'avaient pas osé parler des irritants du quotidien. À la longue, ils avaient tellement refoulé leur agressivité qu'ils n'avaient plus d'autre choix que de se bouder et de s'éviter. Certes, il n'est pas facile de rompre le silence pour parler d'une situation pénible. Par ailleurs, prendre le parti de se taire ne peut que détériorer la situation.
- 5. Apprendre à parler au «je»** - Parler au «je» est un procédé précieux en communication. Au lieu d'accuser quelqu'un en lui envoyant un message en «tu», on lui dit ce qui se passe en soi. Par exemple, au lieu de dire à un enfant bruyant: «Tu es fatigant», ce qui reviendrait à attaquer son estime de lui-même, il est mieux de formuler un message au «je». On commence par désigner le fait agaçant, puis on lui parle de notre réaction intérieure: «Quand tu fais du bruit, je me sens ennuyée, car je n'arrive pas à lire mon journal.» Ainsi, on parle de soi-même sans le blâmer et sans porter de jugement sur lui. Du même coup, on l'invite à modifier lui-même son comportement, sans pourtant l'obliger à le faire. Les messages au «je» sont aussi d'une grande utilité pour manifester sa joie d'être avec quelqu'un ou de le voir réussir: «Je me sens tellement heureux d'être avec toi» ou encore «je ressens une grande joie de te voir réussir à l'école.»
- 6. Demander au lieu de se laisser deviner** - Dans les relations amoureuses et familiales, on s'attend la plupart du temps à ce que la personne aimée devine nos besoins. Savoir que quelqu'un prévient nos désirs sans même devoir les exprimer apparaît souvent comme un signe d'une profonde affection. Par contre, combien de malentendus pourrions-nous éviter si nous osions faire nos demandes clairement? Souvent, on ne le fait pas par crainte de nous imposer à l'autre ou d'essayer un refus humiliant. Il est sûr qu'exprimer nos demandes ouvertement exige

du courage. Mais tout ce qui peut arriver, c'est un refus qui indique davantage les limites de générosité de notre interlocuteur que les nôtres. Dès maintenant, demandez-vous ce que vous n'osez pas demander pour assurer votre bien-être. Allons... un peu de courage! Osez faire une demande claire.

- 7. Savoir écouter pour que l'autre nous écoute** - Un art à la fois simple et difficile est celui d'apprendre à écouter. Des professionnels passent beaucoup de temps à s'y exercer. Par contre, certains le font d'instinct. On doit entendre non seulement les mots prononcés, mais aussi les messages cachés derrière les mots, que trahissent le ton de la voix, la posture et les mouvements corporels. Écouter réellement, c'est être centré sur l'autre et décentré de ses préoccupations. Par exemple, si l'on prépare sa réponse pendant que l'autre parle, on ne l'écoute pas vraiment. Ajoutons que la véritable écoute devient plus difficile à réaliser dans les situations tendues. Pour devenir «une grande oreille» attentive, il existe un moyen très efficace, pratiqué par les professionnels de la communication. Il consiste à vérifier avec son interlocuteur si on a bien compris son message en le lui redisant dans ses mots. S'il approuve la version donnée par son interlocuteur, c'est qu'il s'est senti compris. Une personne qui se sent comprise fera alors tout son possible pour comprendre à son tour son vis-à-vis.
- 8. Exprimer son agressivité avec profit** - Il est inévitable qu'au cours de nos relations humaines nous ayons à exprimer notre agressivité. Déceptions, frustrations, ennuis quotidiens, etc., font monter l'agressivité. La question qui se pose alors est la suivante: «Comment pouvons-nous utiliser notre agressivité pour améliorer nos relations?» Tout d'abord, avant de nous adresser à la personne à l'origine de notre malaise, il importe de laisser sortir l'excès de notre colère: une marche ou une course énergique, de grandes respirations ou d'autres activités physiques du genre contribuent à faire baisser l'adrénaline. Puis, un moment de méditation silencieuse nous calme et nous permet d'intervenir avec plus de justesse auprès de la personne en cause. Quand nous nous décidons à parler à notre «ennemi intime», il faut nous garder de vouloir l'humilier ou gagner contre lui. Le but poursuivi dans l'expression de l'agressivité n'est pas d'exercer une vengeance, mais, au contraire, d'éliminer les irritants et les blocages qui nuisent à la bonne entente. Au lieu de commencer par lui envoyer des messages en «tu» avec des «toujours» et des «jamais» «Tu es toujours négligent, tu ne ramasses jamais tes sous-vêtements!», il vaut mieux apprendre à exprimer des messages au «je»: «Quand tu laisses tes sous-vêtements par terre, je deviens fâchée, car, pour maintenir la chambre en ordre, j'ai à les ranger moi-même.» La petite phrase magique formulée au «je» nous fournit plus de chances de toucher notre proche. Car loin d'attaquer son estime de lui-même, nous lui fournissons l'occasion de changer de sa propre initiative.
- 9. Éviter d'entrer dans une lutte de pouvoir** - Quand vous constatez que votre interlocuteur désire s'engager dans une lutte de pouvoir avec vous, signalez-lui que vous n'êtes pas intéressée par ce jeu. Gardez le silence, changez de sujet de conversation ou, même, quittez les lieux. Un peu plus tard, vous pourrez lui signifier que vous êtes prête à dialoguer, à condition qu'il n'y ait pas d'éclats de voix, de commandements, de blâmes ou d'accusations. Vous lui faites savoir que vous êtes disposée à écouter sa version de la situation ainsi que l'expression de ses émotions, mais que vous n'acceptez pas les manques de respect, le cynisme, le désir de gagner à tout prix ou toute autre manoeuvre qui ne mène nulle part.
- 10. Trouver une solution par la négociation** - À moins d'être convaincue que son partenaire est détraqué, méchant, fourbe et malhonnête et qu'il n'y a rien à faire, vous pouvez toujours trouver, grâce à la négociation, une solution à un malentendu ou à une dispute. Savoir négocier me paraît l'acte par excellence de l'art de communiquer. D'entrée de jeu, les deux personnes concernées doivent démontrer une volonté commune de s'entendre et de mettre le temps et les efforts voulus pour trouver une solution au conflit. Après avoir bien défini leurs besoins mutuels, les deux parties mettent en commun toute leur créativité pour trouver les meilleures solutions possibles. Ils peuvent ainsi en arriver à satisfaire les besoins de l'un et de l'autre.