

LA COMMUNICATION

Source : inconnue

La communication est le moyen qu'utilise un émetteur pour faire connaître ses idées ainsi que ses sentiments à un récepteur qui, à son tour, deviendra émetteur pour lui transmettre sa réponse. Dans notre société, la communication interpersonnelle prend une place très importante puisqu'elle nous permet d'entrer en relation avec nos parents, nos enfants, nos ami(e)s, nos collègues de travail ou les gens autour de nous. Or, lorsque l'on se retrouve au coeur d'un conflit parce que l'on s'est mal exprimé ou que l'on a mal compris un message, on s'aperçoit bien vite que l'art de communiquer n'est pas aussi simple qu'il en a l'air et qu'il ne nous est pas naturel mais, au contraire, qu'il doit être appris et maîtrisé.

Les différents types de communication

Il existe quatre façons de communiquer, chacune ayant ses avantages et ses inconvénients, dont deux font surtout appel au sens de l'observation. La communication écrite transmet le maximum d'information, qui peut ensuite être lue et relue, mais qui ne permet malheureusement pas de rétroaction immédiate du récepteur. Moins efficace lorsqu'il y a beaucoup d'information à communiquer, la communication verbale donne toutefois la possibilité de recevoir une réponse immédiate et de s'adapter plus rapidement à diverses situations. Cependant, il faut savoir que ce que l'on dit peut être infirmé ou confirmé par de petits signaux inconscients, classés dans la communication non verbale, comme le regard, la posture, la distance, le mouvement, le timbre de la voix, les gestes, les tics et le toucher. De même, les vêtements, l'endroit où l'on vit, la décoration de son bureau, etc., sont des éléments additionnels d'information à ne pas négliger que l'on regroupe sous le vocable de communication symbolique.

Les principes d'une bonne communication verbale

Les premières questions à se poser lorsque l'on parle de communiquer sont: «Suis-je prêt à y mettre les efforts?» «Le moment est-il approprié pour se parler?» En effet, il faut bien comprendre que la communication est beaucoup plus que «Peux-tu me passer le beurre?» et «Oui!» ou «Non!» mais qu'elle est un moment privilégié d'échanger ses idées, ses sentiments et ses connaissances avec d'autres personnes. Pour établir une telle communication, il faut respecter certaines règles de base comme:

- Tenir compte que l'autre est différent de soi. Le langage doit lui être accessible et le ton adapté selon que l'on s'adresse à un enfant, à un adolescent, à un adulte ou à un étranger;
- Avoir une image claire et précise de ce que l'on a à dire;
- Vérifier que les définitions des mots soient les mêmes afin d'éviter une distorsion du message;
- Développer les idées une à la fois et en limiter, si possible, le nombre en tenant compte de la capacité de mémorisation de l'interlocuteur;
- Répéter les idées principales du message ou les idées plus complexes;
- Reformuler une idée dès que la rétroaction indique qu'elle a été mal comprise;
- Résumer occasionnellement sa pensée;
- Associer l'inconnu au connu et relier les nouvelles idées aux idées émises précédemment permet de faire la comparaison des similitudes et des contrastes rendant ainsi le message plus clair;
- Attirer l'attention sur les points les plus importants en élevant la voix, en faisant des pauses ou en utilisant d'autres façons de captiver l'auditeur;
- Avoir quelque chose de pertinent à dire ou qui soit enrichissant pour l'autre

Les attitudes à éviter si l'on veut maintenir une bonne communication

- Donner des conseils non demandés;
- Ne pas laisser la chance à l'autre de placer un mot;
- Poser les questions les unes après les autres sur un ton exigeant;
- Porter un jugement sur la personne qui parle ou sur son sujet de conversation;
- Faire des remarques sarcastiques ou négatives sur la personne ou sur son sujet de conversation;
- Donner un autre sens aux paroles de l'autre;
- Bloquer la conversation en interrompant l'autre sans cesse;
- Ne pas regarder son interlocuteur;
- Prendre un ton de voix non approprié au contenu de la conversation, etc.

Comment améliorer une communication conflictuelle?

Le Dr Thomas Gordon a longuement réfléchi durant les années 50 et 60 sur les méthodes d'éducation de l'époque qui amenaient leurs lots de conflits parent/adolescent. Ses réflexions sont à l'origine de la «méthode sans perdant» où l'on reconnaît l'enfant comme une personne à part entière et qui repose sur des principes de respect de l'autre, de responsabilité individuelle, de développement du potentiel de l'enfant mais aussi de respect des besoins des parents. Même si cette méthode devait servir au départ à améliorer les relations parent/adolescent, on s'est rapidement aperçu qu'elle pouvait s'appliquer à tous les types de relations interpersonnelles. L'approche de Gordon est systématique c'est-à-dire que les premières étapes sont des préalables aux étapes subséquentes.

À qui le problème?

Lorsque l'on veut améliorer la communication dans une relation conflictuelle, la première démarche consiste à préciser à qui appartient le problème, c'est-à-dire à déterminer qui n'accepte pas le comportement de l'autre. Et ce n'est pas toujours quelque chose de facile à faire puisque cela se situe au niveau du «ressenti». En effet, telle action peut sembler inacceptable pour une personne alors qu'il en est tout autrement pour son conjoint. Aussi, selon la réponse donnée à cette question, on peut mettre de l'avant des techniques de communication ou des attitudes qui résolveront le problème.

À qui le problème?	Qu'arrive-t-il?	Solutions
À l'autre	Mon comportement lui fait ressentir de la frustration.	Écoute active.
À moi	Son comportement me rend agressif et me bouleverse.	Message en «je»; Modification de l'environnement.
Aux deux personnes	Nos besoins se confrontent et rien ne va plus. Collision des valeurs	Résolution de conflit; Médiation.

L'écoute active

Lorsque c'est l'autre qui a le problème, l'écoute active est la technique qui va me permettre d'entrer en contact avec ce dernier afin de mieux comprendre ce qu'il vit, ses valeurs et son point de vue. Cette technique consiste essentiellement à donner le «reflet» du sentiment exprimé c'est-à-dire à lui reformuler un élément essentiel de son message afin de vérifier si on a bien compris. Le message doit inclure le sentiment vécu par l'autre personne, l'événement et la circonstance qui s'y relie et utiliser le «tu». Pour que cette technique fonctionne, il faut vraiment vouloir aider l'autre, l'accepter tel qu'il est, sans désir de le changer, et lui laisser la responsabilité de trouver des solutions à ses problèmes. Cette façon d'agir fait en sorte que l'autre se sente beaucoup mieux, mette de côté ses appréhensions et favorise chez lui l'ouverture et la confiance.

Le message en «je»

Le message en «je» est très utile lorsque c'est moi qui ai le problème et que je veux faire changer chez l'autre le comportement que je juge inadéquat. Grâce à cette technique, j'informe l'autre de ce que je vis en faisant attention toutefois à en faire une description neutre, sans trace de blâme. Le message doit commencer par le «je» et comprendre le comportement que l'on veut voir modifier et la conséquence pratique de son maintien sur notre relation.

La résolution des conflits de besoins

C'est une technique utilisée lorsque les deux interlocuteurs ont un problème et que leurs besoins s'affrontent. Pour être vraiment efficace, certaines conditions sont nécessaires:

1. La préparation: il faut expliquer la méthode et avoir le temps de se parler;
2. Exploration du problème: quels sont nos besoins réciproques? Y-a-t-il une définition du problème sur laquelle on puisse s'entendre?
3. Faire l'inventaire non critique des solutions possibles;
4. Discuter des solutions en présentant des arguments réalistes, facilement applicables et qui répondent aux besoins de chacun;
5. Faire le choix de la ou des solution(s);
6. Appliquer la solution choisie;
7. Faire un retour sur la situation.

LA COMMUNICATION PARENT/ADOLESCENT

N.B.: Le texte qui suit est tiré en grande partie du livre «Mieux vivre avec nos adolescents» de Monsieur Richard Cloutier, paru aux Édition Le Jour (1994). Vous trouverez les autres références dans la bibliographie.

Une étude menée auprès de 5 500 élèves du secondaire révèle d'intéressants faits sur ce que ressentent les jeunes. On y relève, entre autre, que plus de 85 % des jeunes d'aujourd'hui se sentent relativement bien dans leur peau et se disent plutôt ou très satisfaits d'eux-mêmes ainsi que des rapports qu'ils entretiennent avec leur parents. Il reste donc moins de 15 % des jeunes qui vivent des difficultés significatives dont 3 % que l'on peut qualifier de très sérieuses.

Pourtant, ce n'est pas cette vision de notre jeunesse qui ressort lorsque l'on feuillette les journaux ou que l'on écoute les médias électroniques. En effet, nos adolescents y sont souvent dépeints comme des personnes dangereuses s'attaquant à d'autres jeunes, à leurs parents ainsi qu'à des personnes âgées ou encore comme de téméraires victimes d'accidents de la route. Par contre, très peu d'articles montrent les jeunes sous un jour favorable et lorsqu'on le fait, c'est surtout pour parler de leurs réussites sportives. Cette façon de braquer continuellement les «caméras» sur les jeunes en difficulté entraîne ce que l'on peut appeler la «juvénophobie» ou la peur des jeunes: on ne sait pas trop comment les aborder, comment parler leur langage ou devenir leurs amis. Comme l'adolescence est reconnue comme une période de conflit entre parent et adolescent, il est donc important de découvrir la façon de bien communiquer avec son adolescent. Pour y réussir, il faut commencer par comprendre ce qu'est un adolescent, un parent d'adolescent et l'interaction qui se passe entre eux durant l'adolescence.

~ Qu'est-ce qu'un adolescent?

Un adolescent est un fille ou garçon âgé(e) entre 12 et 18 ans. On peut parler également de pré-adolescence pour ceux et celles dont l'âge se situe entre 9 et 11 ans et de post-adolescence pour les 19-25 ans. Les adolescents peuvent avoir une couleur de peau, une culture, un milieu de vie et une réalité familiale différents les uns des autres mais ils partagent des goûts semblables pour la musique, les vedettes de la scène, le cinéma, la mode et les sports. Pour devenir un adulte, l'adolescent doit apprendre à se connaître, c'est-à-dire à comprendre sa différence et à se réaliser par le biais de son projet d'avenir.

Pour faire sa place dans le monde de demain, le jeune d'aujourd'hui est confronté à la nécessité d'acquies plusieurs habiletés. En plus de développer les aptitudes pour combler les besoins élémentaires (nourriture, logement, hygiène), il doit savoir communiquer verbalement et par écrit, être capable de compter, connaître et respecter les innombrables codes de la société, savoir utiliser une foule d'appareils compliqués, s'adapter à des environnements plus complexes, pouvoir exercer un métier avec compétence, se mettre à jour dans l'évolution technologique, comprendre et appliquer les grandes règles de conduite. Pour y arriver, celui-ci doit donc prolonger davantage son apprentissage de la vie, sa scolarité et sa sociabilisation.

~ Qu'est-ce que des parents d'adolescents?

Tout comme pour les adolescents, on ne peut pas dresser un portrait type de leurs parents. Cependant, on sait que ces derniers sont âgés entre 35 et 45 ans, ce qui les situe à l'apogée de leur vie tant économique, sexuelle que sociale. Bien qu'ils aient au moins une douzaine d'années d'expérience dans le «métier» de parents d'enfants, ces parents se sentent troublés face aux changements qu'ils doivent apporter dans leurs rapports avec leur adolescent. De plus, de voir ce dernier devenir un adulte leur fait également prendre conscience que leur déclin s'amorce. Déclin confirmé par l'apparition de rides, de cheveux gris, de problèmes visuels, etc. Ayant eux-mêmes à s'ajuster à cette nouvelle étape de leur vie, les parents d'adolescents ont en plus à guider leur jeune pendant sa rapide transformation en adulte.

Ce qui différencie certains parents des autres est leur situation familiale ainsi que le revenu dont ils disposent. Certains d'entre eux vivent une relation harmonieuse avec leur conjoint ou au contraire sont en conflit permanent avec ce dernier alors que d'autres n'ont plus de conjoint. Quelques familles vivent aisément alors que d'autres doivent calculer chaque dollar dépensé. Dans plusieurs familles, la mère est celle qui s'occupe de l'éducation de l'enfant en plus de lui prodiguer les soins de base (alimentation, vêtement, etc.) alors que l'apport du père est quasi inexistant. Dans d'autres familles, le père s'implique auprès de son enfant et prend sa place dans l'éducation de son jeune.

Le rôle de la mère

Depuis la fin de la guerre, la suprématie de l'autorité paternelle a fait place à l'égalité entre les hommes et les femmes. Depuis quelques années, la famille se disloque avec comme résultat qu'un enfant sur cinq vit dans une famille réorganisée dont le chef monoparental est la mère dans 85 % des cas. Cette dernière voit ainsi renforcer sa fonction de parent principal alors que le rôle du père a perdu de l'importance.

La relation de l'adolescente et de l'adolescent est plus intime avec la mère qu'avec le père en raison des liens affectifs plus étroits qui les unissent. Bien qu'étant considérée comme la plus ouverte au compromis, la très forte présence de la mère tout au long de leur développement fait en sorte que les adolescent(e)s en quête d'autonomie se querellent beaucoup plus avec elle qu'avec le père.

Il est reconnu que la mère joue un rôle important dans la sociabilisation de ses enfants ainsi que dans la transmission des valeurs propres à une culture, influençant ainsi l'évolution des mentalités. En plus, elle sert de modèle auquel sa fille se confrontera et sa présence aidera son garçon à acquérir son identité masculine en lui permettant l'accès au monde féminin.

Le rôle du père

Bien que l'on voit de plus en plus de femmes cumuler la tâche d'éduquer les enfants en plus de travailler à l'extérieur de la maison, les pères ne se sont pas autant engagés dans leur rôle familial proportionnellement à celui des mères à l'extérieur de la famille. Par ailleurs, on a constaté que deux ans après une séparation, plus de 60 % des enfants ont complètement perdu le contact avec l'un de leur parent, généralement le père. Or, on remarque de plus en plus que l'absence du père n'est pas étrangère aux difficultés qu'éprouvent certains jeunes, autant fille que garçon. En effet, un père disponible, fort et chaleureux a un rôle important à jouer auprès de son enfant, de l'un comme de l'autre sexe, tant dans l'acquisition de la confiance en eux et du respect des autres que de l'ouverture d'esprit. Par ailleurs, le père est autant un modèle qui peut influencer son garçon dans l'adoption de rôles sexuels que pour permettre à sa fille de s'affirmer en lui faisant mieux connaître le monde masculin.

Les répercussions de la séparation sur les adolescents

Les enfants de parents séparés comptent pour 60 % des jeunes en difficulté d'apprentissage, pour une bonne part des décrocheurs et pour plus de 85 % des jeunes contrevenants! Au primaire, 60 % des consultations auprès d'un psychologue concernent des enfants de parents séparés. On s'aperçoit que les filles réagissent plus intérieurement à la séparation des parents. Tandis que le garçon peut tomber dans la délinquance, la jeune fille peut se refermer sur elle-même et perdre toute confiance en elle.

~ Que se passe-t-il durant l'adolescence?

En entrant de plein pied dans l'adolescence, le jeune se trouve projeté au coeur de ce que l'on peut appeler une «tempête développementale». En effet, durant un laps de temps variant de six à sept ans, celui-ci voit son corps se développer radicalement avec une augmentation de la taille d'environ 20 % et du poids de plus ou moins 40 %. C'est aussi pendant cette période que son corps asexué acquiert les caractéristiques de son sexe et qu'il commence à ressentir les pulsions sexuelles avec lesquelles il doit composer. Ses capacités intellectuelles s'accroissent de 30 % et son sens critique se développe grâce à l'apparition de la pensée formelle. C'est à ce moment que l'adolescent commence à «dé-idéaliser» ses parents en se permettant de critiquer les contradictions qu'il perçoit entre les valeurs dont ceux-ci se réclament en paroles et les gestes qu'ils posent. À la recherche de nouveaux héros, il se tourne vers les acteurs ou actrices de cinéma, les vedettes sportives, etc. qui à leur tour deviendront la cible de ses critiques. C'est une période difficile pour les parents mais elle est nécessaire pour que l'adolescent poursuive son développement de façon harmonieuse.

Émotionnellement, l'adolescent veut créer son intimité personnelle où les ami(e)s prendront de plus en plus d'importance tandis qu'il se distanciera graduellement de ses parents. Les «petits mots d'amour» n'ont plus leur place devant ses amis et il évite les contacts physiques avec ses parents, la puberté conférant un caractère sexuel aux rapports humains qui fait remonter en lui les fantasmes oedipiens! Pour être autonome économiquement, il travaille tout comme les 45 % des élèves du secondaire ou les 35 % des étudiants de 15 à 19 ans. En matière juridique, il accède à de nouveaux droits comme l'avortement, la conduite automobile, la votation, etc.

Les modifications physiologiques propres à la puberté s'accompagnent du choc de «la grande injustice». D'un côté, ce n'est pas toujours facile d'accepter que ses parents soient à l'origine de ces traits physiques peu désirables. D'un autre côté, l'adolescent petit et malingre regarde avec envie ses amis

plus grands et plus forts, image qu'il associe au prestige et à la popularité. Pendant ce temps, les filles précocement développées vivent l'envers de la médaille alors qu'elles ont tendance à développer une image négative d'elles-mêmes à mesure qu'elles s'éloignent de l'idéal «minceur».

En bref, l'adolescence est la période où le jeune aura à redéfinir son image, à découvrir son identité personnelle, à adopter un rôle et à trouver sa place dans son groupe, à se dénicher un ou une ami(e) de coeur et à préparer sa carrière. Pendant cette période, l'adolescent devra donc conquérir son indépendance et c'est à ce moment qu'il peut entrer en conflit avec son ou ses parents. Différents facteurs aggravants présents dans la famille du jeune tels que la pauvreté, la monoparentabilité et l'absence d'engagement paternel accroîtront les difficultés auxquelles celui-ci aura à faire face.

LA COMMUNICATION: LA SEULE FAÇON DE GARDER LE CONTACT

~ Éléments dont on doit tenir compte dans la communication parent/adolescent

La communication parent/adolescent est très particulière du fait qu'il y a plusieurs éléments dont le parent doit tenir compte dans sa façon de communiquer. Dans un premier temps, cette forme de communication met en présence des gens qui partagent un lien de sang et vivent ensemble tous les jours depuis au moins dix ans, on dit donc qu'elle a lieu dans un **cadre intime**. Et c'est cette intimité qui fait en sorte que les deux parties ont moins tendance à prendre des précautions pour se respecter mutuellement. Dans un deuxième temps, il faut prendre conscience que la relation **a une histoire**. Ceci veut dire qu'en cas de conflit, on peut faire allusion à des événements qui ont eu lieu dans le passé. Dans un troisième temps, on doit tenir compte de **l'asymétrie des rôles**, c'est-à-dire que le parent n'a pas le même rôle à jouer que l'adolescent. En effet, le premier doit jouer son rôle de modèle, de leader et de guide alors que le second peut profiter de l'expérience de son parent et se doit d'accepter qu'il ne peut y avoir que des chefs. Pour terminer, il faut prendre en considération la **dynamique du changement** alors que, sur la période de 12 à 18 ans, l'enfant a à se distancier graduellement de ses parents pour acquérir son autonomie.

~ Les obstacles à la communication

Une bonne communication implique une ouverture de la part des deux parties en cause. Cependant, il arrive parfois que certaines attitudes, tant du côté des parents que des adolescents, deviennent des obstacles à la communication.

En effet, un adolescent peut trouver irritant d'être toujours aux ordres d'un **parent gendarme**, d'écouter les longs sermons d'un **parent prêcheur**, de se faire ridiculiser et rabaisser par un **parent cynique** ou critiquer par un **parent critique**.

Par contre, le parent a parfois à faire face à certaines attitudes de la part de son jeune qui peuvent l'empêcher de communiquer avec celui-ci. En effet, il peut parfois être irritant de se retrouver face à un **adolescent renfermé** qui ne répond que par des phrases très courtes, à un **adolescent hypersensible** dont les réactions sont démesurées par rapport à la nature des échanges ou à un **adolescent qui ne l'écoute pas**.

~ Solutions pour contrer les mauvaises attitudes

Le **parent gendarme** doit éviter de donner un ordre mais poser plutôt une question: «À quelle heure comptes-tu rentrer?», «Quand comptes-tu faire le ménage de ta chambre?». Il invite ainsi le jeune à participer à la communication en l'obligeant à une réponse de son cru. Il serait bon également de multiplier les occasions d'avoir des échanges distrayants.

Avant de parler, le **parent prêcheur** devrait se mettre davantage à la place de son jeune afin de réaliser à quel point son discours peut être agressant. Il lui faut reconnaître ses torts et éviter à l'avenir de faire des commentaires comme s'il avait le droit de tout juger.

Quant au **parent** de style **cynique**, il serait bon pour lui de tourner sa langue sept fois dans sa bouche avant de céder au désir de blesser son jeune. Le fait de prendre le temps de se mettre à la place de son jeune et d'essayer d'imaginer les effets qu'auraient ces propos désobligeants sur lui est un bon moyen pour le parent cynique de changer sa façon de faire.

Le parent qui a à faire face à un **adolescent renfermé** doit prendre conscience que ce dernier est dans une période où il est à construire son monde intime. Ceci sous-tend que le jeune ne sera plus

dorénavant pour lui comme un grand livre ouvert. Il lui faut comprendre qu'il est normal que le jeune confie ses secrets à ses ami(e)s, plutôt qu'à lui, sur des questions comme les rapports avec l'autre, la sexualité, le mariage, les sentiments profonds à l'égard des parents et de la famille, des craintes, des problèmes personnels, etc. La seule solution est d'essayer de l'appivoiser en passant plus de temps ensemble.

Lorsqu'un **adolescent** a une **réaction démesurée** face aux paroles de son parent, ce dernier devrait essayer la diplomatie en s'annonçant davantage, en frappant à la porte avant d'entrer, par exemple, et en demandant simplement «Puis-je te parler de...» ou «Aurais-tu quelques minutes, j'aimerais que nous discussions de ...» . Cette façon d'agir donnerait au jeune le temps de se préparer à l'écouter.

Face à un **adolescent qui n'écoute pas**, le message du parent doit être clair et aller tout de suite à l'essentiel. Il faut surtout éviter les détails et demander l'aide du jeune pour élaborer le message en l'interrogeant: «Comment allez-vous revenir du cinéma après le film?» « Est-ce que ça t'arrangerait si je vous accompagnais au gymnase en voiture?»

RÈGLES D'OR DE LA COMMUNICATION

Même dans les guerres les plus meurtrières, il y a des conventions internationales à respecter. Il est donc normal d'établir les règles de base en cas de conflit afin de respecter l'identité des opposants et surtout d'éviter d'infliger des blessures pouvant laisser des traces difficiles à effacer après le conflit.

~ Les parents et les adolescents ne sont pas égaux

Les parents ont une position d'autorité et doivent assumer les responsabilités qui viennent avec leur statut de chef. Lorsqu'un conflit ne trouve pas de solution négociée, le parent doit pouvoir trancher en imposant une solution. Ce faisant, celui-ci ne doit ressentir aucune peur ni se sentir coupable d'affirmer ainsi son autorité. Les parents doivent garder leur place et ils ne peuvent prétendre vivre la même chose que leur enfant. C'est ce qu'on appelle en psychologie la frontière intergénérationnelles, c'est-à-dire chacun dans son monde et dans son lieu historique.

~ Personne n'est parfait

Il faut réaliser que tant du côté des parents que de celui des adolescents, tous ont des défauts. Et c'est en tenant compte des points faibles de chacun, en acceptant les limites que la réalité impose qu'on a plus de chances de réussir ses projets.

~ On est tous dans le même bateau mais à chacun sa rame

Dans la famille, chacun a son rôle à jouer, des engagements à prendre et à respecter. Chacun doit établir ses propres lois régissant le partage des tâches et l'assistance mutuelle de façon à sensibiliser le jeune à l'importance de faire sa part et à l'éveiller à sa capacité de donner et non pas seulement à celle de recevoir.

LES CONFLITS PARENTS-ADOLESCENTS

Il est erroné de prétendre que l'adolescence provoque inévitablement une rupture dans la relation entre parents et adolescents. En fait, seulement **cinq pour cent** environ des parents ont des conflits sérieux avec leur adolescent qui nécessitent de l'aide extérieure.

~ Qu'est-ce qu'un conflit?

Pour qu'il y ait conflit, il faut que les parties s'opposent. Toutefois, il est important de comprendre qu'une personne peut avoir l'impression de vivre un conflit alors que l'autre ne se rend pas compte de ce qui se passe: le conflit restera alors latent jusqu'à ce que l'irritation devienne telle que les parties s'affrontent. Un conflit ouvert est donc essentiellement l'affirmation de l'opposition entre les différentes parties concernées.

Les conflits ont un côté positif puisque les sentiments peuvent ainsi s'exprimer, que les points de vue peuvent être remis en question, que les intentions profondes peuvent se manifester. Les conflits peuvent être bénéfiques dans la mesure où ils provoquent la recherche de solutions plus adaptées aux besoins existants. En effet, un conflit peut permettre l'amorce d'un dialogue, aider les parties à connaître leurs positions respectives, leurs intentions et, selon la façon dont il sera réglé, il pourra aboutir à une meilleure solution et créer une situation plus intéressante que celle qui prévalait avant son apparition.

Certains auteurs croient que les nombreux ajustements que requiert l'adolescence de la part des parents et des jeunes expliquent l'apparition plus fréquente de confrontations, de disputes ou de conflits entre ces deux générations.

Il faut faire attention aux conflits destructeurs qui sont susceptibles de détruire une relation alors que les protagonistes ne cherchent pas une solution à un problème mais s'efforcent plutôt de faire mal à l'autre. Comme le passé interagit dans les relations entre le parent et l'adolescent, plus celui-ci est négatif, empreint de regret et d'hostilité, plus l'opposition et l'agressivité referont surface en cas de conflit.

~ Les causes de conflits

Les principales doléances des parents face à leur adolescent sont l'ordre et la propreté sur sa personne et autour de lui; ses goûts vestimentaires et sa coiffure; ses loisirs et les amis; son emploi du temps; l'argent et le travail; son comportement et ses résultats à l'école; son rôle et ses tâches à la maison et l'agressivité envers ses frères et soeurs.

Les adolescents ont aussi à se plaindre de leur parent. Ils n'aiment pas leur style autoritaire et leur volonté de tout contrôler; leur refus de considérer leur point de vue; le chantage affectif; leur absence ou leur manque de disponibilité; les changements de règles improvisés; leurs attentes irréalistes; leur refus de se remettre en question; leurs préjugés sur ce que leur jeune peut faire; leurs prises de position ambiguës.

~ La résolution de conflit

La résolution de conflit passe par la connaissance du problème, l'identification des buts à atteindre et les moyens que l'on est prêt à utiliser pour atteindre les buts fixés. La connaissance du problème concerne la position dans laquelle on se trouve: Quel est mon problème? Quel est son problème? Quel est notre problème? Identifier les buts correspond à ce que l'on se propose de faire et le parent qui ne sait pas ce qu'il veut exactement n'exprimera pas clairement sa position et son adolescent pourra mal interpréter son comportement. Quant aux moyens à utiliser pour régler un conflit, il faut répondre à la question suivante: «Jusqu'où suis-je prêt(e) à aller pour faire respecter la solution que je souhaite voir adopter?»

En effet, lancer une menace de punition et ne pas sévir ensuite ne fait que miner la crédibilité des parents. L'adolescent comprend vite qu'une fois la colère passée, le parent n'aura pas d'énergie pour exercer le contrôle serré qu'exige la punition. Lorsque survient un accord, l'énergie que l'on mettra de part et d'autre pour qu'il se maintienne a encore plus d'importance. On ne peut résoudre un conflit avec un adolescent si on ne lui explique pas d'avance avec précision comment et pourquoi il sera puni s'il déroge aux règles établies.

Cinq règles pour réussir la communication en situation de conflit

Une enquête révèle que seulement 15 % des conflits parent-adolescent se règlent à la suite d'une solution négociée. Elle mentionne également que près de 40 % des conflits se terminent simplement parce que l'une des parties dit ou ordonne à l'autre quoi faire alors que dans les autres cas, les conflits finissent parce qu'une des parties cesse de se confronter à l'autre. Pour réussir une communication en situation de conflit, il faut respecter cinq règles:

- Se respecter mutuellement
- Contrôler ses émotions
- Maintenir une situation sans gagnant ni perdant
- Transmettre des messages clairs.
- Bien réfléchir avant de décider

Il faut aussi prendre le temps d'installer un climat propice à la communication. En effet, il ne faut pas discuter de n'importe quoi n'importe quand. Par exemple, ce n'est pas au moment de descendre de voiture que l'on règle la question des notes scolaires ou de l'achat d'une bicyclette de course. De même, ce n'est pas le temps d'entamer une discussion lorsque l'autre n'est pas ouvert à communiquer mais plutôt l'inviter à nous faire part du moment où il sera accessible à la discussion. La simple question: «Es-tu disponible pour discuter?» pourrait éviter bien des situations dramatiques et bien des rebuffades de part et d'autres.

Que faire en situation de crise?

On utilise le terme «crise» pour désigner une situation où rien ne va plus, où ce n'est plus possible de continuer sans faire quelque chose, sans trouver une issue. Le conflit fait généralement partie de la crise, mais la crise désigne une impasse. Un signe de crise chez l'adolescent peut être l'abus d'alcool, l'abus de drogue et la violence physique dans la famille.

En cas de crise, le parent ne doit pas laisser faire et attendre que ça passe. Il doit plutôt sortir de l'isolement familial pour aller chercher de l'aide le plus tôt possible.

Il n'y a pas de formule magique pour régler une crise familiale et le parent ne doit pas s'illusionner à penser que son jeune guérira tout simplement en le confiant à un spécialiste. En effet, lui-même et les autres membres de la famille devront mettre l'épaule à la roue pour qu'un changement se produise.

COMMUNICATION AU TRAVAIL

Source: Le texte qui suit est un résumé partiel du document *Pour donner un sens au travail* (1992) commandé par le Comité de la santé mentale du Québec et paru chez Gaëtan Morin, éditeur .

La communication au travail s'avère un outil précieux de prévention pour la santé mentale des travailleurs. Une bonne communication commence d'abord avec soi-même. En effet, la personne capable de bien communiquer avec elle-même saura détecter à temps les situations qui pourraient nuire à sa santé mentale, comme par exemple, l'accumulation de tensions négatives. Elle prendra alors le temps de se questionner et verra à remédier à la situation avant l'escalade incontrôlable du problème. Dès ce moment, la personne pourra aborder le sujet avec les gens concernés pour désamorcer la situation problématique, et/ou se confier à son entourage, et/ou utiliser les services de la communauté pour trouver des pistes de solutions.

~ L'être humain et le travail

Le travail revêt pour l'être humain une importance capitale. En effet, il détermine le rang social de la personne en plus d'être une source de relations humaines et un lieu de sociabilité par excellence. Toutefois, la course à l'excellence et à la «qualité totale» modifient les conditions de travail car pour atteindre ces objectifs, les entreprises doivent procéder à des réorganisations et à des coupures de postes importantes, ce qui ajoute encore plus de poids sur les épaules des travailleurs « survivants ».

Tous ces changements socio-économiques affectent la santé mentale des travailleurs. Selon des études, les problèmes reliés au stress au travail coûteraient près de 150 milliards de dollars aux États-Unis. Si l'on extrapole, la société québécoise doit déboursier près de quatre milliards de dollars, soit presque l'équivalent des budgets de la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST) et de la Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ) réunies.

Il est donc important de relier les conditions de travail et la santé mentale, tout en tenant compte des impératifs de productivité auxquels sont soumises les entreprises d'ici, dans un contexte de mondialisation des marchés et de développement technologique. Dans le monde de demain, il faudrait associer santé et productivité, développement des employés et développement de l'entreprise.

~ Les situations de travail à risque

1. Le travail répétitif et monotone
2. Une communication déficiente
3. Ambiguïté et conflit de rôle
4. Surcharge de travail
5. Travail en relation d'aide
6. Horaires de travail alternants
7. Travail en situation de danger
8. Expositions à des agresseurs physico-chimiques

~ Les événements stressants hors travail

Le décès d'un être cher, la présence d'un malade grave au foyer, une séparation ou un divorce, la double tâche sont des événements stressants hors travail qui peuvent perturber le travailleur. Le sexe, l'âge, l'état de santé, la personnalité ont leur importance sur la façon dont le travailleur fera face à une augmentation de son stress.

~ Les facteurs de protection contre la tension

Les facteurs de protection ou antidotes contre la tension sont l'autonomie décisionnelle et le soutien social au travail. L'autonomie décisionnelle est très importante car elle permet l'utilisation et le développement d'habiletés et le pouvoir de décision sur son travail. Le soutien social au travail désigne toute interaction sociale qui apporte une aide ou une reconnaissance de la part des supérieurs ou des collègues de travail. La solidarité professionnelle peut agir comme un élément protecteur face aux demandes de surcroît de travail. Le soutien social, quant à lui, peut modérer les effets nuisibles du stress en répondant au besoin de tout individu de faire reconnaître sa contribution à une oeuvre utile et valorisée par le groupe.

~ L'absentéisme et la santé mentale

Nous l'avons vu précédemment, l'absentéisme sert de soupape au travailleur soumis à un fort stress. Voici quelques statistiques qui viennent confirmer les répercussions monétaires de l'absence au travail. Près du 1/3 des journées d'absence chez les 25 à 44 ans est dû à des problèmes de santé mentale, ce qui représente 6 millions de jours perdus annuellement au Québec. Des données de 5 études américaines et suédoises disent que plus du 1/3 de ces maladies serait attribuable au milieu de travail et pourrait être prévenu. Le coût total de l'absentéisme au travail attribuable à des problèmes de santé mentale au Québec s'élève à près de 440 millions \$ par année et cause près de 30 % des journées d'absence au travail. Si un tiers de ces problèmes de santé mentale est relié au travail et peut être prévenu, l'implantation de programmes d'intervention préventive en milieu de travail pourrait faire épargner 145 millions de dollars aux entreprises québécoises et réduire d'un million le nombre de jours de baisse de productivité des travailleurs (En plus de l'absentéisme, les problèmes de santé mentale peuvent entraîner une baisse de productivité et une augmentation des consultations auprès des services de santé). De plus, on pourrait réduire les coûts reliés à la santé de 16 % et économiser près de deux milliards de dollars.

~ L'intervention des entreprises et des syndicats

Beaucoup d'entreprises ont un programme d'aide aux employés (PAE): services individuels, activités collectives de promotion de la santé et, parfois, services de consultations pour les gestionnaires. Celui-ci est donné par les professionnels de l'entreprise / des intervenants bénévoles / des consultants privés / le service de santé de l'entreprise.

Les syndicats donnent de la formation et de l'information à leurs membres pour l'identification et l'élimination des conditions de travail qui engendrent la tension psychique, par le biais de sessions de formation, des guides de formation et des brochure d'information. Les syndicats peuvent développer et implanter certains programmes d'aide conjointement avec l'employeur.

Pistes de solution

~ Impliquant les partenaires du milieu de travail

Les stratégies de prévention ne doivent pas se limiter à une approche individuelle du problème mais englober une série d'actions visant la source de ces problèmes tels la création de milieux favorables à la santé, le renforcement de la solidarité des travailleurs et la réorientation des services d'aide aux employés.

L'autonomie décisionnelle des employés quant aux moyen et à la façon d'exécuter leur travail alliée à l'aide et la reconnaissance au travail devraient être au centre des actions entreprises pour améliorer les conditions de travail. Un milieu favorable inclut également un environnement sain, libre de substances toxiques susceptibles d'affecter la santé mentale et, par conséquent, les relations interpersonnelles et la productivité.

Le renforcement de l'esprit d'équipe des travailleurs requiert une grande solidarité du groupe et passe par la création d'un espace de parole, c'est-à-dire un lieu et un temps pour analyser et discuter collectivement sur les activités de travail qui posent des problèmes. Cette démarche permettrait aux travailleurs de contribuer pleinement au processus d'organisation et de conception des principaux aspects de leur travail, tout particulièrement lorsqu'on introduit une nouvelle technologie ou qu'on procède à une réorganisation.

Le personnel des programmes d'aide et celui des services de santé au travail devraient contribuer à l'évaluation de la qualité psychosociale du milieu et de l'organisation du travail par le biais d'enquêtes. Une telle démarche permettrait d'identifier la nature et le lieu prioritaire d'intervention dans l'entreprise avant que des dommages plus importants ne surviennent.

~ Impliquant les organismes de soutien en milieu de travail

La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) devrait incorporer aux programmes de prévention des dispositions spécifiques destinées à prévenir les atteintes à la santé mentale. En matière d'indemnisation, elle devrait se doter d'une politique spécifique en regard des atteintes physiques et psychologiques liées aux diverses situations pathogènes. En matière de réadaptation, un effort considérable doit être apporté par la CSST et les milieux de travail pour que l'intervention se fasse le plus tôt possible et ait lieu avant que les atteintes ne deviennent irréversibles.

Au Québec, on consacre 2,2 % de la masse salariale à la formation alors que les entreprises les plus performantes y investissent jusqu'à 12 %. De leur côté, les entreprises canadiennes dépensent deux fois moins que les Américains, cinq fois moins que les Japonais et huit fois moins que les Allemands. Les établissements d'enseignement devraient adapter leur programme pour répondre aux besoins du milieu. La formation offerte aux futurs cadres pourraient être améliorée ou transformée pour accorder une plus grande place à la psychopathologie du travail et aux aspects qualitatifs de son organisation afin de freiner la déshumanisation des milieux de travail.

Bibliographies et références

- ASSOCIATION CANADIENNE POUR LA SANTÉ MENTALE- Chaudière-Appalaches (1996), *Dossier d'information SSM 96*, Lévis, 23 pages.
- CLOUTIER, Richard (1994), *Mieux vivre avec nos adolescents*, Édition Le Jour, Montréal, 170 pages.
- CÔTÉ, ABRAVANEL, JACQUES, BÉLANGER (1986), *Individu, groupe et organisation*, Édition Gaëtan Morin, Boucherville, 440 pages.
- LEDUC, Claire (1994), *Le parent entraîneur*, Les éditions Logiques, 222 pages.