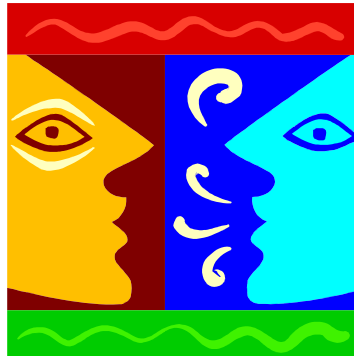


Guide d'animation à l'intention des animatrices et des animateurs

Communiquer clairement ses choix parentaux



Tiré de l'expérience d'animation menée auprès des participants.es
du programme PCNP/
« Maman, papa et bébé en santé »
À Whitehorse, au Yukon

Animé par : Jeanne Landry, coordonnatrice
Projet Jeunes sans fumée- Collège Éducacentre (Vancouver- C.-B).

Projet pan territorial de lutte contre le tabagisme Printemps 2007

Objectifs de la rencontre

- prendre connaissance des éléments qui facilitent une communication claire et efficace
- les mythes de la communication
- stimuler la réflexion, susciter des prises de conscience pour que les participantes explorent leur plein potentiel de communicatrice

Animatrice :

Créer un endroit propice dans la salle pour encourager l'échange et la discussion sans trop d'interruption de la part des enfants... vous avez 40 à 45 minutes tout au plus pour faire un tour rapide du sujet et stimuler la réflexion.

Communiquer – on le fait tous les jours, dans toutes sortes de situations, avec toutes sortes de personnes, petites et grandes, proches et moins proches. Mais sommes-nous efficace à chaque fois, surtout quand la communication porte sur des sujets, des expériences et des sentiments très personnels... comme le bien-être de nos enfants par exemple?

1) Tour de table des mamans et papas (10 à 15 minutes)

Question de l'animatrice : selon votre expérience de tous les jours et celle de situations difficiles, quels éléments favorisent une bonne communication ?

L'animatrice écrit les réponses sur un tableau de conférence (flip chart). Voici quelques éléments d'une bonne communication, regroupés selon leur rôle dans le processus de communication :

Exprimer ses idées

- adapter son discours à son interlocuteur (les mots utilisés sont choisis pour être compris par l'autre)
- cohérence entre le verbal (ce qui est dit) et le non verbal (les mots sont en accord avec comment ils sont exprimés – langage corporel, ton de la voix, regard, etc.)
- nos idées sont précises, concises, structurées (comment l'autre peut nous comprendre et nous croire si on ne se comprend pas, on n'est hésitante, et on est mélangé)

Écouter et poser des questions

- synthétiser le message (si on est capable de bien résumer ce qui vient d'être dit, c'est la différence entre simplement écouter et vraiment comprendre ce que l'autre dit)
- reformuler les propos (pour s'assurer que l'on a bien compris et rassurer son interlocuteur)
- valider, vérifier sa compréhension (on entend les mots mais est-ce qu'on les comprend vraiment ? On pose des questions si on n'est pas certain. On est en train de réagir à un seul mot ou une seule phrase au lieu de continuer d'écouter)

attentivement ? On se concentre sur son prochain argument au lieu d'écouter ce qui est dit maintenant...)

- décoder et vérifier le non verbal (on le fait automatiquement, sans nous en rendre compte, mais parfois, on choisit de l'ignorer ou est trop pris par son propre message qu'on ne lui donne pas son pesant d'or, ou on ne le verbalise pas dans notre feedback)

Maintenir l'échange relationnel

- structurer son propos en fonction du but visé et avec tact (on veut du respect... il faut en donner et en demander)
- encourager l'expression des opinions et les discussions franches et ouvertes, même lorsqu'il y a désaccord (si on sait qu'il y a un désaccord et une différence d'opinion, il faut essayer d'avoir l'échange quand on n'est pas en situation de stress élevé... le bébé est couché, on n'est pas trop fatiguée/épuisée, on a eu le temps de préparer notre message pour qu'il soit clair et on est prêt à écouter l'autre)
- reconnaître les pièges du jugement (quand on juge l'autre personne, quand l'on se juge soi-même ou que l'on se sent jugée, la confiance s'évapore, l'intérêt à continuer la conversation disparaît – favoriser le langage du « JE » car il diminue la réaction défensive du récepteur et éviter l'utilisation du « TU » car elle compote un jugement – avec le « JE », le locuteur assume pleinement la responsabilité de ses sentiments et de ses émotions)
- découvrir et dénouer les obstacles à la communication (les obstacles qui nous appartiennent autant que ceux qui appartiennent aux autres ou qui sont inhérents à la situation. La conversation sera plus fructueuse si vous écoutez attentivement ce que l'autre personne a à dire et essayez de trouver un compromis qui soit mutuellement satisfaisant.)

Conclusion : un bon échange entre deux personnes requiert beaucoup d'éléments clés, ce n'est donc pas évident de toujours avoir des échanges fructueux surtout quand le sujet nous tient à cœur et qu'il y a désaccord/différence d'opinion.

2) L'animatrice présente des mythes, des illusions liés à la communication (10 minutes)

Les participantes répondent vrai ou faux aux phrases suivantes et échangent brièvement sur chacun des mythes:

a) La signification est dans les mots

Réponse – FAUX

On considère que la communication verbale ne transmet qu'environ 30 p. 100 de l'ensemble de la communication. La communication non verbale est un mélange d'expression corporelle, comprenant la posture, les gestes, l'expression faciale, les mouvements répétitifs et l'attitude générale. Le ton et l'inflexion de la voix transmettent des messages autant que le choix des expressions et du langage. Il est donc très important que les mots soient en accord avec le non-dit. Note : L'animatrice, si elle se sent à l'aise, peut donner un exemple facile en disant les mêmes mots mais en ayant un langage corporel différent à chaque fois. Elle répond à la question, *Comment ça va ?* avec *Oui, ça va* en utilisant 3 différents tons de voix et trois langages corporels différents.

b) Il est toujours préférable de parler

Réponse – FAUX

Il est souvent plus efficace d'écouter et de comprendre ce que l'autre dit pour faire avancer les choses, que de dire ce que l'on a à dire. La meilleure façon d'apprendre est d'écouter et on ne peut écouter véritablement si nous parlons. Donc, il est important de laisser parler l'autre. La communication est irréversible, ce qui est dit est dit ; il faut donc choisir les bons moments/les bonnes occasions pour parler, surtout si le sujet soulève des émotions fortes, car on pourrait regretter nos paroles et endommager la relation de confiance.

c) La communication résout tous les problèmes

Réponse – FAUX

La communication joue un rôle important dans la résolution des problèmes mais si elle n'est pas accompagnée d'autres facteurs, elle est vouée à l'échec.

Par exemple : la thérapie de couple peut aider les conjoints à développer une meilleure communication/à adopter de meilleurs outils de communication mais elle n'empêchera pas nécessairement la séparation/le divorce.

d) On ne devient pas un bon communicateur du jour au lendemain, c'est un apprentissage

Réponse – VRAI

C'est pourquoi il y a des clubs de « Toast Masters », que les journalistes et les animateurs suivent des formations pour apprendre à poser les bonnes questions, qu'il existe des gens qui écrivent des discours pour les premiers ministres et les présidents, qu'il y a plein de livres, d'articles et d'ateliers sur « comment mieux communiquer (livres de Jacques Salomé), que la communication évolue avec les moyens de communication (Internet chat room/salle de clavardage, *Internet dating*, etc). La communication n'est pas un don naturel – il s'apprend. De plus, quand on communique dans une autre langue que la nôtre, il faut, en plus d'apprendre les mots (le message explicite) aussi apprendre le contexte culturel (le message implicite).

3) Mise en situation (exercice de 10 à 15 minutes)

Exemple : Votre mère ou votre belle-mère vient vous visiter pour une période de 3 semaines. Vous n'êtes pas certaine que ce soit une bonne idée car, durant ses visites, vous sentez que vous devez toujours justifier vos choix parentaux. Par exemple : le fait que vous choisissiez d'éviter de donner des aliments sucrés à votre enfant, l'heure à laquelle vous couchez votre enfant ou encore le fait que vous ne voulez pas de fumeurs autour de votre enfant (exemple si vous optez parfois pour le co-voiturage des enfants et qu'une personne a l'habitude de fumer dans l'auto alors que cela ne correspond pas à vos choix personnels), ce sont autant de bons exemples de mise en situation « délicates » où les aptitudes à la communication seront mises à l'épreuve.

L'animatrice encourage les participantes à penser à une situation délicate et importante, comme celle qu'elle vient d'énoncer, et de partager avec sa voisine ce qui s'est passé. Expliquer comment vous avez communiqué vos choix parentaux et si vous êtes satisfaites ou pas de votre échange et pourquoi... Si elle avait à le refaire, que ferait-elle différemment. 5 minutes pour chaque participante.

Le retour en groupe : l'animatrice demande à une femme de résumer ce que l'autre a dit.

- a) brève description d'une situation positive et pourquoi cela c'est bien déroulé...
- b) brève description d'une situation négative et pourquoi la communication a été infructueuse

4) Conclusion ou petits conseils pratiques qui ne donnent pas de solutions magiques.

C'est la responsabilité de chacune de trouver ses bons outils pour communiquer et développer sa voix :

- exprimer nos choix parentaux clairement, quand la situation est calme et avant que la tempête arrive, en créant un échange avec son interlocuteur. Mieux vaut prévenir que guérir.
- si la situation est chargée d'émotions, attendre le moment propice pour en discuter au lieu de dire des paroles blessantes qui vont envenimer la situation et nourrir la mésentente.
- trouver des alliés, des personnes qui vont nous aider à exprimer nos valeurs parentales (conjoint, amie, conseillère, etc.)
- choisir ses batailles ou la prière des AA : être suprême, donnez-moi la force de changer ce que je peux changer, d'accepter ce que je ne peux pas changer, et la sagesse de reconnaître la différence entre les deux.

Neuf conseils pour une communication plus efficace.

1) Recherchez un terrain d'entente.

L'objectif de la communication est d'établir un lien avec une autre personne. À cette fin, vous devez savoir où se trouve cette personne et d'où elle vient. Prenez l'exemple de ce petit garçon de 3 ans et demi qui mange une pomme sur la banquette arrière de la voiture et demande : « Papa, pourquoi ma pomme devient marron? ». Son père lui répond : « Parce que tu as mangé la peau et que la chair au contact de l'air s'oxyde, ce qui modifie sa structure moléculaire et explique qu'elle change de couleur. Après un long silence, le petit garçon demande doucement : "C'est à moi que tu parles, papa?". Acceptez le fait que tout le monde est différent et que vous ne pouvez rien y changer. Mettez-vous au niveau de chacun et vous verrez à quel point votre discussion devient efficace.

2) Écoutez.

Si nous avons deux oreilles et une bouche, ce n'est pas pour rien, ne l'oubliez pas! Parlez deux fois moins et écoutez deux fois plus. Pendant que votre interlocuteur parle, ne perdez pas de temps à penser à ce que vous allez dire ou à chercher une ouverture pour réciter votre réponse toute faite. Contrairement à une partie de tennis, le but de la discussion n'est pas de faire un service gagnant et de mettre votre interlocuteur hors jeu, mais au contraire de conserver la balle sur le terrain. Clairement, cela signifie que vous devez vous concentrer complètement sur ce que dit votre interlocuteur au niveau verbal, physique et émotionnel.

3) Écoutez à 100 %.

D'après le succès de librairie de Stephen Covey, *The Seven Habits of Highly Effective People*, cherchez tout d'abord à comprendre puis à être compris. Débarrassez-vous des filtres personnels, des suppositions, des jugements et des croyances qui déforment le discours de votre interlocuteur et l'interprétation que vous en faites.

4) Évitez les distractions.

L'écoute à 100 % requiert de la discipline. Évitez d'interrompre votre interlocuteur. Laissez-le aller jusqu'au bout de sa pensée. Ne finissez pas ou n'anticipez pas ses phrases. Soyez patient et faites preuve d'un véritable respect envers lui. Évitez de donner des conseils sans qu'on vous le demande. Cela peut être perçu comme de la condescendance et briser le flot de la conversation. À un moment ou à un autre, vous pourrez vous aussi partager votre point de vue. Rappelez-vous, votre interlocuteur s'intéresse à ce que vous dites à partir du moment où vous vous intéressez à ce qu'il dit.

5) Clarifiez.

Il existe de nombreuses manières d'alimenter avec tact la conversation. Recadrez les paroles de votre interlocuteur afin de vous assurer que vous avez bien entendu ce que vous pensez avoir entendu. Ne supposez rien. Posez des questions ouvertes qui généreront de nouvelles informations et vous engageront tous les deux encore davantage dans la conversation. Soyez sincère. Posez des questions pertinentes.

6) Soyez crédible.

Soyez sincère dans votre discours. Dites ce que vous pensez et pensez ce que vous dites. Soyez ouvert, honnête et franc. Si vous ne connaissez pas la réponse à une question, répondez simplement par non. Joignez le geste à la parole. En d'autres termes, ne promettez pas trop, mais donnez plus. Les actions ont beaucoup plus d'impact chez votre interlocuteur que vos paroles.

7) Restez détendu.

Face à ce qui peut sembler être une attaque personnelle, gardez votre sang-froid. Ne prenez pas ces paroles personnellement. L'humeur ou le discours de votre interlocuteur sont plus certainement liés à de la peur ou à de la frustration qu'à vous en tant qu'individu. Ne répondez pas de la même manière que votre interlocuteur. Essayez plutôt de déterminer la cause du problème et d'y trouver une solution.

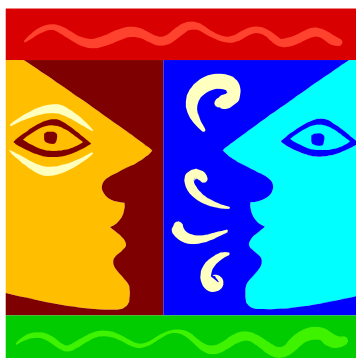
8) Soyez positif.

Ne parlez pas des autres dans leur dos sinon vous finirez par avoir cette réputation et vous perdrez la confiance et le respect de tous. Abstenez-vous d'utiliser un langage blessant, de faire des blagues et des remarques d'un goût douteux, notamment sur l'origine ethnique ou la race, bref, d'offenser quelqu'un.

9) Joignez les gestes à la parole.

Les paroles sont importantes, mais la manière dont vous les dites est encore plus importante. D'après des études, ce que vous dites (vos paroles) ne représente que 7 % de ce que les autres perçoivent de vous. Le langage corporel, les expressions du visage et le ton de la voix constituent les 93 % restants. Déterminez les barrières non verbales à une communication efficace et assurez-vous que votre ton, votre posture, vos gestes et vos mouvements corroborent vos dires.

Fiche pratique pour une communication efficace



Le point de départ de toute bonne communication paraît tout simple, mais on l'oublie souvent : sachez ce que vous voulez dire avant de parler. Combien d'entre nous nous attaquons à un problème important avant d'avoir bien réfléchi à ce que nous allons dire et découvrons que la conversation s'écarte du sujet, ou que nous n'arrivons pas à nous faire comprendre? Alors, prenez le temps de bien vous préparer. Pensez à ce que vous voulez obtenir et à ce que vous allez dire et, si possible, répétez pour vous-même le scénario.

Il est rare que les conversations se déroulent exactement comme prévu, surtout lorsqu'on soulève un problème, alors anticipez les obstacles que vous pourriez rencontrer — votre interlocuteur peut vous poser des questions ou vous interrompre, par exemple — et préparez vos réponses.

Choisissez un moment propice. Évitez d'avoir une discussion importante lorsque vous n'êtes pas dans votre assiette. Choisissez un moment de la journée où vous vous sentez au mieux de votre forme et où votre interlocuteur pourra vous accorder toute son attention.

Ne vous énervez ni avant, ni pendant, ni après la conversation. Vous communiquerez mieux si vous êtes calme, alors tâchez de vous détendre avant la discussion et de ne pas vous montrer trop émotif pendant l'échange. Si vous vous énervez, votre interlocuteur risque de s'énerver aussi, et ni l'un ni l'autre ne serez très efficaces. Si les choses semblent prendre une mauvaise tournure, suggérez de reprendre la conversation plus tard, quand vous vous serez tous les deux calmés et choisissez un moment et un endroit appropriés. Essayez de rester calme après l'échange - quelle qu'en soit l'issue; si vous ressassez une conversation qui s'est mal passée, vous n'aurez que plus de difficulté à la reprendre - et vous serez encore plus angoissé.

Dans la mesure du possible, donnez une tournure positive à la conversation en disant quelque chose de gentil à votre interlocuteur («Tu sais, heureusement que tu m'aides, toute seule je serais incapable de me débrouiller...»). Expliquez-lui clairement et brièvement ce dont vous voulez discuter et parlez à la première personne pour qu'il comprenne bien vos sentiments sur le sujet que vous voulez aborder.

La conversation sera plus fructueuse si vous écoutez attentivement ce que l'autre personne veut dire et essayez de trouver un compromis qui est mutuellement satisfaisant.