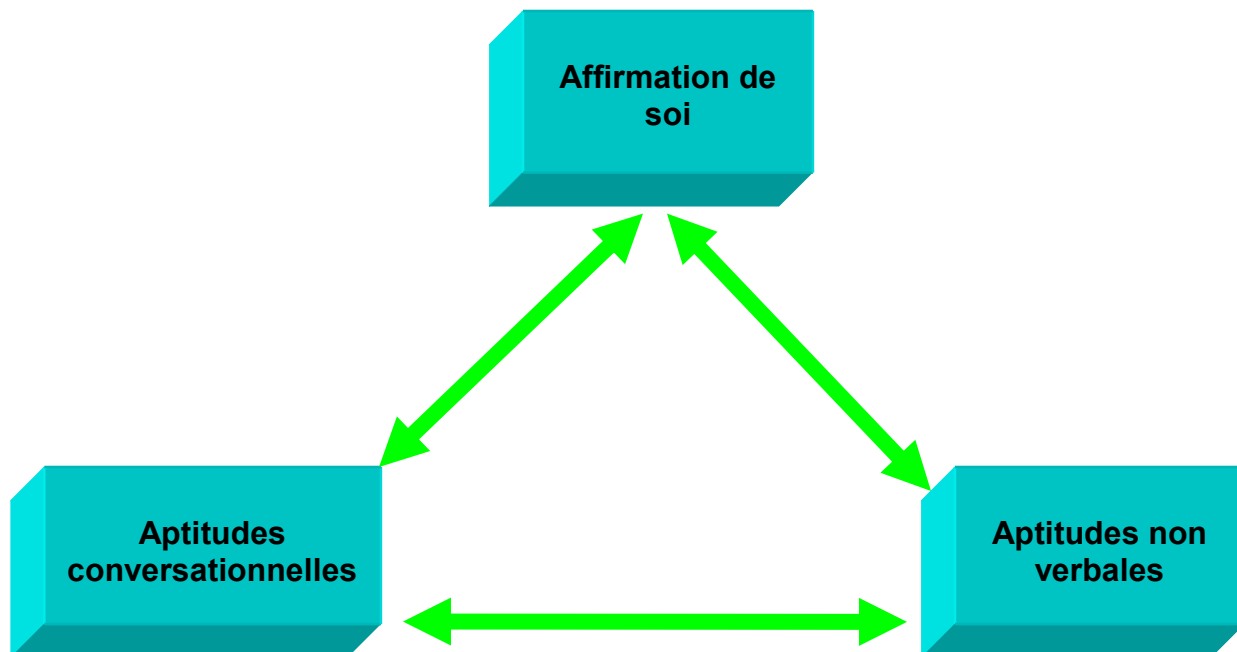


DÉVELOPPER DE BONNES APTITUDES COMMUNICATIONNELLES

Pour plusieurs raisons, le fait d'être en mesure de communiquer efficacement avec autrui est particulièrement important pour son propre bien-être psychologique. La communication permet de faire connaître ses besoins, ainsi que de répondre aux besoins des autres et de les comprendre. De plus, la communication aide à développer des relations significatives avec des amis et des proches, ainsi qu'avec des partenaires de vie. En fait, le soutien social constitue un des facteurs les plus importants de protection contre les émotions désagréables comme l'anxiété et la dépression. Être en mesure de parler à des gens de confiance permet d'exprimer comment on se sent, ainsi que d'obtenir des commentaires et du soutien.

Pouvez-vous même vous imaginer dans une situation où vous seriez incapable de demander de l'aide ou de l'affection à un proche? Ou ne pas être en mesure de faire état de votre dédain des films d'horreur lorsque vous sortez avec des amis? Ou alors ne pas jouir de la moindre relation significative dans votre vie? Si une des ces situations s'applique à vous, il est probable que vous deviez travailler un peu afin de développer vos aptitudes communicationnelles.

Pour être apte à communiquer efficacement avec autrui, il faut développer trois ensembles d'aptitudes distincts, mais inter-reliés. Il s'agit de: l'affirmation de soi, les aptitudes conversationnelles (ou verbales) et les aptitudes non verbales. Le reste de cette boîte à outils sera consacré à vous aider à développer chacun de ces ensembles.





Truc: L'objectif de cette boîte à outils est de vous aider à développer des aptitudes communicationnelles générales. Si vous ressentez le besoin de parfaire vos aptitudes dans certains domaines en particulier, tels que la présentation, la résolution de conflit, l'entrevue, etc., essayez de vous procurer un livre sur le sujet suite à la lecture de cette boîte à outils. Allez jeter un coup d'œil à la section « Recommandations de livres » sur mon site web afin d'obtenir quelques suggestions de ma part.

LES BONNES ATTITUDES À ADOPTER POUR BIEN COMMUNIQUER

Avant de cerner et développer vos aptitudes communicationnelles, tentez de mémoriser ces deux attitudes qu'il vaut la peine de développer : 1) être proactif/ve; 2) penser gagnant/gagnant (Covey, 1989).

- 1. Être proactif/ve:** Décider d'être proactif/ve, c'est décider d'assumer la responsabilité de sa propre vie. Essentiellement, il s'agit de « prendre le taureau par les cornes » ou « d'être capitaine de votre propre navire » et de refuser de regarder la vie passer devant vous. De ce fait, vous choisissez d'être heureux/euse, d'obtenir du succès, de vous faire peur parfois et même de traduire les éléments de cette boîte à outils en actions concrètes! La génétique, les situations et les circonstances malencontreuses se rangent derrière votre habileté à choisir et contrôler votre vie. Vous « agissez » au lieu de « réagir »! Souvenez-vous qu'une des seules choses qu'on ne peut absolument pas vous enlever est votre habileté à choisir! Lorsque vous interagissez avec autrui, engendrez ce que vous voulez en assumant vos responsabilités et vous plaçant dans une position qui vous permettra d'atteindre vos buts. Si vous apercevez quelqu'un avec qui vous pourriez potentiellement avoir une relation amoureuse, allez lui parler. Si une nouvelle carrière vous tente, adressez-vous à quelqu'un faisant partie du milieu qui vous intéresse. Rappelez-vous que l'alternative au fait d'être proactif/ve est une vie remplie de regrets et de « j'aurais dû ».
- 2. Penser gagnant/gagnant:** La société dans laquelle on vit tend à évaluer le succès d'une manière binaire, car la majorité de ce à quoi on est exposé est basé sur le principe de la compétition. Par exemple, dans la plupart des sports, il y a un(e) gagnant(e) et un(e) perdant(e). En affaires, le but est de fournir le meilleur service ou produit possible, afin de maximiser les profits et de surpasser la compétition. Essentiellement, *je* connais du succès si *je* gagne et *tu* perds, et *je* perds si c'est *toi* qui gagnes. Dans un tel contexte, il n'est pas surprenant que les interactions sociales puissent aussi être perçues comme un jeu, dans le cadre duquel il y a un(e) gagnant(e) et un(e) perdant(e) définitif/ve.
Par contre, il existe une autre manière d'aborder les relations interpersonnelles. Penser gagnant/gagnant est une façon plus mature et sûre d'approcher les liens humains. Au lieu de se concentrer sur la compétition et la

quête d'une supposée victoire, cette attitude se fonde sur la coopération et le bénéfice mutuel, afin que les deux parties impliquées connaissent du succès, atteignent leurs buts et s'accomplissent personnellement. Lorsque vous interagissez avec autrui, essayez de garder cette attitude en tête. Il est probable que vous obteniez ce que vous désirez si l'autre partie sent aussi qu'elle obtient ce qu'elle veut.

S'ENTRAÎNER À S'AFFIRMER

Si vous ressentez le besoin de développer vos aptitudes d'affirmation de vous-même, servez-vous de la boîte à outils « L'affirmation de soi » afin de vous aider. Si vous n'êtes pas certain(e) que l'affirmation de soi constitue ou non un problème pour vous, complétez l'autoévaluation qui suit en prenant connaissance des affirmations suivantes. Si vous vous reconnaissez dans une ou plusieurs de ces affirmations, il est probable que vous nécessitez un entraînement d'affirmation de vous-même.

- Vous êtes généralement passif/ve et demeurez tranquille. Vous ne partagez pas (ou presque) votre opinion et vous n'exprimez pas vos besoins et désirs.
- Vous éprouvez de la difficulté à dire « non ».
- Vous gardez vos sentiments à l'intérieur et vous finissez par exploser.
- Vous considérez que la seule façon d'obtenir ce que vous voulez est de vous montrer agressif/ve.
- Vous avez l'impression que les autres profitent de vous ou vous donnent trop à faire.
- Vous vous pliez généralement aux désirs des autres.
- Vous ne vous sentez pas respecté(e) par les autres.
- Vous avez peu ou n'avez pas de respect pour vous-même, car vous n'exprimez jamais vos besoins, désirs et opinions.

Certaines personnes ont peur de s'affirmer, car elles entretiennent plusieurs mythes à propos de l'affirmation de soi. Les mythes ne sont basés sur aucun fait et ne sont donc pas véridiques. Ci-dessous, vous trouverez une liste des mythes courants à propos de l'affirmation de soi, ainsi qu'une série de façons de lutter contre ces mythes.

1^{er} mythe : S'affirmer, c'est être agressif/ve.

Cela est faux. Lorsqu'on s'affirme, on n'élève pas nécessairement le ton, on ne crie pas. On n'essaye pas d'intimider les autres non plus en envahissant leur espace personnel ou en les menaçant. Lorsqu'on s'affirme, le but n'est pas de convaincre autrui d'adopter sa position ou de prouver qu'on a raison à tout prix. Ces comportements relèvent de l'agressivité. Lorsqu'on agit en s'affirmant, il suffit de s'adresser à autrui avec un ton neutre, de respecter la distance entre soi et son/sa interlocuteur/trice et de faire état de ses opinions, désirs et besoins.

2^e mythe : S'affirmer, c'est avoir toujours raison.

Non, ce n'est pas vrai. L'affirmation de soi consiste en l'expression de ses opinions, désirs et besoins. L'expression personnelle ne correspond pas au fait de forcer les

autres à être en accord avec vous. L'affirmation de soi signifie plutôt qu'on respecte la manière dont les autres s'expriment.

3^e mythe : Si je m'affirme, les autres ne m'apprécieront pas. Si je demeure calme, les autres m'aimeront plus.

Il s'agit d'un autre mythe complètement faux. En étant passif/ve, vous suivez simplement ce que les autres disent et font. Il n'existe aucune garantie que les autres vous aimeront plus pour autant. En fait, certaines personnes passives finissent par exploser face aux autres, car elles ne peuvent plus tolérer leur propre tendance à ne pas s'exprimer. Les autres vous aimeront-ils lorsque cela se produira? Qui plus est, certains individus deviennent irrités et se lassent face à des gens qui n'expriment jamais leurs opinions et leurs désirs.

4^e mythe : S'affirmer, c'est être égoïste.

Faux. Exprimer ses opinions et ses besoins n'est pas égoïste; il s'agit d'un comportement humain naturel. De plus, l'affirmation de soi implique de respecter l'opinion et les valeurs des autres même si elles suscitent son propre désaccord. Se comporter en s'affirmant signifie qu'on donne et reçoit du respect.

5^e mythe : Je dois toujours dire « oui » et faire ce que les autres me conseillent de faire.

Ce n'est pas vrai, encore une fois. S'affirmer, c'est communiquer ses limites. Si l'on s'inquiète que les autres croient que l'on est mauvais(e), paresseux/euse, indifférent(e), etc. simplement parce qu'on dit parfois « non », alors exprimer ses propres limites est bénéfique autant pour soi-même que pour les autres. Par exemple, indiquer qu'on est surchargé(e) et qu'on ne peut accepter aucune tâche supplémentaire est bénéfique autant pour soi-même que pour la personne qui délègue. Si on ne s'affirmait pas dans ce cas-là, la qualité du travail s'en trouverait amoindrie ou alors la tâche pourrait ne jamais être complétée. En fait, on ne peut s'attendre à ce que les autres connaissent nos limites, alors on doit les leur communiquer. La plupart des gens se montreront compréhensifs lorsqu'ils en auront pris connaissance.

6^e mythe : En m'affirmant, j'obtiendrai toujours ce que je désire.

Il s'agit du dernier mythe, et il s'avère faux lui aussi. L'affirmation de soi ne garantit pas qu'on obtiendra ce qu'on désire, peu importe à quel point la demande est raisonnable ou à quel point on se montre courtois lorsqu'on l'exprime. Cela signifie simplement qu'on partage ses opinions, besoins et désirs et que cela fait en sorte qu'on se respecte soi-même.

LA COMMUNICATION NON VERBALE

Même si la plupart d'entre nous croient que la communication est surtout verbale, ce qu'on communique avec le corps, et qui relève donc de la communication non verbale, joue un très grand rôle. En fait, il existe des études qui stipulent que la communication non verbale joue un plus grand rôle que n'importe quoi qu'on puisse dire. La communication non verbale inclut plusieurs éléments : la direction vers laquelle on regarde, le ton de la voix et même la posture dans laquelle on se tient. Pensons à un

exemple. Imaginez que vous êtes en train de parler avec quelqu'un qui affiche une mine peu intéressée. Cette personne ne vous regardera probablement pas dans les yeux, et fixera plutôt le mur, l'horloge, elle regardera ailleurs. Peu importe à quel point cet individu se dit intéressé, son comportement non verbal déclare le contraire.

Le comportement non verbal peut communiquer une foule de messages à autrui, ce qui explique qu'on doive y porter une certaine attention. Par exemple:

- La manière dont on se sent (par exemple, apeuré(e), déprimé(e) ou fâché(e)).
- Le degré d'intérêt que l'on porte à quelque chose ou quelqu'un.
- La connaissance du sujet qui fait l'objet de la conversation.
- L'attitude (par exemple, dégoût, soumission).
- L'honnêteté (lorsqu'on cache quelque chose, par exemple).

Comment améliorer ses aptitudes de communication non verbale

1. Effectuez une autoévaluation. Prenez connaissance de la rubrique ci-dessous afin de vous aider à définir quels sont les aspects problématiques pour vous.

- Ton et volume de voix :** Votre volume de voix est-il bas, pouvez-vous être entendu(e)? Votre voix manque-t-elle de confiance? Est-elle tremblante? Est-ce que vous bégayez? Parlez-vous rapidement, sans respirer régulièrement?
- Mouvement du corps :** Vos bras demeurent-ils plaqués le long de votre corps? Agitez-vous les mains de manière incontrôlable? Croisez-vous les bras en tout temps? Demeurez-vous rigide? Hochez-vous légèrement la tête occasionnellement afin de communiquer à la personne qui vous parle que vous comprenez ou que vous suivez?
- Contact visuel :** Fixez-vous l'autre personne sans cligner des yeux lorsque vous la regardez? Regardez-vous ailleurs la majorité du temps ou fixez-vous un objet sans établir de contact visuel avec la personne?
- Posture :** Est-ce que vous vous asseyez le dos voûté, de manière un peu avachie? Baissez-vous la tête? Vous tournez-vous afin de regarder la personne?
- Distance physique :** Demeurez-vous à une certaine distance de la personne à qui vous vous adressez (ni trop près, ni trop loin)? Accordez-vous un certain espace à une nouvelle personne qui se joint à la conversation?
- Expression faciale :** Souriez-vous trop, ou pas assez?

2. Pratiquez afin de développer ces aptitudes.

- Ne tentez pas de pratiquer tout à la fois. Commencez avec une de ces aptitudes et ne passez à la prochaine qu'après avoir maîtrisé la première.
- Si vous vous sentez confortable, demandez de l'aide à un proche ou un(e) ami(e). Parfois, on peut avoir l'impression d'avoir l'air inconfortable ou anxieux/euse. Obtenez les commentaires de quelqu'un de confiance à ce sujet si vous le pouvez.
- Si trouver quelqu'un n'est pas possible, pratiquez devant un miroir. Même si cela vous fera peut-être vous sentir bizarre, vous constaterez certaines choses dans

l'immédiat et vous pourrez pratiquer autant que vous le voulez sans qu'il n'y ait la moindre répercussion négative.

- d. Si vous avez accès à une caméra vidéo, filmez-vous. Ensuite, visionnez l'enregistrement et pratiquez les éléments qui sont problématiques pour vous.
- e. Une fois que vous avez acquis une certaine confiance, exercez-vous dans le vrai monde. Assurez-vous de commencer avec des personnes face auxquelles vous croyez que ce sera plus facile. Si vous pensez qu'il serait plus prudent de débiter avec des amis, allez-y. Si vous croyez qu'un(e) commis ou un(e) préposé(e) représente un défi réaliste pour vous, allez dans un magasin et pratiquez. Afin de vous aider, vous pouvez consulter la boîte à outils sur « La thérapie par l'exposition ».



Truc: Personne ne naît avec de bonnes aptitudes sociales. Les aptitudes communicationnelles ne sont pas comme les traits de personnalités ou les habiletés innées. Il s'agit plutôt de capacités qui doivent être développées avec la pratique. Alors pratiquez! pratiquez! pratiquez! autant que vous pouvez.

LES APTITUDES CONVERSATIONNELLES

1. Effectuez une autoévaluation. Utilisez la rubrique ci-dessous afin de vous aider à trouver les aspects sur lesquels vous devriez travailler. Par exemple:

- Avez-vous de la difficulté à entamer ou à tenir une conversation?
- Avez-vous des problèmes à trouver quoi dire pendant une conversation?
- Trouvez-vous difficile de savoir quoi dire lorsqu'une conversation devient conflictuelle?
- Êtes-vous réticent(e) à parler de vous-même?

2. Pratiquez-vous afin de développer vos aptitudes verbales.

a. Entamer une conversation. Assurez-vous de vous présenter d'abord si vous ne connaissez pas la personne. Par exemple, établissez un contact visuel et dites : « Bonjour! Je ne crois pas que nous nous soyons rencontré(e)s. Je m'appelle... » Ensuite, parlez d'un sujet général dont n'importe qui pourrait discuter. Les exemples communs comprennent la météo, les nouvelles; vous pouvez faire une observation quelconque (par exemple : « j'ai cru comprendre que vous aimez les sports ») ou offrir un compliment (par exemple : « j'aime votre collier »).

- Assurez-vous de porter attention à votre comportement non verbal.
- Une fois que vous constatez que la conversation se déroule bien, vous pouvez passer à des sujets plus personnels. Par exemple, les champs d'intérêts, les convictions politiques ou religieuses, la famille, la carrière, etc.

- Si quelqu'un d'autre se joint à la conversation, tournez-vous légèrement vers cette personne, afin que vous formiez un cercle avec vos interlocuteur/trices et que tout le monde puisse participer à la conversation.

b. Comment tenir une conversation pendant un certain temps. Assurez-vous de vous arrêter le temps de quelques pauses, afin que l'autre personne puisse s'exprimer. Souvenez-vous qu'une conversation, ça va dans les deux sens.

- Choisissez un sujet déjà abordé et posez des questions qui y sont liées. Par exemple, si votre interlocuteur est un physicien, demandez-lui comment il a fait son entrée dans le milieu, quelles écoles il a fréquentées, qu'est-ce qu'il fait exactement, etc.
- Si vous vous sentez nerveux et craignez que votre voix soit tremblante, concentrez-vous sur la conversation et sur le discours de l'autre personne. Vous concentrer sur vous-même rendrait les choses plus difficiles, alors tentez d'écouter attentivement ce que l'autre personne dit.
- N'essayez pas d'être drôle ou de plaisanter. Prenez la conversation comme elle vient.



Truc: Prenez un moment pour observer une conversation entre deux personnes. Vous remarquerez probablement que le contenu de cet échange variera entre les affirmations sur soi et les questions de suivi.

c. Gardez à l'esprit ces « principes de l'écoute » (Burns, 1999).

- **Concession:** Si la discussion devient haute en émotions ou conflictuelle, trouvez une touche de vérité dans ce que l'autre personne vient de dire même si vous êtes en désaccord avec elle, pensez qu'elle a tort ou la trouvez injuste. Une concession montrera que vous écoutez, calmera la situation et vous aidera à retrouver la ligne directrice de la conversation.
- **Pensée pour autrui, empathie:** Paraphraser ce que la personne vient de dire ou la manière dont elle se sent. Par exemple : « Alors vous pensez que les réformes du système de la santé sont une bonne chose » ou « Vous avez trouvé injuste que je me présente en retard ». Cela communique à l'autre personne que vous l'écoutez.
- **Se renseigner:** Si vous n'êtes pas certain(e) ce que la personne veut dire, posez-lui simplement une question de suivi. Cela montrera à la personne que vous considérez que ce qu'elle dit est important.

d. Gardez à l'esprit ces « principes de l'expression personnelle » (Burns, 1999).

- **Employez des affirmations qui commencent par « je me sens »:** Cela est particulièrement important lorsqu'un conflit survient. Par exemple, « Je me sens insulté(e) lorsque les gens se présentent en retard à un rendez-vous »

- or « je me sens affligé(e) lorsque les gens crient ». Essayez d'éviter d'employer des affirmations qui contiennent « tu », « vous » ou « toi », ce qui est parfois plus facile à dire qu'à faire! Par exemple : « Je déteste ça quand vous êtes en retard » ou « j'abhorre quand tu cries comme ça ». Ces affirmations font sentir à la personne qu'elle est critiquée et elle s'en trouvera sur la défensive, ce qui rend la communication efficace d'autant plus difficile.
- **Flatter:** Trouvez quelque chose de positif à dire sur la personne, afin de lui communiquer que vous la respectez et avez de la considération pour elle même si vous êtes fâché(e) contre elle.

e. Pratiquez avec d'autres. Assurez-vous de pratiquer vos aptitudes conversationnelles avec des ami(e)s, des proches ou des étrangers (par exemple : un(e) vendeur/euse dans une boutique, quelqu'un dans l'ascenseur) ou des collègues. Si cela peut vous être utile, élaborer une hiérarchie de vos peurs en vous servant de la boîte à outils « La thérapie par l'exposition ». Si vous devenez confortable, essayez de faillir à votre routine en essayant quelque chose de nouveau. Par exemple, complimentez un parfait étranger rencontré dans un endroit public, confiez une de vos faiblesses à une amie ou offrez deux compliments par jour à toutes sortes de gens. Souvenez-vous que les habiletés communicationnelles constituent des aptitudes, que vous devez pratiquer afin d'atteindre la perfection, ou du moins de vous en approcher le plus possible!