

2. Lisez la mise en situation ci-dessous. Ensuite, nommez les attitudes favorisant la communication qui n'ont pas été mises en pratique et expliquez votre réponse.

Mise en situation

Une personne qui a besoin de soins d'assistance pour faire sa toilette fait part à l'intervenante de ses difficultés à vivre avec sa maladie qui l'empêche d'être autonome. Au fil de la conversation, elle mentionne qu'elle parle à Dieu chaque jour et qu'elle lui demande de venir la chercher dès que possible. Puisque l'intervenante n'est pas croyante, elle lui répond que ça ne sert à rien de communiquer avec qui que ce soit dans l'au-delà. Elle ajoute qu'il n'y a rien de bon qui puisse venir de cette croyance, qu'elle considère irrationnelle, et que la personne devrait plutôt concentrer ses efforts sur les exercices de réadaptation que la physiothérapeute lui a enseignés, ce qui clôt la discussion.

COMMENCER LA LECTURE ICI

Comprendre les différentes formes de communication

Vous pourriez croire que seules les paroles sont importantes au cours d'une conversation entre deux personnes. Pourtant, si vous écoutez bien le débit et le ton de voix des deux personnes et si vous observez bien leurs gestes et leurs expressions faciales, vous pouvez facilement décoder une foule d'informations qui complètent les messages transmis. La communication s'effectue donc toujours sous deux formes, soit :

- la **forme verbale**, émise par la parole, constituée de mots d'un langage donné ;
- la **forme non verbale**, constituée de gestes, d'attitudes, de symboles, d'expressions faciales et de mouvements corporels.

Communiquer, c'est aussi écouter. L'**écoute active** est une forme de communication essentielle en relation aidante. Elle regroupe des techniques associées tant à la forme verbale qu'à la forme non verbale de la communication.

Enfin, pour être bien reçu de l'autre et compris, un interlocuteur doit utiliser le même langage ou connaître suffisamment bien le langage de l'autre pour être en mesure de le décoder.

La communication verbale

La communication verbale est une façon structurée et codifiée d'exprimer une idée, un besoin, un désir, etc. C'est une manière directe et spontanée de s'adresser à l'autre. Il ne faut toutefois pas croire que chaque fois qu'on ouvre la bouche, on réalise une communication efficace !

Plusieurs critères, s'ils sont respectés, assurent l'efficacité de la communication verbale (figure 2.7). Essentiellement, il s'agit de formuler un message bref avec des termes simples, clairs et précis. Il faut aussi transmettre ce message en temps et lieu opportuns, en employant un vocabulaire et un débit convenables pour le récepteur.

Figure 2.7 — Critères d'efficacité d'une communication verbale

Critères	Explications
Simplicité du message	
✓ Efficace	Un message simple encourage les personnes à s'intégrer à la conversation, à poser des questions, à exprimer leurs craintes et leurs sentiments. Il faut utiliser des mots courants, de même qu'éviter les explications trop longues et les excès de langage.
✗ Non efficace	Un message qui manque de simplicité peut introduire un rapport de supériorité, engendrer des erreurs dans la compréhension des consignes et entraîner un manque d'intérêt pour une discussion qui semble trop compliquée.
Clarté et précision	
✓ Efficace	Un message clair et précis transmet la pensée avec exactitude et donne la totalité de l'information. Il faut aussi répéter lorsque cela est nécessaire et diminuer les bruits extérieurs ou les interférences.
✗ Non efficace	Un message qui manque de clarté et de précision peut engendrer de la peur en raison d'un manque d'information, des erreurs dans la compréhension des consignes et des pertes de temps.
Brièveté	
✓ Efficace	Un message bref consiste à dire en peu de mots l'idée que l'on désire exprimer ou le but que l'on poursuit.
✗ Non efficace	Un message trop long peut provoquer la perte d'intérêt du récepteur, ou encore l'incompréhension.

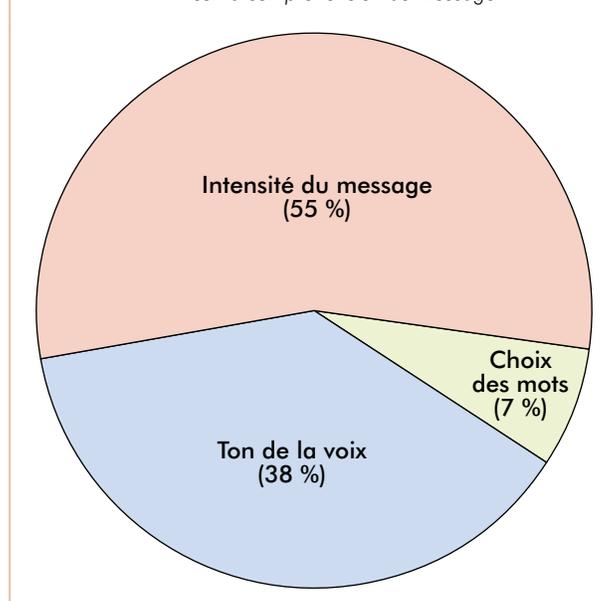
Figure 2.7 — Critères d'efficacité d'une communication verbale (suite)

Critères	Explications
Moment et à-propos	
✓ Efficace	Le message doit être émis en temps et lieu convenables. Il doit aussi correspondre aux attentes et aux besoins de l'interlocuteur.
✗ Non efficace	Un message non approprié ne présente aucun intérêt et peut provoquer de l'ennui.
Vocabulaire et débit	
✓ Efficace	Un vocabulaire connu du récepteur, une articulation claire et un débit ni trop rapide ni trop lent contribuent à l'efficacité d'une communication verbale.
✗ Non efficace	Un vocabulaire trop technique ou un débit inadéquat peuvent engendrer de l'incompréhension, un manque d'intérêt et, par conséquent, la non-participation à la conversation.

Selon de nombreuses recherches, les facteurs qui, uniquement sous l'angle de l'expression, contribuent à une bonne compréhension du message se répartissent dans les proportions représentées à la figure 2.8.

Vous pouvez constater que la richesse du vocabulaire n'est pas le facteur le plus déterminant en communication. En effet, pour favoriser la réception du message, il vous faut aussi croire à ce que vous exprimez et employer un ton approprié. De plus, quand vous recevez un message, vous avez avantage à comprendre au-delà des mots, en prêtant attention aux émotions qui accompagnent les idées émises.

Figure 2.8 — Répartition des facteurs d'expression influant sur la compréhension du message



Les techniques de communication verbale

Dans votre travail, vous pourrez utiliser différentes techniques de communication verbale pour aider les personnes à vous faire part de leurs besoins. Parmi ces techniques, il y a le **reflet**, les **questions**, la **rétroaction**, la **validation**, la **synthèse** et les **messages en « JE »**.

Le reflet (ou la reformulation)

Le reflet est une reformulation du message de l'émetteur. Vous pouvez utiliser le reflet simple et le reflet du sentiment (figure 2.9). En utilisant cette technique, vous servez de miroir à l'interlocuteur de façon à l'aider à reconnaître son propre vécu à travers ce qu'il communique.

Figure 2.9 — Reflet

Reflet simple	Reflet du sentiment
<p>Le reflet simple est une reformulation en des termes similaires à ceux énoncés dans le message.</p> <div data-bbox="175 909 630 1094" style="border: 1px solid orange; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Ça fait un an que je fais des exercices de physiothérapie et je suis toujours aussi limité dans mes déplacements.</p> </div>  <div data-bbox="162 1486 751 1640" style="border: 1px solid orange; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Ce que je comprends, c'est que depuis un an, vous ne constatez aucun changement malgré les exercices de physiothérapie.</p> </div>	<p>Le reflet du sentiment est aussi une reformulation, qui tente, cette fois, de faire ressortir les émotions qui sont rattachées au message.</p> <div data-bbox="829 909 1328 1094" style="border: 1px solid orange; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Le médecin m'a dit que je n'avais rien, mais je vais aller consulter ailleurs... Mes deux sœurs sont mortes d'un cancer.</p> </div>  <div data-bbox="813 1396 1377 1581" style="border: 1px solid orange; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Au fond, ce que vous me dites, c'est que vous avez peur que le médecin se soit trompé et que vous développiez la même maladie que vos sœurs.</p> </div>

Les questions

L'emploi de questions s'avère souvent le moyen le plus efficace pour maintenir une conversation et obtenir des renseignements. Vous pouvez utiliser des questions ouvertes ou des questions fermées (figure 2.10).

Figure 2.10 — Questions

Question ouverte	Question fermée
<p>Les questions ouvertes permettent à l'interlocuteur de développer une idée, de donner plus d'information, de relancer la conversation.</p> <p>Comment vous sentez-vous ce matin ?</p> 	<p>Les questions fermées demandent une réponse courte ou précise. Elles portent sur un sujet précis et limitent le choix de réponse.</p> <p>Voulez-vous du thé ou du café ?</p> 

Les **questions ouvertes** favorisent les échanges. Par contre, elles peuvent insécuriser les personnes qui présentent des déficits cognitifs. Les **questions fermées**, quant à elles, découragent l'introspection, mais elles sont efficaces quand on veut obtenir une réponse spécifique.

La façon de poser les questions est importante. Poser des questions trop directes, en allant droit au but, peut sembler menaçant si le but de la question n'est pas précisé. À l'inverse, poser des questions indirectes semble moins menaçant, procure la liberté à l'interlocuteur d'y répondre ou non, encourage le processus d'exploration tout en préservant l'autonomie.

Attention ! Poser trop de questions peut être perçu comme une intrusion par certaines personnes. De plus, vous devez être prudente avec les questions trop suggestives (ne pensez-vous pas que...) et le « pourquoi » qui est parfois culpabilisant et qui peut exprimer un jugement de valeur.

La rétroaction (feedback)

La rétroaction est à la fois un élément essentiel du processus de communication et une technique de communication verbale. Pour assurer une communication adéquate, en plus de confirmer la réception du message, le récepteur peut :

- informer l'autre de ses perceptions et de ses sentiments ;
- informer l'autre des émotions que suscite en lui la discussion.

La rétroaction ne doit jamais servir à contraindre l'autre à modifier son comportement, mais bien à décrire la réaction suscitée par le message reçu.

La validation (ou la clarification)

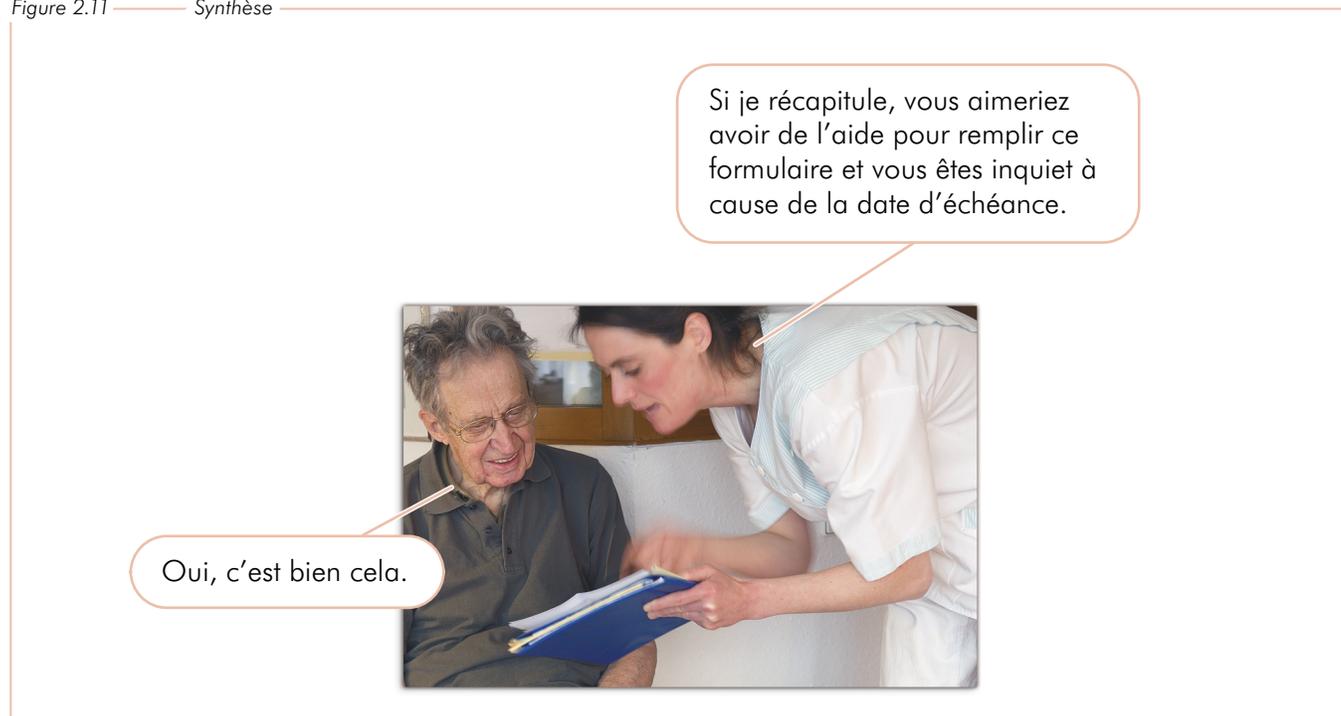
La validation consiste à vérifier vos perceptions en sollicitant le récepteur. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le reflet, les questions et la rétroaction.

En validant vos perceptions, vous pouvez corriger les fausses perceptions avant que la communication devienne confuse et que des mésententes surviennent.

La synthèse

La synthèse résume l'idée émise par l'émetteur ou ses sentiments. En faisant la synthèse de l'ensemble de la discussion, vous pouvez terminer une conversation, clore le sujet abordé ou faire le point avant d'aller plus loin (figure 2.11).

Figure 2.11 — Synthèse



Les messages en «JE»

Les techniques de communication verbale sont souvent plus efficaces si le message est transmis en «JE». En tant qu'émettrice, vous pouvez utiliser le message en «JE» pour exprimer de façon objective ce que vous vivez, ce que vous ressentez au contact de l'autre personne, ou encore pour exprimer un souhait (figure 2.12). Un message en «JE» n'est ni une critique, ni un jugement, ni une occasion de donner des conseils ou des solutions. Il vous permet d'exprimer vos émotions de façon plus flexible soit à une collègue ou à un supérieur, soit à votre entourage immédiat (famille, travail, ami), soit à un bénéficiaire ou un client.

Figure 2.12 — Les avantages du message en «JE»

Message en «TU»	Message en «JE»
<ul style="list-style-type: none"> – Affirmation possiblement accusatrice. – Affirmation pouvant provoquer une réaction défensive. <div data-bbox="228 800 691 919" style="border: 1px solid orange; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Tu ne réussis jamais à arriver chez les clients à l'heure prévue.</p> </div> 	<ul style="list-style-type: none"> – Affirmation qui témoigne du besoin de la personne qui parle. – Affirmation qui favorise un échange réel sur le sujet. <div data-bbox="1016 800 1479 953" style="border: 1px solid orange; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>J'ai besoin d'avoir, dans mon équipe, des auxiliaires capables de respecter l'horaire établi.</p> </div> 

Dans une situation difficile impliquant un client ou un bénéficiaire (agressivité, agitation, refus de collaborer, comportement répétitif), la première chose que vous devez faire est de reconnaître vos émotions, de déterminer précisément ce que cette situation vous fait vivre et ressentir (peur, colère, frustration, culpabilité, impuissance, inquiétude, anxiété, indifférence). Ensuite, vous serez en mesure de formuler un message en «JE», qui vous permettra de vous libérer de vos émotions et de poursuivre la communication avec la personne.

Attention! le message «JE» doit être formulé le plus objectivement possible afin de mieux répondre au besoin de la personne à laquelle vous donnez des soins d'assistance et NON dans le but de tourner la situation à votre avantage.

Pour formuler un message en «JE», vous devez être capable de communiquer le comportement verbal ou non verbal, ou encore le fait qui vous dérange, au moment même où vous le percevez. Enfin, vous pouvez terminer la discussion en formulant un souhait, un désir.



Exercice 2.5 Est-ce que je maîtrise les techniques de communication verbale ?

1. Associez chacune des questions de la figure 2.13 à son type.

Figure 2.13

a) Avez-vous bien dormi la nuit dernière ?	<input type="checkbox"/>	1. Question ouverte
b) Que voulez-vous manger au déjeuner aujourd'hui ?	<input type="checkbox"/>	2. Question fermée
c) Que vous a dit votre ergothérapeute au sujet de votre demande pour un lève-personne ?	<input type="checkbox"/>	
d) Est-ce que ça va ?	<input type="checkbox"/>	
e) Que pensez-vous de la visite des bénévoles ?	<input type="checkbox"/>	
f) Combien d'heures dormez-vous habituellement ?	<input type="checkbox"/>	

2. Pour chacune des situations suivantes, réécrivez une réponse appropriée en utilisant un message en «JE».

~~Dans l'exercice de votre métier, vous devrez toujours vous assurer que la maladie dont est atteinte la personne n'est pas la cause de l'acte perturbateur.~~

~~a) Un client s'agite au moment du bain et commence à vous frapper.
«Vous êtes donc bien agressif ce matin, calmez-vous.»~~
