

Le pouvoir de la communication et de l'authenticité, un passeport pour la santé !



Andrée-Anne Buteau
abuteau@asstsas.qc.ca

CETTE CONFÉRENCE DE COLETTE VERRET, PSYCHOLOGUE, A ATTIRÉ L'INTÉRÊT DE PLUSIEURS PARTICIPANTS. FORT ENRICHISANTE, ELLE A FOURNI DES ATOUTS À EXPLOITER TANT DANS NOTRE VIE PERSONNELLE QUE PROFESSIONNELLE.

Colette Verret nous a amenés dans l'univers de la communication et de l'authenticité en se basant sur les principes d'une bonne santé mentale. Pour se sentir dans un état de bien-être et accomplir un travail productif et fructueux, tout en contribuant à la vie dans notre communauté, il faut savoir communiquer et rester authentique. Tel est, selon M^{me} Verret, le passeport pour la santé !

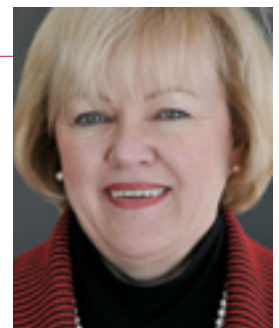
Le bonheur est un choix !

Chaque individu a du pouvoir : celui de l'authenticité, celui de changer, d'agir, etc. Selon Thierry Janssen¹, 40 % de notre aptitude au bonheur reposent sur notre investissement personnel et 50 % appartiennent à la génétique et aux facteurs environnementaux. Les autres 10 % relèvent des conditions extérieures.

Ainsi, 40 % du grand total sont en notre propre pouvoir. Ils dépendent uniquement de notre investissement personnel pour améliorer notre bonheur. N'est-ce pas une part du gâteau intéressante pour tenter le coup ?

Dans la communication comme dans l'authenticité, tout est question de perception. Il est donc possible que notre message qui nous semble si clair ne le soit pas pour l'autre. Un même mot, une même phrase peuvent être interprétés différemment. C'est à ce moment qu'il faut nous ajuster et changer notre approche pour favoriser une communication optimale (**encadré 1**).

Pour améliorer la communication, d'autant plus si les opinions sont opposées ou si les enjeux sont importants, il est possible d'agir sur notre perception et notre interprétation de la situation pour que nos actions soient alors plus appropriées. Les émotions émanent de nos pensées et de nos actions, nous ne pouvons agir directement sur elles. Il faut



Colette Verret, psychologue.

1. DES PRINCIPES POUR UNE MEILLEURE COMMUNICATION !

Rester dans notre rôle

Établir nos valeurs et celles de l'organisation permet d'avoir un but commun. Bien se connaître comporte plusieurs avantages : se positionner dans une situation et définir ses limites ; identifier les personnes « peaux de bananes », celles qui ont tendance à nous attaquer personnellement et, ainsi, éviter de glisser ; etc.

Utiliser notre cerveau diplomate²

Le cerveau « primate » a pour fonction de nous protéger et de réagir rapidement aux situations. Dans le cerveau « ordinateur » sont ancrées nos valeurs et nos croyances apprises dans la jeunesse. Le cerveau « diplomate » relativise et analyse les situations dans leur contexte. C'est là où prennent naissance nos opinions personnelles et où se construisent le plaisir et le bonheur. C'est celui qu'il faut développer et utiliser dans la communication !

Prendre le temps d'établir le diagnostic

Modifier nos réactions en agissant sur nos pensées et nos actions

Pour se sentir dans un état de bien-être et accomplir un travail productif et fructueux, tout en contribuant à la vie dans notre communauté, il faut savoir communiquer et rester authentique.

les écouter et comprendre les signaux d'alarme qu'elles envoient. Il est donc important de porter attention à notre petite voix intérieure, car nos pensées peuvent conduire à l'émotion et influencer nos actions. La communication, ça se passe aussi à l'intérieur de nous !

Êtes-vous Girafe ou Chacal dans vos communications ?

Ces deux animaux ont des réactions à l'opposé l'un de l'autre. Par analogie avec leurs caractéristiques, Marshall Rosenberg³ classe les personnes dans un ou l'autre groupe. Le chacal réagit rapidement aux situations en les évitant ou en attaquant. La girafe voit les situations de haut et possède un gros cœur. Elle écoute le besoin de l'autre, observe les faits, cherche le but commun et remet la situation dans son contexte.

La personne Girafe maîtrise le judo-verbal, une technique de communication qui nécessite un minimum d'efforts pour un maximum de résultats. L'objectif du judo-verbal est d'augmenter la capacité de désamorcer une relation conflictuelle et de contrer les insultes et la désapprobation d'autrui sans nous mettre sur la défensive ni endom-

mager notre amour-propre et la relation. L'**encadré 2** présente des exemples de stratégies de communication à utiliser en fonction du type de personnalité côtoyée.

Finalement, qu'il s'agisse de situations difficiles ou de personnes particulières, l'important est de bien connaître nos valeurs et les éléments qui peuvent influencer notre attitude, de poser nos limites dans le respect afin de préserver notre estime de soi, de savoir communiquer et, bien sûr, de rester authentique. C'est une bonne façon d'évoluer dans notre monde et de développer notre résilience, sans nous épuiser. ■

RÉFÉRENCES

1. JANSSEN, Thierry. *Le défi positif, une autre manière de parler du bonheur et de la bonne santé*, Les liens qui libèrent, 2011, p. 57-65.
2. Utiliser notre cerveau diplomate (selon Danie Beaulieu) ou le cerveau humain (selon Steve Peters). PETERS, Steve. *Le paradoxe du chimpanzé*, Éditions Marabout, 2013.
3. DARD, Dieudonné. « Le langage du cœur, arme anti-conflits », *Le journal Le Monde*, décembre 2009 [Consulté le 30 juin 2014] (<http://www.nvc-europe.org/SPIP/Le-journal-Le-Monde>).

2. LA COMMUNICATION AVEC DES PERSONNES PARTICULIÈRES

STRATÉGIES DU CHACAL

Le manipulateur - L'une de ses grandes joies, c'est d'humilier ses semblables : culpabilisation, humiliation et insinuation, utilisation d'intermédiaires et de non verbal, pousse les autres à la faute, sème la zizanie, etc.

Le colérique - Agressif ou boudeur : cris, critiques injustifiées, condescendance, claquage de porte, etc.



Le saboteur - Anéantir pour mieux régner : annule l'action des autres, manipule, privilégie ses propres règles, prend le contrôle, etc.

STRATÉGIES DE LA GIRAFE

Repérer le processus de harcèlement et les agissements du manipulateur, cesser la sur-victimisation, monter son dossier, éviter les contacts et avoir des témoins, faire preuve de fermeté, trouver de l'aide.

Garder son calme, poser clairement ses limites, éviter de répondre à la violence par la violence, rester dans son rôle.

Noter les faits qui prouvent la réduction de vos activités, refuser des mandats mal définis, valider toutes les informations, trouver deux alliés.

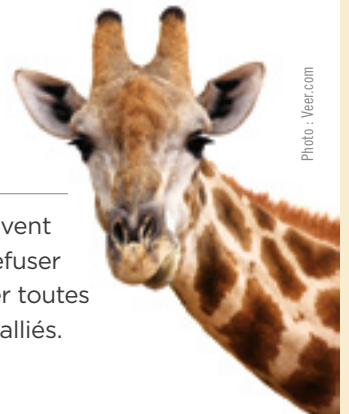


Photo - Veer.com