

Extrait de :

Jean-Marie Boisvert et Madeleine Beaudry (Université Laval)
Psychologie du couple. Quand la science se met à parler d'amour.
Montréal : éd. du Méridien (ouvrage épuisé), p. 307-313.

Voici quelques comportements verbaux que plusieurs chercheurs considèrent comme nécessaires quand on veut établir une bonne communication avec une autre personne.

1. Je m'exprime

1.1 Je dis clairement, précisément et brièvement ce que je pense et ressens

Une bonne communication entre deux personnes est claire et précise. Celui (celle) qui parle tente de clarifier le mieux possible ce qu'il (elle) veut dire. Il (elle) ne s' imagine pas que l'autre sait ce qui se passe dans sa tête; il (elle) lui dit de sorte que l'autre n'a pas à deviner. De plus, il (elle) s'explique brièvement et ne s'étend pas indéfiniment sur des détails inutiles.

1.2 J'exprime mes sentiments positifs

Des recherches montrent que les couples insatisfaits expriment beaucoup plus souvent leurs sentiments négatifs que leurs sentiments positifs. Il arrive que ces couples ne voient pas l'importance d'exprimer leurs sentiments positifs. Ou encore ils peuvent penser que le conjoint les connaît déjà et qu'il n'est donc pas nécessaire de le lui répéter. D'autres sont plutôt gênés ou mal à l'aise de les exprimer.

Pourtant, exprimer davantage ses sentiments positifs, manifester ouvertement son appréciation de l'autre peut susciter le rapprochement et l'intimité entre les conjoints. De plus, ça peut amener l'autre à être lui (elle) aussi plus agréable envers vous.

Vous pouvez exprimer vos sentiments positifs d'une façon verbale (en disant, par exemple, « j'aime ce que tu fais » ou « j'aime parler avec toi », etc.) ou d'une façon non verbale (par des sourires, une main sur l'épaule, des caresses, etc.). Il faut toutefois se souvenir que l'expression verbale est généralement plus claire que l'expression non verbale. Enfin, l'expression non verbale doit être en accord avec l'expression verbale (ne pas dire « je t'aime » avec une expression non verbale qui exprime la colère).

1.3 J'exprime ce que je ressens d'une façon non accusatrice, mais directe et constructive

Plusieurs personnes pensent qu'exprimer franchement et directement ses sentiments, cela veut dire être agressif verbalement et accuser l'autre de ce qui nous dérange. Mais, c'est tout le contraire, car à ce moment-là on n'exprime pas ses sentiments, mais on exprime plutôt une accusation. Et ceci a généralement pour effet de provoquer un conflit plutôt qu'une explication claire et franche entre les personnes.

La réaction des gens face aux sentiments que vous exprimez dépend beaucoup de votre façon de vous exprimer. Si quelqu'un fume un cigare devant vous et que cela vous ennuie, vous pouvez lui dire de différentes façons. Par exemple, vous pouvez dire : « Tu devrais cesser de fumer. Ça dégage une odeur vraiment désagréable ». Mais, en disant cela, vous n'exprimez pas directement vos sentiments. Pour le faire, il faudrait que vous disiez, par exemple : « Je suis très ennuyé(e) par la fumée de ton cigare ». Alors, l'autre pourra réagir à votre sentiment plutôt qu'à une opinion ou à une accusation.

Ou encore, si vous dites à quelqu'un « je t'aime », vous exprimez vos sentiments plus directement que si vous dites « tu es très aimable ».

En général, les phrases qui expriment le plus directement les sentiments sont celles qui commencent par « je » ou par « cela me », au lieu de commencer par « tu ». Par exemple, « cela m'embête que tu ne m'aies pas rapporté mon disque » est plus direct que « c'est une très mauvaise habitude de ne pas rapporter les choses que tu empruntes; il y a des gens qui peuvent mal accepter ça ». Dans le premier cas, l'emphase est mise sur le sentiment de celui (celle) qui parle et, dans le second cas, l'emphase est mise sur l'accusation. Le fait de se sentir accusé(e) peut difficilement favoriser une relation interpersonnelle. L'expression de sentiments négatifs d'une façon accusatrice peut facilement provoquer des querelles. Cela est cependant moins fréquent lorsque ces sentiments négatifs sont exprimés de façon directe, c'est-à-dire lorsque l'emphase est mise sur le sentiment plutôt que sur l'accusation.

Nous employons souvent la forme accusatrice parce que nous ne sommes pas vraiment sûr(e)s d'avoir raison et parce que nous nous sentons obligé(e)s de justifier nos sentiments pour qu'ils soient acceptés. Malheureusement, c'est souvent le contraire qui se produit alors. L'expression indirecte et accusatrice empêche l'autre d'accepter nos sentiments négatifs et l'amène à répondre simplement à notre accusation d'une façon défensive.

La façon constructive et directe d'exprimer ses sentiments négatifs, comme ses sentiments positifs, consiste alors à dire : « **Quand tu fais telle action précise dans telle situation précise, je ressens tel sentiment** ». Cette formule représente un aspect fondamental d'une bonne communication et nous n'hésitons pas à recommander que vous l'appreniez par coeur et que vous vous pratiquiez très souvent à l'employer.

1.4 J'exprime mes demandes d'une façon constructive

Il ne suffit pas de dire directement mes sentiments négatifs. Il est tout aussi important que je les transforme en suggestions positives pour aider à arriver à une solution des problèmes. Par exemple, je peux exprimer directement un sentiment négatif en disant « je me sens dévalorisé(e) et peu important(e) pour toi, parce que tu ne me demandes jamais ce que j'ai fait durant la journée ». Mais, il est important qu'à un moment donné, je transforme cela en suggestion positive, en disant « j'aimerais que tu me demandes plus souvent ce que j'ai fait durant la journée et que je puisse ainsi partager avec toi des choses heureuses comme des choses malheureuses ».

1.5 Je demeure dans le sujet (je ne sors pas du sujet)

Parfois, les problèmes et les besoins de chacun se sont accumulés et sont interreliés, de sorte que quand le couple discute d'un problème, il se trouve incapable de demeurer dans le sujet et passe continuellement à d'autres problèmes. Chacun(e) trouve un nouveau problème plus pressant dès qu'un premier problème est soulevé; ainsi, aucun problème n'est réglé.

Une des façons de sortir du sujet consiste à parler du passé, en disant des phrases comme « oui, mais toi tu as déjà fait telle chose... ». Ainsi, il arrive souvent que des gens parlent continuellement de ce qu'ils n'ont pas aimé dans le passé au lieu de parler de ce qu'ils pensent et ressentent face au problème actuel. Il n'est donc pas étonnant qu'ils n'arrivent pas à résoudre les problèmes présents.

1.6 Je respecte l'autre

Quand quelqu'un nous fait mal ou quand nous pensons qu'il (elle) va nous faire mal, nous avons souvent tendance à essayer de lui faire mal à notre tour ou de l'empêcher de parler. Ceci détériore grandement la communication.

Plus nous sommes blessé(e)s ou plus nous pensons que nous allons l'être, plus il est difficile d'éviter cette erreur. Et pourtant, c'est au moment où nous sommes le plus insulté(e)s qu'il est le plus important de garder son calme et d'éviter de blesser à notre tour, si nous voulons éviter la mésentente et une escalade de conflits.

Donc :

Pas d'insultes. Au lieu d'insulter l'autre, il faut exprimer directement nos sentiments face à sa façon d'agir (voir le point 1.2).

Pas de compliments déguisés. Cela peut nous apporter une satisfaction temporaire de dire « Enfin, tu as fait quelque chose d'intéressant. Ça n'arrive pas souvent ». Mais, une telle remarque n'encouragera certainement pas l'autre à refaire le même comportement et ne fera que le (la) rendre agressif(ve).

Pas de sarcasmes. C'est parfois tellement plus facile de dire « Je le savais bien. Tu ne comprends jamais rien » que d'essayer de comprendre l'autre et de s'exprimer plus clairement. Mais, ce n'est certainement pas une bonne façon d'améliorer la communication avec l'autre.

Pas de remarques désobligeantes sur le passé ou sur le présent. Souvent, cela nous soulage temporairement d'éviter de regarder franchement les difficultés actuelles et de dire des choses comme « Je ne peux pas oublier la fois où tu m'as fait telle chose. Je ne te le pardonnerai jamais... ». Mais, parler des choses désagréables du passé ne fait souvent qu'empêcher de régler les problèmes actuels.

Souvenez-vous que le moment où il est le plus important d'être poli(e) et respectueux(se) envers l'autre, c'est quand l'autre est irraisonnable et impoli(e) ou quand nous pensons qu'il (elle) va l'être.

2. J'écoute

2.1 Je laisse l'autre parler

Une chose qui bloque la communication sans même que l'on s'en aperçoive, c'est quand chaque personne est tellement certaine d'avoir raison qu'elle pense que c'est une perte de temps d'écouter l'autre et lui laisse à peine le temps de parler et de terminer ses phrases.

2.2 J'écoute l'autre d'une façon active

Écouter l'autre d'une façon active, ça veut dire écouter de telle façon que l'autre voit que je m'intéresse à ce qu'il (elle) dit et est encouragé(e) à continuer à parler. Pour cela, il faut d'abord être attentif(ve) à l'autre, le (la) regarder et éviter les distractions. On peut aussi ajouter des signes de tête ou des phrases ou des questions brèves qui montrent notre intérêt et qui encouragent l'autre à continuer, par exemple, dire « oui », « hum hum », « d'accord », « c'est intéressant », « peux-tu m'expliquer ça davantage ? », etc.

Observez bien si votre façon de réagir à ce que dit l'autre semble l'encourager à continuer à s'exprimer. Il est possible que le fait que l'autre n'exprime pas beaucoup ses sentiments et ses points de vue dépende, en partie, du fait que vous ne l'écoutez pas d'une façon active.

3. Je vérifie

La vérification est un élément fondamental de toute bonne communication. Dès qu'il y a mauvaise communication, on peut être presque certain qu'il n'y a pas de vérification. La vérification est en même temps une façon de s'assurer que l'on se comprend bien et un moyen d'encourager l'autre à s'exprimer davantage.

3.1 Je vérifie si j'ai bien compris ce que l'autre a dit

Nous avons trop souvent l'habitude de juger l'autre, de l'approuver ou de le désapprouver rapidement, surtout quand nous nous sentons très impliqué(e) nous-mêmes émotivement, quand nous avons nous-mêmes un intérêt, évident ou caché, à ce que l'autre ait raison ou tort. Nous faisons cela presque automatiquement sans qu'il y ait nécessairement mauvaise volonté.

Celui (celle) qui veut favoriser une bonne communication, s'assure qu'il (elle) a bien compris le message de l'autre et qu'il (elle) ne fait pas que deviner ce qui se passe dans la tête de l'autre. Il (elle) reprend ce que l'autre a dit et lui demande s'il (si elle) a bien compris, dès que la communication est un peu émotive et dès qu'il n'est pas évident qu'il (elle) a bien compris.

Cela vient rarement naturellement et il faut faire un effort particulier pour vérifier. On peut le faire en disant des phrases comme « si j'ai bien compris, tu veux dire telle chose ».

3.2 Je vérifie si l'autre a bien compris ce que j'ai dit

Pour améliorer la communication, il est très important pour moi de vérifier si l'autre a bien compris ce que j'ai voulu dire. Il est bon que je lui demande ce qu'il (elle) a compris de ce que j'ai dit, ce qu'il (elle) ressent devant ce que j'ai dit et ce que j'ai dit qui lui fait croire ou ressentir cela.

3.3 Je vérifie si l'autre pense ou ressent ce que je crois qu'il (elle) pense ou ressent

À mesure que nous connaissons une personne, nous sommes tenté(e)s de deviner ce qu'il (elle) pense ou ressent sans le lui demander. Ceci peut conduire à une très mauvaise communication. On peut éviter cela en demandant directement à l'autre ce qu'il (elle) pense ou ressent. Il peut alors être bon d'indiquer à l'autre que nous ne sommes pas absolument certain(e) de le (la) comprendre, mais que nous le voulons, en employant des phrases comme « j'ai l'impression que tu veux dire... », « tu me diras si je me trompe, mais il me semble que tu... », « est-ce que tu veux dire que tu ressens... ». Ces phrases aident l'autre à s'expliquer plus clairement.

Il n'est pas toujours facile d'être précis dans l'expression de ce que l'on ressent. C'est donc très important d'encourager l'autre à être plus précis(e) dans l'expression de ses sentiments et à rattacher ces sentiments précis à des situations ou à des faits précis. Cela aide l'autre et vous-même à mieux comprendre les sentiments et les problèmes en question. Mais, pour y arriver, l'emploi de la vérification est souvent essentiel.

4. Je tiens compte de l'autre

4.1 Je vérifie les besoins de l'autre et je les respecte

Il est évidemment difficile pour quelqu'un de communiquer avec nous si nous ne tenons pas compte de ses besoins. Tenir compte des besoins de l'autre, cela veut dire reconnaître qu'ils existent et que l'autre a le droit d'avoir de tels besoins, mais cela ne veut pas dire que l'on s'engage à les satisfaire. Et, si l'on veut maintenir une bonne communication avec l'autre, cela apparaît particulièrement important quand l'autre semble incapable de tenir compte de nos propres besoins.

La vérification est une excellente façon de montrer à l'autre que nous voulons connaître et respecter ses besoins. On peut dire, par exemple, « Si je comprends bien, tu as besoin (ou tu aimerais) que... ». Quand je dis cela, je montre tout simplement à l'autre que je vois qu'il a certains besoins. Avoir des besoins n'est pas négatif et je le dis; mais, comme nous l'avons déjà écrit plus haut, cela ne veut pas dire que je dois les satisfaire.

4.2 Je remarque le côté positif de ses comportements, de ses idées et de ses sentiments

Il est toujours plus facile de communiquer avec quelqu'un qui sait apprécier le côté intéressant de nos comportements, de nos idées et de nos sentiments. Il faut savoir exprimer directement (voir le point 1.2) autant ce que l'on aime que ce que l'on n'aime pas, si l'on veut maintenir une bonne communication avec l'autre.

4.3 Quand je suis d'accord avec l'autre, je le dis honnêtement

Se montrer toujours en désaccord avec l'autre conduit inévitablement à des mésententes. Il est donc particulièrement important de le dire quand nous sommes d'accord avec l'autre. Cela permet une meilleure communication et une résolution des problèmes plus rapide et plus facile.

4.4 Quand je ne suis pas d'accord avec l'autre, je reconnais quand même que son point de vue peut avoir du sens pour lui (elle)

Ce point est extrêmement important et peut-être particulièrement difficile à appliquer. Quand nous ne sommes pas d'accord avec notre conjoint(e) et que cela nous blesse, nous ne sommes peut-être pas porté(e) à reconnaître que ce qu'il (elle) dit ou demande a un sens pour lui (elle), que si nous étions à sa place nous ferions la même chose ou éprouverions les mêmes sentiments. Pourtant, si nous voulons éviter une escalade de conflits, il est très important non pas nécessairement d'être d'accord avec l'autre, mais de reconnaître que son point de vue peut avoir du sens pour lui (elle) et que s'il dit telle chose, ce n'est pas par mauvaise volonté ou simplement pour nous embêter.