

THÈME 3 : Le partenariat et la communication : des outils précieux pour m'engager de manière efficace au sein du CCSEHDAA

9. Dans quel esprit doit évoluer le Comité consultatif des services aux élèves HDAA ?



L'esprit dans lequel doit évoluer le CCSEHDAA en est un de partenariat.

Mais qu'est-ce qu'un partenaire ? C'est tout d'abord une personne ou un groupe auquel on s'associe pour la réalisation d'un projet commun. Cette personne ou ce groupe peut nous paraître différent de nous, de par sa culture, son vécu, et parfois même ses motivations, mais il est important de se rappeler que tous les partenaires d'un projet poursuivent un but commun.

L'idée de former un comité consultatif avec divers partenaires, qui par définition sont différents, met en relief les forces de ces différences. Un tel comité, avec les apports liés aux particularités de chacun, a pour but final d'améliorer le quotidien des élèves qui vivent avec une différence reconnue.

Si le partenariat doit se développer au sein du comité, il est aussi important qu'il se manifeste dans les rapports avec la commission scolaire et l'école. Celui qui consulte un groupe de personnes doit être capable d'écouter et de réagir adéquatement aux propositions qui lui sont faites (pour plus d'informations concernant la démarche de consultation, vous pouvez lire la fiche 12).

De plus, le pouvoir d'influence des membres du CCSEHDAA va de pair avec la qualité des liens qu'ils tisseront avec les parents et les différentes instances de la commission scolaire.

En étant majoritaires au sein du CCSEHDAA, les parents détiennent un pouvoir d'influence important. Ils ont aussi des responsabilités qui se rattachent à ce pouvoir, notamment de bien s'informer et d'être attentifs aux diverses situations susceptibles de se présenter.

Les éléments suivants sont essentiels à un bon fonctionnement d'un comité formé de partenaires :

- Accepter l'autre;
- Soigner ses communications;
- Faire confiance au groupe;
- Avoir le goût de réussir;
- Surmonter les difficultés et résoudre les conflits inévitables;
- Rechercher les consensus;
- Se sentir solidaire.

THÈME 3 : Le partenariat et la communication : des outils précieux pour m'engager de manière efficace au sein du CCSEHDA

10. Quels sont les trucs que je peux utiliser pour mieux communiquer ?



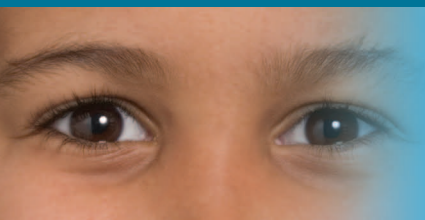
Accompagner votre enfant et vous impliquer au sein du Comité consultatif des services aux élèves HDA vous expose à des situations où la communication devient incontournable. On entend souvent parler des règles d'or de la communication comme la confiance, le respect mutuel, l'écoute active, l'empathie, la souplesse, la gestion des émotions et la validation, mais comment met-on en application ces principes?

Avoir confiance en son interlocuteur peut grandement faciliter la relation et la communication avec celui-ci. Pour établir ce lien de confiance, dire la vérité et mettre ses limites créeront certainement un espace de communication où chacun y trouvera son compte. Restez vrai avec vous-même.

Le **respect mutuel** peut sembler difficile à mettre en application. Vous rencontrerez, tout au cours de votre expérience, de nombreux intervenants ou parents qui sont souvent bien différents de vous. Ils ont leur propre façon de voir les situations, et c'est souvent quand la vôtre ne concorde pas avec la leur qu'il est difficile de communiquer. Faire preuve d'ouverture à l'autre et accepter les différences de points de vue facilitent grandement les échanges. Prendre du recul avant de réagir est souvent une solution gagnante pour entretenir le respect mutuel. N'oubliez pas que vous avez aussi droit au respect!

La communication inclut en tout temps les notions de « parler » et d'« écouter ». Il ne suffit pas de savoir parler pour avoir une bonne communication. Celui qui n'écoute pas ne peut entrer dans une réelle communication. Vous avez certainement déjà eu à faire avec quelqu'un qui n'écoute pas, et vous vous souvenez sans doute de l'effet que ça produit! Voici quelques trucs pour pratiquer l'**écoute active**¹ :

- **Parler moins** : ne veut pas dire cesser de parler, mais respecter les autres quand ils ont des idées à exprimer. On commence à écouter en prenant une longue inspiration!
- **Éliminer les distractions** : le téléphone cellulaire ou encore les préoccupations personnelles sont des sources de distraction qui peuvent nuire à une écoute active. On commence en fermant le cellulaire!
- **Ne pas juger prématurément** : nous portons fréquemment des jugements hâtifs avant même que l'autre ait pu s'exprimer, c'est la force du non verbal. S'arrêter pour écouter permet souvent de rétablir les fausses perceptions. On commence en évitant de partir de la maison en disant : « Je veux ceci et rien d'autre! » ou « Lui, il est toujours déplaisant ! »
- **Rechercher les idées principales** : certaines personnes parlent sans cesse et longtemps. Vous pouvez, pendant ce temps, classer les idées principales de son message ou tenter de les décoder. On commence en se disant : « S'il n'y a qu'une chose à retenir, c'est... ».
- **Poser des questions** : pour passer à une écoute proactive, rien ne vous empêche de poser des questions pour bien cerner le message de votre interlocu-



teur. Cette approche facilitera votre compréhension. Rappelez-vous qu'il n'y a pas de questions qui ne se posent pas! On commence en disant : « Pourquoi fais-tu cette affirmation...tu dis ceci... ».

- **Reformuler** : pour saisir plus clairement les idées de l'autre, la technique de la reformulation est souvent utilisée. On entend par reformulation une technique « qui consiste à répéter, dans ses propres mots, les pensées et les émotions de la personne qui vient de parler ». On commence en disant : « Si je comprends bien, vous dites... vous vous sentez... ».

L'**empathie** est une approche très utilisée pour bien saisir ce que les autres veulent dire. C'est une façon d'écouter les différences de l'autre. On définit l'empathie comme étant « la capacité de sortir de soi-même pour comprendre quelqu'un d'autre, de saisir le point de vue de l'autre *avec les yeux* de l'autre »². N'hésitez pas à vous mettre à la place de l'autre en lui posant des questions pour mieux comprendre. Ainsi vous saisirez mieux les enjeux et pourrez prendre des décisions plus éclairées.

Faire preuve de souplesse ne veut pas dire se laisser piler dessus! La souplesse veut dire trouver des solutions créatives à des problèmes qui semblent sans issue. Cela peut se traduire par le fait que vous devrez «choisir vos batailles». Chaque jour, certaines nouvelles ou personnes peuvent nous choquer, mais nous n'avons pas l'énergie et la capacité de réagir à tout. En ce sens, faire preuve de souplesse, c'est choisir les actions à poser. Vous pouvez vous demander si l'action que vous vous apprêtez à poser changera vraiment quelque chose ou si vous le faites parce que vous avez été touché ou blessé personnelle-

ment? Voilà une question à laquelle il n'est pas si simple de répondre, mais qui pourra vous aider éventuellement lorsque vous aurez à faire preuve de souplesse!

La **gestion de ses émotions** pourrait certainement faire l'objet d'un document entier. Toutefois, il est important de se souvenir que diverses situations nous font vivre des émotions parfois vives. Il ne sert à rien de les éloigner, il faut souvent les accepter comme elles viennent. Parfois, ces situations peuvent être gênantes, mais c'est en pratiquant l'accueil de ses émotions qu'on arrive à mieux les gérer à terme. Il existe des organismes ou des professionnels qui peuvent vous aider en ce sens. N'hésitez pas à les consulter, vous vous sentirez plus aguerri pour faire face à d'autres situations.

Réagir sur le coup de l'émotion n'est souvent pas la meilleure solution pour régler un problème. Il est préférable de **prendre du recul** devant une situation avant de sauter aux conclusions ou de dire des choses qui dépassent la pensée. Vous n'êtes jamais obligé de prendre une décision lorsque vous sentez que ce n'est pas le temps. N'hésitez pas à reporter une décision si vous ne vous sentez pas prêt.

Valider auprès de son interlocuteur avant de prêter de fausses ou de mauvaises intentions vous évitera bien des soucis. Par exemple, si vous laissez un message à une personne et qu'elle ne retourne pas votre appel dans des délais que vous jugez raisonnables, ce n'est peut-être pas qu'elle ne veut pas vous parler, mais peut-être qu'elle était à l'extérieur pour quelques jours. Se fier à ses impressions peut jouer parfois de mauvais tours et envenimer des situations.

THÈME 3 : Le partenariat et la communication : des outils précieux pour m'engager de manière efficace au sein du CCSEHDA

II . Comment régler un différend ?



Il peut arriver parfois que, malgré de bonnes intentions, il survienne des différends ou des conflits. On a souvent tendance à voir ces éléments comme négatifs. Toutefois, il est possible qu'émerge du positif d'une situation de tension. La volonté de résoudre le conflit est nécessaire, en plus d'avoir des techniques pour le faire.

Il existe plusieurs façons de résoudre des conflits. Nous vous proposons ici une stratégie de résolution de conflit gagnant-gagnant³. N'hésitez pas à adapter ou à partir de ce modèle pour créer le vôtre!

Étape 1 Identifier le problème et les besoins insatisfaits	Prendre conscience que le problème est le vôtre. Identifier les éléments qui vous laissent insatisfait.
Étape 2 Fixer une rencontre	Aller au-devant en fixant une rencontre. Formuler une demande précise pour essayer de régler le conflit.
Étape 3 Exposer le problème et les besoins	Assurez-vous que vous présentez votre point de vue du problème de façon claire et précise.
Étape 4 Considérer le point de vue de l'interlocuteur	Assurez-vous que votre interlocuteur ait bien compris votre problème en validant par des questions. Écoutez maintenant la perception de votre interlocuteur concernant le problème.
Étape 5 Négocier un arrangement	Pour arriver à résoudre le problème, l'énumération de solutions de part et d'autre peut être une bonne technique. Laissez votre esprit ouvert à différentes suggestions.
Étape 6 Tirer parti de la solution retenue	Lorsque les deux parties arrivent à une solution, ces dernières ont le droit de l'essayer avant de l'adopter définitivement. Assurez-vous que les deux parties concernées soient satisfaites de la décision à laquelle vous participez.

³ Adler, Ronald et Neil Towne (1991). Communication et interactions. Adaptation sous la direction de C. St-Jacques, É. Roy et M. Thibault. Montréal : Beauchemin Chenelière Éducation, 319 pages.