

Développer les compétences relationnelles du participant

La réinsertion sociale du participant :

Selon le cheminement du participant, la réinsertion sociale peut se vivre à différents niveaux. Ces niveaux se vivent de façon différente si la personne est dans un milieu familier ou adapté à ses difficultés.

Niveaux	Le participant est capable de...	O	N
1. Je me donne l'occasion d'avoir des relations	Recevoir des gens à la maison.		
	Répondre au téléphone.		
	Rencontrer différents services ou intervenants.		
	Sortir de chez lui.		
	Aller vers les occasions de rencontrer de nouvelles personnes même lorsqu'elles ne sont pas adaptées à ses limites (ligue de quilles).		
	Vouloir créer de nouvelles relations.		
	Rechercher des occasions de rencontrer de nouvelles personnes (parrainage, groupe d'entraide, club social, travail).		
	Aller vers les occasions de rencontrer de nouvelles personnes lorsque le contexte s'adapte à ses limites (santé mentale ou physique).		
	Il a de la difficulté à aller vers les occasions de rencontrer de nouvelles personnes lorsqu'elles ne sont pas adaptées à ses limites.		
Demander un parrain ou une marraine.			
2. J'ai des relations	Se rendre à l'épicerie et demander de l'aide pour trouver un article.		
	Saluer et de se renseigner sur l'état de santé d'un collègue de travail.		
	Se présenter et d'engager une conversation.		
	Avoir un parrain ou une marraine.		
3. Je développe des relations	Approfondir la relation par des invitations et propositions.		
	Créer et entretenir des relations d'amitié.		
	Écouter les besoins des autres.		
	Penser à l'autre dans la relation.		
	S'intégrer à un nouveau cercle social.		
	Prendre des initiatives dans une relation.		
	Exprimer ses besoins dans la relation.		

Pour comprendre le niveau de réinsertion sociale du participant, il faut regarder aussi ce qui constitue son réseau social. A-t-il des occasions de créer de nouvelles amitiés ? Quelles activités pratique le participant?

Si son entourage et ses activités concernent uniquement les personnes souffrant de troubles de santé mentale, il a peut-être besoin de sortir de ce milieu et c'est là qu'il se retrouve au premier niveau. Il faut donc adapter ce tableau à chaque situation de réinsertion sociale que vit le participant.

Respecter le rythme de mon participant :

Chacun des participants du TUM s'inscrit au programme du parrainage **pour des raisons bien différentes les unes des autres.**

De plus, chaque participant a atteint **un niveau de réinsertion sociale** et des **compétences relationnelles bien différentes les unes des autres.**

Si l'on tient compte de ceci, il est facile d'en conclure que chacun des participants vise des **objectifs bien différents les uns des autres** et qu'il est clair que certains ne voudront que des visites à la maison, que d'autres voudront rencontrer de nouvelles personnes et que d'autres ne voudront qu'être seuls avec vous en pratiquant une activité.

Il est essentiel de réaliser que chaque activité, visite ou rencontre sociales que vous réaliserez avec le participant lui apportera

À quel niveau est rendu mon participant?

Comment savoir si votre participant a besoin de passer à un autre niveau dans l'acquisition de ses compétences relationnelles?

La réponse est aussi simple que difficile : il suffit de lui demander. Proposez-lui des activités différentes de celles que vous faites régulièrement.

Écoutez ses réponses.

Faites-lui confiance et rassurez-le : vous respecterez son rythme quel qu'il soit.

Quelques signes pourront vous aider à y voir plus clair :

- Il manifeste un intérêt à certaines activités qu'il n'a jamais expérimentées.
- Il s'exprime plus facilement, il reprend confiance en lui.

Mais le plus efficace est de demander à l'autre s'il est prêt.

certainement une réponse à son besoin, et ce, même si ça fait 1 an que vous ne faites que le visiter à la maison toutes les semaines.

Les compétences relationnelles du participant :

Être compétent dans ses relations avec les autres s’acquiert avec de la pratique et du temps. Selon le domaine d’études choisies, de l’éducation reçue et des difficultés rencontrées au cours d’une vie, nos compétences auront eu ou non l’occasion de se développer.

Voici quelques compétences relationnelles que certains participants ont déjà acquises. Pour d’autres, elles sont en voie d’être atteintes. Pour certains enfin, elles demeurent inaccessibles.

Catégories	Le participant est capable de...	O	N
1. Relation superficielle individuelle	Se présenter (Bonjour, je m’appelle...)		
	Se renseigner sur l’autre (Comment ça va?)		
	Écouter la réponse de l’autre.		
	Papoter (voir définition plus loin).		
	Demander de l’aide (à un commis d’épicerie, etc.)		
2. Relation intime individuelle	Être à l’écoute des besoins de l’autre.		
	Exprimer clairement ses émotions, ses besoins.		
	Prendre des initiatives.		
	Ne pas parler uniquement de ses difficultés.		
	Être lui-même, authentique.		
3. Relation de groupe	Respecter les règles de la relation (ponctualité, etc.)		
	Exprimer clairement ses idées et opinions.		
	Écouter et de respecter les idées et opinions des autres membres du groupe.		
	Partager et/ou de s’intégrer à une activité de groupe.		
Nouvelle relation	Respecter les règles du groupe (droit de parole, etc.)		
	Manifester une curiosité à l’autre.		
	Se dévoiler comme personne.		
	Laisser l’autre se dévoiler comme personne.		
	Exprimer ses attentes vis-à-vis de la nouvelle relation.		

Il existe différentes façons de favoriser le développement des compétences sociales de votre participant qui sont :

- Votre jumelage lui-même.
- Ce que vous ferez durant votre jumelage.
- Le respect que vous démontrerez pour le cheminement que votre participant fait et qu'il veut faire.

La confiance en soi et les compétences relationnelles :

La confiance en soi à un impact important sur nos compétences relationnelles. En effet, une bonne confiance en soi nous aide à avoir un maximum d'occasions pour socialiser et ainsi faciliter l'acquisition de nouvelles compétences relationnelles. Au contraire, si on a une moins bonne confiance en soi, on hésite alors à participer aux différentes occasions de socialiser et ainsi on a peu d'occasions de pratiquer et de s'approprier nos compétences relationnelles.

Définition de la confiance en soi :

La confiance en soi est ce que chacun pense de lui-même, sa valeur personnelle. C'est la perception qu'on a de soi, positive ou négative. Cette confiance influence nos relations avec autrui.

La confiance ↔ Les relations interpersonnelles

Plus une personne a confiance en elle, plus elle a de bons contacts sociaux.

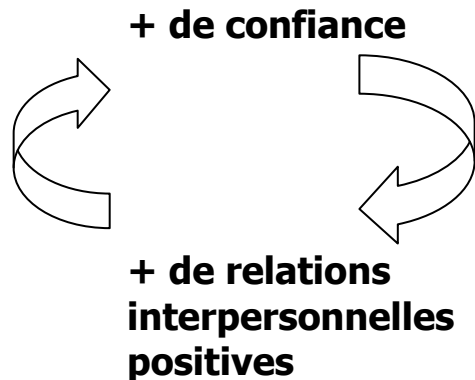
Plus une personne a des relations interpersonnelles positives, plus elle a confiance en elle.

Une personne qui a peu confiance en elle peut :

croire que les autres lui en veulent. → Elle sera sur ses gardes.

croire que les autres ne l'aiment pas. → Elle aura de la difficulté à créer de nouveaux contacts .

C'est un cercle vicieux :



La confiance en soi et le participant :

La plupart des participants ont peu confiance en eux. Ils ont très peu d'occasions d'être valorisés (travail, loisirs, etc.) et ils sont même devenus experts dans l'art de se dévaloriser.

La confiance en soi et la santé mentale :

Avoir un problème de **santé mentale** signifie, pour plus d'un, ne **pas être "normal"**. Alors lorsqu'on découvre qu'on a un tel problème, **la vision qu'on a de nous n'est plus très jolie**. En plus, **notre entourage** ne nous manifeste **plus autant de confiance**. On a l'impression de ne **plus être capable d'aider**, au contraire on a l'impression de **toujours demander**. Souvent on n'est **plus capable de travailler**, ce qui nous **isole** davantage. Alors on demande souvent **la présence de notre entourage** et petit à petit on a **l'impression de déranger**.

Les gens que l'on connaissait ne veulent plus être avec nous soit par peur, soit par manque de connaissances, soit par épuisement. **Les gens que l'on rencontre ont peur de connaître une personne qui présente un problème de santé mentale**. On se tient un discours intérieur négatif : « Je ne **suis pas utile à la société**, car je ne m'occupe plus de ma famille, je ne travaille plus. **J'ai perdu totalement confiance en moi**, je **voulais m'en sortir**, mais comme présentement **l'image que j'ai de moi n'est pas très bonne**, j'ai l'impression que je n'ai **pas la capacité de m'en sortir**, après tout **j'ai un problème de santé mentale**. »

Lorsqu'on se rend compte de tout ce cheminement, il est plus qu'essentiel de trouver un contrepoids. Alors pour développer les

compétences relationnelles du participant, il devient important de l'aider à retrouver une meilleure confiance en ses capacités.

Pourquoi est-ce important d'avoir confiance en soi?

- **La confiance en soi représente la personne, ce qu'elle est.**
- **C'est un cadre de référence, c'est une réalité personnelle, une façon de voir la vie.**

+ tu as confiance en toi + tu as confiance en la vie

Les effets du manque de confiance en soi :

- ❖ Sentiment d'infériorité;
- ❖ Difficulté à communiquer;
- ❖ Déformation de la perception qu'ont les autres de soi;
- ❖ Sentiment d'insécurité dans ses relations avec autrui;
- ❖ Difficulté à admettre ses torts;
- ❖ Difficulté à exprimer ses sentiments;
- ❖ Difficulté à accepter les critiques constructives;
- ❖ Difficulté à exprimer une opinion différente des autres;
- ❖ Évitement du désaccord et de la confrontation avec les autres.

Comment développer la "confiance en soi" de mon participant ?

1. Croyez en lui : S'il veut, il peut y arriver, mais vous ne devez rien faire à sa place. Favorisez son autonomie, vous ne serez pas toujours là à chaque sortie.
2. Valorisez chaque bon coup : N'en mettez pas trop non plus, mais soulignez le positif dans ses actions, idées et paroles.
3. Expérimentez de nouvelles choses : Tout en respectant ses objectifs, essayez de nouvelles choses lui permettra de voir qu'il peut être bon et compétent dans d'autres domaines et cela le valorisera.

4. Pratiquez les activités dans lesquelles il est bon : Ses bons coups prendront le dessus sur ses moments de dévalorisation.
5. Soyez vrai et laissez-le être conscient de ses actes : Ne vous dites jamais « Bof! ce n'est pas grave, il a un problème de santé mentale. » Si le participant vous fait la vie dure en oubliant vos rendez-vous, dites-lui en quoi cela vous affecte. Dosez les conséquences en fonction de la faute, mais chacun de nous se doit d'assumer ses erreurs. Après tout, il paraît que l'on apprend de nos erreurs.
6. Le participant, source de connaissances: Il en sait des choses intéressantes, alors prenez le temps d'apprendre de ses expériences et de ses connaissances. Il se sentira utile et compétent.
7. Acceptez qu'il ne soit pas parfait : Ne corrigez pas tous ses petits défauts et ne lui demandez pas de changer, mais plutôt aidez-le à changer lorsqu'il l'aura décidé.

Le papotage et les compétences relationnelles :

Saviez-vous que papoter libère les tensions, nous évade du quotidien, établit le contact avec les autres, aide à relativiser nos soucis ou contrariétés et libère nos émotions ?

Bien des femmes auraient intérêt à expliquer à leur mari que leur babillage diminue les risques d'apparition de troubles

émotionnels, car elles, au moins, ne refoulent pas leurs émotions...

Définition du papotage :

C'est parler de tout et de rien avec une personne qui peut être plus ou moins significative dans notre vie.

Par exemple : lorsqu'on se confie à notre coiffeur ou lorsqu'on jase avec le chauffeur d'autobus ou le caissier d'une épicerie

Le papotage a son importance pour votre relation de jumelage. Il vous permet de casser la glace à la première rencontre et vous permet de changer les idées du participant lorsqu'il a des soucis.

Il permet au participant de développer ses compétences relationnelles. Alors papoter...

Encore faut-il savoir écouter :

« .. pas besoin d'être dur d'oreille pour ne pas entendre ce qu'on nous dit.. »

Qu'est-ce qui nous empêche d'écouter :

- Préoccupation de nos problèmes personnels;
- Impatience, distraction ou sujet ennuyant;
- Malaise physique (faim ou fatigue);
- Préjugés ou antipathie envers l'autre;
- Environnement défavorable (chaleur, bruit, etc.);
- Façon dont l'autre s'exprime (monotone, confus, débit rapide, etc.);
- etc.

Développer l'art d'écouter :

Pour devenir un artiste de l'écoute, il faut :

- S'investir dans la discussion.
- Être vigilant et attentif.
- Prendre le temps d'écouter puis de comprendre en tenant compte de la personnalité de l'autre.
- Offrir une présence.
- Laisser du temps et de l'espace à l'autre.
- Laisser de côté ses préoccupations, ses certitudes, ses idées toutes faites, ses craintes, ses tabous, ses griefs, etc.
- S'ouvrir à la façon de l'autre de voir les choses.

Un climat d'intimité favorisant l'écoute peut naître si vous adoptez une attitude qui lance le message suivant :

1. Je vois tes émotions;
2. Elles me touchent;
3. Elles sont importantes pour moi;
4. Je suis intéressé à bien les comprendre;
5. Je m'intéresse à toi.

Il ne s'agit pas de faire semblant. Seule une curiosité bienveillante permettra de s'approcher d'autrui et de mieux le comprendre.

Les effets de l'écoute active :

- ✓ La personne a le sentiment d'**exister**.
- ✓ La personne a la possibilité de **vider son trop-plein**.
- ✓ La personne se sent moins seule.
- ✓ D'être écouté lui permet **de voir les choses d'une nouvelle façon**, avec une nouvelle attitude.
- ✓ Ce sera plus facile après en avoir parlé de **trouver une solution**.
- ✓ La personne reçoit du soutien et réussit à **puiser dans ses propres ressources**.
- ✓ La personne **développe ses compétences relationnelles** et ainsi bonifie son **niveau de réinsertion sociale**.
- ✓ La personne apprend à envisager ses problèmes et à les résoudre par elle-même, à être plus **autonome**, moins dépendante.
- ✓ La personne développe une plus grande force intérieure, une plus grande confiance en elle-même.
- ✓ La personne devient, en outre, plus réceptive à nos propres opinions ou problèmes.

L'écoute active favorise une relation plus étroite, chaleureuse, intime, redonne confiance en l'autre et développe ses compétences relationnelles.

Communiquer et développer les compétences amicales de mon participant :

On ne se complète pas toujours à la perfection, mais la communication est l'art de mettre en commun. Cet art n'est pas acquis, il se développe.

La parole est une **façon d'exister**, de **se définir**, de **se positionner**, de se donner **une identité propre**. La parole engendre nécessairement qu'il y ait écoute et échange afin de permettre aux personnes d'être ce qu'elles sont. C'est ça communiquer.

Comment développer l'art de communiquer :

La pratique reste le meilleur moyen pour développer l'art de communiquer, mais comment faire en sorte que mon participant pratique et prenne la parole?

Les stimulants de la communication

- **Silence**
- **Accusé de réception**
« Hum, hum, oui, je comprends »
- **Invitation**
« Est-ce que tu aimerais...? »
- **Refléter, reformuler, faire le miroir**
« Tu dis que... » Faire ressortir un sentiment, une émotion que vous pensez avoir perçu dans ce que l'autre vous dit. Reformuler, c'est répéter dans ses propres mots le contenu, les sentiments exprimés par l'autre personne et vérifier que celle-ci est satisfaite de cette reformulation. C'est vérifier si on a bien compris. **Ceci aidera la personne à s'exprimer plus clairement.**
- **Universalisation des émotions**
« Tu n'es pas toute seule à vivre cela, tu sais beaucoup de gens se sentiraient comme ça à ta place... » La déculpabiliser de ses sentiments afin qu'elle ait le droit comme les autres de se sentir frustrée, triste, etc.
- **Manifester de la curiosité envers les propos de l'autre**

- **Adopter une position physique d'ouverture**

Faire face à la personne, pencher le corps vers elle, la regarder dans les yeux.

- **Question ouverte**

Une question dont la réponse ne peut être **oui** ou **non**. Par exemple : Qu'est-ce que tu veux faire?

- **Question fermée**

Une question dont la réponse est **oui** ou **non**. Par exemple : Aimerais-tu aller au cinéma?

Ces stimulants peuvent amener l'autre à en dire davantage, lui ouvrent la porte. Ils sont efficaces en début de communication.

Il n'est pas toujours facile de laisser l'autre prendre la parole, il y a quelques pièges à éviter :

Les obstacles à la communication :

1. Donner des ordres, commander

« *Retourne donc travailler...* »

- Invite à la révolte, à la vengeance.
- Amène une perception de non respect.

2. Avertir, menacer

« *Si tu es encore en retard, je...* »

- Peut susciter la crainte, la soumission.
- Peut faire naître la rancœur, la colère, la révolte.
- Oblige à vérifier les conséquences annoncées.

3. Moraliser, prêcher

« *Tu aurais dû m'écouter quand on a regardé ton budget...* »

- Fait naître un sentiment de culpabilité ou « *d'obligation* ».
- Peut inciter l'autre à s'ancrer davantage dans sa position, à se défendre et à se justifier (*Qui a dit ça?*)

4. Conseiller, donner des solutions

« *À ta place, je retournerais sur le marché du travail...* »

- Sous-entend que l'autre est incapable de résoudre lui-même son problème.
- Empêche l'autre de réfléchir à son problème, d'envisager des solutions et de les essayer.
- Peut amener la dépendance ou la résistance.

5. Argumenter, persuader par la logique

« *Les faits prouvent que fumer du « pot » en consommant des médicaments peut... »* »

- Oblige l'autre à se défendre et à argumenter.
- Amène souvent l'autre à se fermer et à devenir moins réceptif envers vous.
- Pousse l'autre à se sentir inférieur et incompetent.

6. Juger, critiquer, blâmer

« *Ces cours de gestion du stress ne sont bons à rien, ça ne sert à rien que tu les suives... »* »

- Amène l'autre à se sentir incompetent, stupide, incapable de se servir de son jugement.
- Coupe la communication, car l'autre n'ose plus parler de peur d'être mal jugé ou de « *se la faire boucler* ».

7. Humilier, ridiculiser

« *Voyons, montre un peu de motivation... »* »

- Peut amener l'autre à se sentir rejeté, inférieur.
- Provoque souvent des ripostes verbales.
- Peut détruire l'estime que l'autre a de lui-même.

8. Psychanalyser, diagnostiquer

« *Ton problème, c'est que tu tournes en rond et que tu reviens toujours aux mêmes difficultés sans les régler. »* « *Tu es simplement fatigué. »* »

- Peut amener un sentiment où l'autre se sent menacé, frustré et incompris.
- Coupe la communication par crainte d'incompréhension ou d'insinuation.

9. Rassurer, consoler, plaindre

« *T'inquiète pas, ça va aller mieux demain... »* »

- Suscite de forts sentiments d'hostilité (« *C'est facile à dire!* »). L'autre se sent incompris.
- L'autre comprend souvent le message « *Ce n'est pas bien de ressentir cela. »* »

10. Enquêter et questionner

« *Comment ça va? ... T'es sûr que ça va bien? ... Tu es fatigué peut-être? ... Tu as eu une mauvaise journée? »* »

- Risque d'amener l'autre à dévier de son véritable problème et à s'engager sur de fausses pistes.
- Amène l'autre à devenir parfois anxieux ou craintif parce qu'il ne sait pas où son bienveillant veut en venir.

11. Éviter, blaguer, esquiver

« Parlons de choses plus agréables... » Garder le silence ou changer complètement de sujet..

- Suggère d'éviter les difficultés au lieu de les affronter.
- Laisse croire que les problèmes de l'autre sont banals, insignifiants ou sans importances.
- Invite l'autre à ne pas se confier, à taire les difficultés qu'il éprouve.

12. Prendre la vedette

« Ah! moi aussi j'ai une sœur qui... » « Ah! ça m'est arrivé de perdre un emploi et... »

- Peut être perçu par l'autre comme une manière de minimiser ce qu'il vit.
- Risque que l'autre n'ait plus envie de s'exprimer.

Les autres façons de développer les compétences relationnelles du participant :

1. Penser positif :
Encouragez le participant à croire qu'il va réussir, qu'il aura du plaisir et que ce sera agréable. Esquivez les scénarios catastrophes.
2. Soyez parfaitement préparé :
Analysez toutes les sources d'angoisse du participant et tentez d'y remédier en le préparant à affronter ses sources d'angoisse, soit en les contrôlant ou en les évitant.
3. Entraînez-le :
Simulez la situation sociale stressante et dédramatisez par l'humour les scénarios qui angoissent le participant. Par contre, prenez le temps d'écouter ses émotions et faites attention à ne pas minimiser ses craintes
4. Ritualisez :
Chaque participant a développé une façon de réagir aux situations stressantes. Il y a peut-être moyen de l'adapter pour permettre au participant de réaliser ses objectifs.

5. Restez calme :
Qu'est-ce qui calme le participant? Marcher, chanter, aller à la toilette, boire de l'eau, etc. Trouvez des trucs pour calmer son malaise. Et vous aussi soyez calme, ça rassurera votre participant.
6. Exercice de respiration :
Prendre le temps d'être attentif à notre respiration peut nous aider à éloigner les scénarios stressants de nos pensées. Cela peut être une idée à suggérer au participant.
7. Refusez les faux prétextes :
Acceptez le refus d'une personne, mais refusez les excuses qui ne tiennent pas la route. Par exemple, il refuse de sortir avec vous la semaine prochaine car il pourrait ne pas faire beau dehors...
8. Écoutez-le :
Encouragez-le à vous expliquer les obstacles qu'il a à surmonter.
9. Lancez-le :
Sans le faire à sa place, encouragez-le à foncer et à tenter de franchir ses obstacles.
10. Empêchez-le de se dévaloriser :
Il n'a pas à avoir honte des difficultés qu'il rencontre. Chacun de nous avons nos difficultés et les siennes ne sont pas plus honteuses que celles des autres.