

Soutien de la sécurité des agents : **La communication au sein des familles des agents**

Une communication efficace est la pierre angulaire d'une famille saine. La profession policière présente des défis uniques qui peuvent créer du stress, de la confusion, de la peur et une variété d'autres émotions pouvant entraver une communication saine entre les agents et leurs proches. Vous trouverez ci-dessous des stratégies pour surmonter les défis et établir une communication saine au sein des familles des agents de police :

Comment la communication peut sembler différente au sein des familles des agents



Se concentrer sur les faits : Prioriser les détails importants et rassembler rapidement tous les faits et circonstances sont des stratégies courantes dans le travail policier. Ce style de communication peut donner l'impression qu'un agent est méprisant ou indifférent aux conversations à la maison.



Culture de l'agence : Les agents peuvent craindre les critiques de leurs pairs pour avoir partagé leurs émotions au travail, laissant la maison comme environnement principal pour traiter les facteurs de stress liés au travail.



Ton de la voix : Tout en gardant le contrôle dans les situations de travail, le ton d'un agent peut sembler sérieux ou direct. Ce ton peut involontairement déborder sur les discussions en dehors des heures de travail et être mal interprété.



Hypervigilance : Les agents peuvent ressentir un sentiment d'hypervigilance en raison d'une prise de conscience accrue des dangers potentiels.¹ Cela est dû à un niveau accru de cortisol provoquant un stress et une prise de conscience accrues dans le corps. Ce trait est un comportement conditionné et peut apparaître dans des situations de repos.



Armure émotionnelle : Les agents utilisent parfois une « armure émotionnelle » pour se protéger du stress et de l'impact physiologique de leur travail. Ce comportement peut donner l'impression que l'agent est fermé à la maison.

À quoi ressemble l'écoute active ?

- L'écoute active est une méthode de communication impliquant une écoute attentive, un engagement et la démonstration de divers indices non verbaux avec la personne qui parle. L'écoute active permet non seulement à l'orateur de se sentir entendu et valorisé, mais elle réduit également le risque de mauvaise communication.
- **Le langage du corps :** Hochez la tête, faites face à la personne et paraissez engagé.
- **Parole :** Poser des questions ouvertes, résumer ce que vous entendez et parler à tour de rôle.
- N'offrez des solutions au problème que si l'autre personne le demande. Concentrez-vous sur ce que l'orateur veut partager et rassemblez toutes les informations.
- Utilisez des déclarations « je » par opposition aux déclarations « vous ». Les déclarations « vous » peuvent créer une attitude défensive, blâmer et sont souvent négatives. Les déclarations « je » placent la responsabilité sur le locuteur, offrent une justification et se sentent moins menaçantes. La composition d'énoncés « je » peut inclure : « Je ressens/pense/suis [pensé/ressent] quand [justification]. Je voudrais/préfère/plutôt [solution]. »



Stratégies de communication efficace pour les agents et leur famille

Le tableau suivant comprend des stratégies d'écoute. Des considérations sont incluses pour et les membres de la famille, mais beaucoup d'entre elles peuvent être utilisées de manière interchangeable.



Stratégie de communication	Agent	Membre de la famille
Écouter	Écouter activement ce que l'autre personne dit plutôt que de prévoir comment vous allez répondre. Évitez de dire « oui, mais... » phrase lorsque vous répondez car elle semble dédaigneuse.	Posez des questions de clarification et recueillez le contexte pendant les discussions.
Valider	Assurez-vous que l'orateur se sent validé. Répétez ce que dit l'orateur pour démontrer que vous avez reçu le message et qu'il est entendu.	Reconnaissez que votre agent peut sembler direct ou sévère, plutôt que de valider émotionnellement. Entraînez-vous à écouter activement lorsque le membre de votre famille parle et parlez honnêtement de vos émotions pendant la conversation.
Faire preuve d'empathie	Identifiez les signaux sociaux des autres et méfiez-vous d'utiliser l'empathie de manière inappropriée. Ne minimisez pas leurs sentiments et ne comparez pas vos propres expériences directement aux leurs si les expériences ne sont pas de la même ampleur.	Communiquez avec votre agent lorsque vous vous sentez incompris ou isolé émotionnellement. La personne peut vivre des expériences difficiles ou traumatisantes au travail. Bien que vous ne puissiez pas vous identifier directement à la situation, reconnaissez que vous entendez l'orateur et que vous êtes prêt à l'écouter.

Créer des limites et les respecter

Il est important de comprendre la différence entre les barrières de communication et les limites.

Le développement mutuel de limites peut aider les gens à comprendre la pertinence des sujets, du calendrier et des lieux de discussion. Cela peut atténuer les conflits ou la détresse émotionnelle involontaire au cours d'une conversation déjà difficile. Bien que les limites puissent être utiles, ériger des barrières peut vous isoler émotionnellement et ceux qui vous entourent.

- Identifiez quand et où il est approprié de parler de sujets liés au travail et/ou de facteurs de stress potentiels. Les conversations doivent être hors de portée de voix d'un enfant, le cas échéant.
- Vos partenaires et les membres de votre famille peuvent être des auditeurs efficaces, mais devraient avoir leurs propres mécanismes d'adaptation et un soutien en place pour les sujets potentiellement stressants.
- La police ou des aspects de votre travail peuvent survenir dans des situations sociales avec des amis et/ou des membres de la famille. Envisagez d'identifier des stratégies pour détourner poliment la conversation si vous n'êtes pas à l'aise d'en parler.

Trouver l'équilibre dans le partage

Bien qu'il soit utile de partager des informations sur votre journée, sachez qu'il est utile d'évaluer la nature du contenu et votre relation avec les autres personnes avant de les partager avec des personnes extérieures à la profession.



Composants de conversation	Agent	Membre de la famille
Aborder des sujets difficiles	Envisagez de provoquer des conversations potentiellement lourdes avec les membres de la famille avec une « vérification ». Demandez-leur s'ils sont prêts à entendre parler de détails qui peuvent être stressants ou si un autre moment serait plus approprié.	Les membres de la famille sont encouragés à établir leurs propres formes de traitement et de soutien à travers des groupes de soutien social, des pratiques de pleine conscience et des passe-temps à faible stress.
Traiter les émotions	Soyez honnête au sujet de votre capacité à recevoir ou à parler de sujets liés au travail avec les membres de votre famille. Expliquez que vous pouvez être ouvert à discuter de votre travail à l'avenir lorsque vous serez dans un espace mental plus positif.	Recherchez si l'agence étend ses ressources en agents tels que le soutien par les pairs et les programmes d'aide aux employés aux membres de la famille.
Exclure ceux qui vous entourent	Reconnaître qu'exclure complètement un membre de la famille peut être préjudiciable à la relation et à la santé mentale de l'autre personne, même si vous voulez la protéger.	Faites preuve de patience avec votre agent quand la personne semble émotionnellement fermé. Si l'agent est réticent à parler, approchez-vous plus tard.

Faire face et communiquer

Bien que la communication soit indispensable, un sentiment de connexion et de valeur est tout aussi important pour encourager et soutenir une relation saine.

- Identifiez les activités de liaison qui favorisent la positivité et la gratitude entre les membres de la famille.
- Planifiez des activités dans des environnements qui vous aident à vous détendre et à vous détresser.
- Consacrez du temps spécifique tout au long du mois à passer avec les membres de votre système d'assistance.

Ressources supplémentaires

Page de l'IACP **Sécurité et bien-être des agents**

Cette publication fait partie d'une série. Pour plus de ressources de soutien aux familles, veuillez visiter : www.theiacp.org/OSW

@ OSW@theIACP.org

theIACP.org/OSW

800.THE.IACP

 **IACP**
International Association of
Chiefs of Police