



DES PETITS TRUCS POUR COMMUNIQUER....

Pour arriver à mieux se comprendre, il faut arriver à diminuer les distorsions et les interprétations. Comment ? En s'assurant que nous avons bien écouté et que nous nous sommes bien exprimés.

ÉCOUTER C'EST :

Se préparer à l'écoute, en....

- Prenant conscience de mon état et de le dire ;
- Cherchant les facteurs qui influencent mes perceptions et qui pourraient nuire à mon écoute : mes préjugés, mes valeurs, mes expériences, ma vision, les distractions physiques, etc.
- Donner votre attention;
- Maîtrisant mes émotions, elles peuvent nuire à ma compréhension;
- Écoutant autant avec mes yeux qu'avec mes oreilles (contact visuel).

Adopter des attitudes d'écoutes, en ...

- Étant ouvert aux idées de l'autre. Abstenez-vous de porter des jugements de valeur (ne pas attaquer les personnes mais l'objet du différent) ;
- Désirant comprendre l'autre en lui posant des questions ;
- Encourageant l'autre à s'exprimer ;
- Écoutant l'autre avec mon corps et ma voix ;
- Montrant à l'autre que je suis la conversation ;
- Étant sensible aux messages de mon corps et du corps de l'autre.

Me rappelez que j'écoute mal quand...

- ✓ Je suis sur la défensive ;
- ✓ Je suis centré sur moi et non sur l'autre ;
- ✓ Je suis dans la lune ;
- ✓ Je suis stressé ;
- ✓ Je prépare ma réponse, j'ai hâte de répliquer.
- ✓ Je coupe la parole.

Pratiquer l'écoute active, en...

- Reformulant à l'autre personne : lui dire dans mes mots ce que j'ai compris.
- Reconnaisant et nommant les sentiments qui se cachent derrière ce que l'autre me dit : « je vois à quel point tu es fâché(e). Tu dois être blessé(e) »;
- Me rappelant que lorsque j'écoute activement, cela permet...
 - ✓ De vérifier si j'ai bien compris le message de l'autre.
 - ✓ D'éviter les malentendus.
 - ✓ De vérifier si nous sommes «sur la même longueur d'ondes».

S'EXPRIMER, C'EST...

Prendre la responsabilité de mes dires en disant le «JE», c'est-à-dire...

- Ne pas accuser l'autre en utilisant le «TU».
- Ne pas impliquer l'autre en utilisant le «ON».

Trouver le ton juste, en...

- Me rappelant que le calme suscite le calme alors que l'agressivité provoque
 - l'agressivité.
 - Me permettant de me retirer quelques instants pour retrouver mon calme.

Discuter un seul sujet à la fois, en ...

- Notant les sujets sur lesquels je veux revenir.

Livrer un message clair en...

- Nommant la personne de qui on parle plutôt que d'utiliser le «il ou elle».
- Évitant la généralisation.
- M'en tenant à la situation présente.
- M'appuyant sur des faits concrets.

S'exprimer c'est aussi complimenter et féliciter