

# Mieux communiquer

## SAVOIR ÉCOUTER

- Je me tourne vers l'autre et le/la regarde
- Je garde une posture détendue
- Je ne parle pas par-dessus l'autre
- J'évite d'interpréter
- Au besoin, je demande des clarifications
- Je démontre du soutien et de l'empathie
- J'encourage l'autre à parler et lui montre que je comprends (« hum hum », j'acquiesce de la tête)
- J'observe ce qui contribue (ou non) au bien-être de l'autre, sans l'interrompre.
- Je suis sensible à ce que l'autre ressent, à ses émotions et je le lui démontre.
- J'essaie de comprendre, pas de préparer ma réponse
- Lorsque l'autre a terminé son message, je reformule ses propos, pour m'assurer d'avoir bien compris : est-ce que tu te ressens de la...
- Je laisse l'autre exprimer ses besoins et formuler ses propres solutions : tu aimerais que...; Tu as besoin de...

## LA COMMUNICATION EST CONSTRUCTIVE QUAND LES PARTENAIRES...

- Écotent l'autre quand il/elle parle
- Une personne parle à la fois
- La personne qui écoute regarde l'autre
- Partagent leur vécu émotionnel
- Valident les sentiments de l'autre (ex., Je comprends que tu aies pu te sentir délaissé)
- Sont ouverts face à ce que l'autre dit (ils ne sont pas obligés d'être d'accord!)
- Ne se défendent pas
- Admettent quand ils ont tort ou ont fait une bêtise
- Offrent du soutien
- Ne critiquent ou ne méprisent pas l'autre
- Cherchent des solutions – attitude de coopération

## PARLER AU JE

- Je me tourne vers l'autre et le/la regarde
- Je garde une posture détendue
- J'adopte un ton calme
- Je passe un message bref à la fois
- Je nomme une situation concrète : *quand je vois, j'entends, je me souviens...*
- J'identifie ce que je ressens, mes émotions. Je demeure en contact avec ce que je ressens et je l'exprime clairement : *je me suis senti-e... je me sens...*
- Je décris mes émotions plutôt que de critiquer ce que l'autre a fait, ou n'a pas fait
- J'évite le mépris et la critique
- J'évite d'utiliser « toujours » « jamais »
- J'encourage l'autre s'il/elle a bien compris
- J'essaie d'exprimer comment je me sens quand une chose se produit, pas de convaincre que j'ai raison
- Je nomme les besoins découlant des émotions : *parce que j'ai besoin de...*
- Je formule (s'il y a lieu) une demande (au présent) concrète, réaliste, positive et négociable : *j'aimerais que...; voudrais-tu...*