

Pour une communication et une écoute de qualité ⁴



Pour avoir une meilleure écoute et mieux transmettre notre message, il ne suffit pas seulement de respecter une série d'étapes. Dans les pages qui suivent, vous trouverez les éléments de base pour devenir un meilleur communicateur et bon récepteur.



L'accueil

- ✓ L'aidant cherche à mettre à l'aise la personne qui demande de l'aide.
- ✓ Pour l'aidant cela signifie recevoir l'aidé en étant attentif aux paroles, aux gestes et aux émotions de celui-ci et en les lui reflétant.
- ✓ Il nécessite un respect chaleureux, une compréhension empathique de la personne.



Être centré sur ce qui est vécu par l'aidé et non sur les faits qu'il évoque

- ✓ Pour l'aidant cela signifie s'intéresser à la personne, non au problème lui-même.
- ✓ Respecter l'aidé et lui manifester un intérêt réel.
- ✓ Faciliter la communication et non pas faire des révélations.



La réciprocité et le partage

- ✓ Pour l'aidant cela signifie être sensible à l'effet que les propos et le vécu de l'aidé ont sur lui (ses perceptions, ses pensées, ses ressentis, ses motivations et ses comportements) et à lui en faire part.
- ✓ Permettre à l'aidé de prendre conscience de ses comportements.
- ✓ Informer l'aidé des effets de ses comportements sur une autre personne.
- ✓ Renforcer la confiance.
- ✓ Inviter au questionnement et à la modification de comportements.
- ✓ Cela exige de l'authenticité, un respect chaleureux, de la confiance en soi et en la personne aidée et un sens de la confrontation.

⁴ Inspiré de : Jacques Chalifour (1993). *Exercices et réflexions sur la relation d'aide*.
 Roger Mucchielli (1974). *Communication et réseaux de communications*.
 Lise Noël – *Notes de formation*



Pour bien écouter ...

1. Arrêtez de parler;
2. Réflétez avec précision, sans porter de jugement, ce que l'aidé pense et ressent;
3. Continuez à clarifier le message jusqu'à ce que vous et l'aidé soyez d'accord sur le sens du message;
4. Soyez attentif et manifestez votre intérêt;
5. Écartez toute source de distraction.



Quelques techniques utiles

La reformulation

Description : C'est redire autrement ce qui vient d'être dit par une personne.

Utilité : Pour s'assurer que c'est clair pour tout le monde.

La reprise des idées oubliées

Description : Rappeler les idées oubliées, soit en les résumant, soit en demandant à la personne de les répéter.

Utilité : Sert de mémoire.

La clarification

Description : Il s'agit de faire clarifier par une personne ce qu'elle vient de dire, en lui demandant de reformuler ou répéter son idée.

Utilité : Quand une intervention ne semble pas comprise par le groupe.

L'interruption

Description : Couper la parole à quelqu'un... Il faut bien sûr se servir de cette technique avec beaucoup de tact !

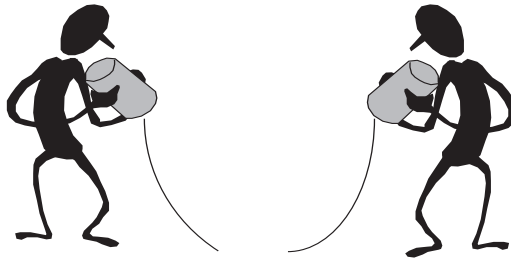
Utilité : Quand l'aidé parle trop, trop longtemps ou est en dehors du sujet.

Les liens entre les idées

Description : Rappeler les idées émises par l'aidé en identifiant les rapports qui existent entre elles.

Utilité : Sert de mémoire et à faire avancer la réflexion.

DES OBSTACLES À



LA COMMUNICATION

Donner des ordres, commander

« Tu dois... ». « Fais cela ».

- Suscite la crainte ou l'opposition active;
- Incite à une épreuve de force;
- Invite à la révolte, à la vengeance.

Argumenter, persuader par la logique

« Voici pourquoi tu as tort... ». « Oui, mais... ».

- Oblige l'autre à se défendre et à argumenter;
- Amène souvent l'autre à se fermer;
- Amène l'autre à se sentir inférieur et incompetent.

Avertir, menacer

« Si non, tu... ». « Tu ferais mieux de... ».

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

Juger, critiquer, blâmer

« Tu ne raisones pas avec ton bon sens ». « Tu manques de volonté ».

- Amène l'autre à se sentir incompetent, stupide, incapable;
- Coupe la communication, l'autre n'ose plus parler, de peur d'être jugé;
- Suscite de la honte et de la culpabilité;
- Fait naître de l'agressivité;
- Crée un sentiment de dépendance et l'impression que l'aidant connaît la bonne façon de se comporter.

Moraliser, prêcher

« *C'est de ta faute...* ». *Tu aurais dû* ».

- Fait naître des sentiments de culpabilité ou d'obligation;
- Peut inciter l'autre à s'ancrer davantage dans sa position, à se défendre et à se justifier;
- Indique à l'autre qu'on manque de confiance en lui et qu'on ne se fie pas à son sens des responsabilités.

Complimenter, approuver

« *Oui! Là tu fais bien* ». « *Tu as raison...* ».

- Peut-être perçu comme du paternalisme ou comme une façon détournée d'obtenir un comportement précis;
- Peut faire naître de l'anxiété lorsque l'image qu'a l'autre de lui-même ne correspond pas aux compliments.

Humilier, ridiculiser

« *Ça va, fin finaud...* ».

- Peut amener l'autre à se sentir rejeté, inférieur;
- Peut détruire l'estime de soi;
- Provoque la riposte verbale.

Conseiller, donner des solutions

« *À ta place, je...* ». « *Essaie donc de...* ».

- Sous-entend que la personne est incapable de résoudre elle-même son problème;
- Empêche l'autre de réfléchir à son problème, d'envisager des solutions et d'essayer;
- Peut amener la dépendance ou la résistance;
- Peut créer chez l'aidé le sentiment qu'on veut se débarrasser de lui.

Aviser, interpréter, diagnostiquer

« *Ton problème c'est...* »

- Ces réponses sont parfois menaçantes, frustrantes;
- L'autre peut se sentir coincé, incompris, jugé;
- Coupe la communication par crainte d'incompréhension ou d'insinuation.

Enquêter et questionner

« Pourquoi? » « Comment..? »

- Peut créer un sentiment :
 - de dépendance;
 - de frustration;
 - de méfiance;
 - de ne pas être écouté;
- Peut amener une baisse de l'estime de soi.

Rassurer, consoler

« Ne t'inquiète pas... ». « Ça ira mieux... ».

- Peut amener l'autre à se sentir incompris;
- Peut susciter des sentiments d'hostilité;
- Peut faire croire que l'aidant minimise la situation.