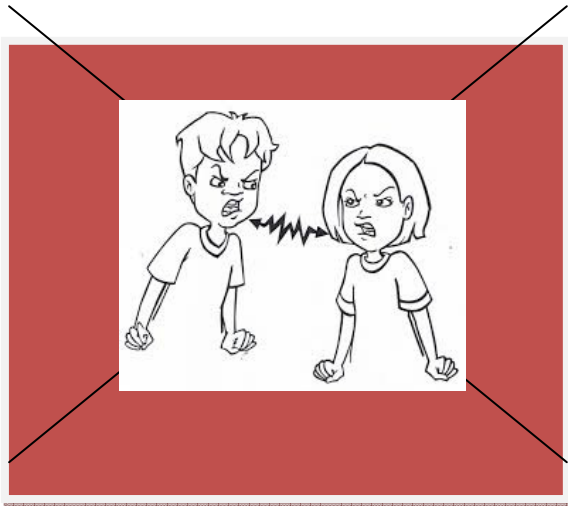


## Contrat d'entente pour régler une crise

- Rester calme, ne pas crier, ni hausser le ton.
- Chacun doit s'exprimer clairement et dire ce qu'il ressent/comment il s'est senti.
- Parler chacun son tour et demander le droit de parole pour intervenir.
- Trouver des solutions ensemble pour ne plus vivre une situation semblable.
- Trouver des conséquences réalistes aux gestes posés, pour tous les partis.



Signature de l'entente

---

## Écoute active

La technique de l'écoute active consiste essentiellement à donner le reflet du sentiment exprimé. Pour ce faire, je me centre sur ce que l'autre ressent et exprime, je l'écoute avec un souci de compréhension. Un message d'écoute active commence toujours par TU mettant automatiquement l'accent sur l'autre. Ce message contient le sentiment vécu par l'autre personne et aussi l'évènement, la circonstance qui s'y relie.

ex :Tu es déçu de tes derniers résultats de ton examen de math

L'écoute active ne comporte aucun obstacle à la communication.

### Les conditions indispensables à une écoute active

- Vouloir aider l'autre
- L'accepter comme il est : sans désir de la changer
- L'accepter comme différent de soi, avec des sentiments et des expériences qui lui sont propres
- Croire qu'il peut lui-même trouver des solutions à ses problèmes

### Les avantages à utiliser l'écoute active

- Permet à l'autre de s'aider, de mieux communiquer avec lui-même
- Laisse à notre interlocuteur la responsabilité de trouver des solutions
- Fait en sorte que l'autre se sent mieux, parle plus, exprime ses sentiments appréhensions et crée des liens chaleureux.
- Favorise l'ouverture et la confiance
- Améliore la relation

Référence : Commission scolaire Blainville Deux-Montagnes, projet d'entraide entre pairs

### Une recette simple pour bien écouter

1. Je tourne mon corps vers la personne qui parle.
2. Je regarde la personne qui parle.
3. Je démontre par des gestes mon intérêt : faire un signe de tête, être attentif, ne pas faire autre chose en même temps.
4. J'attends mon tour pour parler sans interrompre l'autre personne et sans préparer ma réplique.
5. Je fais des commentaires ou je pose des questions pour encourager l'autre personne à s'exprimer.
6. J'exprime mon point de vue.

## **La reformulation**

Technique qui consiste pour l'écouter à redire en d'autres mots ce que la personne a dit, touchant une situation ou des faits afin de lui prouver qu'il a bien compris. Dans cette instance, le focus est centré sur les faits.

### **Comment l'utiliser :**

- redire en d'autres mots ce que la personne a dit puis si on se trompe, elle nous corrigera

**EX :** ' Vous avez bien dit ... Si je comprends bien ... Ce que vous voulez dire est ... Est-il exact de dire que ... Je crois comprendre que ... '

### **Pourquoi l'utiliser :**

- Lui montrer qu'on a compris ;
- Etre certain qu'on a bien compris.

La reformulation permet de transmettre à la personne la substance émotive de ses communications tel que perçu par la personne qui écoute.

## **Les questions ouvertes et fermées**

La question ouverte est une technique qui consiste à interroger la personne de manière à obtenir de sa part une réponse comportant un certain développement.

### **Comment l'utiliser :**

- ' Qu'est-ce que ça te fait vivre... '
- ' Que veux-tu dire par... '
- ' Comment vois-tu les choses... '
- ' Parlez-moi en ... '

**N.B** Évitez les 'est-ce que...' et les 'penses-tu que ...' car cela apporte réponse de oui ou de non.

La question fermée est une technique qui consiste à interroger l'aidant de manière à obtenir de sa part une réponse brève et précise (oui ou non)

### **Comment l'utiliser :**

- ' Êtes-vous fâché... '
- ' Vous sentez vous à l'aise ... '
- ' Aimez-vous ça... '

*référence : [www.capsante-outaouais.org](http://www.capsante-outaouais.org)*

## Blocages à la communication

### 1. Donner des ordres, commander

‘ Tu dois...’ / ‘ Il faut que tu...««««««««’/ ‘Tu vas ...’

- peut produire de la peur ou de la résistance ;
- invite la réaction ;
- encourage des comportements de révolte, vengeance...

### 2. Avertir – menacer

‘Si tu ne..., alors...’ / T’es mieux de ..., Ou...’

- peut produire la peur, la soumission ;
- invite la réaction ou des conséquences menaçantes ;
- peut produire le ressentiment, la rage, la rébellion.

### 3. Moraliser- prêcher

‘Tu devrais...’ / C’est ta responsabilité...’

- crée des sentiments d’obligation ou de culpabilité ;
- peut faire que la personne défend son point encore plus ;
- communique le manque de confiance sur le sens de responsabilité de la personne

### 4. Donner des conseil – solutions

‘ Ce que je ferais c’est...’ / ‘Pourquoi ne pas... ‘

- peut suggérer que la personne ne solutionne pas ses problèmes ;
- arrête la personne de réfléchir à son problème, à considérer les alternatives et les essayer ;
- peut causer de la dépendance ou de la résistance.

### 5. Persuader avec une logique – s’obstiner

‘Voici pourquoi tu es mal...’ / ‘Les faits sont que...’ «/ ‘Oui, mais...’

- provoque une position défensive et un contre argument ;
- fait souvent arrêter la personne d’écouter ;
- peut faire sentir la personne inférieure, inadéquate.

### 6. Juger – critiquer – blâmer

‘Tu n’es pas mature de penser...’ / ‘Tu es paresseux...’

- implique l’incompétence, la stupidité, le mauvais jugement ;

- coupe la communication par la peur de jugements négatifs
- personne accepte souvent les jugements ('je suis mauvais') ou se révolte ('t'es pas mieux').

### 7. Louanger - être d'accord

'Je trouve que tu fais un beau travail' / 'T'as raison...'

- indique des attentes élevées ;
- peut être vu comme de la manipulation afin d'encourager les comportements désirés ;
- peut causer de l'anxiété lorsque la perception de soi de la personne coïncide pas avec celle des autres.

### 8. Appeler des noms – ridiculiser

'Bébé' / 'O.K. le fin-fin

- peut faire sentir la personne pas aimée ;
- causer du dommage sur l'image de soi ;
- provoque souvent des vengeances verbales/physiques.

### 9. Analyser diagnostiquer

'Ce qui ne vas pas c'est... ' / 'Tu es seulement fatigué...' / 'Tu ne veux pas vraiment dire cela...'

- peut être menaçant et frustrant ;
- la personne peut se sentir prise, exposée ;
- bloque la communication de peur d'être exposé ou mal compris.

### 10. Rassurer – sympathiser

'Ne t'inquiètes pas' / 'Tu te sentiras mieux' / 'Encourages-toi'

- la personne se sentira incomprise ;
- réveille des sentiments d'hostilité ;
- la personne comprendra le message : 'C'est pas O.K. de ne pas bien se sentir'.

### 11. Examiner et questionner

'Pourquoi...' / 'Qui...' / 'Qu'est-ce que tu as...' / 'Comment...'

- puisque répondre à des questions résulte souvent à recevoir des critiques ou des solutions, les gens apprennent souvent à répliquer avec une non-réponse, de l'évitement, des demi-vérités ou des mensonges puisque les questions indiquent rarement ce que la personne veut, l'autre peut devenir anxieux et avoir peur ;
- la personne peut perdre son problème de vue lorsqu'elle répond aux questions.

### 12. Détourner – sarcasme – retrait

'Parlons de chose plaisante...' / 'Pourquoi n'essaies-tu pas de mener le monde'. / Rester silencieux, se détourner.

- Suggère que les problèmes doivent être contournées plutôt que réglés ;
- peut suggérer que les problèmes de quelqu'un ne sont pas importants ;
- empêche la personne d'être ouverte lorsqu'elle vit des difficultés.

*Référence : Guy Rousseau et Jocelyne St-Pierre, Ateliers de sensibilisation à l'entraide, M.S.S.S. et DSC hopital Général de Montréal*