

1. **Je choisis d'écouter les messages cachés contenus dans les propos de mon interlocuteur.**

- Souvent je ne capte que le message oral de mon interlocuteur lors d'une conversation.
- Si je fais plus attention, je peux découvrir le message caché derrière ses propos (ses sentiments, ses pensées, ses désirs... sur la question) en observant notamment ses mimiques lors de la conversation.
- Écouter les allusions de l'autre est souvent plus révélateur que ce qu'il dit réellement.
- Le ton de la voix, le débit, le timbre, les traits du visage et les gestes représentent plus de 80 % de la façon de communiquer.
- Décoder la manière dont l'autre communique en lui demandant des précisions ou tout simplement en lui reposant des questions sur ce que l'on croit avoir compris peut me faire découvrir le message réel qu'il souhaite me transmettre.
- Un message confus détruit la confiance d'une relation et échafaude des fausses hypothèses.

2. **Je choisis de dire les choses telles qu'elles sont.**

- La vérité pour moi (ce qui existe réellement), c'est une partie de la vérité proprement dite filtrée par ma conception des choses et mon degré de maturité.
- Le fait de parler franchement favorise ma croissance et établit des bases solides d'une véritable relation avec autrui.
- Si je dis la vérité, je n'ai pas besoin plus tard de me souvenir du reste.
- Si je mens, c'est par craintes de blesser les autres, d'être mal à l'aise ou pour éviter les conséquences qui peuvent en résulter. Communiquer d'une manière diplomate, pleine de tact sème la confusion chez l'autre qui ne sait plus quoi comprendre.
- Si je m'exprime clairement, les autres ne doivent plus rien deviner et tout le monde en sort gagnant.
- Si je ne dis pas la vérité à moi-même, je ne peux la révéler aux autres.
- Mon moi réel (ce que je suis, ce que je pense, ce que je désire, mes qualités, mes défauts...) se heurte à mon éducation qui m'enseigne de taire mes pensées, de dissimuler certaines choses et de modifier ma véritable identité à autrui.
- M'exprimer ouvertement, sans crainte, de manière franche, sincère, sans dissimulations, sans image de marque à préserver, sans barrière de protection en me contentant d'exprimer ce qui est vrai engendre le respect d'autrui.
- Rechercher un terrain d'entente est souvent plus enrichissant que de défendre absolument ses positions.
- Dire ma vérité à autrui en acceptant d'écouter la sienne apporte des échanges authentiques, de solides relations et une bonne croissance à long terme.
- Dans le doute, je choisis de dire la vérité à l'autre.

3. **Je choisis de communiquer avec courage dans un climat sécurisant.**

- Toute chose paraît difficile avant d'être évidente.
- Pour communiquer, il faut que j'ai le courage de dire ce que je pense réellement à l'autre et lui exposer ce qu'il ne va pas. Si j'accumule les griefs, un jour sous le coup de l'émotion, je viderai mon sac et j'envenimerai mes relations avec autrui.
- Si je crée un climat de confiance avec autrui en reconnaissant ses forces et en le récompensant pour ses succès partiel, je peux plus facilement lui faire part de ce qui ne va pas dès que les choses se présentent.
- Trois type de communication sont envisageables : la passive, l'agressive et l'affirmative.
- La communication passive tourne autour de la vérité sans vraiment la dire en obligeant celui qui a reçoit à interpréter les symboles, les signaux, les gestes... afin de comprendre les contenus des messages insinuants, confus...sous ses diverses

hypothèses. Ce que l'on dit dans ce mode camoufle une vérité que l'on n'exprime pas car tout est fait pour paraître d'accord avec l'autre partie.

- La communication agressive est l'expression directe de la vérité suivant le principe vainqueur / perdant. Ce mode est glacial, impératif, sévère, blessant et ne tient nullement compte de la sensibilité propre à chaque être humain (si je gagne, tu dois forcément perdre).
- La communication affirmative consiste à exprimer sa propre vérité de manière attentionnée. Parler en toute franchise est une démarche attentionnée car elle exprime des sentiments, des pensées, des désirs sur la question de manière gentille.

#### 4. **Je choisis de parler franchement avec autrui.**

- Le franc-parler, c'est voici ce que j'ai vécu ou ce que je crois être vrai, ce que je ressens, ce que je veux dans la situation présente.
- Au fur et à mesure que j'augmente mon niveau de conscience, j'augmente dans les mêmes proportions la maîtrise de moi-même.
- Je dois être honnête envers moi-même et conscient de qui je suis afin de parler clairement de mes idées avec autrui.
- Si mes propos sont sincères, ceux des autres vont le devenir également.
- L'ouverture d'esprit, l'intégrité, la franchise et le sens des responsabilités sont souvent contagieux.
- Pour cela, ce que je dis doit correspondre à ce que je pense.
- Le franc-parler mutuel évite de découvrir le sens caché des propos de l'autre.
- Comment puis-je bien communiquer avec autrui ? :
  - o Je me pose les questions suivantes : pourquoi je désire communiquer ? Quelles sont mes objectifs, mes buts, mes désirs, les résultats escomptés de mes échanges ?
  - o Comment m'exprimer le plus clairement possible tout en étant précis sur mon objectif à atteindre ?
  - o Quand dois-je communiquer ? Comment ?
  - o Où dois je parler (dans un endroit particulier, chez moi, chez lui, ailleurs) ?
  - o Comment dois-je le dire ?
  - o Vérifier que l'autre m'a bien compris. Le laissez s'exprimer et réfléchir à son point de vue. Trouver un enseignement mutuel dans l'entretien et être ouvert aux propos d'autrui.
- Je suis comme un lecteur DVD, si j'introduis dans mon environnement les bons amis, les bonnes valeurs, les bonnes connaissances... les bons DVD ma vie sera épanouie, sinon la situation peut devenir conflictuelle. Pour résoudre le problème, il ne faut pas changer le lecteur DVD mais réfléchir, jeter le DVD qui ne me convient pas afin de remettre le bon pour recommencer à m'épanouir pleinement.
- Reconnaître l'autre en tant qu'individu lui témoigne mon respect. Pour ce faire, il faut que je dissocie le problème à traiter (le DVD) de l'individu (le lecteur DVD) en recherchant avec lui les possibilités d'amélioration tout en sachant que chacun doit consentir à faire des efforts mutuels pour arriver à une solution acceptable par tous.
- Exprimer ce que je ressens, ce que je vis, ce que je pense sur la question clarifie beaucoup la situation.
- Donnez mes impressions directement sur ce que ce vient de vivre est la révélateur de ma manière de penser maintenant.
- La confiance et la crédibilité de mes échanges avec autrui découlent directement de ma flexibilité et ma souplesse dans la manière de parler avec les autres.
- Pour que je communique aisément avec autrui, je dois être expressif et adopter les mots et le ton juste afin de me faire comprendre clairement.
- Je dois traiter autrui de la manière dont il le désire.
- La manière d'agir de l'autre reflète souvent ma manière d'agir envers lui.

- Le comportement analytique est de type organisé, logique, structuré, lent, régulier. C'est celui qui évite les contraintes, les imprévus et les risques importants.
  - Le comportement autoritaire est impératif, direct, efficace, sans appel, franc, rapide. C'est celui qui relève tous les défis en donnant la priorité à la compétence, à l'action et aux résultats.
  - Le comportement de soutien est quelqu'un d'honnête, de lent, le défenseur des causes perdues. C'est celui qui évite l'injustice l'impatience et la trahison.
  - Le comportement social est quelqu'un qui s'adapte bien, qui est tolérant et agréable à vivre. C'est celui qui encourage la créativité et le développement des capacités humaines et personnelles de chacun.
  - Sachez qu'en présence des personnes dont le rythme de vie est rapide, il faut parler vite, aller directement au but et décider rapidement.
5. **Je choisis de dire à l'autre ce qui ne va pas.**
- Je dois d'abord me comprendre avant d'être compris par autrui.
  - Pour régler une discorde, je peux suivre le processus suivant :
    - o Faire une pause pour réfléchir en établissant un lien entre la tête et le cœur afin de comprendre ce que je ressens vraiment maintenant concernant la question problématique.
    - o Écoutez mon interlocuteur au lieu de contre-attaquer.
    - o Tenir compte de ses propos et me mettre à sa place tout en observant mes impressions sur la situation difficile.
    - o Acceptez la critique de l'autre et trouver un terrain d'entente car ma vérité n'est pas celle d'autrui tout en sachant que chacun détient une partie de la vérité (ce qui c'est réellement passé)
    - o Essayer d'apprendre une leçon des propos tenus par mon interlocuteur : a présent, je comprends sa manière de voir la situation, je comprends comment il la ressens, je vois le problème sous une autre perspective.
    - o Je remercie mon interlocuteur pour ses remarques : j'apprécie que vous m'avez fait part de vos observations dont certaines ne sont pas faciles à entendre mais elles méritent une bonne réflexion de ma part
  - Généralement je reçois ce que je donne.
  - Souvent je désire que l'autre me comprenne et il en est de même pour lui.
6. **Je choisis d'écouter les propos d'autrui sans distraction.**
- lorsque j'écoute l'autre, je le fais de manière attentive afin de capter ses pensées pour établir les bases d'une bonne relation.
  - J'écoute autrui en étant pleinement présent pour l'autre (sans me laisser distraire par les bruits externes ou mes songes internes.
  - J'écoute sans juger en acceptant l'autre tel qu'il est aujourd'hui.
  - Comment pratiquer l'écoute persuasive avec autrui :
    - o J'écoute les faits en relevant mes sensations sur les propos émis par mon interlocuteur. Je fais une pause ensuite pour y réfléchir.
    - o J'écoute dans le but de mieux comprendre l'autre.
    - o Je recherche les sous-entendus et les messages cachés. Je pose des questions à mon interlocuteur pour confirmer ou infirmer la bonne compréhension de ces messages révélateurs.
    - o J'écoute en observant l'autre parler.
    - o J'écoute comme j'aime que l'on m'écoute moi-même.

Retrouvez ce dossier à l'adresse : <http://homeusers.brutele.be/dossiers/>