

Outil 4 : Les règles de base de la communication

1. Parler au **JE**

- Transformez toutes vos phrases où vous utilisez le **TU** pour qu'elles soient au **JE**.
- Par exemple, « tu parles souvent dans mon dos » deviendra « quand j'arrive dans une pièce, je sens que le ton de ta voix diminue à chaque fois et ceci me donne l'impression que tu parles de moi à l'autre personne ».

2. Poser des **QUESTIONS** pour valider sa compréhension

- Posez des questions ouvertes (qui demandent à la personne d'élaborer sa réponse). Évitez les questions fermées (qui amènent des réponses du style oui ou non).
- Que veux-tu dire par...?
- Pour quelles raisons...?
- Qu'est-ce qui t'amène à croire que...?
- Peux-tu me donner un exemple concret?

3. **REFORMULER** les propos de l'autre pour valider sa compréhension

- Si je comprends bien,...
- J'entends que tu penses que...
- Selon toi,...
- En d'autres termes, tu me dis que...

4. **NE PAS JUGER** les propos, mais tenter de les comprendre

- Évitez de poser des questions utilisant les termes « Pourquoi » ou « Comment » qui donnent le sentiment d'être jugé.
- Utilisez plutôt les termes « Pour quelles raisons » et « De quelle façon/manière ».

5. **ÊTRE COHÉRENT** entre son message verbal et l'attitude adoptée (le non verbal)

6. **ÉCOUTER**. Ne pas préparer sa réponse