

# Soyez compris

Plan présenté par  
Marc Boilard

// **CONSIGNE**: Veuillez sélectionner les 10 sujets les plus susceptibles de vous intéresser.

## A- Les faits troublants

1. Le premier problème pour améliorer la communication est de réaliser que c'est important. Ça tombe bien, car c'est facile à améliorer.
2. Le deuxième, c'est de réaliser que les solutions sont intérieures et non pas extérieures.
3. Presque toutes les communications sont des efforts pour pénétrer l'autre et changer ce qu'il faisait ou pensait avant.
4. La communication: la raison et la solution à la solitude.
5. 80 % des difficultés au travail sont pour des raisons relationnelles.

## B- Ce qu'on ne sait pas (avant de se le faire dire)

6. Pour être compris, vous devez d'abord comprendre l'autre: explication.
7. Malgré le message qui est envoyé, chaque personne en cache une autre qui s'ouvrira si elle se sent écoutée.
8. « Tape dans le dos plutôt que claques dans la face ET on ne peut pas avoir raison tout seul. »  
– Christiane Taubira  
À quoi bon avoir raison si le message ne passe pas?  
La personne qui a reçu assez d'écoute va naturellement vouloir en savoir plus sur vous.
9. Ne pas donner suffisamment de valeur aux gens; principale source de conflit.  
Ironie: les gens différents de vous en ont encore plus besoin.
10. Différencier, vendre et communiquer.
11. Nous ne pouvons qu'assumer ce que l'autre veut dire. Le langage affecte nos comportements, et celui-ci n'est pas une convention claire comme on l'imagine. Les mots ont plusieurs sens. (14 000 sens aux 500 mots les plus utilisés).
12. Les mots ne veulent rien dire, ce sont les gens qui veulent dire quelque chose. (bol à soupe)  
Le sens est dans les gens, pas dans les mots. Nous apprenons de l'expérience, pas juste du dictionnaire. Nous projetons le sens que nous donnons aux mots.

13. Tout le monde a une histoire intéressante à raconter. Rien n'est insignifiant quand on y rattache de l'émotion.
14. De résister à écouter.  
D'écouter à considérer.  
De considérer à être prêt à bouger.  
D'être prêt à bouger, à agir.  
D'agir à être heureux, de le faire et continuer.

## C- Voici ce qu'il faut savoir et qui nuit à être compris

15. Les mauvais réflexes: juger trop vite, prendre une interférence pour un fait, croire qu'on s'y connaît assez pour éviter d'écouter, passer outre.
16. La communication entre deux personnes amène d'elle-même des limites. Chaque échange de messages réduit le nombre de mouvements suivants: question en anglais, j'élimine les autres langues de réponses.
17. La communication est faite de réalités: les choses elles-mêmes et leur réalité. (feux de circulation et leur utilité)
18. Le contexte ne peut être séparé de la compréhension (plus ou moins de lapsus).
19. Une variable ne prend sens qu'en relation avec une autre. La totale intégrité est presque impossible dû aux interférences.
20. La nature d'une relation dépend beaucoup de la ponctuation des séquences entre les partenaires. (guerre froide, loin des yeux...)
21. On ne peut pas ne pas communiquer.
22. Les pièges. (Avant de dire que c'est la faute des autres, voici ce qu'on fait TOUS.)
23. L'autre n'y arrive pas: la vitesse du progrès a dépassé la capacité d'adaptation. (théorie personnelle)  
Donc, l'autre n'a pas le temps. Il y a trop à faire, trop à digérer pour qu'on donne notre pleine attention à quoique ce soit, ni personne.
24. L'autre ne pense pas comme vous.  
L'autre ne s'exprime pas comme vous
25. Nous sommes des avares cognitifs: nous jugeons sur des informations partielles et nous remplissons ce qui manque avec nos préjugés. Où l'information paraîtra manquante, notre système s'occupe de la combler avec nos préjugés.

26. Les gens ont tendance à distorsionner et les feedback reçus des autres pour qu'ils conviennent à leurs croyances.
27. «L'autre est paresseux.» – Alex Bavelas  
Il démontre qu'une fois notre esprit emporté par une explication séduisante, ou une croyance acceptée, une information la contredisant, loin d'engendrer une correction, provoquera une élaboration de l'explication.
28. Les événements contredisant les explications ne conduisent pas à leur correction mais plutôt à leur grande élaboration.
29. Une fois parvenu à une solution, par un chemin pavé d'angoisses et d'attentes, notre investissement devient si grand que nous préférons déformer la réalité pour la plier à notre solution plutôt que de sacrifier la solution antécédente.
30. Heuristique: ce que je vois le plus souvent devient la norme.
31. Assomptions: • Biais de confirmation  
• L'effet primaire  
• Les stéréotypes  
• L'effet halo  
• L'effet consensus  
• La fausse unicité
32. Deux autres erreurs: les autres me voient comme je suis, et les autres me voient comme moi je me vois. La perception des autres risque peu d'être comme vous êtes, encore moins comme vous aimeriez être perçu.
33. Les gens similaires à moi sur un point le sont sûrement sur d'autres.
34. Les gens qui ont une qualité que j'estime en ont sûrement d'autres.
35. Les gens qui sont X sont eux aussi X comme les autres de ce genre.

## D- Maintenant, on fait quoi?

36. Chercher à comprendre, avant de vous faire comprendre. Tant que vous n'essayez pas de me comprendre, vos conseils resteront sans intérêt pour moi.
37. Quatre points pour connaître quelqu'un:  
«La personne doit laisser aller de l'information, cette information doit être pertinente, la personne qui reçoit l'information doit porter attention à l'information envoyée, et la personne qui reçoit l'information doit l'utiliser correctement.»  
– David Funder, expert en personnalité.

38. Les deux phases de la compréhension: l'autre s'arrête habituellement à la phase 1. La phase 1 est plus instinctive tandis la phase 2 tient compte du contexte et de la vérité.

## E- Les 3 lentilles par lesquelles vous devez passer pour être accepté

39. 1) **La confiance.** (qui se confirme par la chaleur dégagée et la compétence perçue) La chaleur et la compétence sont les deux signaux qui comptent pour 90% de la perception initiale positive ou négative. Démontrer de la confiance en premier. Démontrer de la vulnérabilité projetée de la chaleur.
40. 2) **Le pouvoir:** l'autre ami doit en percevoir.
41. 3) **L'égo:** l'autre doit sentir le sien nourri.
42. L'estime personnelle passe par l'importance accordée par l'autre en un élément X, et non pas par l'importance que vous y accordez. C'est l'autre qui décide si son ego est nourri, pas vous malgré vos intentions.
43. La perception des gens à leur sujet est plus grande que celle accordée aux autres.  
Exemple: optimisme illusoire. Quelles sont les chances que vous soyez un jour sans emploi? Plus ou moins que les autres de votre âge?  
(Tout le monde répond moins)  
Quelles sont les chances que vous gagniez plus d'argent que présentement? Est-ce plus ou moins que les autres de votre âge? (Tout le monde répond plus)
44. Système de défense de l'égo:  
• Tu es bon dans X, mais mauvais dans Y;  
• ON est bon dans X;  
• Moi, ce n'est pas dans X que je suis bon;  
• De quoi tu parles?

## F- Les solutions pour vraiment comprendre l'autre (et être alors compris)

45. 1) **L'écoute:** Nous la sabotons nous-mêmes la plupart du temps. Nous injectons nous-mêmes des interférences à nos relations.
46. Une des deux choses que tout le monde veut, avec de l'appréciation.

- 47.** Si tu ne fais que parler, tu ne donnes pas de pouvoir à l'autre. Lorsque nous exprimons indirectement nos besoins par des jugements, des interprétations et des images, l'autre risque d'entendre une critique. À ce moment, il aura tendance à mettre toute son énergie dans une autodéfense ou une riposte.
- 48.** Faire l'analyse de ce qu'une personne nous dit n'est pas aussi puissant que d'en faire la synthèse, où elle se sent comprise.
- 49.** Lorsqu'un jugement négatif nous est adressé, nous pouvons l'accueillir de quatre façons : se sentir fautif, rejeter la faute sur l'autre, percevoir nos sentiments et besoins ou percevoir les sentiments nés de l'autre.
- 50.** Jugement moralisateur : notre analyse d'autrui est en fait l'expression de nos besoins et sentiments. Si mon collègue est plus attentif que moi aux détails, il devient pointilleux; si c'est moi qui le suis, il devient brouillon et désorganisé.
- 51.** Séparer observation et évaluation « Paul écrit mal » devient « Je n'arrive pas à comprendre l'écriture de Paul ». Séparer sentiments et pensées « Je sens que ça sert à rien » est plutôt « Je pense que ça sert à rien ».
- 52.** Moraliser est démoralisant.
- 53.** Toutes les variantes de juger autrui.
- Faire des comparaisons : une forme de jugement.
  - Critiquer, crier des noms, diagnostiquer, juger positivement.
  - Donner des solutions.
  - Donner des ordres, menacer, moraliser questionner (trop), donner des conseils.
  - Négliger les préoccupations.
  - Ramener vers autre chose, ramener à soi, rassurer. (rassurer est souvent utilisé par des gens qui veulent aider sans être émotivement impliqués)
- 54.** La bonne écoute prend du temps, la mauvaise encore plus.
- 55.** 4 sortes d'habileté en communication : l'écoute, l'affirmation de soi, la résolution de conflits et la résolution de problèmes avec d'autres. Choisir parmi les quatre ce qui s'applique ou s'amalgame.
- 56.** Les habiletés d'écoute en 4 niveaux : ignorer, faire semblant, écoute sélective et écoute par empathie.
- 57.** « Je ne peux pas dire ce que tu as dit, mais uniquement ce que j'ai entendu. » –John Powell
- 58.** Canaux verbaux : mots, ton de la voix, débit et pause  
Le suivi, ouvrir des portes, encouragement, questions, silence.
- 59.** Le non verbal : le véhicule des émotions, donc le plus important. L'attention physique.  
Canaux non verbaux : expressions faciales, posture, gestes, etc.
- 60.** L'inconscient d'une personne peut réagir à celui d'une autre sans passer par le conscient.
- 61.** Permettre aux gens de ventiler.
- 62.** 2) **Habilité d'affirmation.**  
L'affirmation est la meilleure solution pour arriver à être compris, contrairement au retrait ou à l'agressivité.
- 63.** • La notion de « ne pas déranger ».  
• Avantage : éviter les conflits.  
• Inconvénient : n'être jamais soi-même, ni en route vers ses propres aspirations.
- 64.** L'inverse : l'agressivité.  
Avantage : arriver vite à ses fins.  
Inconvénient : se mettre à dos tout le monde.
- 65.** Un langage imprécis mène à la confusion.
- 66.** Les demandes qui ne sont pas accompagnées des sentiments et des besoins de celui qui parle peuvent être entendues comme des exigences. La réponse sera alors soumission ou révolte.
- 67.** La transparence.  
L'échec à l'intimité tient à l'incapacité à s'engager dans une controverse et dans un combat pertinent.  
Aucune intimité sans conflit.
- 68.** La vulnérabilité.  
La vulnérabilité amène deux choses : votre interlocuteur peut s'identifier à vos points vulnérables, et deux, il voudra vous aider, ne serait-ce qu'en écoutant plus attentivement.
- 69.** Techniques pour s'affirmer :  
• Préparation  
• Envoyer le message  
• Timing (moi)
- 70.** Rester silencieux :  
• Refléter la réponse de nature défensive.  
• Recommencer si nécessaire.  
• Ne parler que de la solution.
- 71.** 3) **Les questions**, elles ne servent pas qu'à obtenir des réponses.
- 72.** Chercher des questions qui vont vers le « Je ressens, je pense, j'ai fait ou je voudrais faire ». Ou, en résumé, tout sauf ce que je fais actuellement et l'anecdotique.
- 73.** Les questions pour faire du reflet.  
Reflet : paraphraser (reprenre en d'autres mots), refléter l'émotion, refléter le sens, résumer.
- 74.** Ce que je veux dire, ce que j'émet et ce qui est reçu.  
Mes émotions, mes pensées, mon comportement.

- 75.** Questions pour entrer en contact plus profondément : Pourquoi, et pourquoi, etc. Ne jamais interrompre un silence productif.  
Questions qui font naître un sentiment d'empathie et de contact plus personnel :
- Tu aimerais qu'on se rappelle de toi pour quoi ?
  - Quel est ton plus grand accomplissement ?
  - Qu'est-ce qui t'a le plus comblé dans ta vie ?
  - Quelle fut ta journée la plus heureuse ?
  - Qu'aurais-tu aimé savoir plus jeune ?
  - Qu'est-ce que tu aimes le plus faire, et le moins ?
  - Que fais-tu dans tes loisirs ?
  - Que penses-tu de...
  - Qui furent tes modèles ?
  - Où as-tu grandi et quels sont tes beaux souvenirs ?
  - Comment sont tes parents et que t'ont-ils appris ?
  - Qu'aurais-tu fait si ce n'était pas ce que tu fais maintenant ?
  - Ton meilleur concert, film, voyage ?

## **G- L'empathie : la vraie communication passé par elle**

- 76.** Lorsque quelqu'un vous entend vraiment sans vous juger, sans essayer de vous prendre en charge ou de vous enfermer dans un moule, cela fait un bien incroyable. À partir du moment où j'ai été écouté et entendu, je parviens à percevoir mon univers sous un jour nouveau et à aller de l'avant. Il est étonnant de voir à quel point tout ce qui semblait insoluble trouve une issue dès lors que quelqu'un écoute. « À quel point ce qui paraissait irrémédiablement confus se dénoue de façon relativement claire lorsqu'on est entendu. » – Carl Rogers
- 77.** Apathie, sympathie et empathie.
- 78.** Quand vous essayez de véritablement comprendre quelqu'un en vous mettant à sa place, vous n'avez pas à être d'accord avec lui.
- 79.** Notion d'oxygène psychologique : assouvir le besoin d'être compris, accepté et apprécié.  
En amenant de l'oxygène psychologique, nous mettons le compte de confiance dans le crédit de l'autre.
- 80.** Authenticité : qui suis-je, est-ce que je m'accepte et est-ce que je m'exprime.
- 81.** L'approche intellectuelle entrave l'empathie.
- 82.** Peu importe ce que l'autre dit, n'entendre que ce qu'il observe : ses sentiments, ses besoins, ce qu'il demande.
- 83.** « Quand tu cesseras de dire à tes émotions ce qu'elles devraient être, elles te diront ce qu'elles sont réellement. » – John Powell.
- 84.** Nous en disons beaucoup en cherchant simplement à entendre les sentiments et besoins de l'autre.
- 85.** Les questions qui rapprochent.
- 86.** La question impossible.
- 87.** Le paradoxe magique.
- 88.** La surcharge d'empathie.
- 89.** Le jeu renversé : s'excuser auprès de quelqu'un qui nous irrite.
- 90.** Penses-tu vraiment ce que tu viens de dire ?
- 91.** Plus tu es relax, plus l'autre le devient.  
(La serveuse stressée qui stresse tous les clients)
- 92.** Le « côté à côté » : au lieu de sermonner, suivre la personne sur sa façon de résilier le problème.
- 93.** Remplir l'espace : poser des questions en laissant un blanc à la fin, au lieu de suggérer une réponse.  
(NDLR : les gens qui finissent les phrases)
- 94.** Pour avoir un oui, qu'est-ce que j'aurais dû faire ?
- 95.** Différencier ce qui paraît mal de dire de ce qui est faux.
- 96.** Comment se vendre.
- 97.** Comment redresser une mauvaise première impression.
- 98.** Le timing : quand dire les choses ?
- 99.** Faut-il tout dire pour gagner son point ?
- 100.** Faut-il gagner sur toute la ligne pour faire passer son point ?
- 101.** Au final, faut-il être plus séduisant que pertinent ?
- 102.** 10 trucs les plus efficaces. (résumé d'un livre qui résume déjà)