

# Les cinq secrets de la communication efficace

## 1 Désarmer (DA)

Trouvons une part de vérité dans ce que dit l'autre, même si sa remarque semble injuste ou excessive.

## 2 Faire preuve d'empathie (E)

Mettons-nous à la place de l'autre. Tentons d'adopter son point de vue en :

- ◆ Paraphrasant ce que dit l'autre
- ◆ Reconnaisant les émotions que ressent l'autre, sur la base de ce qui est exprimé verbalement.

## 3 Demander (DE)

Faisons preuve de douceur pour poser des questions qui permettront de déterminer ce que pense ou ressent l'autre.

## 4 Dire « Je me sens » (J)

Exprimons nos émotions avec tact, calme et respect.

Utilisons « Je » (par exemple, « Je suis frustré(e) ») et non « Tu/Vous » (par exemple, « Vous n'écoutez pas »), pour éviter de mettre l'autre sur la défensive.

## 5 Complimenter (C)

Adressons, de manière sincère, une remarque positive à l'autre, même en situation de conflit.

Ayons une attitude respectueuse, même lorsque nous nous sentons frustré(e)s.

© 1991 par David D. Burns, MD. Révisé, 1992, 1997.