



première
ressource
AIDE AUX PARENTS

ÉCOUTER POUR COMPRENDRE



Accompagnement pour les parents d'enfants de 0 à 18 ans sur la vie de famille, l'éducation et les relations parents-enfants.

Communication par téléphone, courriel et clavardage, en français et en anglais.

Accès facile et rapide à un.e intervenant.e psychosocial.e. Aucune liste d'attente et possibilité d'avoir un suivi. Disponible partout au Québec.

Sommeil, communication, discipline, coparentalité, gestion des émotions, développement global, contexte de séparation, quotidien en lien avec un diagnostique, compétences parentales, gestion des écrans, etc!

Lundi au vendredi
8h à 17h

Service de consultation professionnel,
gratuit et confidentiel.

514-525-2573 1 866-329-4223
consultation@premiereresource.com



ÉCOUTER POUR COMPRENDRE

Il y a des limites à la portée de nos mots lorsqu'on se trouve en interaction avec autrui. Les méthodes abordées aujourd'hui seront de précieux outils pour pacifier les échanges. Identifier le besoin derrière un comportement permet d'adopter un positionnement différent.

Objectifs de l'atelier

- Améliorer la confiance en soi et le respect en général.
- Favoriser les échanges ouverts, en toute transparence.
- Aider à rester en contrôle, même dans des situations complexes.
- Mieux s'exprimer et vérifier si l'on est bien compris.
- Reprendre son pouvoir dans une discussion difficile.



ÉCOUTE SANS JUGEMENT

L'approche de l'écoute sans jugement est un ensemble d'attitudes qui permet d'entendre et de comprendre fidèlement ce qui est exprimé. Elle nous invite à reconnaître nos préjugés, nos biais afin qu'ils ne teintent pas nos échanges.

- Invite à s'exprimer de manière libre sans craindre d'être jugé.
- Permet de communiquer plus facilement lors d'un désaccord.
- Diminue les possibilités de malentendus.



ÉCOUTE SANS JUGEMENT

Choisir DÉLIBÉRÉMENT de :

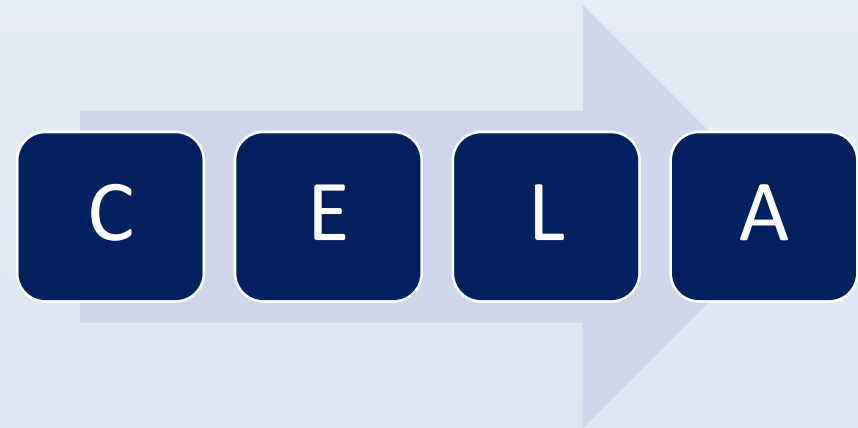
- Se placer en posture d'empathie.
- Ne pas exprimer de jugements.
- Écouter et accepter les gens tels qu'ils sont vraiment.
- Prendre conscience de ses biais afin de ne pas les laisser colorer ses interactions.
- Examiner ses propres réactions, car c'est un bon début pour comprendre autrui.
- Chercher à être sur la même longueur d'onde.
- Prendre en considération le contexte et la culture de son interlocuteur.



ÉCOUTE SANS JUGEMENT

Pour être un auditeur efficace, soyez attentifs à CELA

- **C**ompétences interpersonnelles : pratiquer l'écoute active, reconnaître et respecter les sentiments et les expériences de l'autre, même si elles diffèrent des nôtres.
- **E**tat d'esprit : calme, ouvert aux échanges, disponible, être prêt à l'autre. Prendre le temps de se projeter dans sa perspective.
- **L**angage : indiquer clairement qu'on est à l'écoute et intéressé, maintenir un langage verbal et non verbal positif, bienveillant.
- **A**ttitude adéquate : poser des questions ouvertes, ne pas interrompre les paroles ou les réflexions. Ne présumer de rien et, par moment laisser planer le silence.





ÉCOUTE SANS JUGEMENT

Le cerveau crée des raccourcis qui sont à l'origine des biais inconscients. Parfois pratiques, ils nous amènent à agir spontanément. Il est indispensable de réfléchir à leur impact et de chercher à les limiter lorsque nous sommes dans une situation hautement émotive.

- Biais de stéréotype
- Biais de contraste
- Biais d'angle mort
- Biais d'information négative
- Biais de confirmation
- Biais d'affinité



ACTIVITÉ INTERACTIVE

Mise en situation 1 : Un ado parle à son père

Version 1

Fils : Papa, il faut que je te dise quelque chose, mais je ne veux pas que tu te fâches.

Père : Bon, qu'est-ce que tu as encore fait ?

Fils : Tu avais raison, j'ai coulé mon examen de mathématique parce que j'ai révisé trop à la dernière minute.

Père : Je te l'avais dit ! Je ne vais pas me fâcher, c'est toi qui va couler ton année ça ne me regarde pas.

Version 2

Fils : Papa, il faut que je te dise quelque chose, mais je ne veux pas que tu te fâches.

Père : Ça a l'air grave, je t'écoute.

Fils : Tu avais raison, j'ai coulé mon examen de mathématique parce que j'ai révisé trop à la dernière minute.

Père : Je suis content que tu m'en parles. Ça me soulage de voir que tu en arrives à la même conclusion que moi. Si tu veux, je vais t'aider la prochaine fois pour que tu sois mieux préparé pour ton examen. On va trouver une solution ensemble.



COMMUNICATION NON-VIOLENTE

Fondée sur des principes de :

- Empathie
- Compassion
- Coopération
- Respect de soi et des autres

Les bénéfices :

- Facilite la communication
- Améliore la résolution de conflits
- Satisfait les besoins de tous
- Développe un esprit de collaboration mutuelle

Les défis :

- Demande une bonne dose de détermination
- Prend beaucoup d'exercice, d'assiduité et d'humilité



COMMUNICATION NON-VIOLENTE

Les étapes

Observation

Se concentrer sur les faits et essayer d'avoir une vue objective. Reconnaître et mettre de côté nos préjugés.

Sentiments

Quelles émotions sont suscitées par mes observations? La difficulté, c'est de distinguer ressentir et penser.

Besoins

Identifier et reconnaître ses propres besoins réels et actuels. Un besoin insatisfait provoque souvent une émotion désagréable.

Demande

S'exprimer en employant le message JE. Les critères d'une bonne demande : concrète, précise, formulée positivement et, si possible, réalisable immédiatement.



ACTIVITÉ INTERACTIVE

| Observation | Sentiment | Besoin | Demande |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| J'ai vu Hashim soupirer. | Je m'inquiète de ne pas être assez intéressante, rapide ou dynamique. | Être rassurée sur l'intérêt des gens face à ma présentation. | J'ai entendu une personne soupirer, je suis inquiète. Pouvez-vous me dire si ma présentation est pertinente pour vous? |
| Rebecca lève les yeux au ciel | Irritation : j'ai l'impression qu'elle se « fou » de moi. | Ouverture : connaître la raison derrière cette manifestation | Je t'ai vu manifester des signes d'impatience, j'en ressens de l'irritation. Peux-tu m'expliquer ce qui se passe? |
| Soufiane me dit comment agir quand les enfants sont avec moi. | Envahi, irrité: j'ai l'impression qu'il veut contrôler ma façon d'agir | Soutien, validation : sentir qu'il me fait confiance. | Tu me dis souvent comment agir. Je me sens envahi et ça m'irrite. Est-ce possible pour toi de formuler ça différemment quand tu veux discuter? |



COMMUNICATION NON-VIOLENTE

Les clés

- Parlez toujours au présent.
- Utilisez les principes du *message au JE*.
- Évitez les attitudes qui pourraient paraître condescendantes ou paternalistes.
- Adoptez une posture physique égalitaire, pour vous rapprocher de l'autre.
- Soyez attentif à vos propres besoins pour arriver à transmettre un message vrai.
- Soyez attentif aux besoins de l'autre pour arriver à identifier ce qui se cache derrière son message (ESJ).



COMMUNICATION NON-VIOLENTE

Les sentiments

- Besoins satisfaits : content, enjoué, aimant, serein.
- Besoins insatisfaits : triste, fâché, mêlé, fatigué, apeuré.

Attention aux *faux sentiments*, car ils sont biaisés par nos interprétations. Ils sont ressentis en direction ou en réponse aux autres.

Les besoins fondamentaux

Physiologiques et physiques · Sécurité · Empathie et compréhension · Créativité · Amour, intimité · Jeu, distraction · Repos, détente · Autonomie · Sens, spiritualité.

Attention à la confusion de certains besoins comme le confort, la cohérence ou la rigueur. Ces besoins sont valides, mais ils peuvent impliquer plusieurs éléments.



ÉCOUTER POUR COMPRENDRE

Écoute sans jugement et communication non violente

Ce sont des compétences en soi : certains spécialistes sont formés et entraînés pour pratiquer ces techniques, et ça reste difficile. C'est le travail d'une vie, soyez indulgent.

- S'observer soi-même sans jugement et avec bienveillance.
- Reconnaître son propre rythme et être réaliste.
- Garder en tête que ces apprentissages sont un processus d'essai-erreur.
- S'adapter à chaque situation, car elle est unique.



Rappel des objectifs de l'atelier

- Améliorer la confiance en soi et le respect en général.
- Favoriser les échanges ouverts, en toute transparence.
- Aider à rester en contrôle, même dans des situations complexes.
- Mieux s'exprimer et vérifier si l'on est bien compris.
- Reprendre son pouvoir dans une discussion difficile.

Un bon parent est celui qui fait de son mieux

Il n'y a pas de recette secrète qui convienne à tous les échanges.

Souvenez-vous que vous devez :

- Reconnaître votre propre rythme et être réaliste.
- Garder en tête que c'est un processus d'essai-erreur.



première
ressource
AIDE AUX PARENTS

Merci de votre attention

Lundi au vendredi, 8h à 17h

514 525-2573 · 1 866 329-4223

consultation@premiereressource.com