



Apprenons à mieux nous entendre.

## Le guide pratique pour mieux travailler ensemble sans tensions

### 1. Ne pas dire les choses clairement.

Erreur : présumer que l'autre comprend automatiquement.

Solution : formuler des demandes claires, directes et respectueuses.

### 2. Parler sous le coup de l'émotion.

Erreur : réagir trop vite.

Solution : nommer l'émotion, l'accueillir [respirer, prendre l'air, boire de l'eau], reformuler et chercher le besoin à satisfaire.

### 3. Croire qu'écouter c'est juste se taire.

Erreur : silence sans présence.

Solution : pratiquer l'écoute active [empathie, reformulation, questionnement, validation].

### 4. Interpréter à la place de l'autre

Erreur : déductions hâtives et malentendus.

Solution : vérifier avant de conclure. Aller à la source de l'information [émetteur].

### 5. Donner un feedback flou ou blessant.

Erreur : critiques vagues.

Solution : feedback factuel et structuré pour être constructif.

### 6. Supposer que tout le monde fonctionne comme soi.

Erreur : imposer son rythme.

Solution : explorer les attentes et besoins des autres. Chacun a sa propre carte du monde.

## 7. Éviter les conversations difficiles.

Erreur : reporter les sujets sensibles ou les éviter ne fait pas disparaître le problème.

Solution : aborder les sujets délicats en utilisant la communication assertive.

## 8. Ne pas reconnaître les efforts faits.

Erreur : ne pas dire quand ça va bien.

Solution : utiliser les signes de reconnaissance positifs.

## 9. Confondre "dire" et "faire comprendre".

Erreur : "Je te l'ai déjà dit !".

Solution : vérifier la compréhension de l'autre.

## 10. Négliger les micro-moments relationnels.

Erreur : aller trop vite et détériorer la relation.

Solution : saluer, célébrer les réussites, remercier et prendre la température.

## NOUS CONTACTER

✓ Référente pédagogique Myriam BACQUÉ

[m.bacque@maisondelacommunication.fr](mailto:m.bacque@maisondelacommunication.fr)

✓ Référent administratif Nathan CHANCELLE

[n.chancelle@maisondelacommunication.fr](mailto:n.chancelle@maisondelacommunication.fr)

✓ Référente handicap – accessibilité Nathalie GARRIGUES

[n.garrigues@maisondelacommunication.fr](mailto:n.garrigues@maisondelacommunication.fr)

Téléphone : 05 17 81 04 18