

ÉCOUTER L'AUTRE

Source: BOISVERT, J.M. et BEAUDRY, M. Extrait de *S'affirmer et communiquer*, Les Éditions de l'Homme, 1979.

Un des principaux problèmes dans les relations interpersonnelles consiste en ce fait que nous ne prenons pas le temps d'écouter l'autre. Nous avons l'habitude de juger l'autre, de l'approuver ou de le désapprouver rapidement, surtout quand nous nous sentons très impliqués nous-mêmes, quand nous avons nous-mêmes un intérêt, évident ou caché, à ce que l'autre ait raison ou tort. Nous pouvons alors facilement oublier le message de l'autre, ce qui crée incompréhensions et querelles inutiles.

Une attitude qui bloque la communication, c'est quand une personne est tellement certaine d'avoir raison ou de dire les choses les plus intéressantes qu'elle pense que c'est une perte de temps d'écouter l'autre et lui laisse à peine le temps de parler et de terminer ses phrases. Être un bon récepteur, savoir se taire pour écouter, c'est très important dans la communication. Il y a deux façons d'écouter: l'écoute passive et l'écoute active.

*Ta parole me construit
Ton silence me nourrit
Tout ce que tu dis m'invente
«Parlez-moi»*

Paroles de Gilles Vigneault, Les Éditions du Vent qui Vire (**CAPAC**)

L'écoute passive

Souvent, la meilleure façon d'être un bon récepteur consiste tout simplement à montrer à l'autre que l'on s'intéresse à ce qu'il dit et à l'encourager ainsi à continuer à parler. Pour cela, il faut d'abord être attentif à l'autre, le regarder et éviter les distractions. Nous pouvons aussi ajouter des signes de tête ou des phrases brèves qui montrent notre intérêt encouragent l'autre à continuer: par exemple, dire «oui», «hum», «d'accord», «c'est intéressant», etc.

Certaines recherches ont montré que le seul fait de dire «hum hum» (écoute passive) au moment même où quelqu'un parle d'un sujet particulier l'amène à parler davantage de ce sujet. D'après une étude de Fischetti, Curran et Wessberg les personnes anxieuses et gênées font autant d'écoute passive que les autres, mais souvent à des moments inappropriés.³ Quels sont les moments appropriés pour faire de l'écoute passive?

Aron W. Siegman a découvert que le fait de dire «hum hum» au hasard, c'est-à-dire sans tenir compte de ce que l'autre dit, n'amène pas l'autre à parler davantage, bien que cela produise une atmosphère chaleureuse et amicale.⁴ Faire de l'écoute passive à tout moment dans une conversation peut donc donner l'impression à l'autre que nous voulons bien l'écouter, mais que nous ne sommes pas intéressés par ce qu'il dit en particulier. Il y a donc lieu, à certains moments, d'indiquer clairement à l'autre ce qui, précisément, nous intéresse dans ce qu'il dit. Nous pouvons arriver à faire cela plus facilement grâce à l'écoute active.

L'écoute active

Le récepteur peut prendre un rôle très actif en s'assurant qu'il comprend bien ce que l'émetteur dit, en lui montrant qu'il accepte ses sentiments et en l'aidant à clarifier son message. Les deux principales procédures de l'écoute active sont la vérification du contenu et le reflet des sentiments.

La vérification du contenu

La vérification du contenu est une procédure qui met l'accent sur la bonne compréhension du contenu du message de l'émetteur. Elle consiste, pour l'émetteur, à donner une confirmation au récepteur, après que celui-ci a parlé. Le récepteur peut alors donner son point de vue uniquement quand l'émetteur considère que le récepteur a vraiment compris son message. En voici un exemple:

ROGER: Je trouve que tu ne travailles pas assez vite et je ne comprends pas comment il se fait que tu ne peux pas faire tout ce que tu as à faire.
BÉATRICE: Si je comprends bien, ça te fâche que je ne sois pas plus rapide dans mon travail, que je

ne fasse pas tout ce que tu attends de moi. (Vérification du contenu.).

ROGER: Oui.

BÉATRICE: Pour ma part, j'aimerais bien que tu essaies de faire mon travail pendant une journée. Tu comprendrais peut-être mieux ma situation.

ROGER: Bon, tu souhaiterais que j'arrive à accepter que tu travailles à ton rythme. (Vérification du contenu.).

BÉATRICE: Pas nécessairement, mais que tu comprennes ma situation en te mettant à ma place et que tu me dises ensuite ce que tu en penses.

ROGER: Tu voudrais que je me mette à ta place pour pouvoir ensuite en parler en connaissance de cause. (Vérification du contenu.).

BÉATRICE: Oui...

Vous voyez, dans cet exemple, que chacun répète l'essentiel de ce que l'autre a dit jusqu'à ce que l'autre soit d'accord sur l'exactitude de la confirmation.

Il arrive souvent que nous avons l'impression d'avoir très bien perçu le message de l'autre, alors que tel n'est pas le cas. Cela peut se passer très rapidement dans une conversation et nous ne nous apercevons pas de notre erreur. À ce moment-là, nous ne prenons pas le temps de vérifier. Le bon récepteur s'assure toujours qu'il a bien compris le message de l'émetteur et qu'il ne fait pas que deviner ce qui se passe dans sa tête. Il fait de la vérification du contenu, en particulier dans les situations où la compréhension mutuelle est particulièrement importante (communication de sentiments très personnels, critiques, problèmes interpersonnels, conflits, etc.). Il reprend alors ce que l'autre a dit et lui demande s'il a bien compris, dès qu'il n'est pas tout à fait évident qu'il a bien compris.

Exercice 22. La vérification du contenu

Vous pouvez faire le jeu de rôle suivant en imagination ou avec une autre personne. L'un de vous deux est un médecin, l'autre est un patient. Le médecin trouve que le patient ne suit pas ses recommandations. Le patient considère que le médecin ne lui donne pas assez d'informations sur les raisons du traitement. Pratiquez la vérification du contenu pendant environ cinq minutes. Vérifiez bien si vous avez compris le contenu et attendez que votre confirmation soit acceptée avant de donner votre propre point de vue. Vous pouvez aussi imaginer d'autres jeux de rôle pour pratiquer davantage la vérification du contenu.

L'acceptation des sentiments de l'autre

Accepter les sentiments de l'autre, cela signifie montrer à l'autre que nous avons conscience de ses sentiments, mais en le faisant d'une façon telle qu'il ne regrettera pas de les avoir montrés. Il n'est pas alors nécessaire de donner des conseils, de rassurer ou même de juger l'autre ou de dire que nous sommes d'accord avec le sentiment de l'autre. Ceci peut même souvent - pas toujours - être mauvais parce que ça peut donner à l'autre l'impression d'être inférieur ou ridicule et l'amener à regretter d'avoir exprimé ses sentiments devant nous. Dans bien des cas, il suffit donc de reconnaître simplement ce que dit l'autre, ses sentiments et de le lui montrer. Ceci indique immédiatement à l'autre que nous nous intéressons à lui.

La vérification et le reflet des sentiments

Une excellente façon de montrer notre acceptation des sentiments de l'autre consiste tout simplement à les nommer. Si vous êtes avec quelqu'un qui a l'air déprimé et qui semble au bord des larmes, il suffit de lui dire: «Je ne sais pas pourquoi, mais tu as l'air triste aujourd'hui.» Il s'agit d'un *reflet des sentiments*, qui permet de vérifier si nous comprenons bien les sentiments de l'autre, qui amène l'autre à s'exprimer plus précisément et qui manifeste en même temps notre acceptation.

Il vaut souvent mieux refléter les sentiments de l'autre en montrant que nous ne sommes pas absolument certains de comprendre, mais que nous voulons. La façon de le faire consiste à employer des phrases comme: «J'ai l'impression que tu veux dire que...» «Il me semble que tu n'es pas...» «Je me demande si tu n'es pas...» «Est-ce que tu veux dire que tu ressens...» Ces phrases aident l'autre à s'expliquer plus clairement. C'est important d'encourager l'autre à être plus précis dans l'expression de ses sentiments et à rattacher ces sentiments précis à des situations ou à des faits précis. Ceci aide l'autre et nous-mêmes à mieux comprendre les sentiments en question.

Exercice 23. Le reflet des sentiments

Vous pouvez faire le jeu de rôle suivant en imagination ou avec une autre personne. Supposez qu'hier, vous avez gardé un jeune bébé. L'un de vous deux exprime un sentiment qu'il a eu en tenant le bébé dans ses bras: malaise, peur, dégoût, affection... L'autre répond en montrant son acceptation des sentiments du premier et vérifie s'il a bien compris en reflétant ces sentiments. Ensuite, renversez les rôles. Enfin, discutez de votre façon de répondre à l'autre. Vous pouvez aussi imaginer d'autres jeux de rôle, peut-être plus proches de vos expériences personnelles, pour pratiquer davantage la vérification et le reflet des sentiments.

Dans certaines situations, il est préférable de ne pas refléter directement des sentiments très négatifs. Par exemple, si vous êtes en présence de quelqu'un qui se déprécie parce qu'il a subi un échec dans son travail, il vaut mieux refléter la perception de la situation externe, qui est à la base du sentiment d'auto-dépréciation, plutôt que le sentiment lui-même. Si vous dites alors: «J'ai l'impression que tu te sens stupide parce que tu as subi un échec», vous encouragez probablement des sentiments négatifs et paralysants. Il vaut sans doute mieux dire alors: «Ce travail te semble plus difficile que tu ne l'aurais cru?» Ceci permettra peut-être à l'autre d'adopter une attitude plus constructive.

L'expression indirecte des sentiments

Très souvent, votre interlocuteur n'exprimera pas ses sentiments clairement et il vous faut alors tenter de les découvrir à travers ce qu'il dit ou montre d'une façon non verbale. Quand quelqu'un pose une question, dit son opinion ou expose une situation, il y a souvent un sentiment qui n'est pas clair. L'expression non verbale peut procurer d'excellents indices des sentiments non exprimés directement. Mais, ce n'est pas toujours facile de les découvrir. Cependant, si vous y arrivez ou si vous montrez simplement à l'autre que vous souhaiteriez pouvoir le faire, vous aiderez peut-être l'autre à exprimer plus librement ses sentiments et à mieux les connaître.

Un des buts du reflet des sentiments, c'est de créer une atmosphère de confiance mutuelle et un sentiment d'accord. Si tel est votre but dans une relation avec une autre personne, il faut donc lui faire confiance. Si l'autre dit: «Oui tu as raison; c'est exactement ce que je ressens», il y a accord entre vous deux. Et l'autre se révèle ainsi à vous. C'est sur ce sentiment d'accord et cette révélation de soi que des relations libératrices se fondent.

Si, au lieu d'essayer de découvrir les sentiments de l'autre, vous essayez trop rapidement de lui donner des conseils ou de le rassurer, vous pouvez alors lui donner l'impression qu'il est ridicule ou inférieur et l'empêcher ainsi d'exprimer ouvertement ses sentiments et de voir clair dans ses sentiments. Il faut éviter de le faire tant que l'autre n'a pas bien exprimé ses sentiments et n'en a pas bien pris conscience. Et même à ce moment, il se peut que l'autre découvre par lui-même les solutions à son problème, sans qu'il soit nécessaire de lui donner des conseils.

Voici deux dialogues qui montrent comment manifester l'acceptation des sentiments de l'autre, sans pour autant lui donner des conseils, le rassurer ou même l'approuver:

PAULINE: Qu'est-ce qui se passe, Félix? Tu as l'air inquiet. (Reflet des sentiments.)

FÉLIX: Inquiet? Bien oui, je pense que je suis un peu inquiet. J'ai des difficultés au collège.

PAULINE: Des difficultés dans tes cours? (Vérification du contenu.)

FÉLIX: Non, ce n'est pas du tout ça; les cours vont très bien. C'est que je m'occupe d'affaires étudiantes et ça me semble être le bon moment pour étendre nos activités: faire un journal étudiant, un ciné-club, etc. Alors, nous avons des décisions importantes à prendre et de bons collaborateurs à trouver.

PAULINE: Ça semble être difficile. (Vérification du contenu.)

FÉLIX: En effet. Je pense que ce qui est le plus difficile, c'est que j'ai des problèmes avec certains de mes collaborateurs actuels. J'ai l'impression de ne pas pouvoir m'entendre avec eux. Je veux aller de l'avant, mais ils trouvent toutes sortes de raisons pour ne pas étendre nos activités: manque de temps, manque de collaborateurs, passivité des étudiants, etc.

PAULINE: J'ai l'impression que tu as le goût de faire des choses et que tu te sens frustré devant leurs réticences. (Reflet des sentiments.)

FÉLIX: C'est bien ça. Et l'attitude de mes collaborateurs m'embête vraiment. J'ai de la difficulté à comprendre leur point de vue. Pourtant, je me dis qu'ils doivent avoir des raisons valables de

penser de cette façon-là.

PAULINE: Tu as vraiment l'air d'être confus devant leur point de vue. Tu ne peux pas en voir la raison exacte. (Reflète des sentiments.).

FÉLIX: Oui. Il n'y a vraiment aucune bonne raison de ne pas étendre nos activités... J'ai l'impression que c'est plus une question de conflit personnel qu'autre chose...

PAULINE: Tu te sens personnellement en conflit avec eux. (Vérification du contenu.).

FÉLIX: Bien, vois-tu. Les élections à la présidence du comité des affaires étudiantes approchent et il y a de la rivalité dans l'air... Peut-être que je devrais tout simplement m'asseoir avec eux et parler franchement de ce problème... Je te remercie de m'avoir écouté, Pauline. Ça m'a permis de préciser mes impressions. Je me sens déjà moins inquiet.

PAULINE: Tu es le bienvenu...

Voici le deuxième dialogue.

GUY: Qu'est-ce qui t'arrive? Tu as l'air triste, ce matin. (Reflète des sentiments.).

JOHANNE: Oui, je le suis un peu. Je viens d'avoir une discussion avec Joseph.

GUY: Ça ne va pas avec Joseph? (Vérification du contenu.).

JOHANNE: Ce qui arrive, c'est que nous discutons beaucoup de ce temps-ci pour savoir si nous aurons un enfant immédiatement ou si nous attendrons que j'aie fini mes cours.

GUY: Vous n'arrivez pas à vous entendre? (Vérification du contenu.).

JOHANNE: Exactement. Moi, je trouve que, si j'ai un enfant immédiatement, je peux continuer à suivre mes cours et, dans deux ans, je pourrai aller travailler et le faire garder. Ça me semble avoir beaucoup de bon sens, mais il ne voit pas les choses de la même manière.

GUY: C'est décourageant pour toi qu'il ne te comprenne pas? (Reflète des sentiments.).

JOHANNE: Lui, il considère qu'il est trop tôt pour avoir un enfant. J'ai de la difficulté à voir les choses comme lui, mais je sais qu'il est bien sûr d'avoir raison.

GUY: J'ai l'impression que tu aimerais pouvoir comprendre sa façon de voir. (Reflète des sentiments.).

JOHANNE: En effet. Et j'aimerais qu'il puisse comprendre ce que je ressens.

GUY: Tu aimerais qu'il accepte tes sentiments. (Reflète des sentiments.).

JOHANNE: Oui... Probablement que nous avons tous les deux besoin de comprendre les sentiments de l'autre... Je te remercie de m'avoir écouté, Guy.

Montrer ainsi son acceptation des sentiments de l'autre, c'est une habileté qu'il est important d'acquérir, mais cela ne veut pas dire qu'il faut l'employer à chaque fois que nous entrons en contact avec quelqu'un. À mesure que vous vous pratiquerez à montrer cette acceptation dans votre vie, vous découvrirez les situations où il est approprié de manifester cette habileté de même que les personnes avec qui vous avez le goût de le faire.

Conseil ou reflète des sentiments

Il y a des moments où il est important de conseiller quelqu'un plutôt que de refléter ses sentiments. Si quelqu'un vous demande où est située la plus proche station-service, ce n'est probablement pas le temps de lui montrer que vous acceptez son sentiment de désarroi devant son auto en panne ou de lui dire: «J'ai l'impression que vous êtes déçu de ne pas trouver de station-service.»

Ceci est évidemment une caricature, et il est souvent plus difficile que cela de savoir s'il est temps de donner un conseil ou s'il est préférable de montrer de l'acceptation des sentiments, Il y a plusieurs facteurs dont il faut tenir compte, plusieurs questions à se poser:

- Est-il nécessaire que l'autre ait une solution à son problème?
- Est-ce urgent?
- Jusqu'à quel point peut-il trouver la solution par lui-même?
- Ai-je bien indiqué à l'autre que j'accepte ses sentiments?
- En lui donnant un conseil, est-ce que je lui donne l'impression qu'il est ridicule ou inférieur, est-ce que je lui fais regretter de s'être exprimé?
- En lui donnant une solution, est-ce que je l'empêche d'être conscient de ses sentiments et de ce qu'il veut et désire?

Voici d'autres exemples.

Le premier dialogue montre une façon de *rassurer* l'autre qui ne permet pas de montrer d'acceptation:

PIERRETTE: Il y a quelque chose qui m'inquiète beaucoup.
THÉRÈSE: Qu'est-ce que c'est?
PIERRETTE: Bien... J'ai toujours l'impression que Paul ne m'aime pas assez.
THÉRÈSE: Tu as l'impression qu'il ne t'aime pas assez? Allons donc, tu es ridicule! Il fait tout pour te faire plaisir.
PIERRETTE: Tu crois? Bon, c'est peut-être vrai. N'en parlons plus.

Le deuxième dialogue montre une façon *d'être d'accord* avec l'autre qui ne permet pas de montrer d'acceptation:

LOUISE: Je voudrais te dire quelque chose, mais j'ai un peu honte de ce que je ressens.
PIERRETTE: Essaie. Tu sais bien que je suis capable de te comprendre.
LOUISE: Bien. Ces temps-ci, je déteste quasiment André. Il ne me laisse pas seule deux minutes. Je l'ai toujours sur les talons.
PIERRETTE: Là, je te comprends! Je n'ai jamais vu un homme aussi peu autonome de ma vie. Je me suis souvent demandé comment tu pouvais l'endurer!
LOUISE: Bien, je... Ah! oublie donc tout ça!

Le troisième dialogue montre une façon de *conseiller l'autre* qui ne permet pas de montrer d'acceptation:

ANDRÉ: Ah! que je suis content de sortir seul ce soir!
PAUL: Ça te fait du bien de ne pas être avec Colette?
ANDRÉ: Parfois. Il y a des fois où je trouve qu'elle parle trop à mon goût.
PAUL: Veux-tu bien me dire pourquoi tu ne lui dis pas de se taire?

Acceptation des sentiments et expression de soi

Accepter les sentiments de l'autre ne signifie pas qu'il faut oublier ses propres sentiments de joie, de peur, de colère, d'affection, de malaise, etc. Au contraire, il faut généralement les exprimer pour permettre à l'autre de s'exprimer sans crainte. Nous agissons beaucoup par imitation et, dans une relation, plus un partenaire exprime ses sentiments avec confiance, plus l'autre le fera aussi en se sentant en sécurité.

Accepter les sentiments de l'autre ne signifie pas avoir les mêmes sentiments que l'autre. Par exemple, si l'autre est en colère, il n'est pas nécessaire que vous soyez en colère pour que l'autre sache que vous comprenez ses sentiments.

Cela peut même nuire, comme nous l'avons vu précédemment, de trop s'empresse à être d'accord avec l'autre. Vous devez conserver vos propres sentiments et même les exprimer, tout en indiquant à l'autre que vous acceptez ses sentiments.

Il peut arriver des situations où vous avez de la difficulté à déterminer s'il vaut mieux refléter les sentiments de l'autre ou exprimer vos propres sentiments. Élisabeth Koopman et ses collaboratrices conseillent, devant un tel dilemme, d'évaluer quel est celui qui ressent l'émotion la plus forte.⁵ Si c'est l'autre, il vaut mieux refléter les sentiments de l'autre. Si c'est vous il vaut mieux exprimer vos propres sentiments.

Notez enfin que si vous êtes habile pour comprendre les sentiments des autres, cela ne veut pas dire que vous l'êtes aussi pour exprimer vos propres sentiments, et vice versa. Il s'agit de deux habiletés distinctes. Si vous vous pratiquez à en développer une, il faut prendre garde de ne pas oublier l'autre.

L'affirmation de soi empathique

Lange et Jakubowski nous proposent une façon d'exprimer nos propres sentiments et de défendre nos droits, tout en tenant compte des droits et des sentiments de l'autre personne.⁶ Il s'agit de l'affirmation de soi empathique.

En voici un exemple. Un vendeur doit livrer des meubles à Caroline:

CAROLINE: Bonjour, monsieur.

VENDEUR: Bonjour, madame.

CAROLINE: Vous devez venir porter des meubles à la maison cet après-midi. À quelle heure viendrez-vous?

VENDEUR: Oh! Je ne sais pas exactement à quelle heure mon camion sera de retour.

CAROLINE: Je comprends que c'est difficile pour vous de savoir exactement à quelle heure votre camion sera disponible, mais j'aimerais savoir à quelle heure environ il arrivera chez moi. (Affirmation de soi empathique.).

Au niveau de l'expression des sentiments, l'affirmation de soi empathique nous permet de reconnaître les points de vue différents des autres, tout en exprimant nous-mêmes nos sentiments. À ce moment-là, l'expression de sentiments différents ne nous amène pas nécessairement sur un champ de bataille pour savoir qui est le meilleur, qui a raison, etc. mais peut créer de nouvelles possibilités d'évolution, surtout dans des relations plus intimes.

Exercice 24. L'affirmation de soi empathique

Choisissez une situation personnelle où vous devez exprimer des sentiments justifiés d'ennui ou encore une situation où vous n'êtes pas d'accord avec quelqu'un sur la façon de faire quelque chose. Vous exprimez ceci en employant l'affirmation de soi empathique. Vous pouvez faire cet exercice par écrit (en écrivant le dialogue), en imagination ou avec une autre personne.

Les limites de l'écoute active

Dans la vie quotidienne, il faut comprendre que l'autre ne peut pas tout d'un coup se révéler à nous, tout comme nous ne pouvons pas tout d'un coup saisir et accepter tous les sentiments de l'autre. Tout cela doit se produire naturellement et graduellement dans une relation

Il peut arriver que deux personnes, dans une situation très favorable, s'ouvrent l'une à l'autre rapidement, mais il ne faut pas s'attendre à ce que ce soit la règle générale et croire que toutes nos relations seront ainsi. En somme la vérification du contenu et le reflet des sentiments sont surtout importants dans les discussions très personnelles, pour résoudre des conflits et pour clarifier la communication entre deux personnes.

Remarquons enfin que s'il y a un temps pour l'écoute active, pour montrer à l'autre que nous le comprenons, il y a aussi un temps pour conseiller l'autre, pour lui montrer que nous sommes d'accord avec lui, que nous l'apprécions ou que nous en avons assez! Ceci peut aussi permettre une meilleure communication et une résolution plus rapide des problèmes et des conflits.

Exercice 25. L'évaluation de la communication verbale

Vous trouverez ci-bas une grille d'évaluation de la communication verbale que vous pouvez utiliser pour évaluer vous-même votre habileté à ce niveau. Nous nous servons régulièrement de cette grille, en psychothérapie, pour aider les couples ou les familles à mieux communiquer. Les gens enregistrent leurs conversations à la maison ou dans notre bureau et s'évaluent eux-mêmes. Ils peuvent alors noter sur quel point particulier ils doivent ou veulent s'améliorer. Vous pouvez de même vous en servir dans n'importe quelle situation interpersonnelle pour vous évaluer et vous améliorer.

Évaluez votre propre comportement en encerclant le chiffre qui correspond le mieux à ce que vous faites. Vous pouvez aussi demander à une personne en qui vous avez confiance de vous évaluer et comparer votre évaluation à la sienne.

L'échelle va de 1 à 9, le point 1 indiquant que vous jugez votre comportement comme étant très déficient et le point 9 indiquant que vous jugez votre comportement comme étant très bon.

GRILLE D'ÉVALUATION DE LA COMMUNICATION VERBALE

	Mauvais		Bon						
Je dis clairement et précisément ce que je pense et ressens.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
J'exprime ce que je ressens d'une façon non accusatrice, mais directe et constructive.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Je respecte l'autre: pas d'insultes, de compliments déguisés, de sarcasmes, de remarques désobligeantes sur le passé.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
J'écoute l'autre.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Je laisse l'autre parler.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Je vérifie si j'ai bien compris ce que l'autre a dit.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Je vérifie si l'autre a bien compris ce que j'ai dit.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Je vérifie si l'autre pense ou ressent ce que je crois qu'il pense ou ressent.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Je vérifie les besoins de l'autre et je les respecte.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Je remarque le côté positif de ses comportements, de ses idées et de ses sentiments, que j'apprécie sincèrement.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Quand je suis sincèrement d'accord avec l'autre, je le dis honnêtement.	1	2	3	4	5	6	7	8	9

3) FISCHETTI, M., CURRAN, J.P. et WESSBERG, H.W., Sense of timing: A skill deficit in heterosexual-socially anxious males, *Behavior modification*, 1, pp. 179-194, 1977.

4) SIEGMAN, A.W., Do noncontingent interviewer Mm-hmms facilitate Interviewee productivity?, *Journal of consulting and clinical psychology*, 44, pp. 171-182, 1976.

5) KOOPMAN, E.J., HUNT, E.J. et COWAN, S.D., *Talking together*, Behavior-delia, Kalamazoo, Michigan, 1978.

6) LANGE, A.J. et JAKUBOWSKI, P., *Responsible assertive behavior*, Research Press, Champaign, Illinois, 1976.

Pour en savoir plus:

BOISVERT, J.M. et BEAUDRY, M. *S'affirmer et communiquer*, Les Éditions de l'Homme, 1979.