LIVRET

" Préparer les conditions d'une communication de qualité en toute circonstance"



ERACH HUMAN FORMATIONS
70 av. du Danemark
82000 MONTAUBAN

ERACH HUMAN FORMATIONS
2 rue Rapporteur
95310 ST OUEN L'AUMONE

contact@erach.fr

V1 20231018

SOMMAIRE

Préambule – Regardons du côté d'Edgar MORIN 4

Concept de la communication 7

Ecouter 9

Le langage du corps 11

Différentes théories sur la communication 13

Attitude de Porter 14

Palo Alto 21

Théorie de Jakobson 23

L'analyse transactionnelle 25

La PNL 27

Pyramide de Maslow 28

La méthode de Gordon 29

Le "message Je" 29

Communication et interprétation 30

La communication orale 33

Transmission d'information 33

L'écoute active 34

Savoir faire des critiques 36

Répondre aux critiques 38

Conseil du diplomate 40

La C.N.V -Communication Non violente **41**

Le rôle des émotions dans la communication 43

L'assertivité 44

Bibliographie 46

Préambule

L'humain est un être à la fois pleinement biologique et pleinement culturel, qui porte en lui cette uni-dualité originaire…

…L'homme ne s'accomplit en être pleinement humain que par et dans la culture. Il n'y a pas de culture sans cerveau humain (appareil biologique doté de compétence pour agir, percevoir, savoir, apprendre), mais il n'y pas d'esprit (mind, mente), c'est-à-dire capacité de conscience et pensée sans culture. L'esprit humain est une émergence qui naît et s'affirme dans la relation cerveau-culture. ..

…On dit justement La Culture, on dit justement /es cultures. La culture est constituée par l'ensemble des savoirs, savoir-faire, règles, normes, interdits, stratégies, croyances, idées, valeurs, mythes qui se transmet de génération en génération, se reproduit en chaque individu, contrôle l'existence de la société et entretient la complexité psychologique et sociale. Il n'est pas de société humaine, archaïque ou moderne, qui soit sans culture, mais chaque culture est singulière. Ainsi, il y a toujours la culture dans les cultures, mais la culture n'existe qu'à travers les cultures….

…Ceux qui voient la diversité des cultures tendent à minimiser ou occulter l'unité humaine, ceux qui voient l'unité humaine tendent à considérer comme secondaire la diversité des cultures. Il est au contraire approprié de concevoir une unité qui assure et favorise la diversité, une diversité qui s'inscrit dans une unité.

Le double phénomène de l'unité et de la diversité des cultures est crucial. La culture maintient l'identité humaine dans ce qu'elle a de spécifique ; les cultures maintiennent les identités sociales dans ce qu'elles ont de spécifique….

La communication n'apporte pas la compréhension.

L'information, si elle est bien transmise et comprise, apport l'intelligibilité, première condition nécessaire mais non suffisante à la compréhension.

Il y a deux compréhensions : la compréhension intellectuelle ou objective et la compréhension humaine intersubjective.

Comprendre signifie intellectuellement appréhender ensemble, « comprehendere » saisir ensemble (le texte et son contexte, les parties et le tout, le multiple et l'un). La compréhension intellectuelle passe par l'intelligibilité et par l'explication.

Expliquer, c'est considérer ce qu'il faut connaître comme un objet et lui appliquer tous les moyens objectifs de connaissance. L'explication est bien entendue nécessaire à la compréhension intellectuelle ou objective.

La compréhension humaine dépasse l'explication. L'explication est suffisante pour la compréhension intellectuelle ou objective des choses anonymes ou matérielles. Elle est insuffisante pour la compréhension humaine.

Celle-ci comporte une connaissance de sujet à sujet. Ainsi, si je vois un enfant en pleurs, je vais le comprendre, non en mesurant le degré de salinité de ses larmes, mais en retrouvant en moi mes détresses enfantines, en l'identifiant à moi et en m'identifiant à lui. Autrui n'est pas seulement perçu objectivement, il est perçu comme un autre sujet auquel on s'identifie et qu'on identifie à soi, un ego alter devenant alter ego.

Comprendre inclut nécessairement un processus d'empathie, d'identification et de projection. Toujours intersubjective, la compréhension nécessite ouverture, sympathie, générosité…

…La compréhension du sens de la parole d'autrui, de ses idées, de sa vision du monde est toujours menacée de partout.

+ Il y a le “bruit” qui parasite la transmission de l’information, crée le malentendu ou le non-entendu.

+ Il y a la polysémie d’une notion qui, énoncée dans un sens, est entendue dans un autre ; ainsi le mot "culture", véritable caméléon conceptuel, peut signifier tout ce qui, n’étant pas naturellement inné, doit être appris et acquis ; il peut signifier les usages, valeurs, croyances d’une ethnie ou d’une nation ; il peut signifier tout ce qu’apportent les humanités, la littérature, l’art, la philosophie.

+ Il y a l’ignorance des rites et coutumes d’autrui, notamment des rites de courtoisie, qui peut conduire à offenser inconsciemment ou à se disqualifier soi-même à l’égard d’autrui.

+ Il y a l’incompréhension des Valeurs impératives répandues au sein d’une autre culture, comme le sont dans les sociétés traditionnelles le respect des vieillards, l’obéissance inconditionnelle des enfants, la croyance religieuse ou, au contraire, dans nos sociétés démocratiques contemporaines, le culte de l’individu et le respect des libertés.

+ Il y a l’incompréhension des impératifs éthiques propres à une culture, l’impératif de la vengeance dans les sociétés tribales, l’impératif de la loi dans les sociétés évoluées. Il y a souvent l’impossibilité, au sein d’une vision du monde, de comprendre les idées ou arguments d’une autre vision du monde, comme du reste au sein d’une philosophie de comprendre une autre philosophie.

+ Il y a enfin et surtout l’impossibilité d’une compréhension d’une structure mentale à une autre.

Les obstacles intérieurs aux deux compréhensions sont énormes ; ils sont non seulement l’indifférence mais aussi l’égocentrisme, I ’ethnocentrisme, le sociocentrisme qui ont pour trait commun de se mettre au centre du monde et de considérer soit comme secondaire, insignifiant ou hostile tout ce qui est étranger ou éloigné.

L’égocentrisme

L’égocentrisme entretient la self-déception, tromperie à l’égard de soi-même, engendrée par l’autojustification, l’autoglorification et la tendance à rejeter sur autrui, étranger ou non, la cause de tous maux.

La self-déception est un jeu rotatif complexe de mensonge, sincérité, conviction, duplicité qui nous conduit à percevoir de façon péjorative les paroles ou actes d’autrui, à sélectionner ce qui leur est défavorable, à éliminer ce qui leur est favorable, à sélectionner nos souvenirs gratifiants, à éliminer ou transformer les déshonorants.

Le Cercle de la croix, d’Iain Pears, montre bien à travers quatre récits différents des mêmes événements et d’un même meurtre l’incompatibilité entre ces récits due non seulement à la dissimulation et au mensonge mais aux idées préconçues, aux rationalisations, à l’égocentrisme ou à la croyance religieuse. La Féerie pour une autre fois, de Louis-Ferdinand Céline, est un témoignage unique de l’autojustification frénétique de l’auteur, de son incapacité à s’autocritiquer, de son raisonnement paranoïaque.

En fait, l’incompréhension de soi est une source très importante de l’incompréhension d’autrui. On se masque à soi-même ses carences et faiblesses, ce qui rend impitoyable pour les carences et faiblesses d’autrui.

L’égocentrisme s’amplifie dans le relâchement des contraintes et obligations qui faisaient autrefois renoncer aux désirs individuels quand ils s’opposaient aux désirs des parents ou des conjoints. Aujourd’hui, l’incompréhension ravage les relations parents-enfants, époux-épouses.

Partout, elle se répand en cancer de la vie quotidienne, suscitant des calomnies, des agressions, des meurtres psychiques (souhaits de morts).
Le monde des intellectuels, écrivains ou universitaires, qui devrait être le plus compréhensif, est le plus gangrené sous l'effet d'une hypertrophie du moi nourrie par un besoin de consécration et de gloire.

Ethnocentrisme et sociocentrisme

Ils nourrissent les xénophobies et racismes et peuvent al retirer à l'étranger la qualité d'humain. Aussi, la vraie lutte racismes s'opérerait-elle mieux contre leurs racines égo-socio que contre leurs symptômes.
Les idées préconçues, les rationalisations à partir de prémisses arbitraires, l'autojustification frénétique, l'incapacité de s'autocritiquer, le raisonnement paranoïaque, l'arrogance, le déni, le mépris, la fabrication et la condamnation de coupables sont les causes et les conséquences des pires incompréhensions issues à la fois de l'égocentrisme et de l'ethnocentrisme.

L'incompréhension produit autant d'abêtissement que celui-ci produit de l'incompréhension. L'indignation fait l'économie de l'examen et de l'analyse. Comme dit Clément Rosset : "*la disqualification pour raisons d'ordre moral permet d'éviter tout effort d'intelligence de l'objet disqualifié, en sorte qu'un jugement moral traduit toujours un refus d'analyser et même un refus de penser".*
Comme le remarquait Westermarck : "*le caractère distinctif de l'indignation morale reste l'instinctif désir de rendre peine pour peine*".
L'incapacité de concevoir un complexe et la réduction de la connaissance d'un ensemble à celle d'une de ses parties provoquent des conséquences encore plus funestes dans le monde des relations humaines que dans celui de la connaissance du monde physique….

…L'éthique de la compréhension est un art de vivre qui nous demande d'abord de comprendre de façon désintéressée. Elle demande un grand effort, car elle ne peut attendre aucune réciprocité : celui qui est menacé de mort par un fanatique comprend pourquoi le fanatique veut le tuer, en sachant que celui-ci ne le comprendra jamais. Comprendre le fanatique qui
est incapable de nous comprendre, c'est comprendre les racines, les formes et les manifestations du fanatisme humain. C'est comprendre pourquoi et comment on hait et on méprise. L'éthique de la compréhension nous demande de comprendre l'incompréhension…

…La compréhension n'excuse ni n'accuse : elle nous demande d'éviter la condamnation péremptoire, irrémédiable, comme si l'on n'avait jamais soi-même connu la défaillance ni commis des erreurs. Si nous savons comprendre avant de condamner, nous serons sur la voie de l'humanisation des relations humaines

Source Edgar MORIN "Les sept savoirs nécessaires à l'éducation du futur"

Concept de communication

La communication est un élément clé dans le monde du travail. En effet, la communication permet de fluidifier les relations entre les personnes et améliorer la qualité du travail.

De plus, elle permet de connaître les attentes, le ressenti, les besoins….

COMMUNIQUER, C'EST METTRE EN COMMUN

Communiquer vient du latin *communicare* qui signifie "être en relation avec"

L'individu devient plus important que l'information

Pour entretenir le lien il faut créer du liant

- Donner des signes de reconnaissance
- Ecouter
- Encourager et motiver
- Reformuler l'émotion de l'autre
- Donner sa chance, et aussi une 2° chance.
- Se rendre disponible
- Rassurer sans "materner"
- Répondre aux attentes et aux besoins



Ecouter

L'écoute mobilise tous vos sens

Écouter, c'est se rendre disponible physiquement, intellectuellement et affectivement pour percevoir par tous ses sens les informations dites et non dites par l'interlocuteur dans un esprit de bienveillance véhiculé par sa propre attitude.

Le regard prouve l'écoute et aide à écouter.

Pour l'autre : il faut aider l'autre à parler et l'accompagner dans sa parole

En communication, l'outil le plus classique est la question

Elle est utile mais elle a sa limite. L'autre peut se fermer (attitude d'enquête).

Parfois nous oublions d'écouter, préoccupés que nous sommes à préparer la question suivante.

Parfois même nous présupposons de la réponse de l'autre

Un autre outil existe : le questionnement sans question

- Reprendre la phrase : répéter (tout ou la fin).
- Le silence (se taire pour attirer la parole de l'autre).
- Geste régulateur (ex : acquiescement de la tête).
- Sons régulateurs (onomatopée).
- Reformuler pour obtenir la validation.
- Reformuler le sentiment.

Une personne qui écoute avec empathie est totalement dédiée au moment présent.



Elle remarque les comportements de l'autre personne, elle reconnaît certains signaux d'hésitation, de doute ou d'approbation.

Une personne qui écoute avec attention influence son interlocuteur à écouter de la même façon

Il existe plusieurs niveaux d'écoute

a. D'abord écouter avec une intention

• Se demander : «Quel est le but de mon écoute?».

Exemples : Mon but, pour le moment, est de découvrir la cause réelle de l'insatisfaction de…

• Donnez-vous l'espace-temps nécessaire.

b. Écouter pour comprendre plutôt que pour évaluer

• Comprendre le point de vue de l'autre personne et non essayer de changer ce point de vue ou la personne elle-même
• Accepter d'écouter un point de vue différent.
• Accepter que vous devez d'abord comprendre avant d'être compris.

c. Être conscient des comportements, mots, phrases qui me distraient et me mettent sur la défensive

Exemple :
«On ne devrait pas travailler comme ça!»
Ai-je des préjugés concernant cette personne?

d. Une personne qui écoute efficacement, écoute avec son esprit, son corps et son cœur.

• Qu'est-ce que vous voyez, entendez ou sentez (non verbal)?
Les émotions que vous remarquez.
Les demandes non dites.
• Qu'est-ce que désire cette personne : engagement, actions, garanties, sécurité?
À quels résultats positifs s'attend-elle?
Ne pas faire deux choses en même temps.
Donner 100 % de votre attention

e. L'écoute active

Mettez tout votre temps à profit, préparez-vous à l'avance.

Regardez la personne dans les yeux.

Ne parlez pas trop.

Mettez-vous dans la peau de votre interlocuteur.

Posez des questions pour clarifier et précisez ce que vous avez compris.

N'interrompez pas et n'anticipez pas la pensée de l'autre.

Concentrez-vous.

Prenez des notes.

Écoutez les idées et non pas seulement les mots.

Mentionnez votre intérêt : faites des interjections.

Oubliez vos soucis personnels.

Réagissez aux idées et non à la personne.

Abstenez-vous de conclure hâtivement.



Le langage du corps

l'absence de parole n'est pas l'absence de langage

En partant du principe que chaque individu est un être communiquant, car "en situation d'interaction, on ne peut pas ne pas communiquer", on peut donc déduire que l'absence de parole n'est pas l'absence de langage.

En effet, la communication est un ensemble de signaux. "La communication se présente normalement sous forme d'"ensembles" de comportements ou de messages verbaux et non verbaux"

La majorité des personnes, n'usant pas de la parole, établit donc une communication non verbale par le biais du langage du corps. Il faut donc être attentif à tout ce qui peut être une communication. En effet, un émetteur ne peut exister sans un récepteur.

Les personnes qui communiquent par le langage du corps (c'est-à-dire par des messages non verbaux) peuvent utiliser le regard, le toucher, les mimiques faciales (sourire, grimace…), le rire, les pleurs, la posture du corps, la gestuelle, le repli…

Les personnes possèdent chacune leur propre moyen pour s'exprimer et donc leur propre langage corporel pour envoyer des messages. Il est donc essentiel de garder à l'esprit que la communication est intentionnelle afin de reconnaître ces comportements.

Regard et visage

Le visage

Le visage est mobile et doit le rester, il traduit nos émotions et chacun sait que l'émotion est le sel de la parole.

Le sourire est un signe d'ouverture et de disponibilité envers votre assistance. Il est un bon moyen de gagner la bienveillance du public.

Le regard

Le regard est essentiel. Il permet de maintenir l'attention et de vous appuyer sur lui. Il vous permet de percevoir les réactions et de les utiliser.



Les gestes

Notre gestuelle est révélatrice de notre état de communicant.

Les gestes parasites : ils n'ont rien à voir avec le contenu. Ils sont le signe d'une émotivité ou d'un manque d'engagement

Les gestes «fermés» : ils sont dirigés vers soi ou en "auto-contact". Ils ne peuvent convaincre et servent uniquement à se rassurer.

Les gestes «ouverts» : ils accompagnent votre message et soulignent certains points. Ce sont des gestes de partage et d'engagement, tournés vers les autres.

Le geste peut être :

- Rond : signe de prise en charge et de souplesse.
- Sec ou saccadé : signe de fermeté.

Les gestes ne doivent pas être retenus ; ils traduisent votre assurance et votre désir de communiquer. Chaque geste doit être assumé, il faut aller au bout du geste. Décoller les coudes du corps permet de renforcer l'amplitude des gestes.

Les postures

Il y a quatre postures physiques qui génèrent des attitudes différentes

Elles se décomposent en deux familles :

Rapport à la verticalité :

L'extension : attitude de domination ou de quant-à-soi.

La contraction : attitude de soumission

L'idéal est d'être dans sa verticalité, ni en extension, ni contracté, tiré vers le haut, le buste en ouverture.

Rapport au mouvement :

Vers l'avant : attitude de partage et d'ouverture aux autres.

Vers l'arrière : attitude de fuite et de crainte.

À vous de choisir !

Différentes théories sur la communication

A) Attitude de Porter

E. H Porter est un psychologue américain qui a étudié la relation entre le psychothérapeute et son client.
Il a publié la conclusion de ses études dans les années 50.
Les attitudes permettant de faciliter la communication ont été particulièrement étudiées par **Rogers**. L'échelle de **Porter** permet de classer les différentes attitudes en situation d'entretien. **Porter** part de l'attitude la plus contraignante jusqu'à l'attitude la plus libre.

Les attitudes dangereuses qui nuisent à l'éclosion du discours authentique (cf. J. Porter) :

5 Attitudes "négatives"

1/ Evaluation

Exprimer un jugement "c'est bien", "c'est mal", "il ne faut pas"...
Je donne à l'autre personne mon jugement sur ce qu'elle a exprimé ou sur elle-même : j'utilise mes propres critères en approuvant, désapprouvant ou critiquant

C'est une des attitudes les plus désagréables à vivre pour l'autre, qui se sent enfermé dans un jugement trop rapide et superficiel.

- Négative: "C'est nul ce que tu dis.». Elle le rabaisse.
- Positive : elle peut conditionner la personne dans un système de soumission (attention si c'est une attitude répétée)

2/ Interprétation (je pense à la place de l'autre)

Répondre en fonction de sa propre grille d'analyse et non en fonction d'une écoute de l'autre.

Je traduis les propos de mon interlocuteur en lui proposant des explications sur ce qu'il a dit

J'explicite ma propre perception de la situation dans laquelle se trouve l'interlocuteur

L'interprétation porte sur l'état d'esprit dans lequel je sens l'autre, le sentiment qu'il parait éprouver ou les raisons profondes de son comportement, de ses attitudes.

Pour être efficace, l'interprétation doit toujours faire l'objet d'accord de l'autre : de ce fait, je me remets à ses dires

- Interprétation négative : Peut conduire au blocage.

- Interprétation positive : Nous comprenons trop bien la personne, ce qui risque de la bloquer encore plus, car crée une soumission (l'autre en connaît trop), une relation de dépendance.

3/ Soutien

Réponse d'encouragement, consolation, dédramatisation.

- Je cherche à atténuer le problème exposé.
- Je veux calmer, consoler, remonter le moral de mon interlocuteur.

Sous des dehors chaleureux, elle laisse l'émetteur en situation de dépendance, de prise en charge. On empêche la recherche d'autonomie chez l'autre.

Ex : "J'ai des soucis en ce moment", réponse "t'es pas le seul".

- Noyer l'autre, le mettre dans une masse
- N'ajoute rien et dévalorise

4/ Enquête

Investigation de ce que l'autre exprime. (EXPLORATION)

J'incite la personne à continuer, à s'exprimer pour mieux expliquer le problème posé.
Je sollicite des compléments d'information, des précisions. Elle consiste à relancer l'émetteur en posant des questions. Elle a l'avantage d'approfondir la position de l'émetteur au lieu de répondre immédiatement : le questionnement systématique

5/ Décision

Réponse stéréotypée "il n'y a qu'à..." sans prise en considération de l'autre.
Consiste à répondre immédiatement à la place de l'émetteur.
Je dis à mon interlocuteur ce qu'il doit ou devrait faire devant telle ou telle situation (Conseil/ordre), je lui indique ce que j'aurais fait à sa place ou je lui indique, je lui «vends» une autre possibilité d'action.

6ème attitude possible

Reformulation :

Répétition de ce qu'a dit l'autre de manière neutre sur le fond et chaleureuse dans la forme, sans émettre de jugement.
Il s'agit de lui montrer qu'il a été écouté, lui signifier ce que l'on a compris, et l'inviter à confirmer, infirmer, ou modifier notre perception du message qu'il nous adresse.

C'est donc un mode de relance qui respecte la liberté de l'autre et l'aide, comme un miroir peut aider à se définir.

J'exprime ce que j'ai entendu des idées et des sentiments de l'autre personne, je lui renvoie l'image que j'ai captée de lui et de son problème, je n'ajoute ni ne retranche rien des idées principales exprimées. (REFLET, NEUTRALITÉ, COMPRÉHENSION)

C'est évidemment l'attitude qui laisse le plus de liberté à l'interlocuteur

Une attitude positive :

Empathie

La bonne communication

- J'accepte l'autre dans l'état dans lequel il est.
- Considérer que l'autre a (sa) raison.
- Je ne l'évalue pas.

Exercice 1 **« Les attitudes de PORTER »**

« Je n'ai plus rien à me mettre »

Un samedi soir, monsieur et madame X sont invités à un dîner habillé. Monsieur est prêt, madame sort de la salle de bains, se dirige vers la penderie, l'ouvre, examine ses vêtements, s'adresse à son mari pour lui dire "Je n'ai plus rien à me mettre !"

Voici 6 réponses possibles de monsieur à madame.

Les réponses	La caractéristique de cette réponse et son impact sur l'interlocuteur
☐ "Je vois ici 3 robes, 4 jupes, 2 tailleurs et 5 pantalons, j'en ai moins dans mon placard".	✍
☐ "Ce n'est pas grave, on va arranger ça".	✍
☐ "Tu as dépensé 300 € de vêtements ce mois-ci, tu devrais faire attention à ce que tu achètes".	✍
☐ "Ce n'est pas grave, on va arranger ça".	✍
☐ "Tu as dépensé 300 € de vêtements ce mois-ci, tu devrais faire attention à ce que tu achètes".	✍
☐ "Rien à te mettre..., qu'est-ce que tu veux dire exactement ?"	✍
☐ "Qu'as-tu acheté depuis 6 mois qui correspondait aux vêtements possibles pour ce soir ?"	✍
☐ "Tu n'as qu'à mettre une robe noire, ça passe partout".	✍

➔ **Classer ces 6 réponses selon les 6 attitudes de PORTER en notant dans la ☐ placée en début de ligne le n° correspondant à chacune d'elles.**

Exercice 2

Répondez à votre collaborateur en adaptant votre réponse en fonction de l'attitude proposée.
Ce n'est pas ma faute si la réserve est mal rangée !
Mettre en rayon, faire les commandes, s'occuper des clients…
on n'a pas le temps de tout faire !

EVALUATION :

……
……
……

INTERPRETATION :

……
……
……

SOUTIEN :

……
……
……

ENQUETE :

……
……
……

SOLUTION :

……
……
……

REFORMULATION :

……
……
……

Les Attitudes de PORTER : Effets positifs / Effets négatifs

ATTITUDES	EFFETS POSITIFS	EFFETS NÉGATIFS
SOLUTION	Je propose ou donne une solution, je suis constructif. Je donne des idées à celui qui n'a pas pensé à tel ou tel aspect d'un problème. Permet une plus grande rapidité dans l'application.	Si ma solution vient trop tôt ou est inappropriée, elle suscite alors plus de résistance que de conviction. Limite l'autonomie de l'autre : je décide à sa place, je lui dicte sa conduite.
ÉVALUATION	Si je suis sincère en donnant raison à l'autre, je m'engage à ses côtés, au moins moralement. C'est aussi grâce à la critique que l'interlocuteur peut comprendre et reconnaître ses erreurs, à condition qu'il ne soit pas attaqué personnellement.	J'incite l'autre à considérer sa position actuelle comme la meilleure et à s'y tenir, sans faire l'examen critique du problème Peut provoquer chez l'interlocuteur la défense, la justification, l'agressivité, d'ou une surenchère de part et d'autre. Attention aux a priori qui bloquent le dialogue.
SOUTIEN	Si ce qu'exprime l'interlocuteur est tellement fort (colère, déception, peur), l'attitude de soutien rassure et il se sent pris en charge moralement.	Cette attitude ne permet pas de s'occuper réellement du problème posé. Cela peut être une façon de s'en débarrasser à bon compte avec des «bons sentiments".

ATTITUDES	EFFETS POSITIFS	EFFETS NÉGATIFS
ENQUETE	Permet d'aborder tous les aspects, de rassembler le maximum d'informations et de ne pas conclure trop vite sur les apparences. Je manifeste de l'intérêt pour le problème posé et le désir de le comprendre.	Risque d'impatienter ceux qui voudraient aller droit aux conclusions. Certains peuvent ressentir l'interrogatoire.
INTERPRÉTATION (A éviter)	Permet de traiter un problème avec une autre personne en lui proposant des explications. Je reformule ce qu'il dit d'une autre façon pour donner plusieurs éclairages, raisons et approches du problème.	Risque de formuler des interprétations erronées sur ce qui est dit et surtout sur les sentiments et les opinions de l'interlocuteur. La personne refuse de parler si les interprétations sont hâtives et "sauvages".
REFORMULATION	L'autre sent que je l'écoute, que je suis prêt à le comprendre, à partager son expérience, son vécu, probablement avec un sentiment de respect. J'incite mon interlocuteur à s'exprimer davantage, à mieux poser son problème et surtout à chercher lui-même les solutions.	Pour certaines personnes, et dans certains cas particuliers, je montre un refus de m'engager, de dire ce que je pense réellement. Mon interlocuteur peut se sentir insécurisé.

Faits, opinions et sentiments

LES FAITS

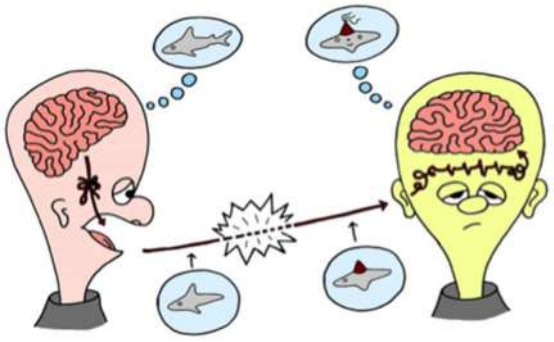
Ils sont à utiliser en priorité.
Les faits évitent les discussions stériles.
Ils doivent être clairs, précis et vérifiables.
Ils permettent de débloquer facilement une situation conflictuelle.

LES SENTIMENTS

Leur expression permet au locuteur être en position de cohérence interne, donc authentique.
Permet de créer un climat de confiance.
Facilite les échanges à travers une implication personnelle.

LES OPINIONS

Appréciation que l'on porte sur des personnes ou des situations.
Ce sont des idées toutes faites.



B) Palo Alto

"Il est impossible de ne pas communiquer"

L'école de Palo Alto désigne un groupe d'hommes qui ont travaillé ensemble autour de théorie de la communication et de la relation entre les individus.

L'une de ces originalités majeures est l'utilisation de l'approche systémique dans le domaine des relations humaines.

Postulat de départ : "Il est impossible de ne pas communiquer"

La communication est liée au comportement des individus. Il n'y a pas de "non-comportement" (le silence et l'inaction sont un comportement) par conséquent la communication est permanente.

Quatre grands principes :

1°/ Deux niveaux de sens dans un message :

- L'information, ou le contenu, c'est ce qui est dit.
- La relation entre les individus.

Ex : *Je m'approche d'une jeune femme pour lui demander mon chemin (contenu). Ce n'est pas un hasard si je l'ai choisie plutôt que le monsieur à côté (relation).*

Perturbation possible : confusion entre le contenu et la relation.

Ex : *Il est possible que je me sois dirigé vers la jeune femme parce qu'elle était la seule présente sur place pour m'aider. Mais, elle peut me mettre une claque, pensant que je la drague.*

2°/ Dualité dans la communication d'un message :

Deux modes distincts et complémentaires :

Digital : lié au langage et à un code; pour communiquer, il est nécessaire que les interlocuteurs aient un code commun (même langue).

Analogique : gestuelle, mimique et posture; ce mode est plus intuitif et reste compréhensible sans dictionnaire !

Perturbation possible : perte ou absence de congruence entre le verbal et le non-verbal; vous pouvez la détecter chez votre interlocuteur. Cela ne vous arrivera pas si vous dites ce que vous pensez et si vous pensez ce que vous dites !

3°/ La ponctuation des échanges :

C'est la suite des échanges dans une communication, une suite de segments et le regard que chacun porte sur le comportement de l'autre.

Ex : *Lui s'enferme dans le bureau parce que sa femme râle; elle râle parce qu'il s'enferme dans son bureau.*

Peu importe de savoir qui a raison ou tort, l'important est de comprendre que chacun "ponctue" son échange pour maintenir le système dans cet équilibre.

Perturbation possible : au premier degré, elle est évidente. Il faut en plus se méfier de la "prédication", ne pas présupposer.

Le mari s'enferme parce qu'il présuppose que sa femme va râler ou la femme râle parce qu'elle présuppose que son mari va s'enfermer. Nous trouvons toujours le moyen de vérifier notre présupposé pour pouvoir dire*: "tu vois, je le savais !».*

4°/ La Métacommunication :

Métacommuniquer, c'est échanger sur sa propre communication au niveau du contenu ou au niveau de la relation.

Ex : *"Si je te dis ça, c'est parce que je t'apprécie.", j'explique et justifie le pourquoi de ma communication. En tapant sur un verre pour obtenir le silence, je "métacommunique" que je souhaite communiquer quelque chose.*

Perturbation possible : *Ne pas métacommuniquer, ne pas prendre de recul, risque de laisser la communication s'enfermer dans le conflit. Il faut savoir dire : "Il y a quelque chose qui ne va pas.".*

C) Théorie de Jakobson

Il y a une distorsion entre ce que je veux dire et ce qu'il comprend.

Cette théorie est née de la constatation de la différence qui peut exister entre le message émis et le message reçu.

Pour le contenu, nous connaissons le jeu du "téléphone arabe" qui est un exemple du premier niveau de déformation.

Le message est pensé par l'émetteur, puis codé par lui (langage et non-verbal), et finalement exprimé. De son côté, le récepteur le reçoit, le décode et le comprend à sa manière.

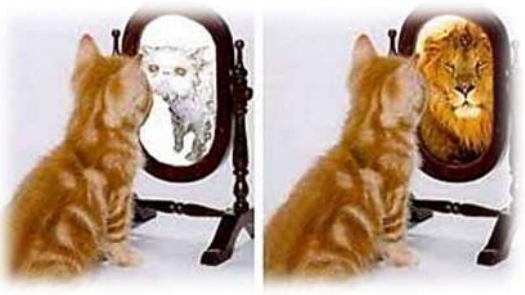
Le message passe par un "canal" et est perturbé par des "bruits". Ces "bruits" peuvent être physiques et psychologiques. Si les "canaux" ne sont pas les mêmes et qu'il y a trop de "bruits", le message ne passe pas et la communication ne s'établit pas.

Ex. : "Il écoute d'une oreille distraite.", "Nous ne sommes pas sur la même longueur d'onde.", "Je lui ai parlé, mais il était ailleurs."…

D 'où l'utilité de la reformulation.

Ce travail de re-formulation s'adapte au langage comme à l'état émotionnel. Ex :

"Si je comprends bien, tu es en colère. »



D) L'analyse transactionnelle

Les trois états du moi

L'analyse transactionnelle (L'A.T.)

Cette théorie est née aux USA grâce aux recherches du **Docteur Eric Berne**.

Elle part du postulat suivant : nous fonctionnons suivant les trois états de l'homme, ou trois états du Moi "conscient" qui définissent notre personnalité : Parent, Adulte, Enfant (PAE)

L'état parent :

Il correspond à nos normes sociales et à nos schémas (ou modèles) de comportement ; de ce point de vue, il y a les choses qui se font et celles qui ne se font pas.

L'état parent se subdivise en deux :

Le parent normatif (PNF), ou parent critique, qui impose, juge, critique, dirige, dévalorise, etc…

Le parent bienveillant, ou parent nourricier (PNR), qui aide, prend en charge, protège, voire surprotège, facilite, etc.

L'état adulte :

Il correspond à un équilibre entre les "pulsions" de l'état enfant et les "normes" de l'état parent. Il y a les choses qui sont possibles et raisonnables, et celles qui ne le sont pas de façon objective.

Il analyse, il réfléchit, il demande, il évalue, il pèse le pour et le contre.

L'état enfant :

Il correspond à nos capacités intuitives et à notre spontanéité, c'est l'enfant qui sommeille en chacun de nous. Il y a les choses que nous aimons et celles que nous n'acceptons pas sans trop savoir pourquoi.

L'état enfant se subdivise en trois :

- L'enfant adapté soumis qui s'adapte et/ou se dévalorise
- L'enfant adapté rebelle qui prend le contre-pied et se révolte
- L'enfant libre qui exprime spontanément ses envies et ses émotions

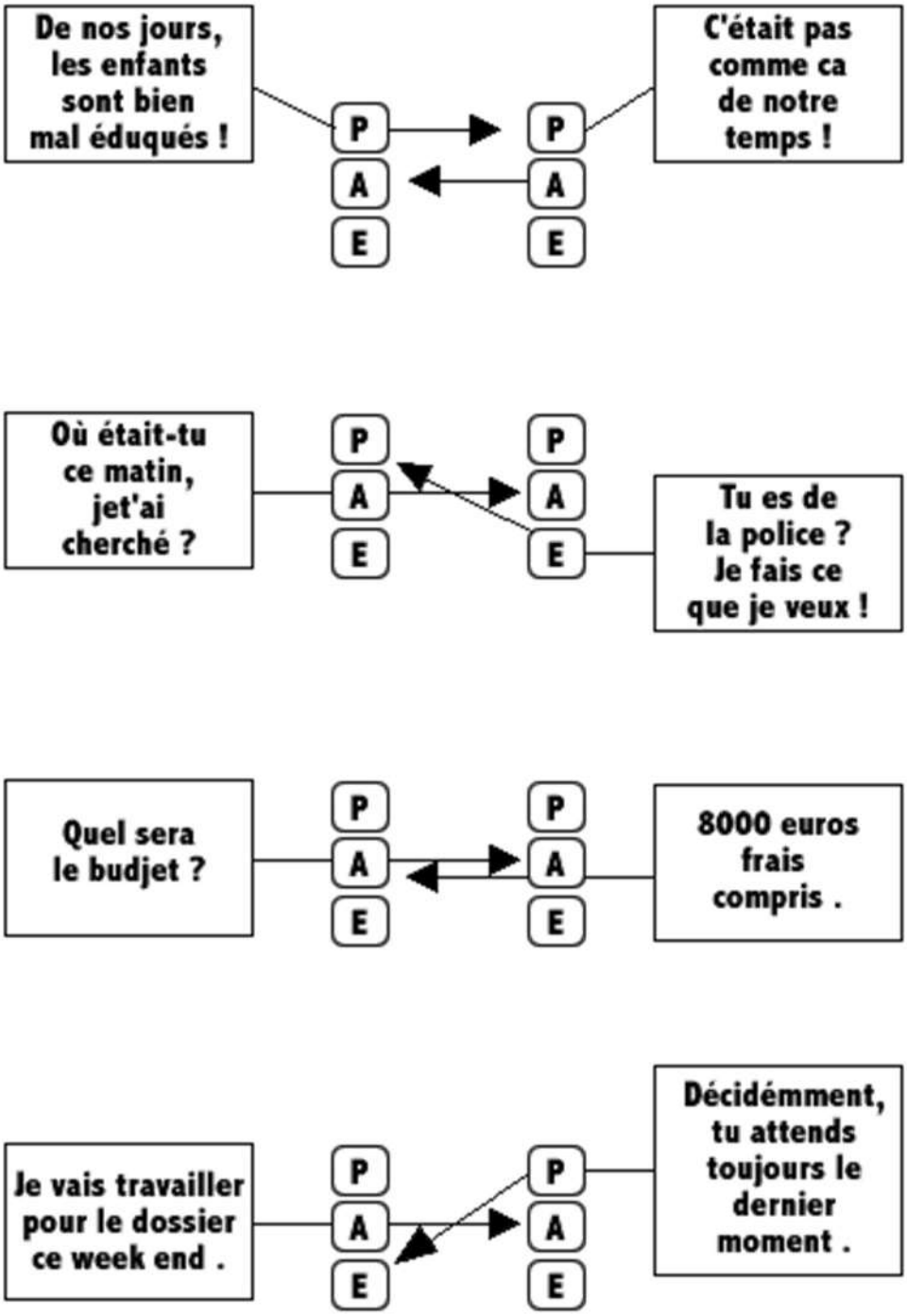
Chaque état du Moi présente des aspects positifs ou négatifs

Principe de base :

Lorsque deux personnes dialoguent, elles le font par l'intermédiaire d'un des trois états du Moi qui s'adresse à l'un des trois états du Moi de l'autre.

Ces échanges portent le nom de "transactions" ; elles sont positives ou négatives.

- Il y a des transactions qui sont positives et peu ambiguës, elles sont OK.
- Il y a des transactions négatives, floues et ambiguës, elles sont non-OK


De nos jours, les enfants sont bien mal éduqués !
P
A
E
P
A
E
C'était pas comme ca de notre temps !
Où était-tu ce matin, jet'ai cherché ?
P
A
E
P
A
E
Tu es de la police ? Je fais ce que je veux !
Quel sera le budjet ?
P
A
E
P
A
E
8000 euros frais compris .
Je vais travailler pour le dossier ce week end .
P
A
E
P
A
E
Décidémment, tu attends toujours le dernier moment .

Attention à l'infantilisation dans la relation

L'infantilisation est une attitude consistant à considérer l'autre comme un enfant, incapable de se débrouiller tout seul, de prendre les bonnes décisions ou de juger par lui-même ce qui est bon pour lui.

La personne qui infantilise se met dans une position de supériorité vis-à-vis de la personne infantilisée (paternalisme) et va tenter de lui dire ce qui est bon pour elle, va vouloir faire les choses à sa place, lui faire la morale ou lui dire comment elle doit penser ou se comporter.

L'infantilisation peut être suggérée par la personne infantilisée qui par son comportement est en demande de paternalisme, de prise en charge, que ce soit de façon consciente ou inconsciente.

L'attitude d'infantilisation peut provenir d'un désir sincère d'aider l'autre, convaincu qu'on a la bonne solution ou que l'autre fait fausse route, d'une volonté de remettre l'autre dans le droit chemin, dans la norme, parce qu'on juge qu'il a une attitude puérile, ou bien d'un désir de domination de l'autre.
L'infantilisation peut conduire la personne infantilisée, si elle n'y prend garde ou en prend conscience à épouser le point de vue, la projection de la personne qui l'infantilise et à se laisser convaincre qu'elle n'est décidément pas capable de se comporter, qu'elle n'est pas assez mature.

Nous avons un processus de transfert de la personne infantilisée vers la personne infantilisante. Et donc un risque de "toute puissance".

On retrouve ce processus d'infantilisation dans de multiples situations :

• Vis-à-vis des personnes âgées dans les institutions, dans la famille et dans la société en général
• Vis-à-vis des femmes
• Vis-à-vis des jeunes et des adolescents dans le système scolaire, en famille ou dans d'autres lieux sociaux
• Vis-à-vis des chômeurs ou des personnes en difficulté sociale dans le discours politique ou dans les institutions
• Vis-à-vis des malades du point de vue physique ou mental dans les institutions de santé, dans la psychiatrie, l'aide thérapeutique
• Vis-à-vis des salariés et travailleurs dans les entreprises paternalisme patronal, management
• Entre conjoints
• Entre parents et enfants, même après que les enfants soient devenus adultes.

(Définition Wikipédia de l'infantilisation).

E) La PNL

La programmation neuro linguistique outil de communication

La PNL, a été développée par deux Californiens dans les années 1970 : le linguiste John. GRINDER et le mathématicien Richard BANDLER.
"Programmation" : tels des ordinateurs, nous sommes programmés avec des séquences qui se reproduisent et qui régissent nos modes de fonctionnement. La PNL a pour objectif de diversifier et de rendre plus efficace nos programmes.

"Neuro" correspond à nos modes de perception sensorielle et classifie nos émissions et réceptions via nos cinq sens : la vue, l'ouïe, le toucher, l'odorat et le goût.

"Linguistique" correspond à la manière d'utiliser nos sens dans le langage. Ex : "J'entends ce que tu dis.", "Je vois une solution possible.", "Nous touchons au but."…

Les outils de la PNL permettent d'établir une meilleure communication en comprenant notre propre mode de fonctionnement et celui de notre interlocuteur.

Les étapes:

Le repérage : il permet de déterminer quel est le canal sensoriel dominant chez l'interlocuteur.

La synchronisation : elle permet d'opter pour le même canal sensoriel que l'interlocuteur et de s'adapter également à son expression non-verbale.

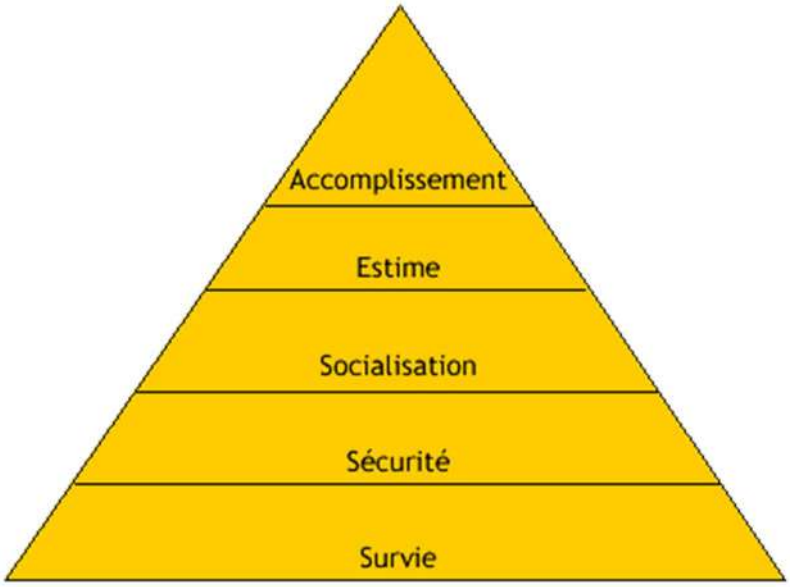
L'ancrage : nous avons tous des (cadres de ?) références et nos évènements positifs ou négatifs sont "ancrés" en nous par des mots, des images, des gestes.

Ce sont les "ancres" qui facilitent une "re-programmation".

F) Pyramide de A. MASLOW

La prise en compte des besoins

Abraham Maslow a défini une hiérarchie des besoins chez chaque individu.



- Survie : besoins physiologiques : faim, soif, sommeil, …
- Sécurité : besoins de sécurité : protection morale et physique…
- Socialisation : besoins de socialisation : amitié, affection, échange…
- Estime : besoins d'estime : respect de soi, considération, prestige…
- Accomplissement : besoins d'accomplissement : réalisation personnelle…

Ces besoins constituent la base des motivations des individus, c'est une réalité qui se retrouve dans la vie professionnelle.

Ils sont présents, de façon latente, chez chacun de nous.

Les besoins sont hiérarchisés. Chaque besoin supérieur ne devient conscient que lorsque les besoins inférieurs sont satisfaits.

Dans la communication, la prise en compte des besoins de l'interlocuteur est une façon de le reconnaître.

Une caractéristique intéressante est aussi de noter ceci:

L'augmentation de situation dans les niveaux élevés est plus valorisante et mieux mémorisé dans les niveaux bas.

Nous nous souvenons plus longtemps d'un éloge sur nos résultats ou notre travail que d'une augmentation de salaire.

G) La méthode GORDON :

Communiquer autrement

Mise au point par le docteur Thomas Gordon, aux Etats-Unis, dans les années 1950, cette approche se retrouve dans la démarche de la *Communication dite non-violente* (C.N.V.), et peut faire référence aux besoins de MASLOW.

La méthode est basée sur un postulat simple : celui de la "satisfaction mutuelle des besoins". En effet, si j'ai un problème que je ne peux pas exprimer, ou si l'autre à un problème non-exprimé, ou que je ne l'écoute pas, nous ne pourrons pas avoir une vraie communication.

Le principe va donc être :

- De provoquer la confrontation des besoins. Les besoins peuvent être d'ordre factuel ou d'ordre émotionnel.
- D'éviter les "messages à risques" qui sont de douze types : ordre, menace, morale, sermon, conseil, critique, flatterie, apaisement, analyse, jugement, question et ironie.

H) Le "message-Je"

Il s'agit de s'attribuer les choses et de ne plus faire porter à l'autre la seule responsabilité d'un problème.

Nous avons une fâcheuse tendance à utiliser le "message-Tu" ou le "message-Vous". Ces formulations peuvent être très mal ressenties et envenimer la situation. Ex. "Vous ne devez pas faire comme cela !", "Tu dois savoir que…", etc.

Le message efficace est celui qui dit "Je", et qui décrit à l'autre notre ressenti. Le *process* : faire part des faits, puis dire en quoi cela me pose un problème. Ex. : "Le rapport n'a pas été remis à la date prévue, je suis en colère.", plutôt que "Vous n'avez pas fait le nécessaire, décidément, vous m'agacez !»

Communication et interprétation

L'interprétation ennemie de la communication

Selon la définition des besoins selon Virginia Henderson : *"communiquer c'est une "nécessité d'échanger avec les autres et avec son environnement, sur un mode verbal ou non verbal au niveau sensori-moteur, intellectuel et affectif, dans le but de partager ses idées, ses sentiments, ses expériences, ses sensations, d'exprimer ses besoins et de comprendre ceux de son entourage."*

La communication permet donc au patient d'exprimer ses besoins. C'est pour cela qu'elle occupe une place importante .La communication implique de notre part d'observer, de percevoir et d'interpréter les différents modes de communication afin de leur donner du sens.

Notre interprétation peut facilement être erronée car "plus le support est global, corporel, plus les risques de distorsion du message sont grands : distorsion entre l'intention de celui qui émet les messages et le sens que lui donne celui qui le reçoit." De plus, comme le disent Serge Dalla Piazza et Bénédicte Godfroid

"Toute manifestation comportementale est en fait porteuse d'un sens."

Parfois ce sens est évident lorsque le comportement est associé à une situation. Souvent, il ne l'est pas soit à cause du délai entre la situation précise et l'expression émotionnelle, soit parce que le message est atypique."

En effet, plus les personnes mettent du temps à s'exprimer, plus il faut être attentif et faire preuve de patience

En effet, pour communiquer nous devons posséder un code commun.

Il nous faudra donc apprendre à décoder les comportements et attitudes de chaque personne afin de faire la correspondance entre un signe et sa signification dans l'objectif de répondre à ses besoins.

Il faut ajouter à cela que notre perception individuelle des comportements et attitudes est subjective. En effet *une des étapes de la perception consiste à interpréter-évaluer le message. Cette étape est "un processus subjectif impliquant l'évaluation du sujet percevant(…)*

Les interprétation-évaluation d'un individu sont influencées par ses expériences, besoins, désirs, son système de valeur, ses croyances, ses attentes, son état émotionnel du moment… cela laisse évidemment beaucoup de place à l'interprétation personnelle et au désaccord."

Souvent les témoignages de deux personnes ayant assisté au même évènement diffèrent, ce qui montre bien qu'en fonction de la perception que nous avons de la situation l'interprétation de chacun sera différente.

Cependant, *il existe des stratégies pour avoir des perceptions plus exactes du message.* Il y a les stratégies passives, qui consistent à observer une personne à son insu, et les stratégies actives, qui consistent à rechercher activement des informations au sujet d'une personne, mis à part l'échange avec cette personne

Enfin, l'empathie est la meilleure arme contre l'agressivité et l'opposition.

La communication est donc un processus très complexe.

Il n'existe pas de communication parfaite. En effet, elle subit l'influence de nombreux facteurs. Il n'est déjà pas facile pour des personnes qui utilisent le même langage de bien communiquer, c'est-à-dire de bien interpréter le sens et comprendre la signification des messages transmis.



La communication orale

Les Transmissions d'informations

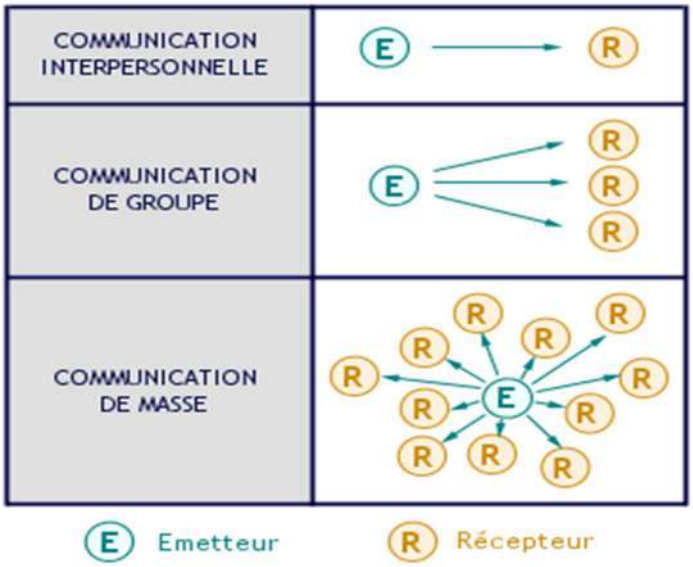
Dans toute communication, il y a au moins 1 émetteur et 1 récepteur.

3 situations possibles :

1. 1 émetteur et 1 récepteur — ex : communication téléphonique
   ex : entretien d'embauche
   ex : épreuve orale d'examen
2. 1 émetteur et plusieurs récepteurs — ex : exposé d'un élève en classe
3. Plusieurs émetteurs et plusieurs récepteurs — ex : réunion
   ex : travail en groupe

Le cas 1 émetteur-1 récepteur

C'est le cas le plus simple.
Et c'est également la situation la plus simple :



Transmission d'information de l'émetteur vers le récepteur

Une bonne communication orale doit être :

- EFFICACE : le message à transmettre doit être parfaitement et complètement compris
- CONVIVIALE : les interlocuteurs doivent se respecter, se faire confiance.

Les causes d'échec

De la part de l'émetteur

Techniques :

Imprécisions
Oublis
Emploi de termes inconnus ou mal connus par le récepteur
Emploi de termes mal interprétés par le récepteur
Informations trop nombreuses…

Psychologiques :

Mépris de l'interlocuteur,
Dureté du ton, ironie …

De la part du récepteur :

Techniques :

Inattention
Incompréhension partielle ou totale du message

Psychologiques :

Peur,
Inhibition …

Les règles à respecter :

La communication entre 2 individus n'est **pas à sens unique**, même s'il s'agit d'une transmission d'information.

L'émetteur doit : S'exprimer clairement et précisément
S'assurer que le récepteur le comprend.

Le récepteur doit : Etre attentif, concentré
S'assurer d'avoir bien compris le message.

L'émetteur et le récepteur sont totalement co-responsables de la qualité de leur communication.

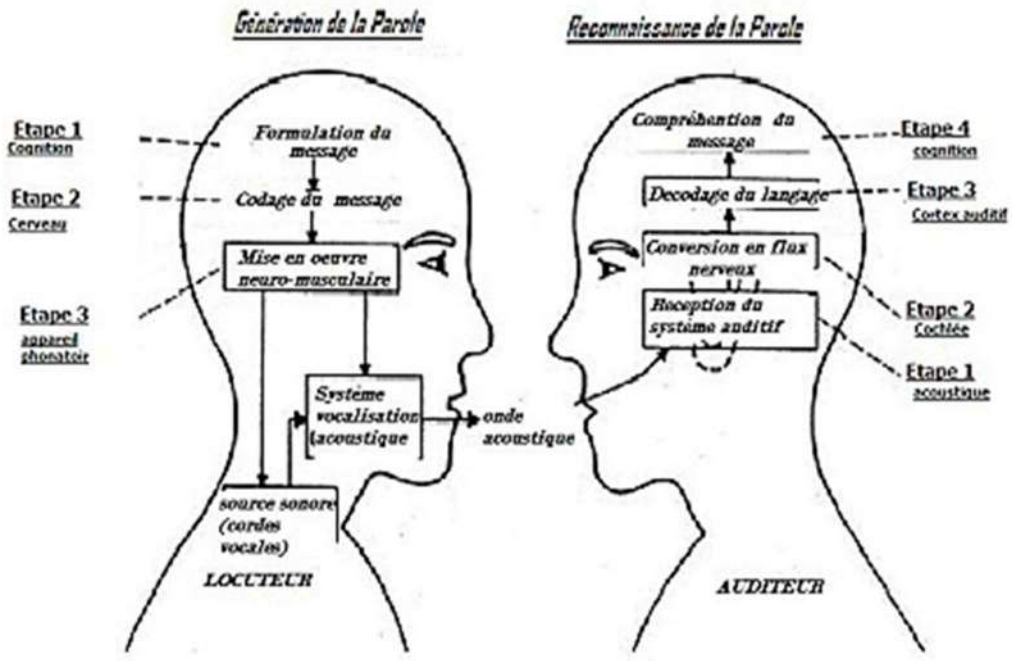
L’écoute active

1. Il n'y a pas que le récepteur qui doit être à l'écoute

2. **L'émetteur doit être à l'écoute des réactions du récepteur** (ce qu'on appelle "feed-back" ou "rétroaction"). Ces réactions n'étant pas toujours exprimées par oral, l'émetteur doit regarder son interlocuteur pour repérer tous les signes d'incompréhension, de protestation

3. Le récepteur, doit **questionner** l'émetteur, jusqu'à ce qu'il obtienne satisfaction.
4. Ce sera parfois l'émetteur qui questionnera le récepteur pour s'assurer que ce dernier a bien compris le message.

5. Dès que le récepteur n'est pas sûr d'avoir compris, il utilisera la **reformulation** ("Si j'ai bien compris, vous me dites que …").
   ça pourra être également l'émetteur qui prenne l'initiative de la reformulation, s'il sent qu'il n'a pas été compris par son interlocuteur.
   A la fin de la transmission du message, l'un ou l'autre des interlocuteurs pourra prendre l'initiative d'une reformulation globale.



EN RESUME :

CE QUE L'ON A COMMUNIQUE,
C'EST CE QUE L'INTERLOCUTEUR A COMPRIS ET MEMORISE

"L'important n'est pas ce qui est dit...mais ce qui est perçu."

Ce que j'ai à dire 100%

Ce que je pense à dire 90%

Ce que je sais dire 80%

Ce que je dis effectivement 70%

Ce que je dis effectivement 70%

Ce qu'il entend 60%

Ce qu'il écoute 50%

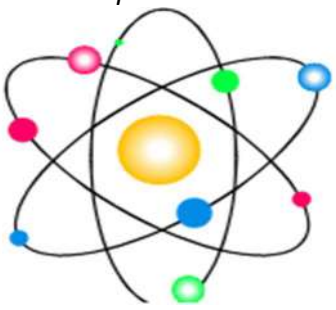
Ce qu'il comprend effectivement 40%

Ce qu'il admet 30%

Ce qu'il retient 20%

Ce qu'il dira ou répétera.....10%

Rappel : *C'est à l'émetteur en dernier ressort qu'il incombe de se faire comprendre !*



Savoir faire des critiques



Concentrez votre énergie sur le problème posé, et non sur une personne en particulier : c'est facile à faire, et vous en récolterez les fruits à long terme.

Comment va, selon vous, réagir votre collaborateur à ces critiques ?

1 - "Espèce d'incapable ! Allez me refaire le travail !"

……

2 - "C'est toujours votre faute si les choses vont mal !"

……

3 - "Je vous l'ai déjà dit cent fois !"

……

4 - "Bon, donnez-moi ça, et dépêcher vous de filer."

……

Comment préféreriez-vous formuler un reproche ou une critique ?

……

……

……

……

……

Répondre aux critiques

1

ÉCOUTER JUSQU'AU BOUT LES FAITS ET LES SENTIMENTS

ACCEPTER LES SENTIMENTS DE L'AUTRE

- Être ouvert

2

REFORMULER

- Les faits
- L'émotion de l'autre

Exemple : " si je vous ai bien compris, vous me reprochez de ne pas avoir été disponible pour vous la semaine dernière (les faits) et vous n'êtes pas content de ce fait ... (émotion)"

3

VÉRIFICATION DU MESSAGE (1 + 2)

- Poser des questions neutres sans émettre ni doute, ni désapprobation, ni justification

Exemple : «Est-ce bien cela", , «ai-je été fidèle par rapport à tout ce que vous m'avez dit ?», «Je vais essayer de répéter ce que vous m'avez dit, pour être sur l'un et l'autre que le message passe ...»

4

RECHERCHE DES BESOINS DE L'AUTRE + OK

- Exemple : «La semaine dernière vous aviez besoin d'une décision rapide sur un sujet qui est de mon ressort et vous ne saviez pas comment faire lors de mon absence ; Est-ce bien cela ?»

5

RÉPONSE AUX BESOINS " VRAIS" EXPRIMES
ACCEPTER LA CRITIQUE SI ELLE EST FONDÉE

- Exemple : «Il est normal que vous sachiez qui peut me remplacer dans ce domaine lorsque je suis absent et il est aussi normal que vous ne soyez pas tenu responsable de ce qui s'est passé".

6

SE TOURNER VERS L'AVENIR

7

ENGAGEMENT PERSONNEL

Conseil du diplomate

Rappelez-vous les conseils du Diplomate au San Gazpacho…

UNE BONNE REPONSE EXPRIME ET UTILISE :

CLARTE et FERMETE

L'OBJECTIVITE et l'EXPRESSION des FAITS ou des SENTIMENTS

LA PRISE EN COMPTE de ce que dit l'AUTRE

L'OUVERTURE, à chaque fois que c'est possible, sur des SOLUTIONS, des PROPOSITIONS ou des NEGOCIATIONS réalistes

Des MOTS et des EXPRESSIONS POSITIFS

UNE MAUVAISE REPONSE UTILISEE :

L'AGRESSIVITE (l'autoritarisme, le dédain, le mépris)

La FUITE (se désolidariser, fuir ses responsabilités)

Les OPINIONS exprimées comme des FAITS

La MANIPULATION (la flatterie, le mensonge, les engagements irréalistes)

La JUSTIFICATION (souvent une suite d'explication)

L'INTERPRETATION ou le JUGEMENT DE VALEUR

Les mots tels que "comme vous le savez" "ECOUTEZ !", "mal", "problème", "FAUTE", "impossible" …

Bref, Communiquer, c'est faire en sorte d'être compris par l'interlocuteur ou un groupe de personnes.

- S'il n'y a pas de "REPONSE" (absence de dialogue, comme dans l'information pure), il faut tenir compte de l'auditoire à qui on s'adresse.

- Comment ce que j'EXPRIME est- il INTERPRETE ?

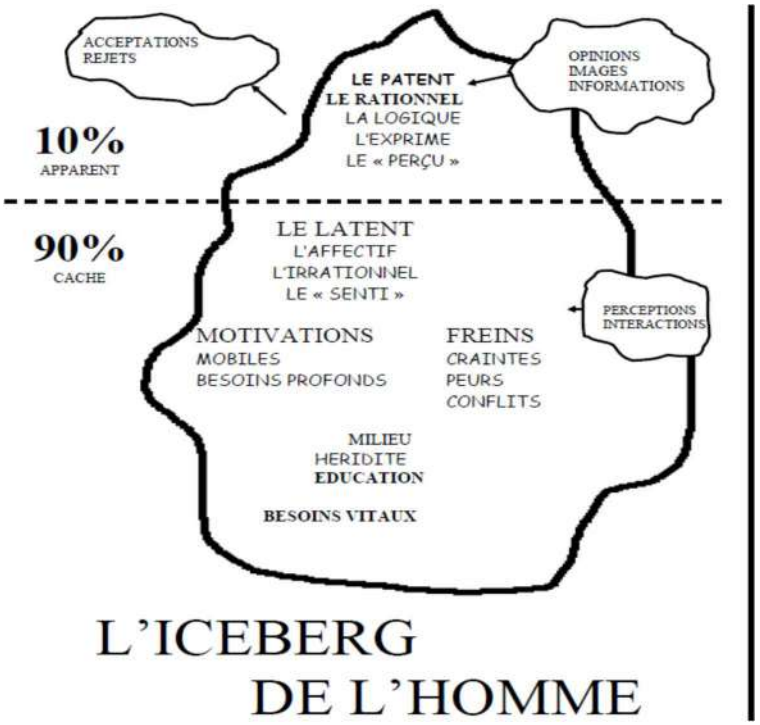
- Le dialogue permet de mieux vérifier comment je suis compris.

- Communiquer peut avoir plusieurs objectifs : discuter des opinions, vouloir convaincre, informer, obtenir des informations, etc.….

La communication est un rapport entre personnes : s'adresser à une personne c'est s'adresser à toute sa personnalité c'est-à-dire au CONSCIENT et à L'INCONSCIENT, à sa LOGIQUE, ses IDEES, ses SENTIMENTS, etc.

C'est aussi pour celui qui s'exprime "être perçu" par l'autre à travers sa propre personnalité : ce qu'il dit mais aussi ce qu'il ne dit pas mais que tout son corps exprime (timidité, gestes, doutes, regard, mimiques, etc.)

On s'exprime par la voix, par l'écrit mais aussi par l'ensemble de sa personne. Cette personne est un tout dont il faut tenir compte pour être plus EFFICACE dans nos rapports avec les autres.



L'ICEBERG
DE L'HOMME

APTITUDES : C'est l'ensemble de ce que je sais (savoir théorique scolaire, universitaire, etc.)

MOTIVATIONS : C'est l'ensemble de mes intérêts de ce par quoi je suis attiré (profession, domaine)

CARACTERE : Ensemble des dispositions caractérielles (jugement, intelligence, etc.) et COMPORTEMENT qui est ma façonde me conduire (sociabilité, introversion, extraversion, etc.)

Pourquoi parler des critères de personnalité en matière de communication ?

- Parce que les APTITUDES vont influencer les IDEES, la densité de ce que nous avons à exprimer, la richesse de notre langage, la force des arguments dans la discutions, etc.

- Parce que les MOTIVATIONS vont influencer notre affectivité, nos sentiments, nos réactions spontanées dans une discussion, nos intérêts et nos rejets.

- Parce que le CARACTERE influence notre intelligence, la manière dont on va discuter, les qualités de notre jugement.

- Parce que le COMPORTEMENT influence nos attitudes dans la communication : agressivité ou sociabilité, propension plus ou moins grande à écouter, empathie (savoir admettre les autres, se "mettre à leur place")

LE PROCESSUS DE LA C.N.V

Marshall ROSENBERG

J'exprime avec honnêteté comment je me sens, sans formuler de reproches **ni de critiques**	**J'écoute avec empathie comment tu te sens, sans entendre de reproches** **ni de critiques**
OBSERVATIONS	
Ce que j'observe (vois, entends, me rappelles, imagine, sans y mettre mes évaluations) qui contribuent ou non à mon bien être «lorsque je vois, entends, imagines…»	Ce que tu observes (vois, entends, te rappelles, imagine, sans y mettre mes évaluations) qui contribuent ou non à ton bien être «lorsque tu vois, entends, imagines…»
SENTIMENTS	
Comment je me sens (émotion ou sensation plutôt que pensée) par rapport à ce que j'observe «je me sens…»	Comment tu te sens (émotion ou sensation plutôt que pensée) par rapport à ce que tu observes «tu te sens…»
BESOINS	

Ce dont j'ai besoin ou qui touche à mes valeurs (plutôt qu'une préférence ou une action précise) qui éveille mes sentiments «parce que j'ai besoin de… j'accorde de l'importance à…»	Ce dont tu as besoin ou qui touche à tes valeurs (plutôt qu'une préférence ou une action précise) qui éveille tes sentiments «parce que tu as besoin de… tu accordes de l'importance à…»
Je demande clairement ce qui pourrait enrichir ma vie sans que cela soit une exigence	**Je reçois avec empathie ce qui pourrait enrichir ta vie sans entendre une exigence**
DEMANDES	
Les actions concrètes que j'aimerais voir : «serais-tu d'accord de… ?»	Les actions concrètes que tu aimerais voir : «voudrais-tu, aimerais-tu… ?»

Le rôle des émotions dans la communication

La peur

Elle nous signale un danger, une menace
C'est un avertisseur
Si j'ai peur : Je me sens vulnérable
J'ai besoin d'être rassuré
La bonne question à me poser
"Que puis-je faire pour t'aider ? Ce n'est rien, n'aies pas peur!"

La colère



L'émotion la plus destructrice
Une colère non exprimée ne s'effacera pas
Elle peut alors se transformer en anxiété, stress, ulcère...
Pour exprimer efficacement sa colère 3 conditions sont nécessaires
Ne pas se faire mal
Ne pas faire mal aux autres
Ne pas casser d'objet

La joie



Émotion qui nous donne de l'énergie et nous attire des sympathies
La joie se partage pour être vécue pleinement
Toutefois il est parfois difficile de l'exprimer en ce cas chercher des gens avec qui la partager

La tristesse

Émotion, que nous redoutons tous
Surtout orientée vers le passé
C'est une émotion qui permet de reconnaître qu'on est dans un processus de deuil.

L’assertivité

L'assertivité consiste à exposer son point de vue, à défendre ses droits à exprimer ses attentes et ses sentiments avec calme, avec fermeté s'il le faut, mais sans agressivité.



LES 5 VALEURS CLES DU MANAGER ASSERTIF

ETRE AUTHENTIQUE

ETRE DIRECT

FAIRE CONFIANCE AUX AUTRES

ALLER DE L’AVANT

CONSERVER SON SANG-FROID EN CAS DE CONFLIT

Rester fidèle à ses engagements et à ses valeurs

Exprimer ses sentiments

Jouer cartes sur tables

Privilégier le face à face

Ecouter

Etre optimiste sur les possibilités de trouver des accords et croire que les accords seront respectés

Etre apporteur de solutions

Défendre ses intérêts

Ne jamais s'en prendre aux personnes et rester toujours sur le terrain des faits

Etre dur sur le fond et souple dans la forme



Bibliographie et Références

Psychologie de la communication, Théories et Méthodes, Paris, Abric J.C. (2008), Armand Colin

Les jeux et les hommes**,** Caillois R. (1967), Payot

La bible de la communication non verbale**,** Martin, J.C (2010), Paris, Marabout

Expression corporelle, langage du silence, Pujade-Renaud C. (1974), Paris, ESF

Jeu et réalité**,** Winnicott D.W. (1971), Paris, NRF Gallimard

Les mots sont des fenêtres, initiation à la communication non violente, Marshall B. Rosenberg (1999), Edition La découverte