La communication : éléments de base.

# Citation 1

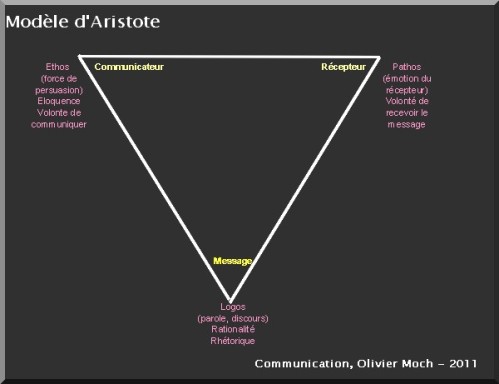
« On ne peut pas ne pas communiquer » de Paul Watzlawick : École de Palo Alto

La communication, c’est simple : FAUX, il y a tellement d’éléments qui sont lié au corps.

# Citation 2

E. Walls – Encyclopédie du Savoir relatif et absolu

# Modèle d’Aristote – 350 av J. C.



# Le schéma de Shannon – 1948

# 

# Le modèle de Shannon et Weaver

|  |  |
| --- | --- |
| Avantage | Inconvénients |
| * Identifier les facteurs perturbateurs dans la transmission de l’information | * Ne s’applique pas à toutes les situations de communication * Ignore la pluralité des récepteurs * Néglige les éléments psychologiques et sociologique * N’envisage pas de retour du recepteur |

Il n’y a pas d’outil miracle, il s’agit d’un facteur humain, cela change tout le temps en fonction des individus et de leur expérience.

# Exercice du puzzle – Conclusions

* Mise en évidence du feedback
* Facteurs limitant pour la transmission de l’information
  + Bruit ambiant
  + Absence de repères communs (termes utilisés, orientation dans l’espace)
  + Consignes floues, imprécises (objectif non défini absence de reformulation, état psychologique)
  + Attitude de l’élève

# Boucle de communication

Interprétation

Réception

Transmission

Expression

Formulation

Feed-back

Réceptions

Formulation

Transmission

Expression

Interprétation

Feed-back

* Interprétations :
  + Humeur, émotion
  + Culture
  + Relation avec la personne
  + Contexte (lieu, manière)
  + Mœurs et tabou
  + L’éducation
  + Le sexe de la personne, l’âge
  + L’expérience, le vécu

Valeurs, convictions croyance

Le cerveau humain est capable de ne traiter que 10 informations à la fois

Explication ≠ excuse

Comprendre n’est pas admettre.

Quand il n’y a pas d’échange, on peut arriver sur une représentation erronée de l’élément

# Le cadre de référence

* « La carte n’est pas le territoire » Alfred Korzybski
* Nous avons sans cesse tendance à identifier et amalgamer :
  + Le réel
  + La réalité
  + Nos représentations
  + Le « Symbolique »
* Le feedback :
  + Il faut le chercher quand on n’en a pas
  + Il faut en tenir compte quand on en un.
* L’important n’est pas ce que nous présentons, mais ce que l’autre perçoit.
* La communication s’établit dans les deux sens.

# Répartition d’un message :

* 7% Verbale
* 55% postures ( Attitudes gestuelles, … )
* 38% Voix (Débit, rythme, pauses, … )

🡺 93% de Paralangage => d’inconscient à inconscient

Pour qu’il n’y ai pas d’incompréhension, il est nécessaire de combiner le Verbale et le non-verbale. Chacun peut associer les gestes à des choses différentes (cf. histoire racontée par la prof)

# Les inférences

* Un jugement sain exige une distinction soigneuse entre 2 types d’idées que nous avos sur le monde :
  + Les observations
  + Les inférences
* Pour résoudre un conflit :
  + Ne jamais prendre parti.

Identifier – La différence entre ma perception et la réalité

Réaliser – LA coexistence des cadres de référence

Accueillir –

Sans les inférences :

Malentendu : Pas bien entendu mais pouvoir revenir dessus.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Collaboratrice pense | Elle dit | Collaborateur pense | Il dit |
| *Ah, zut, j’ai oublié qu’on devait envoyer notre offre de stage à TELECOM Nancy … Je dois absolument faire ça aujourd’hui* | Ludo, tu pourrais me remplacer pour le brief de 15h ? | *J’ai un milliard de choses à faire, moi !!!* | Est-ce que tu as vu la pile de dossier sur mon bureau ? |
| *Il s’imagine que je m’amuse ou quoi ??* | Que j’aie un bureau bien rangé ne veut pas dire que je n’ai rien à faire ! | *Elle ne peut décidément pas s’empêcher de critiquer !* | Et bien MON bureau est mal rangé ET j’ai beaucoup de boulot ! Donc, non, je ne peux pas te remplacer |
| *On ne peut jamais lui demander quelque chose !!* | On ne peut jamais te demander quelque chose ! | *Elle est infernale là, je la remplace souvent en ce moment !* | Tu n’arrêtes pas de me donner du travail en plus en ce moment. Toutes ces piles sont des dossiers que je dois refaire pour toi. |
| *Il se moque de moi* | Ce ne sont pas que les dossiers que je t’ai donnés. | *Elle ne me croit pas en plus !!!* | Tu ne reconnais pas ce dossier-là ? Celui de Mme XXX qui est arrivé sur mon bureau la semaine dernière. |
| *Ah ce dossier-là ?* | Tu n’as toujours pas pu le traiter ? Je croyais qu’il était déjà fini. | *J’en ai marre là.* | Bon, vas-y, je vais m’en charger, avant de m’énerver. |

* Déperdition d’informations :
  + Ce que je veux dire
  + Ce que je dis
  + Ce qu’il entend
  + Ce qu’il comprend
  + Ce qu’il retient
  + Ce qu’il restitue
  + Ce qu’il applique

A chaque étape le message s’appauvrit

L’odyssées d’un message :

* Transmission
  + Quelqu’un qui parle à coté
  + Les parasites
  + Bruit visuel :
    - Ouverture de porte
    - Néon un peu faiblard
* Linguistiques
  + - Niveau du langage
* Physique
  + Tout ce qui est attrait à la voix,
  + Tiques physiques
* De réception
  + Bruit de transmission
  + Aspect psychologique
  + Aspect fatigue
  + Degré d’intérêt / de connaissances
* Psychologiques
  + Limiter les tiques verbales

Méthode pour limiter ce problème :

* La reformulation
* Plusieurs supports
* Le feedback
* La
* Il est primordial d’observer les réponses, car :
  + Si la reformulation est acceptée
    - La discutions continue
  + Si la reformulation est refusée :
    - Modifier jusqu’à ce qu’elle soit satisfaisante
  + Si la reformulation amène celui qui s’était exprimé à préciser sa propre pensée
    - Continuer jusqu’à ce que qu’il soit satisfait de sa propre expression

Une reformulation s’exprime avec « je ».

Quelle reformulation ?

7 types principaux

* Reformulation écho : reprend un mot clé de l’intervention accentuant le ton ou le sens : Je n’ai jamais rien fait de bien
* Reformulation reflet : retour de l’information (répéter la même chose en utilisant quasi les même mots)
* Reformulation inversée : Relève l’implicite : Pour mieux se faire comprendre, on inverse le sens de la question ou de la réponse.
* Reformulation clarification : rassemble les éléments épars du discours et les reformules dans une même proposition
* Reformulation déductive : Vérifier le bienfondé d’une hypothèse Poser une question sur ce qui a été fait après son exposé
* Reformulation Interrogative : retourne une question posée et diffère la réponse : poser la question dans la balle adverse
* Reformulation biaisée : sélectionne une partie de l’information : on ne garde que le côté positif ou ce qui nous intéresse

Utiliser différents supports

* Cela renforce la mémorisation du message. En moyenne nous retenons :
  + 10% de ce que nous lisons
  + 20% de ce que nous voyons
  + 30% de ce que nous entendons
  + 50% de ce que nous entendons en voyant en même temps
  + 80% de ce que l’on dit
  + 90% de ce qui nous implique et suscite notre reflexion

## Préambule

* Communiquer, c’est à la fois être et agri
* On ne peut pas ne pas communiquer
* Les éléments du contexte, l’espace, le temps sont utilisées simultanément
* Nous sommes en permanence émetteurs et récepteurs

## Activité de communication

* Répartition du temps consacré à la communication :
  + Écrire : 9%
  + Lire : 16%
  + Parler : 30 %
  + Écouter : 45%

## Conclusions

* Temps d’apprentissage = inversement proportionnel au temps d’utilisation
* Écoute et observation ne sont pas des processus naturels.
* Ils peuvent faire l’objet d’un apprentissage

Animer une réunion

* Difficultés
  + Manque d’attention du public/non-retour
  + Bruit
  + Contexte
  + Sujet complexe / inintéressant Sujet flou / inexistant
  + Gestion du temps (parole et globale)
  + Aisance à l’oral
  + Personnalité difficile / timide
    - Timide : Bout de papiers / …
    - Délégué syndical : Aller dans son sens / faire des compromis
    - Lèche \*\*\* : Rester très neutre, renvoyer au groupe.
    - Retardataire : mettre point intéressant en premier
    - Bavardages :
      * Se déplacer
      * Forcer la voix : limiter dans le temps
      * Demander pourquoi ?
      * Regarder les bavards
    - Licenciement :
      * Faire sa macula
      * Noter sans censure -> prise de conscience
      * Proposer une pause pour réaménager la salle
      * Faire des commissions, faire noter par écrit ce qui ne va pas. 🡪 Permet de récupérer des choses factuelles
  + Problèmes techniques
  + Conflits dans le groupe
  + Absence de personne importantes / retards
* Stratégie
  + Attitude
    - Surveiller son attitude (une pointe d’humour est appréciée, pas trop sérieux)
    - Comportement ferme
    - Rester correcte même si cela dégénère
  + Interaction
    - Faire attention au feedback
    - Laisser les autres s’exprimer / ne pas diverger du sujet
    - Faire valider les éléments de l’ODJ par les participants
    - Noter les éléments apportés par les participations et y revenir plus tard
  + Dynamisme
    - Gestuelle
    - Répéter les éléments importants et réaliser les synthèses
    - Ton dynamique
    - Impliquer l’auditoire (aussi les intervenants)
    - Donner des exemples concrets du sujet abordée
    - Contact visuel avec l’auditoire
    - Apporter des compléments au sujet
    - S’adapter et changer de support s’il est non-adapté
    - Gestion du temps
    - Ne convier que les personnes qui ont un intérêt à la réunion
    - Gérer le moment / le moment de la réunion (éviter entre 11h et 12h)

Solutions :

* Cibler quelqu’un.
* Ne pas donner la réponse à la question que l’on vient de poser
* Question rhétorique 🡪 Permet de faire réfléchir un publique sans que l’on attende de réponse, utile en introduction

Portrait Animateur :

* Souriant
* Dynamique
* Neutre

Feuille de situations avec messages (Messages à risque de Thomas Gordon)

* Des étudiants vous remettent un rapport bâclé
  + Registre « Tu »
    - 1ère phase : Critique exagérée / vague
    - 2ème phrase : Dépend du ton, cela peut correspondre à un ordre
    - 3ème phrase : interprétation 🡪 conflit dans le groupe / diviser
    - 4ème phrase : Jugement / enquête
  + Registre « On »
    - 1ère phrase : critique vague
    - 2ème phrase : Ordre
    - 3ème phrase : Morale
    - 4ème phrase : Enquête
  + Registre « Je »
    - 1ère phrase : Pas très professionnel, pourrait faire que l’élève se décourage
    - 2ème phrase : Même idée que pour la première / Sermon
    - 3ème phrase :
  + La meilleure façon de faire est de faire un jugement sur le travail sans juger la personne
* Un étudiant arrive en retard et perturbe le cours
  + Registre « Tu »
    - 1ère phase : Un reproche, question rhétorique
    - 2ème phrase : Ordre, efficace
    - 3ème phrase : Forme de morale
    - 4ème phrase : Perte de temps
    - 5ème phrase : Ironie (sarcasme)
  + Registre « On »
    - 1ère phrase : Jugement / Morale
    - 2ème phrase : Interprétation
    - 3ème phrase : Sermon
    - 4ème phrase : ironie / Sagesse populaire
  + Registre « Je »
    - 1ère phrase : révélation sur soi / Jugement
    - 2ème phrase : Jugement
    - 3ème phrase : menace 🡪 Assez inutiles
    - 4ème phrase : C’est une menace / Pas très pédagogue
  + Les membres d’une équipe contestent une technique que des formateurs leur proposent d’expérimenter
    - Registre Tu
      * 1ère phrase : Jugement 🡪 Peut entrainer un comportement rebelle
      * 2ème phrase : Morale
      * 3ème phrase : Interprétation
      * 4ème phrase Morale
    - Registre « On »
      * 1ère phrase
      * 2ème phrase :
      * 3ème phrase : Sermon
      * 4ème phrase : Critique / agressivité
    - Registre « Je »
      * 1ère phrase :
      * 2ème phrase : Politicien /
      * 3ème phrase : Flatterie
      * 4ème phrase :
      * 5ème phrase : Menace

Colonne « Tu » : Très culpabilisant

* 12 messages à risque :
  + Critique
  + Ordre
  + Interprétation
  + Jugement
  + Enquête
  + Morale
  + Sermon
  + Ironie
  + Menace
  + Flatterie
  + Conseil
  + Soutien
* Ne veut pas dire que l’on aura jamais recours à ces messages mais que l’on prend un risque à les utiliser

Exercice Arche

* Interpr
* Ironie  
  🡪 Personne ne saisit pas le dramatique de la situation
* Critique
  + Critique de l’attitude de la personne
* Ordre
  + Risque que cela ne fonctionne pas …
* Soutient
  + Message qui ne sert à rien
* Enquête
  + Forme d’empathie, prise de risque d’emmener la personne là ou on veut aller
* Morale
* Menace
* Conseil
  + Risque : Que cela nous retombe dessus
* Flatterie
* Jugement
  + Sur les personnes ; lui et elle.
  + Risques :
    - Donner une mauvaise opinion de la personne
    - Risque de se mettre en conflit
* Sermon

Entretien et message à risque

* Enquête :
  + Risque de la pousser vers là où on ne veut pas qu’elle y aille.
* Morale / Sermon
* Menace
  + Menace déguisée
* Conseil / Soutient
  + Peu opportun ici, car la personne n’est pas sur de ce qu’elle fait
* Conseil
* Interprétation / Jugement
* Ordre / Ironie
  + On est plutôt sûr de la Diversion
* Reformulation
  + Un peu de jugement`

Congruence

Congruence : alignement idéal entre ce que je dis, je pense et je ressens

Attention positive : Essayer de comprendre en quoi l’autre peut avoir raison de décréter qu’il / qu’elle tort

Empathie : être capable de comprendre ce que l’autre en face peut ressentir

Les registres sensoriels ou <VAKO>

Visuel

Auditif

Kinesthésique

Olfactif

Registre des phrases :

* C’est un homme à la voix cassante : A
  + V : Il prend beaucoup de place / Il ressemble à … / Tu as vu comment il nous regarde de haut ?
  + K : C’est un homme qui donne la chair de poule / qui en impose
* Faites-moi toute la lumière sur cette affaire ! : V
  + A : Prêter l’oreille à ce qui se dit sur cette affaire
  + K : Ne vous comportez pas avec légèreté dans cette affaire / Essayer de percer à jour cette affaire / Mettre le doigt sur … / Découvrir le poteau rose
* Être réaliste, c’est avoir les pieds sur terre : K
  + A : Être réaliste, c’est prêter attention aux son qui nous entoure / C’est croire ce qu’on voit / avoir une vision claire des choses
  + V : Être réaliste, c’est le contraire d’être dans le brouillard / … C’est savoir entendre la vérité

Les mots valises

* Étiquette que nous mettons sur nos expériences, sur notre modèle du monde
  + - Que faire pour lever les ambiguïtés ?
  + Reformuler en prenant comme hypothèse son expérience personnelle
  + Questionner en remplaçant le mot abstrait ou vagie pat une expression dynamique
  + Questionner au niveau de l’expérience de l’utilisateur

PNL - Programmation Neuro Linguistique

Visuel Construit Visuel remémoré

Auditif construit Visage Auditif remémoré

Kinesthésique Auditif interne,

Dialogue intérieur

Créer un climat propice à la communication ?

## Pourquoi créer le contact ?

* Le contact permet que la communication ait lieu
* Sans climat favorable, l’écoute est modifiée, voire altéré
* Créer le contact c’est

## Comment créer le contact ?

* Facilité de contact
  + VAKO
  + Écoute active
  + Synchronisation

## Deux types d’écoute

* Objectifs
  + Calibrer son interlocuteur
* Règle de proxémie
  + Distance intime ≈ 40 cm
  + Distance personnelle ≈ 80 cm
  + Distance social ≈ 2,50 m
* Écoute comportementale
  + Regard, contact visuel
  + L’environnement (lieur, disposition, durée, …)
  + Comportement physique (règle de proxémie)
  + Para verbale (PNJ de Minecraft)/ silence attentif
* Écoute verbale
  + Reformulation
  + Relances
  + Questions

## La synchronisation

* Phénomène naturel, que l’on reproduit
* Synchronisation
  + Gestuelle et corporelle
  + Le ton ou le rythme de la voix
  + Respiration
* 3 temps
  + D’abord on observe
* On gagne :
  + L’efficacité
  + La grâce

La communication

Élément sur ce soit

## A la recherche du moi perdu

* Je suis ce que je suis
* Je suis ce que je ressens
* Je suis ce que j’ai appris

Psychologie

Tête

Cœur

Corps

Je pense donc je suis : Socrate

## L’Homme aux 3 cerveaux

Une image contenant clipart

Description générée automatiquement

* Bleu. : Cortex
  + Réfléchis, partie … Il contrôle la pensée et les comportements
* Jaune : Limbique
  + Gère les émotions, les souvenirs, crée des liens affectifs
* Orange : Reptilien
  + Comportement réflexes, instinctif et ancestraux

## L’Homme pluriel

* Cerveau Gauche
  + Raisonnement
  + Langage
  + Analyse

🡺 Ce que je dis

* + Classer
  + Organiser
  + Structurer
* Cerveau Droite
  + Pensée globale
  + Imagination
  + Synthèse

🡺 Ce que je suis

* + Imaginer
  + Non-verbal
  + Musique, image, rêve

🡺 Approche

Une image contenant texte, capture d’écran

Description générée automatiquement

## Préférences cérébrales

* Le HBDI permet de comprendre les chois profession ainsi que notre méthode de
  + Travailler
  + Apprendre
  + Manager
  + Communiquer
* C’est donc une école de tolérance et de respect d’autrui

## Profil dominant

* Logistique

|  |  |
| --- | --- |
| * Logique   + Réaliste, objectif   + Quantifie, mesure examine   + Combien ?   + Vérifie Qualité/prix * Management informative | * Intuition   + Synthèse   + Innove   + Prend les risques   + Vers ou ? * Management délégatif |
| * Logistique   + Planifie,   + Veuille aux détails   + Se protèges   + Comment ? * Management directif | * Sentiment   + Empathique   + Écoute   + Partage   + Aime échanger   + Avec qui ? * Management participatif |

Mono-dominant = 7%

Très prévisible.

Bi-dominant simple : 40 % Prédominant

/ en diagonale : 30 %

Tri-dominant : 30 %

Cerveau total : 3%

Cortex

Limbique

Payer les impots

CG :

CD : +10% - « Filou »

LG : Prélèvement mensuel

LD :

Vacances

CG : Prévoir le budget, meilleur rapport distance …

CD : Aventure

LG : Camping / Voyages organisés / Toujours à la même destination

LD : Famille / amis

## Les leviers de motivation ou de démotivation

|  |  |
| --- | --- |
| * Compétition, chalenge, dépassement de soi * Incohérence, généralités sans preuve | * Nouveauté, inventé, créer, risques, incertitudes à surmonter * Routine, procédures et méthodes figées |
| * Sécurité, promesse tenues, contrôles, vérifications, planning * Mauvaise organisation, flou, procédures aléatoires, méthodes incertaines | * Atmosphère, ambiance relations, lien de confiance sincères * Trahison, solitude |

Développement cortex gauche :

* Jeu de société
* ..

Outil français comme HBDI : PREDOM, utilisé dans les entreprises pour faire un profil d’entreprise, deux aspects dans cortex gauche : analyse ou réflexion

## Les pilotes clandestins

* Soit parfait :
  + Soit toi-même !
* Soit fort :
  + Soit humain : accepte tes émotions
* Dépêche-toi :
  + Prend ton temps
* Fais des efforts :
  + Réussir ce que tu fais
* Fais-moi plaisir
  + Fais toi plaisir, pense à toi

Sixième pilote clandestin :

* Sois conforme : Ne te fais pas remarquer, ne fais pas de vague. Non sois congruent.

Synergie

Chien fous

Yes

Men Jeunes

Non mais Niet

Bof … …

Antagonisme

## Être acteur

* Mieux je me comprends, mieux je me gère
  + Plus je suis capable de gérer les autres
* Objectif : développer son intelligence rationnelle
* Transformer les ressources humaines en richesses humaines

## L’affirmation de soit

* Parce qu’un ingénieur, en situation professionnelle comme dans sa vie privée, doit savoir oser
* Deux pôles
  + Ok + valeur intrinsèque
  + Non Ok (-) pas de valeurs intrinsèques
* De ces deux pôles découlent les 4 positions suivantes :
  + Dominant
    - Moi je suis OK (+)
    - Toi tu es Non OK (-)
  + Domine
    - Moi je suis NON OK (-)
    - Toi tu es OK (+)
  + Nihiliste
    - Moi je suis Non OK (-)
    - Toi tu es Non OK (-)
  + Coopératif
    - Moi je suis OK (+)
    - Toi tu es OK (+)
* Des positions de vie découlent les comportements suivants
  + Un comportement passif ( -/+ p
  + Chercher diapo
* S’ affirmer ?
  + L’homme à des origines animales … Au cours de son évolution, il a surtout développé 4 manières d’être :

Ces 3 comportements coutent cher !

* + - Fuite
    - Agressivité
    - Manipulation

Fuite, agressivité, manipulation …

Dialogue au téléphone entre deux amis :

* Dialogue, 2 positions en puissance
  + Pole + : Jeanne :
    - Toutes les armes de manipulation
      * Exagération
      * Chantage
      * Compassion
      * Culpabiliser
      * Flatterie
  + Pole - : Lise :
    - Pas une grande opinion d’elle-même
      * Devrait dire non
      * Elle essaye
      * Technique du disque rayé
        + Non par lassitude
        + 3 fois
        + + affirmation de soi empathique

Dialogue entre un patron et sa secréaire :

* Deux poles :
  + Agressivité : Patron
    - Commencer par une critique
  + Fuite : Secrétaire
    - Reconnaitre ses torts  
      (Position basse)
    - Proposition
    - $

## Petit guide d’assertivité

* Comment s’affirmer
  + Comportement : l’assertivité
  + Une méthode : la CNV : Marshall Rosenberg
* Une personne assertive
  + Ose être elle-même, est capable d’écoute active
  + Ose dire non, exprime ses opinions, et sa créativité
  + Exprime ses vrais sentiments
  + Cherche à

Voir cours sur Arche (Tableau)

## Dur, dur de s’affirmer

* Peur de gêner
  + Évitement des relations
  + Isolement
  + Pessimisme et inaction
* Peur du jugement
  + Effet inverse
* Peur du ridicule
  + Ridicule
* Peur de l’échec

## Une méthode : la CNV

* Cesser d’être un chacal
  + Mode « Survie »
  + Soumis ou agressif
    - Critique et interprète
    - Est de mauvaise fois
    - Se juge et juge les autres.
* Devenez une girafe
  + Observer sans juger
  + Est empathique
  + Est spontanée
  + Exprime ses sentiments sans en rendre l’autre responsable

## Les postulats

* L’être humain est naturellement bon
* Chacun dispose d’une sagesse intérieure, prête à émerger
* Derrière tout sentiment négatif se cache un besoin insatisfait
* Je suis responsable de mes sentiments

## Le chemin de la CNV : OSBD

* Observation
* Sentiments
* Besoin
* Demande