



Journée 2 : La communication interpersonnelle

Module de Communication relationnelle en entreprise

Par Véronique Goudé

2020

Véronique Goudé

Formatrice en développement personnel et professionnel

Coaching, recrutement en entreprise et association

Psychologue Psychothérapeute à Montpellier

Directrice d' Allô Parents/Allô Jeunes 34 :
Ecoute et soutien des parents et des jeunes

Animation de conférences et groupes de paroles



Votre formatrice

FORMATION
COMMUNICATION
RELATIONNELLE
EN ENTREPRISE

VÉRONIQUE GOUDÉ



vgoudepsycho@gmail.com

Programme de la 2è journée

Introduction à la communication interpersonnelle

- L'utilisation des 3 centres d'intelligence : Mental, instinctif et émotionnel

La communication interpersonnelle(Théorie)

- Utilité, objectifs, définition, processus, enjeux, médium et richesse du transfert
- Les erreurs et la déperdition de l'information
- Les styles de communication
- Pratique : L'écoute active et les différents types de reformulation
- **PNL : la Communication verbale** : Niveaux de langage, tris primaires, taille du découpage, canal préférentiel

La com. non verbale et para verbale : gestes, posture, mvt, voix...

Réussir le contact : Distance relationnelle - Bulles confort/danger - Poignée de main

Centré sur soi/sur l'autre – Observation et synchronisation

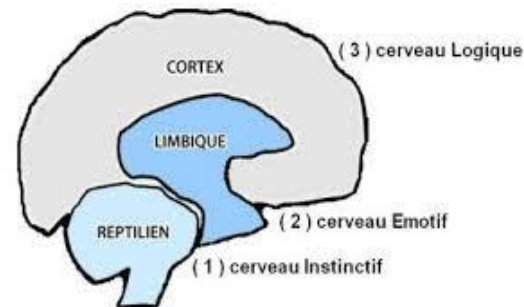
La position de coopération ou position de vie

Sortir du triangle de Karpman

L'assertivité ou comment s'affirmer en douceur

- Demander avec le QQOC
- Résoudre les conflits, argumenter avec la méthode DEBSC

Les 3 centres d'intelligence



Le centre instinctif, lié au cerveau reptilien, assure notre survie physique et psychologique dans le présent. C'est le siège de l'action, du réflexe (respirer, marcher, etc.). Pour ce faire, il compare le présent aux situations passées semblables et choisit d'agir ou non, de changer ou non. C'est le centre de notre énergie vitale, de nos actes spontanés, de notre coordination physique, de notre créativité dans l'action.

Le centre émotionnel, lié au cerveau limbique, s'intéresse à nos désirs et à nos besoins et à ceux des autres. Le centre émotionnel nous sert à entrer en relation avec les autres, mais aussi avec nous-même (ressentir). A l'instar de nos émotions, il vit profondément dans l'instant.

Le centre mental, lié au néocortex qui nous renvoie aux fonctions dites supérieures comme la mémoire, capacité d'abstraction, est le lieu du raisonnement, des choix, des décisions, des plans et des projets. C'est le siège de la réflexion, de la planification (peser le pour et le contre avant d'agir). C'est le lieu de la conscience réflexive (je suis conscient d'être conscient). Il raisonne par analyse et synthèse à partir d'informations se voulant objectives. Il est orienté vers le futur.

L'utilisation des 3 centres



Exemple : un avion vient de s'écraser, je suis le seul survivant :

- si je fais appel à mon **centre instinctif**, je vais agir pour survivre, je passe immédiatement à l'action.
- si je fais appel à mon **centre émotionnel**, je vais sans doute me laisser déborder par ma tristesse face à une telle catastrophe.
- si je fais appel à mon **centre mental**, je vais être dans une hyper lucidité de la situation, mais je ne vais pas bouger (« j'observe que le feu est en train de s'approcher »). Je réfléchis à toutes les conséquences.
- Tout l'enjeu se résume à notre capacité à jouer la bonne carte, le bon centre, au moment opportun. Quand je joue une partie d'échecs, le centre mental m'est très utile. Mais quand il s'agit de faire comprendre à l'autre combien je l'aime, il vaut mieux laisser s'exprimer le centre émotionnel.



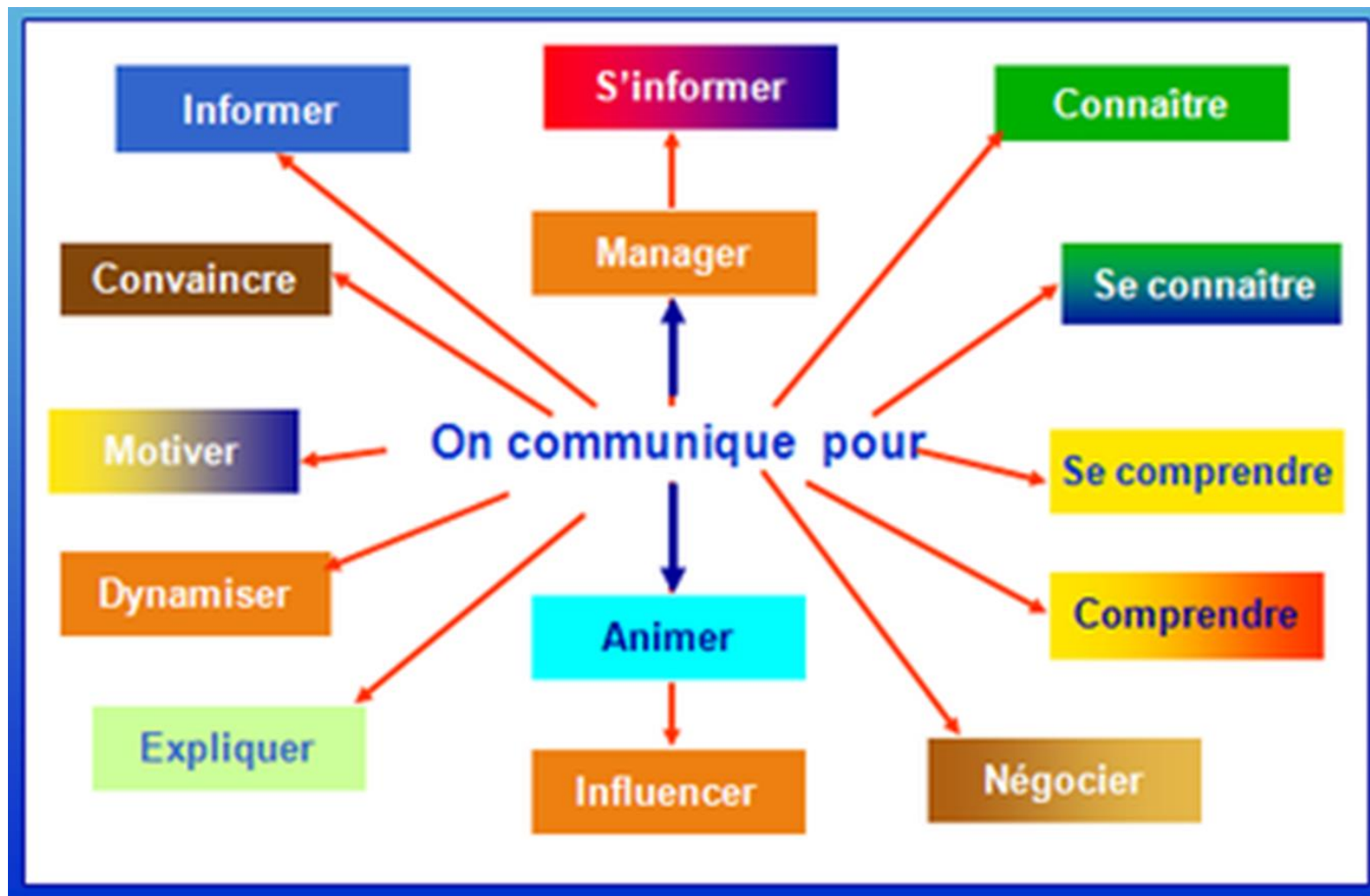
la communication interpersonnelle

La communication est indispensable

- au travail de coopération en groupe ou en équipe
- à l'instauration de la confiance dans les rapports quotidiens
- à l'échange d'informations

Par exemple : un manager passe $\frac{3}{4}$ de son temps à communiquer pour échanger des informations, résoudre des problèmes , élaborer des projets, affecter des individus ...etc





Améliorer sa communication interpersonnelle

Afin de créer le contact et échanger avec aisance, il est nécessaire de connaître les **bases de la communication** dont l'aspect verbal ne constitue qu'une petite partie d'un message.

Développer son écoute, s'adapter à son interlocuteur et affirmer ses idées dans le respect de chacun, sont des challenges incontournables pour devenir un bon communicant dans l'équipe au sein de l'entreprise.



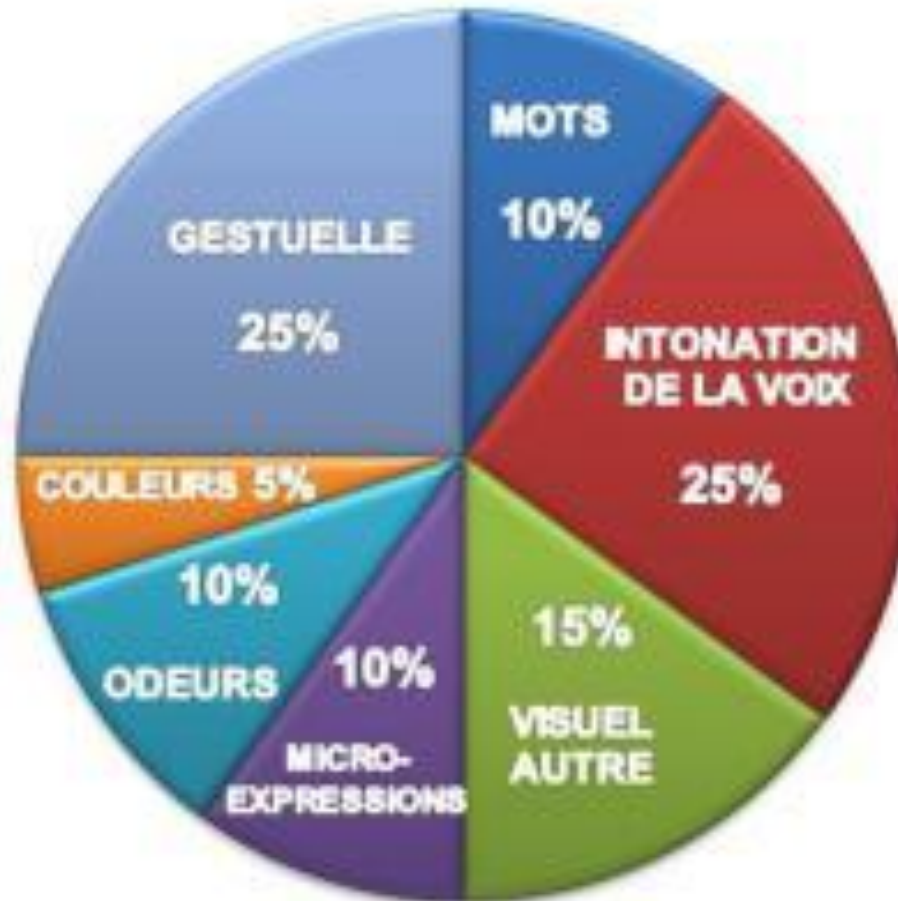
Exercice

Trouvez les pourcentages approximatifs du verbal, du para-verbal, du non-verbal dans un message



La communication entre humains

(Ecole d'Ethologie Humaine - Dr Ralf Helmut Stammsen - 2013)



Les enjeux de la communication



Un enjeu est ce qu'un individu (ou une structure) a à gagner ou à perdre, ce qu'il risque lorsqu'il s'engage dans une situation de communication.

Il y a 5 types d'enjeu :

1. **Enjeu informatif** : consiste à **informer ou à être informé**. Mais il cache souvent un autre enjeu inconscient : l'enjeu identitaire.
 - *Exemple* : en prenant soin d'apporter une réponse exacte, on montre sa crédibilité, satisfaisant ainsi un enjeu identitaire
2. **Enjeu identitaire** : consiste à **donner une bonne image de soi**, pour **être intégré à un groupe, pour être valorisé**... L'individu construit son identité dans et par ses interactions avec les autres au travers la communication. L'enjeu identitaire est souvent lié au statut. Au sein d'une entreprise structurée de manière pyramidale, chaque individu a un statut qui définit sa position dans sa relation aux autres
 - *Exemple* : un cadre se propose d'animer une réunion avec l'idée de conforter sa position hiérarchique.

Les enjeux de la communication (2)



3. **Enjeu d'influence** : vise à exercer un pouvoir sur quelqu'un pour modifier son **opinion ou son comportement**, soit de façon argumentée, soit de façon détournée en recourant à des techniques manipulatoires. Dans une situation de communication, chaque acteur cherche à influencer l'autre afin de le faire adhérer à son point de vue, d'obtenir la réalisation d'un travail...
 - **Exemple** : Un manager peut établir son influence par un rapport de force (pression, intimidation) ou par un rapport de séduction (complicité, sympathie).
4. **Enjeu relationnel** : détermine la qualité des relations avec autrui. Elle obéit à des **normes et se déroule suivant des rituels variables** en fonction des groupes sociaux et des cultures. L'enjeu est donc de réussir la communication, notamment en respectant un cadre de référence.
 - Règles de politesse, de savoir-vivre, présentation, remerciement...
5. **Enjeu de territoire** : se situe sur deux plans : le territoire physique et le territoire **symbolique**. Communiquer, c'est mettre en commun, ouvrir une partie de son territoire symbolique aux autres, au risque d'être envahi.
 - **Exemple** : préserver sa vie privée sur le lieu de travail.

Médium d'information

Discussion face à face

Entretien via Skype

Conversation téléphoniques

Lettres/Mails
(adressés nominativement)

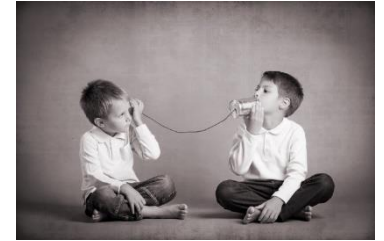
SMS/Textos

Richesse du transfert d'information

Elevée

Basse

Définition de la communication

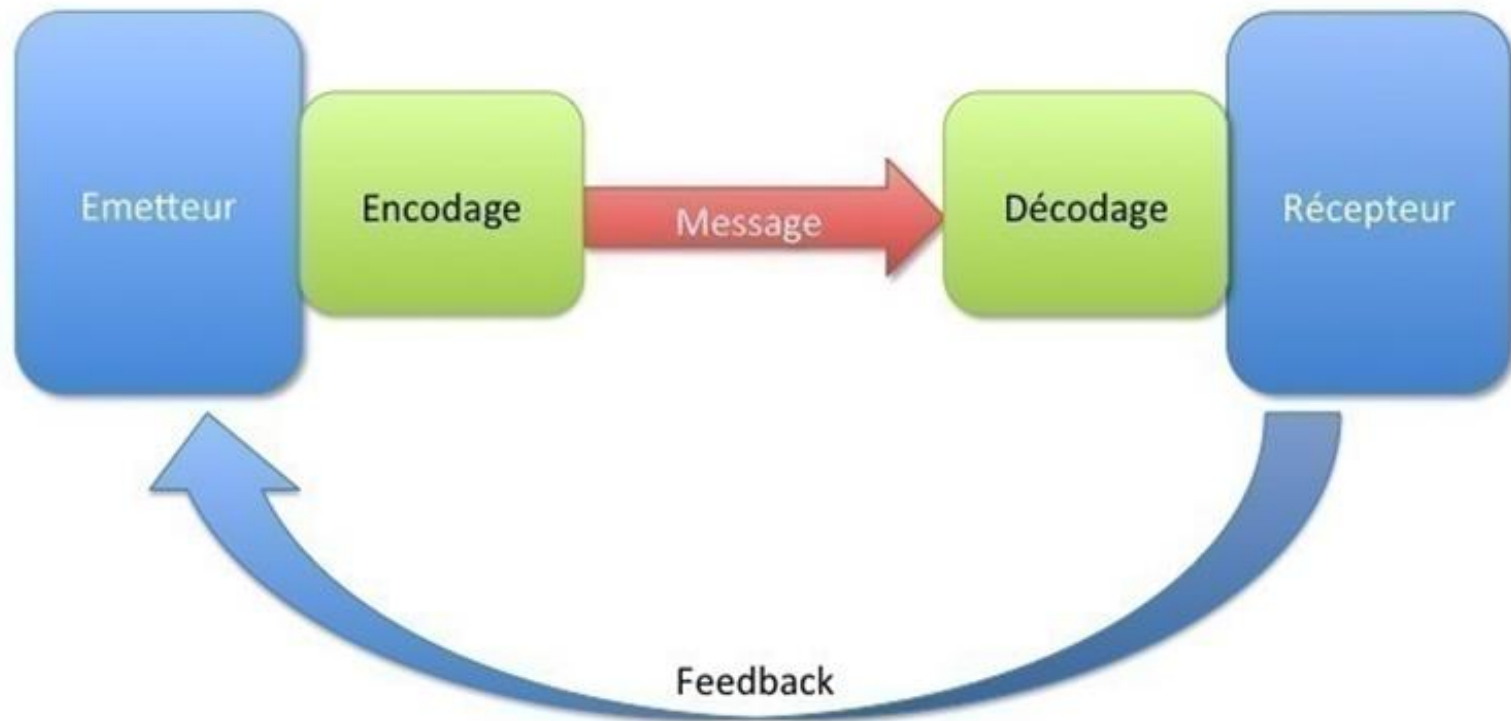


C'est la **transmission** et la **réception** d'idées, de faits, d'opinions, d'attitudes et de sentiments de façon verbale, non verbale ou les deux à la fois qui produisent une **réaction**.

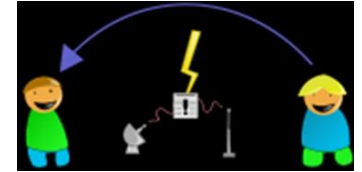
- **La cohérence** entre le verbal et le non-verbal enrichit le processus de communication et augmente son **efficacité**.
- **Les informations** sous ses diverses formes constituent **le fond** de processus de communication.

Schéma de base de la communication

Théorie de Shannon et Weaver (1949)



Le Processus de la communication



La communication est un **processus dynamique** dans lequel un **émetteur** *transmet* des messages à travers des **canaux**. Le **récepteur** *décode* les messages, accorde **une signification** et devient lui-même **un émetteur**.

La communication est jugée bonne si **les messages** (idées, faits, opinions, position...) entre émetteur /récepteur sont **compris et correctement interprétés**.

Certains facteurs, internes et/ou externes peuvent entraîner des **perceptions inexactes**.

La **rétroaction** permet à l'émetteur initial d'évaluer le degrés de compréhension et d'assimilation du message.

Le **codage**, le **décodage** et la **rétroaction** permettent conditionnent l'efficacité du processus de communication.

Extrapolation



Exercice : La voiture stationnée à 10 heures dans la cour de l'entreprise ABC est rouge. Sur le pare-brise, une carte porte ces mots : « M. P. Durand, expert-comptable, est chez le directeur financier. »

Vrai Faux On ne sait pas

1. La voiture stationnée dans la cour de l'entreprise ABC est rouge
2. La carte est retenue par un essuie-glace.
3. La voiture appartient à monsieur Durand.
4. P. Durand est l'expert-comptable de l'entreprise ABC.
5. P. Durand est en réunion avec le directeur.

Notre cerveau passe son temps à produire **des inférences**, c'est-à-dire des interprétations de la réalité dont il ne doute pas.

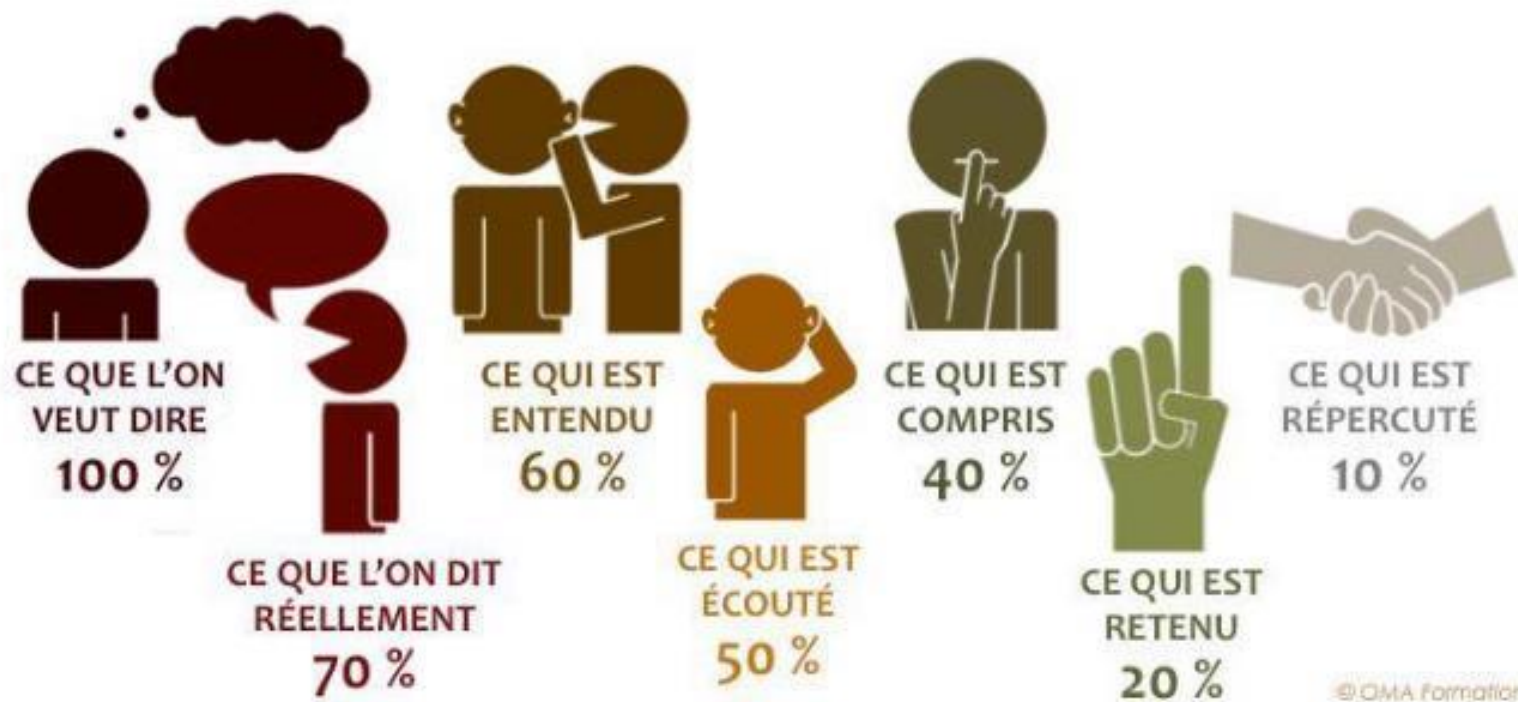
D'où le besoin de pratiquer l'écoute active afin d'obtenir un maximum d'informations, pour comprendre réellement notre interlocuteur.

Les sources d'erreurs au niveau communication



Elles peuvent être liées :

1. **À l'émission des messages** : mal formulés, incomplets ou laconiques, messages tardifs, termes mal choisis, émission des données erronées.
2. **À la réceptions des messages** : manque d'écoute, incompréhension, lecture incomplète, erronée (perception à sa façon), préjugés sur les intentions des émetteurs; message non enregistré, laissé sans réponse.
3. **Aux attitudes personnelles** : manque d'attention, d'intérêt, précipitation, énervement, implication émotionnelle, défiance, agressivité.
4. **Au Groupe** : manque d'objectif, dépendance exagérée au leader, méfiance, style de commandement autoritaire ou de laisser faire.
5. **A l'organisation** : manque de codification, de normes, de valeurs communes, de méthodes de travail et de structures de communication, centralisation.



Entre ce que l'on veut dire
et ce qui est compris...

Les styles de communication



On peut distinguer cinq styles de communication:

1. **L'auto-refus:** La personne manifeste une **faible ouverture**, refuse de révéler ses idées et fournit peu de rétroaction
2. **Auto-protection:** La personne manifeste une **attitude défensive**, cherche à découvrir les autres et mais ne révèle rien de lui-même
3. **Auto-exposition:** ce style suppose une **grande ouverture** aux autres avec éventuellement une faible rétroaction
4. **Auto-négociation:** elle exige une **réciprocité d'ouverture** en fournissant une rétroaction
5. **Auto-accomplissement:** fournit une **bonne rétroaction** et une **bonne ouverture** sans arrière-pensées. (Ecoute active)

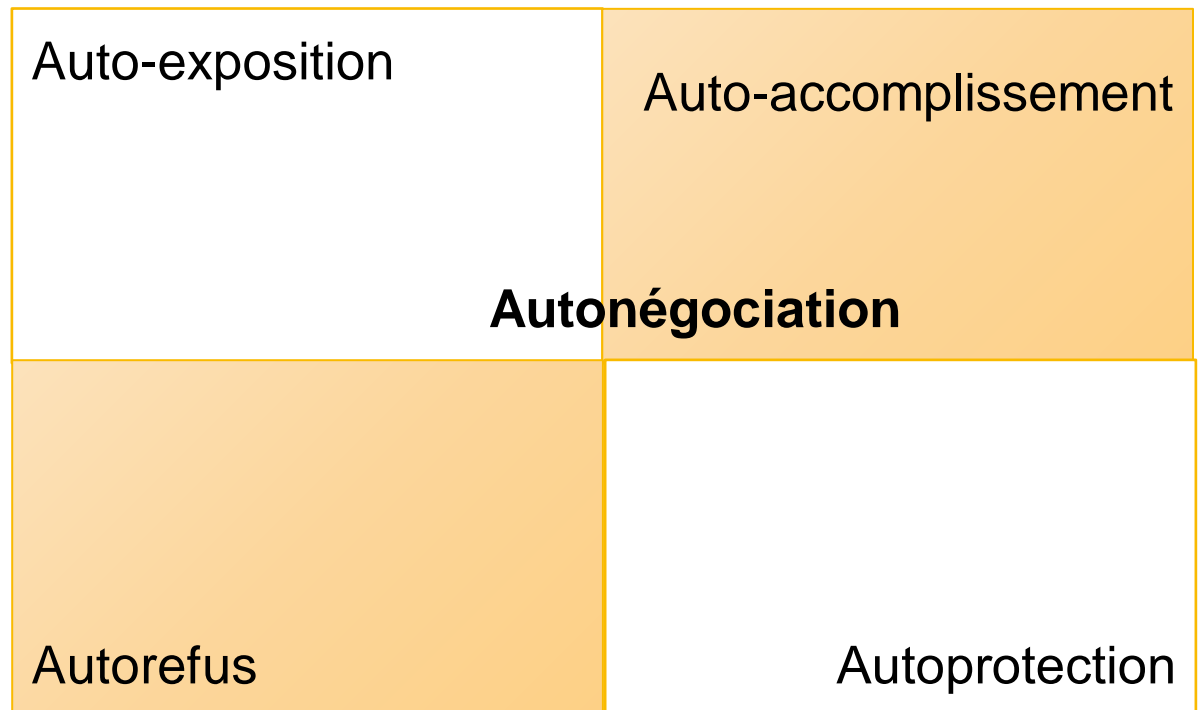
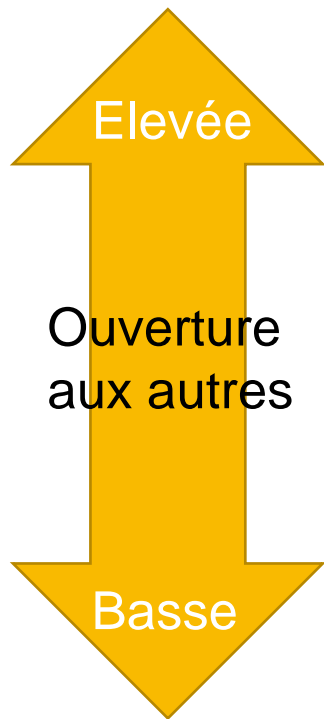
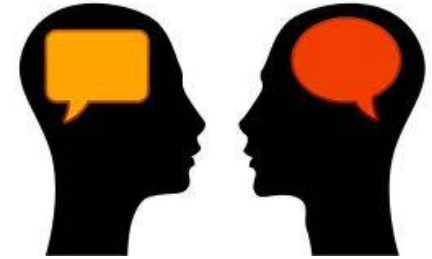


Schéma des styles de communication

Et vous ? Quel est votre style de communication ?



Les obstacles à la communication



Des obstacles peuvent affecter l'efficacité du processus de communication, tels que :

- Matériels: le bruit ou mauvais moyens, distance, les mails parfois...
- Psychologiques: image de soi, confiance, attitudes, perceptions...
- Obstacles culturels: cadres de références , normes et valeurs différentes, langue...



L'empathie

L'empathie

base de l'écoute active
et de la communication interpersonnelle

- Capacité de reconnaître, percevoir et ressentir l'émotion d'autrui tout en adoptant le point de vue de ce dernier
- Reconnaître qu'autrui est semblable à soi en évitant toute confusion entre soi et lui.





L'écoute empathique

- Sans préjugés ou jugements
- Sans chercher à conseiller
- Sans questions d'investigation
- Sans comparaison
- Sans parler de soi ou ramener les choses à soi
- Sans enlever à l'autre sa responsabilité
- Différente d'un échange d'idées
- Différente de la sympathie

Fleur Nathalie Yassinguézo – Arnaud Lamouller-Bonaventure

11/12/2013

17

L'écoute active



C'est un processus qui **renforce la confiance** au sein de l'équipe en entreprise;

Rend la **communication efficace** lorsque le receveur comprend le message de l'émetteur tel que celui-ci l'a voulu;

L'aptitude à écouter influe sur **la qualité des relations**

« l'écoutant » met en place **une attitude mêlée d'authenticité et de compréhension**, sans chercher à interpréter et/ou juger.



La Reformulation ou Feedback

Enseignée **par Carl Rogers** et développée au sein des entreprises, la reformulation consiste :

- à refléter le contenu des idées principales qui ont été émises.
- **donner l'impression à l'émetteur du message, que son discours a été écouté et bien compris, que ses propos ne sont pas déformés.**
- apporte un nouvel éclairage au message
- introduit la possibilité de corrections, d'éclaircissements.
- Permet d'éviter de poser des questions qui peuvent influencer.

Il existe plusieurs manières de reformuler.

Les différents types de Reformulation



1) La reformulation écho : répéter mot à mot, ce que vient de dire votre interlocuteur, à la façon d'un perroquet (à consommer avec modération pour éviter d'agacer)

Exemple : « En ce moment, je me sens en pleine forme ! » Reformulation écho « Tu te sens en pleine forme ! »

2) La reformulation reflet ou miroir : en utilisant d'autres termes considérés comme équivalents.

Cela permet de reprendre une idée que la personne vient d'exprimer.

La reformulation reflet peut commencer par les formulations suivantes : « Si je comprends bien... » ; « Vous voulez dire que... » ; « En d'autres termes... » ; « A votre avis, donc... »

Effet : Un cran au-dessus de l'écho, la Reformulation miroir montre que **vous vérifiez votre compréhension : c'est une vraie marque d'intérêt**, et si c'est réussi, l'interlocuteur se sent compris.



— Autrement dit tu travailles pour 3 et je devrais doubler ton salaire, c'est bien ça?

3) La Reformulation résumé ou synthèse

Il s'agit de résumer ce que vient de dire votre interlocuteur.

« En résumé, tu me dis... » ; « En somme... » ; « En deux mots... »

Effet : Intéressant pour **dégager l'essentiel d'un discours**, cette technique peut avoir tendance à clore la discussion. Elle peut être utile avec des personnes « bavardes » pour **garder le fil ou recentrer le propos**.

Elle peut aussi offrir **un recentrage** : vous choisissez volontairement de resserrer le débat autour d'un ou deux points que vous avez jugés les plus importants pour votre interlocuteur

Exemple : « Au fond ce qui te pose problème c'est... ».

Cette reformulation synthèse suppose bien sûr d'avoir écouté et capté les messages importants, et **peut amener l'interlocuteur à préciser sa pensée** :

Par exemple « Non pas exactement, en fait... » ; « Oui, et il y a aussi que... »



4) La Reformulation clarification

Reformuler de façon à faire préciser le propos.

« *Autrement dit...* » ; « *Cela revient à dire que...* » ; « *En clair...* » ; « *Tu penses donc que...* » ; « *Si je comprends bien ce que tu me dis...* »

- La clarification consiste aussi à **aller plus loin que ce qui est dit**, en utilisant ce qu'on a compris entre les lignes ou déduit. Elle sert à lever une ambiguïté, chercher la précision, aide à faire sens. Ce qui **amène l'interlocuteur à préciser sa pensée** et ce qui nous permet dans le même temps de mieux le comprendre.
- Exemple : « *Le chef d'équipe va nous claquer entre les doigts.* » Reformulation clarification : « *En clair, tu veux dire qu'il va poser sa démission ?* »
- Cela permet parfois de **proposer un nouvel angle de vue** à l'interlocuteur, pour le faire réfléchir.
- Le risque est grand de faire une interprétation. Cela peut amener l'interlocuteur à réagir, elle peut être confrontante.
- Exemple : - « *C'est toujours compliqué avec ces grosses agences, on perd un temps fou avec eux.* »
– « *Tu penses donc que nous devrions travailler uniquement avec des petites agences ? Ou alors nous charger nous-même de notre communication ?* »

La clarification doit **rester strictement au niveau de l'essentiel**, elle suppose par conséquent **une intuition fine** de la part de l'intervenant, une capacité de tirer au clair ce que le sujet dit souvent d'une manière confuse et inorganisée.

Le silence



Il n'est pas qu'absence de parole mais il est **chargé d'intérêt** lorsque nous montrons **des signes d'écoute non verbaux ou para verbaux.**

Ex : Yeux grands ouverts, **hochements de tête**, corps légèrement penché en avant...

Il permet à la personne écoutée de « **dérouter** » **ses idées** sans être interrompue. Elle peut ainsi plus facilement **garder le fil conducteur** de sa communication et procéder spontanément à des corrections, clarifications ou ajouts.

Utilisé par le psychanalyste, le silence permet à son patient des prises de conscience au moment où il s'exprime spontanément, sans entrave.



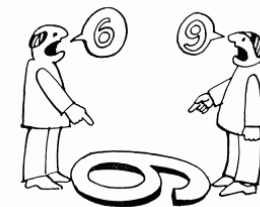
S'entraîner à développer l'empathie et l'écoute

Lancez une conversation en vous obligeant à suivre une ou plusieurs consignes ci-dessous.

- Ne donnez pas votre avis, votre opinion. Ne portez aucun jugement.
- Posez des questions ouvertes pour explorer le point de vue de votre interlocuteur.
- Marquez des silences de trois secondes.
- Utilisez les techniques de l'écho positif : « ah oui », « tout à fait » ...
- Cherchez à synchroniser votre posture avec celle de votre interlocuteur.
- Cherchez à synchroniser votre voix avec celle de votre interlocuteur.
- Adoptez son point de vue.
- Reformulez

Exercice d'écoute active et de Reformulation en duo ou trio

Observation du Non-Verbal et synchronisation



Raconter un événement fort ou vos dernières vacances à chacun son tour.

Le premier **raconte** en faisant des pauses.

Le 2^{ème} **écoute** avec empathie, donne des signaux d'écoute et **reformule** (selon les 4 types)

Le 3^{ème} observe le non-verbal et essaie de **se synchroniser** dans les attitudes et **pose des questions ouvertes**.

Les 4 types de reformulation (en résumé)



La Reformulation **écho** : Répéter mot à mot

La Reformulation **reflet ou miroir** :

Utiliser d'autres termes, considérés comme équivalents

« Si je comprends bien... » ; « Vous voulez dire que... » ;

« En d'autres termes... » ; « A votre avis, donc... »

La Reformulation **résumé ou synthèse** :

Résumer ce que vient de dire votre interlocuteur.

« En résumé, tu me dis... » ; « En somme... » ; « En deux mots... »

La Reformulation **clarification**:

Faire une déduction sans interpréter

« Autrement dit... » ; « Cela revient à dire que... » ; « En clair... » ;

« Tu penses donc que... » ; « Si je comprends bien ce que tu me dis... »

Observation et synchronisation



- **L'écoute active** permet de se centrer sur l'autre avec empathie, bienveillance, d'entrer dans « son monde » et de lui montrer qu'on le comprend. Ce qui facilite une communication profonde et authentique.

Une autre technique permet d'entrer en contact avec l'autre avec facilité :

- c'est **la synchronisation**.
- Elle doit être précédée d'une **phase d'observation fine** et d'écoute, afin de parvenir à **calibrer** la personne.
- Après avoir repéré les **signaux verbaux et non-verbaux**, il est possible de se synchroniser en adoptant des attitudes de communication proches.

La programmation neuro-linguistique (PNL)



C'est un ensemble de techniques de communication

et de transformation de soi qui : (changer notre manière de communiquer, d'entrer en relation avec les autres permet aussi de faire évoluer sa personnalité)

- s'intéresse à **nos réactions** plutôt qu'aux origines de nos comportements.
- Elle privilégie **le comment** au pourquoi
- propose **une grille d'observation** pour améliorer la perception que nous avons de nous-mêmes et des autres.
- C'est une **boîte à outils**, dont la clé réside dans **le langage verbal et non verbal** l'utilisation **des cinq sens et du corps**.
- **Son but** : permettre de programmer et reproduire ses propres modèles de réussite.

Réussir le contact

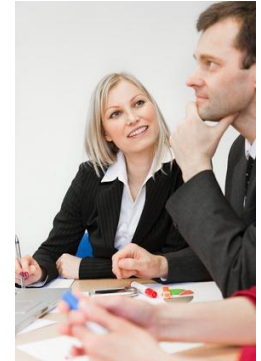
avec les apports de la PNL

(Programmation Neuro Linguistique)



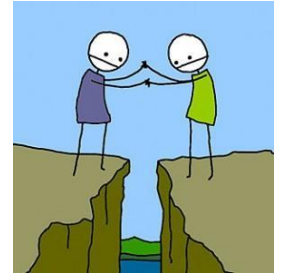
- La distance relationnelle
- Bulle de confort/Bulle de danger
- Centré sur soi/centré sur l'autre
- Observation fine de l'autre
- Synchronisation

Centré sur soi ou centré sur l'Autre



Il y a deux grandes façons de prendre l'information auprès d'un interlocuteur :

- vous pouvez interpréter ses paroles, ses comportements par rapport à votre conception des choses, à votre modèle du monde.
- Vous cherchez à découvrir et à comprendre avec la plus grande précision possible, la conception de l'Autre, être centré sur son modèle du monde.



La distance relationnelle

C'est un bon moyen pour évaluer une relation qui se joue : intime, personnelle, sociale, publique.

Nos interactions se déroulent dans 4 zones :

- **la zone intime** : jusqu'à 60 cm autour de soi
- **la zone personnelle** : de 60 cm à 1,20 m
- **la zone sociale** : de 1,20 m à 3m
- **la zone publique** : au delà de 3 m

Prendre conscience de **la distance recherchée** par l'autre, c'est évaluer le type d'échange qui s'instaure. **Les ruptures de zones** sont à repérer car elles marquent un changement de type de relations.



Bulle de confort / bulle de danger

La distance relationnelle qui nous intéresse le plus dans les relations interpersonnelles est **la zone personnelle**.

Toute rencontre est caractérisée par **une distance opportune** qu'il est préférable de respecter pour que le contact soit efficace et confortable pour chacun, nous parlons de **bulle de confort**. Certaines personnes apprécient la proximité et même le contact physique et d'autres ont besoin d'espace autour d'elles pour se sentir en sécurité.

En nous ajustant à cette distance, nous témoignons la volonté d'engager la conversation, le désir d'intimité ou au contraire le manque d'intérêt ou la méfiance.

Respecter la bulle de son interlocuteur et **être attentif aux signaux non-verbaux** permet de réussir plus facilement la prise de contact. **La poignée de main** permet notamment de trouver **la juste distance pour communiquer** dans une relation duelle.

La synchronisation



C'est une technique efficace et puissante qui **facilite la communication**.

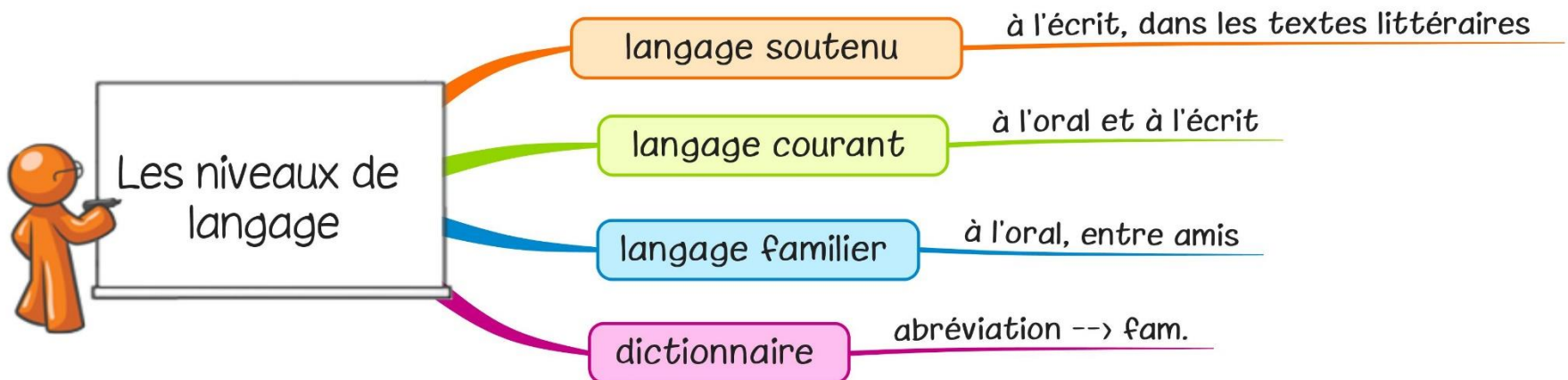
Après avoir trouver la juste distance pour communiquer, elle consiste à **se mettre en phase avec son interlocuteur**.

La synchronisation vous permettra d'entrer plus rapidement en rapport avec une personne et vous aidera à présenter vos points de vue de façon élégante.

Le langage Verbal : niveau de langage

En ce qui concerne le niveau de langage de votre interlocuteur, évitez d'avoir un langage trop sophistiqué avec une personne qui a un langage simple.

À l'inverse, surveillez votre langage avec une personne utilisant un langage plus soutenu. Si vous ne vous adaptez pas, vous risquez de créer une distance.



Langage verbal : les tris primaires



Nous avons tendance à nous fixer sur certains éléments de la réalité.

En PNL, 4 sortes de tris sont distinguées :

- Activités
- Personnes
- Informations
- Lieux
- Choses

Par exemple : une personne parle le plus souvent des personnes et des activités. Une autre évoque plutôt des lieux et des choses. Une troisième va donner des informations...

En général, **deux types de ces tris primaires** sont dominants pour chacun d'entre nous et deux autres peu utilisés.

Langage Verbal :



la taille de découpage du discours

Certaines personnes découpent «petit» :

- leurs discours sont **précis** avec beaucoup **d'exemples très détaillés**.
Ces personnes sont **très factuelles**.

Certaines personnes découpent «grand» :

- leurs discours sont très **conceptuels**. Ils n'utilisent pas d'exemples pour détailler leurs propos.

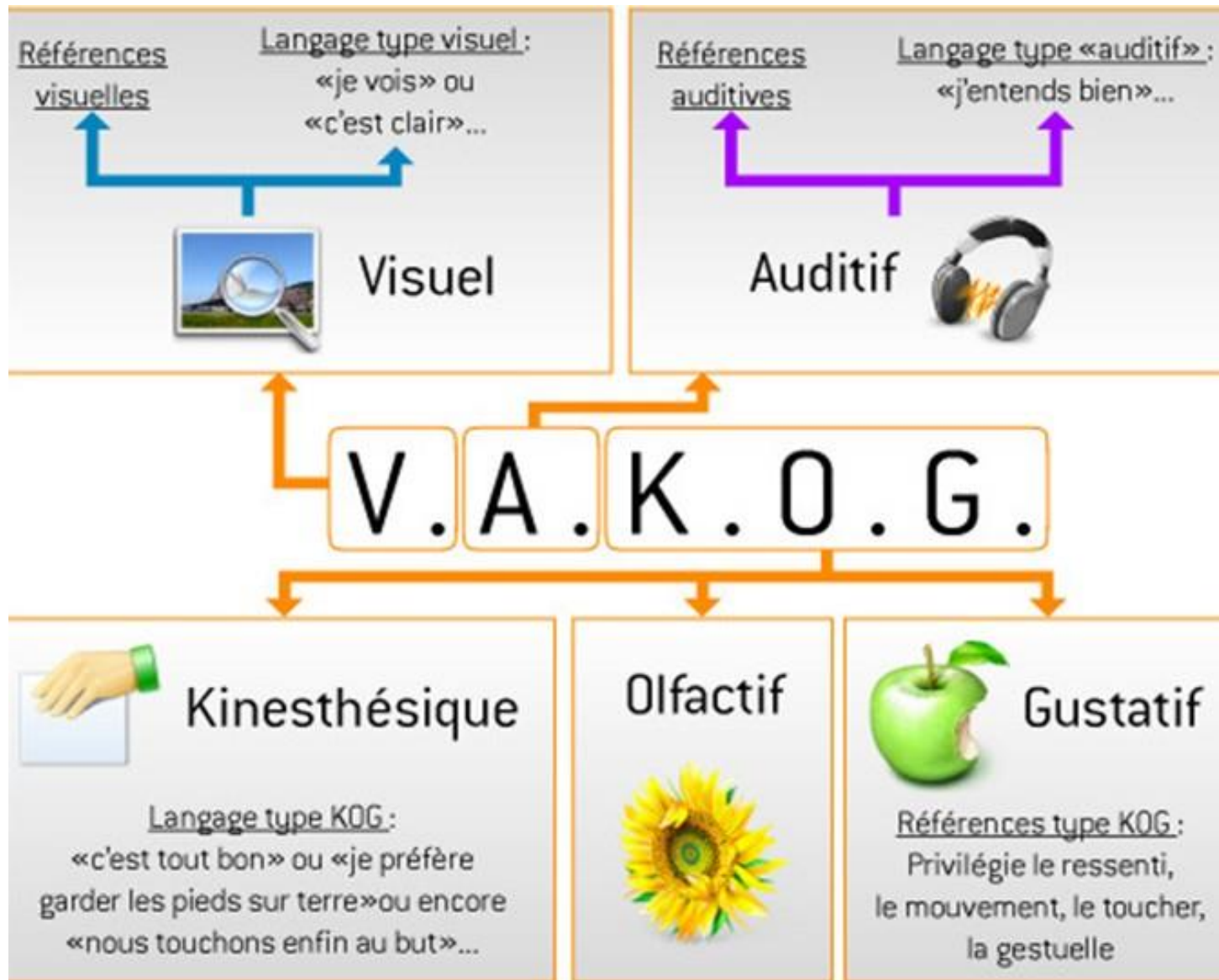
Langage Verbal :

Le canal préférentiel



Lorsque nous avons repéré le canal préférentiel de son interlocuteur (visuel, auditif, kinesthésique...), il est possible de se synchroniser

- ***Je vois bien ce que vous dites*** : le canal préféré est **visuel**
- ***J'entends bien ce que vous dites*** : le canal préféré est **auditif**
- ***Je sens bien ce que vous avez voulu dire*** : le canal préféré est le canal **kinesthésique**



Le Paraverbal :

le timbre et le volume de la voix



La prononciation et la portée de votre voix font parties de votre gestuelle.

Là encore, votre psychologie transparaît de votre **élocution**.

La maîtrise de sa respiration, le timbre clair et une parfaite prononciation sont quant à eux des preuves **d'une personnalité sociale assumée**.

Une voix chevrotante, à peine audible et une élocution rapide marquent un état d'anxiété

La communication non-verbale



- Subtile, elle complète la communication verbale
- Elle influence le processus et le résultat de la communication verbale
- Elle aide à expliciter un fait, un sentiment, une urgence...
- Elle s'exprime par des mouvements et des manifestations physiques, émotionnelles.

Une communication interpersonnelle **efficace** se produit lorsque le verbal et le non-verbal sont **cohérents**



Types de communication non-verbale

Les signes verbaux et non verbaux peuvent se produire comme suit :

La répétition :

lorsque le non-verbal aide à expliquer un objet ou un fait.

La contradiction :

lorsque le non-verbal dit le contraire de ce que un sujet veut exprimer. Le non verbal peut dans ce cas être plus crédible.

La substitution des messages non-verbaux à des messages verbaux:

Dans ce cas le non-verbal permet de décoder la situation d'un sujet sans pour autant s'exprimer.

Synchronisation sur l'état émotionnel



Se synchroniser sur ce que ressent votre interlocuteur, sur son état interne.

- **Exemple 1**: votre interlocuteur est **passionné**. Il vaut mieux avoir le langage, la gestuelle de quelqu'un de passionné pour mieux entrer en communication avec lui.
- **Exemple 2** : le langage de votre interlocuteur est calme, il est suggéré d'utiliser le même **ton de voix calme et posé**.
- Lorsque **l'état interne est joyeux**, il peut provoquer le rire (comportement) qui devient vite contagieux

Pour maîtriser votre communication non-verbale



Une prise de conscience est requise:

- Limitez les mouvements parasites
- Forcez-vous à regarder les gens dans les yeux et parlez toujours lentement et calmement. Le jugement collectif importe peu. En effet, ce dernier évolue au fur et à mesure que vous parvenez à démontrer vos talents relationnels.

Ce que pourrait révéler le non-verbal



Communication non verbale et position du corps



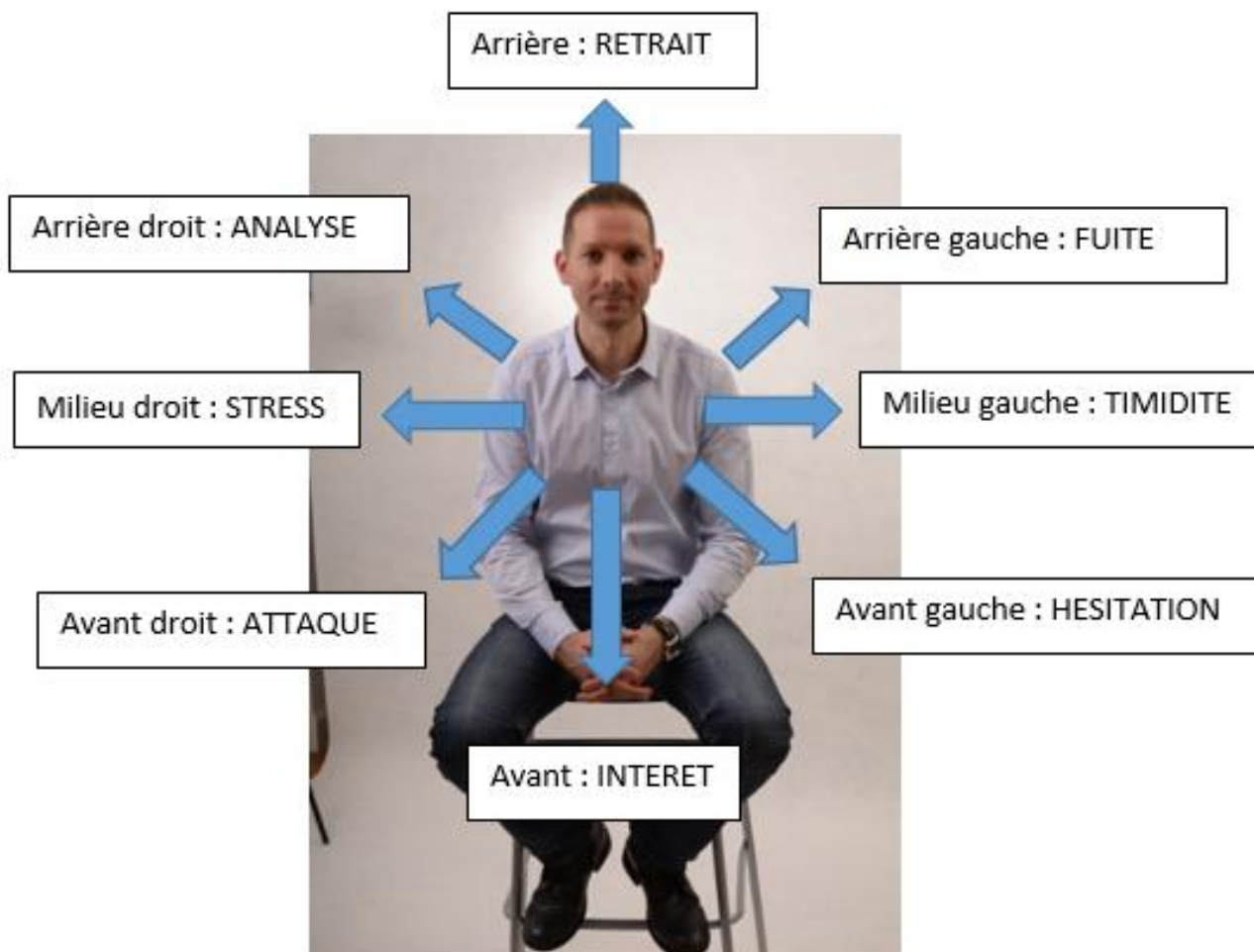
Votre position corporelle en dit long sur votre psychologie du moment. Il est donc important de savoir quelle image vous renvoyez afin d'affûter cette dernière et de l'adapter à votre environnement.

Le fait de croiser les bras ou les jambes traduisent une fermeture face au monde qui vous entoure,

Un dos courbé démontre un état de soumission et un manque de responsabilisation

Une position statique lors d'un dialogue, exprime le rejet de l'interaction et du poids de la discussion.

Position du corps assis





La communication non verbale à travers le mouvement

Chaque mouvement effectué, selon son rythme et son amplitude, renvoie un message différent.

Les personnes sous pression ou anxieuses auront alors tendance à effectuer des **mouvements saccadés, répétés** et rapides

Une personne tout à fait à l'aise **prendra tout son temps** et ne tentera pas de combler son mal-être de manière gestuelle.

Evitez les auto-contacts car ils peuvent traduire votre manque de sécurité

Communication non verbale et expressions du visage



Vos expressions faciales doivent évidemment être adaptées à la situation.

Les froncements de sourcils marquent un mécontentement ou une remise en cause de l'échange en cours

Les sourires en coin un manque d'intérêt, de sérieux

Le mordillement des lèvres une certaine gêne...

Le sourire franc et les yeux grands ouverts traduiront une ouverture d'esprit et votre empathie envers votre audience.

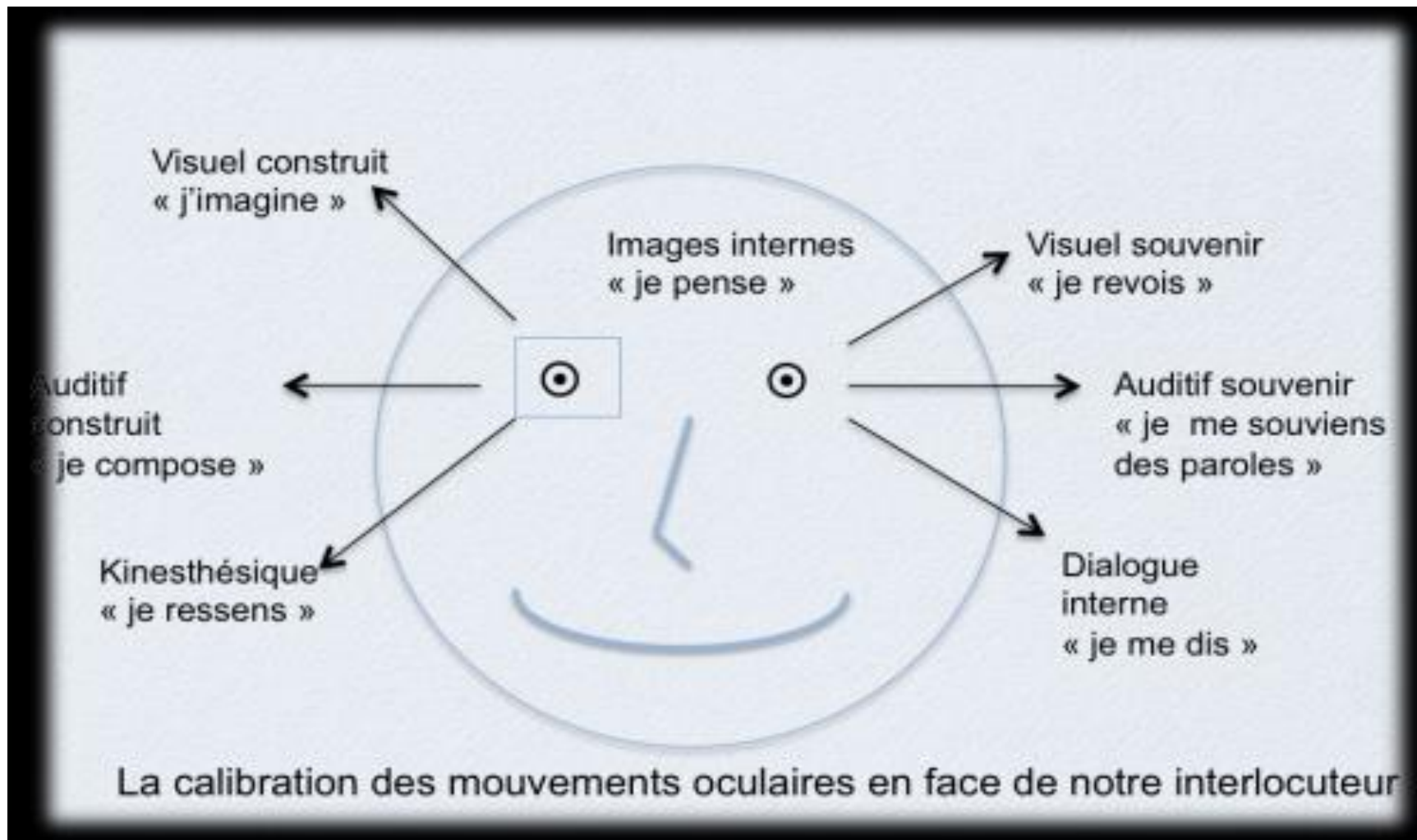


Communication non verbale et contact visuel

Votre regard est un outil puissant de votre communication non verbale.

- Un contact visuel « normal » dure environ **3 secondes**
- Plus long il sera considéré comme « intéressé » et plus court, il affirmera votre manque de confiance en vous et votre peur d'être jugé par vos interlocuteurs.
- Une personne dont **le regard est fuyant ou focalisé sur les détails** de son environnement plutôt que sur les acteurs d'une interaction envoie donc un message corrompu qui met en lumière un manque de capacités relationnelles.
- De même, **un regard insistant vers le haut** prouve un manque d'écoute
- Une tendance **à regarder sur sa gauche** la manifestation du mensonge ou de la dissimulation.

La calibration des mouvements oculaires



Exercice de repérage pour le J3 sur le langage verbal et non-verbal en situation d'entretien Entraînez-vous !



Présentation : que vous inspire-t-elle ?

Poignée de main : ferme, insistante, molle, fuyante

Niveau de langage : soutenu, recherché, courant, familier, grossier

Les tris primaires : personnes, lieux, activités, informations

Taille de découpage : petit (avec des détails), grand (conceptuel, idées)

Canal préférentiel : visuel, auditif, kinesthésique, gustatif...

La voix : élocution, prononciation, ton, rythme, respiration et volume

Position du corps : en avant, arrière, penchée à droite, gauche

Posture : droite, avachie, voutée, position jambes et bras

Contact visuel : insistant, normal, fuyant

Mouvements des yeux : haut, centre, bas, droite, gauche

Expressions du visage : sourcils, sourire, mimiques

Mouvements : des mains, mouvements d'auto-contact

Maîtrisez votre posture



Penser à toujours vous **tenir bien droit et la tête haute**.

Soyez fier de qui vous êtes et ne prêtez pas attention aux regards extérieurs.

Adoptez une position ouverte et **rapprochez vous d'un interlocuteur pour lui parler** directement et lui signifier votre volonté d'interagir, **sans oublier de sourire**.

Si vous êtes assis, **adossez-vous légèrement contre votre dossier** et **étirez légèrement vos jambes** pour affirmer votre espace personnel.

Synchronisation sur la posture et les gestes



La posture, c'est la manière de se tenir à un moment donné.

A la terrasse d'un café ou au cours d'une réunion, vous pouvez observer que lorsque deux personnes semblent bien communiquer, elles adoptent des postures très proches.

Se synchroniser sur les postures et la gestuelle de notre interlocuteur consiste simplement à adopter les positions du corps proches des positions du corps de notre interlocuteur.

Il est utile d'être **élégant** dans sa synchronisation, comme dans toute sa communication en général. Il est important d'éviter de « singer » votre interlocuteur. Les gens savent instinctivement si vous vous moquez d'eux ou si vous n'êtes pas sincères.

Présentation en public : les 7 erreurs non verbales



1. CROISER LES BRAS ET LES JAMBES :

Votre public peut alors se mettre « sur la défensive » et cela peut nuire à l'empathie que vous souhaitez créer avec ce dernier. Supprimez les barrières entre vous et votre audience, forcez-vous à parler le dos droit, la tête haute et les bras ouverts. Cela vous fera paraître plus confiant, avenant.

2. TOURNER LE DOS À VOTRE PUBLIC :

Une présentation est un exercice de communication, il est indispensable de se tenir toujours face à son public et ne jamais interrompre l'eye contact avec ce dernier.

3. ÉVITER LE CONTACT VISUEL :

Il est fondamental d'être capable de maintenir un "eye contact" constant avec votre public, et ce en alternant avec les différentes personnes qui le composent. En les regardant droit dans les yeux vous avez plus de chance d'intéresser et à convaincre.

4. RESTER IMMOBILE PENDANT TOUTE LA PRÉSENTATION

Pour rester attentif et intéressé, le cerveau humain a besoin de mouvement. Ne restez pas statique, faites des mouvements explicatifs avec vos bras.

5. MARCHER TROP VITE OU TROP LOIN

Se déplacer trop fréquemment lors d'une présentation peut nuire à votre communication. En vous voyant gesticuler sans cesse, votre public en déduira sûrement que vous êtes nerveux et que vous manquez de confiance dans le contenu présenté.

6. MULTIPLIER LES AUTO-CONTACTS PHYSIQUES

les "auto-contacts" dénoncent une certaine nervosité, un manque de confiance en ce que vous proposez. Vous toucher le visage, la nuque ou le nez renvoie souvent une image qui nuit à votre crédibilité. Evitez tout auto-contact et gardez toujours les bras ouverts.

7. OUBLIER DE SOURIRE

c'est fondamental ! Le souci, c'est que ce que nous croyons gagner en sérieux nous le perdons en empathie, élément bien plus important pour atteindre l'objectif d'un tel acte de communication, qui est de réussir à convaincre de l'intérêt de nos idées.



Compétences communes des “bons communicants”



- Une grande acuité sensorielle
- Des compétences pour établir le rapport, le contact
- Le respect du modèle, du monde de l'autre
- L'art de poser des questions précises qui informe l'autre
- L'adaptation à son interlocuteur
- L'envoi d'un message synchronisé avec congruence
- Communiquer en poursuivant un objectif
- Utiliser des procédures pour obtenir un résultat



Communiquer en entreprise

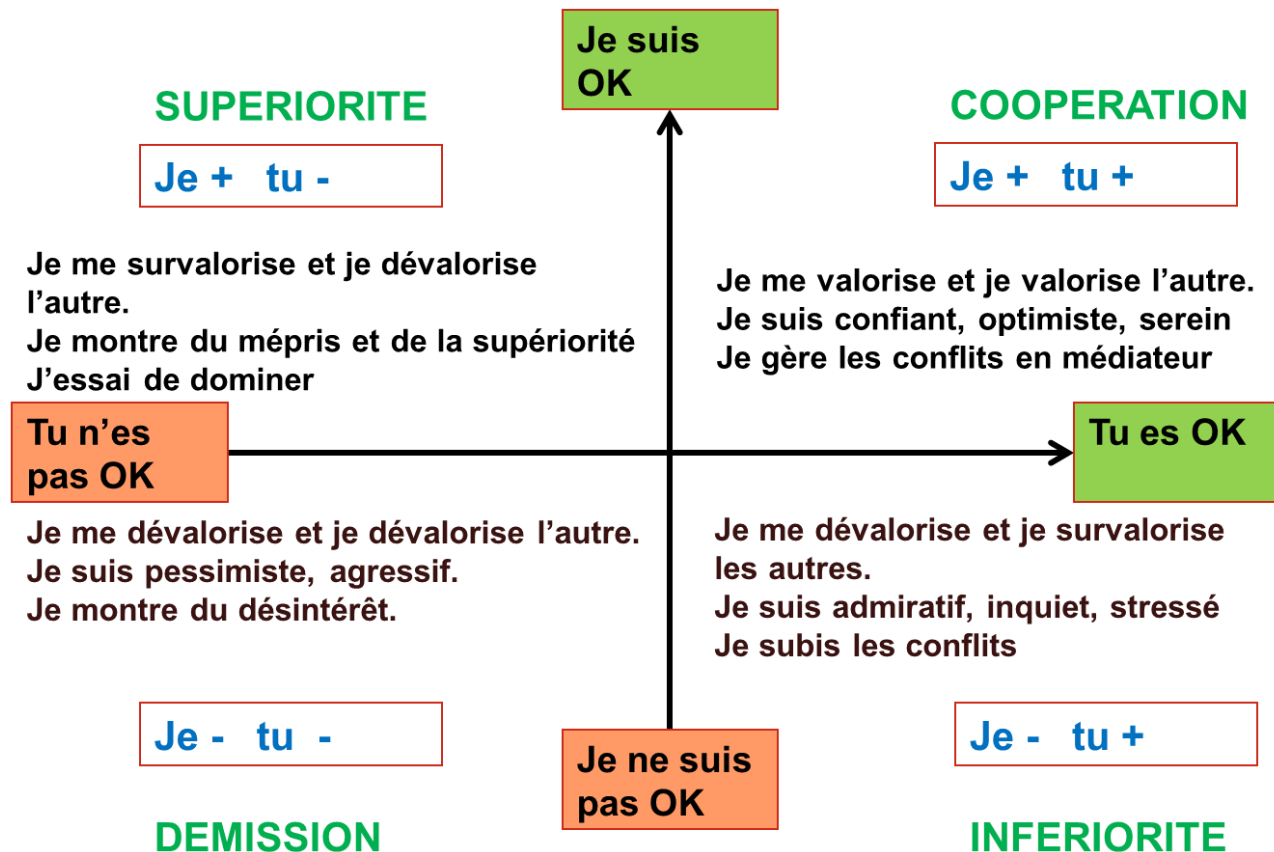


Cultiver la confiance au sein d'une équipe

C'est *attribuer aux autres* de **bonnes intentions** et accorder de la **crédibilité** à leurs décisions et leurs comportements.

1. **Le respect et la valorisation de l'autre et de soi : position de vie ++**
2. **Développer l'empathie**: se mettre à la place des autres et se décentrer de soi. Elle aide à mieux comprendre la situation des autres et les mobiles de leurs comportements;
3. **Identifier les besoins** de chacun, y compris les nôtres
4. **Développer l'écoute** : lorsqu'on laisse la liberté à nos collaborateurs d'exprimer leurs idées, leurs visions, on enclenche une confiance générale
5. **La congruence** : cohérence avec soi même en développant **une image unique** pour soi; être **en adéquation avec ses idées, ses valeurs**;
6. **L'authenticité** : être **vrai**, sans faire semblant.
7. **L'entraide** : développer la coopération

Positions de vie et relations aux autres



A quoi sert la confiance en équipe au travail

Etablir la confiance en équipe permet de développer :

- La créativité
- La coopération,
- La synergie
- Le développement des compétences de chacun et des soft skills
- Faire les bons choix, prendre les bonnes décisions
- Le développement et l'atteinte des objectifs ensemble
- Donc **l'efficacité**

Une définition de la confiance en soi au travail

Elle correspond à un fort sentiment de sa dignité et de ses capacités personnelles.

Elle permet de :

- De faire preuve « d'assurance » dans les rapports humains
- D'acquérir une certaine « présence »
- De défendre des points de vue impopulaires
- De savoir prendre des risques.
- de prendre des décisions saines malgré les incertitudes et les pressions.

d'après Daniel Goleman – L'intelligence émotionnelle

La confiance en soi

C'est une soft skill reposant sur 4 aptitudes :

- La connaissance de soi
- La prise de décision
- La pédagogie
- L'adaptabilité

L'esprit d'entreprendre

Est une soft skill reposant sur 4 aptitudes:

- La visualisation
- L'optimisme
- L'engagement
- La créativité

L'assertivité

Savoir s'affirmer sans agressivité



L'assertivité :

- est un terme basé sur l'anglais « assertiveness » lequel vient du verbe « to assert » qui signifie : **défendre ses droits, ses opinions.**
- Très utilisé en psychologie sociale, en management, et en coaching, c'est un « outil de communication efficace »
- pacifie les sujets a priori conflictuels

L'assertif :

- a envie de **s'affirmer en douceur et dans le respect des droits d'autrui**
- car il sait gérer ses émotions et utiliser un langage qui soit OK avec l'autre.

Assertivité et Positions de vie

Je suis OK, vous êtes OK : Assertivité

Je suis OK, vous n'êtes pas OK : Agression

(ou domination par la force) / **Manipulation** (ou domination par la ruse)

Je ne suis pas OK, vous êtes OK : Soumission

Je ne suis pas OK, vous n'êtes pas OK : Abandon

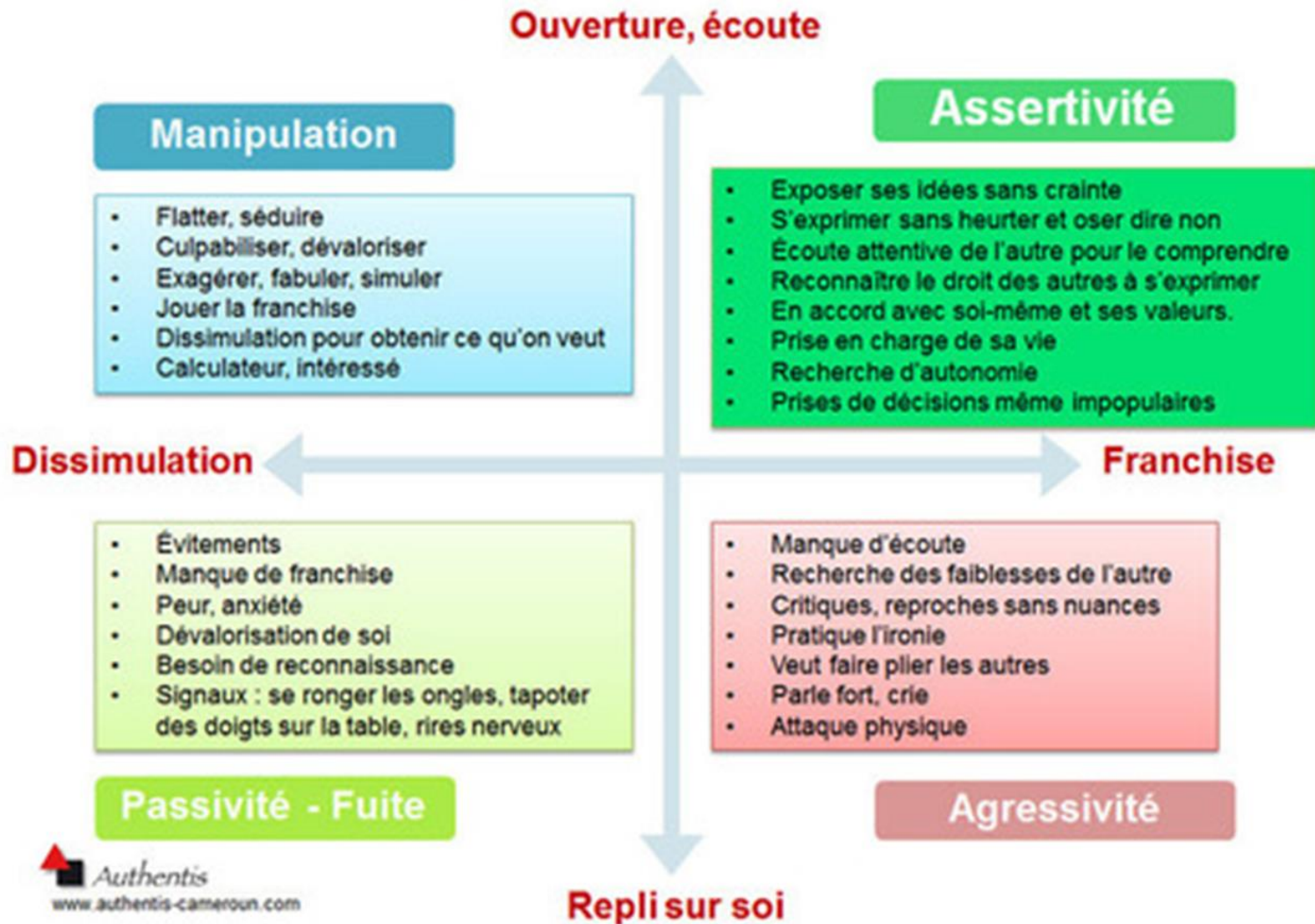
Développer son assertivité

*L'art de faire passer un message difficile sans passivité
mais aussi sans agressivité*

Elle se traduit par **le refus** d'avoir recours à trois comportements types à effets négatifs :

- les comportements **d'agression** (ou de domination par la force) ;
- les comportements **de soumission**, qui peuvent se matérialiser par la fuite ou l'abandon ;
- les comportements **de manipulation** (ou de domination par la ruse), parfois exprimés sous forme de manipulations mentales.

Les comportements réactifs



Le QQOC pour demander quelque chose à quelqu'un



La première règle de **l'assertivité** est le **QQOC** : Qui, Quand, Où, Comment

Il s'agit donc de :

- **Choisir la bonne personne** : c'est le qui ? Inutile de demander quelque chose à quelqu'un qui n'est pas le décisionnaire final.
- **Choisir le bon moment** : c'est le quand ?
- **Choisir le bon endroit** : c'est le où ?
- **Choisir le contenu du message** : le comment ?

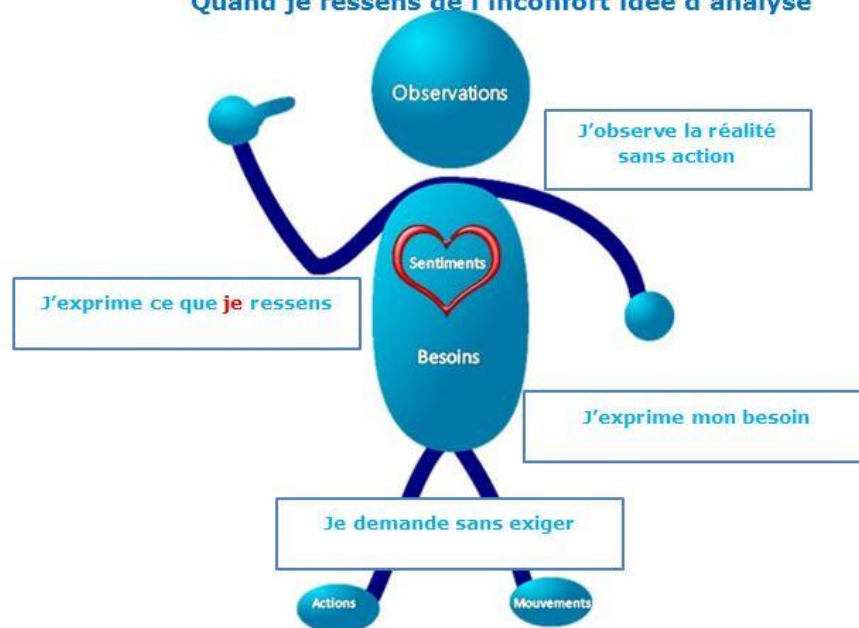
le comportement assertif est celui qui va permettre de **trouver un terrain d'entente entre deux parties**. Personne ne doit être lésé : l'assertivité est entre la soumission et l'agression.

L'empathie, la gestion des émotions et les bases de la communication non violente (**CNV**) sont une aide appréciable dans le comportement assertif.

Le C : Comment exprimer une demande

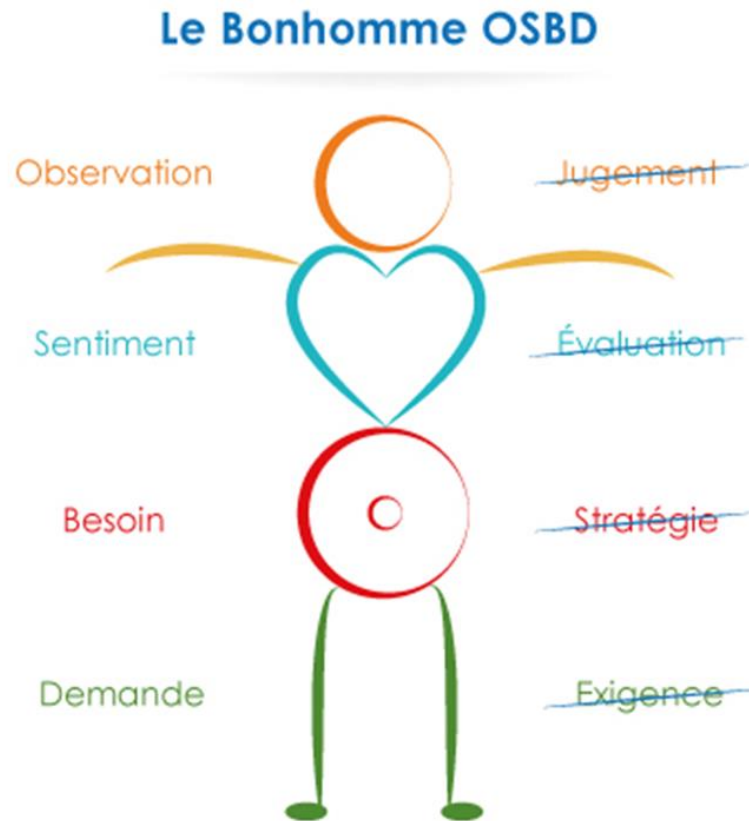
Comment renforcer le muscle qu'est la Conscience !

Quand je ressens de l'inconfort idée d'analyse



Qu'est-ce qui est, qu'est-ce que je veux, qu'est-ce que je fais !

La Communication Non Violente



Sauveur – Victime – Persécuteur

Ne prenez pas ce rôle



Eviter les relations difficiles : Le triangle de Karpman

Il pense:

Je suis droit
La victime n'a pas d'importance
Seul mon intérêt compte

Il fait:

Il fait souffrir les autres
Il punit



PERSECUTEUR

Il pense:
Je suis bon
La victime ne peut pas résoudre son problème
Je me soucie de la victime

Il fait:

Je sais comment résoudre son problème
Je n'ai pas envie de le faire
Je fais plus que ce que je devrais faire



SAUVEUR

LE TRIANGLE
DRAMATIQUE



VICTIME

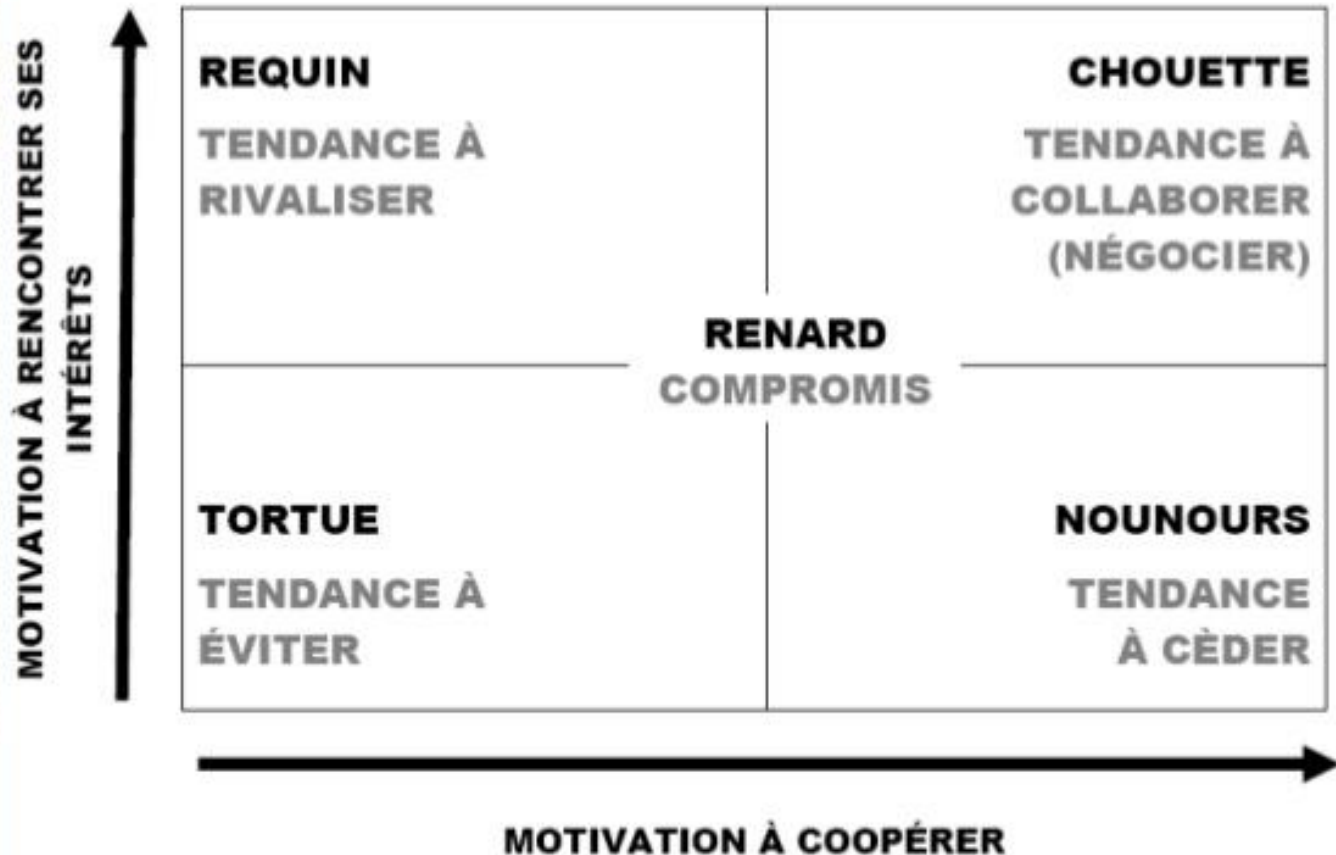
Il pense:

Je suis irréprochable
Je ne peux pas résoudre mon problème
Je souffre

Il fait:

Il croit ne pas avoir les ressources nécessaires
Il veut que l'autre change

Les 5 styles de gestion des conflits



Pour Résoudre un problème, Argumenter pour convaincre ou émettre une Critique :

La méthode DESC en 4 étapes



D Décrire des faits : présenter une situation avec des faits concrets, de manière simple et objective. « Le téléphone sonne et personne ne décroche »

E Exprimer son sentiment et ses émotions : joie, peur, tristesse, et même colère.

Il faut **utiliser le « JE »** plutôt que le « TU » (accusateur).

« Je suis énervé quand personne ne décroche son téléphone » sera beaucoup plus adéquat et moins agressif que « tu m'énerves quand tu ne décroches pas ton téléphone ».

B Faire part de ses besoins et être à l'écoute de ceux de l'autre

« J'ai **besoin** de silence pour me concentrer, quand cela sonne sans arrêt cela me stresse » « Et toi, comment tu le vis ? »

S Suggérer des solutions : **claires et réalistes** ! Il est primordial que l'autre ne perde pas la face. Il faut donc trouver une solution ensemble : « Comment peut-on résoudre ce problème ? Que pourrions-nous faire ensemble pour ... ? » Mais aussi écouter l'autre.

C Conséquences positives (pour tous) : conclure de manière positive permet de ne pas rester sur des rancœurs et d'avancer sur de bonnes bases « nous pourrions alors faire ... », « tout le monde y trouve son compte ».

1^{er} exemple de résolution d'un problème avec le **DEBSC**



D Décrire : « j'entends le téléphone sonner sans arrêt et personne ne répond »

E Exprimer Emotions: « Cela m'énerve, je suis stressé, je ne parviens plus à me concentrer »

B Besoins : « J'ai besoin de calme pour travailler et surtout de ne pas être interrompu par des sonneries » « Et toi ? Quand penses-tu ? »

S Solutions : « On pourrait peut-être éteindre nos téléphones...ou les mettre sur vibreur ou en silencieux » « Vois-tu une autre solution ? » « Sortir pour répondre...

C Conséquences positives : « Ok, on les met sur silencieux. Pour moi cela préserve le calme, je suis moins grognon, et pour toi cela ne dérange pas comme tu ne réponds pas »

2^{ème} exemple avec DEBSC



AU BUREAU :

Votre collègue : J'ai besoin de toi pour boucler un dossier avec un client que tu connais bien ! Tu peux venir m'aider rapidement ? Cela ne prendra que 2 minutes.

Vous : Qui est ce client ? Tu dois lui rendre le travail pour quand exactement ? (D)

Votre collègue : C'est pour Mr Untel, et je dois lui rendre ma réponse après-demain au plus tard !

Vous : Cela me ferait plaisir de t'aider maintenant (E).

mais si on parle bien du même Untel, ça devrait prendre un peu plus de temps. Je suis sur un dossier qui va me prendre la journée et dont l'échéance est fixée à demain matin (B) Ce que je peux te proposer, c'est d'arriver demain matin, 30 mn plus tôt pour que l'on puisse voir ça tranquillement tous les deux (S). Qu'en penses-tu ?

Tu auras eu le temps d'avancer et je pourrai mieux t'aider (C).

85

Utiliser la méthode DEBSC (Jeu de rôles)



Inventez ou choisissez une situation et mettez-là en scène en duo :

- Vous ne supportez plus le comportement gênant d'un de vos collègues.
- Votre patron vous demande de respecter des délais impossibles à tenir et fait pression.
- Votre patron ou chef veut vous imposer une méthodologie qui, selon vous, n'est pas la meilleure ou bien que vous ne maîtrisez pas.
- Votre chef s'attribue systématiquement les nouvelles « avancées » que vous avez produites seul ou en équipe, sans vous citer.
- Vous êtes rappelé à l'ordre concernant vos retards.
- Vous êtes accusé d'avoir « planté » un projet.
- En réunion, on ne vous laisse pas parler ou vous coupe systématiquement la parole.
- On vous demande toujours de travailler plus sans compensation.
- Vous vous sentez trop souvent rabaissé ou humilié par une personne de votre entreprise.

Négociier des solutions gagnant/gagnant

La méthode OPEC



Dans toute situation de négociation, l'approche idéale est de trouver une solution qui convienne totalement aux 2 parties en présence. C'est ce qu'on appelle une solution gagnant/gagnant.

4 phases :

- **Ouverture de la relation** : établir la relation, créer un climat de confiance réciproque et de coopération
- **Positionnement de chaque partie** : chacun est invité à donner sa position initiale par rapport à la situation, sans pour autant chercher à persuader l'autre qu'il a raison et qu'aucune autre option n'est possible. Cela permet d'identifier une éventuelle solution immédiate si les positions ne sont pas trop éloignées.
- **Exploration des besoins** : chacun explore les réels besoins sous-jacents de l'autre partie, qui sont souvent différents de ce qui était exprimé au départ. Cela permet à de nouvelles options d'émerger.
- **Conclusion d'un accord** : Dans cette dernière phase, les 2 parties finalisent un accord sur une solution qui respecte et satisfait les besoins exprimés dans la phase précédente, même si elle est différente de leur proposition de départ.

Négociier avec la méthode OPEC (Jeu de rôles)



- Négociation de vacances en plein rush
- Négociation pour les périodes de vacances entre collègues
- Négociation pour une augmentation de salaire
- Négociation pour une nouvelle fonction
- Négociation pour travailler sur un projet qu'on ne vous a pas attribué.
- Négociation avec le client pour rajouter du monde sur le projet ou pour rallonger les délais.
- Négociation pour organiser un évènement d'entreprise.
- Ou autre situation

A Faire pour préparer les J3 et J4



- Remplir et faire remplir la **grille des qualités** (à apporter pour le J3)
- Passer le **test des forces** en ligne et celui des **16 personnalités** (Enregistrer les résultats. Je suis à votre écoute pour en parler)
- Préparer une **courte présentation orale** sur un sujet que vous avez envie de partager avec le groupe (5 min maxi) pour le J4
- **Gestion du stress** : exercice de respiration à faire chaque jour
- **Positiver** : les 3 Kiffs de la journée à se remémorer chaque soir

Pour la préparation des entretiens :

- **Modifier votre CV** et ajouter la formation DIGINAMIC
- **Travailler votre présentation** physique et orale, verbale et non-verbale
- S'entraîner avec le **Plan d'entretien**
- Utiliser **3 mots clé** pour chaque expérience avec un court **exemple** de ce que cela vous a apporté.
- Trouver un **profil de poste** qui vous correspond sur internet, l'imprimer et l'apporter en J3
- Regarder **les vidéos** de coaching

Merci pour votre implication, bon travail, bonne détente et à bientôt !