

TD TECHNIQUES DE COMMUNICATION

*La communication
n'est rien sans suivi.
Et vice versa.*



Analyser cette caricature

Exercice 1 :

Quel est mon style de communication ?

Pour chacune des situations suivantes, encerclez la lettre qui correspond le mieux à la réponse que vous donneriez habituellement à votre interlocutrice ou interlocuteur.

Soyez spontané et honnête, la pertinence de l'exercice en dépend.

1. Un collègue vous présente un travail moyennement acceptable et vous demande votre avis. Vous lui répondez :

- a. Es-tu satisfait de ta performance ?
- b. Penses-tu pouvoir faire mieux ?
- c. Tu n'as pas très bien réussi jusqu'à maintenant.
- d. Tu as un travail difficile, n'est-ce pas ?
- e. Je ne suis pas impressionné par ton travail.

2. Un collaborateur vous louange pour votre nouvelle idée, mais vous n'êtes pas certaine de la valeur de votre trouvaille. Vous répondez :

- a. Crois-tu être capable d'en faire autant ?
- b. Je ne crois pas que mon idée soit si bonne.
- c. Je ne sais que tu te sens obligé d'approuver mon idée.
- d. Tu ne crois pas réellement que mon idée est bonne, n'est-ce pas ?
- e. Je suis heureux que tu aimes mon idée.

3. Un employé âgé de 62 ans vous annonce qu'il veut prendre sa retraite. Vous répondez :

- a. Ce n'est pas drôle d'être vieux, n'est-ce pas ?
- b. C'est une bonne décision ; de toute façon, ton rendement a diminué.
- c. Crois-tu vraiment qu'il soit temps pour toi de te retirer ?
- d. Pourquoi veux-tu prendre ta retraite ?
- e. Déjà la retraite ? Je te croyais encore dans ta vingtaine

4. Un collègue vous déclare qu'il trouve son travail ennuyant. Vous répondez :

- a. Je me fiche de ce que tu penses, je te demande seulement de faire ton travail.
- b. Tu ne trouves vraiment rien d'intéressant dans ce travail ?
- c. Que pourrais-je faire pour rendre ton travail moins ennuyant ?
- d. Le patron est bon pour toi, tu ne devrais pas te plaindre.
- e. Je regrette que ton travail soit ennuyant ; je ne peux rien faire.

5. Une employée se plaint de ne pouvoir accomplir efficacement son travail qu'on lui en demande trop. Vous lui dites :

- a. Tu es débordée parce que tu ne refuses rien à personne.
- b. Tu pourrais dire non. Si tu essayais ?
- c. Tu ne dois pas te laisser faire.
- d. On ne devrait pas t'en demander tant.
- e. Tu n'as qu'à travailler plus rapidement.

6. Un collègue vous déclare qu'avec son salaire actuel, il a de la difficulté à joindre les deux bouts. Vous répondez :

- a. Veux-tu que nous examinons ton budget ?
- b. Si tu comptes les heures que je consacre à l'entreprise, je gagne encore moins que toi.
- c. Effectivement, ton salaire est bas.
- d. Tu n'es pas tanné de te plaindre continuellement ?
- e. Tu as l'impression que tu ne gagnes pas suffisamment d'argent ?

7. Une collègue vous dit que, contrairement aux autres employés, elle aime son travail. Vous répondez :

- a. Oui, je sais que tu aimes ton travail.
- b. Moi, je comprends pourquoi la plupart des autres employés sont malheureux dans leur travail.
- c. Je n'aime pas que tu parles des sentiments des autres employés.
- d. Tu sembles en effet heureux ici, même si les autres ne sont pas de cet avis.
- e. Qu'est-ce qui fait que les autres employés n'aiment pas leur travail ?

8. Vous devez collaborer avec un de vos collègues dont le rendement a diminué au cours des deux derniers mois. Vous lui dites :

- a. L'environnement dans lequel tu travailles doit être plus difficile depuis quelque temps.
- b. Tu serais mieux d'augmenter ton rendement, sinon...
- c. Tu sembles inquiet parce que ton rendement a diminué.
- d. Que se passe-t-il depuis quelque temps ?
- e. Je ne crois pas que tu aies travaillé très fort depuis deux mois.

9. Un de votre chef d'équipe vous dit qu'il a des problèmes avec un employé. Vous répondez :

- a. Un bon chef d'équipe devrait être capable de régler ses problèmes sans mon aide.
- b. Je gage que son comportement te rend nerveux.
- c. Que fais-tu pour le motiver ?
- d. C'est ton problème et non le mien
- e. Tu ne mérites pas ça !

Encerclez dans le tableau ci-dessous la lettre correspondant à la réponse que vous avez encirclée pour chaque situation. Additionnez ensuite les cercles de chaque colonne pour trouver votre style de communication.

Situation	C	E	CR	S	A
1	a.	b.	c.	d.	e.
2	e.	a.	b.	c.	d.
3	c.	d.	e.	a.	b.
4	b.	c.	d.	e.	a.
5	a.	b.	c.	d.	e.
6	e.	a.	b.	c.	d.
7	d.	e.	a.	b.	c.
8	c.	d.	e.	a.	b.
9	b.	c.	d.	e.	a.
TOTAL					

Votre plus grand total indique votre style majeur.

Votre deuxième plus grand total indique votre style support.

Analyse des résultats

1. Colonne C = Compréhensif

Vous êtes capable de donner des réponses indiquant que vous avez bien saisi le contenu du message transmis par l'autre personne et que vous comprenez ses sentiments. Tout indique que vous avez développé une grande capacité d'écoute.

2. Colonne E = Energique

Vous êtes toujours prêt à passer à l'action, à relever et à lancer des défis. Vous vous dégagez cependant facilement de certaines responsabilités au profit de votre interlocuteur. Votre genre de réponses entraîne dans de longues discussions parfois inutiles.

3. Colonne CR = Critique

Vous avez la tendance à critiquer, à juger et à écraser votre interlocuteur de façon

sarcastique. Essayez de comprendre le système de valeurs de votre interlocuteur et démontrez plus de sympathie à son égard.

4. Colonne **S = Sympathique**

Vous avez tendance à répondre de façon sympathique. Vous donnez trop facilement votre accord. Vous ne prenez finalement pas au sérieux les problèmes des autres. Afin de remédier à cela, prenez davantage position lors des discussions, afin d'aider votre interlocuteur.

5. Colonne **A = Agressif**

Vous avez la tendance à donner des réponses agressives. Vous ne prenez pas suffisamment le temps de réfléchir avant de parler et vos jugements sont sévères. Si vous voulez améliorer vos communications, contrôlez vos émotions et donnez une chance aux autres

Exercice 2 :

Si vous voulez découvrir ce qui vous empêche de devenir un bon auditeur, répondez toute franchise aux questions suivantes. Il pourrait également être utile que vous demandiez à d'autres d'évaluer vos aptitudes à écouter.

		Oui	Non	Je ne sais pas
1.	Avez-vous souvent l'esprit ailleurs lorsque vous écoutez ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Vous arrive-t-il de simuler l'attention et de faire semblant d'écouter ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Réagissez-vous de façon émotive à certains mots ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Vous surprenez-vous parfois à réfléchir à vos préoccupations personnelles durant une conversation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Avez-vous tendance à n'écouter que les idées et à ignorer les sentiments qu'elles soulèvent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Interrompez-vous les autres lorsqu'ils parlent ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Terminez-vous, par anticipation, les phrases des autres ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Etes-vous porté à n'écouter que ce que vous voulez entendre ou ce qui vous intéresse, et à ignorer le reste ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Etes-vous facilement distrait par le bruit, par les manies de votre interlocuteur, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Regardez-vous votre interlocuteur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si vous avez répondu oui à la plupart des questions, il vous faudra de grands efforts pour améliorer vos aptitudes à écouter.

Si vous avez répondu non à plupart questions, vous êtes probablement déjà un bon auditeur.

Si vous avez répondu «je ne sais pas», il est très important que vous deveniez davantage conscient de votre façon d'écouter.