

## Séance 1 : Maîtriser les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle

Objectifs	1- S'approprier les pratiques indispensables à une bonne communication interpersonnelle 2- S'approprier la notion de cadre de référence 3- Etablir et entretenir la relation avec l'auditoire 4- S'initier aux techniques de l'écoute active 5- Maîtriser le feedback en situation de communication
Durée	4 h

### S'approprier les principes généraux de la communication interpersonnelle

La communication est à la base de toute vie en société. Elle est une caractéristique de l'être humain. Le verbe communiquer ne signifie pas seulement transmettre. Son origine latine nous apprend qu'il signifie « être en relation avec ». Nous l'utilisons aussi dans le sens de mettre en commun, échanger, partager. Communiquer, c'est donc **être reçu et recevoir**

#### *Il nous est impossible de ne pas communiquer*

On peut décider de ne pas parler, mais cette décision communique quelque chose (colère, peur, culpabilité, manque de confiance, etc.). De plus, les expressions de notre visage, notre attitude, nos gestes, notre posture, nos comportements et notre façon de nous habiller parlent à notre place.

#### *La communication est unique et irréversible*

Ce qui est dit est dit; on ne peut l'effacer. Tout au plus, on pourra le nuancer ou l'expliquer pour le rendre plus compréhensible.

#### *Les formes de communication*

**communication verbale** s'exprime à travers les mots, c'est-à-dire à travers ce que nous disons.

**communication non verbale** s'exprime à travers nos gestes, nos comportements, nos expressions, notre posture.

La communication interpersonnelle permet l'interaction entre deux personnes. Elle permet d'établir, de maintenir, mais quelquefois de détruire ou de rétablir les relations humaines.

La situation de communication ou référent correspond au contexte dans lequel s'effectue la communication. Il est nécessaire de bien définir la situation de communication pour communiquer efficacement.

Le référent ou contexte est défini par :

- l'environnement géographique de la situation de communication.
- Le contexte temporel c'est le moment où la communication se réalise et la place du message dans une séquence d'événements.
- Le contexte relationnel : la nature de la relation entre les différents acteurs de la communication
- Le contexte culturel : les styles de vie, les valeurs, les normes sociales, les codes nos comportements, nos manières d'agir et de penser.

### ACTIVITE1

Dresser une liste de toutes les activités depuis le début de la journée à la fin de la journée et essayer d'identifier toutes les situations de communication.

Répondre à la question : Est-ce qu'il y'a une situation dans la journée qui n'implique pas la communication ?



## ACTIVITE 2

*Mr SMAIL est contremaître dans une entreprise.*

*Mr SMAIL : Il s'adresse à l'un des ouvriers et lui : Mr IMAD je constate que vous ne respectez toujours pas les règles en vigueur dans notre usine ! Vous savez que vous devez obligatoirement porter votre masque lorsque vous procédez à des soudures.*

*Mr IMAD : Oui, je sais mais, c'était juste une petite opération rapide.*

*Mr SMAIL : C'est inadmissible, la prochaine fois vous serez sanctionné.*

➤ Lisez le document ci-dessus puis identifiez :

1. La situation de communication.
2. Les principaux acteurs.
3. L'objet de la communication.

*Au moment de la pose Mr IMAD raconte sa mésaventure à son collègue Mr NABIL.*

*Mr SMAIL : Ce matin, j'étais en train de faire un petit point de soudure lorsque Mr SAMIL est arrivé. Il était en colère et m'a dit que la prochaine fois que je travaillerai sans masque, ce sera la sanction.*

*Mr NABIL : A vrai dire, IMAD, c'est une mesure de sécurité qu'il faut respecter, il n'a pas tort.*

*Mr IMAD : C'est vrai, mais ce n'est pas utile de le dire sur un ton agressif.*

➤ Lisez le document ci-dessus puis identifiez :

1. La situation de communication.
2. Les principaux acteurs.
3. L'objet de la communication.

## ACTIVITE 3 :

- Les deux situations de communication présentées ci-dessus sont-elles identiques ?
- Qu'est-ce qui les différencie ?
- Qu'est-ce qui caractérise la première situation de communication ? Quel type de relations les acteurs entretiennent-ils entre-eux ?
- Qu'est-ce qui caractérise la deuxième situation de communication ? Quel type de relations les acteurs entretiennent-ils entre-eux ?

## ACTIVITE 4 :

- Mettre en scène les deux situations sous forme de jeux de rôles, en prenant en compte la situation de communication.

## ACTIVITE 5 :

- A partir des situations de communication proposées ci-après, présentez une communication orale sous la forme d'un jeu de rôle. Vous avez 10 minutes pour préparer votre prestation.

Situations de communication
Un ami à vous est intéressé par la formation que vous suivez, il vous demande de lui parler du Métier pour lequel vous préparez en formation.
Vous cherchez un stage dans une entreprise du secteur automobile, un responsable vous reçoit vous présentez votre demande.
Vous vous rendez, confiant et déterminé à un entretien d'embauche. Le DRH de l'usine vous invite à le suivre dans son bureau et l'entretien débute.



Activité orale : Vous êtes invités à une visite dans une entreprise. On vous demande vous présentez et de parler de vous. Attention, il y a des informations que vous pouvez divulguer et d'autre qu'il est préférable de taire.

### Etablir et entretenir la relation avec l'auditoire

Savoir communiquer est une double compétence : il faut être capable de faire passer un message et d'écouter et de comprendre ce que les autres veulent dire –technique connue par l'écoute active- c'est la seule façon de donner aux autres ce qu'ils demandent et d'obtenir les informations dont on a besoin.

Pour développer ses compétences en communication, il faut d'abord se connaître, connaître ses forces et ses faiblesses. L'autoévaluation permettra à chacun de découvrir ses propres points forts et points faibles : Cochez dans le tableau ci-dessous les réponses qui vous correspondent le mieux.

#### ACTIVITE 1 :

##### Auto-évaluation :

Etes-vous efficace dans un échange avec une autre personne ?			
Question	Toujours	Parfois	Rarement
Pensez-vous que les autres vous comprennent mal ?			
Vous arrive-t-il de perdre le fil de vos pensées lorsque vous parlez à quelqu'un ?			
Vient-on vous voir pour vous demander des éclaircissements sur ce que vous avez dit ?			
Etes-vous sarcastique ?			
Evitez –vous les têtes à tête ?			
Faites-vous attention à la façon dont vous vous exprimez pour vous adapter à la personne à qui vous vous adressez ?			
Regardez-vous votre interlocuteur dans les yeux lorsque vous lui parlez ?			
Demandez-vous à votre interlocuteur s'il a compris ce que vous lui avez dit ?			
Essayez-vous de trouver un moment et un endroit convenable pour parler ?			
Dites-vous aux autres pourquoi vous leur demandez de faire quelque chose ?			
Lorsque vous devez dire quelque chose de compliqué, vous préparez-vous à l'avance ?			
Demandez-vous leur opinion aux autres ?			

Question 1 à 5		Question 6 à 12	
Toujours	1 point	Toujours	3 points
Parfois	2 points	Parfois	2 points
Rarement	3 points	Rarement	1 point



**Plus de 32 points** : vous semblez être efficace lorsque vous communiquez en tête-à-tête. Mais il y a peut-être des domaines dans lesquels vous pouvez encore vous améliorer.

**De 26 à 32 points** : vous avez certaines compétences, mais vous pourriez vous améliorer considérablement.

**Moins de 26 points** : vous avez des progrès à faire dans de nombreux domaines.

## ACTIVITE 2 :

Etes-vous efficace face à un groupe ?			
Question	Toujours	Parfois	Rarement
Avez-vous peur de prendre la parole devant un groupe ?			
Lorsque vous devez avoir une réunion avec votre équipe, annoncez-vous cette réunion longtemps à l'avance ?			
Arrive-t-il que certains membres de votre équipe ne participent pas à une réunion ?			
Préparez-vous à l'avance ce que vous allez dire lors d'une réunion avec votre équipe ?			
Lors des réunions avec votre équipe, est-ce vous qui parlez la plupart du temps ?			
Après que vous avez donné des instructions, votre équipe demande-t-elle des éclaircissements ?			
Laissez-vous les membres de votre équipe parler autant qu'ils veulent lors des réunions ?			
Laissez-vous les gens se disputer pour qu'ils se défoulent ?			
Demandez-vous aux membres de votre «équipe» s'il y a autre chose dont ils aimeraient parler ?			
Vous adressez-vous de la même façon à tous les groupes que vous côtoyez ?			

**Plus de 26** : vous ne semblez pas avoir de problèmes pour prendre la parole devant un groupe. Mais il y a peut-être des domaines dans lesquels vous pouvez encore vous améliorer.

**De 20 à 26** : vous avez certaines compétences, mais vous pourriez vous améliorer considérablement.

**Moins de 26** : vous avez des progrès à faire dans de nombreux domaines.

Question 1,3,5,7,8,10		Question 2,4,6,9	
Toujours	1 points	Toujours	3 points
Parfois	2 points	Parfois	2 points
Rarement	3 points	Rarement	1 point

**Plus de 26** : vous ne semblez pas avoir de problèmes pour prendre la parole devant un groupe. Mais il y a peut-être des domaines dans lesquels vous pouvez encore vous améliorer.

**De 20 à 26** : vous avez certaines compétences, mais vous pourriez vous améliorer considérablement.