

# **Conseils pour faciliter la communication dans le but de transmettre, diffuser et maîtriser**

*La communication est une science difficile. Ce n'est pas une science exacte.  
Ça s'apprend et ça se cultive  
Jean-Luc Lagardère*

# Points abordés

---

- ▶ Les défis de la communication
- ▶ Empathie, respect et congruence
- ▶ Les autres et moi
- ▶ Applications pratiques

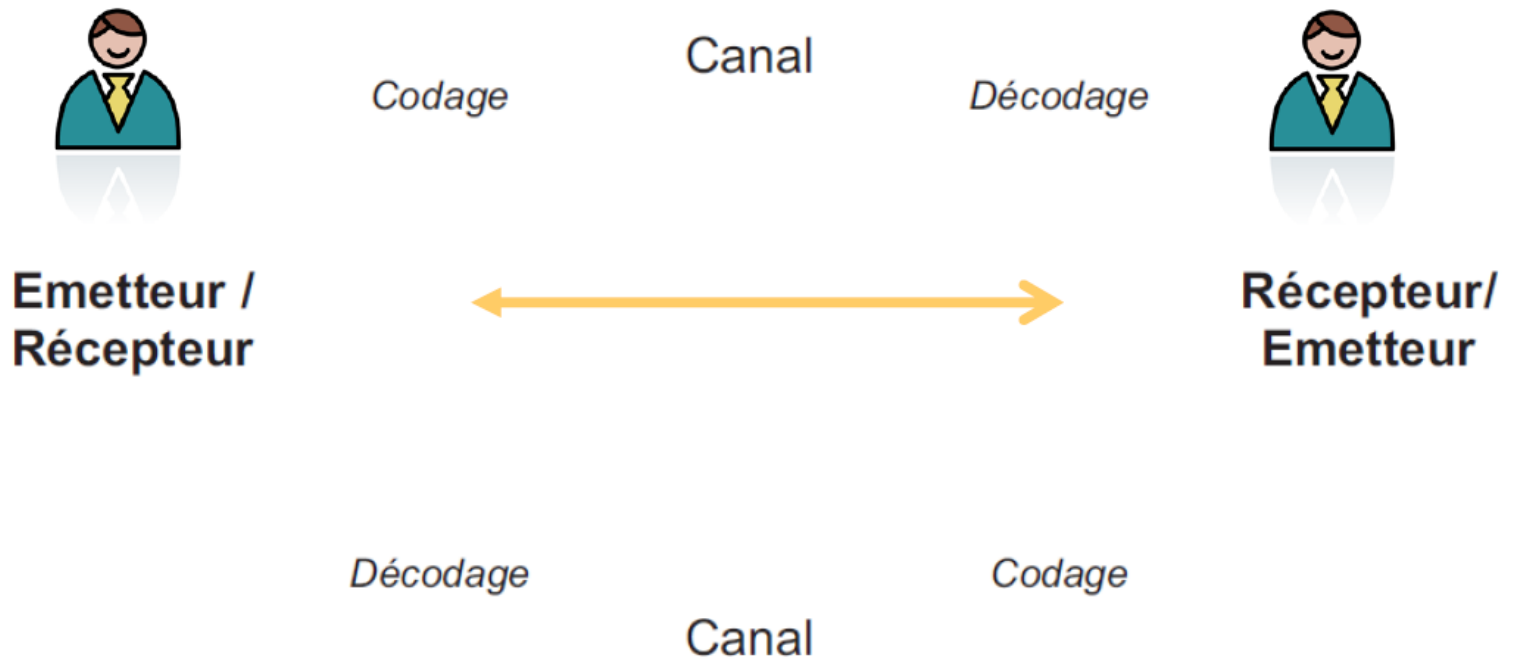
# Les défis de la communication (1)

---

- ▶ La **communication** est l'ensemble des interactions avec autrui qui transmettent une quelconque information. Elle vient du verbe « *communicare* » qui veut dire « relier ».  
La mise en relation d'individus entraîne la compréhension mutuelle par la transmission d'informations.
- ▶ Au sens étymologique, l'« information » est ce qui donne une forme à l'esprit. Elle vient du verbe latin « *informare* », qui signifie « donner forme à » ou « se former une idée de ».

# Les défis de la communication (2)

---



**Unidirectionnelle // Bidirectionnelle**

# Les défis de la communication (3)

---

- ▶ **Communication verbale**

Le contenu: «*ce que je dis*»

- ▶ **Communication para verbale**

La forme: «*la façon dont je le dis*»

- ▶ **Communication non verbale**

Le visuel: «*ce que je donne à voir*»

# Les défis de la communication (4)

---

- ▶ **Communication verbale**

Mots, phrases, textes

- ▶ **Communication para verbale**

Intonation, rythme, volume, silence, hésitations, timbre, respiration

- ▶ **Communication non verbale**

Gestes, mimiques, habillement, distance, posture

*Plus de 90% du langage est la communication para verbale et non verbale*

# Les défis de la communication (5)

---

- ▶ Pouvez-vous s'il vous plaît vous référer au support de cours TDM?
- ▶ *La support de cours TDM? C'est pour faire joli dans la bibliothèque?*
- ▶ **Le support de cours TDM est Votre livre de chevet, consultez le!**

# Les défis de la communication (6)

- Chaque fois que je me dispute  
avec ma femme

elle devient historique !

- Tu veux dire hystérique !

- Non historique !

Elle se souvient de tout ce que j'ai  
fait de travers, du jour et de  
l'heure.





# Empathie, Respect et Congruence

---

## Les 3 marqueurs des rapports et de la communication entre les êtres humains

### ➤ **Empathie:**

L'empathie est la reconnaissance et la compréhension des sentiments et des émotions d'un autre individu.

Changer de point de vue, moins centré sur soi-même

### ➤ **Respect:**

Sentiment de considération envers quelqu'un, d'acceptation de l'Autre

Se traduit par le fait d'éprouver des égards vis-à-vis des autres, quelle que soit sa condition sociale, professionnelle ou culturelle

### ➤ **Congruence:**

# Empathie, Respect et Congruence

---

## ➤ **Congruence:**

Authenticité dans les rapports humains

*Venez comme vous êtes et restez comme vous êtes*

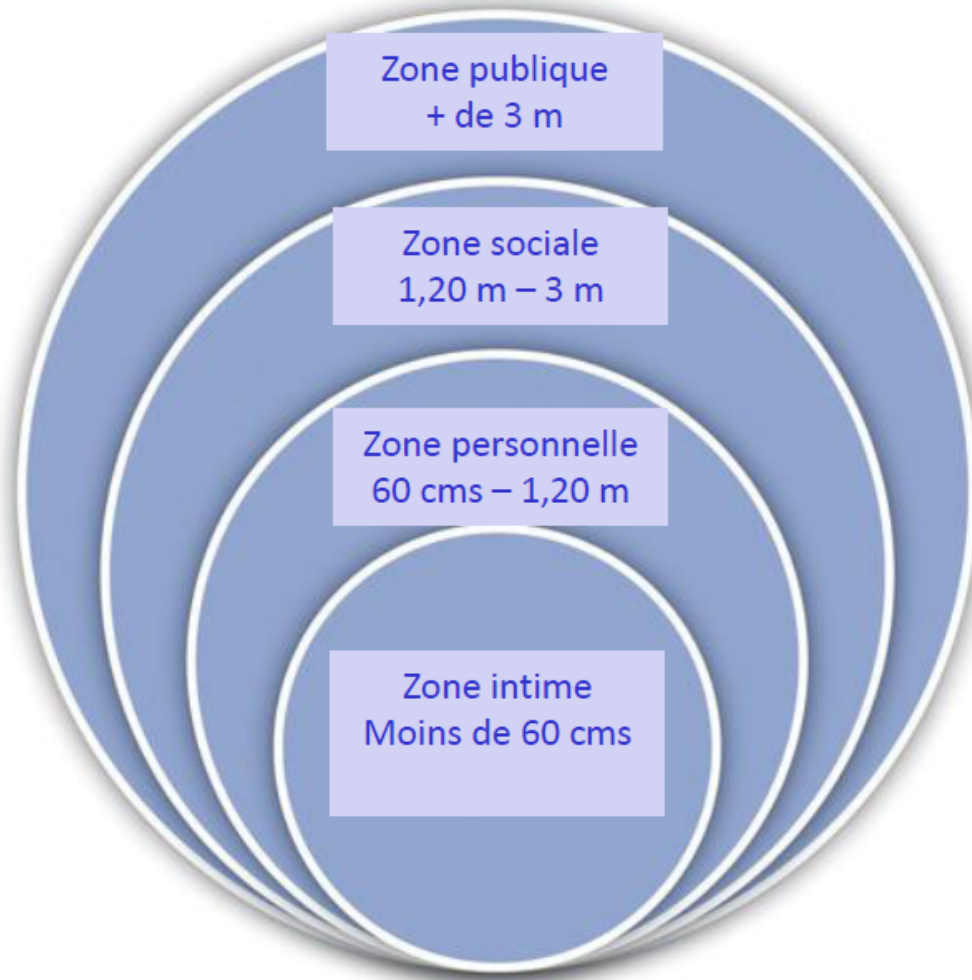
*Concordance entre la communication verbale, non verbale et para verbale*

En anatomie, 2 surfaces sont congruentes lorsqu'il y a emboitement parfait

*Je suis invité dans un restaurant exotique, je ne goûte pas ce type de nourriture, mais je souris en arrivant, me frotte les mains, prends le menu et déclare «Hum, on va se régaler»...*

# Les autres et moi (1)

---

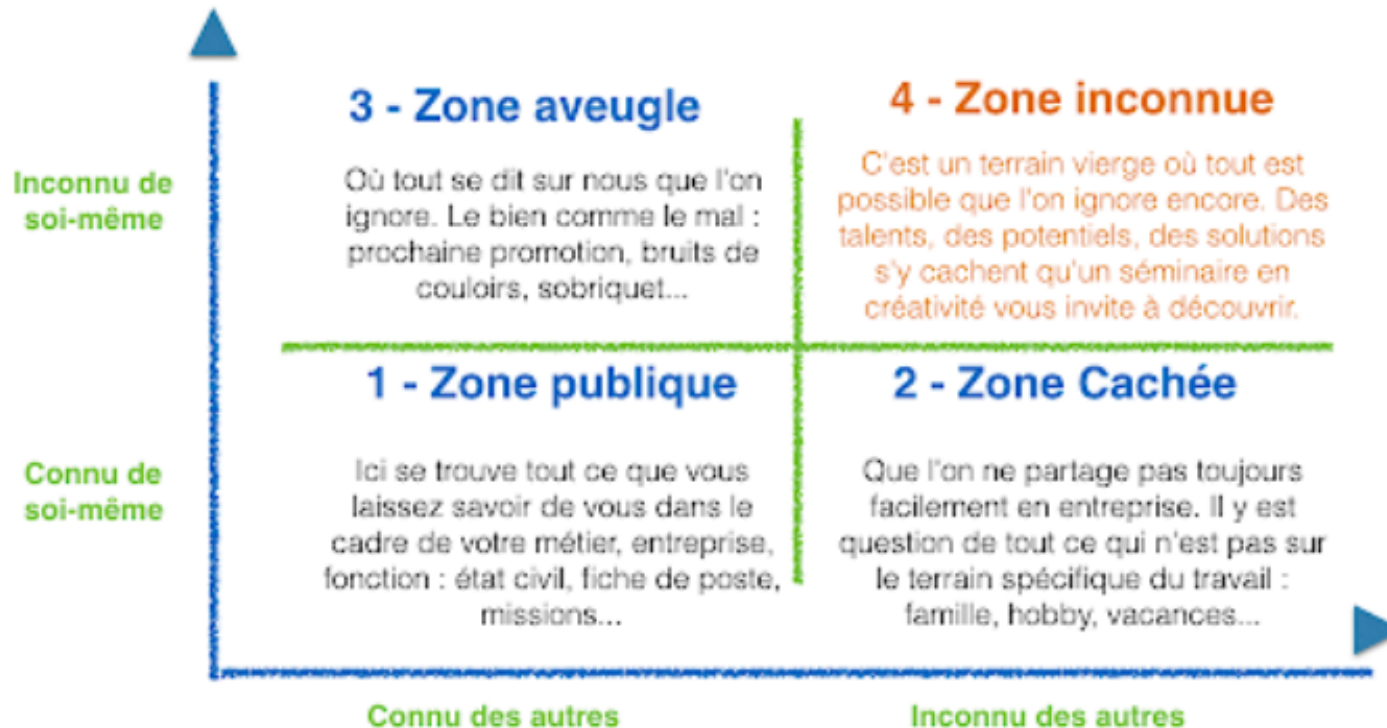


# Les autres et moi (2)

## **La fenêtre de Johari**

(Joseph Luft - Harrington Ingham - 1955) Ou

**"Comment nous percevons-nous  
et comment sommes-nous  
perçus"?**



# Les autres et moi (3)

---

- ▶ **Zone publique et zone inconnue**
  - Règles définies et admises
  - Transparence
  
  - Découverte mutuelle
  - Enrichissement mutuel
  - Définition de nouvelles règles communes
  - Découverte de «potentialités»

# Les autres et moi (4)

---

## ▶ **Zone cachée et zone aveugle**

Risques et conséquences de ne pas les respecter:

- Repli sur soi, Isolement
- Perte de confiance, de repères (sentiments positifs ou négatifs)
- Perte de sens
- Perte d'identité ou renforcement d'une position supposée
- Subjectivité
- Manque de transparence
- Exclusion

# Applications pratiques (1)

---

- ▶ Avoir des informations aussi claires et aussi faciles à comprendre que possible
- ▶ Grâce à de bonnes informations, les personnes apprennent ce qu'elles ont besoin de savoir. Elles feront donc des choix et prendront des décisions seules
- ▶ Créer de bonnes informations signifie créer des informations faciles à lire et à comprendre

# Applications pratiques (2)

---

## Mots

- ▶ Faciles à comprendre (*temps de réduction décimale*)
- ▶ Expliquer clairement les mots plus difficiles (*réservoir endogène*)
- ▶ S'appuyer sur des exemples concrets (*biofilm*)
- ▶ Utilisez les mêmes mots lorsque l'on parle de la même chose dans plusieurs situations (*libération de la charge*)
- ▶ Si utilisation d'initiales, alors les expliquer (*PDCA*)

## Phrases

- ▶ Phrases courtes, positives

*Vous devriez rester jusqu'à la fin de la journée de formation*

*Vous ne devriez pas partir avant la fin de la journée de formation*

## Reformulation



# Applications pratiques (3)

---

## **Ecoute active**

- ▶ Paraphraser
- ▶ Verbaliser
- ▶ Poser des questions complémentaires (Questions ouvertes)
- ▶ Résumer

# Applications pratiques (4)

---

## **Règles de communication générales**

- ▶ Le «je» est préférable au «tu»
- ▶ Laisser la place aux autres dans l'espace de communication
- ▶ Eviter de trop généraliser

## **Apparence extérieure**

## **Systeme social et jeux de rôles propres à chacun**

# Applications pratiques (5)

## UNE CARICATURE

d'après un dessin extrait de la revue *Tivi Topics*



### CONDUITE À TENIR PAR LE PRÉSIDENT DE SÉANCE

#### LE BAGARDEUR

- Ne pas se laisser entraîner dans la bagarre  
- "l'attitude de l'ange noir"  
- Ignorer sa présence)

#### LE SAGE

- On peut lui demander un avis et une synthèse des débats

#### CELUI QUI SAIT TOUT

- Faire vérifier ses affirmations

#### LE BAVARD

- L'interrompre aux tact  
- Limiter le temps de parole

#### LE TIMIDE

- Lui poser des questions faciles  
- Lui donner le sentiment de sa valeur

#### LOI, IL EST CERVE

- Reconnaître la valeur de son expérience et l'inviter à en faire profiter l'assemblée.

#### LE RUPILLEUR

- L'interrompre sur son job

#### LE GRAND SEIGNEUR

- (celui qui est au-dessus de sa) - Ne pas le critiquer !  
- Utiliser la technique "oui mais"

#### LE RIxÉ

- (cherche à coudre l'oreille) - Transmettre ses questions à une sous-commission qui les entretient

# Merci pour votre attention

---

*La chose la plus importante en communication, c'est d'entendre ce qui n'a pas été dit.*

Peter Drucker



# Références

---

- ▶ Wikipedia
- ▶ Support de cours CFC TDM
- ▶ Cours CFC TDM + Ste 2
- ▶ IFROSS Université Lyon 3
- ▶ L'information pour tous UNAPEI
  
- ▶ *Jean Marc Berset* 😊