

MAÎTRISER L'ART DE LA COMMUNICATION

COLLOQUE 2019
TREAQ FP

Carmen Cameron

Richardson Conseillers en Gestion

Le 6 juin 2019

Les objectifs

2

- ❑ Refléter sur les enjeux que vous rencontrez dans votre rôle comme professionnels;
- ❑ Maximiser votre façon d'entrer en interactions avec votre entourage;
- ❑ Acquérir de nouveaux concepts psychologiques;
- ❑ Opter et maintenir un mode de communication constructif qui renforce les liens de respect, d'entraide et de confiance entre les individus;
- ❑ Discuter et mettre en pratique certaines techniques de communication.

Quels sont vos enjeux?

1. Identifiez différentes situations qui soulèvent de l'inconfort pour vous.
2. Partagez et discutez des situations que vous avez personnellement retenues.
3. Choisissez deux situations que vous aimeriez que l'on discute.

L'engagement que vous souhaitez susciter auprès de vos interlocuteurs est influencé par la qualité de votre relation.

Pour permettre à une relation de se développer nous devons investir du temps et de l'énergie

La théorie de l'inférence

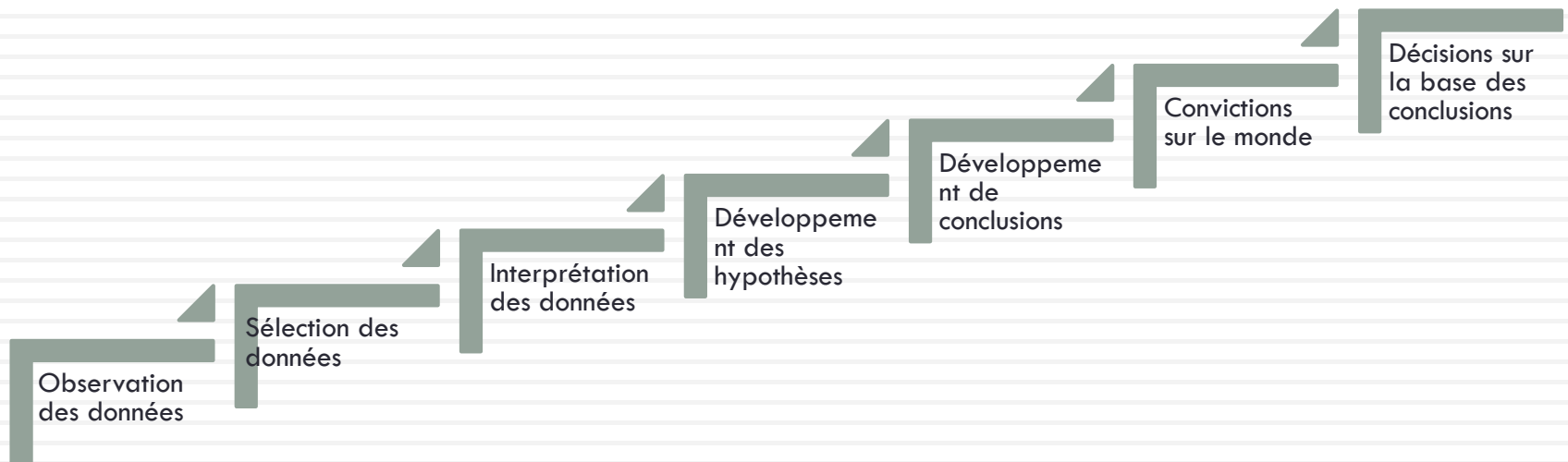
5

- Chaque fois que vous entrez en interaction avec une personne, vous créez une impression sur elle.
- Cette impression influence comment elle choisit de réagir et de répondre à votre approche et vos demandes.

6

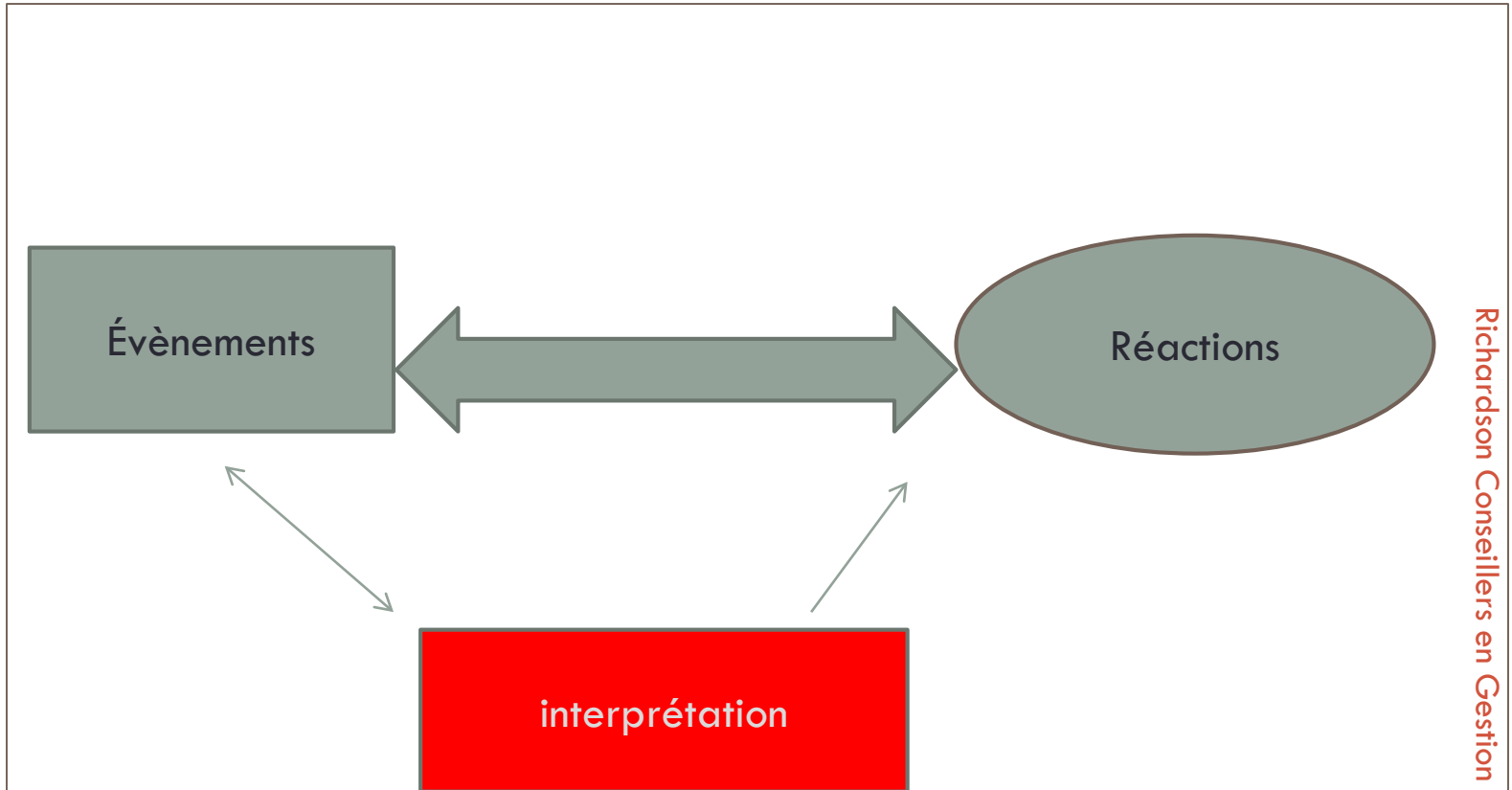
L'échelle d'inférence

Chris Argyris



La théorie de l'intention et de l'impact

25 juin 2019



Richardson Conseillers en Gestion

Les positions de vie

Quel est mon style préféré pour entrer en relation?

Les concepts de l'analyse transactionnelle

Les positions de vie (+,+)

9

- ❑ **JE SUIS OK / VOUS ÊTES OK (+ , +)**
- ❑ Position stimulante,
- ❑ Possède une bonne estime de soi et des autres
- ❑ Reconnaissance de mes valeurs et capacités
- ❑ Bonne capacité d'écoute
- ❑ Ouvert à la critique
- ❑ Pense clairement,
- ❑ Recherche des solutions aux problèmes
- ❑ Respect mutuel, s'entend bien avec les gens
- ❑ Manifeste ses sentiments, besoins et désirs avec authenticité
- ❑ S'affirme
- ❑ N'emmagasine pas de frustrations
- ❑ Collaboration

Les positions de vie (+,-)

10

- ❑ **JE SUIS OK / VOUS N'ÊTES PAS OK (+ , -)**
- ❑ Se surestime, sous-estime les autres et leurs habiletés
- ❑ Démontre de l'arrogance, autoritaire, dominateur, pas coopératif
- ❑ Possède des préjugés
- ❑ Blâme, attaque pour se défendre
- ❑ Critique facilement les autres. Ne fais pas confiance aux autres
- ❑ Descend les autres pour se remonter
- ❑ N'écoute pas les autres
- ❑ Ne délègue pas facilement
- ❑ Emmagasinage des frustrations reliées à l'agressivité. Irritable
- ❑ Cherche à prendre le contrôle

Les positions de vie (-, +)

11

- **JE NE SUIS PAS OK / VOUS ÊTES OK (-, +)**
- Manque d'estime de soi. Compense en " faisant " des choses pour l'autre
- Surestime les autres et leurs habiletés
- Manque d'affirmation, évite de prendre position, retarde les décisions
- Évite le conflit. Difficile de dire non.
- Si l'on ne répond pas à ses besoins, la personne croit que c'est de sa faute, qu'elle est inférieure, coupable, inadéquate
- Aime plaire aux gens
- Ressens de la culpabilité, de l'anxiété, de l'embarras
- Responsable, on peut compter sur eux
- Tend à faire des compromis

Les positions de vie (-,-)

12

- **JE NE SUIS PAS OK / VOUS N'ÊTES PAS OK (- , -)**
- Ne se fait pas confiance et ne fait pas confiance à l'autre
- Ne veut pas assumer de responsabilités parce se sent incompétente,
- Critique régulièrement
- Soulève des questions existentielles
- Fataliste
- Évite de prendre position, pas de décision
- Laisse tomber, abdiquer
- Expérience du désespoir, de l'impuissance
- Sans trop de buts, tourne en rond
- Évitement



13

Qui suis-je ?

Notre position de vie préférée

14

- Identifiez votre position de vie préférée lorsque vous êtes sous stress?
- Comment vos comportements influencent-ils votre entourage?
- Comment pourriez-vous retourner au (+.+)?
- Discussion au tour de la table sur les situations présélectionnées.

Comment développer de bonnes relations interpersonnelles?

15



Comment développer de bonnes relations interpersonnelles?

7 compétences
communicationnelles qui
contribuent à notre succès...

1. L'écoute active

« Sans une écoute attentive, il est impossible d'agir avec diligence et pertinence sur les problèmes quotidiens... » S. Cormier, 1995

L'écoute est au cœur de la gestion des différences, de l'intégration et de l'articulation de points de vue particuliers et d'intérêts divergents... S. Cormier, 1995

L'écoute: les attitudes sous-jacentes.

18

- **La présence à soi;**
 - Nous portons notre attention sur l'autre;
 - Nous sommes mieux en mesure de séparer notre expérience de celle d'autrui, de ne pas confondre notre émotivité avec celle d'autrui;
 - Nous sommes mieux en mesure de demeurer conscients du processus;
 - Nous permet d'identifier et d'être attentif à notre dialogue interne et nos préjugés.
 - Sans la présence en soi, il est difficile d'identifier sa propre contribution à la discussion et l'apparition des différends.

L'écoute: les attitudes sous-jacentes

19

□ La valorisation des différences;

Il est important de reconnaître que face à des questions complexes, personne ne détient le point de vue complet et juste; chacun ne possède qu'une perspective, la sienne.

Il est impossible d'écouter lorsque l'on croit détenir l'unique vérité. Pourtant nous tentons souvent de tout mettre en œuvre pour démontrer que nous avons raison et surtout d'éviter de nous laisser influencer; nous aurions l'impression d'avoir perdu... S. Cormier, 1995

L'écoute: les attitudes sous-jacentes

20

- **La disponibilité;**
- Écouter et comprendre demande une disponibilité physique et psychologique.
- Important non seulement de prendre le temps pour nous assurer de bien comprendre mais pour être en mesure d'avoir un certain détachement face au sujet abordé.

L'écoute active

21

- ❖ L'écoute et l'observation favorisent la réceptivité car elles sont l'expression de reconnaissance de l'autre et témoignent de respect.
- ❖ Selon F. Kourislsky-Belliard, il faut être attentif à 3 niveaux:
 - ▣ Comment l'individu construit sa logique, ses interprétations, les faits;
 - ▣ Porter attention au contenu de la communication, ses mots.
 - ▣ Être à l'écoute et observer les indices non-verbaux qui expriment le sens du message: les intonations, les hausses du volume, les postures- l'expression faciale.

Techniques de l'écoute active

22

- **La reformulation:** Exprimer dans vos propres mots le contenu principal du message.
- **Le reflet:** Écouter les sentiments ou les émotions qui sont exprimés et leur donner un nom. Cette technique permet de désamorcer la colère et le sentiment de frustration.
- **La partialisations:** Cette technique permet d'aider les personnes à mieux préciser leurs préoccupations et ainsi d'éviter de tout confondre.
- **Le recadrage:** Reformuler les dires de la personne en transformant les expressions négatives de manière positive, afin de mettre en relief le besoin que la personne cherche à satisfaire, pour lui permettre de lui offrir un champ plus vaste de possibilités.

2. Le respect

Faire preuve de civisme et de bienveillance.

Définition de respect:

« Avoir de la considération (tact, politesse, ou savoir vivre) et ne pas porter atteinte à autrui (blesser, offusquer, froisser ou choquer)... »

J.P Brun, 2008

3. La confiance et être digne de confiance

« Trust is the glue of life. It's the most essential ingredient in effective communication. It is the principle who holds all relationships. »

S.Covey

Quels sont les comportements qui favorisent le développement de la confiance?

25

- Affirmer ses points de vue
- Tenir ses promesses
- Communiquer avec sincérité
- Admettre nos erreurs
- Agir avec un éthique de travail
- Respecter la confidentialité
- Être impartial dans mes propos (au travail)
- Être transparent
- Démontrer de la discrétion

Quels sont les comportements qui nuisent à la confiance?

26

- Ne pas tenir ses promesses
- Entretenir des rumeurs
- Avoir de faux intérêts envers autrui
- Agir avec arrogance
- Faire preuve de jugement
- Démontrer des préjugés à l'égard d'autrui

4. Communication

Claire,
Directe,
Transparente.

Porter attention aux distorsions cognitives

Quelles sont les distorsions cognitives?

28

- **La pensée dichotomique:** Le tout ou rien, blanc ou noir, toujours ou jamais.
- **Les généralisations:** Si une chose arrive une fois, elle arrive toujours.
- **Le filtre négatif:** On se focalise sur un unique élément ou un détail qui « négativise » l'ensemble de la situation.
- **Les conclusions hâtives:** Considérer que l'autre personne a des intentions négatives envers moi ou se convaincre que le pire va arriver.
- Beck, A.T. 1967
- Amar et André. J'arrête de stresser, Eyrolles, 2013

Quelles sont les distorsions cognitives?

29

- **L'exagération (dramatisation) ou la minimisation:** Consiste à amplifier les erreurs et diminuer les points positifs.
- **La personnalisation:** Assumer la responsabilité d'un évènement sans en être la cause.
- **Exercice: Discutez de votre situation et vérifiez si vous avez rencontré des distorsions cognitives?**
- Amar et André. J'arrête de stresser, Eyrolles, 2013
- Aaron T. Beck , 1967

30

5. Le questionnement

Le questionnement

31

- Le questionnement suscite la réflexion, le développement de nouvelles perceptions, permet d'améliorer notre compréhension et de dégager de nouvelles options et ses propres conclusions. (Cormier, S.1995).
- Selon Dillon(1986), le questionnement nécessite que la personne qui cherche à connaître une information ne possède pas la réponse.

Le questionnement

32

- Les types formels de questions:
 - Ouvertes
 - Clarification
 - Encouragement
 - Hypothétiques
 - Exploration du futur

- Exercice



feedback

33

6. Donner et recevoir du Feedback/ de la rétroaction

Donner et recevoir du Feedback

34

- Toute réaction verbale ou non verbale au comportement de l'autre constitue une forme de rétroaction.
- « Le feedback fournit des informations relatives à la pertinence, à la qualité et à la justesse des conduites passées... »(Cormier, S.1995,p.120)

La rétroaction/le feedback

35

- Savoir s'affirmer lorsque;
- Vous êtes en désaccord avec autrui;
- Vous devez adresser des comportements inadéquats;
- Vous devez faire un suivi;
- Souligner les changements positifs.

L'affirmation de soi

36

L'affirmation de soi correspond à l'expression de son opinion, de ses sentiments et de ses besoins.

L'affirmation de soi peut être définie comme l'expression de ses ressentis en vue d'une action.

L'affirmation de soi se distingue de la manipulation, de l'agressivité et de la fuite.

Comment donner du feedback?

37

- Donné avec sensibilité.
- Donné avec attention
- Exprimé directement
- Exprimé sans porter de jugement.
- Exprimé au bon moment
- Centré sur des comportements ou actions à prendre

7. Démontrer de l'appréciation

L'individu a besoin d'être reconnu et apprécié.
Une façon d'améliorer et de développer notre relation avec autrui est de reconnaître et formuler des marques d'appréciation.

- Merci pour votre participation et bonne journée!

Bibliographie

- Cormier, S. La communication et la gestion, Presse de l'Université du Québec, 1995.
- Brent, M. et Dent, F.E. The Leader's guide to influence, Prentice Hall, 2010.
- Fisher, R et Ury, W. Getting to Yes, Penguin Books, 1981.
- Rosenberg, M. B. Les mots sont des fenêtres (ou des murs). Jouvence Éditions, 1999.