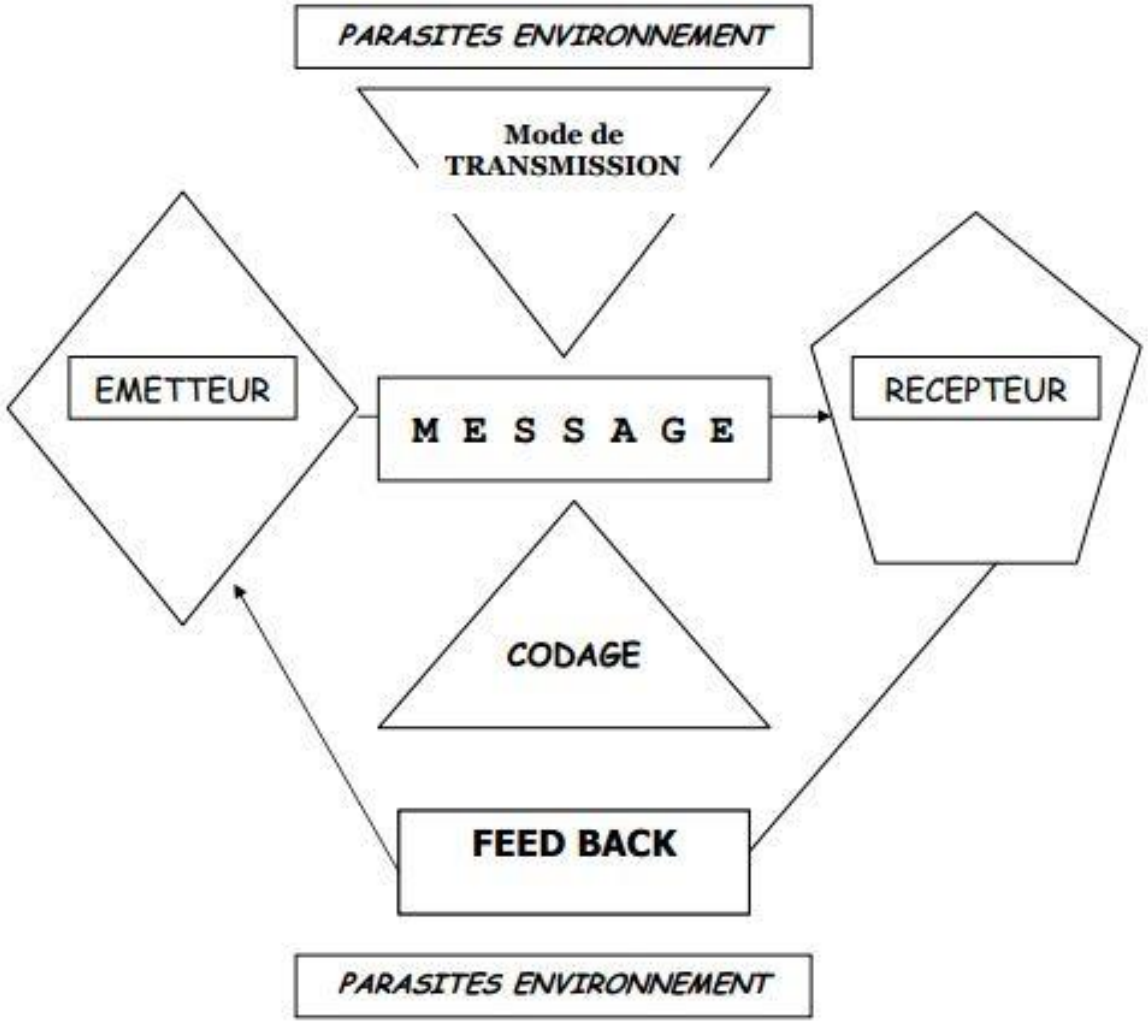
SCHEMA DE LA COMMUNICATION



L'EMETTEUR COMMUNIQUE AVEC LE RECEPTEUR :

1. A partir d'une idée
2. En fonction d'un codage : utilisation d'une langue, d'un vocabulaire particulier, d'un style particulier d'écriture ou de langage, de graphisme, de mimiques, …
3. En fonction d'un cadre de référence : ensemble de la connaissance, du passé, de l'expérience, de la culture, de l'émetteur
4. en tenant compte de la personnalité et de « l'état »du récepteur

LE RECEPTEUR RECOIT LE MESSAGE

5. Il décode ce qu'il a reçu en fonction de son cadre de référence
6. Il comprend le message et peut ainsi formuler une autre idée et ainsi poursuivre la communication
7. Il ne comprend pas le message mais il communique en le faisant savoir (feed-back ou retour à l'émetteur) : par exemple question de compréhension à l'émetteur, attitude (regard fuyant, endormissement, …) bruits parasites (apartés avec son voisin, …) agitation, …

LA COMMUNICATION SUPPOSE L'ECHANGE

Il est donc nécessaire de veiller en permanence à :

- Adopter et utiliser un codage approprié et adapté au canal choisi
- Entrer dans le cadre de référence des interlocuteurs - récepteurs (reformuler,)
- Enregistrer et saisir les informations transmises en feed-back (vérifier, observer…)
- Créer les conditions favorables d'échange en ne se contentant pas que d'une d'information « descendante »

LES 5 REGLES DE LA COMMUNICATION

1/ Réduire la distance psychologique: créer un climat de sympathie

2/ Sortir de son cadre de référence. Se mettre à la place d'eux. Empathie

3/ Limiter le jargon. Tenir compte de la multi signification des mots. Polysémie

4/ Comprendre l'autre pour être compris de lui. Reformuler. Se faire confirmer. Feedback

5/ Savoir écouter l'autre

Dans toute communication,

Il y a :

- ce que l'on veut dire ---------->
- Ce que l'on dit ---------->
- comment on le dit ---------->
- ce qui est écouté ---------->
- ce qui est analysé ---------->
- ce qui est compris ---------->
- ce qui reste du message ---------->

Capacité d'écoute d'un individu: environ 20 minutes
Capacité d'écoute d'un groupe: environ 1h30

Un groupe n'a pas de mémoire
Si il n'y a pas de prise de note, il reste:
2 jours après l'intervention: 10%
1 mois après l'intervention: 1%

L'ECOUTE

RAISON

Ecoute analytique

Centrée sur les faits, le quoi?
Objectif: définir, clarifier
Privilégie le fond à la forme
Comportement rigoureux et formel, plus axé sur le problème que sur la personne

Ecoute stratégique

Centrée sur les finalités, le pourquoi?
Objectif: explorer toutes les possibilités
Privilégie la recherche de solutions à l'explication
Comportement spontané et créatif

LOGIQUE

INTUITION

Ecoute pragmatique

Centrée sur la faisabilité, le comment?
Objectif: trouver le mode opératoire
Privilégie les preuves et les expériences à la théorie
Comportement énergique, concret, axé sur les considérations pratiques de la personne

Ecoute empathique

Centrée sur la relation, le qui?
Objectif: identifier les valeurs et les ressentis de son interlocuteur
Privilégie les enjeux humains
Comportement chaleureux, sensible

EMOTIONS

L'écoute active

1/ un état d'esprit ouvert

- Mettez de côté vos soucis pour vous concentrer sur votre interlocuteur
- Organisez vous pour ne pas être dérangé
- Préparez vous à suspendre votre jugement

2/ une attitude physique qui démontre l'écoute

- Adoptez une posture d'ouverture
- Soyez expressif (regard, sourire, grimace…)
- Relancez par des petits mots (oui, hum,…)

3/ une reformulation qui prouve que vous avez compris

- Reformulez (ce que j'entends c'est que,…)
- Reflétez les émotions que vous percevez (je vous sens fâché…
- Résumez régulièrement

4/ un questionnement qui encourage à approfondir

- Posez des questions de clarifications
- Posez des questions d'approfondissement

5/ une réponse adaptée

- Soyez sincère et ouvert
- Faites part de votre ressenti
- N'oubliez jamais de traiter l'autre comme vous souhaitez être traité

Conduire le **changement**	• Commencez par une écoute *empathique*. Vos collaborateurs ont sans doute besoin d'exprimer leurs frustrations ou leurs inquiétudes, même s'ils savent que cela ne changera pas la situation. • Tentez une écoute *stratégique*. Y a-t-il des scénarios plus motivants que d'autres ? Comment faire pour y parvenir ? • Au besoin, utilisez une écoute *analytique* pour comprendre et lever les objections. • Concluez par une écoute *pragmatique* : vous identifierez peut-être des conditions de succès que vous n'auriez pas anticipées.
Gérer un **conflit**	• Utilisez une écoute *analytique* pour comprendre la situation sans vous laisser contaminer par l'atmosphère électrique. • Décidez si vous souhaitez ou non entrer dans une écoute *empathique*, en fonction de votre temps disponible et de l'enjeu de relation avec les personnes concernées. • Choisissez une écoute *pragmatique* pour orienter les protagonistes vers une sortie de crise.
Motiver un collaborateur	• Faites appel à une écoute *stratégique* pour l'inviter à se projeter dans une perspective qui le motiverait. • Complétez-la d'une écoute *empathique* pour mieux comprendre ses envies, ses doutes, ses frustrations... • Enfin, une écoute *pragmatique* vous permettra de l'inciter à se tourner vers l'action et à prendre son avenir en main.
Décider dans l'**incertitude**	• Favorisez une écoute *stratégique* pour dresser un panorama large de la situation et de ses implications possibles. • Pour choisir votre approche, conduisez une écoute *analytique*, qui vous aidera à peser le pour et le contre de chaque option. • N'oubliez pas de consacrer un temps à une écoute *empathique*, si votre entourage a besoin d'exprimer son malaise.
Collecter des **idées**	• Adaptez votre écoute au style naturel de chacun de vos interlocuteurs, pour entrer dans leur mode de réflexion et leur permettre de s'exprimer pleinement.