

1/ La communication

Les enjeux de la communication interpersonnelle

Enjeux opératoires

- informations, opinion, consignes, arguments
- il s'agit de modifier la réalité

Enjeux sociaux

- la communication instaure ou consolide un certain type de rapport social

Enjeux affectifs

- ce que j'aime ou n'aime pas

Enjeux symboliques

- chacun veut défendre une image ou une représentation valorisante de soi
- chacun veut que cette identité soit reconnue ou considérée

Ces enjeux (en partie inconscients) mettent en oeuvre des relations de pouvoir / séduction

Le locuteur contrôle (plus ou moins bien) son expression

Le destinataire sélectionne (plus ou moins) volontairement ce qu'il perçoit

"On entend ce que l'on veut bien entendre"

Stratégie de communication

Que veut-on savoir ? (objectifs, cibles)

Que va-t-on dire et/ou faire pour obtenir un résultat ? (concept de communication)

Comment va-t-on le dire et/ou le faire ?

Quels critères spécifiques utilise-t-on pour mesurer l'efficacité de l'action ?

Structurer une communication

Préalables

- objet: de quoi je parle ?
- quels sont les enjeux pour la personne ?
- cible: à qui je parle ?
- que veux-je obtenir de ma cible ?

Contenu

- que vais-je dire et à quoi ma cible est sensible ?
- dans quel ordre ?
- avec quelle importance ?

Communication positive

Objectif

- établir et maintenir, chez l'interlocuteur, le désir de communiquer avec vous

Comment être positif ?

- écouter c'est respecter
- pas de contenus négatifs (pas de reproches, ne pas faire perdre la face, pas de dénigrement, pas de dérision ni de moqueries, ne pas interpréter les propos de notre interlocuteur, ne pas porter de jugement de valeur)

L'écoute

Comment ?

1. Le silence: c'est là... que l'oeil écoute
2. La relance: silence, assentiment, écho, question ouverte
3. La reformulation: si, j'ai bien compris, vous estimez que...
4. La synthèse partielle

Pourquoi ça marche ?

- être écouter permet à celui qui parle de: raconter, élucider, trouver, imaginer, guérir

Ecouter: clé de voûte de toute communication efficace

Lorsqu'un interlocuteur fait une proposition

- au tiers de sa phrase, nous avons déjà formulé notre réponse dans notre tête
- nous lui coupons la parole pensant l'avoir compris
- il nous interrompt à son tour, car nous avons mal interprétés ses propos
- risque de dialogue de sourd

Savoir écouter suppose

- ne pas interpréter les propos de notre interlocuteur
- ne pas porter de jugement de valeur
- être dans une écoute compréhensive et non une écoute interprétative ou évaluative

Ce qu'il faudrait faire

Garder le silence

- permet à l'interlocuteur de donner des informations sans qu'on lui demande
- en phase d'attention, le bon communicant n'a que 2 raisons de prendre la parole: montrer qu'il comprend bien ou demander une clarification quand il ne comprend plus

Poser des questions ouvertes

- permet d'activer la conversation sans induire les réponses
- les questions fermées tournent vite à l'interrogatoire

Etre précis

- aide l'interlocuteur à préciser sa pensée
- évite toute imprécision pouvant conduire à une interprétation

Encourager l'interlocuteur

- exprimer ce qui satisfait, ce qui réjouit dans les propos de l'interlocuteur
- donner du feed-back positif
- partir du principe que l'intention du partenaire est positive et lui accorder un crédit d'intention plutôt qu'un procès d'intention

Reformuler

Ecouter

- manifester une attitude de compréhension
- contrôler ses réactions spontanées qui consistent à évaluer, interpréter, aider, donner du conseil, questionner

Caractéristiques d'écoute active et d'une attitude empathique

Acceptation inconditionnelle de l'autre

- refus de tout jugement sur ce que l'autre exprime
- acceptation du silence éventuel de l'autre
- acceptation de ce qui est dit
- accepter que l'autre ne souhaite pas exprimer tel ou tel sentiment

Neutralité bienveillante

- engagement sans jugement reposant sur l'intérêt de l'autre
- considération positive

- ce n'est pas un refus de s'engager

Authenticité

- condition absolue d'une écoute active

L'empathie

- elle nécessite la capacité (et volonté) de contrôler ses propres réactions socio-affectives afin de se rendre disponible à l'autre
- ce n'est pas se mettre à la place de l'autre, mais d'une certaine manière ressentir ce qu'il ressent

2 composantes de l'empathie

- réceptivité aux sentiments vécus par l'autre
- capacité verbale de communiquer cette compréhension
- c'est un processus actif et transmis à l'autre

www.fiches-ide.com