

Mieux se connaître pour mieux communiquer

HEPL – 26 avril 2013

Florganize...

Introduction

- ▶ Si « trop de communication tue la communication », le manque de communication tue la relation.
- ▶ On ne peut pas ne pas communiquer.
- ▶ Mieux se connaître permet de bien communiquer.
- ▶ Mieux communiquer permet de mieux comprendre l'autre.
- ▶ Bien communiquer c'est être efficace.

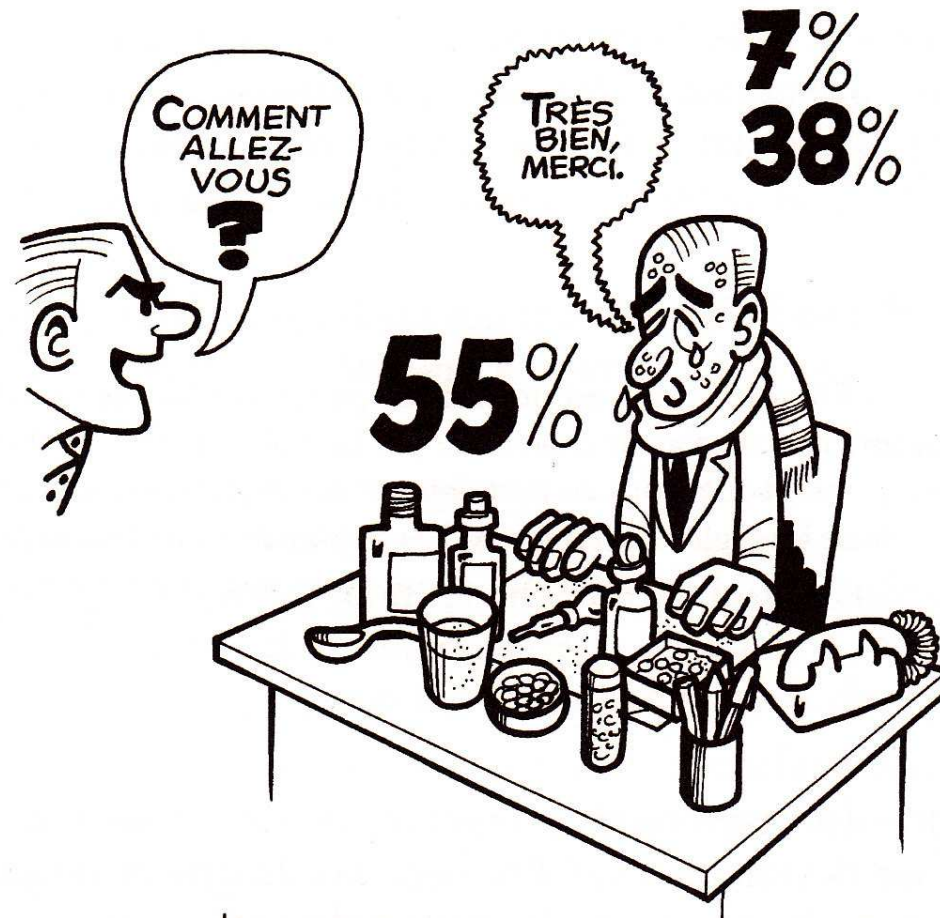


On ne peut pas ne pas communiquer

- ▶ Tout comportement est un acte de communication, même inconscient.
 - ▶ Le refus de communication est de la communication.
 - ▶ L'absence de réponse est une réponse.
 - ▶ Tout comportement, y compris l'absence de comportement, fait partie de la communication.
- Quoi que nous fassions, nous communiquons !**



Incongruence



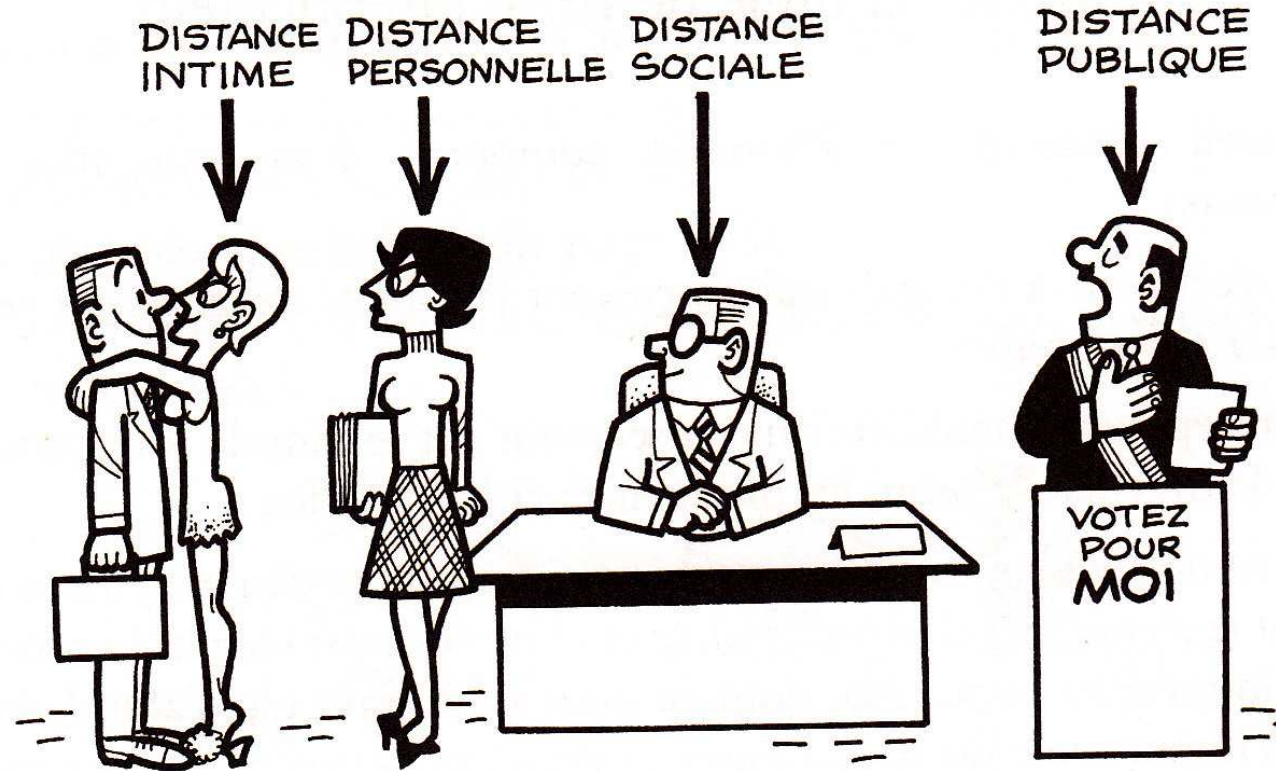
Notion de distance interpersonnelle

« Un jour d'hiver glacial, les porcs-épics d'un troupeau se serrèrent les uns contre les autres afin de se protéger contre le froid par la chaleur réciproque. Mais, douloureusement gênés par les piquants, ils ne tardèrent pas à s'écarter de nouveau les uns des autres. Obligés de se rapprocher de nouveau en raison du froid persistant, ils éprouvèrent une fois de plus l'action désagréable des piquants, et ces alternatives de rapprochement et d'éloignement durèrent jusqu'à ce qu'ils aient trouvé une distance convenable où ils se sentirent à l'abri des maux ».

Parabole des porcs-épics de Schopenhauer



La proxémique



L'acquis

- ▶ Quand nous interagissons avec d'autres personnes et/ou notre environnement, nous le faisons sur la base d'une multitude de présuppositions, hypothèses concernant ce qui est vrai ou pas dans une situation donnée.
- ▶ Exemple : le langage.



Bien communiquer permet d'être efficace

Le contexte

- ▶ Nous avons tendance à présupposer que les choses qui se passent autour de nous ont une signification unique, universelle.
- ▶ Le sens est lié à la perception.
- ▶ Il est déterminé par le contexte dans lequel on se trouve.



La carte n'est pas le territoire

- ▶ La façon dont je perçois une situation n'est peut-être pas la même que mon voisin !
- ▶ Dans ce dessin...

- qui a raison ?
- qui a tort ?



Bien communiquer permet d'être efficace

La communication s'opère à deux niveaux

- ▶ Dans toute communication, il y a :
 - ▶ Le contenu, c'est-à-dire le message qui est dit, transmis.
 - ▶ La relation, c'est-à-dire les rapports entre celui qui émet le message et celui qui le reçoit. Elle détermine la façon dont le contenu du message sera perçu. La relation sert également de contexte pour le message.



Les difficultés dans la relation

- ▶ J'oublie que l'autre est différent de moi
- ▶ J'oublie que la relation est circulaire : il n'y a pas de cause ou de conséquence, de victime ou de coupable
- ▶ J'ai des attentes que l'autre change, que l'autre me comprenne, qu'il devine mes besoins



L'entonnoir de la communication

Ce que j'ai l'intention de dire

Ce que je dis réellement

Ce que l'autre entend

Ce que l'autre écoute

Ce qu'il comprend

Ce qu'il retient

Ce qu'il répète



Ma personnalité

- ▶ Il y a des manières d'être et d'agir différemment
- ▶ Les « types de personnalités » fournissent un langage
- ▶ Ils offrent une grille de lecture
- ▶ Ils permettent de comprendre les différences d'une personne à l'autre
- ▶ Ils permettent de mieux comprendre le fonctionnement d'une équipe



Regardez bien cette image...



Flo'rganize...

Les styles sociaux : introduction

- ▶ L'approche des styles sociaux permet de mieux comprendre et décrypter le comportement de ses interlocuteurs.
- ▶ Chacun de nous possède un style social défini.
- ▶ Nous avons tous un style dominant.
- ▶ On peut distinguer quatre grands types de styles sociaux.
- ▶ Chacun de ces styles est caractérisé par ses qualités et ses défauts.



Les styles sociaux

PROMOUVANT

FACILITANT

Qui êtes-vous ?

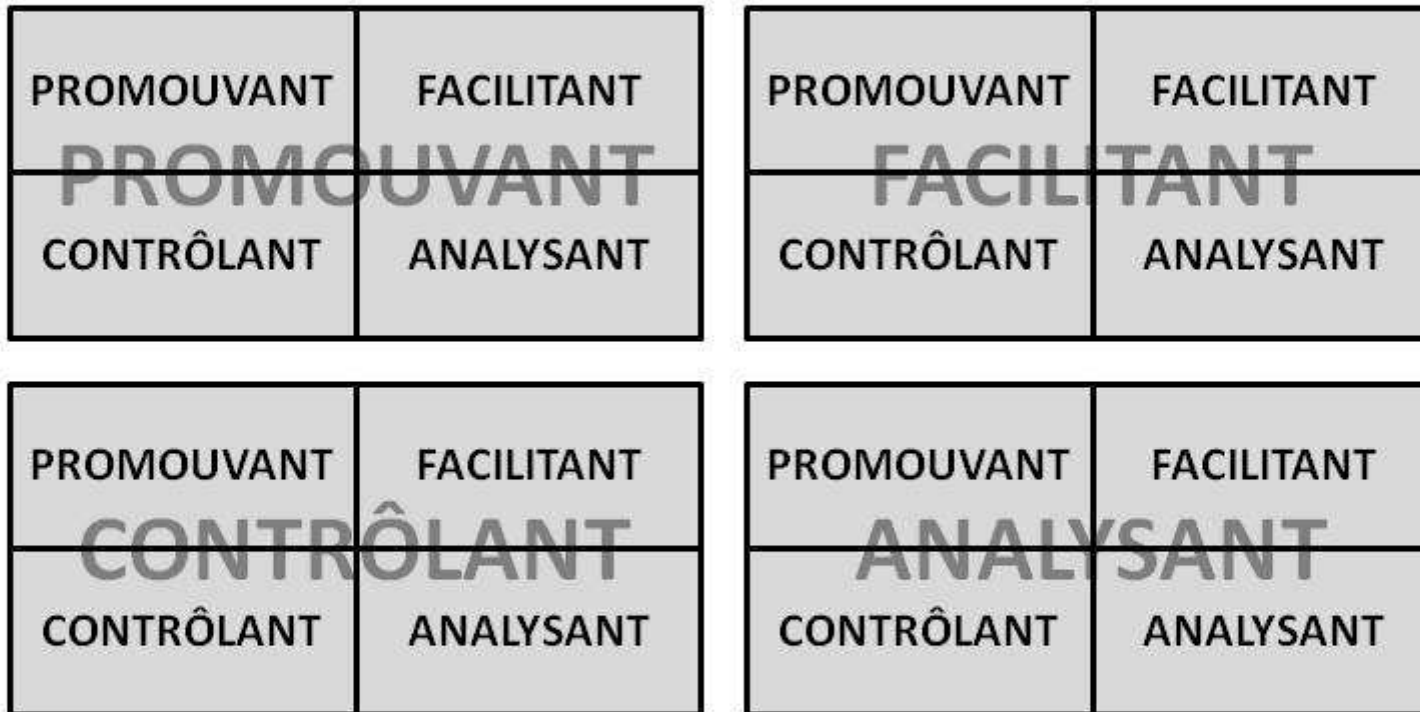
CONTRÔLANT

ANALYSANT



Les styles sociaux

Ce modèle est cependant beaucoup plus fin, car chaque carré peut se diviser en quatre « sous-catégories ».



Les styles sociaux

Les quatre styles sociaux se définissent en fonction de notre rapport :

- ▶ Au **pouvoir**
- ▶ Aux **sentiments**



Les styles sociaux

Rapport au pouvoir

Pouvoir	
Dominant	Non dominant
<ul style="list-style-type: none">• Ton ferme• Parle beaucoup• Interrompt• Affirme• Prend des décisions• Rapide• Moins calme• Réagit	<ul style="list-style-type: none">• Voix douce• Parle peu (moins)• Ecoute• Pose des questions• Réfléchit• Moins rapide• Plus calme• Se laisse faire, ne s'oppose pas



Les styles sociaux

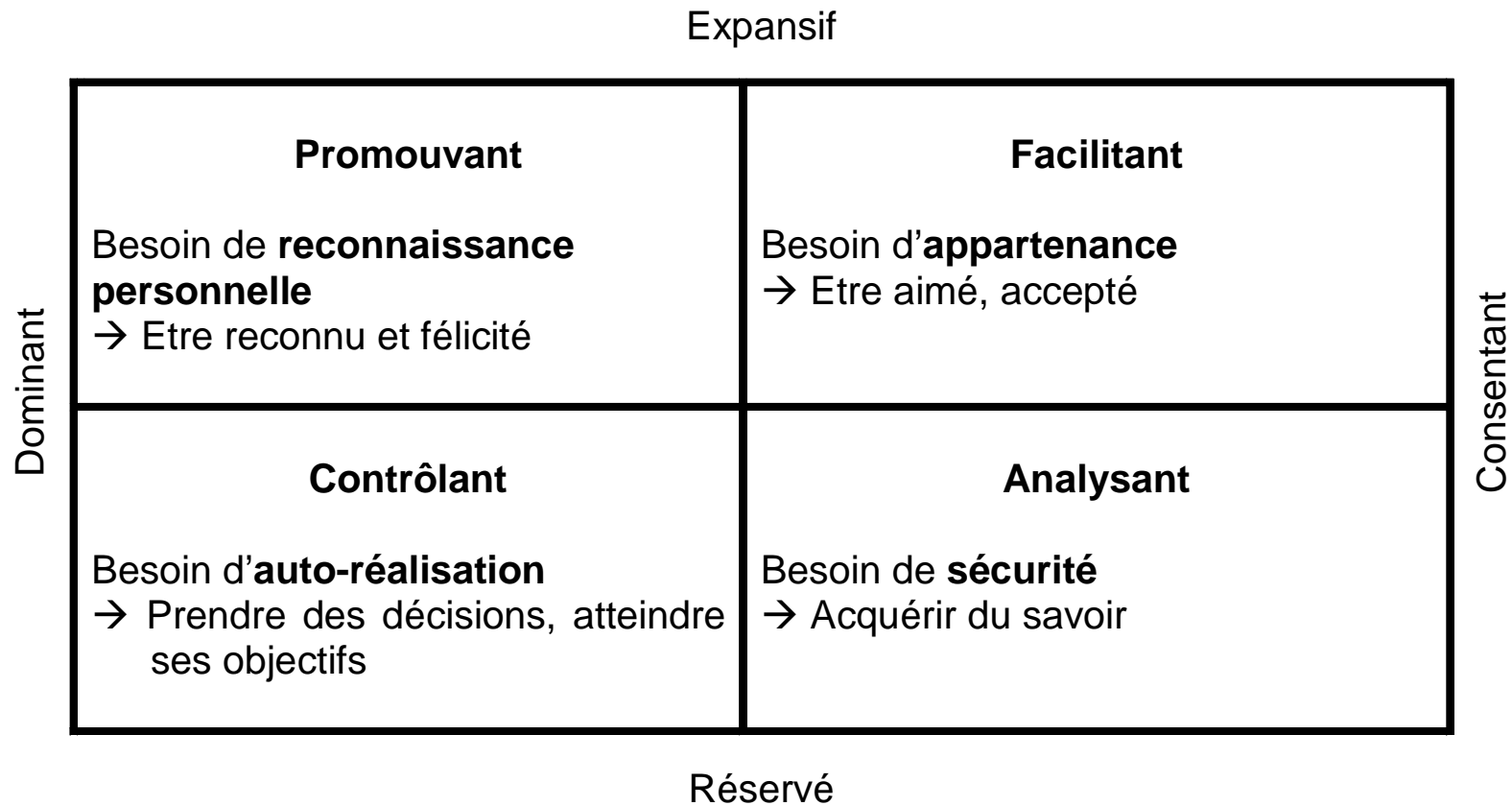
Rapport aux sentiments

Sentiments	
Expansif	Réservé
<ul style="list-style-type: none">• Spontané• Chaleureux• Agit puis réfléchit• Paraît plus ouvert• Registre plus varié• Démonstratif	<ul style="list-style-type: none">• Plus calculé• Distant• Réfléchit puis parle• Paraît plus fermé• Plus monotone• Non démonstratif/sérieux



Les styles sociaux

Les besoins fondamentaux



Les styles sociaux

Les situations de stress

		Expansif			
Dominant	Promouvant	Les situations qui stagnent, sans enjeu, sans challenge.	Facilitant	Les situations où les gens qui l'entourent l'ignorent, le désavouent.	Consentant
	Contrôlant	Les situations où il n'y a pas d'emprise, où quelqu'un décide à sa place.	Analysant	Les situations où il faut agir vite, les situations de « quitte ou double ».	
		Réservé			



Les styles sociaux

Les points forts

	Expansif		
Dominant	Promouvant Son ouverture d'esprit	Facilitant Sa tolérance, son acceptation	Consentant
	Contrôlant Son authenticité (il fait et pense ce qu'il dit)	Analysant Sa fiabilité (il tient ses engagements)	
	Réservé		



Les styles sociaux

Les points faibles

		Expansif			
		Promouvant		Facilitant	
Dominant		Manque parfois de fiabilité, inconscient, irréaliste, frimeur, enfantin.		Manque parfois d'authenticité, peut être trop sentimental, insipide, mou.	Consentant
		Contrôlant		Analysant	
		Semble indifférent aux autres. Les résultats, l'efficacité passent avant les réactions et les sentiments.		Timide, en retrait, méfiant, maniaque, hésitant, indécis, perfectionniste.	
		Réservé			



Les styles sociaux

Réaction face au conflit

	Expansif		
Dominant	Promouvant Se fâche, combat avec émotion	Facilitant Fuit l'obstacle avec émotion	Consentant
	Contrôlant Combat avec logique, sans émotion	Analysant Après analyse logique, fuit l'obstacle sans émotion	
	Réservé		



Les styles sociaux

Comment les motiver ?

	Expansif		
Dominant	Promouvant Valoriser ses actions, le féliciter	Facilitant L'écouter, le faire participer, solliciter son aide	Consentant
	Contrôlant Lui confier des responsabilités, lui fixer des objectifs	Analysant Le sécuriser, le complimenter sur son travail	
	Réservé		



Les styles sociaux

En entretien

		Expansif			
Dominant	Promouvant Branchez-le sur son actualité. Faites-le parler de ses succès	Facilitant Prenez votre temps, privilégiez une discussion cordiale et informelle			Consentant
	Contrôlant Soyez prêt à démarrer au quart de tour, soyez direct dans votre approche et allez à l'essentiel	Analysant Ponctualité, rigueur et structuration voilà les maîtres mots			
		Réservé			



Caractéristiques principales du style promouvant

- ▶ Stimulant, énergique, enthousiaste, chaleureux,
- ▶ Créatif, intuitif, impulsif,
- ▶ Optimiste, dynamique, passionné,
- ▶ Actif, « locomotive »,
- ▶ Loquace, aime les échanges, partager les opinions,
- ▶ Inexact, débordé, souvent en retard,
- ▶ Ouvert, tourné vers le futur.



Mon interlocuteur est un promoteur si...

- ▶ Il a un comportement expansif et ascendant
- ▶ Il communique facilement ses sentiments, émotions, projets, idées
- ▶ Il cherche à imposer ses idées, à proposer une nouvelle façon de faire



Caractéristiques principales du style contrôlant

- ▶ Déterminé, résolu, exigeant,
- ▶ Direct, froid, pressé,
- ▶ Tourné vers l'argent, le bénéfice, le profit
- ▶ Clair, concis, impatient,
- ▶ Soucieux de l'objectif, intéressé par les résultats,
- ▶ Fait passer les résultats avant les sentiments
- ▶ Tourné vers le présent.



Mon interlocuteur est un contrôlant si...

- ▶ Il a un comportement ascendant et réservé
- ▶ Il impose ses idées
- ▶ Il parle d'objectifs et de résultats à court terme
- ▶ Ses propos sont concis et synthétiques



Caractéristiques principales du style facilitant

- ▶ Comportements principalement orientés vers les autres
- ▶ Amical, sympathique, coopératif, conciliant
- ▶ Sensible, attentif, détendu, accueillant, prudent,
- ▶ S'intéresse au relationnel,
- ▶ A du temps pour les autres, écoute
- ▶ Indécis avant le passage à l'action,
- ▶ Aime partager les sentiments,
- ▶ Tourné vers le passé, le présent, le futur



Mon interlocuteur est un facilitant si...

- ▶ Il communique facilement ses sentiments, ses émotions
- ▶ Il a un comportement amical
- ▶ Il cherche à coopérer et à contribuer à un projet ou une équipe



Caractéristiques principales du style analysant

- ▶ Méthodique, minutieux, exact, précis,
- ▶ Patient, réservé, froid,
- ▶ Ponctuel,
- ▶ Posé, réfléchi, consciencieux,
- ▶ Prend des décisions rationnelles,
- ▶ A besoin d'informations, de connaissances,
- ▶ Tourné vers le passé.



Mon interlocuteur est un analysant si...

- ▶ Il est discret, méthodique, soucieux des détails
- ▶ Il cherche à analyser précisément tous les aspects d'un projet pour être sûr de sa réussite

