

Initiation à LA COMMUNICATION

Postulats de base

- On ne peut pas ne pas communiquer.
- Nous communiquons consciemment et inconsciemment.
- Nous communiquons au niveau verbal, au niveau para-verbal et niveau non-verbal (les paroles - la musique - la danse).
- Le non-verbal et le para-verbal déterminent à plus de 80% l'issue de l'échange.
- Nous captions plus d'informations que nous ne l'imaginons consciemment.
- Nous donnons plus d'informations que nous ne l'imaginons consciemment.
- Une grande partie de ce que nous communiquons est inconscient et non-verbal.
- La communication est une boucle de rétroaction : plus on observe plus on a d'informations.
- Le code (langage) n'est pas le message: c'est un véhicule.
- C'est le message qu'il faut faire passer grâce au code.

Philosophie de la communication

- Nous ne connaissons pas à "piori" le modèle du monde des autres (observez et posez des questions).
- Nous avons la responsabilité de nous faire comprendre. "
- Le sens de notre message est déterminé par la réponse qu'il suscite (soyez flexible).
- Quelque soit le comportement mis en place, il a une fonction positive.

La communication est au centre de la relation à l'autre. Elle est verbale et non verbale. C'est la clé de la confiance. Elle se traduit par des propos, des attitudes, des comportements .

• La communication non verbale

A la première vue de l'autre, chaque individu a un ressenti auquel il ne faut pas s'attacher mais qui influencera la nature de la relation.

En effet, l'aidant doit être vigilant sur les idées préconçues qui risquent d'entraver, de dénaturer sa relation à la personne aidée et doit être capable, dans son appréciation, de discerner les différents éléments du message émis.

Les messages non verbaux émis sont nombreux : regard, sourire, mimiques, silence, postures, grimaces, attitudes, expressions, ...

Ils vont ponctuer en permanence la relation.

Aussi, l'aidant doit sans cesse être à l'écoute des expressions corporelles et gestuelles de l'aidé par sa perception visuelle (observation) voire tactile (toucher).

Cette observation discrète doit permettre de recenser les habitudes, les désirs, les demandes de la personne aidée et par conséquent son sentiment de bien être ou de mal être.

• La communication verbale

En parallèle à la communication non verbale, le langage et l'écoute verbale apportent eux aussi des éléments de la perception de l'autre.

Le message émis permet l'expression d'une idée, d'un sentiment, d'une demande, d'une revendication, ... Il peut avoir diverses interprétations car il dépend de nombreux facteurs personnels et socioculturels : message direct ou détourné, intonation, contexte, vocabulaire utilisé, histoire de la personne, manière de ...

Le message reçu, de la même manière que le message émis, dépend de la personne qui le reçoit et l'interprète.

Le message est fréquemment source de malentendu.

Trop emprunt d'affectivité et d'interprétations personnelles, il peut être mal perçu. Cependant, dénué totalement de chaleur, le message, quel qu'il soit, perd de son sens dans la relation d'aide et peut être interprété comme un manque de reconnaissance.

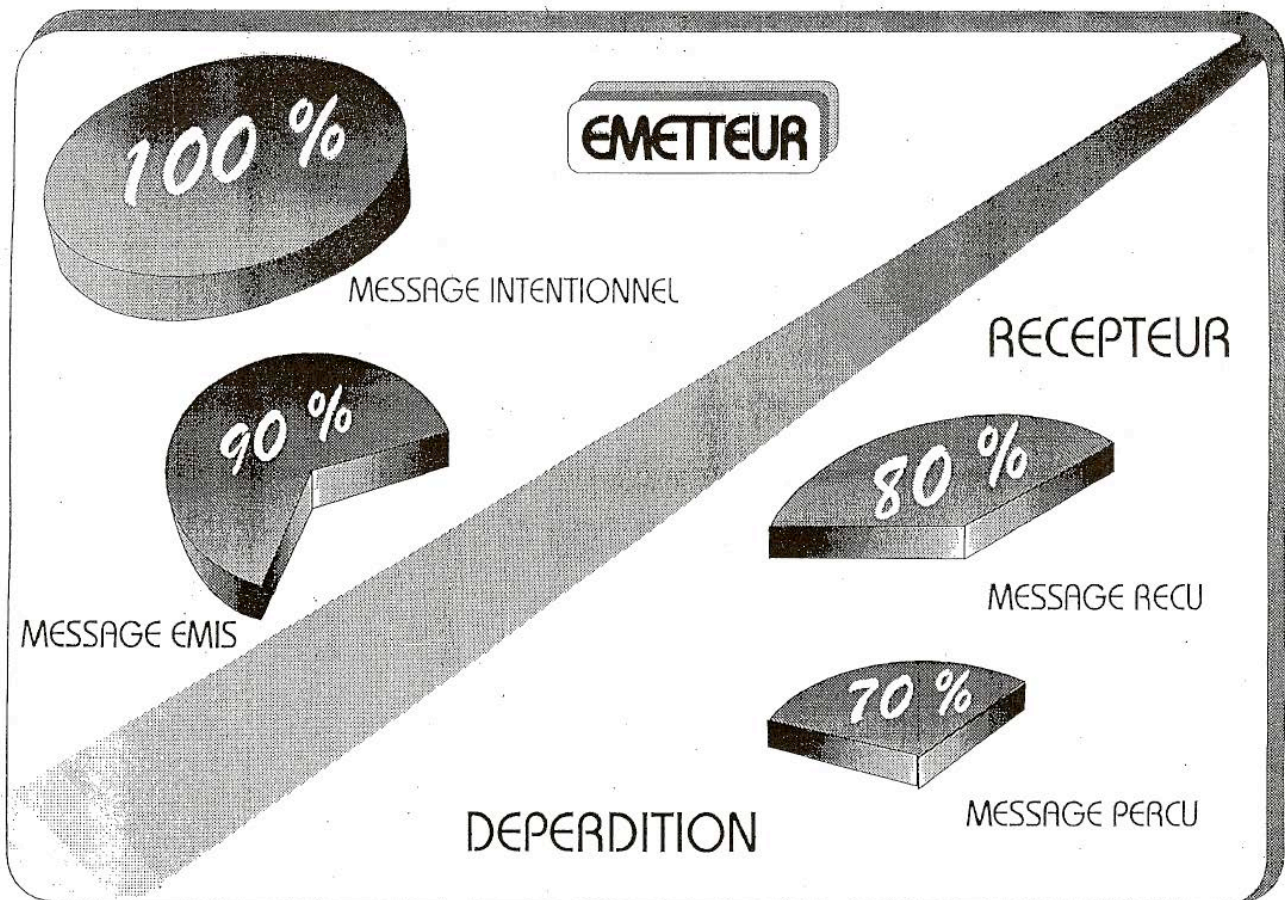
DEFORMATION DU MESSAGE (à l'écoute)



CE QUE J'AI VOULU DIRE =>

CE QUE J'AI DIT =>

CE QU'IL A COMPRIS, INTERPRÉTÉ



UNE COMMUNICATION A QUATRE TEMPS

Quatre verbes peuvent résumer en quoi consiste l'acte de COMMUNIQUER efficacement :

ÉCOUTER, QUESTIONNER, REFORMULER, S'EXPRIMER.

Combien pensent encore que "communiquer, c'est S'EXPRIMER" ?

Ils réduisent alors la communication à son objectif partiel : TRANSMETTRE DE L'INFORMATION.

Certes, c'est important, mais insuffisant.

Communiquer vise aussi à OBTENIR DE L'INFORMATION.

La technique d'ÉCOUTE ACTIVE, qui consiste à ÉCOUTER, à QUESTIONNER et à REFORMULER permet d'atteindre cet autre objectif.

Quelques conseils valent d'être rappelés ici pour utiliser ces moyens à bon escient.

Écouter, Questionner, Reformuler, S'exprimer,

ÉCOUTER : *⇒ Une discipline de l'attention et des signes.*

Il est devenu commun de dire que, si la nature nous a dotés de deux oreilles et d'une seule langue, c'est pour écouter deux fois plus qu'on ne parle.

Pourtant, il n'est ni spontané, ni facile d'écouter réellement. Écouter requiert un exercice de l'attention et une mobilisation de plusieurs ressources :

- les oreilles, bien sûr, et le cerveau, pour écouter ce qui est dit, pour comprendre ce que l'autre veut transmettre et qu'il ne dit pas forcément, pour appréhender son cadre de référence et son langage, pour découvrir sa différence,
- mais aussi les yeux, pour "entendre" le langage de son corps, sa posture, son expression, ses mimiques, ses gestes, "écouter, c'est observer" disait Mirabeau,
- la sensibilité, enfin, pour reconnaître ses sentiments et pour accueillir sa parole telle qu'elle est, qu'il se sente en confiance, et qu'il sente sa différence reconnue et acceptée.

Plusieurs signes tendent à montrer qu'il y a écoute, ou non, qui sont autant de conditions à remplir :

LES SIGNES INSTANTANÉS DE L'ÉCOUTE ... (sont écrites les idées que vous avez formulées à ce sujet)	
L'autre se sait écouté lorsque ...	Je sais que j'écoute lorsque ...
<ul style="list-style-type: none"> - il est entendu. - il n'est pas interrompu. - on est attentif à lui: - on lui répond, - on l'interroge, - on cherche à l'aider, à le comprendre. - il est regardé. etc 	<ul style="list-style-type: none"> - Je suis attentif(ve), concentré(e) - Je ne parle pas - Je comprends ce que me dit la personne - J'entends - Je réponds - J'acquiesce - Je (me) pose des questions - J'argumente - Je regarde - Je suis intéressée - Je m'interromps dans ma tâche - Je garde mon calme - Je suis disponible

Nous avons ensuite réfléchi à certaines attitudes qui peuvent poser questions :

Par exemple :

- Est-il nécessaire d'être intéressé(e) pour être à l'écoute ?
- Doit-on seulement garder le silence ?

A ce sujet, nous avons vu que l'écoute pouvait être active?

La deuxième étape étant : Questionner - Reformuler - S'exprimer.

QUESTIONNER : => *pour aller plus loin*

Même la meilleure écoute, à elle seule, permet rarement de tout comprendre.

Corollairement, le seul fait de laisser l'autre s'exprimer ne suffit pas toujours à lui permettre de bien s'expliquer, ou de trouver une solution à son problème.

Les techniques d'interrogation sont un moyen de mener le processus de CLARIFICATION et d'INVESTIGATION permettant d'aller plus loin.

Les questions posées peuvent être de plusieurs sortes, suivant ce qu'on cherche à obtenir :

TYPES DE QUESTIONS

OUVERTES :

Ce sont des questions exploratoires. Elles visent à faire réfléchir l'autre et à le faire parler. Elles ont pour caractéristique de commencer par : qui, quoi, où, quand, comment, combien, pourquoi (QOOCCP).

Ex. : Que voulez-vous dire par ... ? Que pensez-vous de ... ? Comment allez-vous vous y prendre pour ... ? Pourquoi ne voulez-vous pas ... ?

FERMÉES :

Elles appellent une réponse précise, par oui ou par non, une information ponctuelle, une vérification.
Ex : Avez-vous une expérience dans tel domaine ? Irez-vous à la réunion ?

ALTERNATIVES :

Elles orientent vers un choix restreint, pour saisir une tendance.
Ex.: Préférez-vous un rendez-vous en début ou en fin de journée ?

A CHOIX MULTIPLES

Elles permettent de vérifier ou de tester une ou plusieurs hypothèses.

Ex.: Selon vous, pourquoi ces difficultés : une déficience du contrôle, un manque d'effectifs, un manque de formation ?

REFORMULER : *=> pour relancer et accompagner.*

Outre la clarification et l'investigation que cela permet, interroger manifeste notre intérêt pour l'autre et pour ce qu'il dit.

Un autre moyen de montrer cet intérêt et, surtout, de faire progresser le dialogue, consiste à suivre le discours de l'interlocuteur et à le relancer, ponctuellement, en reformulant ce qu'il dit.

On appelle REFORMULATION l'intervention qui redit d'une manière plus concise ou plus explicite ce que vient d'exprimer l'autre.

Au gré de la discussion, plusieurs modes de reformulation peuvent être utilisés, suivant l'objectif visé.

Dans tous les cas, ils sont le signe d'une attitude de COMPREHENSION, en même temps que des moyens essentiels de celle-ci.

DIFFÉRENTS MODES DE REFORMULATION

REFLET :

Pour vérifier qu'on a compris, et l'annoncer : on reprend en termes équivalents, l'essentiel de ce qui vient d'être dit.

Ex : Si je vous ai bien compris, vous voulez dire que ...

ECHO :

Pour connaître la signification donnée à ce qui paraît un "mot clé" : on le reprend.

Ex : "La psychologie, c'est dangereux" Dangereux ! dites-vous ?

CLARIFICATION :

Pour tenter de mettre en lumière ce qui est confus, épars, inorganisé : on offre une traduction des différents éléments d'information, en une idée essentielle.

Ex. : Le nœud du problème, dans tout ce que vous dites, c'est peut-être que vous n'êtes plus d'accord avec notre façon de travailler. Qu'en pensez vous ?

LA REFORMULATION

Reformuler consiste à *redire*, avec nos propres termes, ce qu'a dit notre interlocuteur.

La reformulation est *la clef de voûte* d'une bonne communication.

Elle implique une écoute attentive d'autrui et exige une suspension provisoire de son propre jugement.

Elle permet :

- de vérifier que l'on a bien compris ce que l'autre voulait signifier,
- de lui faire savoir qu'on l'a réellement écouté,
- de diminuer les tensions éventuelles,
- d'amener l'interlocuteur à préciser sa pensée.

Elle porte :

- sur les faits,
- sur les opinions,
- sur les sentiments exprimés ou manifestés par l'interlocuteur.

DIFFÉRENTES FORMES DE REFORMULATION

o LA REFORMULATION-REFLET

Elle est une simple paraphrase du discours de notre interlocuteur : "Si j'ai bien compris ... "

o LA REFORMULATION-SYNTHÈSE

Elle a pour objet de dégager les éléments essentiels d'une intervention un peu longue ou confuse :
"En somme, ce que vous venez de dire peut se résumer ainsi ... "

o LA REFORMULATION-CLARIFICATION

Elle permet de recentrer l'entretien après quelques digressions :
"En ce qui concerne le sujet qui nous préoccupe, l'apport de votre intervention est le suivant ,

o LA REFORMULATION-ÉCHO

Pour relancer et amener l'interlocuteur à expliciter une affirmation :

- "Je désapprouve totalement ce que vous venez de dire ... "
- "Totalemment ? ... "

o LA REFORMULATION-MIROIR

Elle joue sur l'effet figure/fond :

- "Dans cette boîte, les gens n'y comprennent rien ... "
- "Ce qui signifie que vous êtes le seul à y comprendre quelque chose ... "

S'EXPRIMER : *pour se positionner.*

S'exprimer, c'est s'adresser à quelqu'un, que celui-ci soit un ou plusieurs.

Dans tous les cas, il importe donc de savoir à "qui" l'on parle, lorsqu'on cherche à s'exprimer : la capacité de bien faire passer de l'information dépend, en tout premier lieu, de celle d'en obtenir de la part d'autrui.

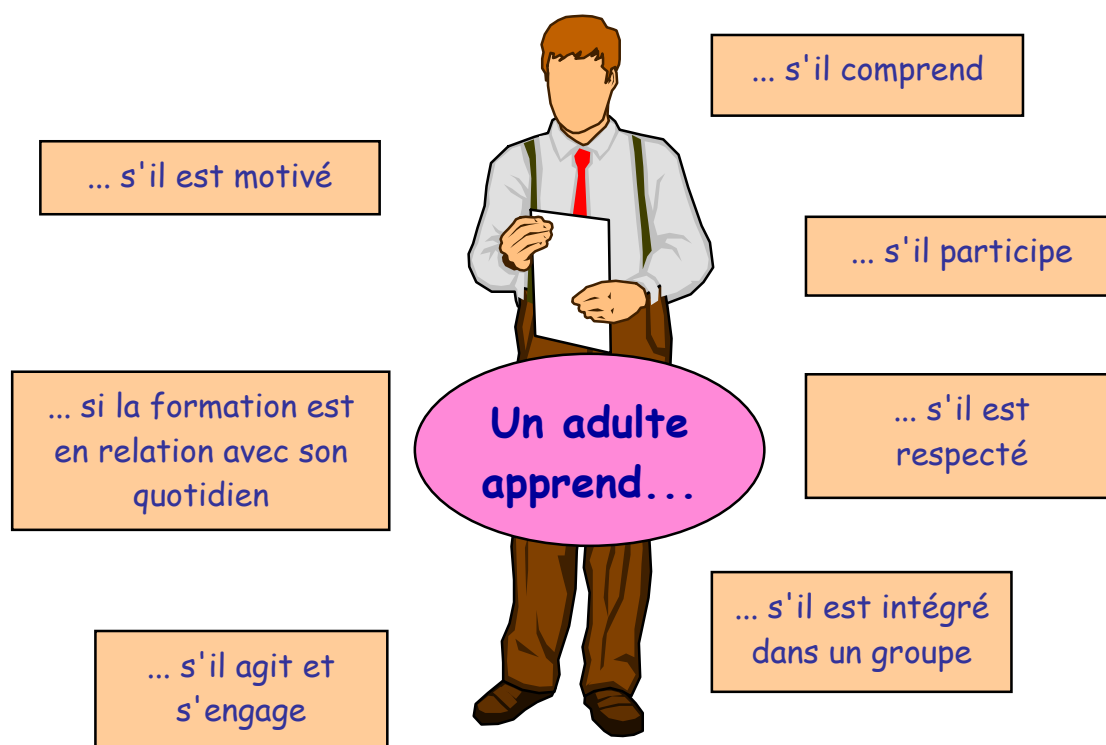
Remplir cette condition permet à celui qui s'exprime d'adapter son message - et la façon de le dire - à son interlocuteur : son langage, son cadre de référence, son degré de connaissance dans un domaine donné, son niveau d'information, ses résistances, ses motivations, etc."

Cela ne suffit pas. Pour mettre le maximum de chances de son côté, celui qui veut faire passer un message doit aussi respecter la «règle des 5C» :

S'EXPRIMER : LA RÈGLE DES 5 C

Court Concis Clair Complet Compréhensible

L'APPRENTISSAGE DES ADULTES EN FORMATION



Rétention de l'information



10 %



20 %



30 %

Nous retenons approximativement :

- 10 % de ce que nous lisons
- 20 % de ce que nous entendons
- 30 % de ce que nous voyons
- 50 % de ce que nous voyons et entendons
- 80 % de ce que nous disons
- 90 % de ce que nous disons en faisant quelque chose en relation

Un adulte retient...



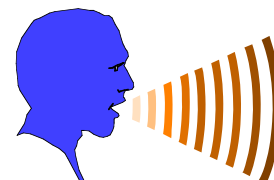
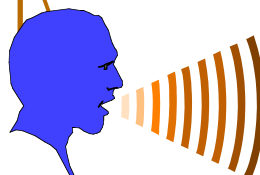
50 %



Plus l'adulte agit, plus il apprend !



90 %

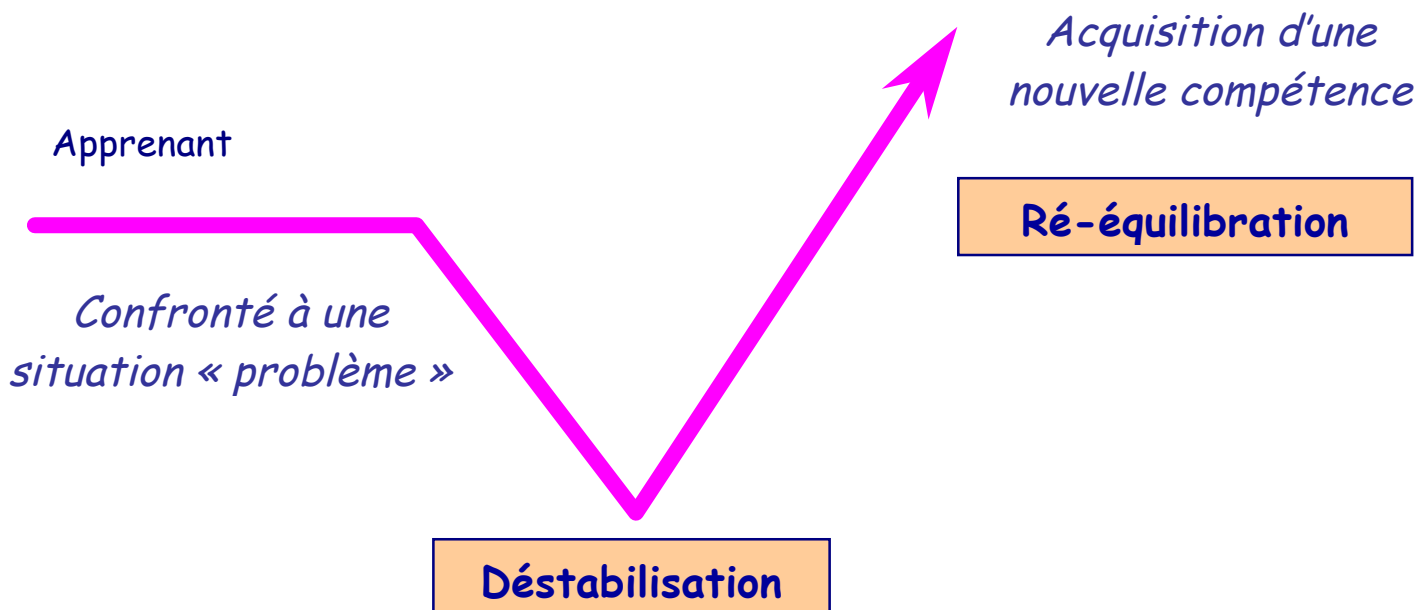


80%

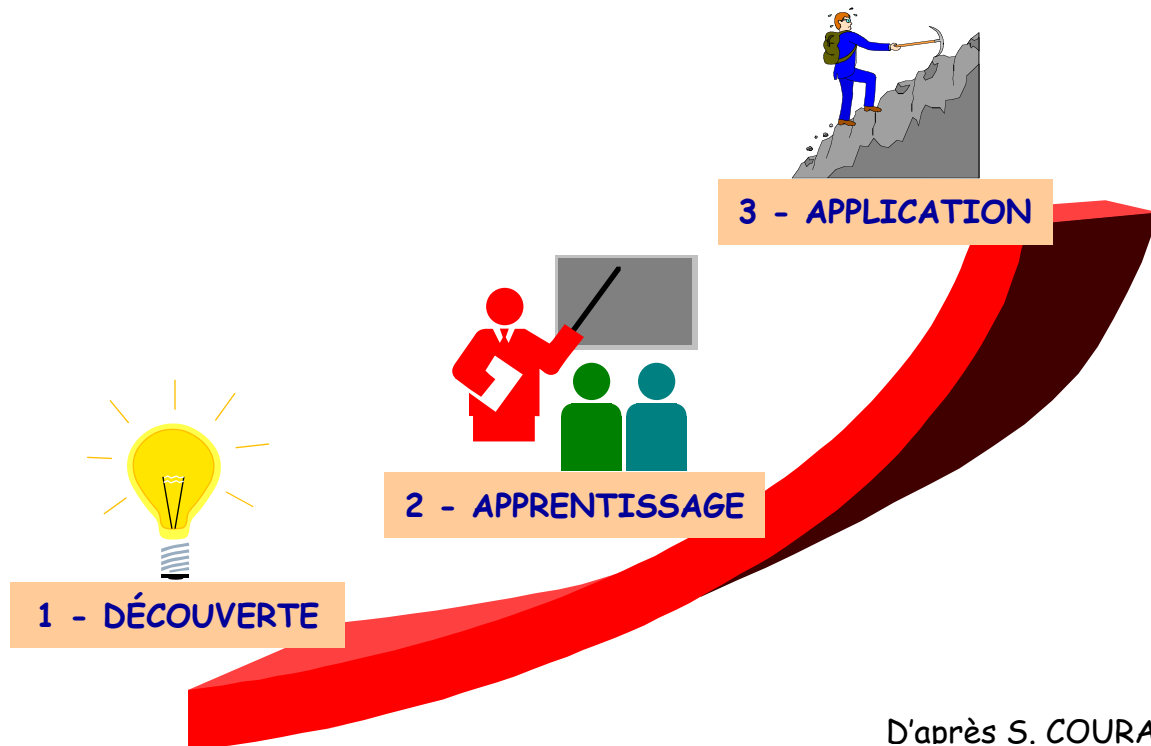
D'après R. MUCCHIELLI

LA PROGRESSION DANS L'APPRENTISSAGE

Les étapes d'une acquisition



Le rythme ternaire



L'étude de cas

Rôle du formateur

- Présente une situation
- Interroge les participants
- Fait clarifier les connaissances des participants

Rôle du formé

- Écoute (observe)
- Évoque son vécu, exprime ses expériences et ses connaissances :
 - Il indique les phases à suivre,
 - Il indique les erreurs possibles,
 - Il indique les risques encourus,
 - Il indique et justifie ses interventions.

Faire le point sur les connaissances acquises et celles qui restent à acquérir