

Communication interpersonnelle et Gestion de conflits

Cours 1

Valérie Piola-Caselli
contact@com-media-conseil.com





Un oiseau perché sur un arbre n'a jamais peur que la branche casse parce qu'il n'a pas mis sa confiance dans la branche mais dans ses propres ailes.

Les messages contraignants

Nous nous évaluons et nous évaluons les autres en fonction de messages forts reçus dans l'enfance:

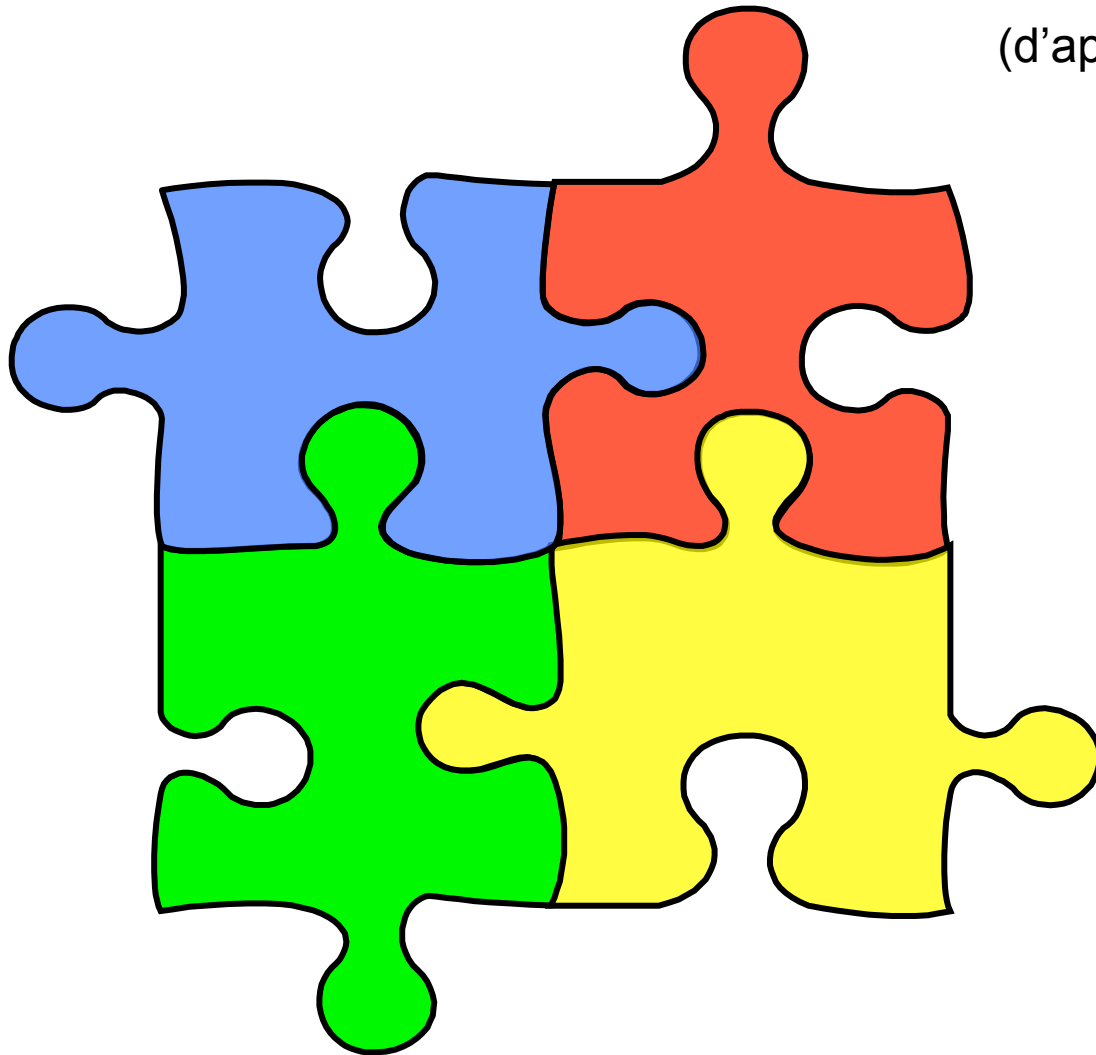
- Dépêche-toi
- Sois fort
- Sois parfait
- Fais plaisir
- Fais des efforts



L'Autre

4 grands types de personnalités et de multiples combinaisons

(d'après le modèle de Ned Herrmann)



4 talents

4 manières de penser

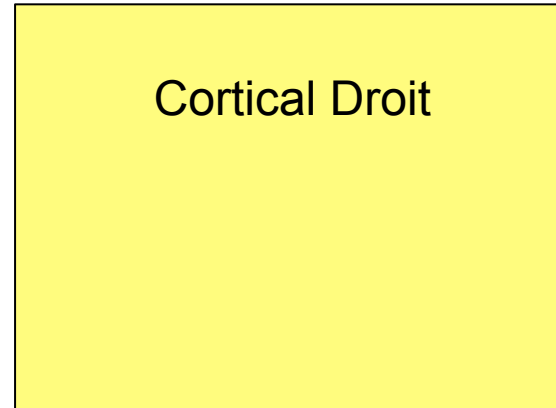
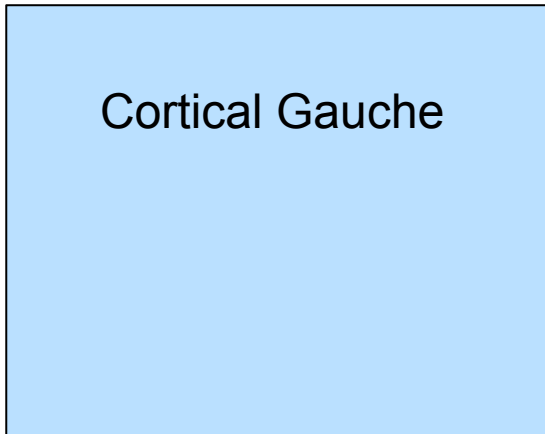
4 façons de communiquer

4 modes de prise de décisions

CORTICAL

H
E
M
I
S
P
H
E
R
E

G
A
U
C
H
E



H
E
M
I
S
P
H
E
R
E

D
R
O
I
T



LIMBIQUE

BLEU

Direct
Factuel
Tourné vers l'action
Décisions rapides
Accepte la confrontation
Talent de décideur

JAUNE

A une vue d'ensemble
Visionnaire
Créatif
Générateur d'idées
Expérimentateur
Innovateur
Spontané

VERT

Minutieux
Analytique
Aime l'organisation
Conservateur
Pragmatique
Prises de décision sûres
Aime rentrer dans les détails

ROUGE

Esprit d'équipe
N'aime pas les conflits
Aime jouer un rôle de soutien
Conseiller
Conciliateur

Forces et faiblesses des bleus

Aborde les situations de manière analytique, logique et rationnelle



N'aime pas l'ambiguïté et les contrastes, néglige parfois les solutions alternatives

S'attache aux faits



Ne tient pas toujours compte des sentiments d'autrui et peu être perçu comme froid

Affirmé, résolu, performant, efficace et rapide



Risque de prendre des décisions trop hâtives

Aime diriger les gens et les événements tout en gardant son indépendance



A du mal à lâcher le contrôle et à déléguer, à écouter les conseils d'autrui

Aime les challenges (problème à résoudre, compétition, projet...)

Professions
Chirurgien, ingénieur...

Forces et faiblesses des rouges

Soutient et écoute activement les autres. Aime les relations personnalisées



Risque de négliger les faits et la logique
A du mal à dire "Non"

Capable de se concentrer sur l'instant présent



A tendance à ne pas raisonner à long terme

Recherche la sécurité et le sentiment d'appartenance



N'aime pas les confrontations, a des difficultés à gérer la colère

Engendre l'enthousiasme, Persuade, enseigne, facilite



Peut parfois s'enliser dans la persuasion ou/et se laisser mener par l'affectif

A l'esprit d'équipe
Renforce la cohésion du groupe

Professions
Infirmier, enseignant...

Forces et faiblesses des jaunes

Visionnaire qui a une vue d'ensemble



A tendance à négliger les détails

Créatif, souvent artiste, forte dimension spirituelle



Peut parfois manquer de réalisme, ne pas avoir la notion du temps

Spontané, intuitif, aimant s'impliquer



Très enthousiaste au départ, puis risque de « zapper » rapidement d'une activité à l'autre

Intègre les idées nouvelles et les concepts



S'intéresse peu à la pratique

Trouve des solutions créatives, a la capacité de sortir du cadre

Professions:
Publicitaire, formateur,
responsable marketing...

Forces et faiblesses des verts

Précis, analytique, organisé



Tendance à la rigidité

Fait respecter les règles, les procédures



Ne tient pas toujours compte des sentiments d'autrui et peu être perçu comme froid

Orienté vers la tâche



Risque de se perdre dans les détails et de ne pas avoir de vue d'ensemble

Trouve les failles dans une idée ou un projet



Résiste au changement

Travaille efficacement avec les ressources actuelles – Tire le meilleur des idées passées

Professions
Planificateur, comptable...

La meilleure façon de travailler avec un...

Bleu

- Être précis, efficace et direct
- Lui attribuer un rôle de leader
- Lui laisser son autonomie
- Place aux faits, pas aux sentiments
- Parler de défis et de résultats concrets
- Être rigoureux (respect des délais...)
- Faire appel à lui pour des tâches requérant motivation, persuasion, initiative

Vert

- Lui fournir des données – des faits objectifs et des chiffres tangibles
- Réduire les manifestations d'émotions, utiliser la logique et la précision
- Respecter les règles et soutenir son approche organisée
- Lui donner le temps de la réflexion
- Présenter des plans d'actions détaillés par écrit (étape par étape, liste des avantages et inconvénients...)

Jaune

- Faire preuve d'enthousiasme, écouter et être stimulant durant la génération d'idées
- Accepter et soutenir les raisonnements divergents, l'originalité et l'innovation
- Le laisser s'exprimer sans brusquer la discussion
- Fournir de la variété dans les tâches
- Faire appel à lui pour créer des projets, développer des réflexions stratégiques
- Fournir du support pour les détails

- Prendre le temps nécessaire pour le relationnel, montrer un intérêt personnalisé
- Écouter attentivement permettre l'expression des sentiments (les siens et les vôtres) et de l'intuition face à des arguments logiques
- Lui donner le temps de la décision et de la confiance
- Avoir conscience que ces personnes auront du mal à vous dire "non". Soutenir leur libre choix
- Fournir du support à l'approche des dates butoir

Entre ce que l'autre pense

Ce que l'autre veut dire

Ce que l'autre croit dire

Ce que l'autre dit

Ce que vous voulez entendre

Ce que vous entendez

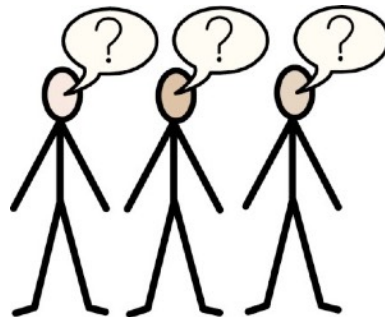
Ce que vous croyez comprendre

Ce que vous voulez comprendre

Et ce que vous comprenez

Il y a au moins **9** possibilités de ne pas être sur la même longueur d'ondes!

Qu'est-ce que communiquer?





Communiquer...

...c'est libérer de l'information mais
c'est aussi la sélectionner.

Les 5 questions de base

⊕ Que dire?

⊕ Qui le dit?

⊕ A qui?

⊕ Dans quel but?

⊕ Sous quel délai?

Message

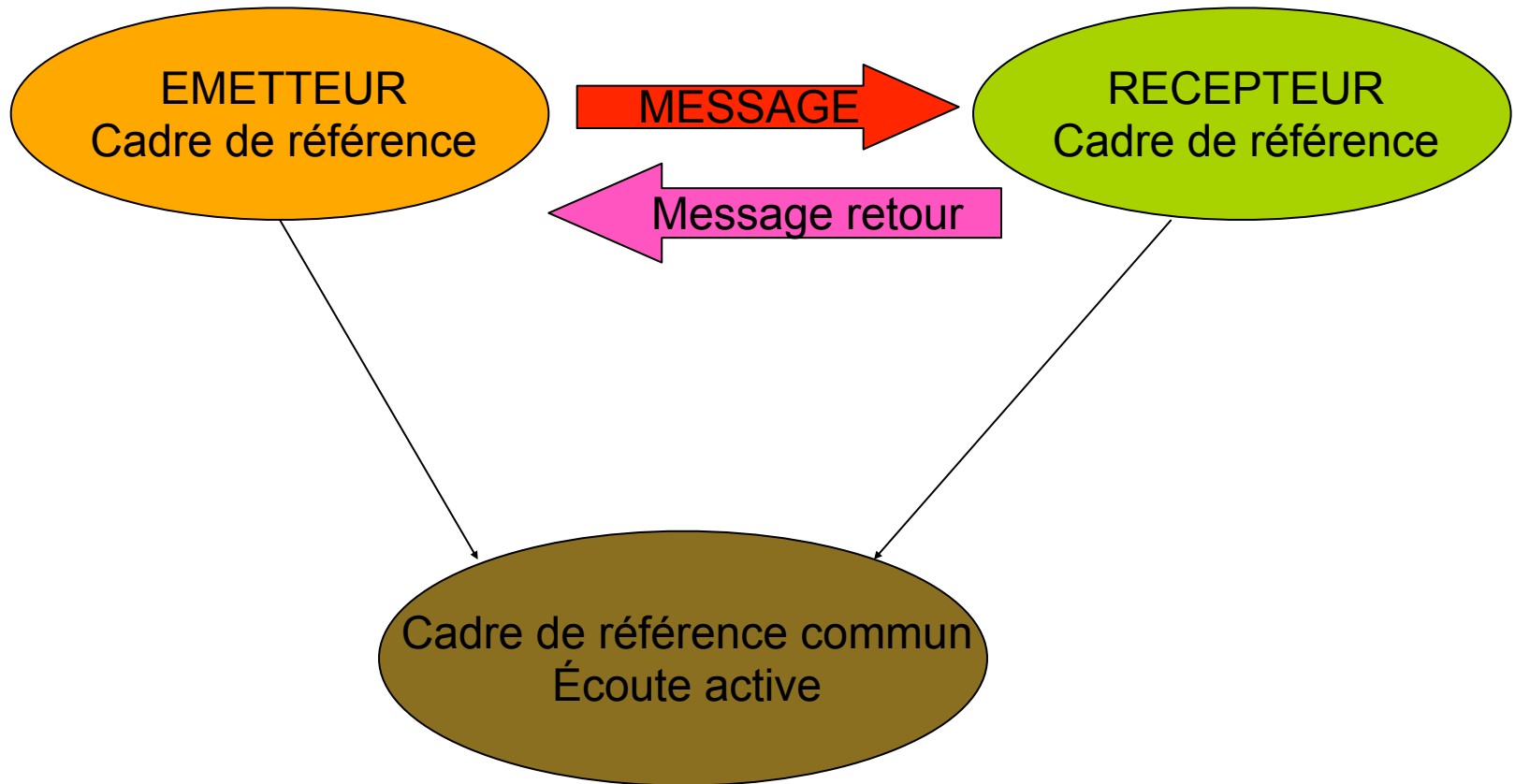
Émetteur

Récepteur

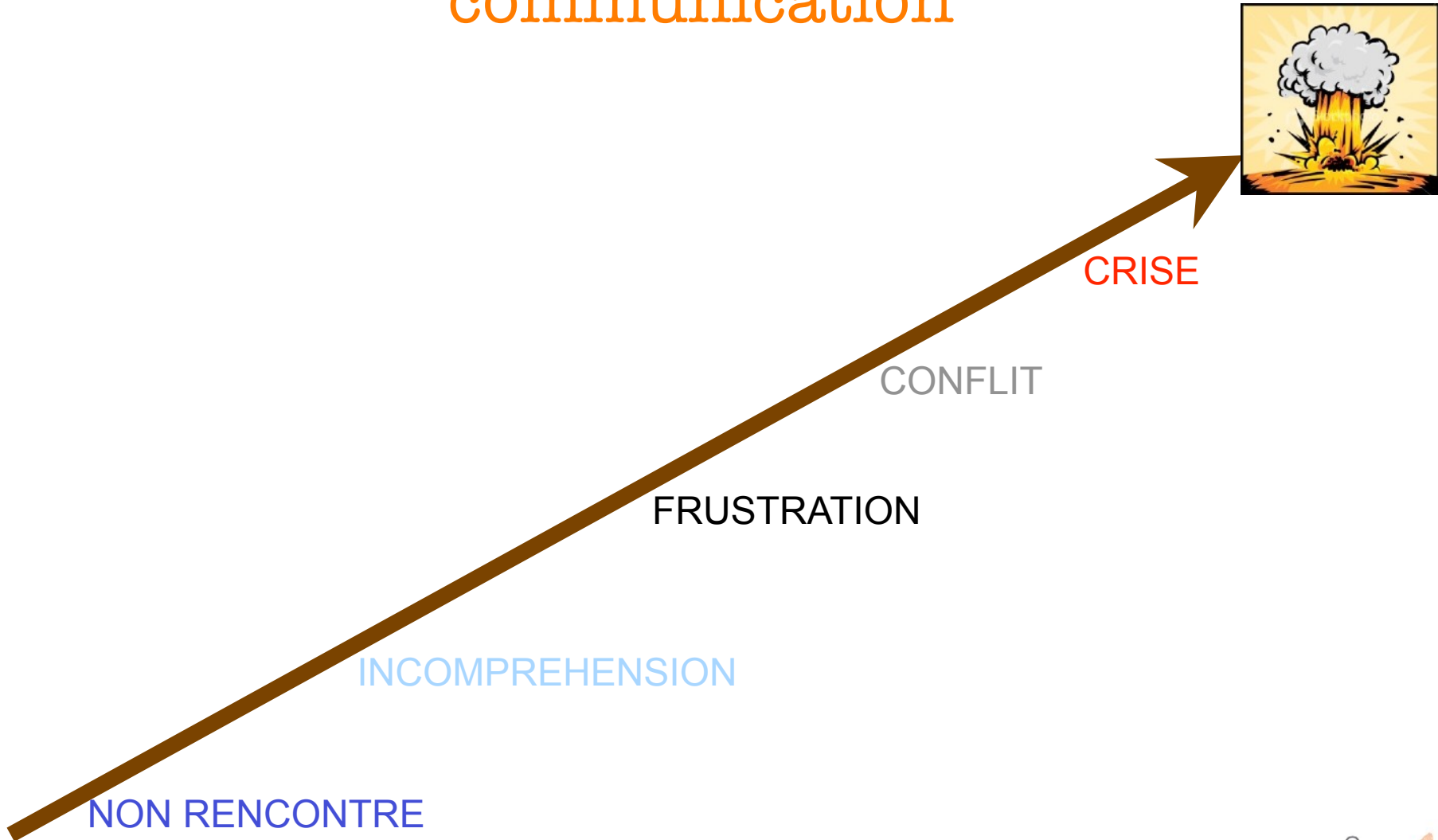
Impact

Actualité

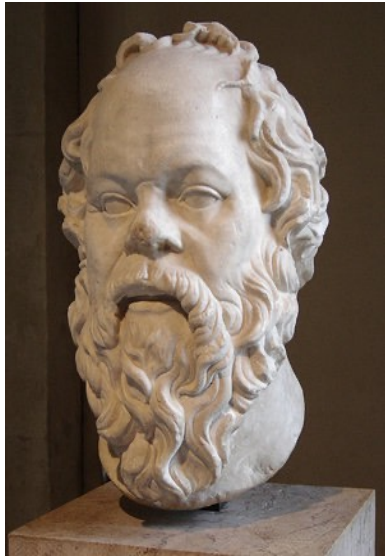
Prendre ses repères



Les décalages en matière de communication



L'écoute active



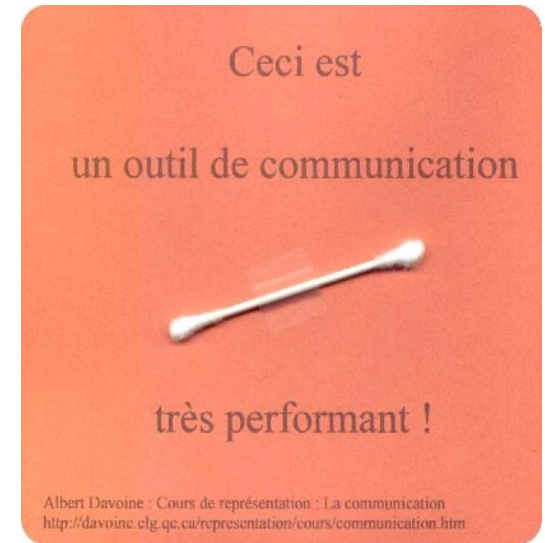
***“LES GENS QU’ON INTERROGE,
POURVU QU’ON LES INTERROGE
BIEN,
TROUVENT D’EUX-MEMES
LES BONNES REPONSES”***

Socrate

L'écoute active

Définition

- L'écoute implique que nous acceptions de renoncer « au plaisir de dire »
- C'est donc une attitude compréhensive qui traduit un désir profond de faciliter la parole de l'autre.



Outils de l'écoute active

Elle s'appuie sur différentes techniques:

- ✗ questions ouvertes
- ✗ silences porteurs
- ✗ reformulation ou feed back
- ✗ soutien empathique