



# LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION



# PROGRAMME

**INTRODUCTION**

**CRÉER ET ENTRETENIR UNE BONNE RELATION**

**L'ÉCOUTE**

**L'OBSERVATION**

**LA PERSUASION ET L'ARGUMENTATION**

**LE COMPORTEMENT ASSERTIF**

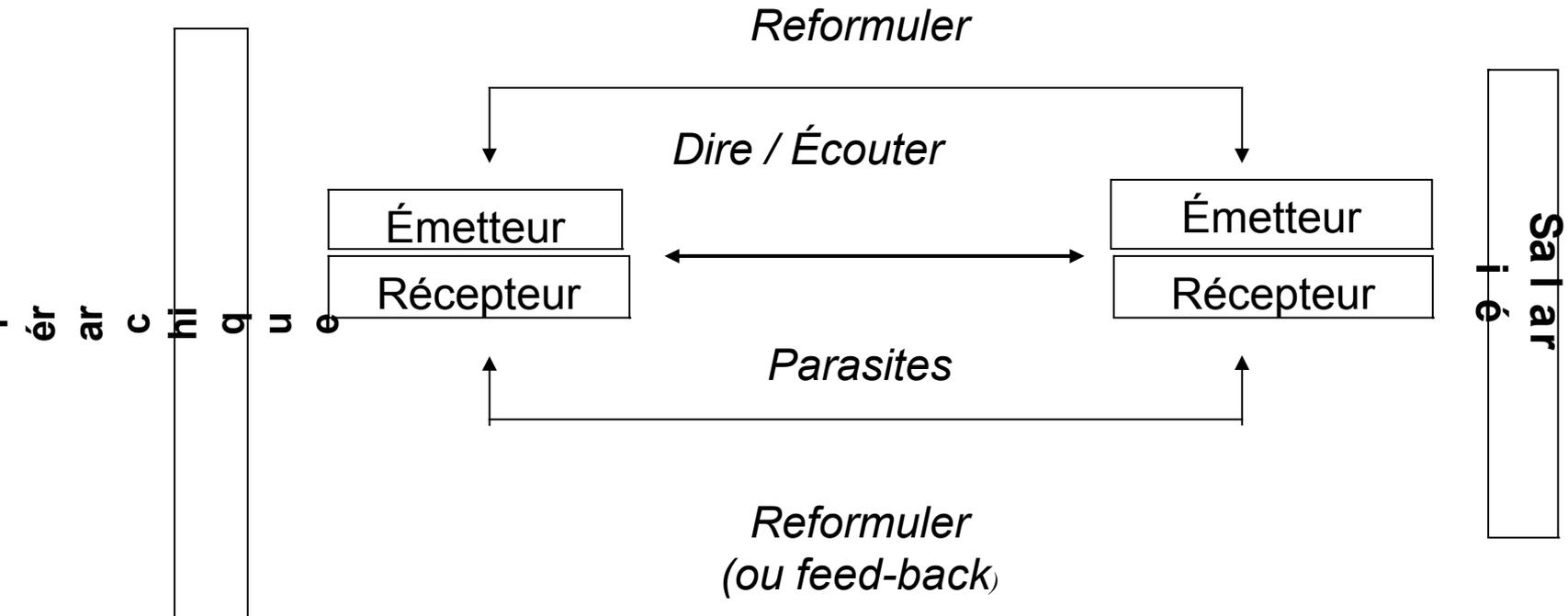
**LA SYNCHRONISATION**

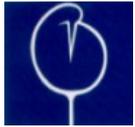
**CONCLUSION**





# SCHEMA DE BASE DE LA COMMUNICATION





**AUTODIAGNOSTIC DE VOTRE STYLE RELATIONNEL**



# LES DIFFERENTS STYLES

## ➔ **STYLE A : LEADER**

**Vous aimez l'action, les résultats et la rapidité. Vous êtes direct dans vos communications et privilégiez l'efficacité avant tout. Cette attitude est un élément favorable pour la conduite d'une équipe de travail. Mais attention quand même à ne pas réduire au silence des collaborateurs plus réservés.**



## LES DIFFERENTS STYLES

### ➔ **STYLE B : AUTORITAIRE**

**Vous préférez commander qu 'être commandé et vous pensez souvent qu 'une idée n 'est valable que si elle est vôtre. Dans vos relations, vous avez tendance à rabaisser vos interlocuteurs ne les écoutant pas puisque vous avez raison. Cette attitude peut provoquer la fuite des personnes que vous rencontrez. Pensez qu 'il arrive que l 'on fasse fuir les gens parce qu 'en fait on a peur d 'eux.**



# LES DIFFERENTS STYLES

## ➔ **STYLE C : SUIVEUR**

**Vous n'aimez pas prendre des décisions, ni commander. Vous êtes pessimiste, tout vous semble difficile et vous vous sentez souvent battu avant le départ de la course. Dans vos relations, vous n'avez pas d'avis et vous vous ralliez souvent à l'opinion de votre interlocuteur car elle est forcément bonne. Cette attitude de retrait ne permet pas d'utiliser au mieux votre potentiel, même si elle permet d'entretenir de bonnes relations avec les autres. Elle conduit à être « suiveur ». Plusieurs pistes de développement s'offre à vous, telles que faire un effort pour découvrir ce que les autres peuvent vous apporter ou encore développer vos ressources personnelles pour vous mettre en valeur et promouvoir vos idées.**



## LES DIFFERENTS STYLES

### ➔ **STYLE D : FACILITATEUR**

**Vous aimez les problèmes de sociétés, les interactions, la communication, le travail en équipe, la motivation, les systèmes sociaux. Quelque soit la position de votre interlocuteur, vous vous placez sur le même pied que lui. Vous avez de la considération pour votre entourage, pour les individus, et vous attachez de l'importance à leurs propos. Vous encouragez chacun à s'exprimer, à prendre des initiatives et êtes attentif à ce que certains peuvent faire ou dire d'intéressant. Cette attitude est un élément favorable pour la conduite d'une équipe de travail. Attention toutefois à ne pas négliger de remplir le rôle et la fonction que l'on vous a confiés.**



**VOUS CONNAISSEZ MAINTENANT  
VOS POINTS FORT ET VOS POINTS FAIBLES  
POUR DEVELOPPER VOTRE EFFICACITE.**



**CRÉER ET ENTREtenir UNE BONNE RELATION**



# COMMUNIQUER EFFICACEMENT

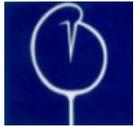
**Pour développer une bonne communication, il faut créer une bonne relation.**

**Dans toute communication :**

**il y a ce que vous dites ( le contenu )**

**et la manière dont vous le dites ( la forme )**

**Montrer que vous vous intéressez à votre interlocuteur.**



## COMMUNIQUER EFFICACEMENT

**Pour bien communiquer , nous devons créer et entretenir une bonne relation, le minimum est de se centrer sur l 'autre.**

**La personne centrée sur elle, ne parle que d 'elle même et s 'intéresse surtout ...à elle !**

**Si vous voulez bien communiquer, intéressez vous vraiment à votre interlocuteur autrement que par ce rapide et automatique « bonjour comment ça va »**



# COMMUNIQUER EFFICACEMENT

**Je m'intéresse à mon interlocuteur donc:**

**Je l'observe.**

**Et je l'écoute vraiment .**

**Je l'accepte en tant que personne différente**

**( respect  
de l'autre ).**

**Je me synchronise sur son « dit » , « pense » et  
« ressens », sur ses attitudes, sur ses valeurs, sur  
ses croyances; et tout ceci va permettre à mon tour  
d'exprimer mon point de vue, d'orienter la  
communication, de proposer ...en d'autres termes  
de conduire.**



## COMMUNIQUER EFFICACEMENT

**En pratique n 'inversez pas les choses: une bonne relation en premier ( construisez -la ) puis le contenu.**

**Et n 'oubliez pas, une bonne relation, c 'est comme une jolie plante, il ne suffit pas de semer, il faut la nourrir et l 'entretenir.**

**Ne commencez jamais à argumenter ou à tenter de persuader quelqu 'un avant d 'avoir créé une bonne relation.**





# MIEUX CONNAÎTRE SON INTERLOCUTEUR

**J 'apprends à écouter vraiment.**

**Trop souvent les gens passent plus de temps à s 'écouter qu 'à écouter les autres.**

**Une bonne écoute vous permettra de créer une bonne relation.**



# MIEUX CONNAÎTRE SON INTERLOCUTEUR

## **Concrètement:**

**J 'écoute mon interlocuteur, donc:**

**Je me centre sur lui**

**Je le regarde (sans le fixer, ce qui rend certaines personnes mal à l 'aise).**

**Je lui montre que je l 'écoute.**

**Je lui fais des signes d 'acquiescement de la tête pour lui montrer que je le suis.**

**J 'utilise des expressions comme: **je vois, c 'est ça, oui, bien sûr.****

**Je reprends comme un écho certains mots importants mais sans automatisme.**

**Je peux reprendre une partie de la phrase pour orienter le discours.**



# MIEUX CONNAÎTRE SON INTERLOCUTEUR

## Après le contenu , la forme du discours.

**Je veux faire -----> indique la volonté.**

**J 'ai envie de faire -----> état interne positif: enthousiaste.**

**Je dois faire -----> le devoir.**

**Je peux faire -----> la capacité.**

**Il faut que je fasse -----> la nécessité ( règles , contraintes).**

**Le temps ( je dois, je devrais; il faut ,il faudrait )**

**-----> la conjugaison du verbe**

**change le degré d 'implication de votre interlocuteur.**

**Le passage d 'un opérateur modal à un autre vous renseignera sur la manière dont les choses évoluent, se construisent dans l 'esprit de votre interlocuteur.**



# MIEUX CONNAÎTRE SON INTERLOCUTEUR

**Ecouter vraiment c'est fatigant.**

**La plupart des gens n'écouent pas vraiment, ils profitent du temps de parole de l'autre pour préparer leur réponse...!**

**Grâce à cette écoute attentive et véritable, vous créez une bonne relation. En reprenant les mots de votre interlocuteur et certaines de ses expressions, vous vous synchronisez.**



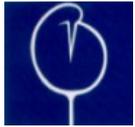


# LE NON VERBAL OU LE LANGAGE DU CORPS

- **Savoir observer et écouter constitue la base de la communication**

**Observer va nous fournir une mine de renseignements sur ce que pense et ressent notre interlocuteur.**

**La personne qui est en face de vous est capable , dans une certaine mesure, de contrôler ce qu 'elle dit mais ne pense pas du tout à contrôler le langage du corps.**



# LE NON VERBAL OU LE LANGAGE DU CORPS

## ■ Que peut-on observer ?

**J 'observe le corps dans son ensemble.**

**La personne qui est en face de vous est-elle dans une attitude ouverte et disponible ou au contraire fermée et méfiante?**

**Penchée en avant** elle est attentive,

**Penchée en arrière** elle prend ses distances dans une attitude de méfiance.



# LE NON VERBAL OU LE LANGAGE DU CORPS

## **Les mains**

**Un léger tremblement peut traduire un certain stress. A l'inverse, des mains posées tranquillement, légèrement entrouvertes montre une belle maîtrise personnelle.**

## **Le visage**

**C'est là que s'expriment le plus les émotions. Pour apprendre à les repérer et à les analyser, vous pouvez regarder un film, couper le son et limiter votre attention aux visages. Lorsque vous avez développé cette aptitude, installez-vous dans un restaurant et observez les visages environnants; n'hésitez pas à prendre des notes.**



# LE NON VERBAL OU LE LANGAGE DU CORPS

## Les yeux

Le mouvement des yeux renseigne sur le système de perception de votre interlocuteur.

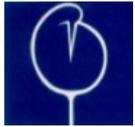
Regardez si les **mâchoires** sont crispées ou si les muscles du visage sont détendus et notamment le front.

Intéressez-vous aux **sourcils** et au **sourire**.

Voyez la couleur de la **peau**, elle traduit les émotions, certaines personnes palissent, d'autres rougissent.

## Les rides

Elles ne seront pas les mêmes chez la personne anxieuse ou chez le bon vivant; celui qui montre peu ses émotions en aura parfois moins.



# LE NON VERBAL OU LE LANGAGE DU CORPS

## Les jambes

croisées ou non, ouvertes ou serrées, fixes ou mobiles. Leur mobilité peut traduire un trop plein d'énergie, une envie de partir, ou de l'agacement; cela dépend du rythme et de l'amplitude du mouvement.

**La respiration** calme et tranquille ou saccadée.

## Les mouvements, les gestes...

la personne peut être fixe, immobile ou présenter différents mouvements.

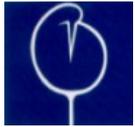


# LE NON VERBAL OU LE LANGAGE DU CORPS

- **93% de notre communication est non verbal.**
- **7% seulement est verbale.**



# LA PERSUASION - L'ARGUMENTATION



# LES TECHNIQUES D'ARGUMENTATION

**Avant d'avancer vos arguments:**

**Ecouter**

**Observer**

**Synchronisez-vous**

**Etablissez et maintenez une bonne relation**

**Créer le rapport. Un terrain d'entente.**

**Ce n'est pas le nombre d'arguments qui compte mais la qualité.**

**Utiliser le feed back**

**Si vous êtes dans l'impasse, sachez en sortir et proposer un nouveau cadre, un nouveau lieu, un nouveau timing.**



# LES TECHNIQUES D'ARGUMENTATION

## Exemples

« Est-ce que nous sommes bien du même avis sur ce point ? »

« Est-ce que nous pourrions revoir ça ensemble, disons demain à mon bureau ? »

**Vous serez parfois surpris de constater que certaines personnes obtiennent l'adhésion des gens autour d'eux sans développer beaucoup d'arguments.**

**C'est qu'ils ont su créer une bonne relation.**



# LA PERSUASION

## **Pour augmenter votre pouvoir de persuasion**

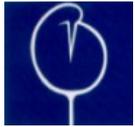
**Soyez perçue comme une personne bien informée sur le sujet et parler de façon directe avec assurance.**

## **Soyez attirant:**

**les personnes présentant un aspect agréable sont perçues comme plus persuasives.**

## **Vous serez plus efficace:**

**si vous donnez l'impression de ne pas vouloir convaincre ce qui pourrait conduire votre interlocuteur à une stratégie de résistance.**



## EFFET DE PRIMAUTE

**Les arguments présentés en premier ont plus d'influence que les autres.**

**Exemple:**

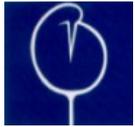
**« Mustapha est intelligent, travailleur, irréfléchi, critiqueur, entêté et jaloux ».**

**« Mustapha est jaloux, entêté, critiqueur, irréfléchi, travailleur et intelligent ».**

**Mustapha est ressenti de façon plus positive dans la phrase n°1 que dans la phrase n°2.**

**Or, dans les deux phrases il est décrit avec absolument les mêmes**

**mots, seul l'ordre change.**



**COMPORTEMENT ASSERTIF  
( L 'ASSERTIVENESS )**



## AFFIRMATION DE SOI

### **Je suis assertif , qui suis-je ?**

- ➔ **Je suis calme et tranquille**
- ➔ **J 'expose mon opinion de façon claire et précise sans faux fuyant, de manière directe mais non agressive.**
- ➔ **J 'ai des choses à dire, je les exprime.**
- ➔ **Je communique de façon positive et responsable.**
- ➔ **Je ne me laisse pas envahir par la peur de dire ou inversement par la colère.**
- ➔ **Je suis respectueux et respectable.**
- ➔ **Je suis humain, je peux donc me tromper, je l 'accepte et j 'apprends de mes erreurs que je reconnais.**



## AFFIRMATION DE SOI

### Exemple:

**Mon employeur me donne trop de travail; je ne laisse pas « les gouttes d'eau » remplir le vase jusqu'à ce que l'une d'elle le fera déborder.**

**Je choisis le moment et le lieu ( moment de meilleure réceptivité et pas le couloir ! ) et je vais lui dire:**



## AFFIRMATION DE SOI

**Je prends beaucoup mon travail à cœur et j'aime ce que je fais (cadre ).**

**Vous m'avez ce matin donné un travail à faire (fait n°1) qui s'ajoutant aux autres de la veille ( fait n°2) m'a désorganisé.**

**➔ Pourrions-nous ensemble définir des priorités et les délais ( proposition ) ? Pour que tout puisse être exécuté correctement et à temps ( objectif ).**



## AFFIRMATION DE SOI

### **Trouver le style qui correspond:**

- ➔ **Commencez par le cadre.**
- ➔ **Exposez les faits et rien que les faits.**
- ➔ **Faites des propositions réalisables et acceptables.**
- ➔ **Soyez clair et précis.**
- ➔ **soyez concret.**
- ➔ **Soyez concis**



# LA SYNCHRONISATION



## MÊME LONGUEUR D 'ONDE

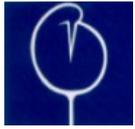
**Se synchroniser est sans doute une des premières choses que nous avons apprises.**

**( un bébé qui répond au sourire de sa maman, ne fait rien d 'autre que de se synchroniser sur les mimiques du visage de sa mère, mais aussi sur ses émotions.)**

**Se synchroniser, c 'est donc adopter le mode de communication de l 'autre, ou tout au moins s 'en approcher.**

**C 'est en quelque sorte se brancher sur la même longueur d 'onde que notre interlocuteur.**

**Il faudra développer notre sens de l 'écoute, notre sens de l 'observation pour reproduire ce que l 'on entend et ce que l 'on voit, mais aussi ce que l 'on ressent.**



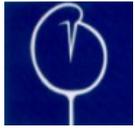
## MÊME LONGUEUR D 'ONDE

**Se synchroniser sur le langage.**

**Si, lorsque vous dites une phrase à votre interlocuteur celui-ci peut vous répondre, par exemple:**

- j 'entends bien ce que vous dites ( le canal préféré est auditif ).**
- je vois bien ce que vous dites ( le canal préféré est visuel ).**
- je sens bien ce que vous avez voulu dire. (le canal préféré est sensitif ).**

**Il faudra utiliser le canal préférentiel de votre interlocuteur plutôt qu 'un autre.**

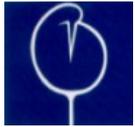


## MÊME LONGUEUR D 'ONDE

**Évitez d 'avoir un langage trop sophistiqué avec une personne qui utilise un langage plus simple.**

**A l 'inverse, surveillez votre langage avec une personne dont le langage est naturellement plus travaillé.**

**L 'un comme l 'autre ne vous reconnaîtra pas comme étant proche de vous, il y aura donc une distance.**



## MÊME LONGUEUR D 'ONDE

**Essayez de parler d 'une même voix !**

**Se synchroniser sur ce que ressent notre interlocuteur, sur son état interne.**

**Le langage de mon interlocuteur est calme et traduit un véritable calme intérieur, j 'aurais tendance à utiliser le même ton de voix calme et posé.**

**Se synchroniser sur la manière dont les gens perçoivent ou se représentent le monde environnant.**



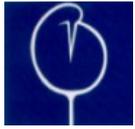
## MÊME LONGUEUR D 'ONDE

**Se synchroniser sur les postures et la gestuelle de notre interlocuteur.**

**( il ne s 'agit pas de singer notre interlocuteur mais de lui renvoyer en quelque sorte une image en miroir, de lui-même ).**

**La synchronisation est un excellent outil. A utiliser avec élégance pour rentrer en contact avec son interlocuteur. C 'est une façon de lui montrer que nous sommes: du même bord, sur la même longueur d 'onde, en parfaite communion , en phase avec lui, en parfaite harmonie...**





**Oui, vos relations peuvent s'améliorer,  
oui, vos comportements peuvent évoluer,  
oui, vos croyances peuvent se modifier,  
mais il n'y a que vous qui pouvez le décider car :**

**« Nul n'a jamais changé personne sauf lui-même. »**