

5

LA COMMUNICATION

5. 1

ANALYSE de la COMMUNICATION

ANALYSE DE LA COMMUNICATION

LE DIT

- La formulation (clarté, objectivité maximale ou manipulation)
- L' écoute (concentration et acceptation de l'Autre ou poursuite de son idée)
- La re-formulation (feedback)
- Les questions
 - ouvertes ou fermées
 - neutres ou influencées

LE NON- DIT

- Les attitudes (attention, détachement, repli)
- Les gestes (en cohérence avec le discours ou non)
- Le regard (direct ou fuyant)

PARAMÈTRES ESSENTIELS DE LA COMMUNICATION

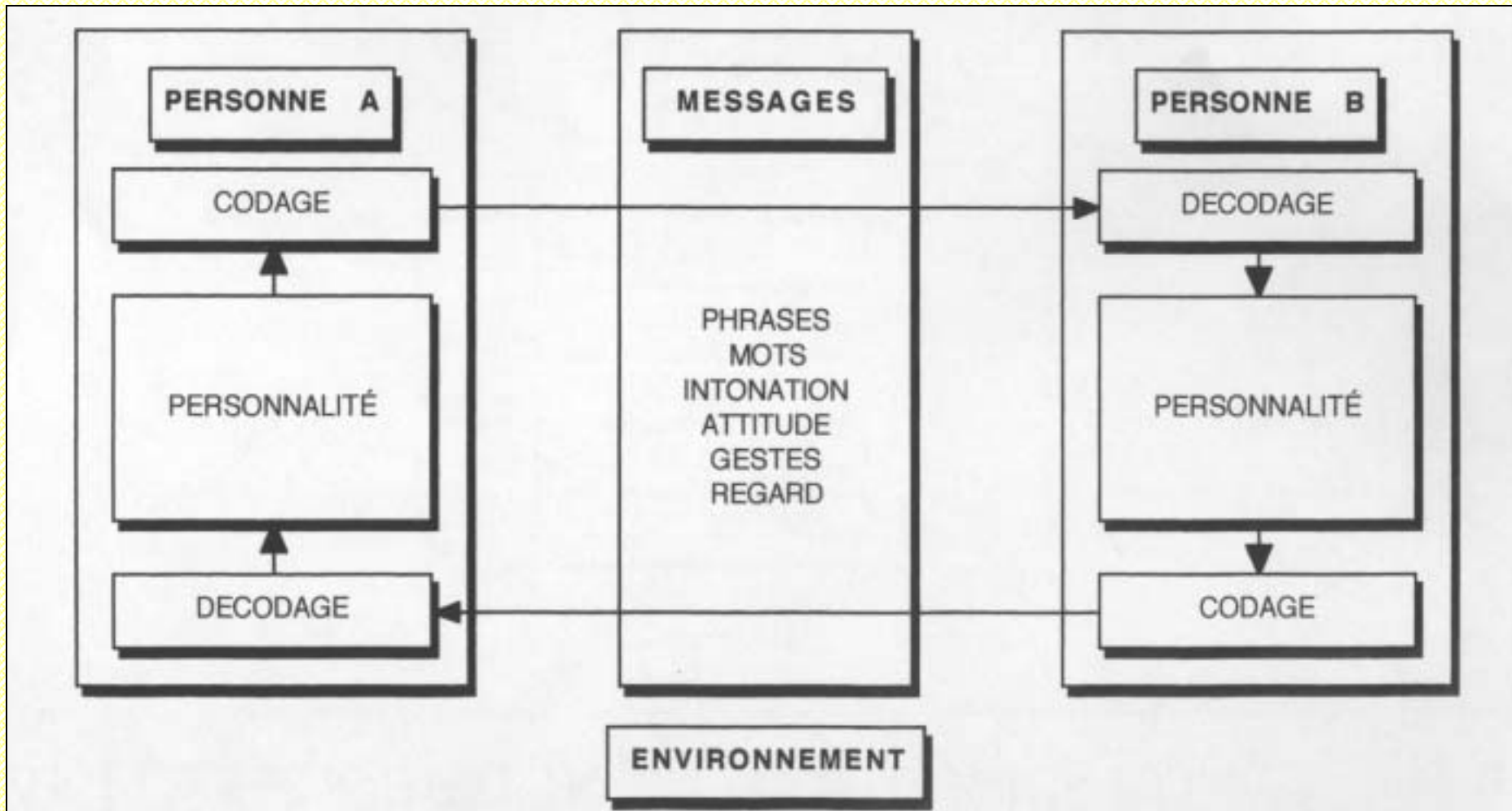
Personnalité des interlocuteurs

- Identité (caractère, comportement, position de vie)
- Valeurs (références humaines et spirituelles)
- Expérience personnelle
- Modèle culturel

Environnement

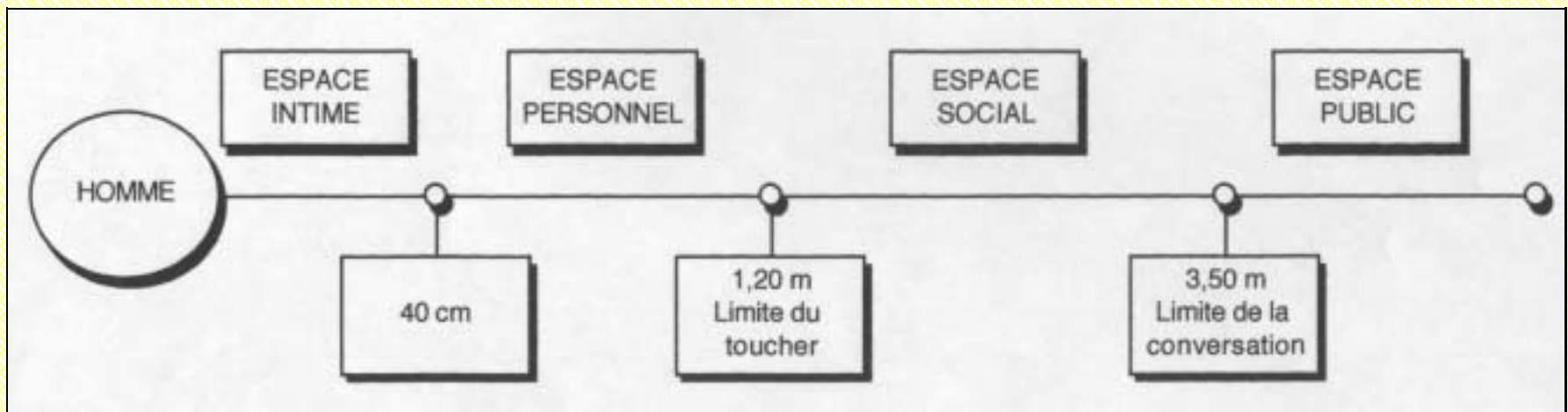
- Climat relationnel général
- Confort: Paramètres sensoriels externes (lieu, bruit, éclairage, température)
- Distance physique entre les interlocuteurs
- Situation (assis ou debout, bureau ou salle de réunion,...)
- Communication préparée ou impromptue
- Envie de communiquer de la part des interlocuteurs

MECANISME DE LA COMMUNICATION



ESPACE ENTRE INTERLOCUTEURS

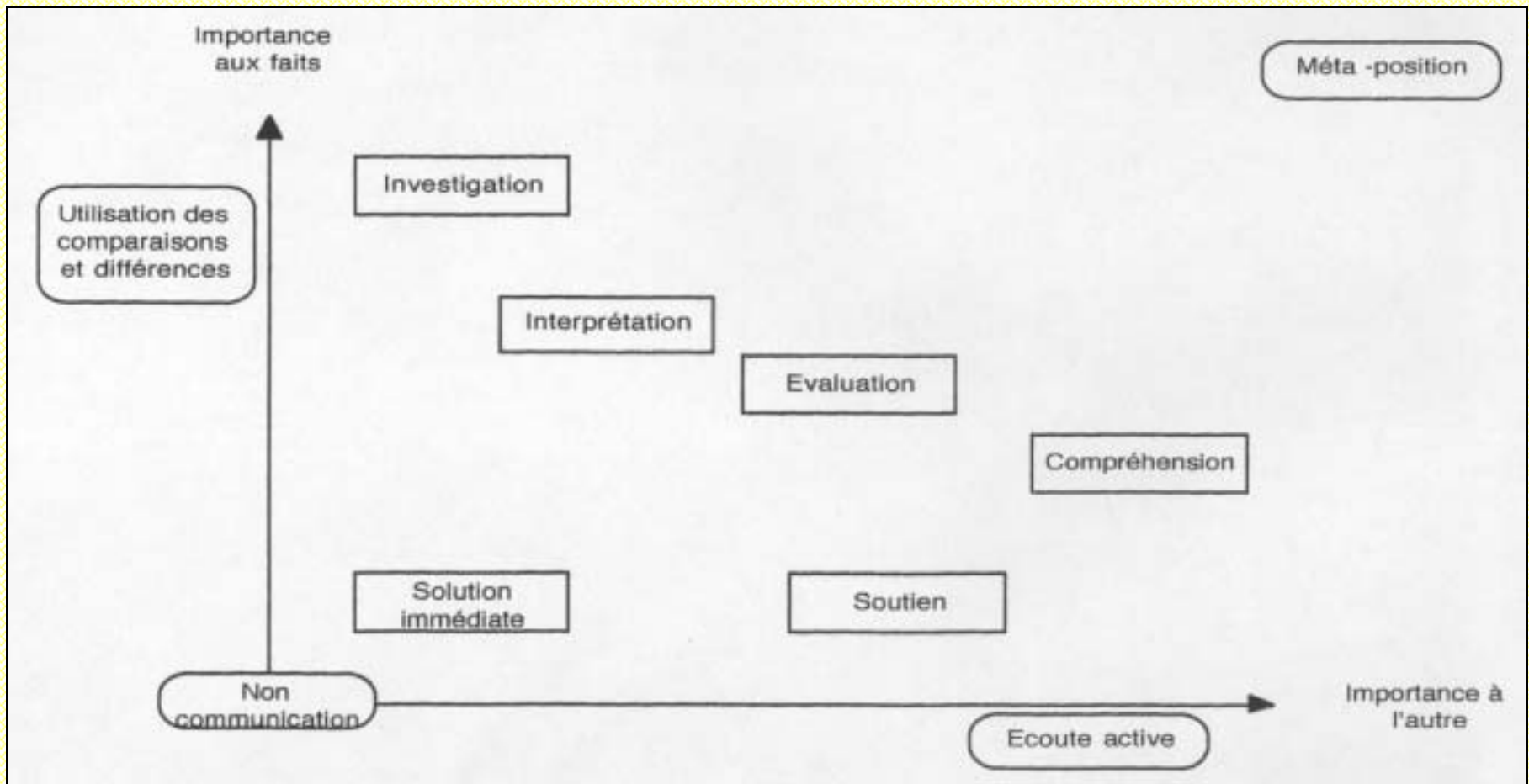
Proxémie de E. T. HALL



GRILLE D' ATTITUDES DE PORTER

INVESTIGATION	Vous vous empressez d'en savoir davantage. Vous risquez d'orienter l'entretien vers ce qui vous paraît important, comme si vous accusiez l'autre de ne pas vouloir dire l'essentiel.
COMPRÉHENSION	Vous reformulez avec le plus de précision possible l'idée de votre interlocuteur. Votre attitude reflète un effort pour comprendre l'autre.
ÉVALUATION	Vous portez un jugement moral, critique ou approbateur. Vous vous posez en censeur.
SOLUTION IMMÉDIATE	Vous voyez tout de suite l'issue que vous, vous choisiriez. Vous n'attendez pas d'en savoir davantage.
INTERPRÉTATION	Vous indiquez, à votre avis quelles sont les raisons qui ont amené l'autre à exprimer ce qu' il a dit. Vous risquez fort de déformer sa pensée.
SOUTIEN	Vous apportez un encouragement, une consolation. Vous compatissez et expliquez qu'il ne faut pas dramatiser. Vous expliquez en quelque sorte à l'autre ce qu'il devrait ressentir.

COMMUNICATION ET RECHERCHE DE L'INFORMATION



LES OUTILS D'ANALYSE

- L' A T : ANALYSE TRANSACTIONNELLE

Eric BERNE 1964

- LA P. N. L. : PROGRAMMATION NEURO-LINGUISTIQUE

BRANDLER & GRINDER 1975

6. 2

ANALYSE TRANSACTIONNELLE

LES ETATS DU MOI

Nous avons trois longueurs d'onde pour communiquer avec les autres: les états du Moi.

Ces états n'ont rien à voir avec l'âge ou la maturité. Chaque état représente une part de notre personnalité. Il ne faut pas porter de jugement de valeur sur ces états: aucun n'est supérieur aux autres

P : ETAT DU MOI PARENT

Il intègre tout ce qui a été appris par l'enseignement ou l'expérience et plus particulièrement par les parents. C'est l'état de la connaissance et de la certitude

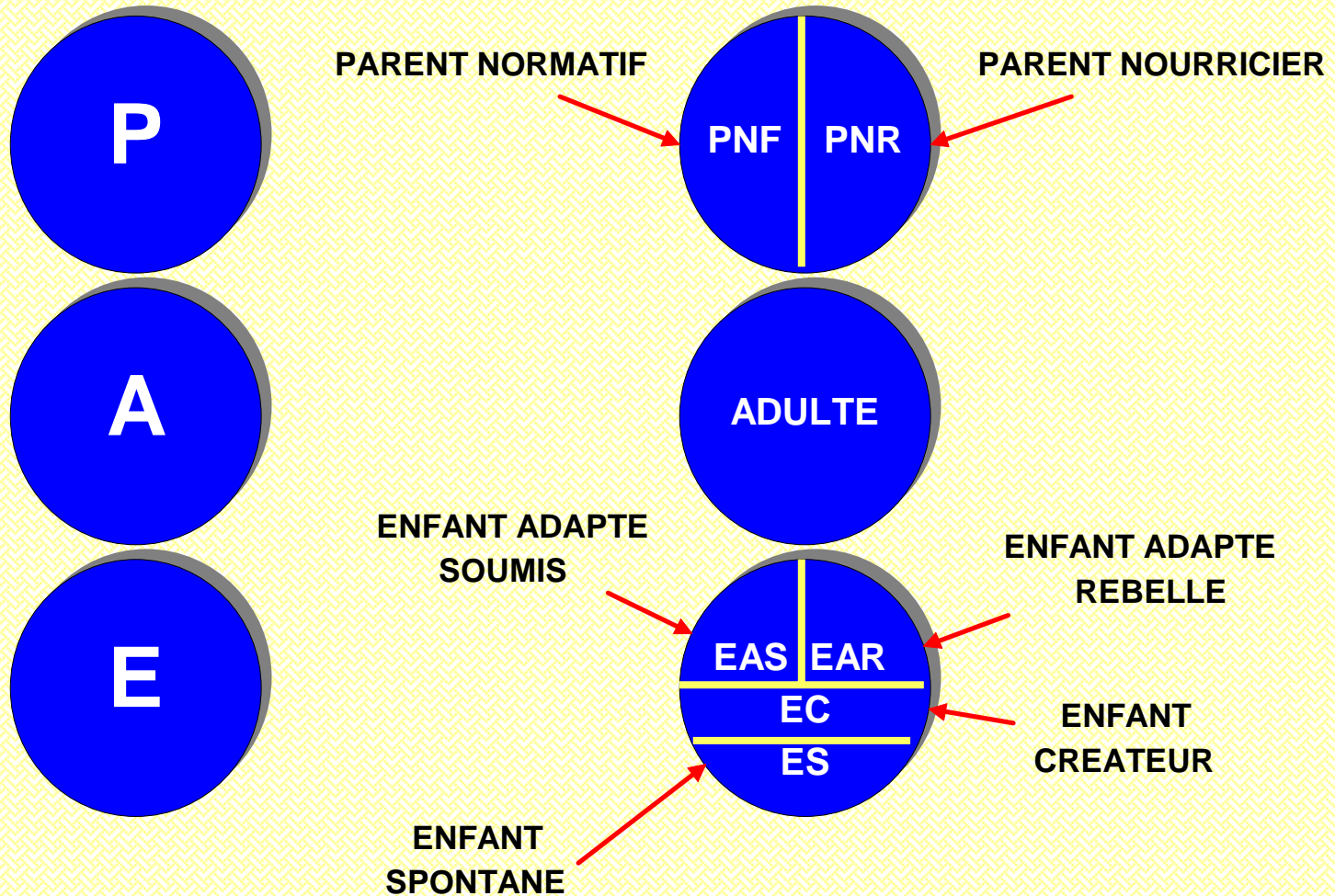
A : ETAT DU MOI ADULTE

Il est orienté sur la réalité objective. C'est l'état de la logique et du rationnel, du traitement des informations sans préjugé.

E : ETAT DU MOI ENFANT

C'est le domaine des sensations, de l'affectif, des émotions, de l'intuition. Cet état intègre les sensations et les émotions éprouvées dans l'enfance

LES ETATS DU MOI



LES ETATS DU MOI

Chaque état du MOI a des aspects positifs ou négatifs:

POSITIF		NÉGATIF
Conseille, protège, soutient	PNR	Couve, étouffe et freine
Définit droits, devoirs et limites	PNF	Dévalorise et sanctionne
Analyse, prévoit, prend du recul	A	Est froid et sans sentiments
Se protège, apprend et réagit	EA	Se dévalorise et provoque
Comprend vite, est inventif	EC	Prend ses désirs pour des réalités
Est naturel et franc	ES	Est impertinent et incontrôlable

L' ANALYSE TRANSACTIONNELLE

LES ETATS DU MOI

Les états du moi s'appliquent aux individus mais ils sont également applicables à tous les groupes sociaux: état, églises, écoles, entreprises, clubs, services, équipes, famille,...

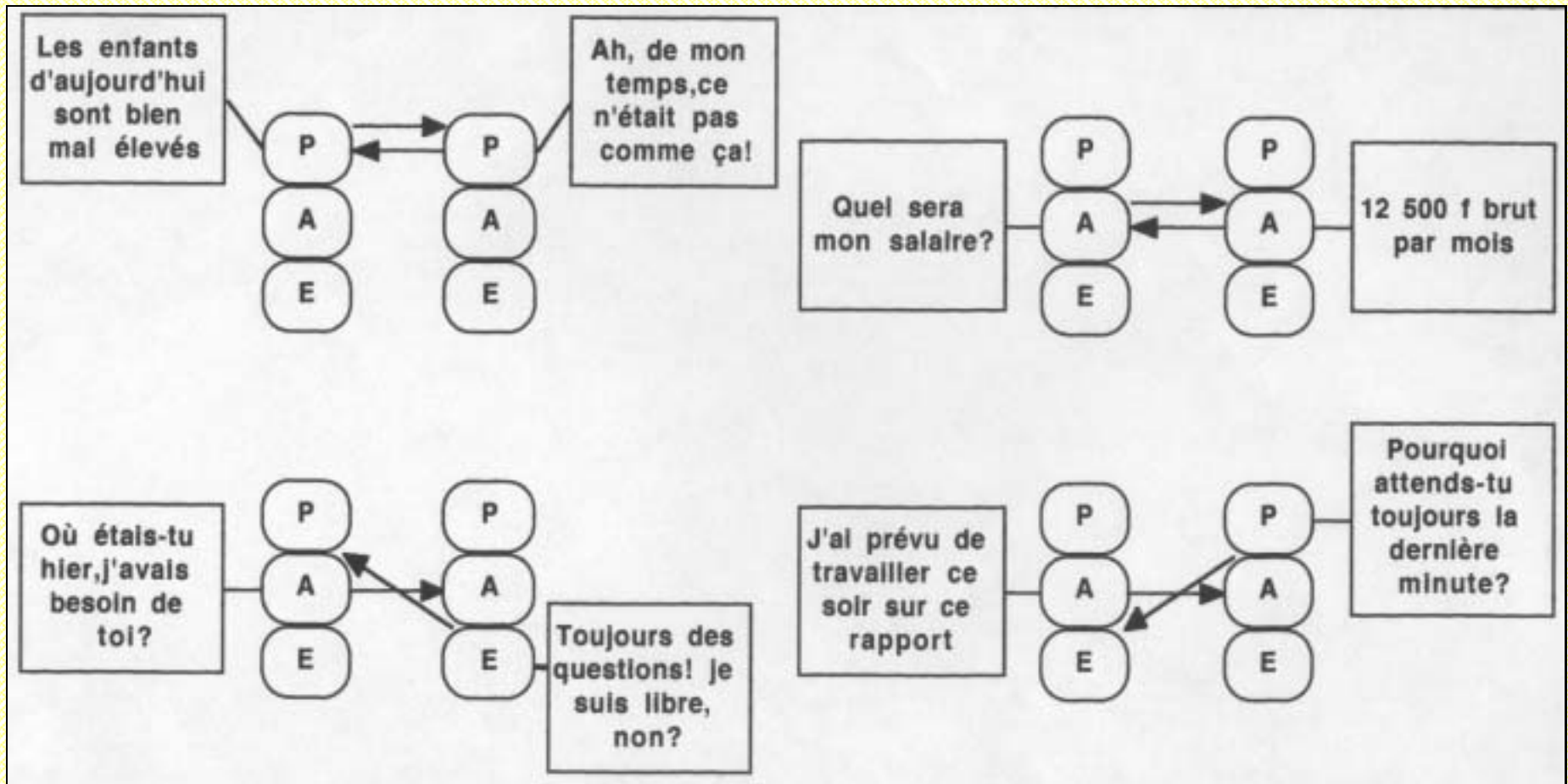
Chaque individu ou groupe utilise plus ou moins ses différents états en fonction de ses objectifs et de sa personnalité propre

L'utilisation trop exclusive de certains états par des personnes ou des groupes crée presque toujours des dysfonctionnements

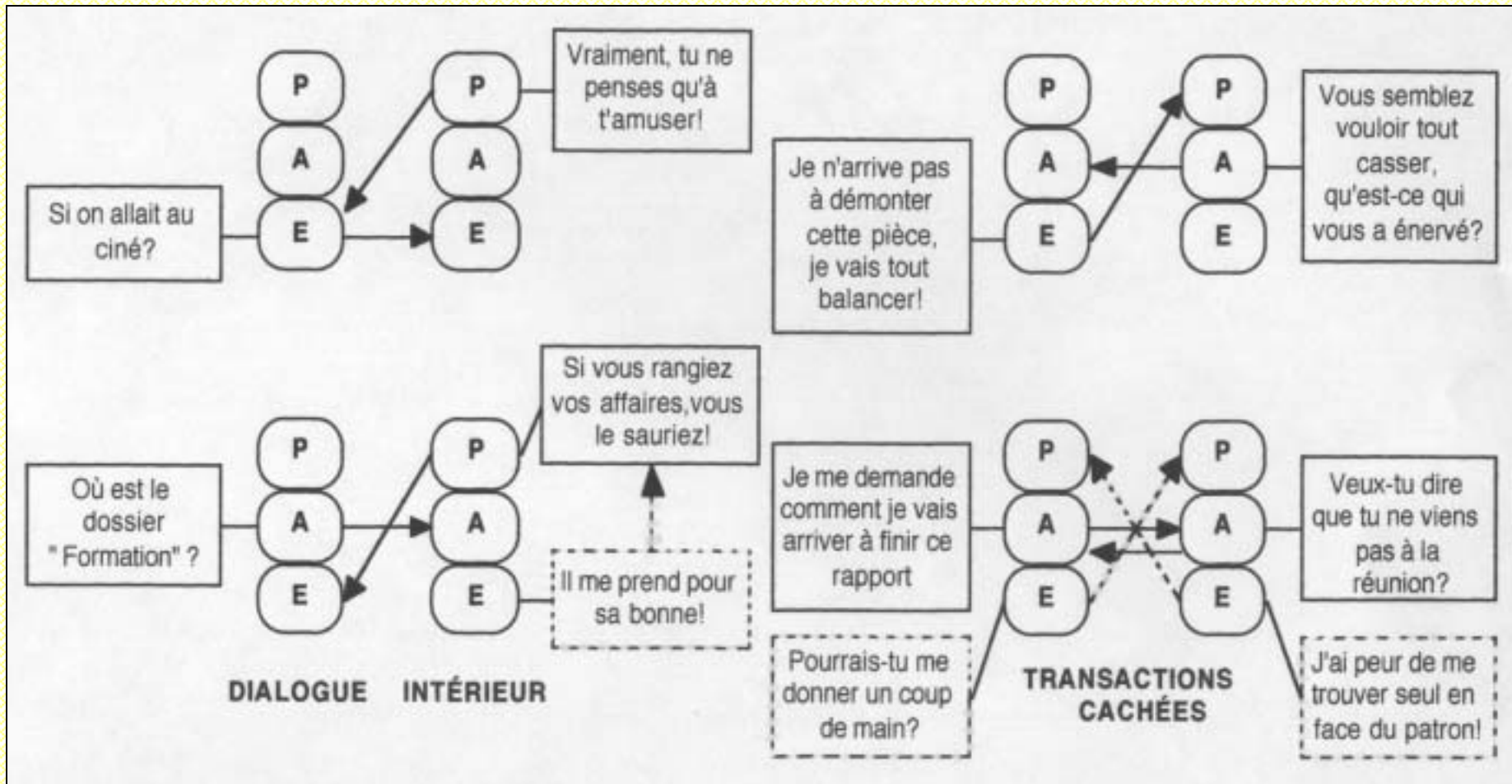
L' Analyse transactionnelle (AT) est un outil permettant à chacun de réfléchir à ses comportements (Test de l' égogramme)

Le bon fonctionnement d'un groupe nécessite l'association judicieuse des différentes personnalités, l'AT peut aider à y réfléchir

LES TRANSACTIONS



LES TRANSACTIONS



D'après "L'analyse transactionnelle outil de communication et d'évolution"
de A. CARTON, V. LENHARDT, P. NICOLAS Editions d'organisation

6. 3

P. N. L.

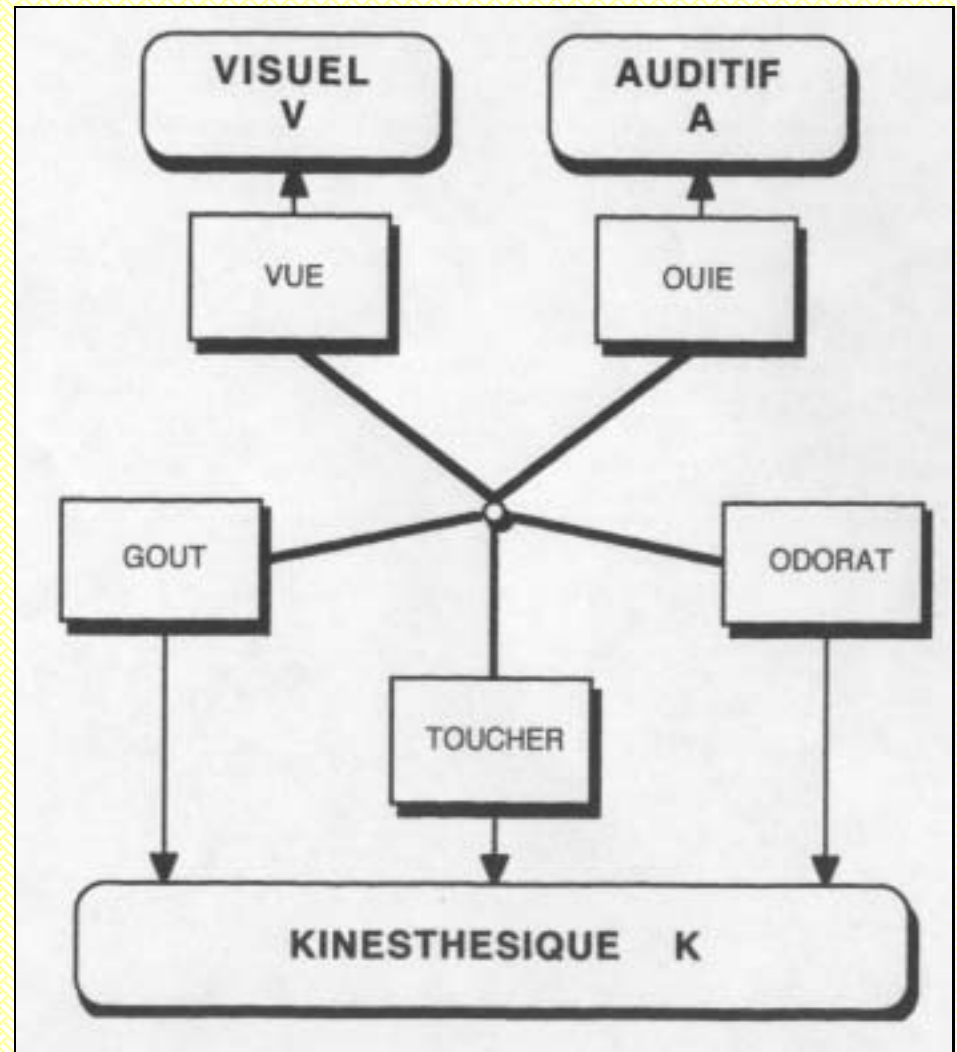
QUELQUES BASES DE LA PNL

- La carte n'est pas le territoire
Le mot "rose" n'a pas d'épine
Le mot "chien" n'aboie pas (KORZYBSKY)
- Systèmes de représentation sensorielle :
 - visuel
 - auditif
 - kinesthésique (sensations tactiles,gustatives,olfactives et émotions)

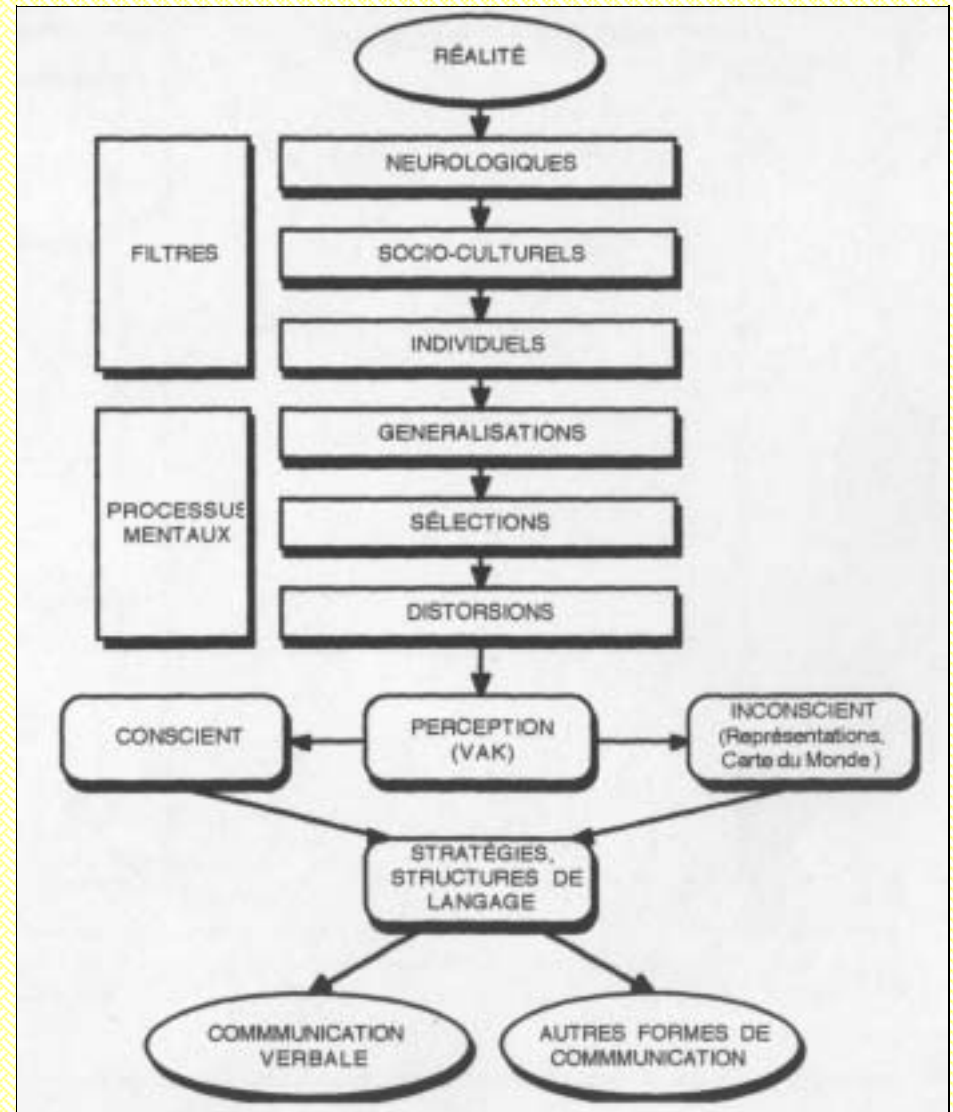
Chacun a un système de représentation sensorielle dominant qui est traduit dans le langage (à première vue, bien entendu, tourner autour du pot,...)

- L'observation du mouvement des yeux permet de suivre le processus de la pensée
- La synchronisation verbale et comportementale favorise une bonne communication
- L'analyse du langage permet d'améliorer la communication
- Il est possible de détecter les incongruences (non concordance des messages de l'interlocuteur : posture,gestes,expression du visage,voix,choix des mots,...)

LES PERCEPTIONS SENSORIELLES



PERCEPTION ET COMMUNICATION



LES POINTS CLÉS DU LANGAGE

Modèle mnémotechnique de LABORDE, GRINDER, HILL

