



Communiquer efficacement

Préambule

Ces fiches ont été réalisées comme supports pour des formations en entreprise :

Communiquer efficacement
Collaborer et travailler en équipes

Nous vous les proposons gratuitement,
pour un usage personnel.

Si vous souhaitez les utiliser à des fins commerciales,
ou comme supports professionnels,
merci de respecter deux conditions :

- préciser vos sources (auteur et liens sur les bas de pages)
- faire un don à l'association : www.onevoice-ear.org

Cordialement
Françoise Wybrecht



Sommaire :

- Les attentes
- Les bases
- La carte du monde
- La flexibilité
- Schéma de communication

Françoise Wybrecht – Coaching et Formations

Ioda-Net – CH 2830 VELLERAT - Tél : **0041 32 435 71 75**
www.ioda-net.ch/coaching



Communiquer efficacement

Les attentes conditionnent le résultat

Pressions, enjeux, => risques d'être déçu(e)

Quelles sont mes hypothèses
dans un certain contexte
et relativement à mon objectif ?

Exemples :

- on ne peut trouver une réponse si on ne croit pas pouvoir la trouver
- on ne trouve pas le sel dans la cuisine alors qu'il est sous notre nez

Exemples :

- il est difficile d'être attentif lors d'une séance si on pense à ce que l'on a à faire le lendemain
- je ne pourrais pas savoir si mon interlocuteur a compris puisque je ne le regardais pas

On ne peut pas communiquer
si l'on est préoccupé
ou concentré sur sa propre attitude

On ne peut pas réaliser des grandes choses
si on les imagine petites au départ

Exemple :

- On ne peut construire une grande maison sur un terrain minuscule
- Il est impossible de communiquer efficacement si nous ne libérons pas nos a-priori

Moins on a d'attente, plus on est neutre

La base d'une communication efficace est un état d'ouverture
et d'attention à l'autre

Françoise Wybrecht – Coaching et Formations

Ioda-Net – CH 2830 VELLERAT - Tél : **0041 32 435 71 75**
www.ioda-net.ch/coaching



Communiquer efficacement

Les bases

Entre ce que je pense,
ce que je veux dire,
ce que je dis

Ce que vous entendez,
ce que vous voulez comprendre,
ce que vous croyez comprendre,
ce que vous comprenez

Il y a au moins 9 façons
de ne pas s'entendre !

Ma perception de la réalité n'est pas la réalité

Communiquer, c'est aussi vérifier que l'autre a compris

Etre flexible, c'est s'adapter à l'autre et à la situation

Un comportement ou un message n'est ni bon, ni mauvais
en soi mais adapté ou non à un contexte et à un objectif

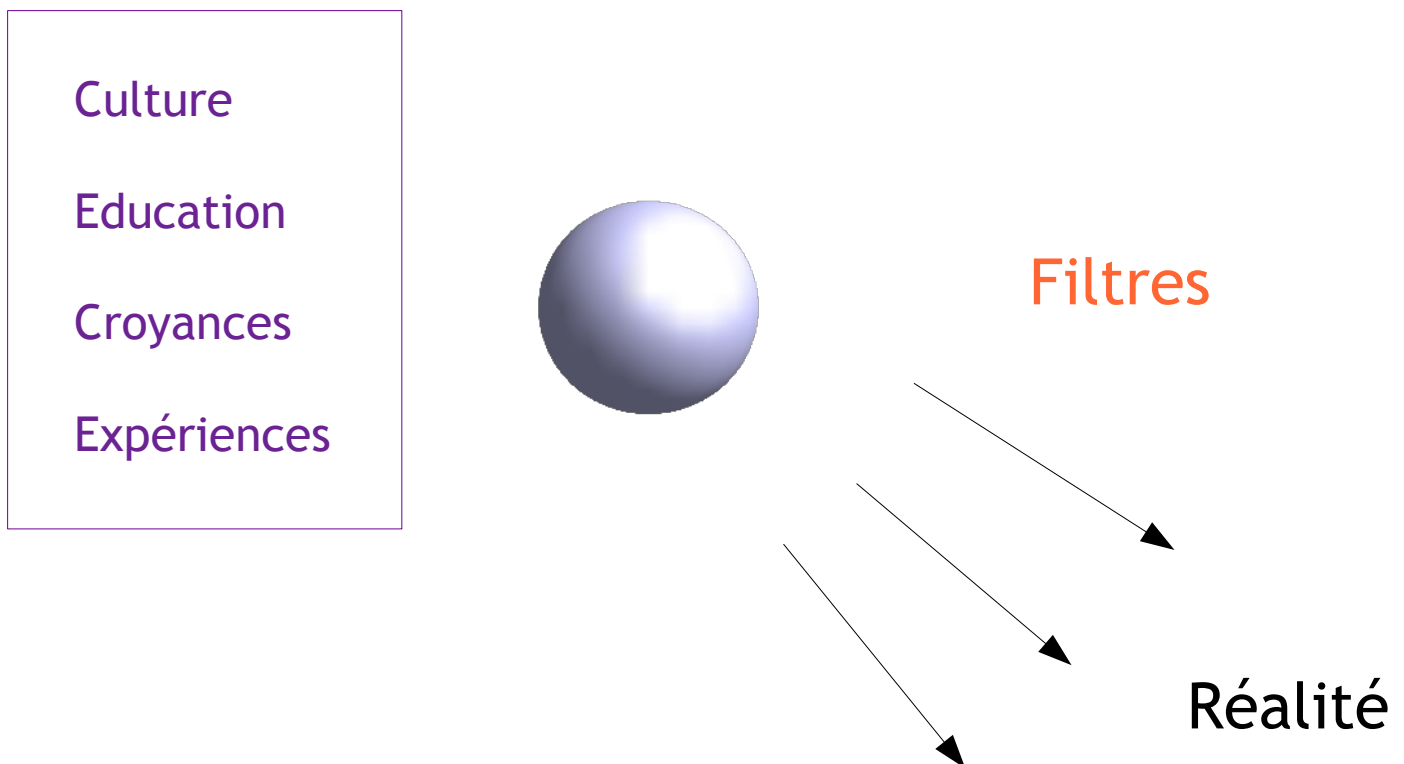
Françoise Wybrecht – Coaching et Formations

Ioda-Net – CH 2830 Vellerat - Tél : **0041 32 435 71 75**
www.ioda-net.ch/coaching



Communiquer efficacement

La carte du monde n'est pas le territoire
ou
Ma perception n'est pas la réalité



Les difficultés sont souvent liées à notre perception de la réalité.
En adoptant un autre point de vue, nous percevons d'autres choses.

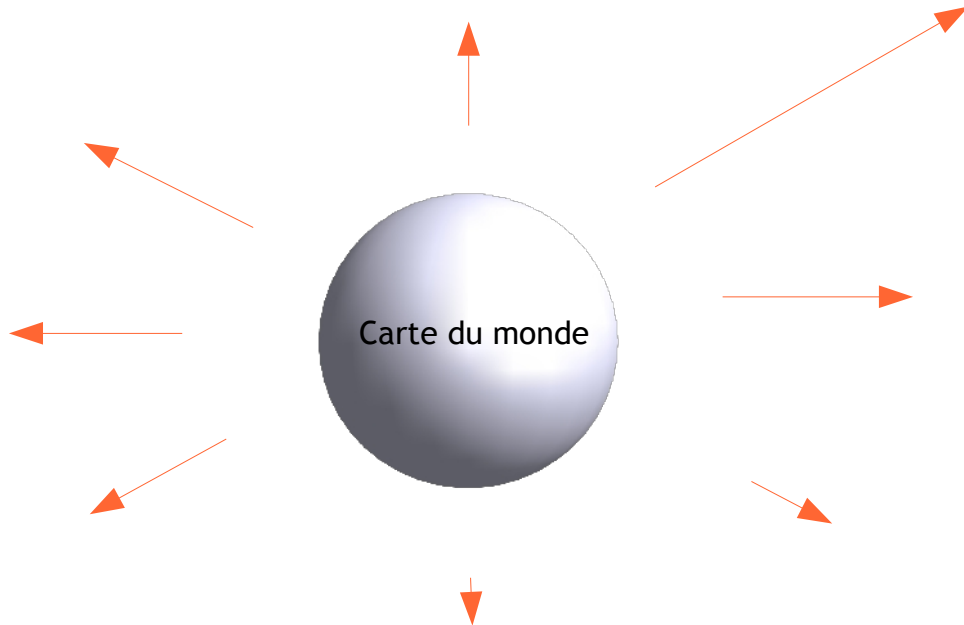
Françoise Wybrecht – Coaching et Formations

Ioda-Net – CH 2830 VELLERAT - Tél : **0041 32 435 71 75**
www.ioda-net.ch/coaching



Communiquer efficacement

La flexibilité



Les cartes du monde les plus efficaces
sont celles qui donnent accès au plus grand nombre de choix

Un seul choix



Pas de choix
Aliénation

Dilemne

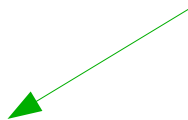


Deux choix



Conflit

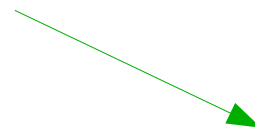
Trois choix et plus



Ouverture



Créativité



Liberté

Françoise Wybrecht – Coaching et Formations

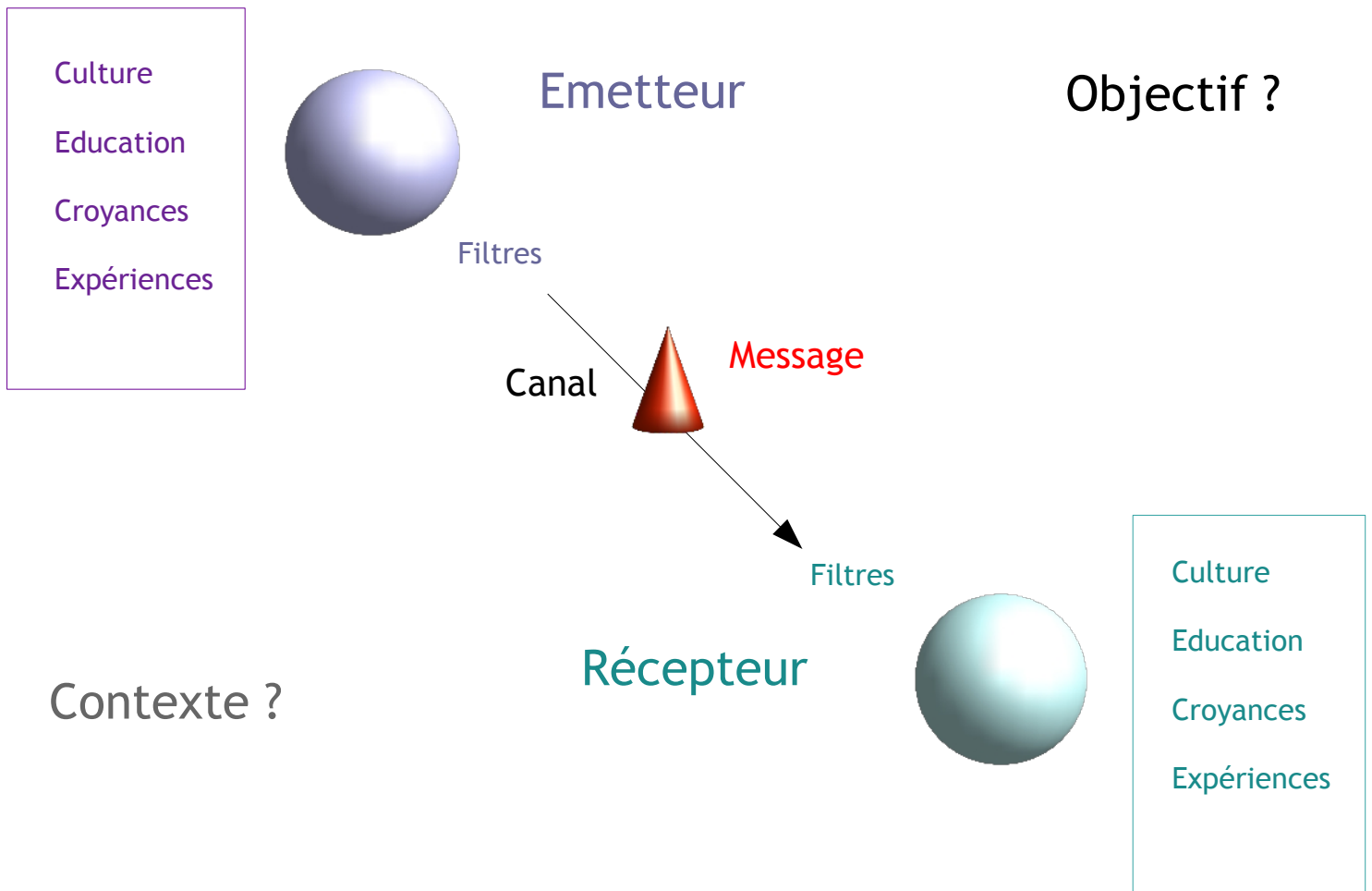
Ioda-Net – CH 2830 Vellerat - Tél : **0041 32 435 71 75**

www.ioda-net.ch/coaching



Communiquer efficacement

Schéma de base de la communication



Verbal = mots = moins de 12 % du message
Non verbal = intonation, émotion, énergie = 78 %

Communiquer = Echanger

Efficacité = canal ouvert + langage commun
=> savoir écouter et s'adapter
=> contexte, objectif, émetteur et récepteur

Françoise Wybrecht – Coaching et Formations

Ioda-Net – CH 2830 VELLERAT - Tél : **0041 32 435 71 75**
www.ioda-net.ch/coaching