

LA COMMUNICATION EN ENTRETIEN

PLAN DU COURS

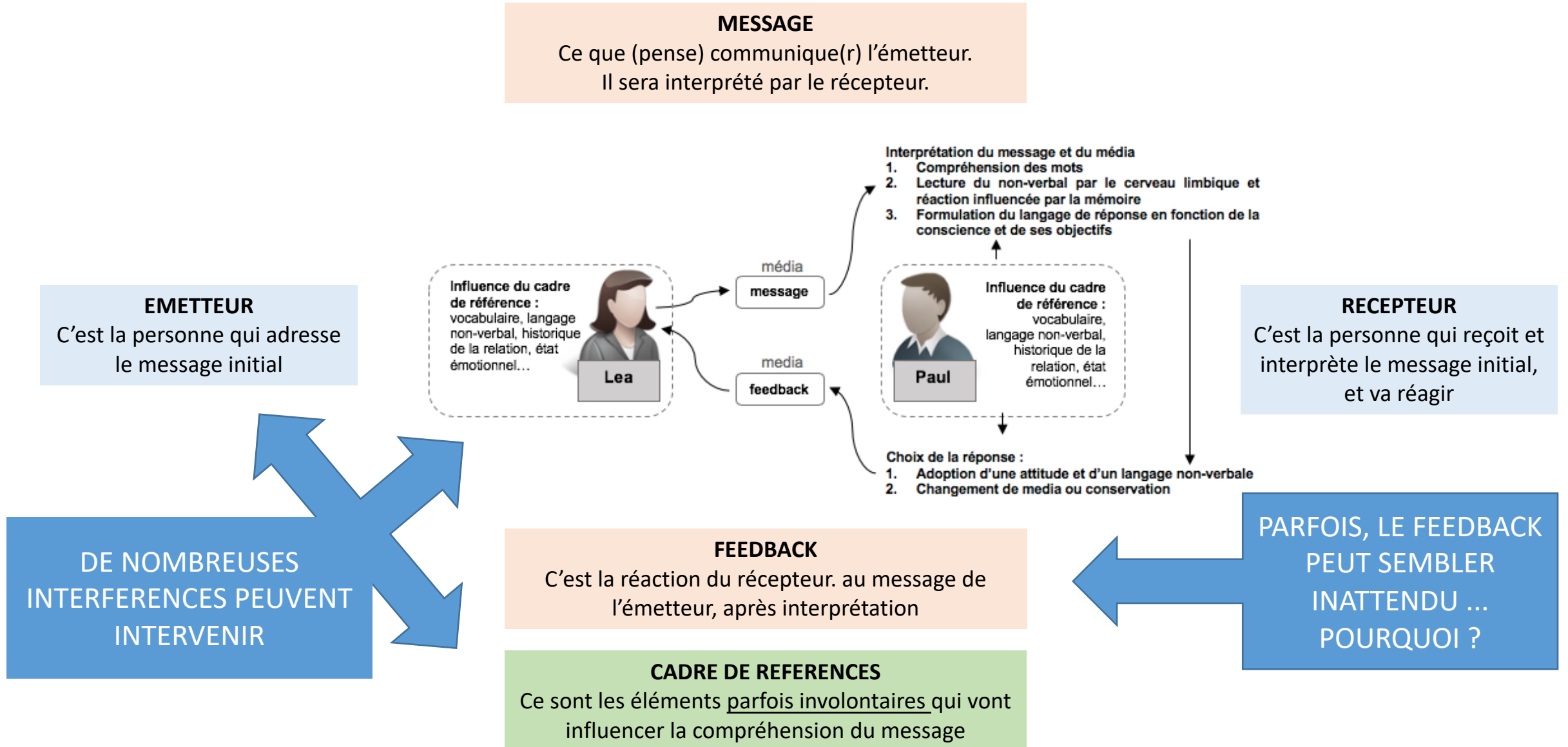
- SEQUENCE 1 : LA COMMUNICATION ET LES INTERFERENCES
DYSFONCTIONNEMENTS ET POSTURES
- SEQUENCE 2 : L'ECOUTE ACTIVE
ET AUTRES METHODES D'INVESTIGATION
- SEQUENCE 3 : LA COMMUNICATION NON VERBALE
- SEQUENCE 4 : ANALYSE DE SITUATIONS

SEQUENCE 1

LA COMMUNICATION ET LES INTERFERENCES - DYSFONCTIONNEMENTS ET POSTURES

LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

➤ Les principes de la communication interpersonnelle



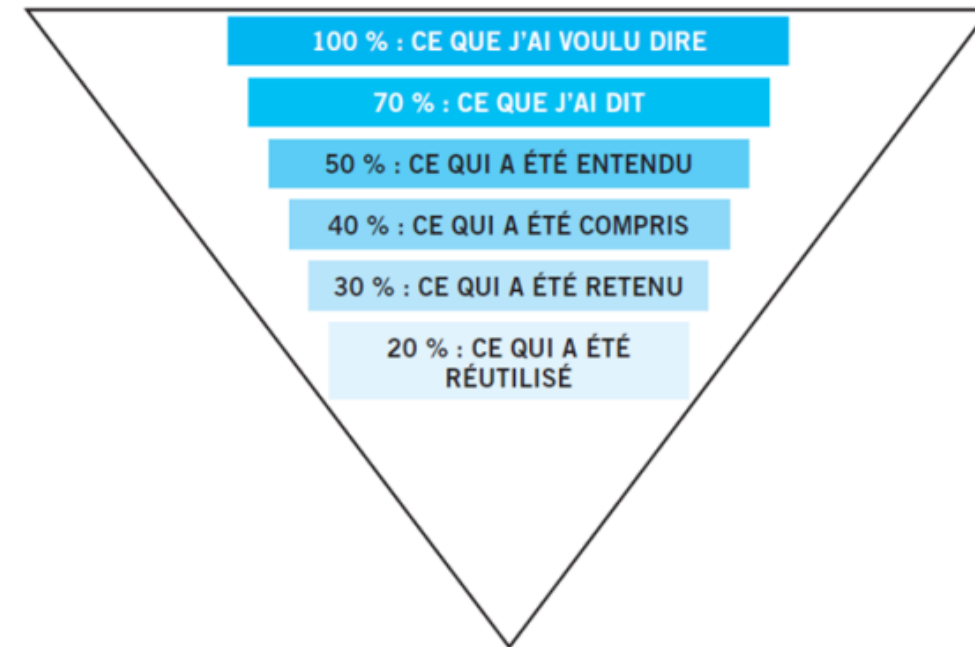
LA COMMUNICATION

COMMENT COMMUNIQUE-T-ON ?

➤ DEPERDITION
DE L'INFORMATION

➤ De nombreux filtres
et interférences

➤ Ecart entre l'intention du locuteur
et la réponse de l'interlocuteur



LA COMMUNICATION

COMMENT COMMUNIQUE-T-ON ?

Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis,
ce que vous avez envie d'entendre, ce que vous croyez entendre, ce que vous entendez,
ce que vous avez envie de comprendre, ce que vous croyez comprendre,
ce que vous comprenez,

Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer.

Mais essayons quand même...

Bernard WERBER,
l'Encyclopédie du Savoir relatif et absolu

LA COMMUNICATION

COMMENT COMMUNIQUE-T-ON ?

OBJECTIF DE LA SEQUENCE 1
COMPRENDRE LES INTERFERENCES ET LES FILTRES
POUR EN MAITRISER LES EFFETS

LA COMMUNICATION

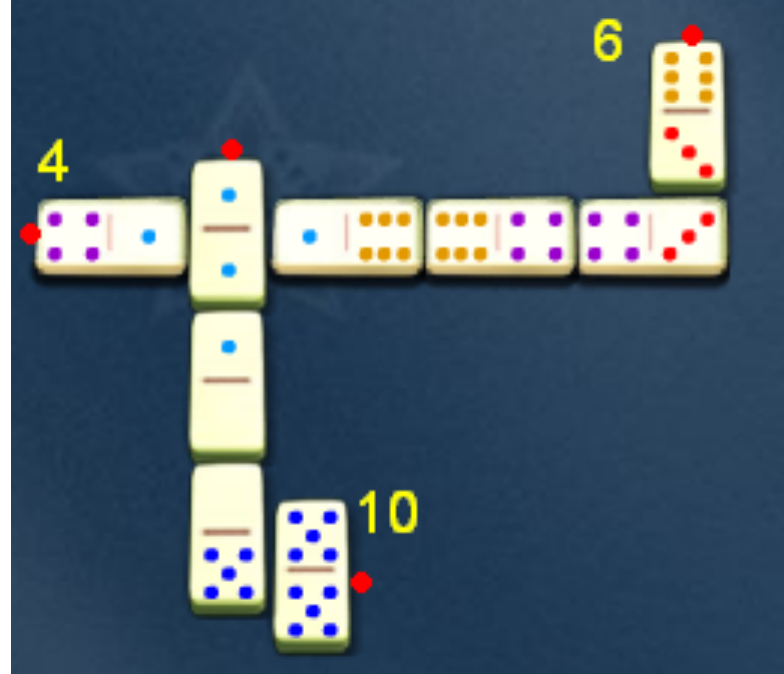
MISE EN SITUATION

EXPERIENCE DE COMMUNICATION

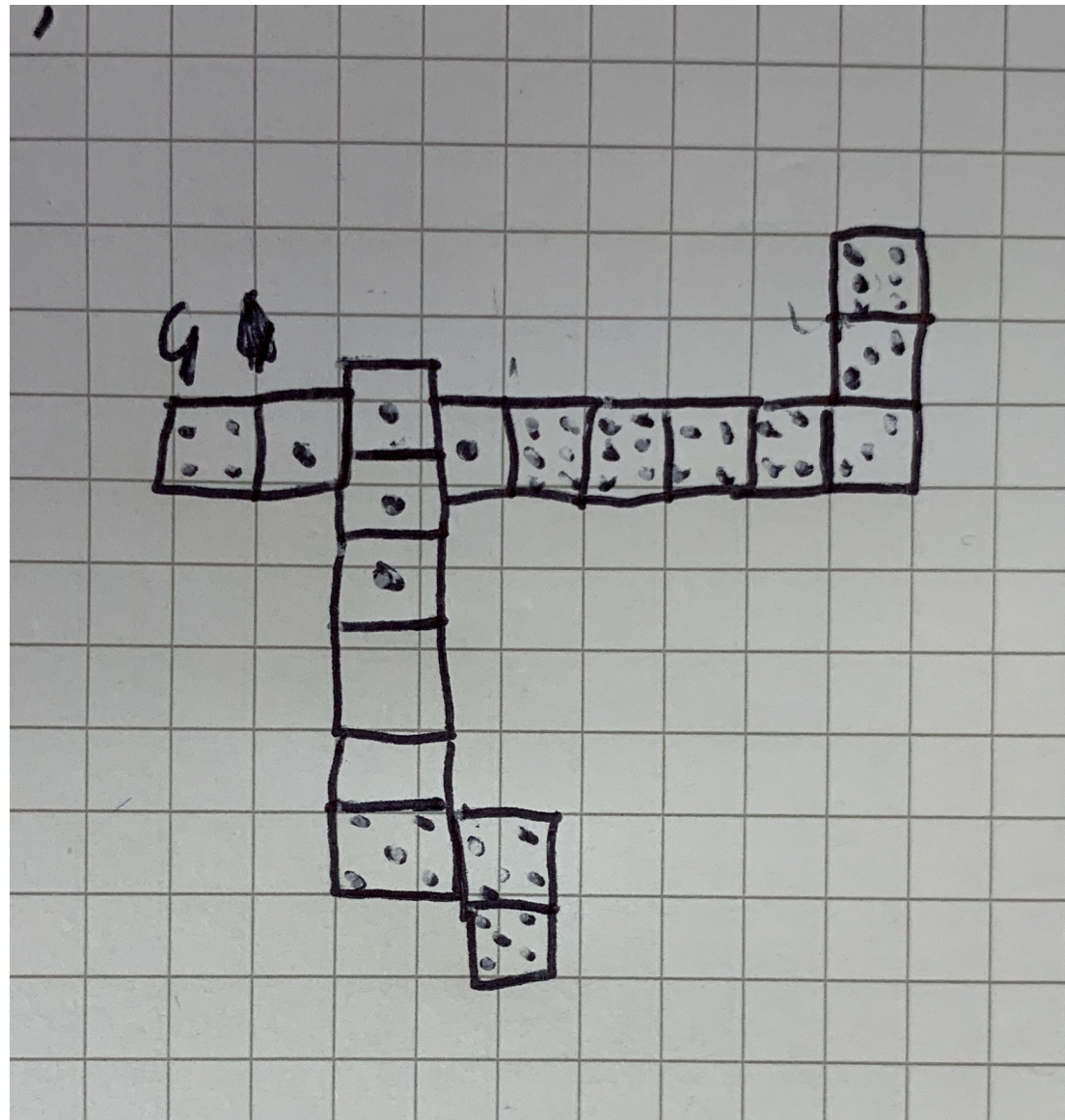
L'expérience consiste à reproduire une figure à deux.

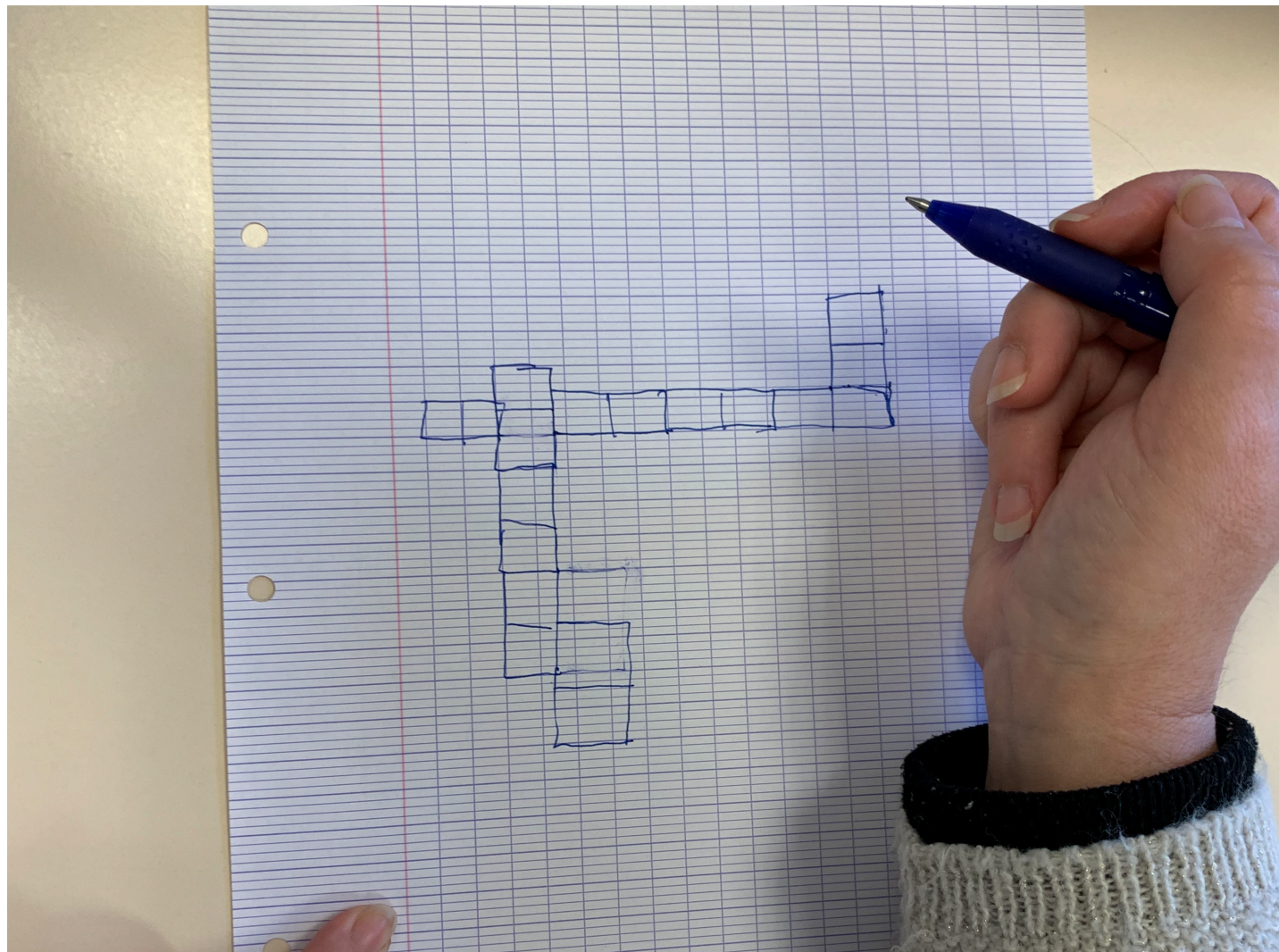
Un émetteur qui donne des instructions à un récepteur qui exécute la reproduction.

**Formez des binômes, déterminez l'émetteur et le récepteur
puis constituez 4 groupes de binômes.**

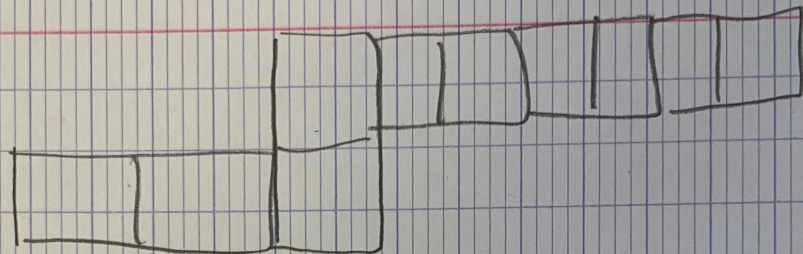


GROUPE 4

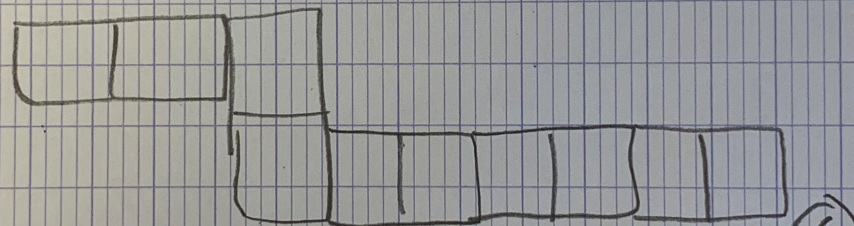




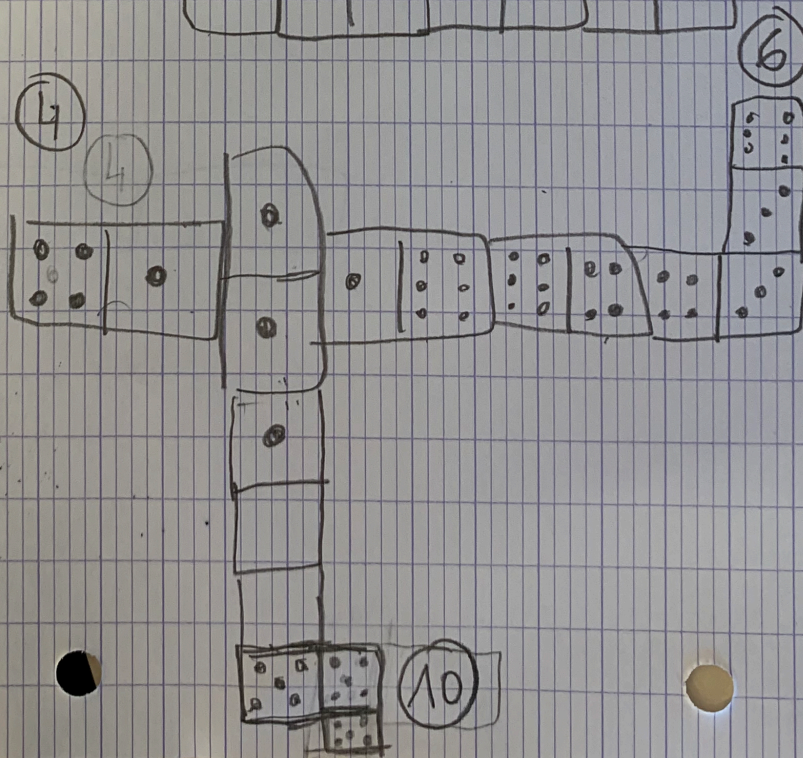
1)



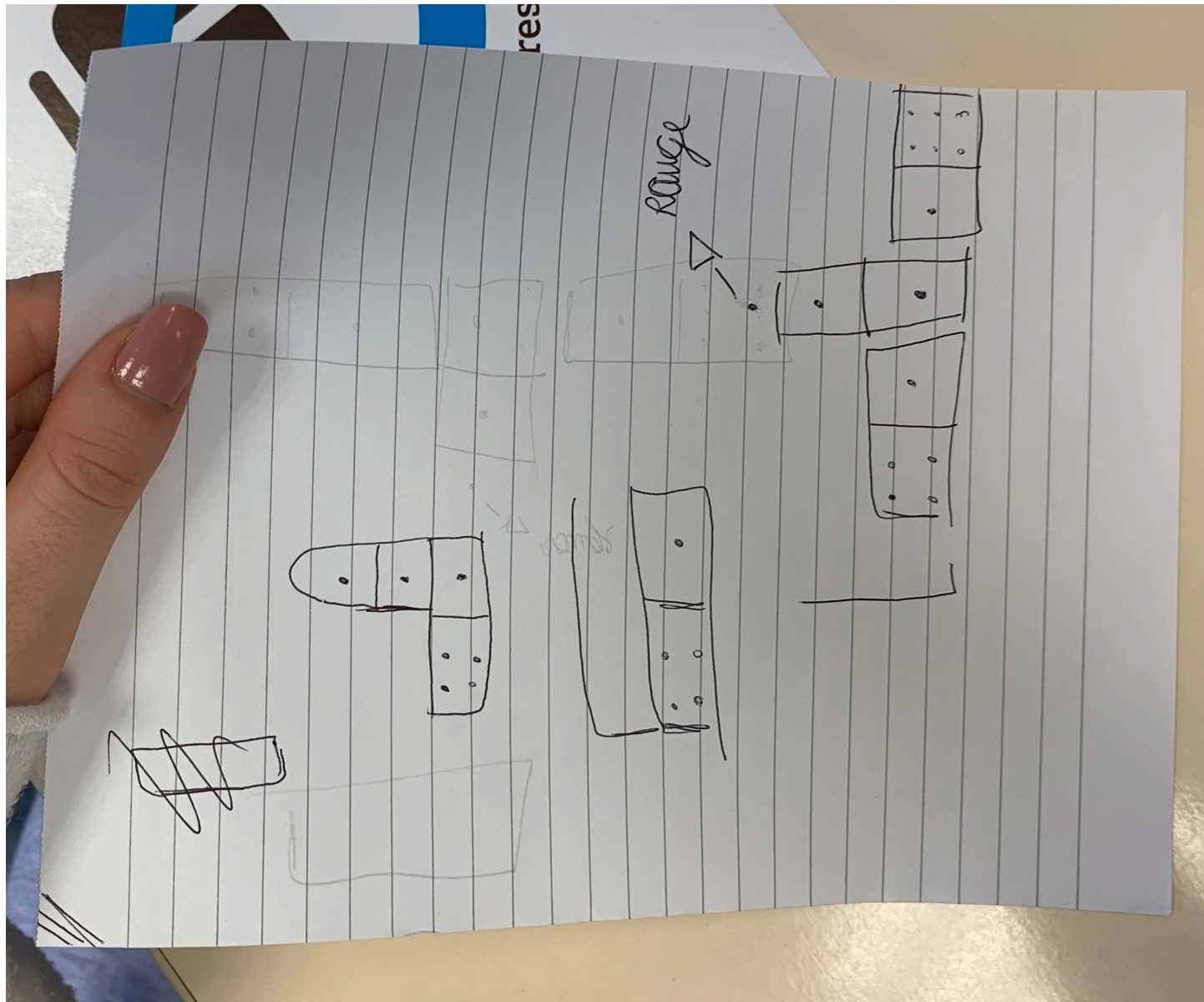
2)



3)



GRUPE 1



LES DYSFONCTIONNEMENTS DE LA COMMUNICATION

LES DYSFONCTIONNEMENTS DE LA COMMUNICATION

LES EFFETS DE LA PERCEPTION

L'individu organise et interprète ses sensations et les messages sur la base de son expérience, de son éducation et de sa culture.

- Le message est interprété de manière subjective
- Biais :
 - Stéréotype
 - Effet de Halo (se faire une opinion sur quelqu'un à partir d'une seule de ses caractéristiques)

LES DYSFONCTIONNEMENTS DE LA COMMUNICATION

LES VALEURS

Ce sont les conceptions durables et profondément ancrées de ce qui est bon ou mauvais. Elles peuvent être individuelles ou collectives.

- Le message est interprété à l'aune des valeurs du locuteur.
- Biais : - Jugement de valeur (courant en entretien)

LES DYSFONCTIONNEMENTS DE LA COMMUNICATION

LES ATTITUDES

Manière d'être qui manifeste certains sentiments ; comportement.

Ensemble des opinions manifestées par un individu, un groupe social ou une institution, se traduisant par un comportement habituel ou circonstancié.

Systeme organisé et relativement stable de dispositions cognitives d'un sujet vis-à-vis d'un objet ou d'une situation dont il évalue le contenu comme vrai ou faux, bon ou mauvais, désirable ou indésirable.

- **Comportements induits par la subjectivité face à un événement, une personne, un message.**

LES DYSFONCTIONNEMENTS DE LA COMMUNICATION

LES ATTITUDES NEUTRES D'INTERPRETATION

Le locuteur interprète ce qu'il croit avoir compris, à la place de son interlocuteur.

- Le message est passé à l'aune de l'avis du locuteur (à mon avis, selon moi)
- Biais : - Erreur d'interprétation

LES DYSFONCTIONNEMENTS DE LA COMMUNICATION

LES ATTITUDES D'INFLUENCE

Le locuteur adopte un comportement en vue de modifier la perception de son interlocuteur.

Soutien (ne t'inquiète pas)

Conseil (Si j'étais vous, vous devriez)

Jugement (c'est bien, ce n'est pas bien)

Décision (Faites ceci)

- La subjectivité du locuteur est transmise à l'interlocuteur
- Biais :
 - Influence (Positive ou négative)
 - Changement de comportement de l'interlocuteur en fonction des croyances, valeurs et opinions du locuteur

LES DYSFONCTIONNEMENTS DE LA COMMUNICATION

EN SAVOIR PLUS SUR LES ATTITUDES

LES SIX ATTITUDES DE PORTER

LES DYSFONCTIONNEMENTS DE LA COMMUNICATION

AUTRES INTERFERENCES

LES PROBLEMES SEMANTIQUES ET D'INTELLIGIBILITE

- Le message manque de clarté, de précision, de concision (mauvaise maîtrise des règles de l'expression)

LES DIFFERENCES CULTURELLES

- Différences linguistiques, gestuelles, comportementales liées aux cultures des interlocuteurs

LES DYSFONCTIONNEMENTS DE LA COMMUNICATION

AUTRES INTERFERENCES

LES DISTRACTIONS ENVIRONNEMENTALES

- Bruits, Interruptions

- Biais : - Incompréhension, malentendu, maladresse

LES POSTURES

LES POSTURES

DEFINITIONS

Basiquement : une posture est une attitude, une façon de se tenir, de placer son corps.

En communication : c'est un ensemble d'attitudes et de comportements, adoptés volontairement ou induits par les circonstances (situation, interlocuteur).

NB : Les postures des interlocuteurs peuvent s'influencer mutuellement et elles ont un effet sur la communication.

LES POSTURES

L'EFFET DE LA POSITION HIERARCHIQUE

La relation managériale peut provoquer des effets .

Chez le manager

Rétention d'informations
afin de conserver la maîtrise
de la relation

Chez le managé

Affirmation
inhibée
(crainte et/ou légitimité)

- Conséquences :
- Frustration
 - Echanges « normalisés »

LES POSTURES

LA FENETRE DE JOHARI

Mieux se connaître pour mieux communiquer

Posture 1 :

Maitriser ses zones publiques et cachées
et la zone aveugle de son interlocuteur

- Objectif : Garder la maitrise de l'échange

Posture 2 :

Rester dans les zones publiques

- Objectif : Eviter les rapports de force



Source : 17

LES POSTURES

LA FENETRE DE JOHARI

Mieux se connaître pour mieux communiquer

NB :

Il appartient à chacun de définir sa zone cachée.

L'entretien ne doit pas contraindre l'interlocuteur à la dévoiler au-delà de ce qui est nécessaire pour l'entretien (Posture de pression)

S'aventurer dans la zone inconnue ne produirait que pures spéculations et interprétations. (A proscrire en entretien)



LES POSTURES

L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

La maîtrise de « l'état du moi »

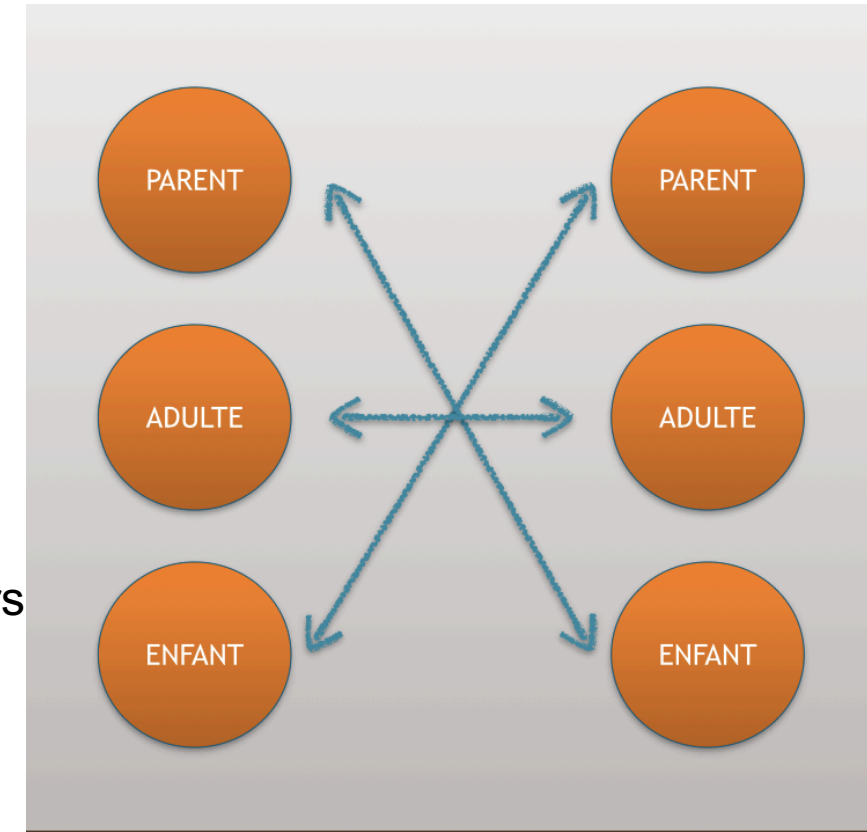
Théorie : Cohabitation de l'enfant que l'on a été,
des parents que l'on a eus,
et de l'adulte que l'on est devenu

- CARACTERISTIQUES DES ETATS DU MOI

PARENTS : Sollicitation des jugements et des valeurs

ENFANT : L'état des émotions

ADULTE : Etat de la pensée rationnelle, du recul,
de l'analyse



LES POSTURES

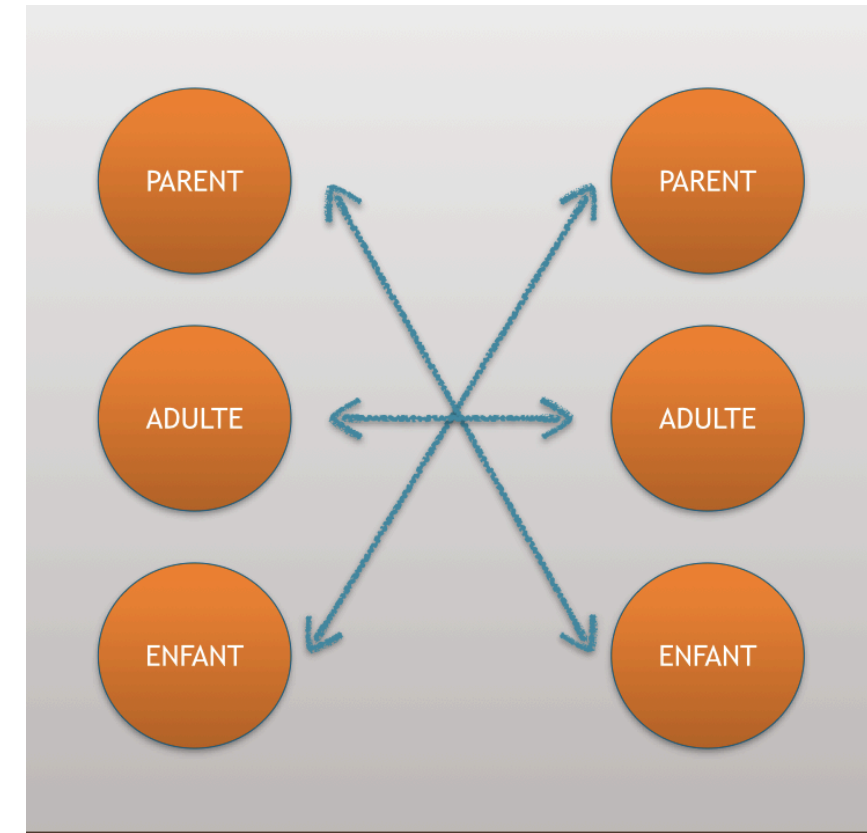
L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

La maîtrise de « l'état du moi »

Phénomène : Invocation volontaire ou non
d'un de ces trois « états » en fonction :

- De sa personnalité
- De la situation
- De l'interlocuteur

Ex : Entretien de recadrage :
Invocation possible de l'état « Enfant »
chez le collaborateur et « Parent » chez le manager



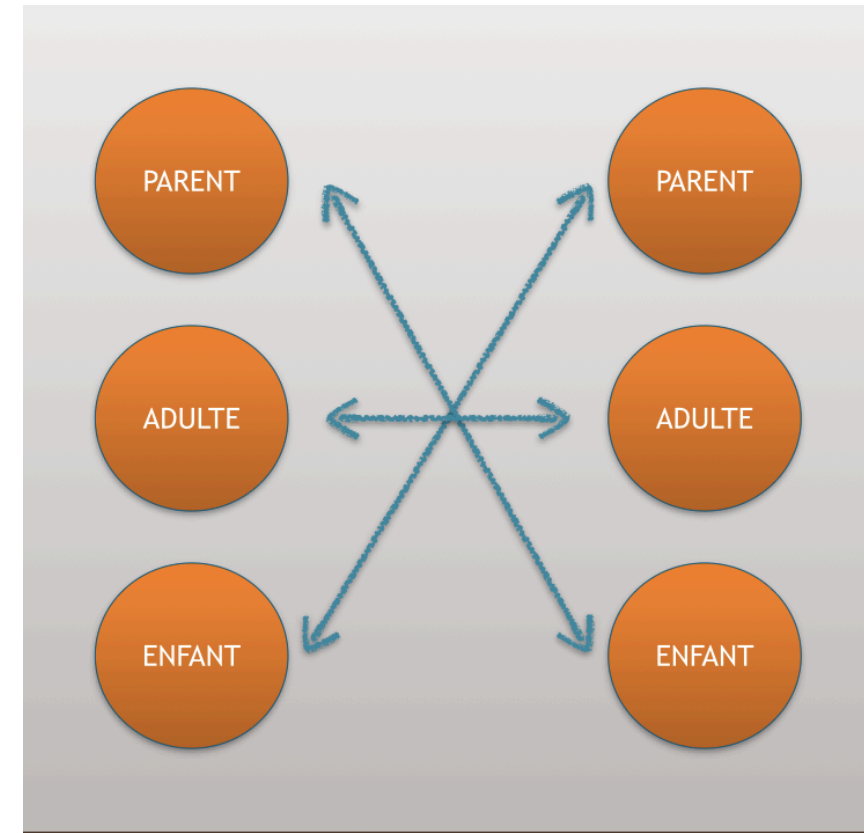
LES POSTURES

L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

La maîtrise de « l'état du moi »

Objectif : Connaître sa tendance posturale en fonction des circonstances et savoir détecter celle de l'interlocuteur pour rétablir un mode de communication adapté :

ADULTE → ADULTE



BILAN SEQUENCE 1

MISE EN SITUATION

ENTRETIEN-CONSEIL

La simulation se fait en trinôme :

- 1 conseiller
- 1 candidat
- 1 auditeur neutre

Le candidat s'interroge sur son orientation professionnelle. Il n'a aucune idée précise sur ses attentes et se rapproche d'un conseiller emploi-formation afin de se lancer dans une démarche d'orientation.

Le conseiller devra réunir suffisamment d'éléments pour diriger le candidat vers un dispositif d'accompagnement adapté.

L'auditeur neutre n'intervient pas : il analyse l'entretien afin d'éclairer le conseiller sur sa posture et son attitude d'écoute. Il remplit une grille d'évaluation de l'entretien.

BILAN SEQUENCE 1

Qu'ils soient volontaires ou non, de nombreux facteurs influencent l'échange et peuvent brouiller l'émission et/ou la réception d'un message au cours d'un entretien.

- Nécessité de bien les connaître
- Nécessité de bien se connaître

Afin d'en maîtriser les effets.