

Communication efficace pour dirigeants performants



Thème du dossier

- ▢ Analyse
- ▢ Stratégie
- ▢ Société
- ▢ Distribution

▢▢▢ **Communication**

- ▢ Organisation
- ▢ Infrastructure
- ▢ Personnel
- ▢ Direction
- ▢ Marketing
- ▢ Informatique
- ▢ Production/logistique
- ▢ Finances
- ▢ Contrôle de gestion
- ▢ Droit des sociétés
- ▢ Impôts

Vos avantages immédiats

Vous savez:

1. comment communiquer afin que votre message arrive à destination
2. comment transmettre des feedback difficiles
3. comment déceler rapidement les malentendus et les éviter
4. comment mieux lire entre les lignes
5. comment influencer favorablement vos entretiens grâce à des formulations efficaces

Vous pouvez:

1. formuler correctement des messages à la première personne
2. donner des feedback de manière correcte
3. pratiquer l'écoute active
4. avoir recours à plusieurs types de questions
5. mener des entretiens de manière ciblée
6. informer efficacement
7. mener des entretiens portant sur des conflits
8. mieux interpréter le langage du corps

Editeur

Axios Organisations- und Personalentwicklung

Kriesbachstrasse 84
8600 Dübendorf
Tél. 044 821 90 68
Fax 044 821 90 69
info@axios.ch
www.axios.ch
www.kmuerfolg.ch



Sue et Rolf Rado Läubli sont les propriétaires d'Axios Organisations- und Personalentwicklung. Axios apporte son soutien aux organisations qui traversent des processus de changement, établit des concepts de formation pour des entreprises et anime des ateliers et des formations. Son atout principal réside dans les projets sur mesure qu'elle développe pour ses clients.

Sue Rado Läubli

Ses principales compétences relèvent du domaine des concepts de formation, avec analyse des besoins et suivi du transfert dans la pratique, ainsi que de celui de séminaires et de formations dans les domaines de la conduite du personnel, de la gestion de conflit, du développement d'équipe, de la communication, des entretiens avec les collaborateurs et de la vente. Elle fonde dans une large mesure son travail sur la méthode du «performance improvement».

Rolf P. Rado

Ses principales compétences relèvent de la conception et de l'accompagnement de processus de changement, du développement et de la mise en pratique de visions, chartes et stratégies ainsi que de séminaires et de formations dans les domaines de la conduite du personnel, de la gestion de conflit, du développement d'équipe, de la santé au sein de l'entreprise et de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Impressum

WEKA Business Dossier

Communication efficace pour dirigeants performants

Composition: Dimitri Gabriel
Corrections: WEKA Business Media SA
Impression: Helm AG, Suhr

WEKA Business Media SA
Hermetschloostrasse 77
Case postale
8010 Zurich
Tél. 044 434 88 35
Fax 044 434 89 99
info@weka.ch
www.weka.ch

Date de parution: 2006

Référence VLB du répertoire des publications disponibles:

ISBN: 978-3-297-05265-5

© 2009 by WEKA Business Media SA, Zurich

Tous droits réservés. Toute reproduction complète ou partielle uniquement avec l'autorisation de l'éditeur.

Table des matières

Communication efficace pour dirigeants performants

Communiquer, oui, mais efficacement.....	5
1. Comment s'assurer de parler le même langage	6
2. Comment analyser le processus de communication.....	8
3. Comment distinguer l'aspect factuel de l'aspect relationnel	11
4. Comment communiquer à 4 bouches et 4 oreilles	13
5. Comment communiquer à la première personne	16
6. Comment communiquer de manière non violente.....	19
7. Comment donner et recevoir des feed-back.....	21
8. Comment pratiquer l'écoute active	24
9. Comment bien poser des questions	26
10. Comment bien mener ses entretiens.....	29
11. Comment éviter les formulations qui entravent la communication	32
12. Comment informer de manière ciblée et efficace.....	34
13. Comment comprendre le langage des hommes et celui des femmes.....	37
14. Comment aborder les conflits de manière constructive.....	40
15. Comment interpréter le langage du corps	43
Références bibliographiques.....	46

Communiquer, oui, mais efficacement

La communication interpersonnelle est source de nombreux malentendus. Les messages émis sont reçus et interprétés par différentes personnes, et de différentes manières.

Ce Business Dossier, concis et compact, vous montre comment communiquer de manière claire et univoque.

Savez-vous quel est l'un des plus puissants instruments dont nous disposons au quotidien?

Notre manière de communiquer! Vous savez certainement, par expérience personnelle, l'effet que vous pouvez provoquer chez un interlocuteur en prononçant un seul mot ou une seule petite phrase:

- Votre interlocuteur peut en être frustré, blessé ou insécurisé.
- Votre réaction lui a peut-être fait du bien, et il poursuit son action plein d'enthousiasme et plus sûr de lui!
- Votre interlocuteur n'a peut-être pas de réaction: il ne va ni mieux ni moins bien qu'avant d'avoir discuté avec vous.

Tout au long de nos journées, nous choisissons comment formuler notre pensée, décidant quelle réaction nous souhaitons provoquer chez l'autre. Nous communiquons même lorsque nous nous taisons: un regard peut en dire plus long que mille mots. Apprenez à bien utiliser ce précieux instrument qu'est la communication!

Connaissez-vous l'expression «Tenons-nous en aux faits»?

Dès que vous connaîtrez les premiers outils de la communication, vous comprendrez à quel point cela est difficile. C'est sûr: nous pouvons nous efforcer constamment de nous en tenir aux faits, mais de nombreux éléments nous en empêchent. Vous verrez, vous aussi lirez mieux à travers les lignes après avoir lu ce dossier.

Les femmes et les hommes communiquent-ils vraiment différemment?

Oui! Mais ni mieux, ni moins bien, simplement chacun à sa manière. Connaître ne serait-ce qu'une partie de ces différences facilite votre vie de couple: de nombreuses situations sont plus claires, plus compréhensibles, et provoquent moins d'émotions négatives; elles deviennent même une occasion de rire ensemble.

[Nous vous souhaitons une agréable lecture, des rires et des sourires ainsi que beaucoup de succès dans la mise en pratique!](#)

Afin de faciliter la lecture du texte, seule la forme masculine y est utilisée. Les femmes sont évidemment concernées au même titre que les hommes.

1. Comment s'assurer de parler le même langage

Exemple pratique: la délégation



Vous avez délégué une nouvelle tâche à Monsieur Schmid, un de vos meilleurs collaborateurs. Vous le rencontrez deux semaines plus tard afin de parler de l'avancée des travaux. Vous êtes surpris de ce qu'a fait Monsieur Schmid: tout est bien pensé, préparé de manière professionnelle, mais ce n'est pas ce que vous lui avez demandé de faire! Vous n'avez manifestement pas parlé de la même chose. Où la communication entre lui et vous a-t-elle été défailante?

Bon à savoir

Objectifs du modèle

- Identifier les différentes perceptions/interprétations
- Identifier les éventuels malentendus le plus vite possible et les dissiper
- S'assurer que son message ait été reçu tel qu'on souhaitait le transmettre

Principaux éléments du modèle

Notions de base

- Toutes nos expériences, nos valeurs et nos croyances influencent notre manière de communiquer (et tous nos comportements).
- Il est important d'être conscient que notre point de vue n'est pas le seul possible, et d'en tenir compte lorsque nous nous exprimons. En effet, nous avons tendance à l'oublier: nous sommes dans nos mocassins depuis des années et nous imaginons que les autres font le même emploi des mots, qu'ils leur donnent la même signification. Rien de plus faux!
- Souhaitez-vous vous en persuader? Demandez à plusieurs personnes de définir l'expression «compétence sociale» à l'aide de trois concepts. Vous serez étonné de constater à quel point chaque personne associe ses propres images et interprétations à cette expression!