

DECODER LA COMMUNICATION

INDICATEUR DES TYPOLOGIES DE COMMUNICATION



OBJECTIFS :

- Se connaître... **se reconnaître** dans sa communication parmi 6 types de « communicant »
- Prendre conscience de la **façon d'être perçu**
- **Identifier** les types chez **les autres** et **s'adapter**
- Repérer les **situations de communication dégradées** et **réagir**



OBJECTIFS :

WARNING

Les profils de communication permettent de **comprendre le comportement** d'une personne dans une situation de communication...

... et **non de la catégoriser** définitivement !

GFL FORMATION



DEBRIEFING ET SCHEMA DE COMMUNICATION

EMETTEUR



RECEPTEUR

Canaux de communication / Echanges

ENCODAGE

DECODAGE

Situation
- Représentation
- Action

Situation
- Représentation
- Action

Cadre de référence
- Personnalité
→ Filtres

Cadre de référence
- Personnalité
→ Filtres

OBJECTIVITE

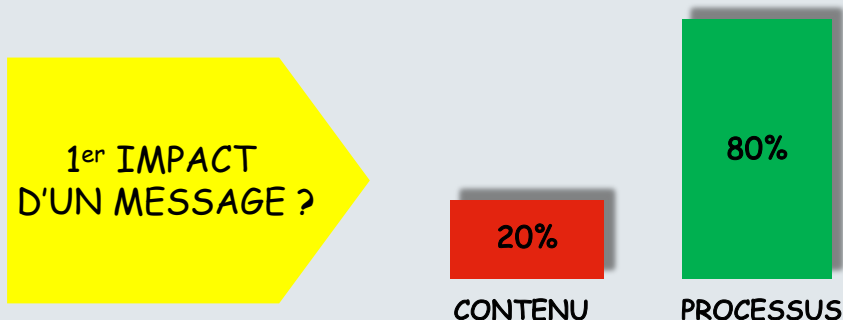
SUBJECTIVITE

GFL FORMATION



Le processus de communication : les postulats

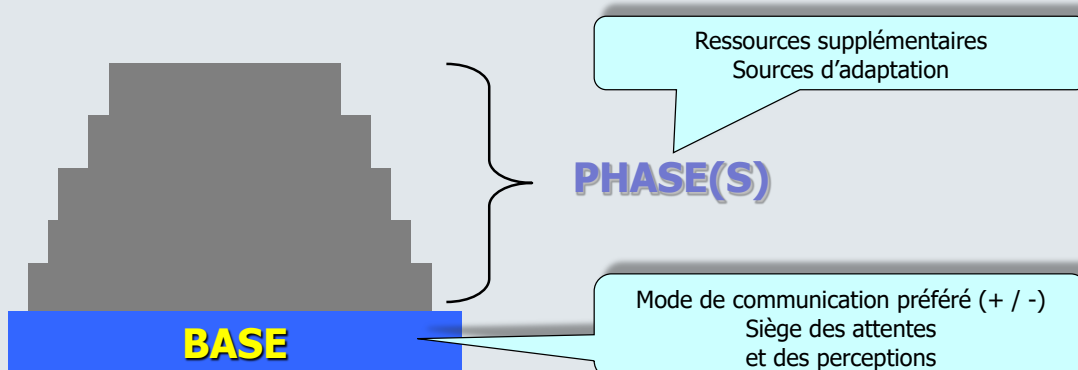
1. La façon de le dire (**PROCESSUS**) est au moins aussi importante que ce qui est dit (**CONTENU**)



Se centrer sur la « façon » de dire les choses plutôt que sur le « contenu »

Le processus de communication : les postulats

2. Chacun de nous possède des caractéristiques de personnalité acquises très tôt (la **BASE**), et développe ensuite d'autres caractéristiques (les **PHASES**), qui « s'empilent » à la façon des étages d'un immeuble





Que nous dit ITC ...

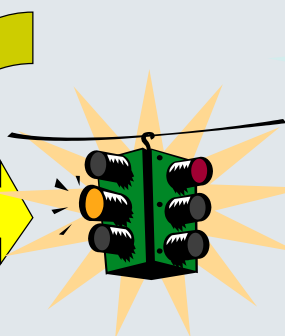
Dans notre communication avec les autres,
nous avons des **attentes**
spécifiques et différentes pour chaque typologie,

→ chacune cherche à les satisfaire de façon positive,
en situation normale de communication

EN SITUATION DEGRADEE

*lorsque nos attentes
ne sont pas satisfaites de manière positive ?*

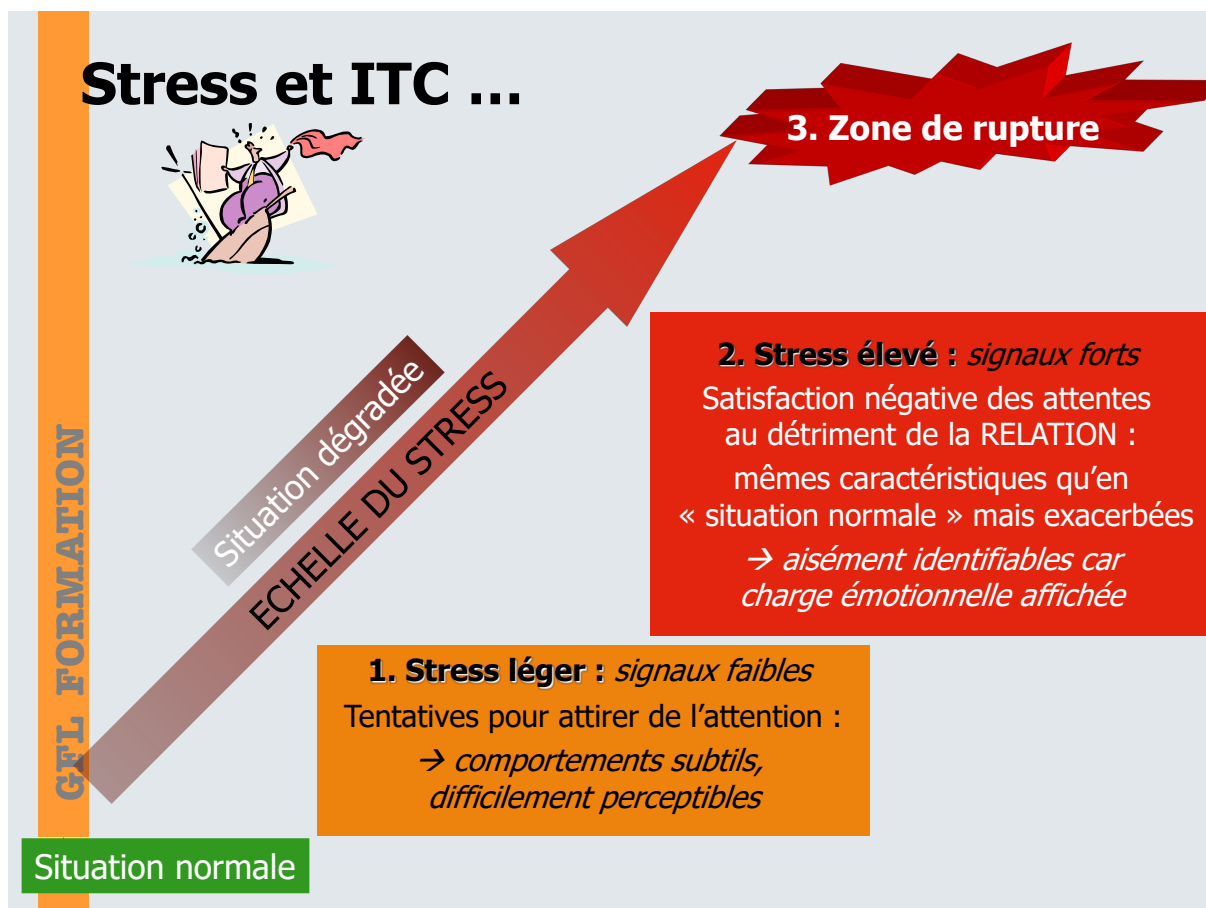
Nous entrons en zone de « **stress** »



et adoptons des **comportements
et des stratégies
de communication inadaptés**

COMMENT LES IDENTIFIER ?

Stress et ITC ...



LES 6 TYPOLOGIES DE COMMUNICATION *pour les formateurs*

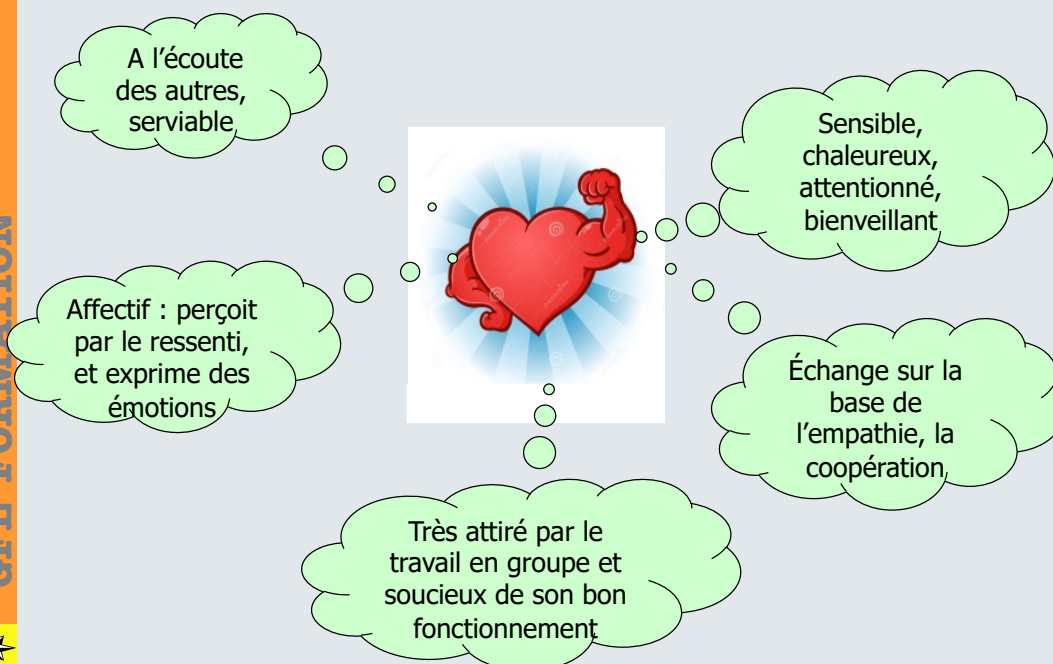
- Quelles formes de communication pour les différentes typologies?
- Quels types de manifestations des différents degrés de stress ?



1. RELATIONNEL

« de la bienveillance ... à la dévalorisation de soi »

GFL FORMATION



IDENTIFIER

- Va facilement au contact
- Registre affectif, sensoriel
- Met les autres en valeur
- Émotions au premier plan

ATTENTES

« Suis-je apprécié ? »

→ Besoin d'apprendre avec un formateur **empathique** qui le reconnaît comme individu et établit une relation personnalisée et chaleureuse

Mode opératoire : RELATIONS

EN GROUPE

Cherche à créer et à encourager les relations

STRATEGIE DE COMMUNICATION

- Lui dire et manifester l'importance que vous lui accordez en tant que personne
 - Ecouter, se montrer disponible
- Faites valoir sa contribution personnelle au succès et au climat du groupe
 - Valorisez le en public
- Lui donner le droit à l'erreur pour qu'il ose prendre des initiatives



A EVITER

- Le ton impératif
- Montrer du doigt ses erreurs, de plus en public
- Le faire apprendre, progresser seul



- Se sur-adapte, « boîte à oui », s'embrouille
- Tente tout pour se faire apprécier
- Se dénigre, s'auto-déprécie, perd ses moyens, doute de lui-même, se décourage
- Interprète négativement, même le positif : attitude de « Caliméro »



- Cherche à se faire apprécier, fais plaisir
- Soutien aveuglément
- Laisse passer, s'accommode de ce qui ne va pas
- Peut se montrer la cause du pb
- Doute de lui, difficultés à rassembler ses idées, se sur-adapte
- Évite le conflit : attitude de fuite
- Mal à l'aise pour demander des explications
- Difficultés à dire « non », ce qui ne va pas
- S'embrouille



NOURRICIER

- Bienveillance / patience / considération / empathie / écoute / compréhension
- Le rassurer sur sa position dans le groupe et sa capacité à y arriver
- L'aider à raisonner pour sortir de l'émotionnel : se recentrer sur les enjeux, le factuel
- L'aider à sortir de l'influence du groupe : se recentrer sur lui

2. CARTESIEN

« de l'esprit logique ... à la critique ciblée »

Adepte de la pensée logique
Méthodique
Précis



Organise et structure les activités dans le temps

Perçoit en classant par catégories

Échange sur la base des faits et des informations et en fait la synthèse

En groupe : apprécie peu, préfère travailler seul ou avec un pair compétent





IDENTIFIER

- Contact non aisé,
- Aller au-devant de lui
- Vocabulaire précis, factuel, objectif
- Aime faire part de ses compétences
 - Aime prendre l'initiative
- Pensée et analyse au premier plan

ATTENTES

« *Suis-je compétent, efficace ?* »

→ Besoin d'apprendre avec un formateur **organisé** qui sait de quoi il parle, qui a bien préparé et dont il évalue le professionnalisme (*ponctualité, efficacité*)

Mode opératoire : METHODES

EN GROUPE

- Recherche les échanges d'informations concrètes et détaillées

STRATEGIE DE COMMUNICATION

- Lui donner toutes les informations requises
 - Aller droit au but
- Faites valoir sa capacité à être dans la compétence attendue,
- Valorisez la qualité de son travail et son sens des responsabilités
- Présenter sa capacité à apprendre comme une compétence dans le but de s'améliorer
 - S'assurer que son perfectionnisme ne l'empêche pas de progresser



A EVITER

- La proximité émotionnelle
- De procéder à des changements sans explications
- Les approximations



- Entre dans le perfectionnisme, insiste trop sur les points de détail, perd la vision globale
- Déçu de lui-même, ne se considère pas compétent aux yeux des autres
- Ne s'accorde pas le droit à l'erreur : trop exigeant pour lui-même

- Se maîtrise difficilement
- Insiste lourdement sur ce que l'autre doit faire, devient persécuteur
- Attaque sur : l'ordre, l'organisation, le quantitatif, la compétence
- N'accorde pas le droit à l'erreur
- Minimise les siennes, remise en cause difficile
- Conflit : impose son point de vue

- Tension progressive, se crispe
- Alourdit et complique ses propos : trop de détails...
- A l'impression de ne pas être entendu : se répète
- Entre dans le perfectionnisme, pinaille : veut que l'autre soit parfait



INTERRO – INFORMATIF

- Poser des questions précises, directes
- L'inviter à revoir sa position logiquement sur du factuel
- Lui rappeler que « bien suffit »
- Rassurer sur sa capacité à bien faire
- Faire appel à ses qualités d'organisation : hiérarchiser, prioriser
- Valoriser ce qui est bien



3. IMAGINATIF

« du recul bénéfique ... au retrait stérile »



IDENTIFIER

- Entame rarement une conversation
 - Expression des sentiments rare
 - Laisse l'initiative à l'autre
 - N'a pas le besoin de se mesurer

ATTENTES

« Suis-je accepté ? »

- Ne cherche pas de longs échanges avec le formateur **respectueux**, et souhaite conserver une distance pour préserver son espace privé

Mode opératoire : IDEES

EN GROUPE

- Attitude réservée, surtout si le groupe est dynamique

STRATEGIE DE COMMUNICATION

- Échanges brefs, concis : exprimer clairement ce que vous attendez de lui
- Lui donner des impulsions extérieures, assorties d'alternatives
- Commencer par l'approche globale : a besoin de savoir « pourquoi »
- Informez-vous des difficultés qu'il rencontre pour garantir qu'il peut y arriver seul et dans les délais
 - Accepter son rythme tranquille
- Valorisez sa capacité à prendre du recul et à avoir une vision d'ensemble



A EVITER

- Le laisser faire
- L'excès de présence (*trop le guider*)
- Les consignes imprécises



- Se referme (*syndrome de l'huître !*)
- Ne sollicite pas d'aide, s'il est en difficulté
- Mal à l'aise lorsque le groupe est stimulant
- Se plaint discrètement, se victimise
- S'embrouille, n'est pas clair

- Est difficilement compréhensible
- Perd sa capacité de concentration, ses moyens, hésite, faire durer
- Se disperse dans l'action et le temps
- Conflit : fuite

- Limite encore plus les contacts : baisser de rideau !
- Devient hésitant dans ses propos



DIRECTIF BIENVEILLANT

- Attitude ferme mais non cassante
- Le remettre en route, l'inciter à l'action :
 - . lui proposer des choix assortis d'une alternative
 - . lui proposer de prendre position plus nettement
 - . lui donner des instructions précises
- Admettre son besoin de « solitude » (*recul*) pour se ressourcer

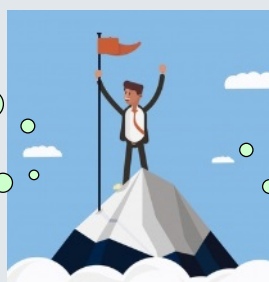


4. ENTREPRENANT

« du désir de conquête ... à la manipulation »

Dynamique,
adaptable,
persuasif,
plein de
ressources

Perçoit le monde
par les actions à
mettre en place



En groupe, le dynamise
en « chef de bande »

Expression rare
des
sentiments...
signe de
faiblesse

Échange sur la
base du
mouvement, des
défis en termes de
bénéfices/risques





IDENTIFIER

- Impulsif en fonction de ses intuitions
- Aime impressionner, se faire valoir
 - Apprécie défi et prise de risques
 - Vocabulaire d'action, jargon
- Va droit au but, sur un ton rapide

ATTENTES

« *Suis-je le plus fort ?* »

→ Besoin de vivre des sensations fortes, et impatient de se jeter dans l'action intense entraîné par un formateur **dynamique**

Mode opératoire : ACTIONS

EN GROUPE

- Aime agir sans pour autant créer des liens



STRATEGIE DE COMMUNICATION

- Directives brèves et concises centrées sur l'action
- Lui dire que c'est dans sa capacité à agir qu'on l'attend
 - Viser l'essentiel et le court terme
 - Valorisez sa capacité à être réactif
 - Fixer des « défis », en posant impérativement le cadre et les limites



A EVITER

- Les longs discours magistraux
- Qu'il se pose trop de questions
- La prise de risques non maîtrisés



- Se disperse dans l'hyper activité
- Instaure relation de compétition dans le groupe pour se montrer le « plus fort »
- N'a pas la capacité naturelle de réfléchir après l'action

- Prend/fait prendre des risques élevés, fixe des défis négatifs
- Minimise réussites car « normales »
- Utilise la ridiculisation, accuse, voire humilie
- Met en place compétition malsaine, compare à lui, au plus fort
- Conflit : impose son point de vue

- Impatient, agacé devant l'incapacité, la dépendance
- N'aide pas : « débrouillez-vous ! »
- Instaure relation de défi dans le groupe, veut que l'autre soit fort
- Se met en avant de manière excessive



DIRECTIF STIMULANT

- (re) précisez les limites, le cadre
- Le stimuler par l'action
- Fixer un objectif élevé, le présenter en terme d'intérêts et de risques en ayant strictement posé les limites
- Le mettre au défi (*risques maîtrisés*)

« de l'engagement ... à l'intolérance »

Échange sur la base des règles et des valeurs exprimées avec conviction /



- Lui dire que ses valeurs sont fausses
- Les changements inopinés de règles du jeu

respect
courage

- Renforce son propre degré d'exigence
- Se focalise sur ce qui ne va pas
- Sur-détaille dans ses explications
- Persévère dans l'erreur et l'impasse, se retrouve seul
- Rejette le feed-back négatif, même approprié

Je sais bien que j'ai raison !

GFL FORMATION



- Devient rigide, méfiant, cassant, accusateur, se met en colère, veut que les autres soient parfaits
- N'écoute plus, s'obstine, ne se remet pas en cause
- Frustré par ceux qui ne partagent pas son point de vue, ses convictions, attaque sur les valeurs
- Part en croisade, seul contre tous
- Conflit : impose ses valeurs

- Augmente son degré d'exigence
- Focalise sur ce qui ne va pas
- Se méfie, devient suspicieux
- S'irrite facilement, ne laisse pas passer



INTERROGATIF

- L'interroger en respectant ses valeurs, même non partagées
- Attirer l'attention sur les aspects positifs d'ensemble
- Se positionner sur l'échelle des valeurs : confiance, endurance, persévérance, ...
- Reconnaître et l'aider à modérer son niveau d'exigence

6. ORIGINAL

« de la créativité foisonnante ... à la provocation inutile »





IDENTIFIER

- Phrases peu construites, spontanées
- Vocabulaire imagé, exp. extrêmes
 - Prend souvent le contre-pied
 - Fuit la routine et horaires fixes

QUESTION FONDAMENTALE ATTENTES

« Jusqu'ou je peux aller pour rester acceptable ? »

→ Recherche la relation de proximité et informelle avec un formateur **novateur**

Mode opératoire : IDEES

EN GROUPE

- Aime l'ambiance de groupe et les interactions ludiques et dynamiques, sans s'attacher

STRATEGIE DE COMMUNICATION

- Pratiquer l'humour en réponse au sien
- Echanges plutôt informels basés sur la vivacité d'esprit, le moment présent, l'effet surprise
- Laissez lui prendre quelques libertés par rapport à des codes communs pour renforcer sa capacité à accepter un certain formalisme
- Accepter et valorisez sa capacité réactive et créative à trouver des solutions novatrices, mais recevables, efficaces
- Recentrer son action le cas échéant



A EVITER

- L'argumentation par la contrainte
 - Refuser son atypisme
- L'excès de conformisme
- Le ton moralisateur



- Trouve vite les choses compliquées, se plaint, n'y arrive pas tout seul !
- Rôle, soupire, n'est pas clair dans ses propos
- Réagit par la provocation
- Rejette la faute sur autrui, le formateur, le système ...
- Utilise la mauvaise foi
- Entre dans la sur-réaction, le théâtral, les pirouettes

GFL FORMATION

- Utilise la provocation, l'humour décapant
- Manipule, focalise sur le point faible de l'autre pour le culpabiliser
- Rejette la faute sur autrui, le système s'il est mis en cause
- Conflit : entre dans l'émotionnel
- Rôle, soupire, n'est pas clair dans ses propos, est brouillon
- Invite l'autre à réagir
- Choque, pour avoir une réaction en retour



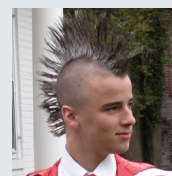
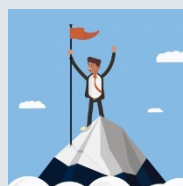
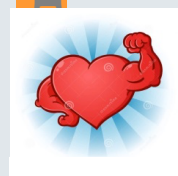
EMOTIF – LUDIQUE

- Pratiquer l'humour pour recadrer
- Dédramatiser
- Faire un break, et revenir plus tard : laisser passer l'effet cocotte minute
- Montrez lui que vous avez compris son fonctionnement, que vous l'acceptez avec des limites
- Respecter mais (re)cadrer sa marge de liberté

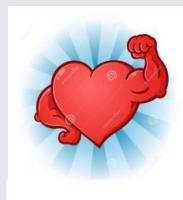
LES 6 TYPOLOGIES DE COMMUNICATION des apprenants

Rappel des caractéristiques

L FORMATION



GFL FORMATION



- Sociable, agréable,
altruiste, cherche à se faire
accepter

- Vise l'harmonie
- Bloqué par le stress,
la pression

- A besoin d'attention et de sérénité
pour apprendre
- Recherche la reconnaissance
inconditionnelle

- Fuit le conflit
- « Boite à oui »
- Parfois « mou »
- Est dans l'émotionnel



- Soucieux de comprendre
- Inquiet de ne pas savoir
- A horreur de mal faire

- Gout de la perfection
- Critique aisée
- Respect de l'ordre,
de l'organisation, du prescrit

- Cherche à faire les
choses correctement
- Prudent
- Se pose, n'agit pas dans
le doute

- Fuit la critique le concernant
- Craint d'être pris en défaut
- Evite les émotions



- Fuit l'émotion du présent
- Recherche la distance, la "solitude"
- Introverti

- Pense, réfléchit
- Curieux de nature
- Agit sous impulsions extérieures

- "Conceptualise"
- Aime faire des choses nouvelles
- Perçoit dans la globalité

- Se situe en décalé car en constante « réflexion »
- Lenteur



- Extraverti
- Recherche l'action pour la réussite
- Se met en avant
- Fonctionne plus à l'intuition qu'à la réflexion

- Fuit l'échec → la honte
- Recherche la compétition, les défis

- S'épanouit dans l'action
- Veut être le meilleur pour obtenir de la reconnaissance

Pragmatique, a besoin de comprendre à quoi servent les consignes données



- Conscientieux,
- Direct
- Tenace

- Recherche l'ordre, la justesse, l'impartialité chez le formateur

- Accepte la critique si fondée et argumentée
- N'adhère pas si pas convaincu
- A besoin de garanties pour sortir de sa zone de confort et s'engager dans l'apprentissage

- Craint de ne pas avoir la confiance du formateur



- Electron libre,
- Indiscipliné,
- Provocateur,
- Rebelle à l'autorité

- Ne recherche pas la conformité mais l'efficacité
- Explore des « voies nouvelles »

- Fait différemment des autres
- Doit trouver du plaisir dans ce qu'il fait

- Peut se montrer contre-leader dans le groupe,
- ou aidant si compris et accepté

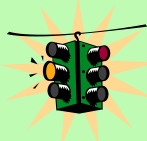




LES 6 ATTITUDES SPONTANÉES DANS LA COMMUNICATION

« ATTITUDES DE PORTER »

ATTITUDE DE JUGEMENT



Porter un jugement arbitraire (*positif ou négatif*) sur la personne en se référant à ses propres normes et valeurs en imposant son point de vue « d'expert »

- Culpabilité, révolte, justification, blocage, agressivité, soumission stratégique (« *boite à oui* »)
- Crée une relation de dépendance, limitation de l'autonomie

ATTITUDE DE QUESTIONNEMENT



Poser des questions pour faire s'exprimer l'autre, faire préciser un point, approfondir l'argumentation,

- Efficace si questions ouvertes et neutres (*attention au « pourquoi »*)
- Ne pas confondre questionnement et interrogatoire (*perçu comme intrusif*)

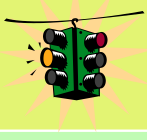
ATTITUDE SOUTIEN



Soutenir l'autre en apportant dédramatisation, encouragements, valorisation par une attitude empathique

- Rassure, diminue l'intensité du problème qui se pose
- Signal de considération, de prise en compte du ressenti de l'autre

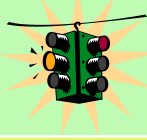
ATTITUDE D'INTERPRÉTATION



Traduire, extrapoler, spéculer, avec ses propres critères, repères, attentes, les propos de l'autre

- Fort risque d'interprétation erronée, donc de distorsion
- Sensation de non écoute : blocage, tension, frustration

ATTITUDE DE DECISION



Décider à la place de l'autre de ce qu'il doit faire, en fonction de sa propre perception et analyse

- Limite l'autonomie
- Infantilise
- Place l'autre en situation d'inhibition et de dépendance

ATTITUDE DE REFORMULATION



Écouter et reformuler pour comprendre ce qui a été exprimé par l'autre sans déformer les propos (reformulation-écho ou reformulation synthèse).

- Écoute, compréhension, respect, invitation à l'échange, à l'approfondissement du dialogue
- Attention : écoutez jusqu'au bout ...

