

Avec les conjoints

Salle l'Aurore de Nivezé.

Ce vendredi 29 janvier les membres de JJE se sont donné rendez-vous avec leur conjoint. Dès l'entrée, ils sont conviés à noter leurs suggestions sur des charts, matériel de base pour l'animateur de la soirée. La soirée est dédiée à la communication inter-personnelle. Les tables étaient dressées grâce la précieuse complicité de Fanny et de Géraldine (Déco Flora). Fabrice (Croq'tout), chargé du repas, et son équipe envoient les premiers plateaux. La soirée peut commencer !



Se donner le maximum de chances d'être compris

Marc Senger est formateur chez Alias Consult. Dans la première partie de son animation, il évoque quelques fondamentaux des relations interpersonnelles, nous



Marc Senger interpelle l'assemblée

emmène dans les micro-réglages qu'elles exigent, rappelle que nous avons plus d'oreilles que de bouche et que tout en nous est langage depuis les mots que nous prononçons jusqu'aux mimiques que nous gesticulons en passant par les silences auxquels nous nous abandonnons... C'est que, pour bien communiquer, il faut mettre toutes les chances de son côté: ne pas exterminer l'Autre avec des Tu qui tuent, lui rappeler même des évidences, ne pas polluer la communication avec nos projections ou nos nuages toxiques ! Et si, par malheur, le message ne passe toujours pas, peut être songer à changer de méthode ou de communicateur...

(résumé détaillé de l'animation dans les pages qui suivent)

Un salon des Entrepreneurs ?

Après le repas, le groupe de travail chargé du projet "Salon des Entreprises Jalhaytoises" présente le résultat de ses réflexions. Il faudrait atteindre un quota de participation de 70 à 80 % des membres pour être crédibles. L'idée est de faire découvrir nos entreprises de façon ludique par un cheminement au cœur de la salle La Grange de Sart. Le but premier est de montrer le savoir-faire et non de vendre. La participation serait de 150 € incluant le stand lui-même et les frais de publicité. L'accès serait gratuit pour les visiteurs.

Les membres de la commission sont: Nicolas Michoel, Xavier Breuer, Hugues Libotte, Thomas Shepers et Benjamin Mulenaerts. Un questionnaire est distribué pour permettre aux membres présents de confirmer leur participation. Le comité rencontrera la commission le 16 février prochain pour examiner l'état d'avancement du projet.

**N'hésitez pas à vous signaler
 si vous êtes intéressé par
 cette vitrine des entreprises jalhaytoises**

Comment améliorer la communication au sein de JJE ?



Par quel moyen concret pourrait-on améliorer la communication au sein du groupement ?

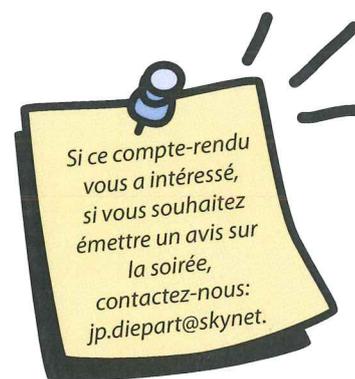
Marc Senger reprend la main et répond au souhait de l'assemblée de consacrer quelques minutes à la question : "Comment améliorer la Communication au sein du Groupement ?" Chacun inscrit 4 suggestions sur des cartons qui sont ensuite collectés et redistribués au hasard à raison de 2 cartons par personne. Le but à atteindre est alors d'améliorer son jeu - càd réunir des suggestions plus intéressantes- en échangeant des cartons avec d'autres. Les cartons sont finalement rassemblés et serviront à élaborer des projets futurs.

Ingrédients pour mieux communiquer

Au cours de la seconde partie, Marc Senger épingle quelques pistes plus concrètes pour mieux communiquer. Il est question d'**écoute active** (C. Rogers), de **questions ouvertes ou fermées**, d'un petit détour auprès de **Rabbi Jacob** et, point d'orgue, d'un **kit de survie** destiné à se recentrer sur l'essentiel.

Assurément une bonne soirée qui a suscité beaucoup d'intérêt, soulevé des interrogations et aura fourni quelques points de repère essentiels pour mieux communiquer.

Merci à Marc Senger d'avoir relevé ce défi ... en deux sets de 45'.



Editeur responsable:
Alex Dauvister, président JJE
+32 (0) 496 317 888
Alexandre.Dauvister@ecostal.com

Améliorer les relations avec les collègues, les clients

Formateur: Marc Senger - Alias Consult

Bien communiquer est une affaire de bon sens mais certaines pratiques tombent parfois dans l'oubli.

La première partie de l'exposé consiste à rappeler quelques fondamentaux et axiomes selon lesquels s'organisent les relations interpersonnelles.

A. SE DONNER LE MAXIMUM DE CHANCES D'ÊTRE COMPRIS.

1. Convaincre n'est pas possible

2. Mettre en place des micro-réglages qui permettent d'ajuster le processus.

ex.: prendre les gens de haut ou par ironie: l'interlocuteur va se mettre en position de défense et risque d'induire un conflit explicite ou implicite qui menace la relation. Je dois apporter un correctif (par ex. "j'ai dit cela pour blaguer").

3. Communiquer, c'est

L'animateur reprend les suggestions inscrites sur les charts. Le point commun entre tous est que la Communication est une action.

L'écoute est une des actions majeures. Un proverbe chinois dit "Tu as une bouche mais deux oreilles", signifiant qu'il est conseillé d'écouter deux fois plus que de parler. Si, par ex., je n'obtiens pas de réponse à une question, cela ne signifie pas qu'il n'y a pas de communication. En réalité, mon interlocuteur, s'il ne parle pas, s'exprime malgré tout ! Son silence peut indiquer qu'il n'en a rien à faire (indifférence), ou qu'il n'a pas compris (incompréhension) ou encore qu'il est concentré sur autre chose (indisponibilité). Le langage non-verbal prend le relais des mots. (par ex. baisser les yeux, froncer les sourcils....).

Il peut d'ailleurs y avoir, dans certaines situations, une contradiction entre le message verbal et le message non-verbal (un ton et une gestuelle sinistres pour annoncer une bonne nouvelle).

Si je ne suis pas à l'écoute du non-verbal, je risque d'interpréter négativement son silence et créer un "nuage toxique" qui perturbe la relation.

4. Il est impossible de ne pas communiquer

Personne ne peut décider de ne pas communiquer. Je peux décider de me taire mais mon silence est déjà un message. Mes attitudes corporelles également sont un message.

5. Se donner toutes les chances

L'idéal est de veiller à garder une cohérence entre le verbal et le non-verbal, de veiller à ajuster ma posture par rapport à mon interlocuteur (éviter l'agression, être lucide sur sa propre attitude).

A éviter: les "tu qui tuent" c'est à dire le "push" qui multiplie les injonctions, les interpellations.

6. Rien de pire que les évidences non exprimées

Ex.: il était convenu que l'employé achèverait le travail. Il s'y était engagé et je comptais sur lui. Mais je n'ai rien reçu dans mes mails. Pour moi, il était évident qu'il me transmettrait la copie du travail finalisé. Pas pour lui.

7. De la projection...

De même, il faut se méfier de nous "projeter" dans l'autre: c'est à dire lui attribuer des pensées ou des sentiments qui sont miens ou encore, anticiper en imaginant ce qu'il pourrait penser et ressentir. Il est préférable de prendre la peine et le temps de se demander et de vérifier ce qu'il pense ou ressent réellement.

8. Faits vs émotions

Il est conseillé d'articuler la communication davantage sur les faits que sur les émotions c'est-à-dire privilégier l'aspect objectif des réalités (la réalité proprement dite) plutôt que le subjectif (ce que nous ressentons, nos émotions ou jugements par rapport à cette réalité)

9. Livrer le message dans sa totalité.

Pour ce faire, être au clair avec soi-même sur le message que l'on veut délivrer. Prendre soin de vérifier que la totalité de cette information est bien transmise. Si, au terme de plusieurs essais le message n'est toujours pas "passé", se poser la question de savoir si la manière de communiquer est appropriée ou s'il ne faut pas changer de communicateur !!

B. INGREDIENTS POUR MIEUX COMMUNIQUER

1. Savoir écouter

Pourquoi écouter ?

- pour apprendre,
- par curiosité,
- pour comprendre,
- pour espionner/piéger

Dans notre cas, on privilégie l'écoute pour comprendre, l'**écoute active**. (C. Rogers)

Il faut accepter, dans une première phase, de perdre du temps à écouter activement pour bien comprendre l'autre (ce qui fera gagner du temps dans une seconde phase). Elle consiste à utiliser le questionnement et la reformulation afin de s'assurer que l'on a compris au mieux le message de son interlocuteur. Quelques attitudes positives:

- Exclure ses propres idées préconçues et toute tentative d'interprétation,
- Adopter une attitude physique de disponibilité,
- Laisser autrui s'exprimer sans l'interrompre,
- Le questionner (questions ouvertes),
- L'inciter à préciser le cours de sa pensée, lorsqu'elle est imprécise ou trop générale,
- Reformuler ses propos avec ses propres termes, puis avec les nôtres,
- Pratiquer des silences,
- Témoigner de l'empathie,
- Rester neutre et bienveillant.

2. Quelques outils

Il est utile de distinguer les types de questions que nous posons: elles sont ouvertes ou fermées.

Une question fermée appelle une réponse par oui/non, elle n'ouvre pas le dialogue. Elle est utile pour valider ou pour cadrer.

Une question ouverte (ex: «comment vois-tu les choses ?») permet de comprendre le point de vue de l'autre, elle facilite l'expression libre et l'échange. La formulation d'une question ouverte commence par un des QQOQCP (quoi, qui, où, quand, combien, pourquoi) Ex.: «Comment faire pour y arriver ?». Exemple de situation: un responsable absent sur le site de production interroge par téléphone un employé sur le déroulement de la journée par un flux de questions fermées. Celles-ci ne lui permettent pas de donner une version claire de la réalité au risque que celle-ci soit diamétralement opposée au rapport qu'il a reçu.

De la qualité de la question dépend la qualité de la réponse. Il faut apprendre à bien interroger pour bien comprendre. Au besoin ajuster le questionnement. Trois pistes:

- reformuler: reprendre les termes prononcés réellement dans le récit de l'autre et, éventuellement, l'exprimer dans d'autres mots ultérieurement.
- faire écho à ce que l'autre dit: demander des précisions, renvoyer en miroir. Ne pas interpréter mais se faire l'écho de qu'il ressent.
- Rabbi Jacob: procédé qui consiste à répondre à une question par une autre question. Mettre la balle dans son camp à lui, recentrer sur la réalité de l'autre.

C. KIT DE SURVIE

1. Je + constat

Situation: le patron arrive et voit un attroupement d'employés en discussion. Comment les aborder ? Quelles questions leur poser ? Quelle posture adopter ?

2. Questions ouvertes

(voir plus haut)

3. Je + avis

Eviter la posture de neutralité. Je suis responsable et dois être le métronome. Eviter à tout prix le conditionnel et le négatif "Vous ne pourriez-pas retourner au travail ? et préférer une demande assumée "Je vous demande de retourner au travail " Si possible, assortir cette demande d'un appel à la responsabilité " Je peux compter sur toi ?" qui vise à impliquer et engager l'autre dans la démarche. Ce qui sera une base solide pour le suivi de la communication (rappel de cet engagement).