

Communiquer en interne  
et en externe

Techniciens Forestiers

2023



## Objectifs pédagogiques

---

- Connaitre et appliquer les bases de la communication interpersonnelle.
- Savoir communiquer efficacement dans différentes situations et face à différents interlocuteurs (hiérarchique, collègues, ...).
- Développer son écoute et l'attitude d'assertivité (affirmation positive de soi).
- Connaître le rôle des émotions et accroître son Intelligence Emotionnelle
- Etablir une communication et une relation aux autres efficace.
- Prévenir et gérer les conflits
- Connaître les règles de la communication administrative et adapter son message à ses destinataires





## Organisation de la formation

---

- **Horaires**  
  
Volume de 14h de formation (voir horaires sur la convocation)  
15 minutes de pause le matin et l'après midi
  
- **Les règles de fonctionnement du groupe:**  
  
Écoute entre les participants, non jugement.  
Implication et questionnement.  
Respect et confidentialité des propos échangés





# Les deux dispositifs opérationnels nationaux de la mission innovation



## Le LAB innovation pour :

- Accompagner les transformations de l'ONF à fort enjeu
- Accélérer les équipes-projets
- Acculturer à l'innovation

## Aujourd'hui, le LAB c'est :

- +40 accompagnements réalisés depuis 4 ans pour le compte des territoires ou du siège sur des projets très divers mais à fort enjeu ;
- +40 événements d'acculturation réalisés ouverts à tous dans la majorité des cas ;
- Une offre de services activable par toute équipe ou structure dès lors qu'un enjeu stratégique de transformation est ciblé.



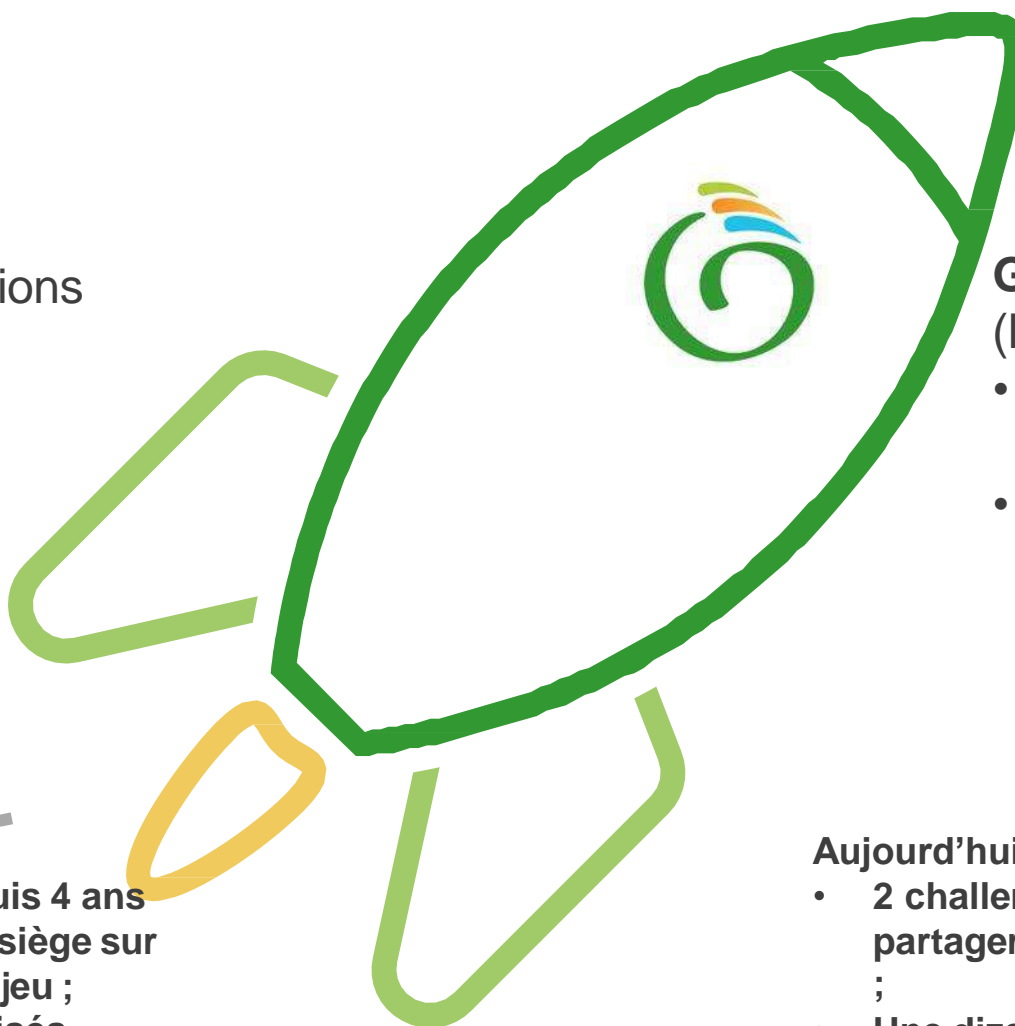
## Graines d'innovation

(l'innovation participative) pour :

- Repérer les innov'acteurs et leurs projets ;
- Sélectionner les équipes-projets d'avenir et les ressources à allouer à chaque étape du parcours

## Aujourd'hui, Graines d'innovation, c'est :

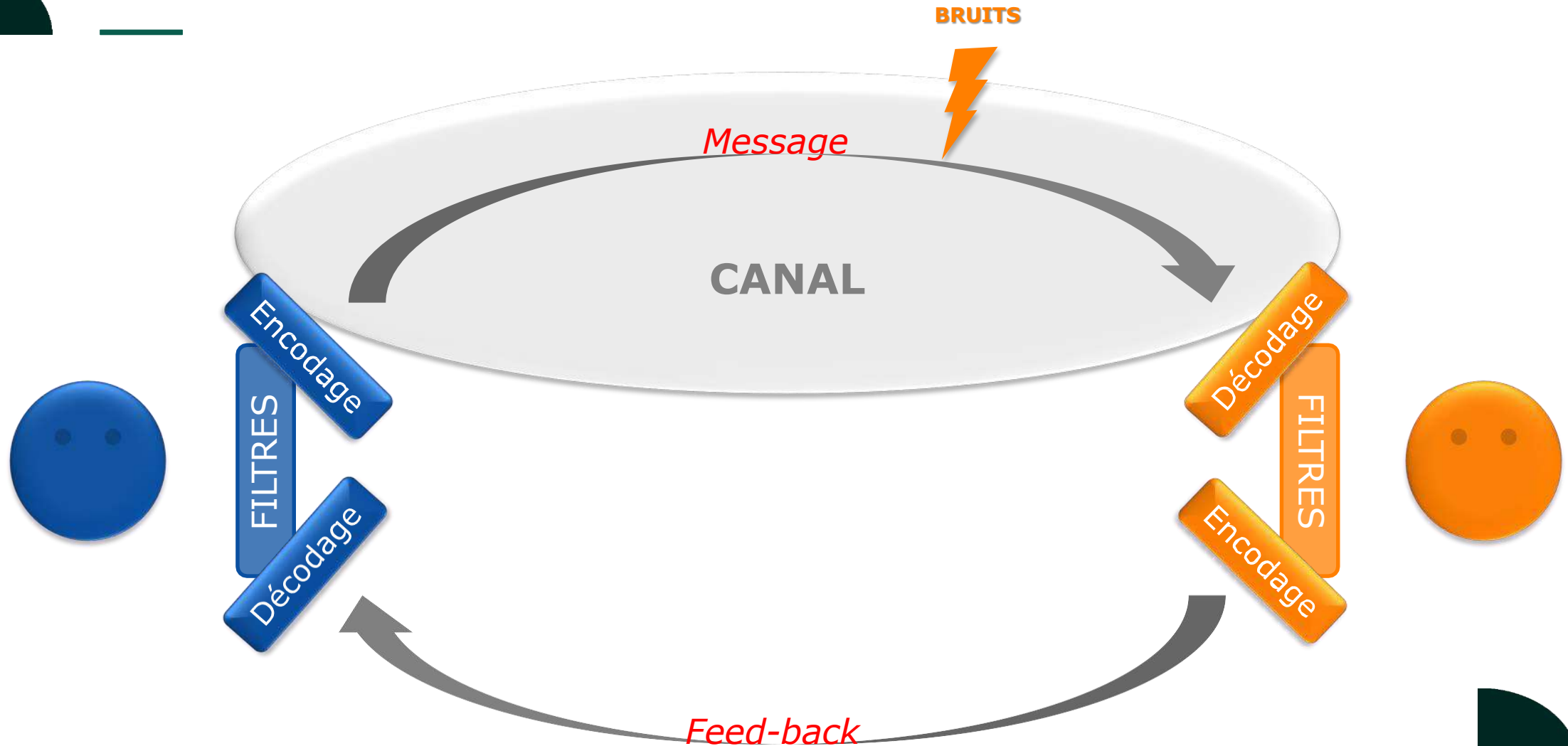
- 2 challenges nationaux ayant permis de partager +200 initiatives sur tout l'établissement ;
- Une dizaine d'équipes-projets accompagnées dans leur parcours d'innovation
- Une communauté de près de 300 personnes « cœur » activateurs d'innovation.



# I. Principes et obstacles à la communication professionnelle



# Le circuit de la communication





## Les obstacles à la communication

---

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.

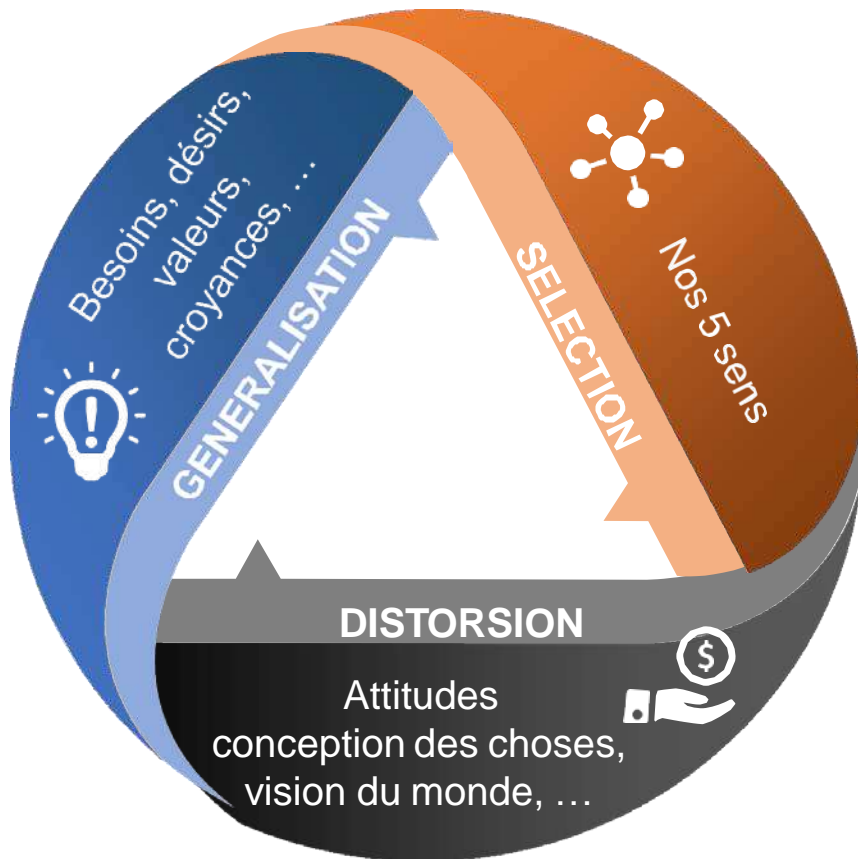
Mais essayons quand même ...

*Bernard WERBER, Encyclopédie du savoir relatif et absolu*



# 1 Le cadre de référence : « *la carte n'est pas le territoire* »

FILTRES  
PERSONNELS



FILTRES  
NEURO-PHYSIOLOGIQUES

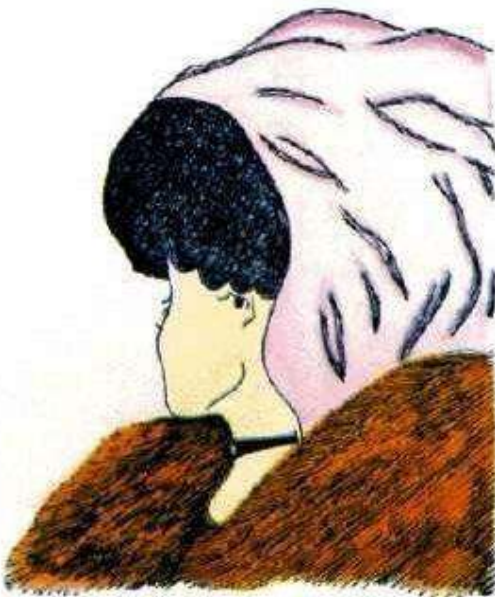
FILTRES  
SOCIOCULTURELS





# Les filtres perceptifs de l'encodage

**1 : quel âge à  
cette femme ?**



**2: de quelle couleur  
est cette robe ?**



**3: qui voyez-  
vous ?**





## 2. Inférences

Processus inverse de la déduction, consistant à généraliser une conclusion à partir d'informations partielles

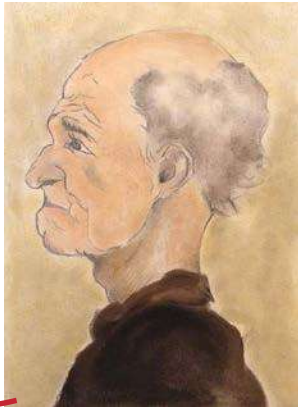
IX



### 3. Les stéréotypes

L'étiquetage social de toute catégorie est la source nécessaire d'attitudes implicites. On ne peut pas ne pas avoir de stéréotypes

**Ceci est un cadre de référence,  
inscrit en mémoire à long terme**

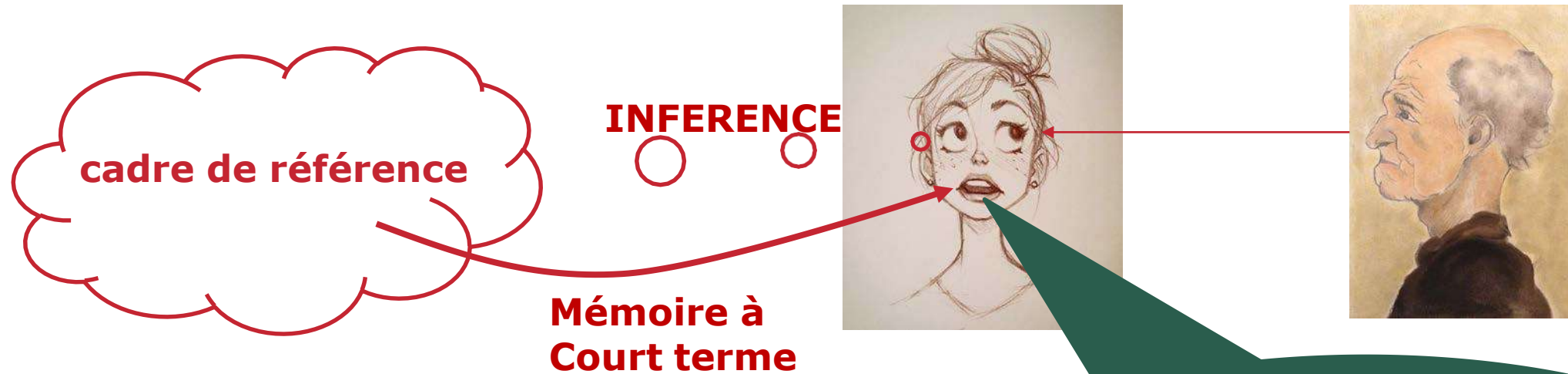


- Marche lentement
- Entend mal
- « *C'était mieux avant* »
- Etc.



### 3. Les stéréotypes

Pour ne pas devenir des attitudes explicites, il faut faire appel au processus couteux de la conscience et des actions orientées vers un objectif



**AURIEZ-VOUS  
l'heure s'il  
vous plait !**

## II. Les interlocuteurs des techniciens forestiers





## AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

- Fédération des parcs naturels régionaux
- Réseau des Grands Sites de France
- Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement

## TOURISME



- Fédération française de randonnée pédestre

## RECHERCHE



- Institut national de l'information géographique et forestière
- Muséum national d'histoire naturelle
- Institut de recherche en sciences et technologies pour l'environnement et l'agriculture
- Institut national de la recherche agronomique
- Centre national d'études spatiales
- Centre national de la recherche scientifique
- Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement
- Bureau de recherches géologiques et minières



## MINISTÈRES

- Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation
- Ministère de la transition écologique et solidaire
- Ministère des Outre-mer

## ASSOCIATIONS D'ÉLUS



- Fédération nationale des communes forestières
- Régions de France
- Assemblée des départements de France
- Association des maires de France
- Association nationale des élus de la montagne
- Association nationale des élus du littoral

## EUROPE



- FEADER
- EUSTAFOR

## CERTIFICATIONS



- PEFC France
- FSC France



## ENVIRONNEMENT

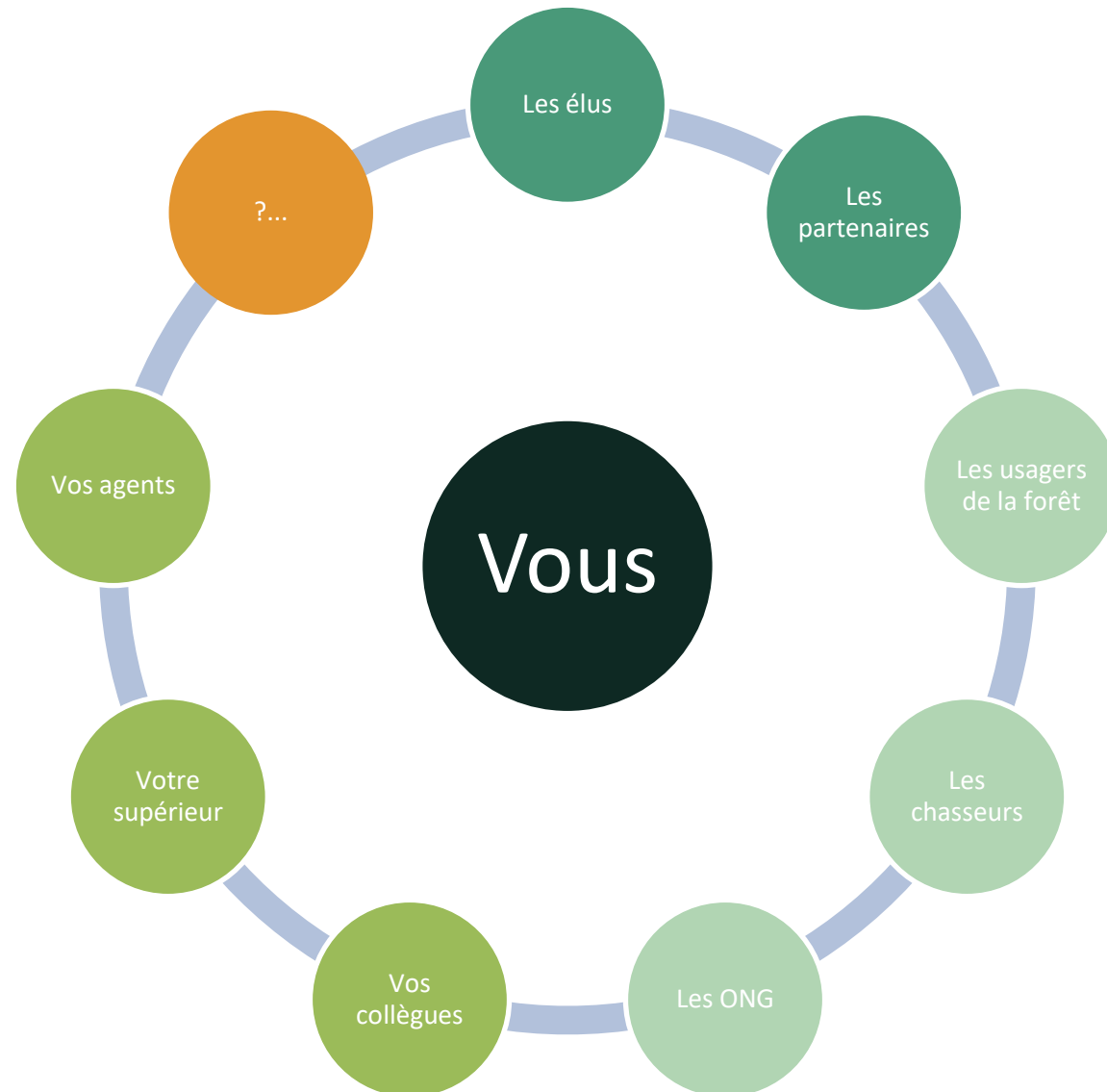
- Agence française pour la biodiversité
- Office national de la chasse et de la faune sauvage
- Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
- Conservatoire du littoral
- France Nature Environnement
- Union internationale pour la conservation de la nature
- Fédération nationale des chasseurs
- Ligue de protection des oiseaux
- Syndicat des énergies renouvelables
- Fédération des conservatoires botaniques nationaux
- Fédération des conservatoires d'espaces naturels
- Office pour les insectes et leur environnement
- Société française pour l'étude et protection des mammifères
- Association française de pastoralisme

## FILIÈRE BOIS



- France Bois Forêt
- Fédération nationale du bois
- Fransylva
- Centre national de la propriété forestière

# Quels sont vos différents interlocuteurs ?



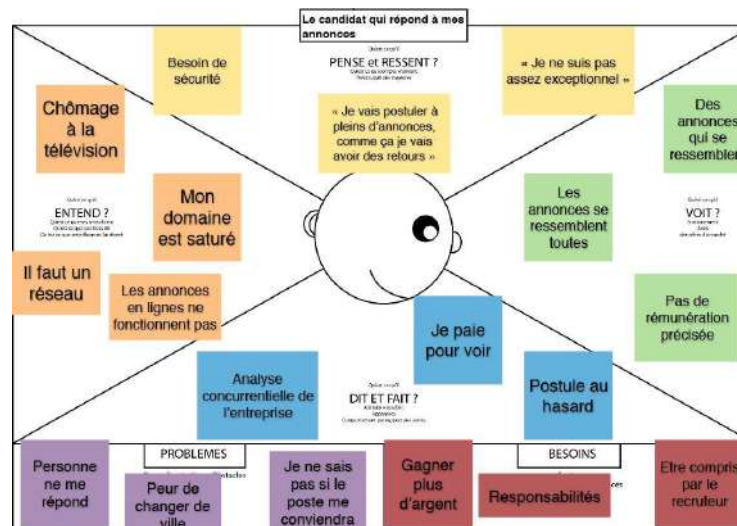
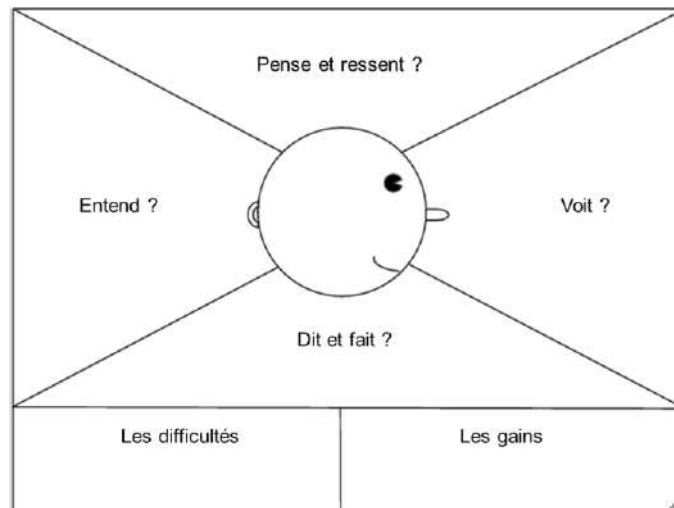






# La carte d'empathie

- Une carte d'empathie est un outil collaboratif utilisé pour mieux connaître une population cible. En dressant le profil d'un utilisateur final, l'outil visuel permet de mieux comprendre son environnement et son mode de pensée et d'actions.
- L'objectif final est de pouvoir identifier les besoins, de notre population cible, auxquels il est possible de répondre.

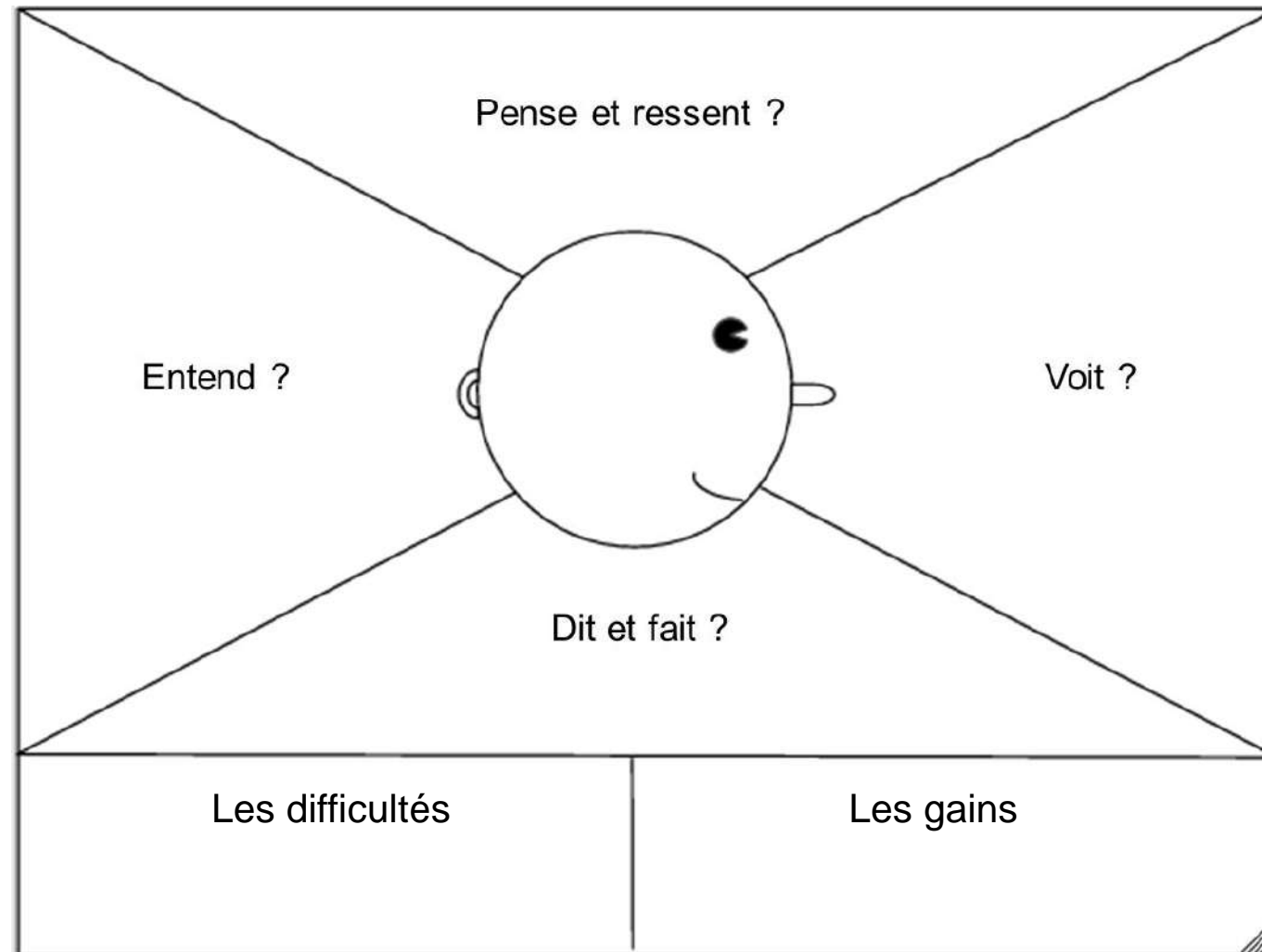




# La carte d'empathie

- Donner un prénom à la personne sur la carte. Donner le contexte dans lequel positionner notre utilisateur pour répondre aux questions types. Il se trouve au travail, à la maison, dehors, ... ?
- Remettre à chaque intervenant des Post-It afin que chacun puisse apporter ses idées sur l'ensemble des questions types :
  - Que voit-il ? Quel est son environnement, qui sont ses amis, quelles sont les offres auxquelles il est exposé, quels problèmes rencontre-t-il ?
  - Qu'entend-il ? Que disent ses amis, ses collègues ? Qui l'influence vraiment ? À quels médias fait-il confiance ?
  - Que pense et que ressent-il ? Quelles sont ses préoccupations majeures ? Qu'est-ce qui peut l'émouvoir ou le perturber ?
  - Que dit et que fait-il ? Quelle est son attitude en public ? Que dit-il aux autres ?
  - **Quels sont ses difficultés ?** Quelles sont ses plus grandes frustrations ? Quels sont les obstacles entre lui et ce qu'il souhaite ou veut accomplir ? Quel risque prend-il ?
  - **Qu'espère-t-il ?** Que souhaite-t-il vraiment ? Quels sont ses véritables besoins ?
  - Quels sont ses critères de succès ? Pensez aux solutions qui lui permettraient d'atteindre ses objectifs.

# La carte d'empathie





# Ce que vous souhaitez et ce que vous pouvez faire

## Ce que vous souhaitez

- **Sortir du pilote automatique, surtout lorsque vous éprouvez des émotions négatives (stress, peur, colère, etc.)**
- **Prenez le temps de la réflexion, soyez lucides et honnêtes**
- **Que souhaitez-vous dans cet échange ?**
  - Avoir raison
  - Préserver la relation
  - Rendre justice
  - Assurer le service public
  - La liste et la priorité accordées vous appartiennent !

## Ce que vous pouvez faire

- **Quel pouvoir (réel ou ressenti) avez-vous sur la situation ?**
- **Êtes vous amené à coopérer durablement avec cet interlocuteur ?**
- **Quel est l'historique de la relation entre votre rôle (et/ou votre personne) et votre interlocuteur ?**
- **Quelles sont les règles de communication implicites avec cet interlocuteur (déférence, camaraderie, hiérarchique, etc.)**





## Carte des marges d'actions individuelles dans le système

Acteurs	Problème à résoudre	Ressources	Contraintes	Stratégie
1	Le point majeur qu'un acteur doit résoudre à court terme	Tout ce qu'un acteur peut activer à son avantage dans un conflit : connaissance, argent, temps, influence, etc.	Tout ce qui contraint un acteur. Elles servent souvent de prétexte à l'inaction	La manière dont un acteur joue de son pouvoir avec les ressources et les contraintes dont il dispose pour résoudre son problème
... Tous les acteurs impliqués, y compris les absents « agissants »				
N				



# Piloter le processus d'influence sur la relation

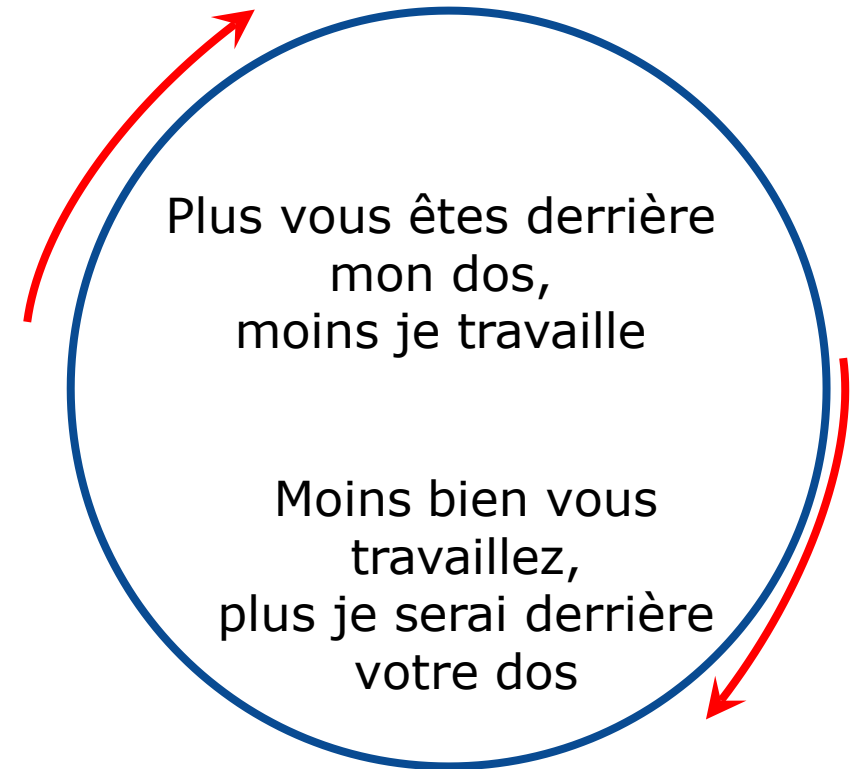
Ce qui importe c'est la façon dont nous sommes perçus par les membres de l'autre équipe

- Eviter le cercle vicieux des préalables

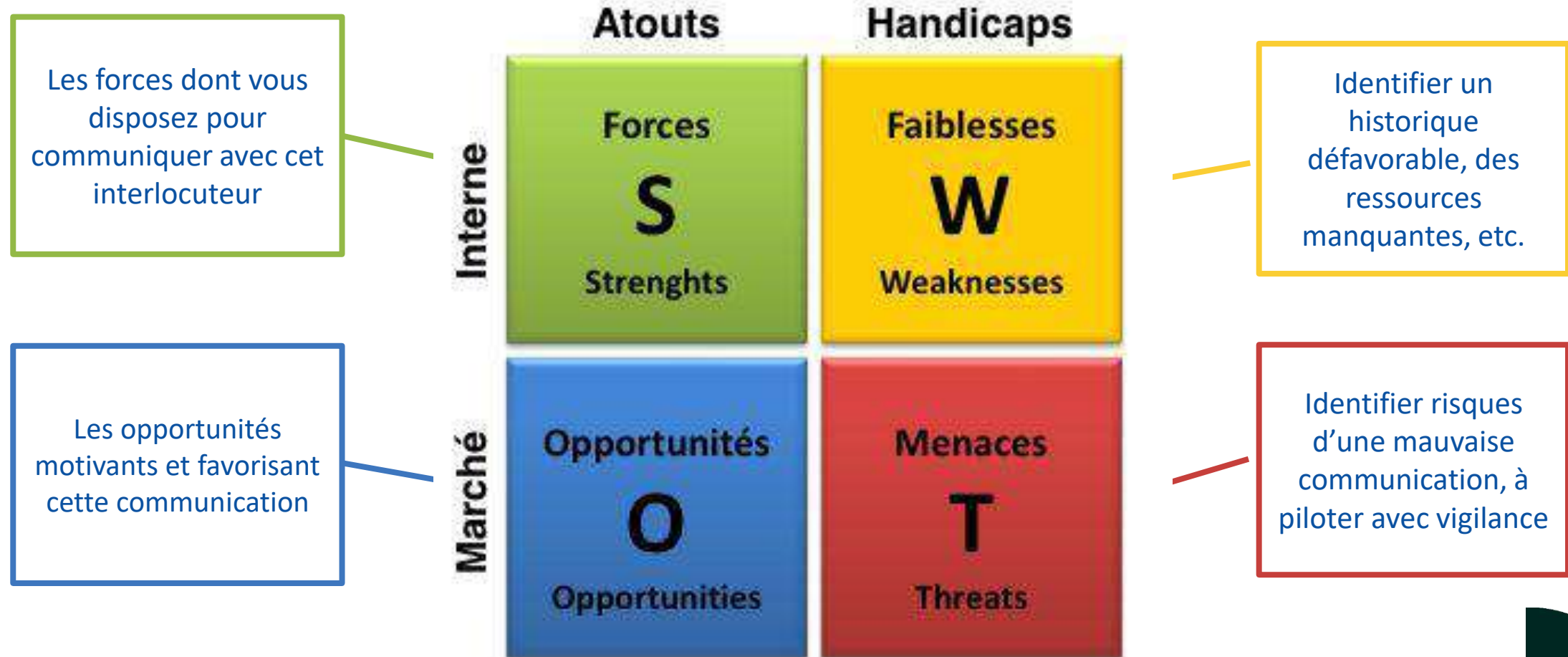
C'est la perception qu'ils ont de notre volonté de satisfaire leurs besoins qui compte

- Ce sont leurs sentiments à notre égard qui sont les plus importants car ils impactent sur leurs décisions et par conséquent le succès de notre action auprès d'eux

C'est en questionnant nos interlocuteurs que nous connaissons leurs sentiments à notre égard



# SWOT de votre communication avec un interlocuteur



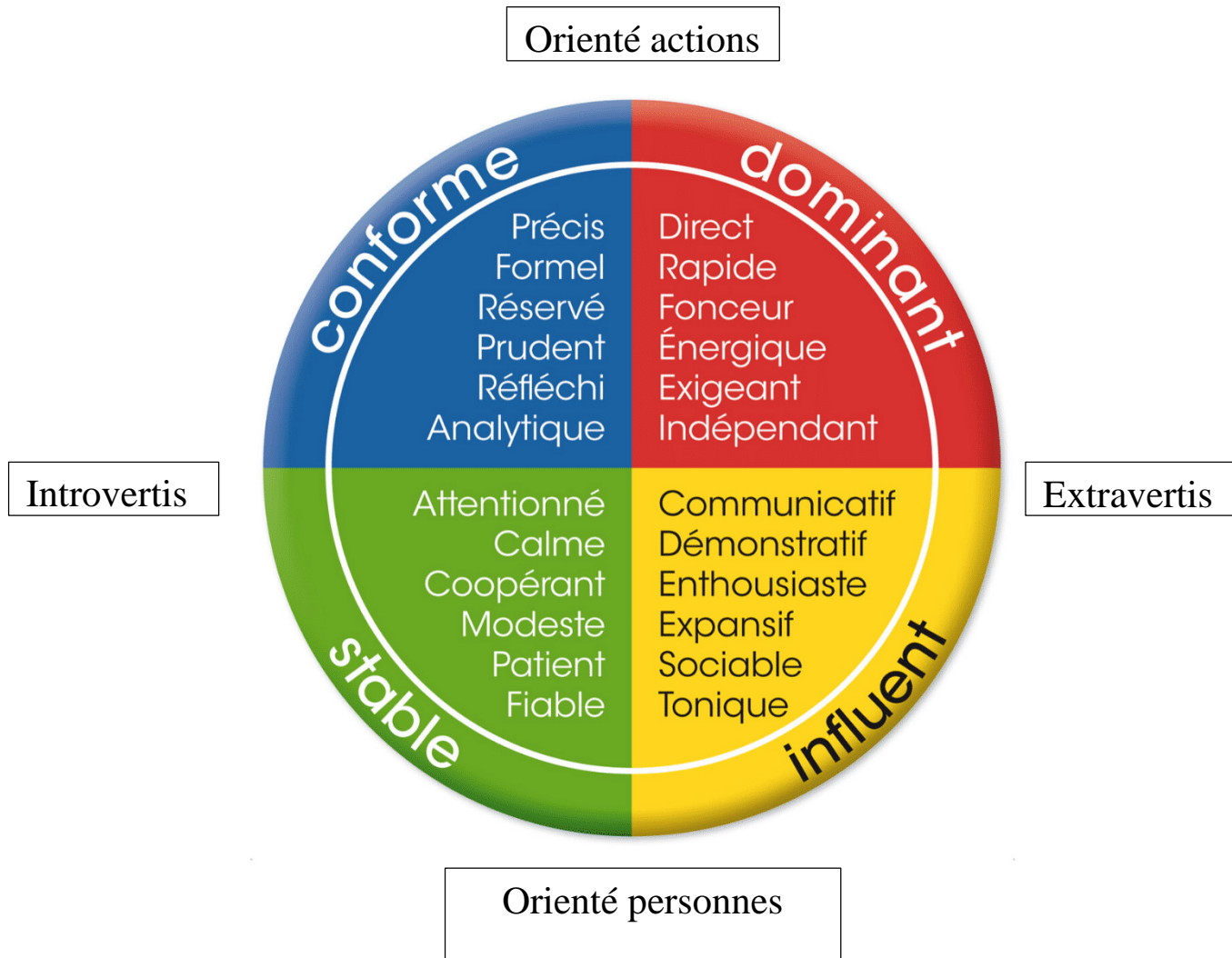
### III. Se connaître pour bien communiquer et s'adapter à tous ses interlocuteurs







# Schémas et traits de personnalité



## Drivers

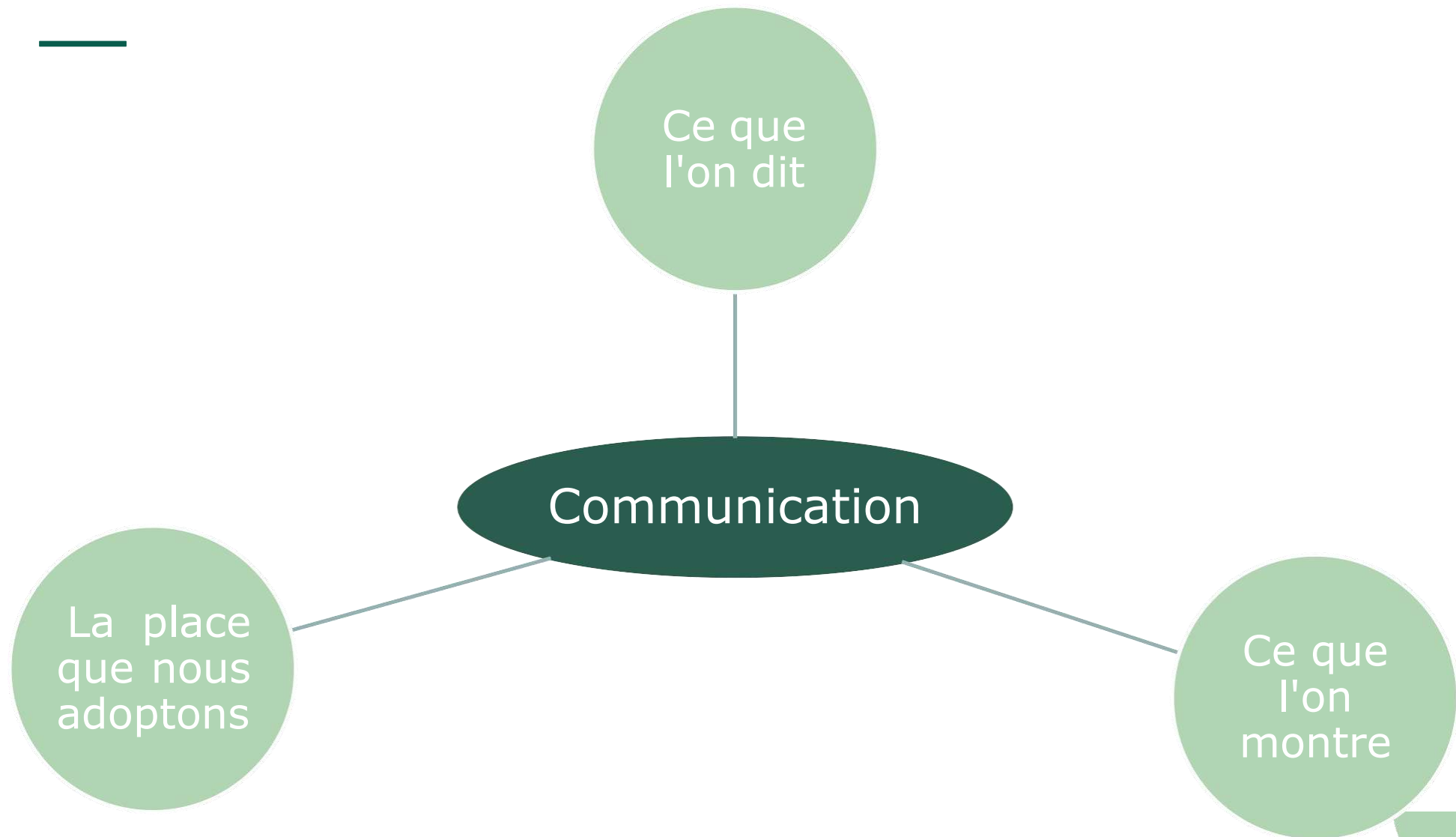
- Sois parfait
- Sois fort
- Fais plaisir
- Dépêche toi
- Fais des efforts





## 3 registres de communication

---





# Les modes de communication

L'egogramme :

Lorsque deux personnes dialoguent, elles le font par l'intermédiaire d'un des trois états du Moi qui s'adresse à l'un des trois états du Moi de l'autre.

- Il y a des transactions qui sont positives et peu ambiguës, elles sont efficaces.
- Il y a des transactions négatives, floues et ambiguës, elles sont peu efficaces.





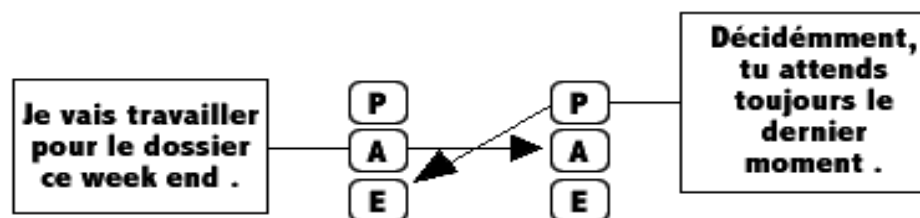
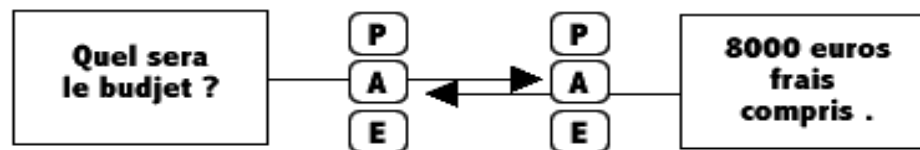
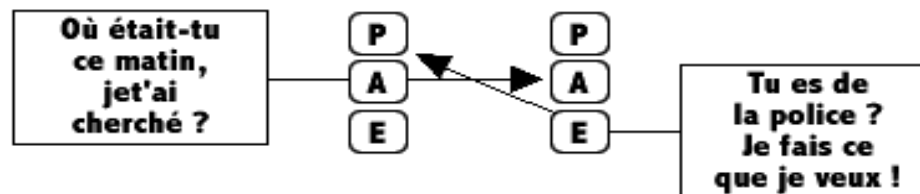
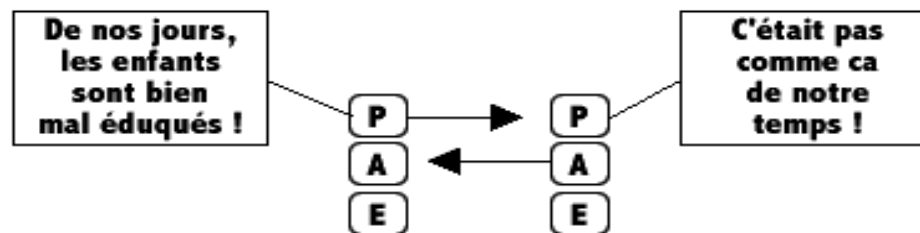
# Les modes de communication PAE

Les trois états du moi :

- Le "Parent" : comportements, convictions, pensées qui sont copiées sur des modèles parentaux (les parents, un héros ...),
- L' "Adulte" : comportements, pensées, convictions ... en réaction au présent,
- L' "Enfant" : comportement, pensées, émotions, besoins, sensations héritées de l'enfance.



# Les modes de communication PAE





# Les modes de communication PAE

---

- Le « Parent » :
  - Normatif
  - Nourricier
  
- L' « Adulte » : objectivité et rationalité.
  
- L' « Enfant » :
  - Libre
  - Adapté
  - Rebelle





# Le Parent Nourricier

---

- Attentif au bien-être des autres, compréhensif, prend soin des autres et tout particulièrement de ceux qui rencontrent une difficulté, il maternelise.
- En communication para-verbale, sa voix a tendance à être douce, conciliante.
- En communication non-verbale, il a tendance à pénétrer dans l'espace social, il est proche des gens.
- A l'extrême, il devient paternaliste et peut nuire à l'autonomie de la personne. Il en retire alors un certain pouvoir.





# Le Parent Normatif

---

- Il "sait" ce qui est important pour vous (vos valeurs).
- Il est dans le jugement et dans l'application des règles.
- Il parle fort, sa voix est sans appel (communication para-verbale).
- Il croise les bras, toise les gens, met les mains sur les hanches (communication non-verbale).
- Le parent, qu'il soit nourricier ou critique est en position haute par rapport à ses interlocuteurs.







# L'Adulte

---

- Intéressé par les faits, les informations, il analyse objectivement, il s'exprime posément : "il dit les choses ».
- En communication para-verbale, sa voix est posée, calme, régulière.
- En communication non verbale, il se tient droit, à distance convenable (dite sociale), il est détendu.





## L'Enfant Adapté

---

- Se conforme sans condition aux règles, aux règlements intérieurs.
- Est fiable, ponctuel, consciencieux.
- En communication non-verbale: il est hésitant.





# L'Enfant Rebelle

---

- Il est en opposition, recherche des adversaires pour s'affirmer.
- Il lance des défis et prendra volontiers le contre-pied des manifestations d'autorité.
- Si l'expression de l'autorité est trop forte, il entre en conflit.
- En communication non-verbale: il a un comportement provocateur, un air parfois excédé.





# L'Enfant Libre

---

- Il s'exprime... en fonction de ce qu'il est, et non pas en fonction des autres comme l'enfant soumis (je fais ce que l'on me dit) ou comme l'enfant rebelle (je fais le contraire de ce que l'on me dit).
- Il est direct et dit les choses clairement, exprime ce qu'il ressent.





# L'Enfant Créateur

---

- Personnalité inventive en recherche d'innovation. Il est vif, il cherche un raccourci là où l'enfant soumis suit le chemin et l'enfant adapté rebelle fait demi tour.
- Source de créativité et d'innovation.
- Manque de cohérence et de logique: envies > raison.



# L'affirmation de soi sans provoquer de tension

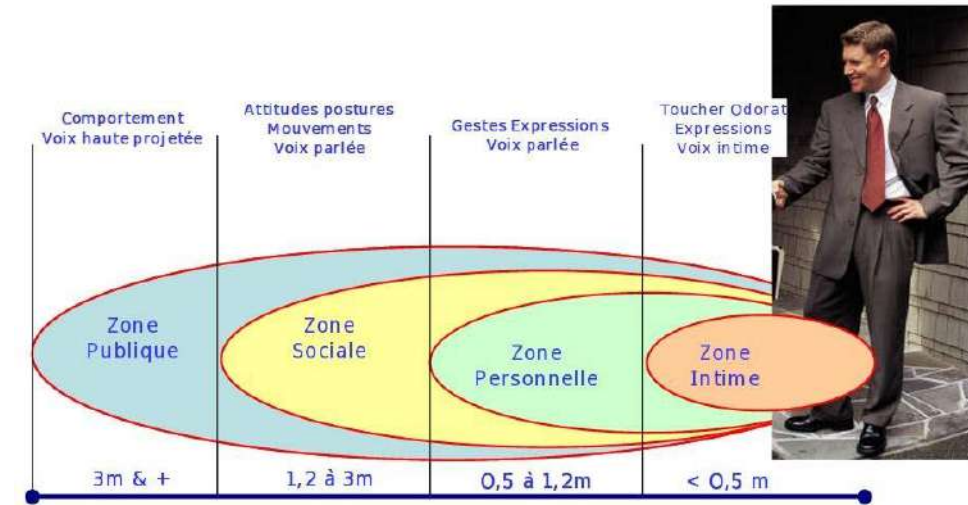
Proxémie



# La proxémie

**4 types de distances régissent nos interactions sociales.**

**Edward T. Hall a dégagé quatre types de distances, de zones, auxquelles sont associées des activités, des relations, des émotions.**



■ **distance intime : + ou – 50 cm**

la présence de l'autre s'impose, c'est une relation d'engagement avec un autre corps.

■ **distance personnelle : jusqu'à 1.20 m**

zone de confort relationnelle, les 2 personnes qui communiquent se connaissent, c'est la distance « à bout de bras ».

■ **distance sociale : jusqu'à 3m**

on passe la frontière de la limite du pouvoir sur autrui, la hauteur de la voix est normale, cet espace est observable dès que l'on voit 2 personnes communiquer sans se connaître.

■ **distance publique : au-delà de 3m**

l'individu ne se sent plus directement concerné, zone de confort qui permet la prise de parole en public.

# L'affirmation de soi sans provoquer de tension

Assertivité







# Coopérer avec son interlocuteur : 2 compétences à développer

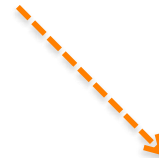
ECOUTER ACTIVEMENT  
les besoins et intérêts de mes interlocuteurs



AFFIRMER  
ses besoins et intérêts avec assertivité



COOPERATION  
chercher des solutions gagnant / gagnant

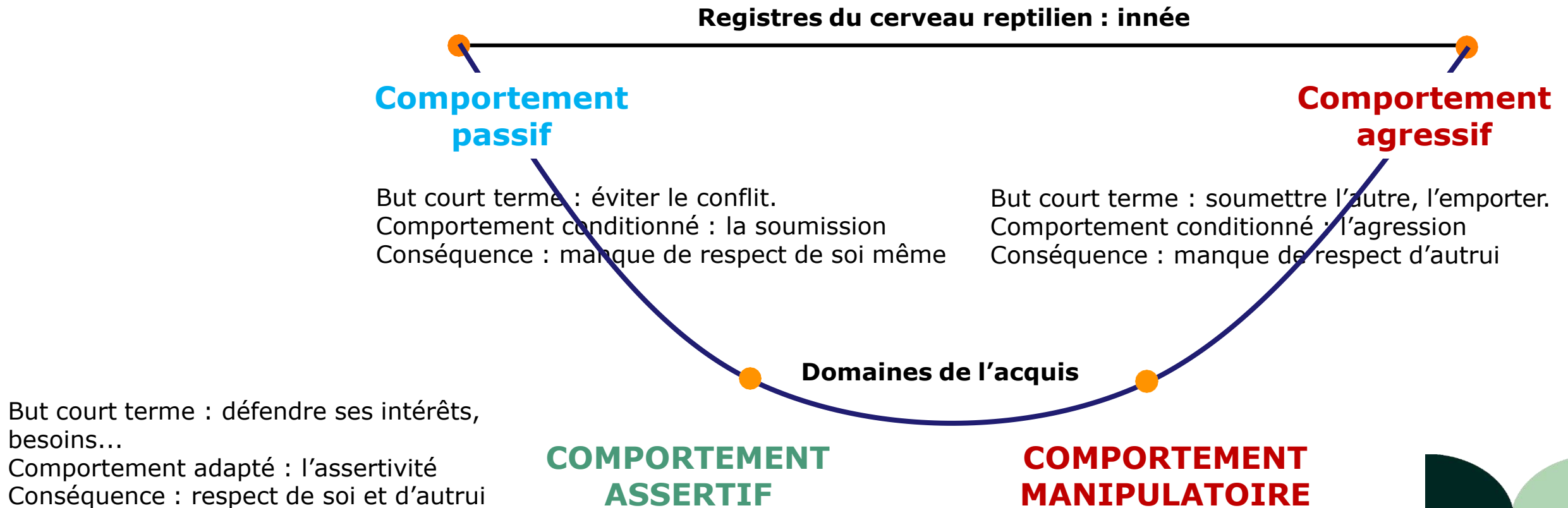


Arbitrage  
Médiateur, N+1, texte de loi





# Les formes d'affirmation de soi





# L'assertivité

## Considération de soi

- **Défendre ses droits**
- **Être en contact avec ses émotions**
- **S'affirmer constructivement et sans complexe**
- **Prétendre à sa vérité personnelle**
- **S'estimer**
- **Être capable de maîtrise de soi**
- **Accepter d'être faillible**

## Considération pour l'autre

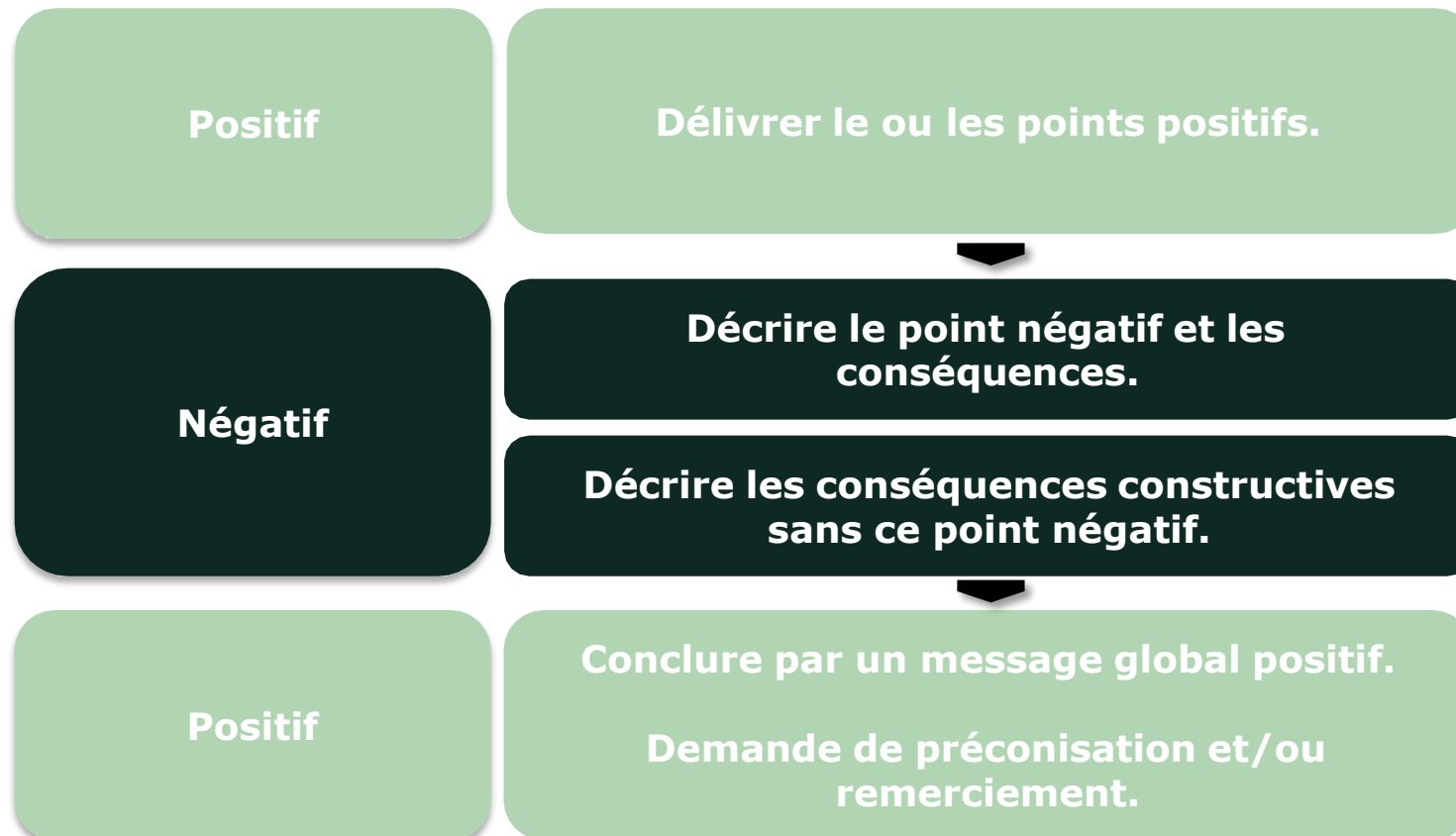
- **Reconnaître les droits de l'autre**
- **Accepter l'autre avec ses différences**
- **Éviter de juger**
- **Ne pas avoir recours à la violence physique ou verbale**
- **Communiquer sereinement**
- **Savoir dire NON sans rejeter**
- **Accepter que l'autre fasse des erreurs**





# Faire un feed-back

---





# DESC : exprimer son ressenti

## D - Décrire

Décrivez le comportement de votre interlocuteur et les faits en termes précis et impartiaux.

## E - Exprimer

Exprimez les émotions (gêne, difficulté...).

## S - Solutions

Suggérer lui une modification de ce comportement qui ferait stopper le désagrément.

## C - Conclure

Indiquez lui quelles en seront les conséquences bénéfiques pour lui comme pour vous.

## Distinguer

- Opinions : préjugés, valeurs, jugements, ma loi : elles sont contestables
- Faits : ils sont incontestables
- Ressentis : ils sont incontestables



# Le sens des mots

Voici une liste de noms, noter en face de chacun d'eux, le chiffre qui pour vous exprime l'idée contenue dans le mot :

**GRANDE SURFACE**

Un **CERTAIN AGE**

**TOUT**

**LOIN**

**LEGER RETARD**

Un salaire **ELEVE**

**FAMILLE NOMBREUSE**

**SOYEZ LE PLUS EXPLICITE POSSIBLE**

**SI VOUS SOUHAITEZ COMMUNIQUER**

**EFFICACEMENT**





# Adopter une communication efficace

Les 4 « C » du langage :

CONCIS

CLAIR

CONCRET

COURTOIS



- L'idée : limiter au maximum les ambiguïtés interprétatives pour le récepteur
- Les phrases : courtes, style direct (sujet+verbe+complément),
- Le temps : présent de l'indicatif (action, immédiat, dynamique),
- Le vocabulaire : mots simples et positifs.



# Exemples

## La formulation :

- Utilisez le présent de l'indicatif :

« Pourriez-vous m'indiquer »

=

« Pouvez-vous m'indiquer ».

« Je vais m'en occuper »

=

« Je m'en occupe ».

- Ayez un langage POSITIF :

« Ne vous inquiétez pas »

=

« Je vous rassure »

« N'hésitez pas à ... »

=

« Je vous engage à ... »

- Evitez les interro-négatives :

« Vous n'auriez pas les réf. »

=

« Avez-vous... »

« Vous ne l'auriez pas adressé... »

=

« Où l'avez-vous adressé »







# Techniques d'ouverture, de positivité et de coopération

## Mots plutôt freins

Pourquoi ?  
Echec  
Mais  
Contre  
Cause  
Problème  
Discuter  
Opposer  
Explication  
Limites  
Essayer  
Ne soyez pas inquiet...

## Mots plutôt moteurs

Dans quel but ?  
Résultat  
Et  
Avec  
Conséquence  
Objectif  
Dialoguer  
Proposer  
Solution  
Opportunités  
Faire  
Soyez rassuré...





# Techniques d'ouverture, de positivité et de coopération

---

Éviter les refus et les oppositions :

- **Jamais**: « NON, vous vous trompez », « vous faites erreur »,
- **Dire**: « OUI et... » « Certainement et... » « En effet, et... », « effectivement et... »,
- **Jamais**: « MAIS » = engage un processus de dialogue d'opposition, reformuler en modifiant les termes.



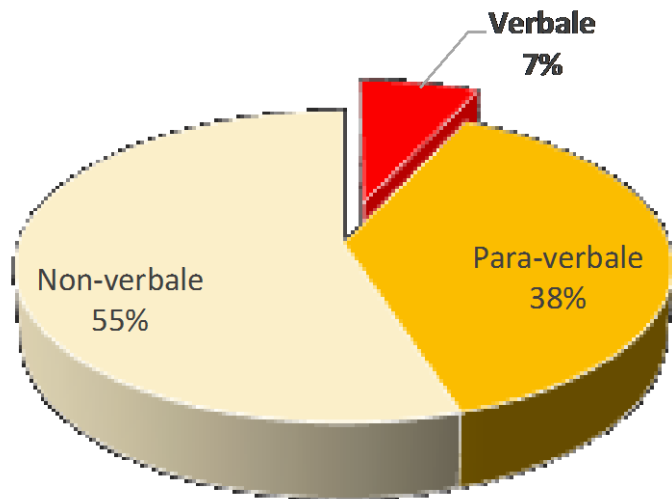
# L'affirmation de soi sans provoquer de tension

Intelligence émotionnelle

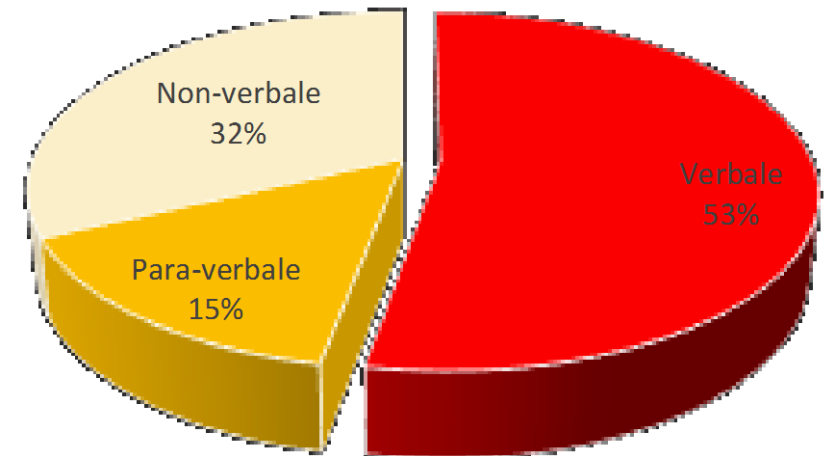


# Communication verbale et non verbale

**Communication des sentiments et états d'esprits**  
(Mehrabian -1967)



**Présentation en entreprise**  
(méta-étude de Chiron et Cottin, 1996)

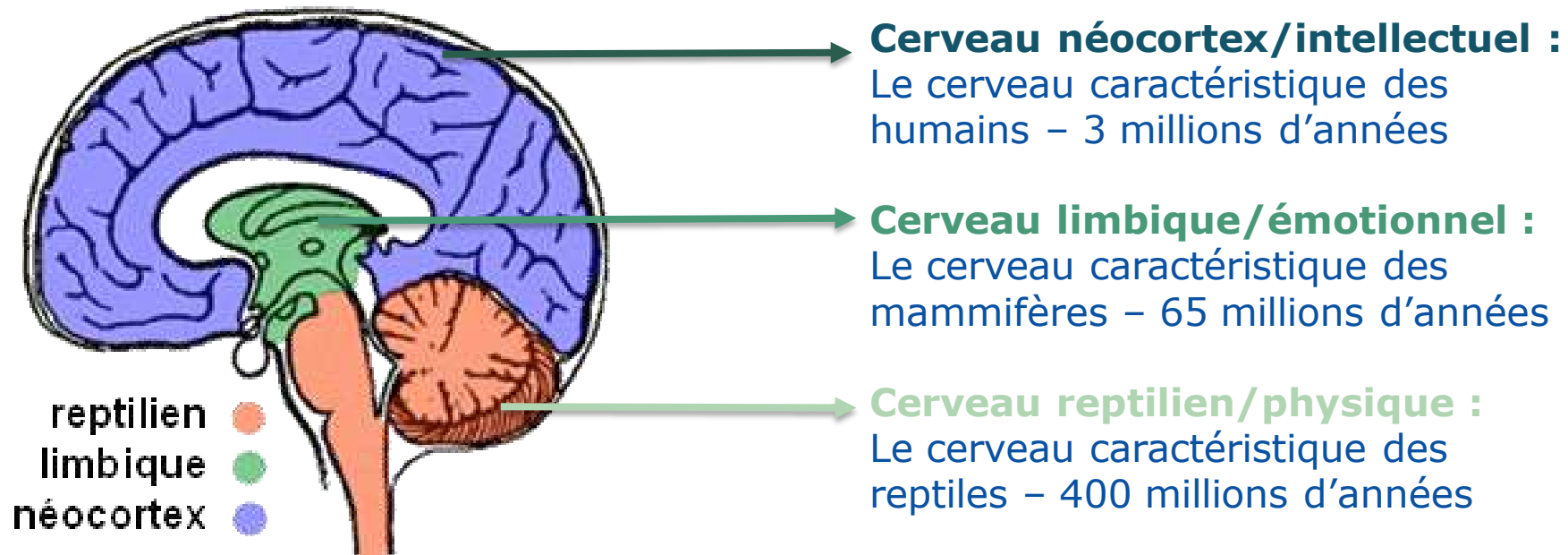


**Attention à la congruence de notre communication non-verbale avec notre discours**

« Nous ne pouvons pas ne pas communiquer »

# Le cerveau triunique

- **Théorie du cerveau triunique de Paul MacLean (1969), neuroscientifique du XXème siècle.**
- **Il a modélisé le cerveau selon 3 couches, qui se sont superposées avec l'évolution :**

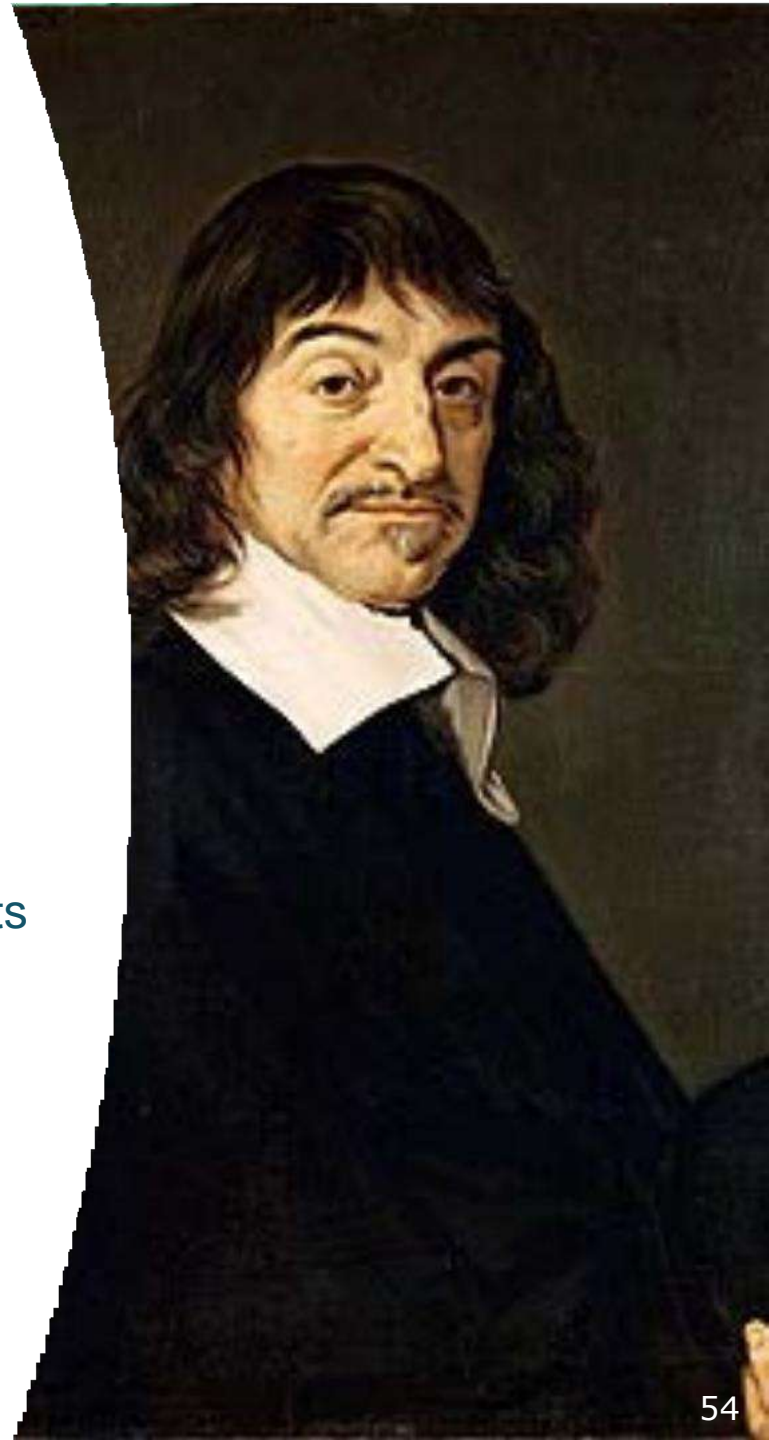




# L'erreur de Descartes

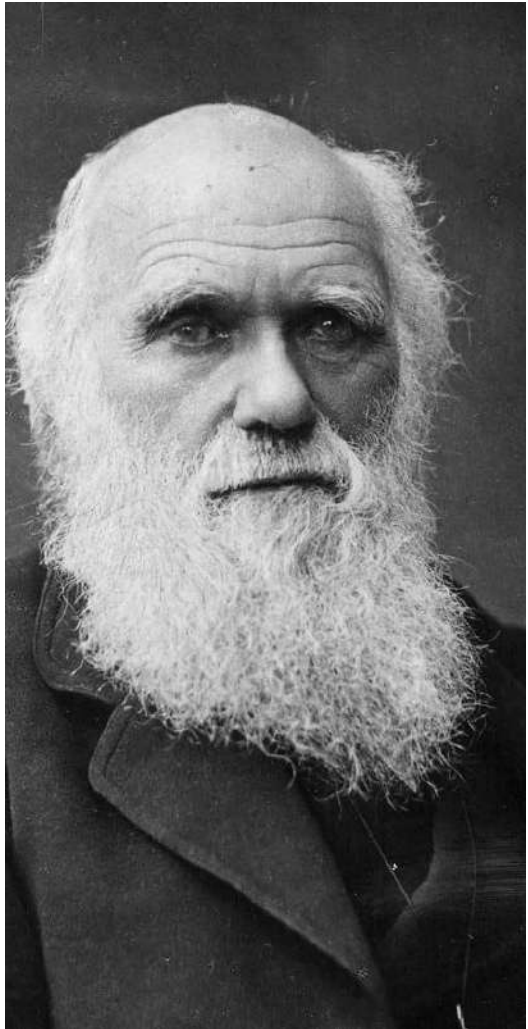
---

- L'homo Oeconomicus, faisant des choix rationnels (sans « passions ») pour orienter son action, n'existe pas
- Dans « l'erreur de Descartes », A.R. Damasio explique que nos émotions sont nécessaires à toute prise de décision
- Elles teintent nos expériences
- Elles activent inconsciemment tout un ensemble de comportements proche de la situation nouvellement rencontrée.
- Attention aux stéréotypes !





# Le rôle des émotions



## Charles DARWIN

- *On the Origin of Species by Means of Natural Selection, or the Preservation of Favoured Races in the Struggle for Life*, Londres, John Murray, 24 novembre 1859
- *On the Movements and Habits of Climbing Plants*, Londres, Longman, 1865
- ***The Expression of the Emotions in Man and Animals***, Londres, John Murray, 1872

Fonctions des émotions : s'adapter, se protéger, réagir



# Les 6 émotions primaires

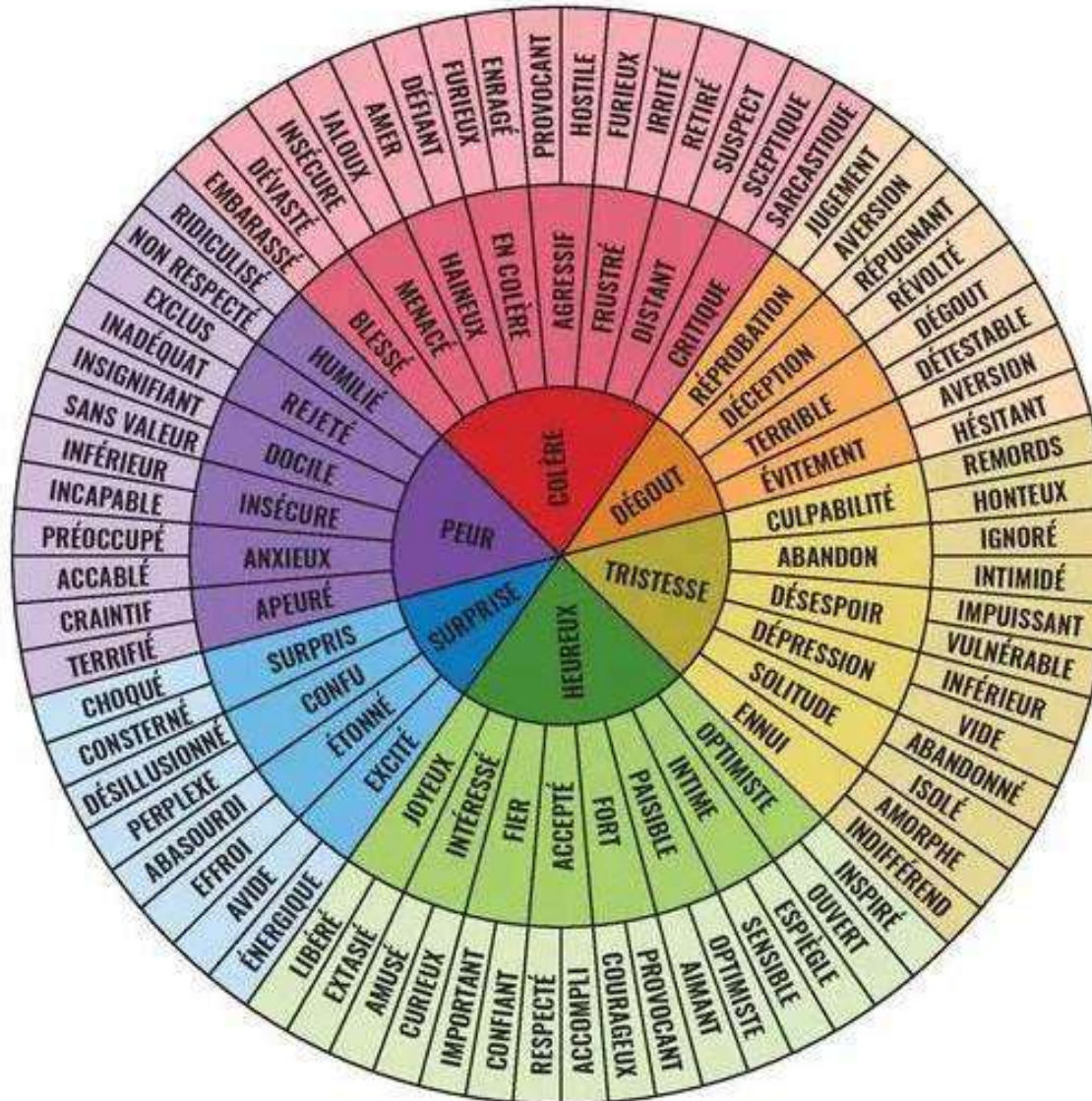


L'anthropologue et psychologue Paul Ekman a vérifié leur universalité (programmation génétique musculaire) auprès de 15 cultures. Elles se déclinent en des dizaines d'émotions secondaires

On ne peut pas contrôler l'arrivée d'une émotion, mais on peut la gérer



# 160 émotions secondaires





# Le langage des émotions

---

- **La joie** : émotion de base que le cerveau souhaite retrouver
- **la surprise** : le cerveau cherche à faire entrer une information inattendue dans son cadre de référence
- **la peur** : le cerveau détecte une menace et, suivant les situations et les personnalités, incite le corps à l'immobilisme ou à une action rapide
- **la colère** : des valeurs ou des besoins propres à notre cadre de référence ne sont pas respectés
- **le dégoût** : le cerveau détecte une substance ou une situation qui lui sont toxiques et nous incite à s'en éloigner
- **la tristesse** : le cerveau a identifié qu'une situation préexistante agréable avait définitivement disparue et qu'il allait devoir modifier son cadre de référence





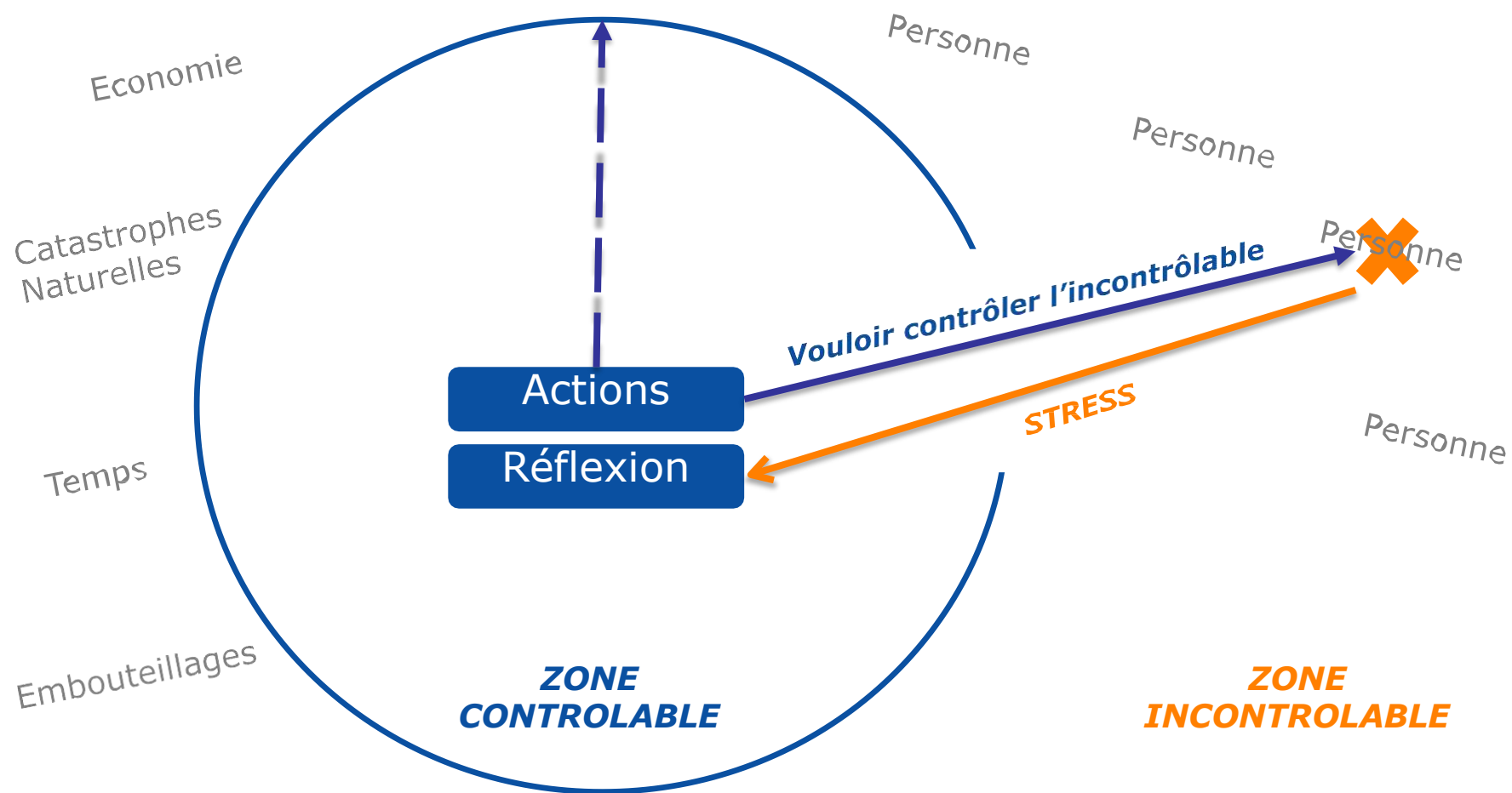
# Gérer ses émotions

---

1. Prendre conscience d'un changement corporel ou d'humeur
2. Ne pas réagir immédiatement (secondes – 72h max) pour ne pas laisser notre pilote automatique dicter notre comportement
3. Défocaliser son attention, souffler profondément pour ne pas parler en apnée
4. Identifier l'information transmise (« *j'ai peur* », « *il m'insupporte* », etc.)
5. Se servir de cette information pour agir consciemment

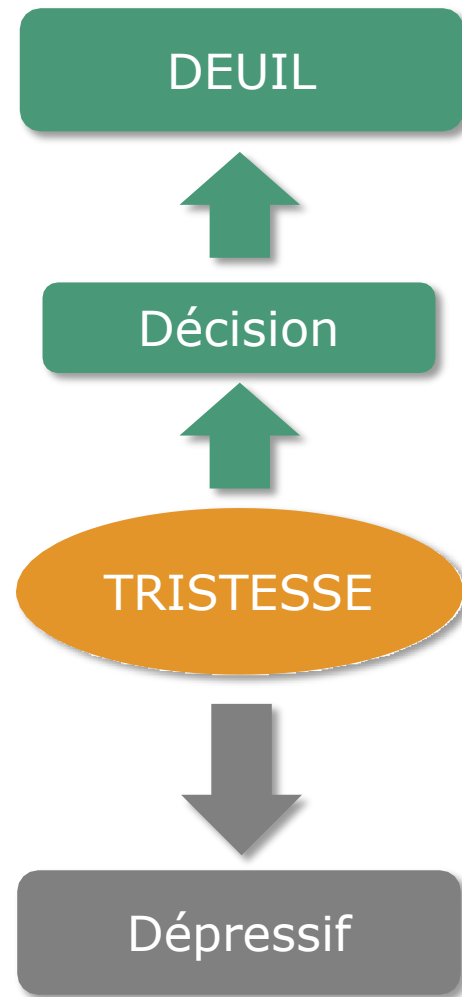


# La notion de contrôle



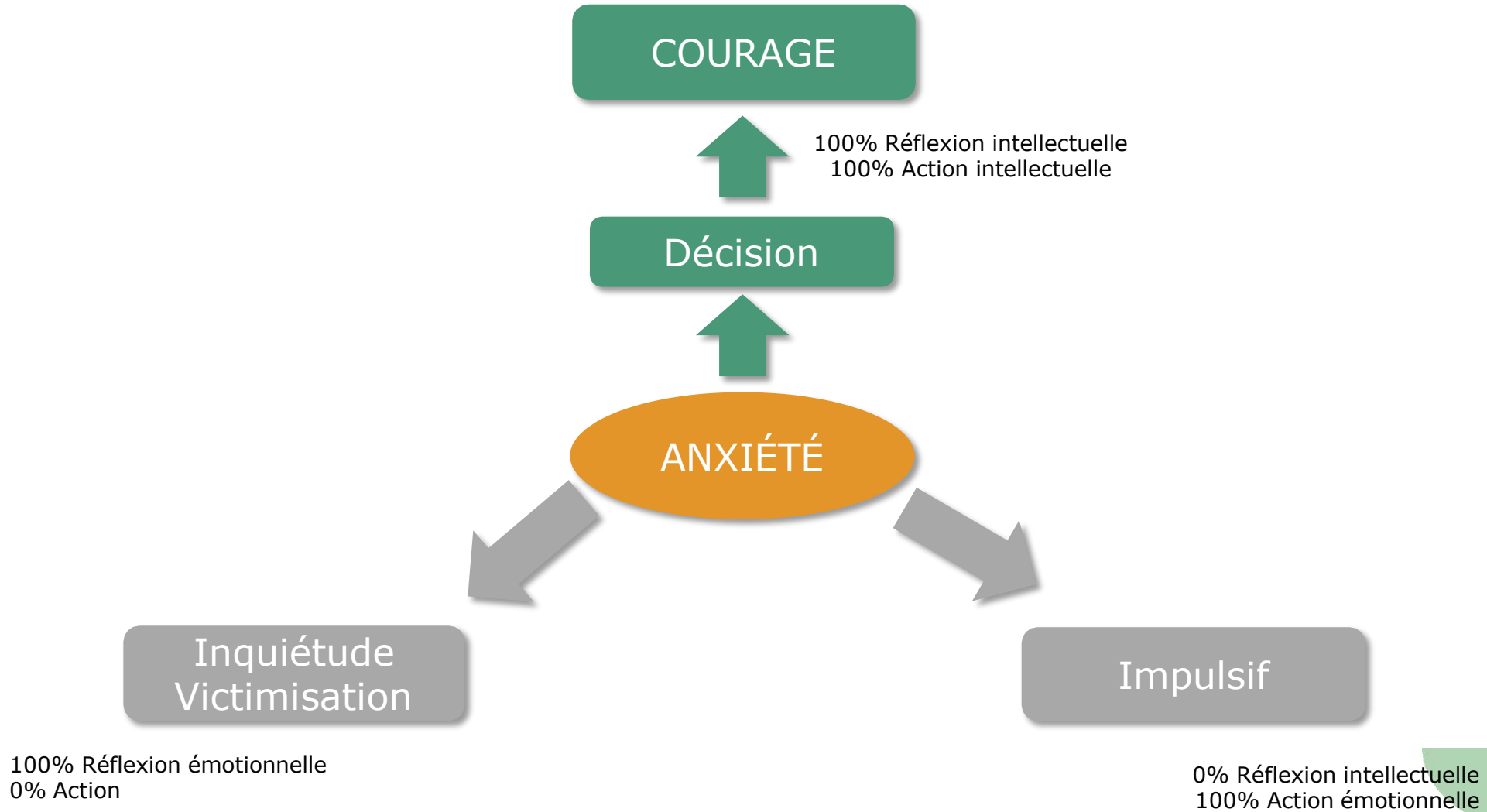


# La tristesse



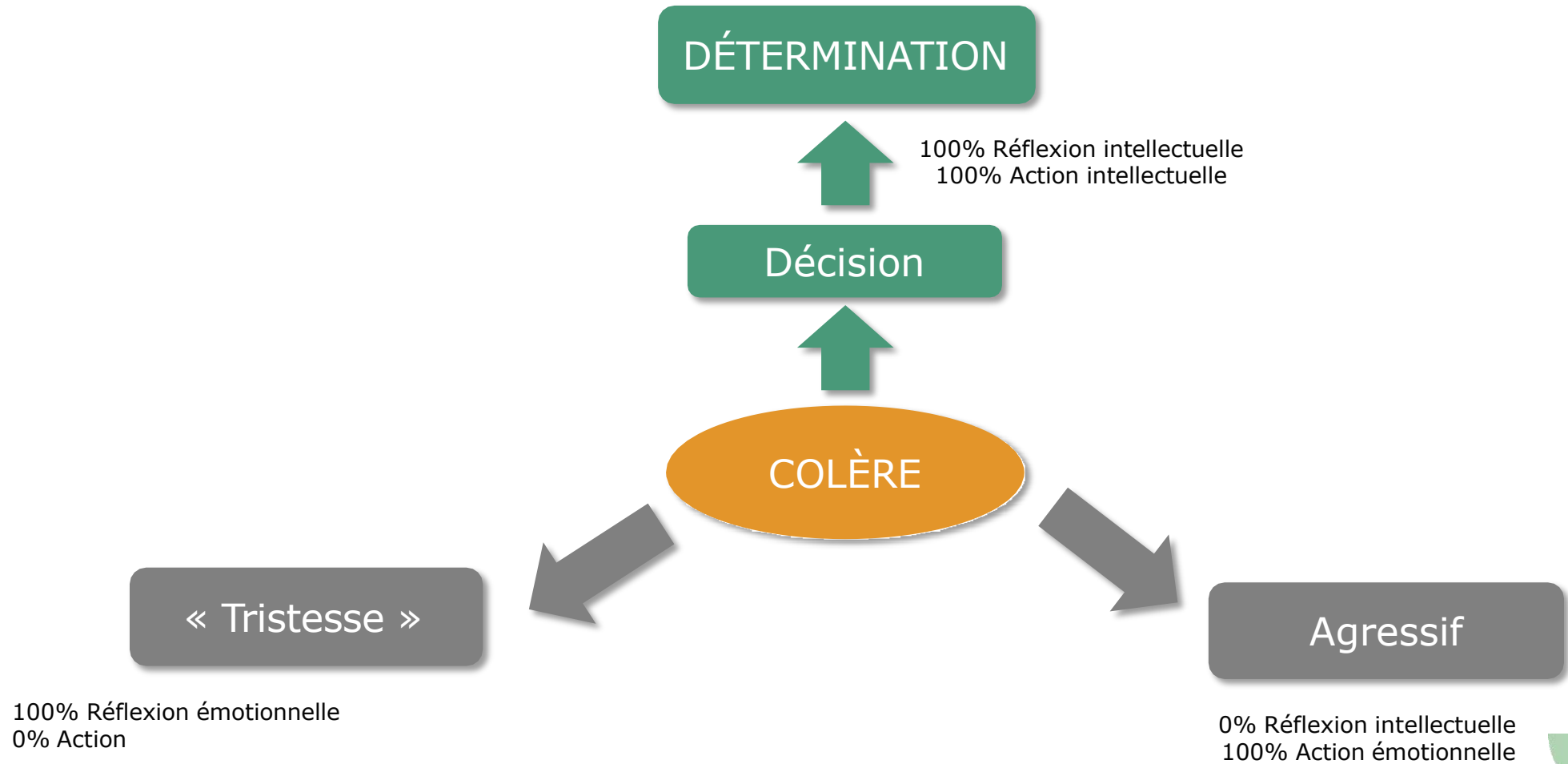


# L'anxiété





# La colère



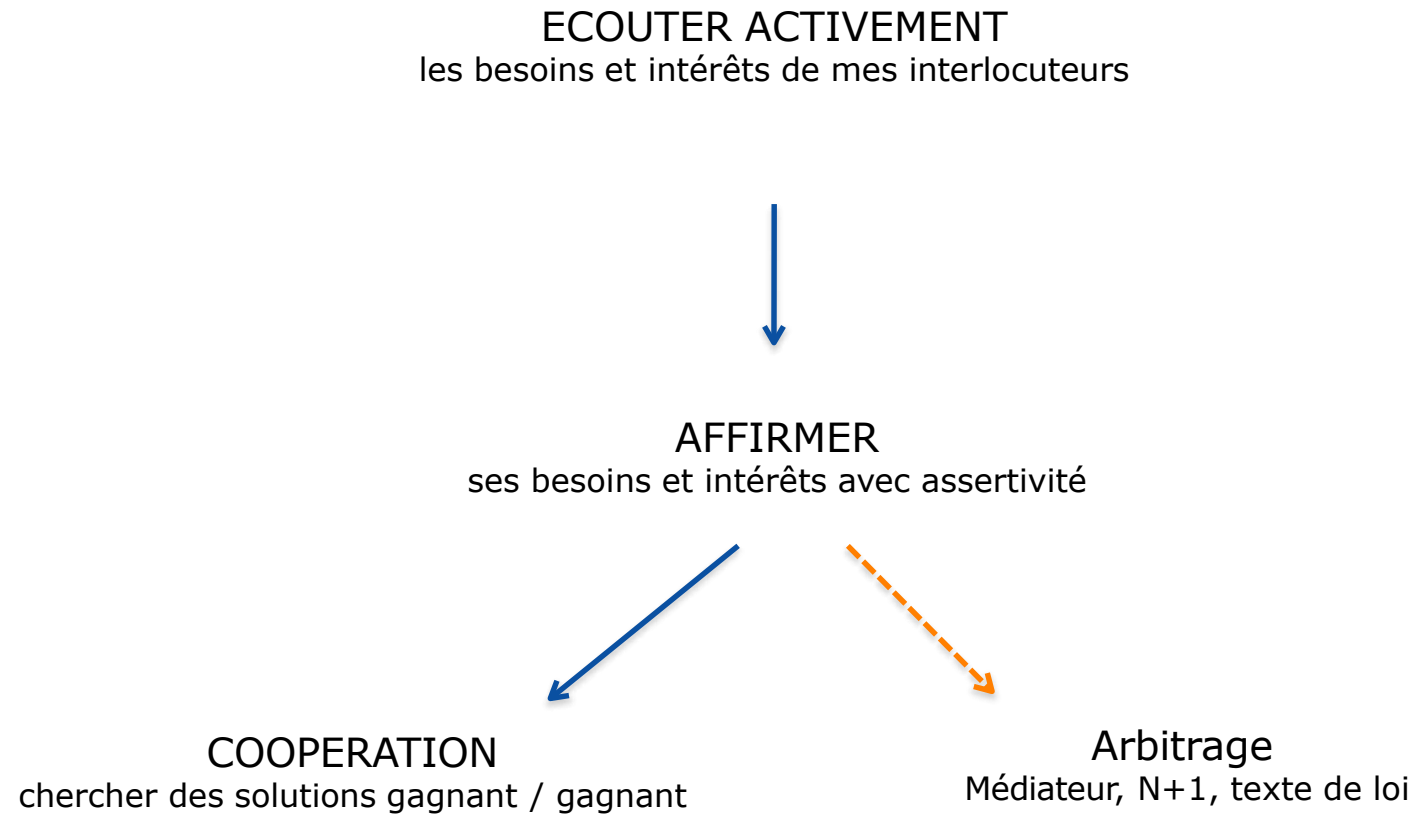
# V. Ecouter activement ses interlocuteurs professionnels







# Coopérer avec son interlocuteur : 2 compétences à développer





## L'écoute active

---

### **EMPATHIE**

- Capacité à comprendre le monde intérieur de l'autre

### **CONGRUENCE**

- Prendre conscience du flux des sentiments et émotions
- Transparence ou d'authenticité

### **CONSIDERATION**

- Capacité de considérer l'autre de manière positive, c'est-à-dire sans jugement ni évaluation



## 5 règles de l'écoute active

---

<b>L'accueil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Savoir accepter l'autre comme il est, et, sans arrière-pensée, sans jugement</li></ul>
<b>Être centré sur ce que l'autre vit et non sur ce qu'il dit</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'ouvrir à la façon dont l'autre ressent les choses</li></ul>
<b>S'intéresser à l'autre autant qu'au problème lui-même</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il s'agit de voir le problème du point de vue de l'autre</li></ul>
<b>Montrer à l'autre qu'on le respecte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• C'est donner à l'autre l'assurance que l'on respecte sa manière de vivre ou de voir les choses sans empiéter sur son domaine</li></ul>
<b>Être un véritable miroir</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il s'agit, non pas d'interpréter "votre problème c'est cela" mais de se faire l'écho de ce qu'il ressent</li></ul>
<b>Les attitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La non directivité</li><li>• L'empathie</li></ul>



# Les signes de l'écoute

---

L'autre sait que j'écoute quand ...	Je sais que j'écoute quand...
<ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>•</li><li>•</li><li>•</li></ul>	





# L'écoute active

---

- Objectifs :
  - Exprimer notre attention.
  - Faire surgir des informations.
  - Connaître une opinion, une expérience, des sentiments ... ou des faits.
  - Recueillir des suggestions.
  - Faciliter l'expression d'autrui (en vue de l'aider à résoudre un problème).
  - ... dans certains cas (conflit), laisser la personne parler et « s'enfoncer » dans ces réflexions trop rapides.
  
- Comment ?
  - Questionner. Relancer. Reformuler. Comprendre...





# Techniques d'écoute active

---

- Eclaircissement :
  - Demander un éclaircissement sur un point trop général ou flou.
    - « *Je ne vois pas bien ce que vous voulez dire. »*
    - « *Je ne comprends pas bien, pouvez-vous m'expliquer ? »*
    - « *Pourriez-vous préciser ce que vous entendez par... ? »*
    - ...





# Techniques d'écoute active

---

- Reflet :
  - Cela consiste à expliciter une attitude, des émotions, des sentiments non-dits (du moins ce qui peut en être perçu à travers l'intonation, les hésitations, les silences...).
  - Ce type de relance peut permettre de lever des blocages et de favoriser l'auto-exploration, mais il peut aussi être perçu comme une remise en cause de ses propos.
    - « *Pensez-vous que... ?* »
    - « *Craignez-vous que... ?* »
    - ...





# Techniques d'écoute active

---

- **Echo :**
  - Répéter un mot, un groupe de mots ou une phrase.
    - « *J'ai trouvé qu'il était trop agressif avec l'utilisateur.* »
    - « *Agressif...* »
- **Informations complémentaires :**
  - Inviter l'interlocuteur à donner des précisions pour décrire une situation.
    - « *Pouvez-vous donner un exemple ?* »
    - « *Pouvez-vous m'en dire plus à ce sujet ?* »
    - ...







# Techniques d'écoute active

---

- **Recentrage :**

- Reprendre la question de départ ou à relancer sur un développement intéressant pour limiter les digressions.
  - « *Pour revenir à...* »
  - « *Suite à ce qui a été dit...* »
  - ...

- **Marque d'écoute :**

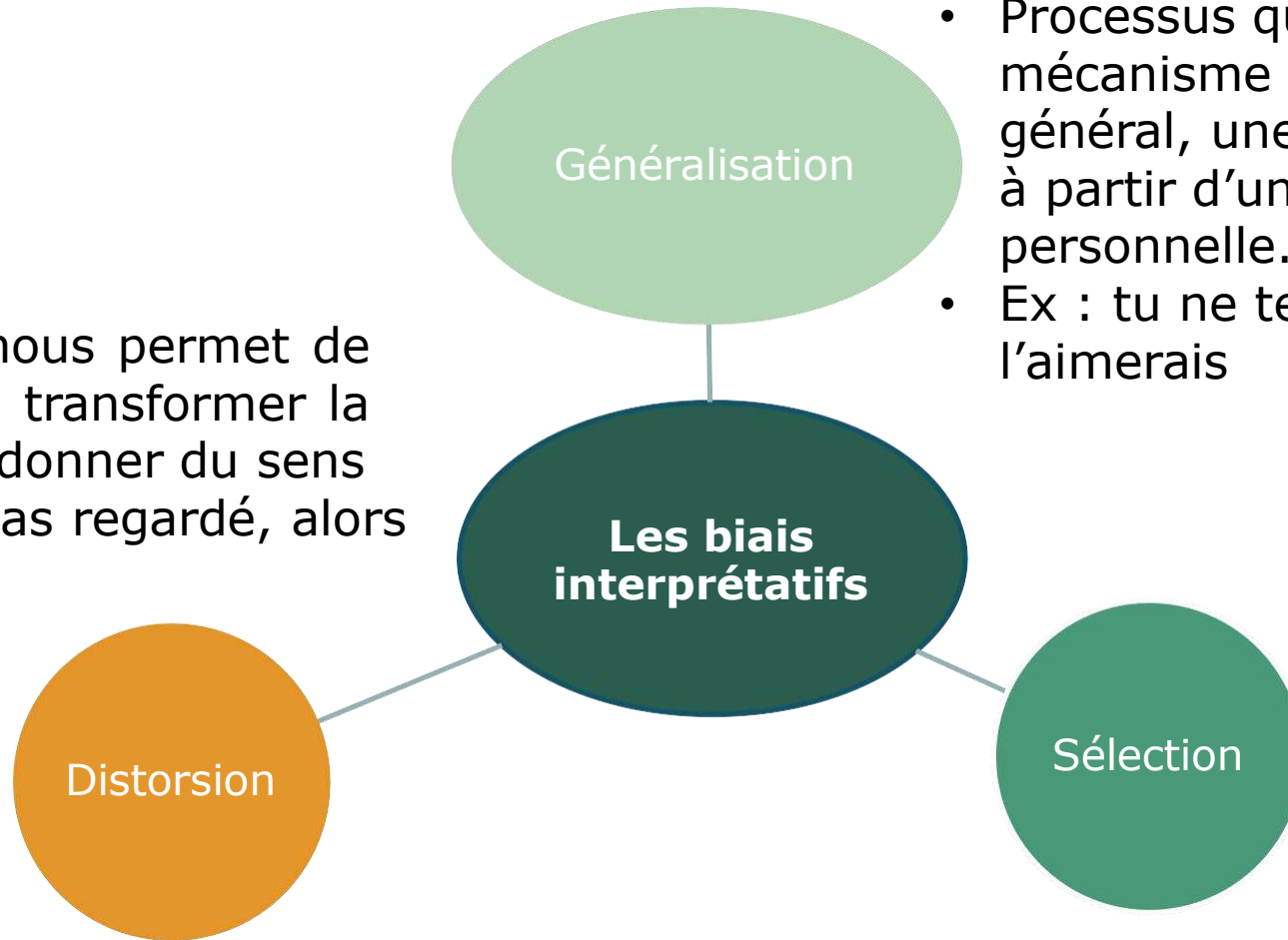
- Cela consiste à manifester, verbalement ou non-verbalement, sa compréhension et son intérêt afin d'inviter la personne interrogée à poursuivre son discours.
  - « *Je vois.* », « *Oui.* »...
  - *Ou encore des hochements de têtes.*





# Ecouter efficacement : gare aux biais interprétatifs

- Processus qui nous permet de percevoir et de transformer la réalité pour lui donner du sens
- Ex : il ne m'a pas regardé, alors il me méprise



- Processus qui nous permet de déduire un mécanisme ou un fonctionnement général, une apparente vérité universelle à partir d'une simple expérience personnelle.
- Ex : tu ne te comportes jamais comme je l'aimerais

- Processus par lequel nous ne retenons que certaines informations et en excluons d'autres.
- Ex : il vaut mieux ne pas discuter avec toi, sinon ça va dégénérer



# VI. Structurer son intervention





## L'acte de communication

---





# Avant de prendre la parole, préparez-vous

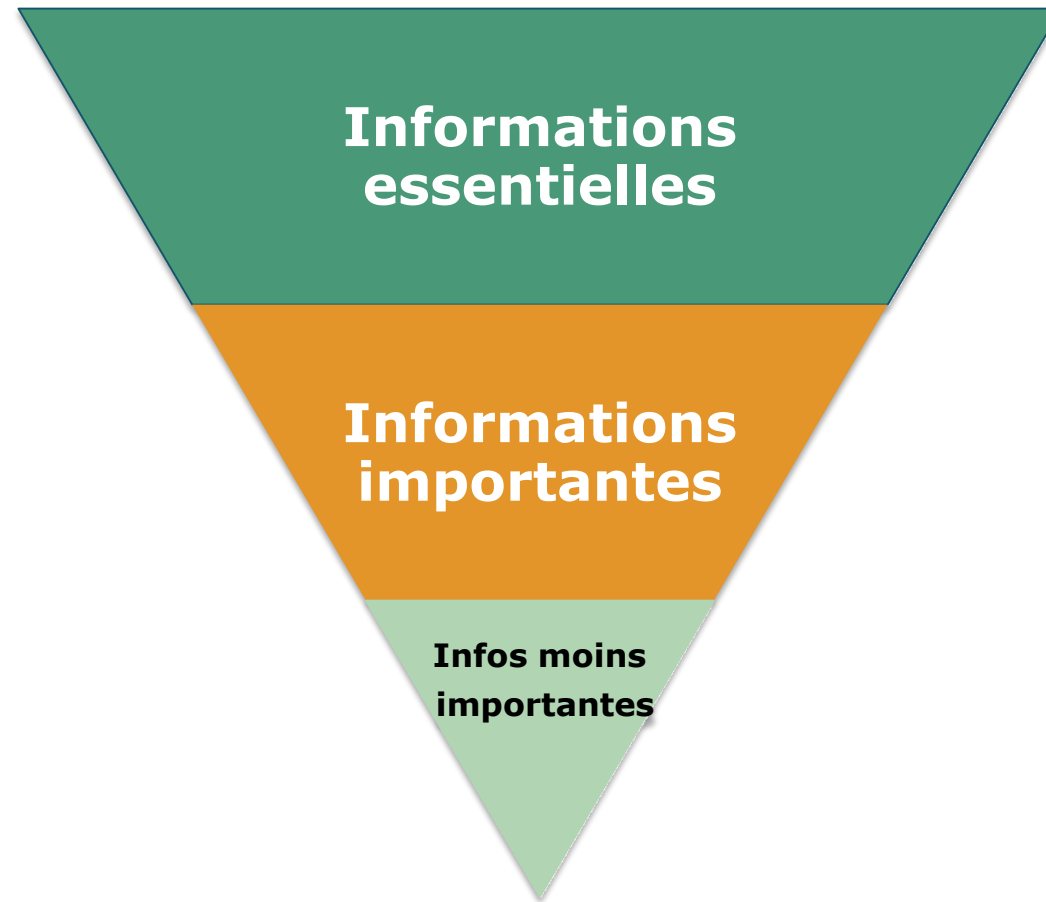
## Les questions essentielles à se poser :

- Quel est votre objectif ? Avec qui ? **Vérifier que l'objectif est en adéquation avec l'auditoire**
- Le type d'intervention permet-il l'intervention de l'auditoire ? **Préciser le cadre de votre intervention au démarrage**
- Quels sont les intérêts essentiels ? **Rythmer le discours avec ces thèmes**
- Quels sont les aspects qui intéressent l'auditoire ? **Se servir de ces aspects comme des points d'accroche**
- Quelles sont les objections possibles ? **Faire une liste et préparer une réponse pour chacune. Éviter fortement de répondre aux questions durant la présentation**
- Comment répondre aux questions ? **Reformuler la question avant d'y répondre. Y répondre précisément et simplement. Être concis et précis**
- Quelle conclusion faire ? **Indiquer à l'auditoire que la période des questions va bientôt se terminer**





# Pyramide inversée



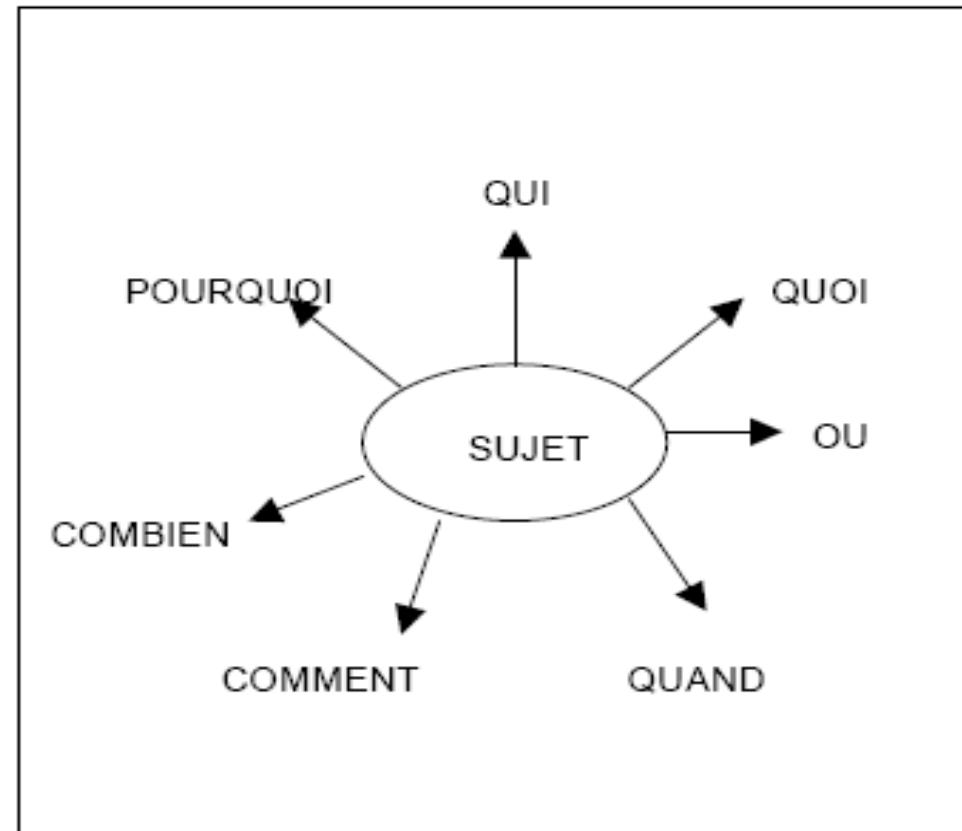


# La méthode en 7 points

DISPOSITION DES COLONNES

Sujet .....Date.....	
Lieu.....Origine.....	
QUI	
QUOI	
QUAND	
OU	
COMMENT	
COMBIEN	
POURQUOI	

DISPOSITION EN ETOILE





# La force d'implication de votre message

## CE QUE VOUS SAVEZ

A garder pour les  
questions/réponses

**Attention au  
"syndrome de  
l'expert"**

**Attention au  
"syndrome de  
l'imposteur"**



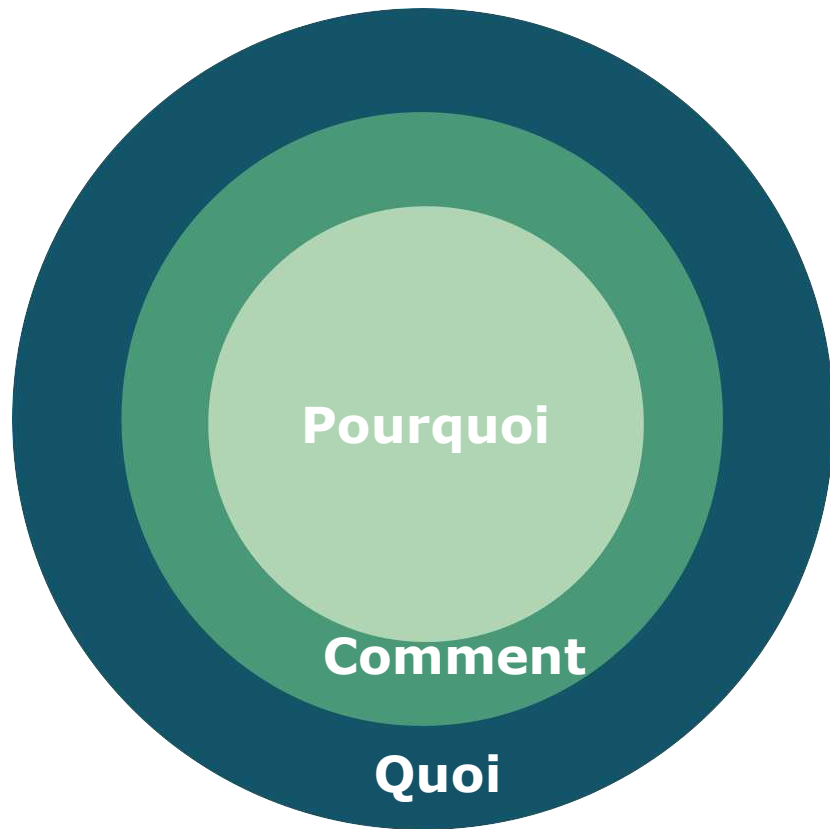
## A TRANSMETTRE

**Car c'est ce  
qui va  
impliquer vos  
interlocuteurs**





## Mobiliser l'attention



### Pourquoi je fais ?

**Motif de mon action. Il mobilise autour d'une vision / valeur / envie, d'un but.**

### Comment je fais ?

**Comment je réalise ma tâche, avec quels savoir-faire spécifiques.**

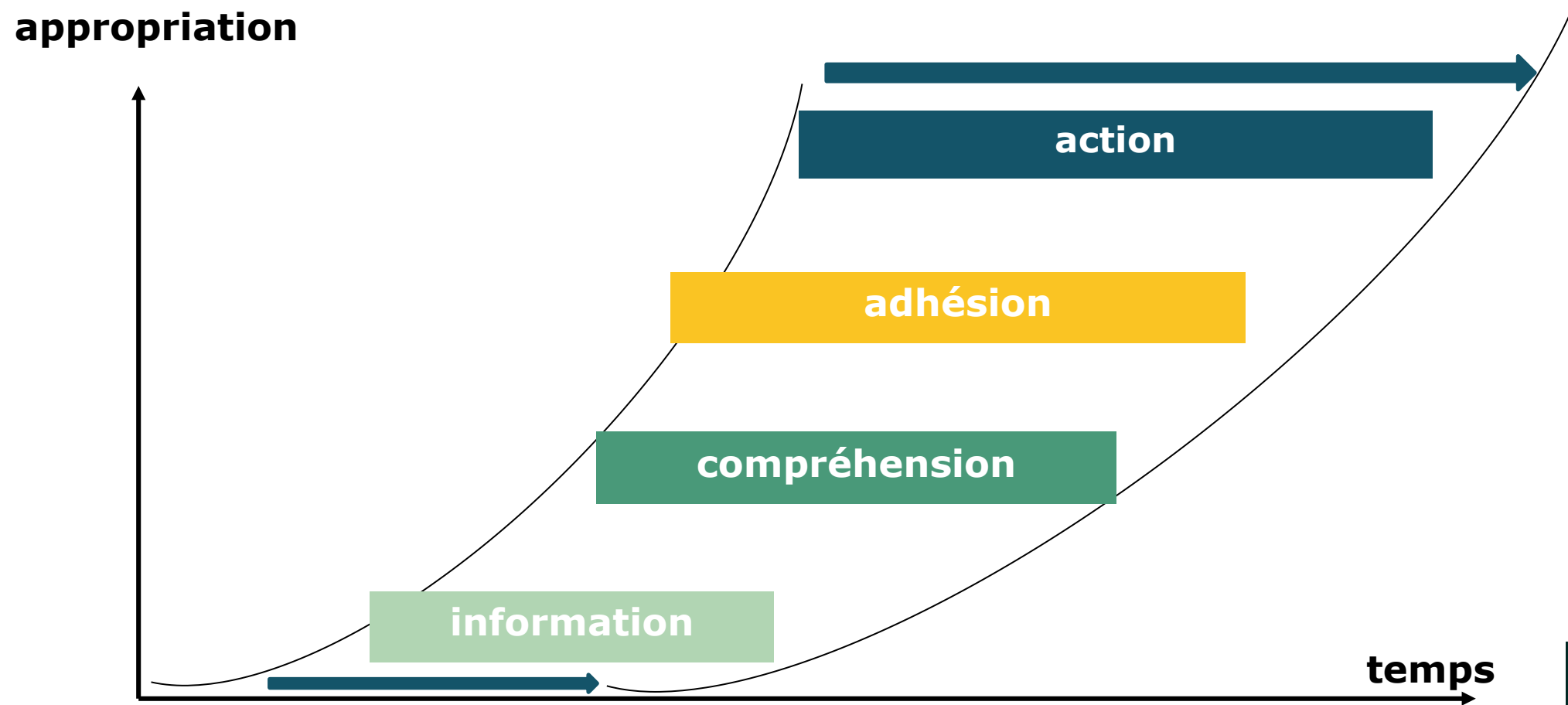
### Ce que je fais ?

**Description de ce que je fais.**

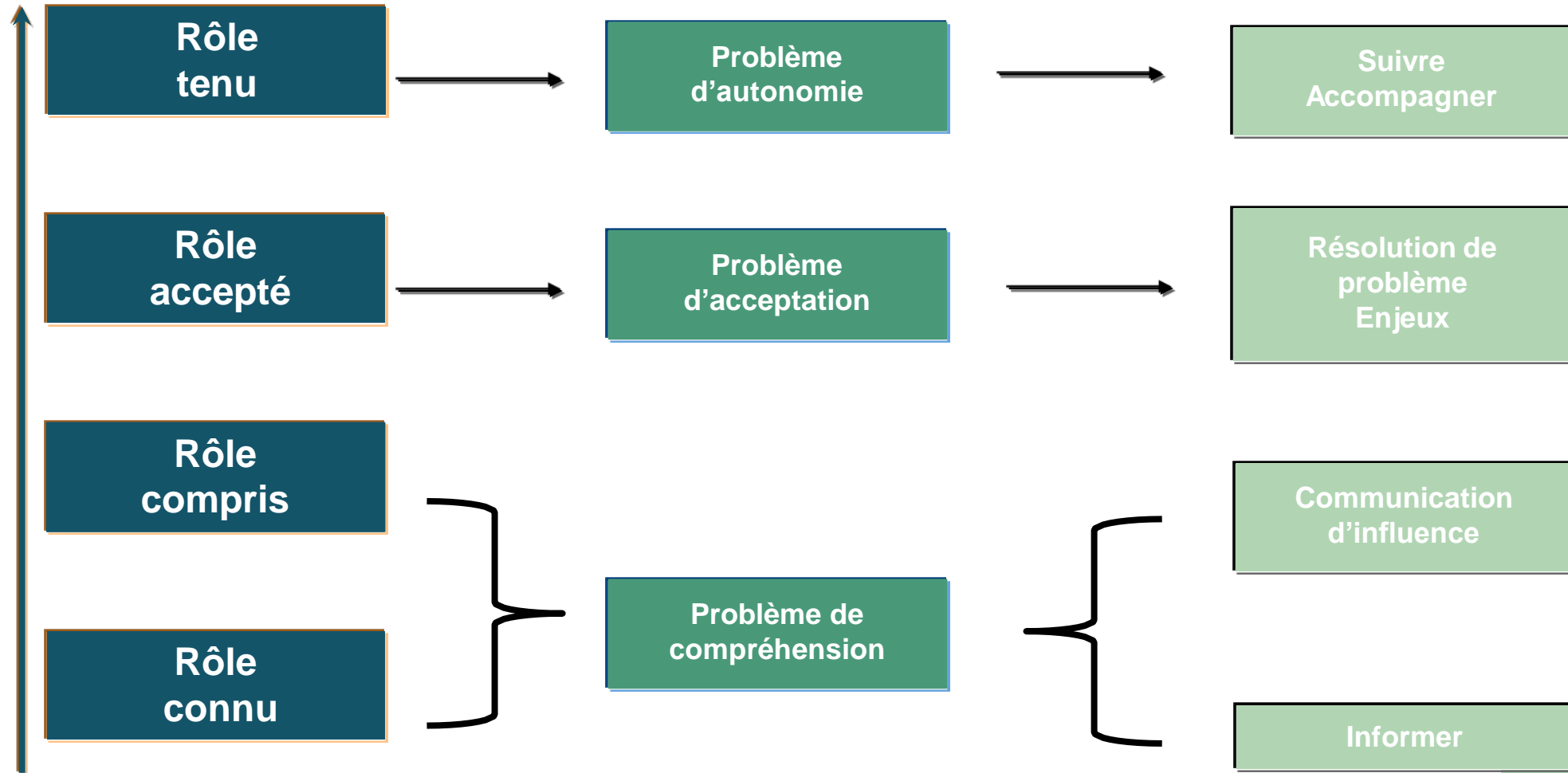




# Les 4 marches de la mobilisation



# Où en est mon interlocuteur ?



# VII. La communication en situation difficile



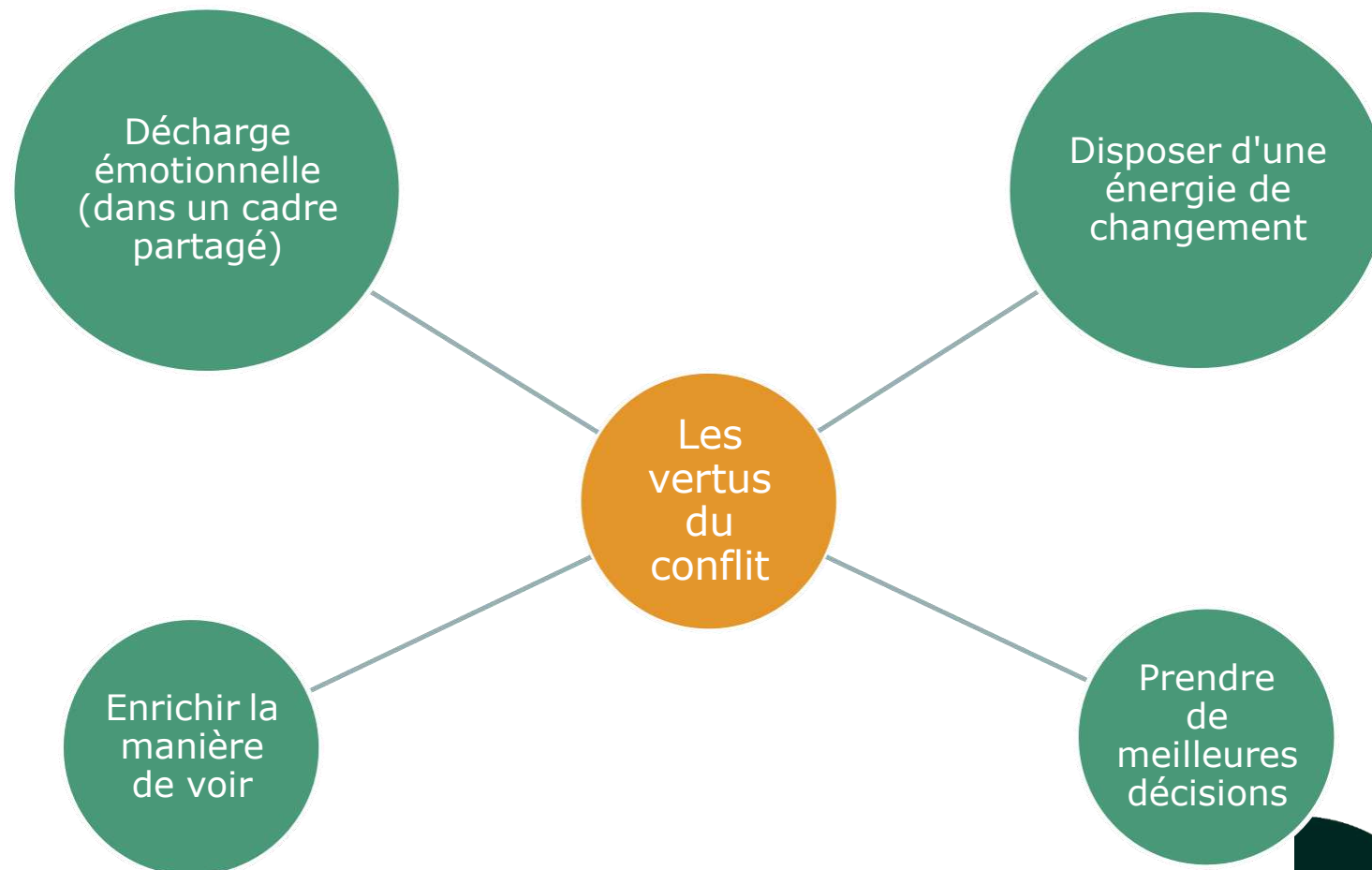


« *Le conflit est père de toute chose* »,  
Héraclite

危机

DANGER

OPPORTUNITE

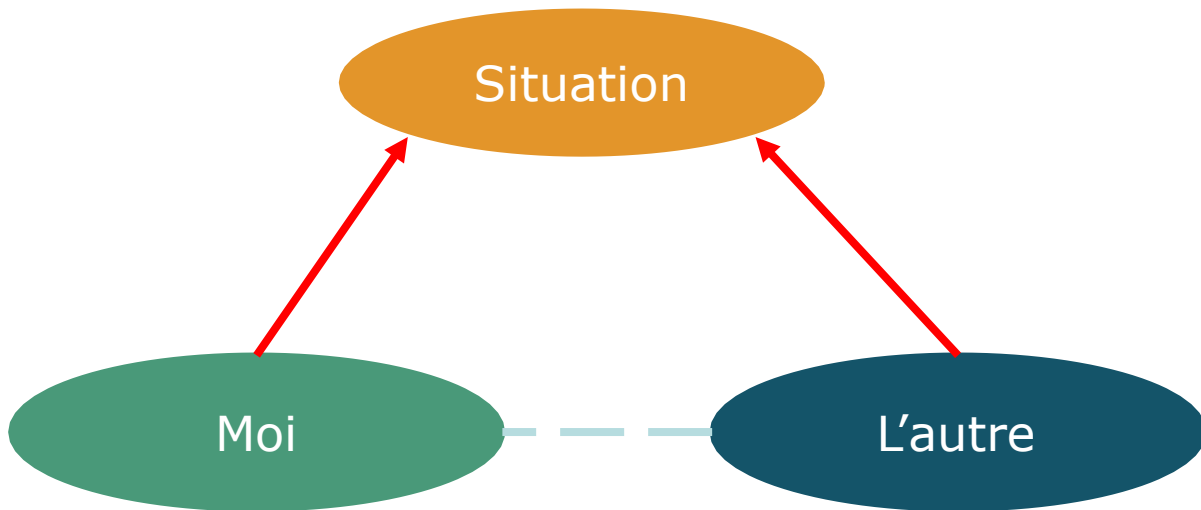


Une culture du conflit chaud, dans un cadre de fonctionnement partagé, peut être valorisée

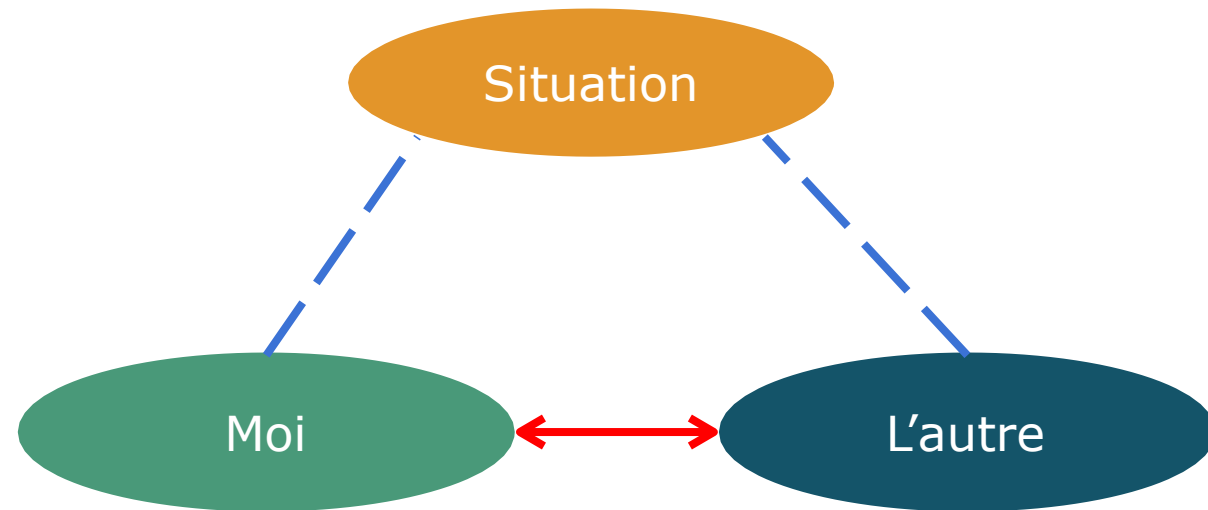


## Du problème au conflit

### Différend

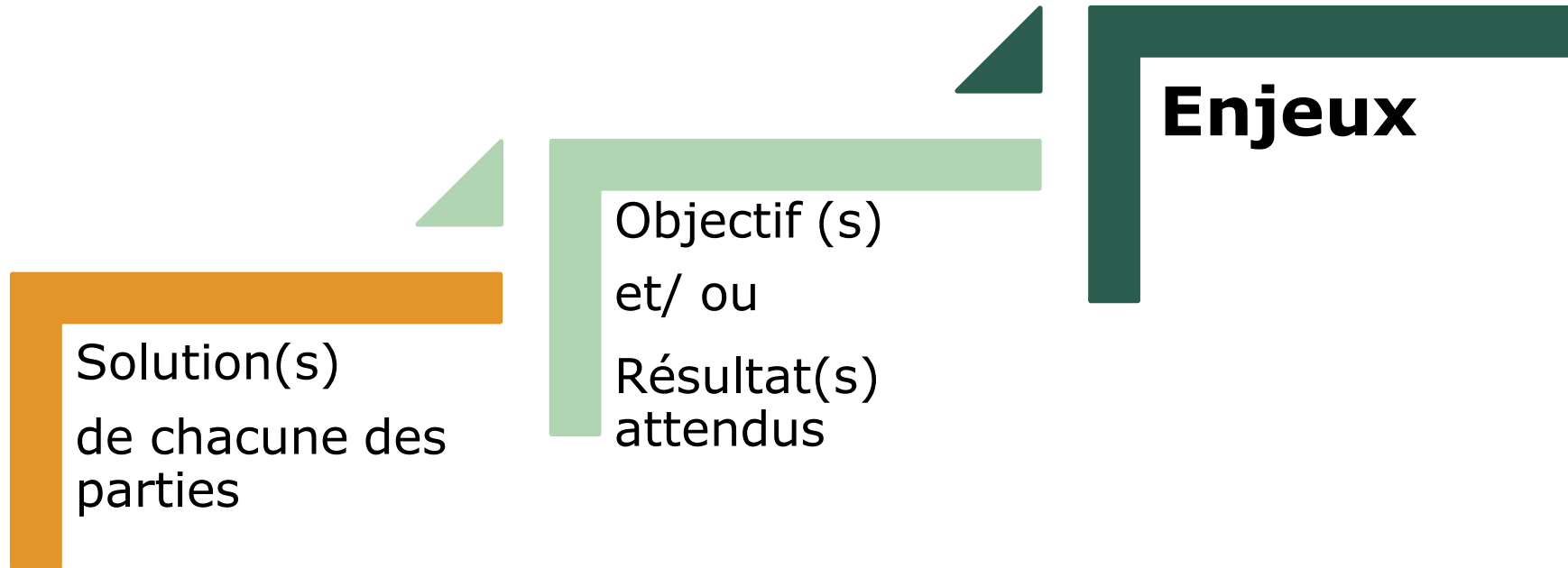


### Affrontement





## 3 niveaux de résolution d'un différend (stratégie de résolution de problème)





# Diagnostiquer l'état du différend et actionner les bons leviers

## Problème

- Le ou les comprendre, les verbaliser, les diagnostiquer.
- Stratégie de résolution de problème

## Incompréhension

- De l'un et de l'autre, de nos visions du monde, de nos intérêts et expériences
- Compétences d'écoute active et d'assertivité

## Désaccord

- Désaccord sur une compréhension claire de la position de l'autre
- Trouver les points d'accord, négocier les points de désaccords et privilégier la coopération

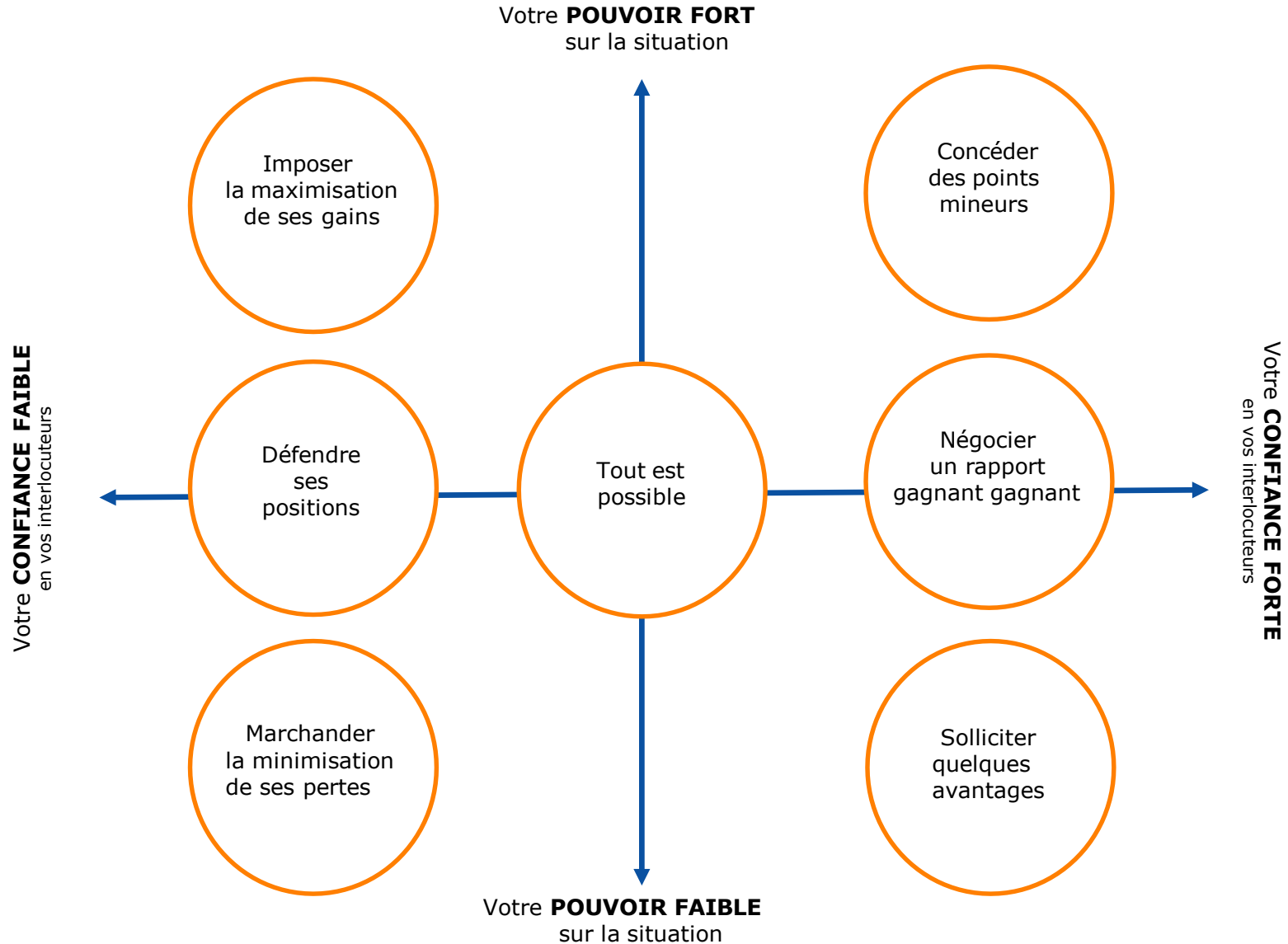
## Conflit

- Les émotions négatives se sont installées et il y a conflit de personnes.
- Compétences de Communication Non Violente, travailler sur l'importance de la coopération et du relationnel



# Les termes de la négociation

Stratégies compétitives



Stratégies Coopératives



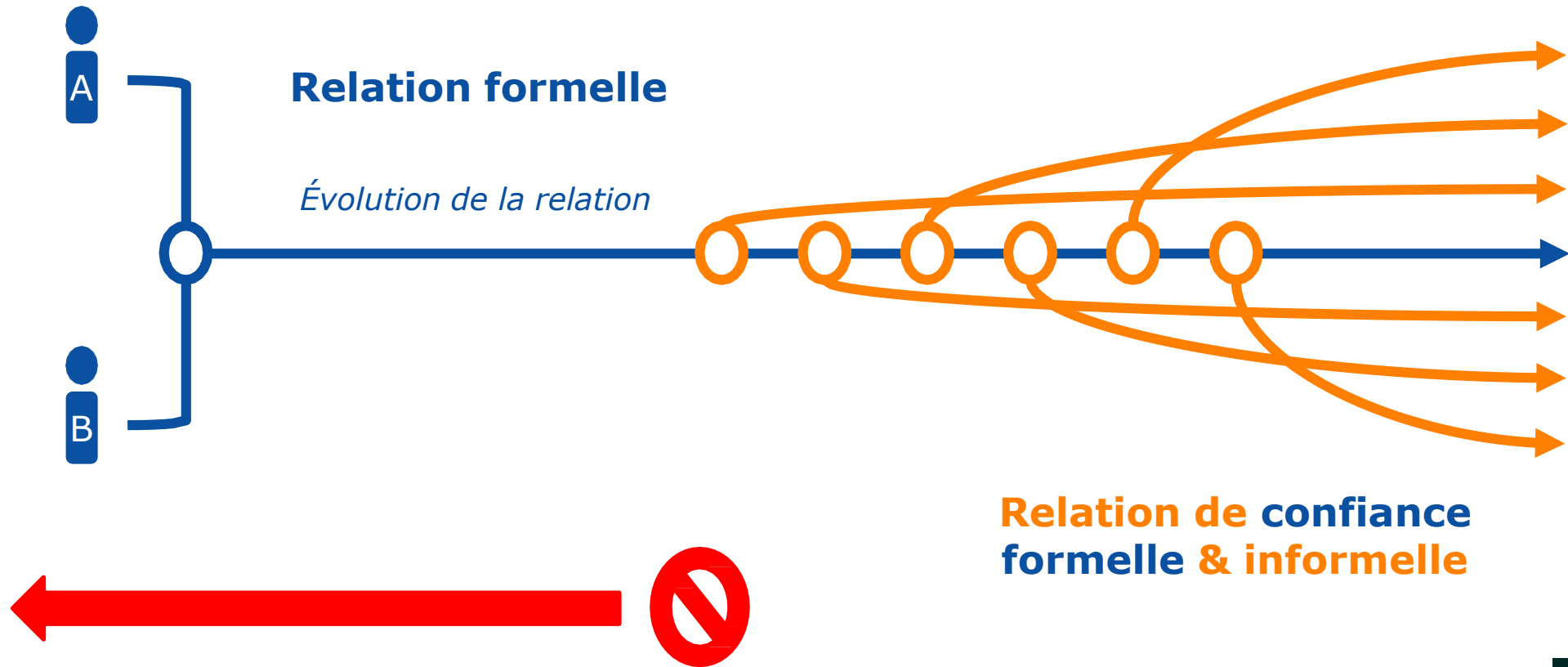
## Le pouvoir sur la situation



**Le pouvoir est réel ou imposé / imaginé par l'autre.**

**Il se donne et se prend**

# Bâtir une relation de confiance



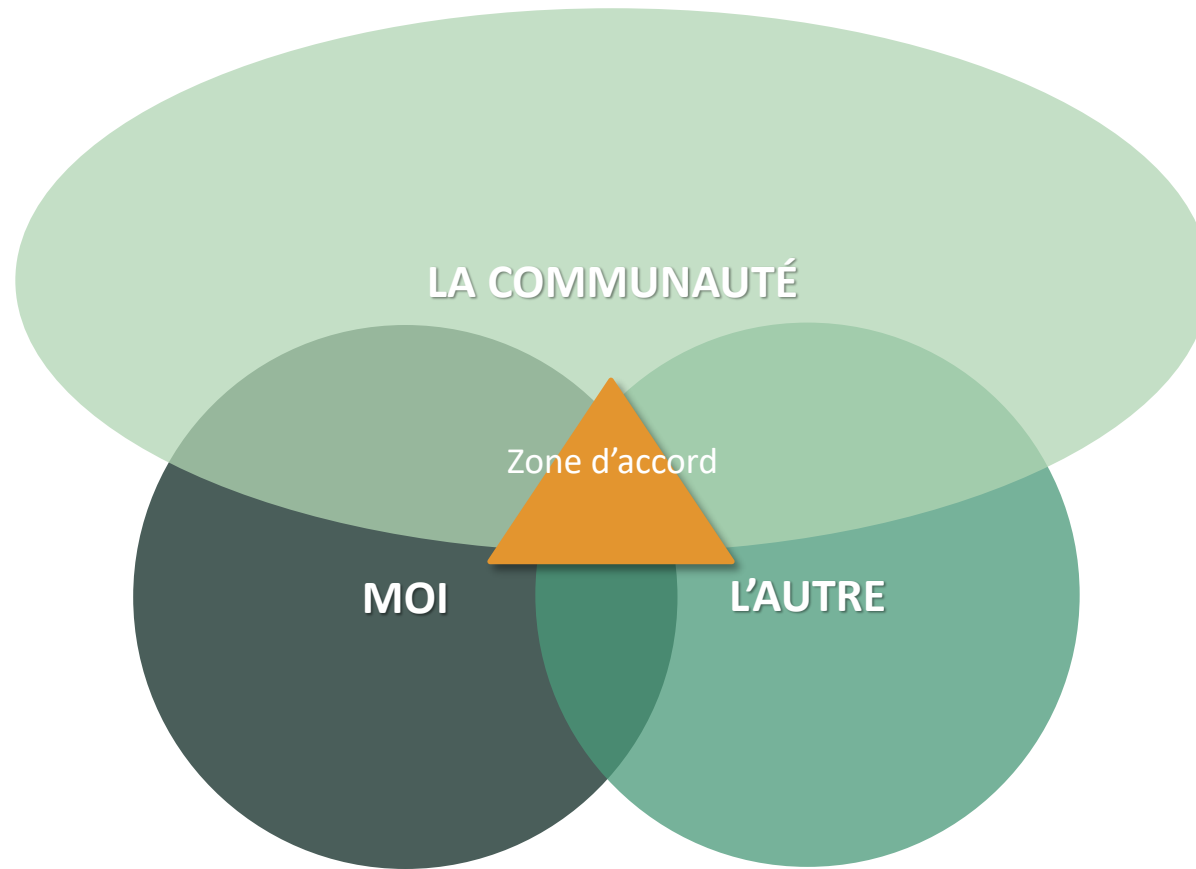
**Relation de confiance  
formelle & informelle**

**Historique d'une relation dégradée ?**



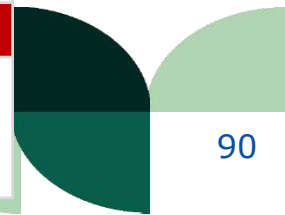
## Les gains pour chaque partie


---





OBJECTIF(S) COMMUN(S)			
INTERET(S)			
L'AUTRE	MOI	LA COMMUNAUTE	
DECSIONNAIRE : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON			
PROPOSITION(S)			
CRITERE(S)	PROPOSITION(S)		
<ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>•</li><li>•</li><li>•</li><li>•</li></ul>	MAX.	▶	
			▶
	PLAN A		▶
			▶
	MIN.	▶	
GAINS à suivre la proposition			
L'AUTRE	MOI	LA COMMUNAUTE	
PERTES à ne pas suivre la proposition			
PLAN B			





# Influencé et influenceur, chacun à une part de responsabilité dans les systèmes

## 1. Participez-vous au maintien du système ?

- Consciemment ?
- Volontairement ?
- Avec des effets néfastes sur celui-ci ?

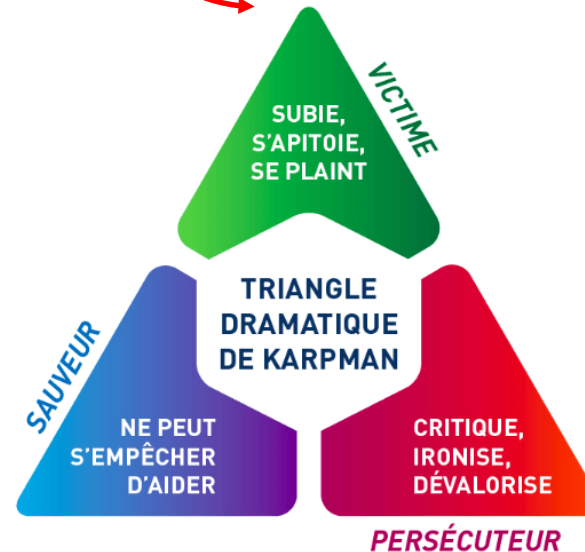
## 2. Quelles sont vos responsabilités ?

## 3. Quelles sont vos marges de manœuvre ?

- Vos besoins et valeurs dans cette situation
- Les règles et la tolérance culturelle à

## Changer le système à son niveau, avec les bons leviers

- La démarche auprès des autorités
- La démarche auprès des acteurs de proximité
- La non-participation ou la grève du zèle
- Le recours au rapport de force
- La sortie du système



Dans un souci d'amélioration continue de  
la formation  
merci de répondre au questionnaire de  
satisfaction en ligne



**Office National des Forêts**

Merci pour votre attention