



Eksento Inc.

savoir • faire • être

## L'art de communiquer pour favoriser la rencontre des idées

Les spécialistes des communications, les thérapeutes, les archéologues sociaux, les philosophes et les leaders de l'humanité ont insisté sur l'importance indéniable de la communication humaine. Auteure et thérapeute, Virginia Satir soutient que la communication est, en fait, le *plus important facteur unique* dictant les types de relations que nous établissons et entretenons avec d'autres dans notre sphère de vie. Selon Satir, la communication dicte *ce qui nous arrive* dans le monde. Ce n'est pas une petite réalisation !

La communication est peut-être le fil conducteur de toute interaction humaine et même de la qualité de vie, mais cette aptitude élémentaire constitue néanmoins un défi pour nombre d'entre nous. En effet, notre parole dépasse souvent notre pensée. Nous avons aussi tendance à ne pas valider la pensée ou les expériences des autres. Nous communiquons des faits et des énoncés sans pour autant y intégrer nos sentiments ou reconnaître le contenu émotif dans ce que les autres partagent avec nous. Nous craignons le jugement et la critique et, par conséquent, nous nous protégeons des « coups verbaux » en adoptant un style de communication défensif. Pour compliquer davantage les choses, nous croyons, à tort, que les autres peuvent lire nos pensées, sans oublier que nous ne sommes pas « très forts » en écoute active. En fait, les recherches confirment que nous écoutons efficacement que 25 % du temps.

Quel est le but de la communication? En des termes simples, la communication a pour but de *comprendre l'autre et de se faire comprendre*. Vous remarquerez que « comprendre l'autre » vient en premier. Pour comprendre autrui, nous devons nous garder de passer un jugement, et créer un espace mental réceptif en taisant le bruit dans notre propre tête suffisamment longtemps pour entendre ce que l'autre dit vraiment (pas ce que nous

## PRISE DE CONSCIENCE

*Je sais défendre mes opinions. Demandez aux amis qu'il me reste. J'ai raison de toute discussion, peu importe le sujet et peu importe l'adversaire. Les gens le savent et se tiennent loin de moi lors de soirées. Bien souvent, par gage de respect, ils ne m'invitent même pas.*

-- Dave Barry

Par cette courte observation humoristique, le chroniqueur et humoriste Dave Barry soulève un sujet fort à propos. Nous connaissons tous des gens qui veulent avoir raison à tout prix et peut-être choisissons-nous cette *façon d'être* pour atteindre quelques-uns de nos objectifs. La plupart d'entre nous avons été davantage habitués au débat (mon idée contre ton idée) qu'au dialogue (nos idées prennent forme les unes sur les autres).

Quand nous choisissons le dialogue, notre démarche de communication fait appel à notre volonté de partager notre vision et de créer une résonance avec l'autre. Construire au lieu de détruire. Le dialogue authentique ne peut pas survivre sans une écoute active et inconditionnelle. En mode dialogue, nous tentons de demeurer ouvert d'esprit aux idées des autres et de s'en inspirer pour améliorer notre propre réflexion. Nous remuons le monde des idées... côte à côte. L'objectif du dialogue est de rechercher intentionnellement les forces et la valeur de chaque point de vue, pensée et suggestion que propose une autre personne. C'est le génie collectif à l'oeuvre.

Dave Barry nous rappelle que les échanges avec autrui axés sur l'argumentation n'aident en rien à établir des relations ou à inspirer des idées. Quand nous n'écoutons pas les gens dans notre vie personnelle ou professionnelle, nous perdons de vue « le possible » et n'avons pas la même qualité de présence.



## UN PENSEZ-Y BIEN

Quelles mesures devez-vous prendre pour favoriser un dialogue plus authentique et continu dans votre vie?



Séries d'ateliers [BEING@WORK](#)

La communication !

## Un bulletin pour l'être humain au travail

voulons entendre).

Lorsque quelqu'un nous parle, notre cerveau enregistre une chaîne de mots qui ne rendent pas forcément *tout le vécu* et les connaissances de l'interlocuteur; le choix des mots reflétant le moment de l'échange, le ici et maintenant. Nous ne percevons donc qu'une partie de ce qui est véhiculé et, comme récepteurs d'information, nous devons tenter de tisser les liens qui unissent les idées et les gens. Quel est le point de départ de cette personne ? Quel est son vécu, son message ? Quelles croyances viennent colorer mes propres hypothèses lorsque je l'écoute et que j'interprète ses paroles ? Pour soutenir une communication productive et améliorer la communication, nous devons mieux entendre le message entre les mots, entre les lignes.

Nous avons tendance à reconnaître la parole comme une aptitude sociale, mais plus rarement l'écoute. L'écoute est toutefois une condition essentielle au tissage des lettres qui deviennent des mots...

Pour écouter activement :

- Se préparer mentalement, physiquement et spirituellement. Se servir de nos yeux, de nos oreilles, de notre corps, de notre cerveau et de notre coeur.
- Éliminer le bruit. Créer un espace mental paisible. Ne pas parler quand d'autres parlent, même si ce n'est que dans notre tête.
- Être présent dans le moment. En fait, être bien présent à chaque moment de notre vie est une ambition existentielle !
- Faire preuve d'empathie. Tout le monde a besoin de validation, de compréhension et de respect lorsqu'il partage ses pensées et ses sentiments.
- Poser de merveilleuses questions pour faire progresser la conversation. Favoriser des échanges qui montrent votre intérêt et votre émerveillement pour l'autre et son vécu.

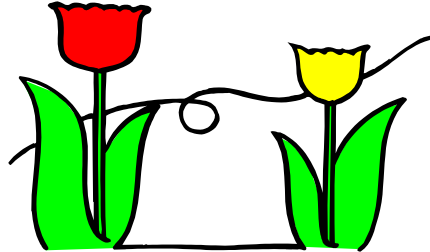


Le présent bulletin de nouvelles a été préparé par Jeannine Ouellette, directrice, Développement du contenu et de la conception pédagogique, Eksento Inc.

Durée : une journée

Objectifs d'apprentissage :

- Décrire les composantes du processus de la communication
- Identifier les barrières et les moyens pour obtenir une communication plus efficace
- Mettre en pratique des compétences qui rehaussent la communication face à face
- Décrire et utiliser les stratégies de communication non-défensive
- Identifier le rôle de l'intelligence émotionnelle au sein de la communication
- Apprendre à dialoguer



Heureux printemps à tous et toutes !

### ...À VENIR

- Nouvel atelier portant sur le *Potentiel créateur de l'équipe*
- *Gala des Prix Vision* : Eksento Inc. est en nomination pour le prix Vision Ray & Berndtson qui récompense l'excellence dans la fourniture de produits et services à la fonction des ressources humaines Pour de plus en amples détails, visitez le [www.thevisionawards.org](http://www.thevisionawards.org)

Visitez notre site Web pour y découvrir tous les services offerts par Eksento dont la **planification stratégique**, l'**animation**, la **révision** et la **formation**.

[www.eksento.com](http://www.eksento.com)

*Appelez-nous !*

Nous sommes toujours en voie de concevoir de nouveaux ateliers de formation pour les êtres humains au travail !

Téléphone : 613.830.5712

Courriel : [questions@eksento.com](mailto:questions@eksento.com)  
[www.eksento.com](http://www.eksento.com)

Télécopieur : 613.830.4598