



1 La communication positive

Auteur: Evelyn Goris

Professionele bachelor Office Management
HRB

Academiejaar: 2019-2020

TABLE DES MATIÈRES

1	le déroulement des ateliers	2
2	définition du développement personnel	2
3	les attitudes d'un/e office manager	3
4	la communication positive	5

À la fin de l'atelier sur la communication POSitive:

- vous comprendrez les principes de base du développement personnel;
- vous connaîtrez les attitudes de l'Office Manager et/ou HRB-Manager;
- vous pourrez comprendre la différence entre les connaissances, les aptitudes, les attitudes et les compétences;
- vous saurez ce qu'on entend par "communication positive";
- vous formulerez vos plans d'actions pour cultiver la communication positive;
- vous vous serez familiarisé/e avec le vocabulaire sur les atouts de l'Office Manager et/ou HRB Manager.

1 LE DÉROULEMENT DES ATELIERS

1.1 Comment pouvez-vous contribuer au bon déroulement des ateliers sur le développement personnel?

1.2 Comment votre professeur peut-elle contribuer au bon déroulement des ateliers?

2 DÉFINITION DU DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

2.1 Qu'entendez-vous par "développement personnel"?

3 LES ATTITUDES D'UN/E OFFICE MANAGER

3.1 Lisez l'offre d'emploi. Analysez-la. Remplissez le tableau à la page suivante et précisez ce que le recruteur recherche au niveau:

- du diplôme;
- des connaissances (le savoir);
- des aptitudes (le savoir-faire);
- des attitudes (le savoir-être).

3.2 Quelles sont les attitudes de l'Office Manager idéal/e selon les offres d'emploi de votre classe?

3.3 Lesquelles de ces attitudes avez-vous déjà? Notez-les.

3.4 Lesquelles de ces attitudes souhaitez-vous développer? Notez-les.

3.5 Qu'est-ce qui vous semble le plus simple à développer: les connaissances, les aptitudes ou les attitudes? Expliquez pourquoi.

3.6 Qu'est-ce qu'une compétence?

offre d'emploi:

diplôme requis	connaissances requises	aptitudes requises	attitudes requises

4 LA COMMUNICATION POSITIVE

4.1 Exercice de non-écoute à deux.

Personne A raconte ce qu'il/elle a fait ce matin/ce weekend/hier soir. Personne B n'écoute pas du tout.

Exercice de réflexion:

- Qu'est-ce que B a fait? (au niveau non-verbal)
- Qu'est-ce que B a dit? (au niveau verbal)
- Que s'est-il passé avec le contenu du message de A?
- Qu'est-ce que A pense de B?

Précisez-le dans le schéma à la page suivante.

4.2 Exercice d'écoute à deux.

Personne A raconte ce qu'il/elle a fait ce matin/ce weekend/hier soir. Personne B écoute attentivement.

Exercice de réflexion:

- Qu'est-ce que B a fait? (au niveau non-verbal)
- Qu'est-ce que B a dit? (au niveau verbal)
- Que s'est-il passé avec le contenu du message de A?
- Qu'est-ce que A pense de B?

Précisez-le dans le schéma à la page suivante.

	la communication négative	la communication POSitive
non-verbal		
verbal		
contenu du message		
Vos collègues vous trouvent ...		

- 4.3 Les mots que vous choisissez définissent comment vous êtes perçu/e par vos interlocuteurs. La communication positive est un choix.

La première chose à faire est de **prendre conscience** des petits mots négatifs que nous utilisons automatiquement. Quels sont ces mots?

1. Arrêtez de m'emmerder avec vos histoires! Espèce de con!
J'en ai marre! C'est vraiment chiant!

2. Je vous l'avais déjà dit quand même.
Est-ce que Nicolas est encore en retard?

3. Elle est toujours en retard.
Je n'arrive jamais à atteindre mes objectifs.
C'est tout le temps la même chose.

4. Oui, ça me fait plaisir, mais vous n'auriez pas dû.
C'est un bon travail, mais il y a des points à éclaircir.
Je ne voudrais pas jouer l'avocat du diable, mais le projet nous coûtera trop cher.

5. Vous n'auriez pas une minute à me consacrer?
N'oubliez pas de prendre rendez-vous avec notre fournisseur!
Ce n'est pas un problème.
Je n'ai pas le temps.

6. Je dois me lever tôt demain pour travailler.
Il ne faut pas rater ce contrat.

4.4 Le langage positif



les mots forts = des expressions POSitives au présent

<p>Je vous comprends tout à fait quand vous dites que ...</p> <p>Je tiens à ajouter que ...</p> <p>Je me renseigne.</p> <p>Je le note.</p> <p>Oui, bien sûr.</p> <p>En effet/effectivement ...</p> <p>Tout à fait !</p> <p>Très bien !</p> <p>Parfait !</p> <p>Exactement !</p> <p>C'est la raison pour laquelle ...</p> <p>C'est intéressant.</p> <p>C'est efficace.</p> <p>C'est gentil.</p> <p>Je vous confirme que ... Je vous confirme que le rendez-vous a lieu le 27 février dans nos bureaux.</p> <p>Je vous propose de + infinitif</p> <p>Je vous invite à + infinitif</p> <p>Je vous conseille/recommande de + infinitif</p>	<p>Ik begrijp u volledig wanneer u zegt dat ...</p> <p>Ik zou eraan willen toevoegen dat ...</p> <p>Ik kijk het na.</p> <p>Ik noteer het.</p> <p>Ja, natuurlijk.</p> <p>Inderdaad ...</p> <p>Ja, dat klopt.</p> <p>In orde!</p> <p>Prima!</p> <p>Daar ben ik het helemaal mee eens!</p> <p>Daarom juist ...</p> <p>Dat is interessant.</p> <p>Dat is efficiënt.</p> <p>Dat is vriendelijk.</p> <p>Ik bevestig u dat ...</p> <p>Ik bevestig u dat de afspraak zal plaatsvinden op 27 februari bij ons.</p> <p>Ik stel voor om ...</p> <p>Ik nodig u uit om ...</p> <p>Ik adviseer u /raad u aan om ...</p>
--	---

<p>Je vous propose de/invite à/conseille/recommande de lancer le nouveau produit sur le marché dès 2020.</p> <p>Je fais le maximum.</p> <p>Vous pouvez compter sur moi.</p> <p>Je m'en occupe/charge personnellement.</p> <p>Je m'engage à + infinitif</p> <p>Merci !</p> <p>Un tout grand merci !</p> <p>Merci mille fois !</p> <p>Merci pour votre temps !</p> <p>Je vous en prie.</p> <p>Nous vous</p> <p>Je vous</p> <p>Nous</p> <p>Nous vous remercions pour votre participation active à la réunion.</p> <p>Je vous rassure que je ferai le maximum pour réaliser le projet.</p> <p>Nous sommes sur la même longueur d'ondes.</p>	<p>Ik stel voor/nodig u uit/raad u aan om het nieuwe product op de markt te lanceren vanaf 2020.</p> <p>Ik doe mijn uiterste best/Ik zet me volledig in.</p> <p>U kan op me rekenen.</p> <p>Ik ontferm me er persoonlijk over.</p> <p>Ik verbind me ertoe om</p> <p>Dank u!</p> <p>Een dikke merci!</p> <p>Duizend keer bedankt!</p> <p>Bedankt voor uw tijd!</p> <p>o.a. graag gedaan.</p> <p>Wij ... u</p> <p>Ik ... u</p> <p>Wij</p> <p>Wij bedanken jullie voor jullie actieve deelname aan de vergadering.</p> <p>Ik verzeker ik dat ik mij volledig zal inzetten om het project te realiseren.</p> <p>Wij zijn op dezelfde golflengte.</p>
--	--

Source : <http://tbcrm.fr/discours-commercial-les-mots-a-eviter/>

Exercices :

Trouvez dans l'encadré les expressions positives pour les phrases barrées.

1. « Merci pour la réponse rapide. »
« ~~Il n'y a pas de quoi./De rien./Pas de problème !/Pas de souci !~~ »

2. « Pourriez-vous m'envoyer l'offre avant début février ? »
« ~~Je n'y manquerai pas.~~ »

3. « Avez-vous trois imprimantes multifonctions MFP M577 en stock ? »
« ~~Je ne sais pas. Je ne suis que le/la stagiaire.~~ »

4. « Pour la journée portes ouvertes, je propose d'inviter une chanteuse, par exemple Aya Nakamura.
« ~~Je ne veux pas être l'avocat du diable, mais je crois qu'elle a un agenda très chargé et que c'est beaucoup trop cher.~~ »

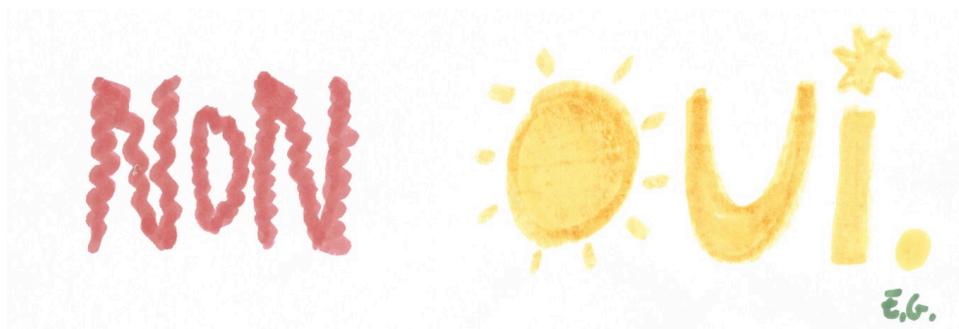
5. « Quels conseils me donnez-vous pour réussir ce projet ? »
« ~~Vous devez vous y mettre à temps et il faut oser prendre des risques.~~ »



Reliez les deux colonnes. Dans la colonne gauche se trouvent des expressions de la communication négative. Dans la colonne droite des expressions de la communication positive.

1 Vous n'êtes jamais content/e.	a. Qu'est-ce que vous changeriez ?
2 Ne quittez pas ! (au téléphone)	b. Je vous propose une autre solution à savoir ...
3 Vous n'avez pas tort.	c. Je suis très réactif/ve par courriel et facilement joignable par téléphone.
4 C'est impossible. Je n'y peux rien.	d. Un instant, s'il vous plaît.
5 N'hésitez pas à me contacter.	e. Vous avez raison.
6 Ne soyez pas en retard ! Vous ne passerez pas la porte.	f. J'aurai plus de temps : à + heures le + jour
7 Vous n'avez pas le choix.	g. Vous avez le droit de choisir entre A, B et C.
8 Ne vous inquiétez pas !/ N'ayez pas peur !/ Ne vous en faites pas !	h. Vous pouvez aussi le faire comme ça : ...
9 Je n'ai pas le temps.	i. Arrivez à l'heure ! Les portes de la salle ferment à 8:15 heures précises.
10 Ne le faites pas comme ça !	j. Assurez-vous ! /Tout va bien. /Ayez confiance ! /Tout va bien se passer.

Source : <http://lepetitcoach.com/changez-vos-mots-et-cela-vous-changera-la-vie/>



4.5 Pour aller plus loin

Article 1

Le développement personnel... Mode ou véritable source d'épanouissement ?



Le développement personnel... Mode ou véritable source d'épanouissement ? - © Tempura - Getty Images

RTBF TENDANCE

🕒 Publié le jeudi 08 février 2018 à 16h00

Le terme développement personnel renvoie à une grande variété d'ouvrages, de techniques et de pratiques qui touchent aussi bien l'univers des particuliers que celui des collectivités.

Derrière ce mot, nous retrouvons souvent tout un ensemble de propositions diverses qui vont du management en entreprise au coaching, en passant par la sophrologie et parfois même par des techniques de danse ou de la thérapie.

Mieux se connaître pour se sentir bien

Le développement personnel est un ensemble de courants de pensée et de techniques appartenant au domaine de la psychologie, dont le but est d'**améliorer la connaissance de soi**, le bien-être et, donc, la qualité de vie.

Inventée en Californie dans les années 1960, cette notion renvoie à diverses méthodes, inspirées de thérapies psychologiques ou scientifiques : analyse transactionnelle (théorie de la personnalité et des rapports sociaux), Gestalt-thérapie (ou thérapie du contact), hypnose, programmation neurolinguistique, etc.

Ces méthodes ont différents buts : gérer ses émotions, développer son bien-être, améliorer son estime de soi, valoriser ses qualités et son potentiel, reprendre confiance en soi, apprendre à vaincre sa timidité et à s'affirmer, savoir mieux communiquer...

Dans la vie de tous les jours, un travail sur soi

Dans la vie de tous les jours, nous sommes tous, à notre manière, adeptes du développement personnel, même si nous n'utilisons pas forcément ce terme.

Une personne qui soigne sa **timidité** en prenant des cours de théâtre pratique le développement personnel, tout comme quelqu'un qui entreprend un régime ou décide de se mettre au sport afin d'améliorer sa santé ou son physique.

Une personne qui a décidé d'augmenter sa **productivité** en changeant l'organisation de sa journée de travail, également.

Si vous décidez d'être moins conciliant avec votre entourage car vous avez l'impression que l'on profite de votre **gentillesse**, c'est encore et toujours du développement personnel.

Des techniques à la portée de tous

Il y a une vingtaine d'années, le développement personnel s'adressait principalement aux décideurs. Il avait pour but de les aider à **développer leur pouvoir**, à amplifier leur réussite, à leur faire gagner plus d'argent.

Aujourd'hui, il promet à tout un chacun un **épanouissement personnel**, une vie de couple réussie et une vie professionnelle accomplie. Pour parvenir à ce but ultime, de nombreuses méthodes sont à notre disposition. Certaines se pratiquent seul, d'autres en groupe. A chacun de choisir la technique qui correspond le mieux à ses attentes, à ses besoins, à son ressenti. Toutes ces approches sont basées sur **des techniques et des exercices pratiques**, que l'on peut facilement reproduire à la maison.

Article 2

Le ratio de Losada

Septembre 2014



Qu'est-ce qui fait que certaines équipes de travail sont épanouies et d'autres, non? L'une des réponses a été donnée par Marcial Losada, un psychologue travaillant sur le développement des équipes de haute performance.

Lui et ses collaborateurs ont analysé, en 2004, 60 entreprises différentes dans l'intention d'écouter les conversations lors de réunions d'équipes de travail. Un tiers de ces entreprises étaient prospères, un tiers s'en tiraient bien et un tiers éprouvaient des difficultés. Aux fins de l'étude, chaque équipe de travail devait se réunir dans une salle de réunion spécialement aménagée à cet effet : les chercheurs se tenaient derrière des miroirs sans tain et pouvaient donc observer à loisir toutes les interactions.

Durant ces réunions, toutes les prises de parole ont été soigneusement répertoriées puis classées en deux catégories : positives ou négatives. Par exemple :

Paroles positives	Paroles négatives
« Bravo! »	« Quelle idée stupide! »
« Quelle bonne idée! »	« Je ne voudrais pas jouer l'avocat du diable, mais... »
« De quoi aurais-tu besoin pour ton projet? »	« Comment peut-on affirmer une telle chose? »

Losada s'est aperçu que la proportion de prises de parole positives par rapport aux négatives était radicalement différente selon l'équipe considérée. Les équipes hautement performantes se caractérisaient par un rapport d'environ six interactions positives pour une seule négative. Les équipes de performance moyenne affichaient un score proche de deux positives pour une négative. Quant aux équipes très peu performantes, leur score ne dépassait pas les 0,35, soit environ trois fois plus de paroles négatives que positives.

Grâce à de savants calculs, Losada a réussi à identifier le rapport critique : 2,9 paroles positives pour chaque parole négative. En dessous de ce seuil, les équipes ont tendance à stagner et à être peu performantes. Au-dessus, leurs membres s'épanouissent et la rentabilité est au rendez-vous. Ainsi:

$$\frac{\text{Paroles positives}}{\text{Paroles négatives}} = \frac{2,9}{1}$$

Épanouissement au travail si :

Ce concept fut ensuite élargi afin d'introduire la *zone de Losada*. Il s'agit des ratios compris entre 2,9 et 11,6 où les équipes présentent les meilleures performances.

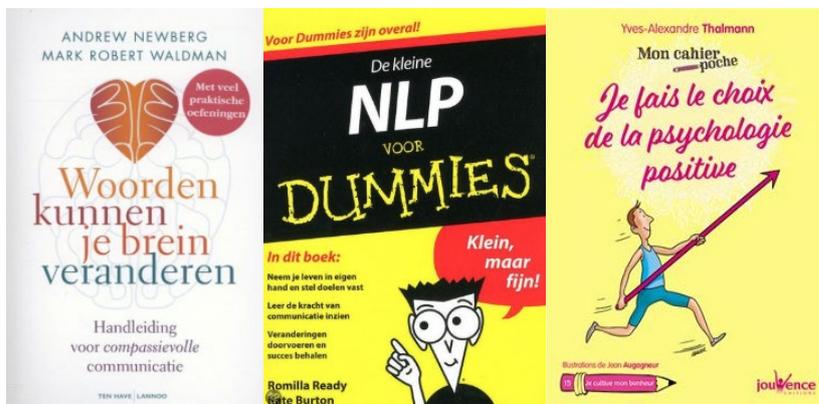
Toutefois, les chercheurs ont aussi montré que la technique de la positivité avait ses limites. Un ratio de 13 mots positifs contre 1 mot négatif faisait perdre toute crédibilité.

Ainsi, un ratio de 3/1 est le seuil capital du bien-être d'un individu dans les organisations, à savoir que nous avons besoin de 3 interactions positives pour 1 négative en vue de se sentir bien. En couple, c'est plutôt un ratio de 5/1 qui est le seuil capital, c'est-à-dire que nous avons besoin de 5 compliments, marques d'affection, gestes de tendresse pour chaque critique, reproche afin d'être heureux en ménage.

Respectez-vous le ratio de Losada? Afin de connaître la réponse, remémorez-vous ce que vous avez dit aujourd'hui à vos collègues, à votre conjoint, à vos enfants, à vous-même.

source: <https://manuriformation.blog/2014/09/30/le-ratio-de-losada/>

Livres intéressants



Vidéos intéressantes

(cf. Canvas)

Conclusion:

Lors des ateliers sur la communication positive, **j'ai pris conscience que:**

- 1.
- 2.
- 3.

Maintenant, j'ai envie de **passer à l'action** et de faire de petits pas, à savoir:

- 1.
- 2.
- 3.

Voici comment je m'y prendrai (**stratégie**):

- 1.
- 2.
- 3.

