

STRATEGIES DE COMMUNICATION POUR LE CONSEILLER EN ECO-RENOVATION

jeudi 11 février 2010



Stratégies de communication
pour le Conseiller en éco-rénovation
Jacques VALENTIN

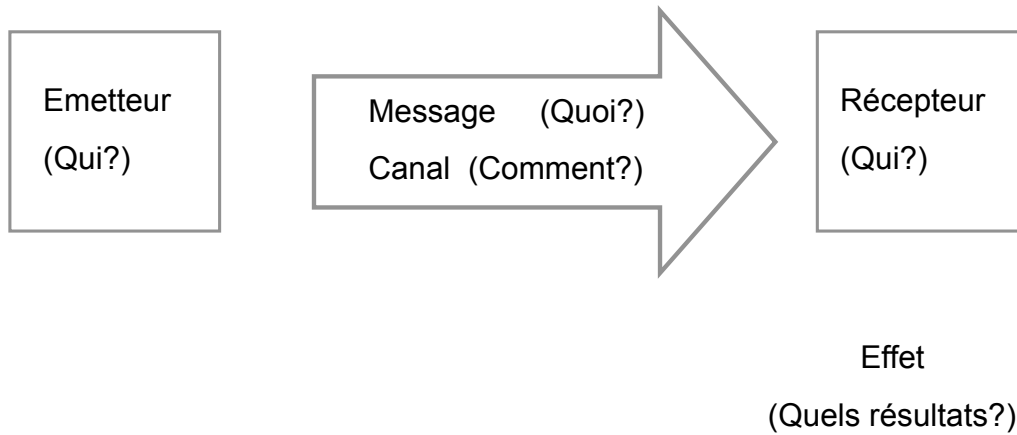
La communication à différents niveaux...



Stratégies de communication
pour le Conseiller en éco-rénovation
Jacques VALENTIN

La communication transmissive

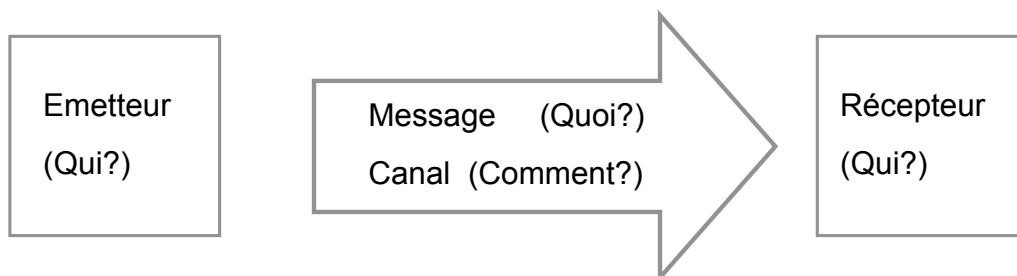
Une causalité simple:



Stratégies de communication
pour le Conseiller en éco-rénovation
Jacques VALENTIN

La communication transmissive

3 illusions fréquentes:



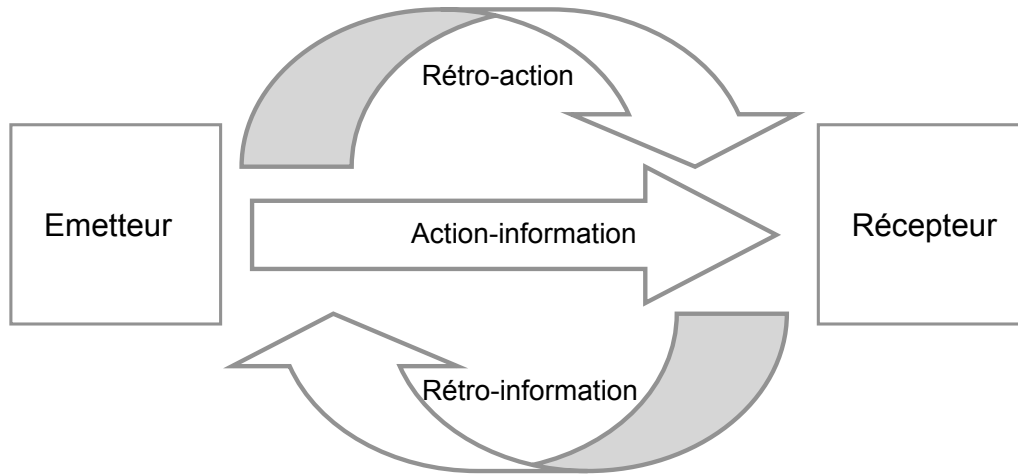
- *il est facile de communiquer puisqu'il suffit d'énoncer un message... à partir du moment où on sait ce qu'on a à dire et qu'on est capable de le formuler...*
- *dès lors qu'on est parvenu à expliciter le message, il est évident qu'il sera compris*
- *il n'existe qu'une forme de communication pertinente, celle selon laquelle le message a été émis*



Stratégies de communication
pour le Conseiller en éco-rénovation
Jacques VALENTIN

La communication relationnelle

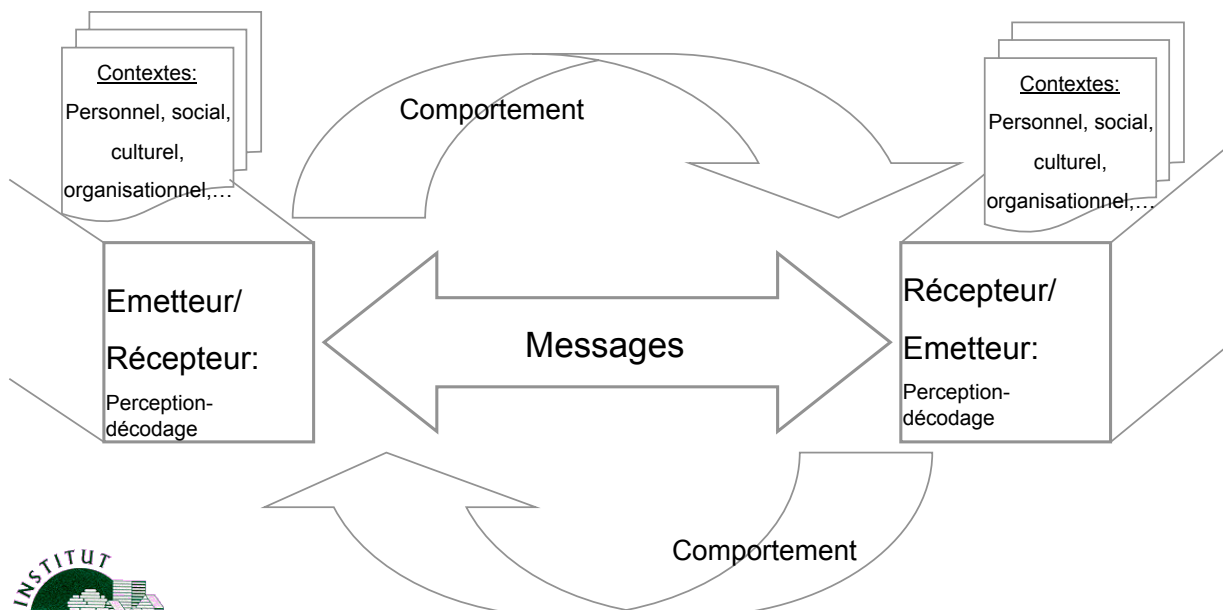
Feedback et causalité circulaire:



Stratégies de communication
pour le Conseiller en éco-rénovation
Jacques VALENTIN

La communication relationnelle

Une pragmatique de la communication:



Stratégies de communication
pour le Conseiller en éco-rénovation
Jacques VALENTIN

L'empathie, outil d'écoute active

Définition:

- Faculté de penser, voir, sentir les situations selon le mode de fonctionnement de l'autre.
- Etre capable de faire abstraction des ses propres croyances ou valeurs le temps de la compréhension.

En pratique:

- Montrer que l'on écoute (*arrêter toute autre activité, regarder, etc.*)
- Encourager à poursuivre, relancer (*Oui..., et donc... etc*)
- Reformuler et/ou questionner pour s'assurer d'avoir bien compris (*Si je comprend bien vous pensez que... etc*)



Stratégies de communication
pour le Conseiller en éco-rénovation
Jacques VALENTIN

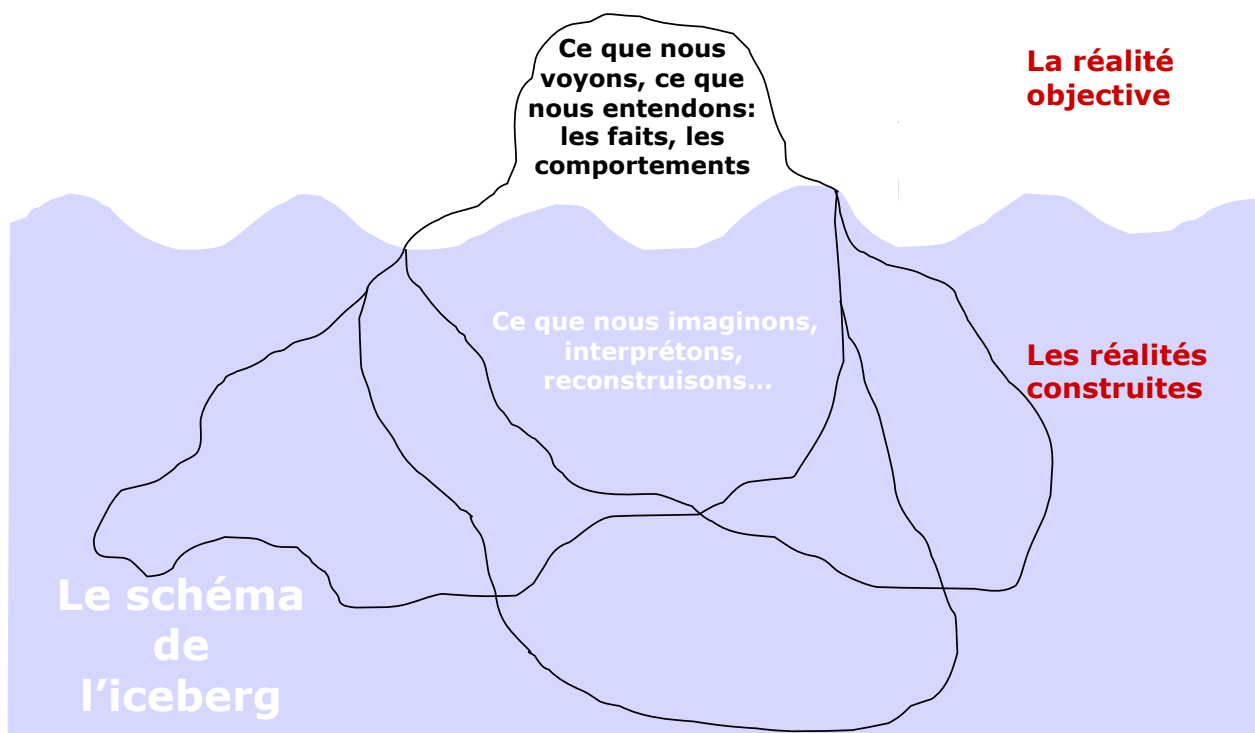
Les attitudes relationnelles

- A) Conseil**
- B) Evaluation**
- C) Soutien**
- D) Interprétation**
- E) Enquête**
- F) Compréhension**



Stratégies de communication
pour le Conseiller en éco-rénovation
Jacques VALENTIN

Communication et réalités



Quelques principes de base de la « nouvelle communication »

- *On ne peut pas ne pas communiquer*
- *La communication non verbale a autant d'impact que la communication verbale (... et les messages non verbaux sont, plus encore que la communication verbale, sujets à interprétation)*
- *Une communication ne signifie rien sans son contexte*
- *A chacun sa vérité (le langage représente la réalité, il n'est pas la réalité)*
- *L'efficacité de la communication se mesure à la réponse: le feed-back*
- *Toute communication transmet un contenu mais est en même temps une relation*

La communication environnementale:

Changer les choses: soi, l'autre, le groupe, la structure, l'entreprise, la société...

« Penser le changement »

- systémique: « Parfois les problèmes naissent du fait que l'on cherche à les résoudre avec toujours plus de la même chose ». Les pistes de changement alimentent donc parfois les problèmes, il faut alors « changer le changement »
- constructivisme: « on ne change pas les autres, c'est au changé de décider »



Stratégies de communication
pour le Conseiller en éco-rénovation
Jacques VALENTIN

Changement et approche systémique:

Si il faut parfois envisager de « changer le changement », c'est donc qu'il existe différents types de changements...

- Les *redondances comportementales* comme clé de lecture des mécanismes d'équilibre du système (homéostasie)

- Les types de changements en systémique:

> *changement de type 1* (adaptatif)

Ce sont les changements que le système met en place pour se maintenir. On parle aussi d'autorégulation par rétroaction négative.

> *changement de type 2* (changement systémique)

C'est le système tout entier qui change ici par rétroaction positive. Rupture de l'homéostasie initiale pour un autre équilibre...



Stratégies de communication
pour le Conseiller en éco-rénovation
Jacques VALENTIN