## L'art de communiquer

#### **Dr Yasser MOHAMMAD**

MPR. ARIMC Ile de France. GONESSE Exécutif Master gestion hospitalière ESCP Europe.

#### La communication

- Communication provient de la même racine latine qui a donné «commun» (communis)
- Mettre en commun
- Entrer en interaction
- Transmettre
- Être en relation avec

#### La communication

- Est un processus
- Est une action
- Qui nécessite
  - « soi même »
  - « autrui »
  - Un contenu

#### Modèle de Lasswell

Harold Dwight Lasswell (1948)

• ": Qui, dit quoi, par quel canal, à qui et avec quel effet

? ".

C'est la stricte reprise des cinq questions que Quintilien adressait à tout apprenti rhéteur.

## des troubles cognitifs chez un enfant PC

- Service de soins pour enfants.
- Le médecin est peu présent
- Les professionnels paramédicaux discutent les indications directement avec le psychologue
- Le médecin est le dernier à être informer...et encore.

# Proposition de staff « fonctions supérieures »

- Mon constat : On ne prends pas assez de temps pour analyser les bilans et discuter ensemble les indications et qui fait quoi.
- Mon Objecti ux faire.

Je suis le roi de la com

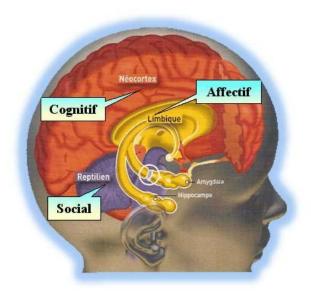
## La guerre

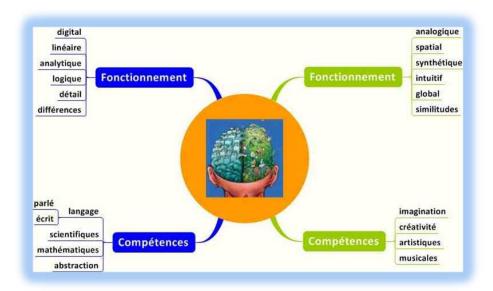
- On a toujours fait comme ça et ça marche
- L'enfant va mieux
- La famille est ravie
- Le directeur a nommé le psychologue comme référent des fonctions supérieures
- Tu as changé
- •

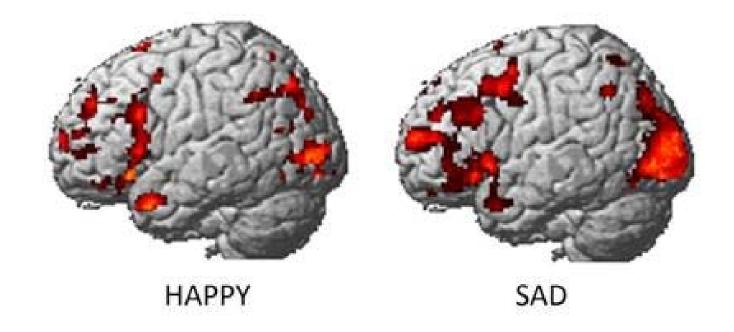
#### Modèles de SHANNON

- Emetteur-
- récepteur
- canal

#### Alors que se passe t-il dans leurs tête... et dans la mienne





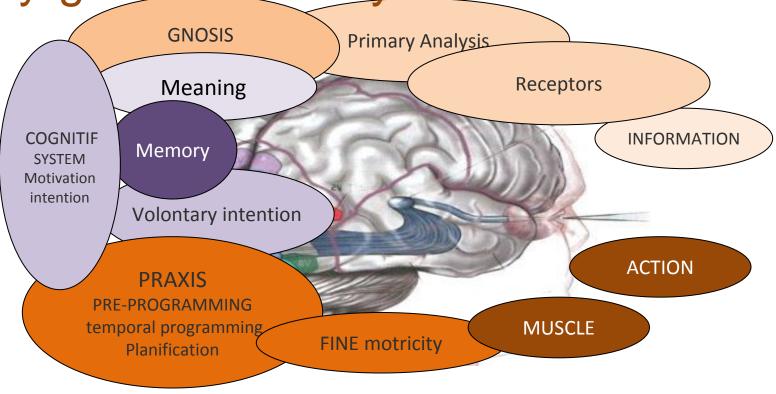


## Alors que se passe t-il dans leurs tête...

- L'amygdale et le circuit de la peur
- L'accumbens et le circuit du plaisir
- le cortex cingulaire antérieur : la motivation
- Le cortex préfrontal latéral : anticipation, planification, capacité d'abstraction, mémoire de travail, etc.
- Le cortex orbito-frontal, socialisation

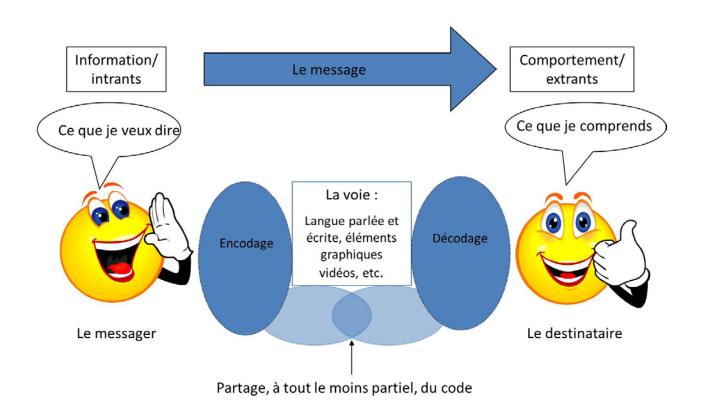
• Alors que se passe t-il dans leurs tête... et dans la mienne

Sensory-gnosis Pathway

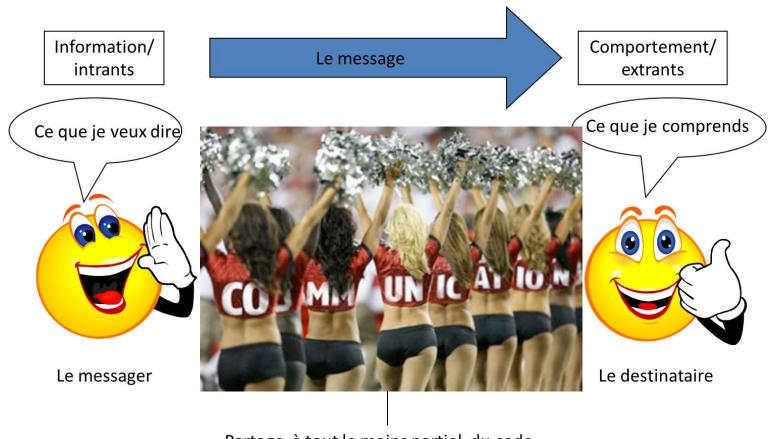


YM. The perception-action coup practo-motor efferent pathway

#### Alors que tout le monde est heureux



## Surgissent les « Parasites » et gâchent la fête



Partage, à tout le moins partiel, du code

## Mais qui sont ces parasites?



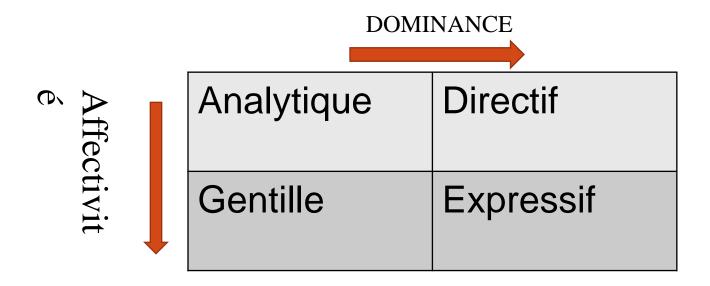
#### Sciences de la communication

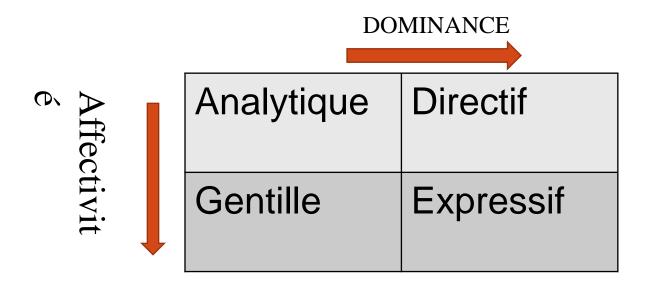
- modèle de la persuasion de Yale
- Utilisation de la peur de Witte
- Le modèle des réponses parallèles « priorités cognitives » de Levanthal
- Le modèle de la réduction de la tension motivationnelle de Clark Hull
- La théorie du comportement planifié : croyance et environnement

#### Influences culturelles

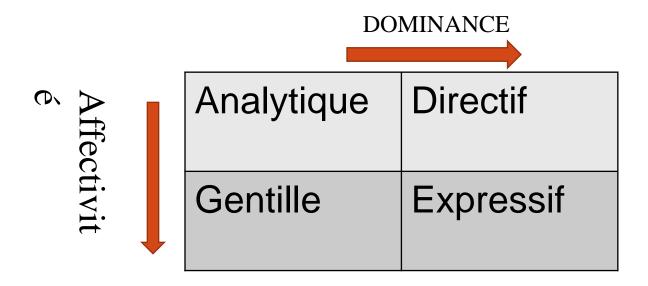
- La structure du langage
- Le gestuel
- Les habitudes
- L'expression émotionnelle
  - Le syndrome méditerranéen
- La relation avec le corps



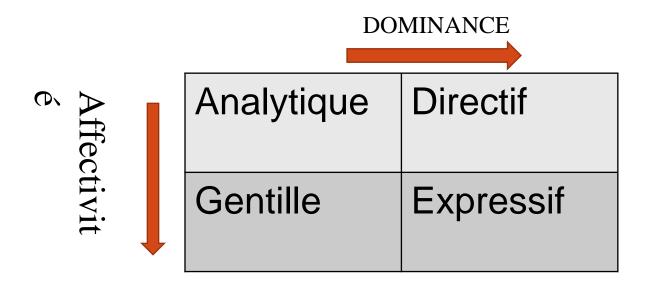


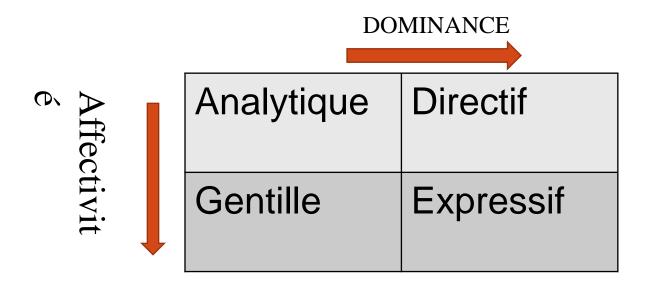


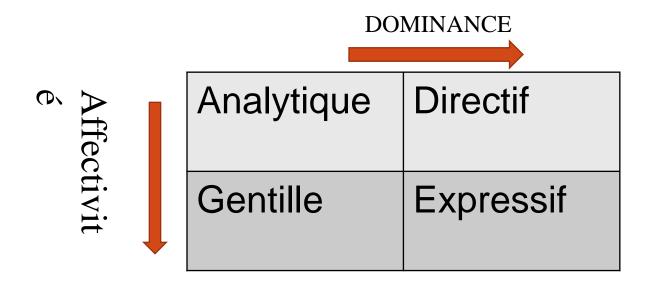
### Les 4 styles de communication Merrill et Reid

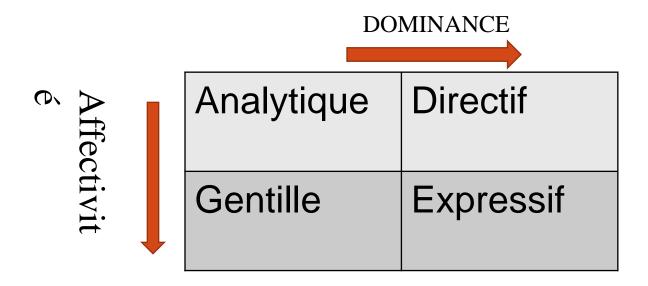


20









27/10/2014

- S'adapter à un directif
  - Préciser de quoi il s'agit
  - Faire court
  - Mettre l'accent sur les résultats
  - Proposer des actions immédiates
  - Aller droit au but

« Les trois niveaux » d'Éric Marchand

<del>oc iromper de myeau</del>

Les faits. Le mesurable

Les opinions. Le doute. La négociation

Les sentiments, l'esprit, le souhaitable

#### Les frustrés

- Les pères fouettards
- Les mal lunés
- Les « Hitlers »
- Les MB
- Les miauleuses
- Les râleuses
- Les castratrices

## Analyse transactionnelle

Pouvoir	Parents	+
		•
Emotion	Enfant	+
		-
?	Adulte	+
		-

conscience, spontanéité et authenticité

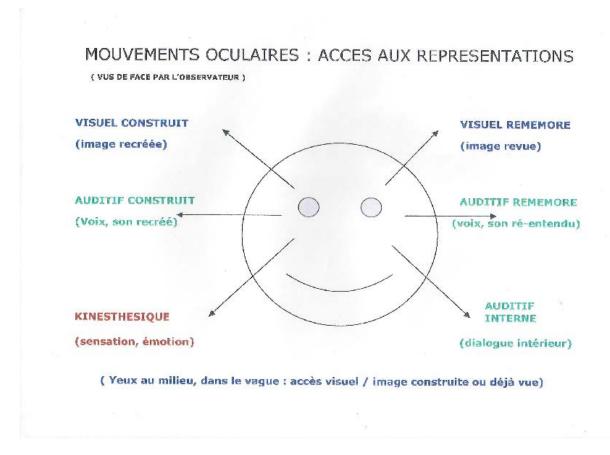
## Cartographie propre

- Visuelle
- Auditive
- Kinesthésique
- Olfactive
- gustative

#### Les filtres

- Généralisation : « Les kinés...une sale espèce ».
- Omission (information incomplète) : Je suis déçu
- Distorsion (déduction non fondée) :La neurologie coûte cher
- Origine perdue : On a toujours fait comme ça dans le service
- Procès d'intention : Vous ne m'aimez pas

- La synchronisation
- Les mouvements oculaires
- Questions anti-filtres
- Stratégie d'objectif



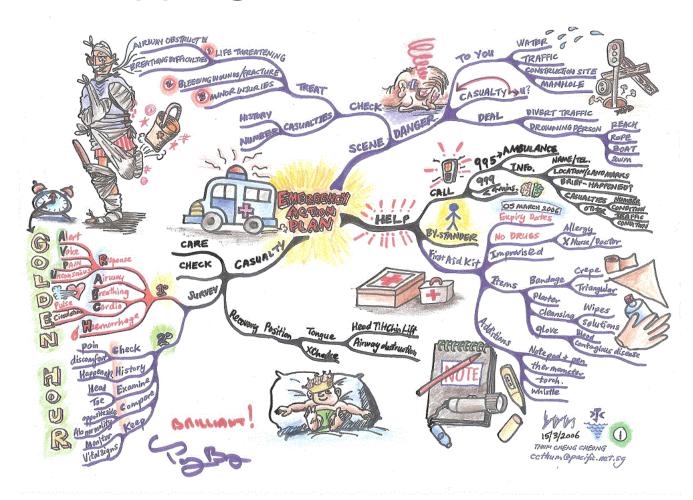
#### Les objectifs

- Formules positives
- Précision
- contexte
- Mesurable
- échéances
- Rôles
- Évaluation

- Mind Mapping
- Organiser les vacances à partir de
  - Budget
  - Congés
  - Pôles d' Intérêts
  - Désirs



# Programmation Neuro-linguistique Mind Mapping



#### Communication de masse

#### Prudence

- Communication « durable »
- Risque de facilité
- Risque de téléphone arabe Un message à la fois



Facebook-Twiter....Endomorphines

## La communication à travers l'animation

- Brainstroming
- Modèle SOWT
- Groupe de réaction
- Règles consensus
- Identifier les résistances

# Proposition de staff « fonctions supérieures »

- Service de soins pour enfants.
- Mon constat : On ne prends pas assez de temps pour analyser les bilans et discuter ensemble les indications et qui fait quoi.

Mon Objectif est de mieux faire.

## La guerre

- On a toujours fait comme ça et ça marche
- L'enfant va mieux
- La famille est ravie
- Le directeur a nommé le psychologue comme référent des fonctions supérieures
- Tu as changé

## Filtres Résistance au changement

## Mais que s'est il passé dans ma tête?

- Autorité négative
- « Objectif » laisse à désirer
- Aucune créativité.

# Les parasites ont eu raison de moi



#### Le bon sens

- L'écoute « active »
- Le droit à l'expression
- La dette de reconnaissance
- Clarifier les « filtres »
- Soigner les objectifs
- Prendre le temps
- Utiliser le feedback
- Assoir ses valeurs = assoir son autorité= être écouté

#### Le bon sens

Communique:
Mieux connaitre
Créer des liens
Mieux impliquer
Évoluer ensemble

### Conclusion

