

Relations interpersonnelles

10 situations, 10 jeux

Jaouad Diouri

jeu de rôles 1

Entrer en contact, initier une ligne de communication

- A et B se rencontrent pour la 1^{ère} fois dans la rue, ils avaient rendez-vous
- B vient demander des renseignements sur les services proposés par A (à préciser)
- A doit gagner la confiance et l'engagement de B

Entrer en contact, initier une ligne de communication

- 1.Ouvrir** : se lever, avancer, s'approcher, ressentir l'autre, poitrine dégagée, mains visibles, salut franc et assuré
- 2.Regarder** : initiez le contact par le regard, notez la couleur des yeux de l'autre
- 3.Sourire** : Souriez le premier, enthousiasme, honnêteté
- 4.Parler** : « bonjour », poignée de main ferme aidant, se présenter, écouter attentivement et retenir le nom de l'autre,
- 5.Synchroniser** : votre langage corporel et voix doivent s'adapter à celui de l'autre.
- 6.Lancer la conversation** : questionnez, donnez votre avis ...

Si plusieurs personnes : donnez-vous le temps de passer les 5 parties avec chaque personne en la regardant de face.

Ces règles s'appliquent même si l'autre l'initiateur de la relation.

jeu de rôles 2

Entretenir une relation

- A vient de connaître B, ils ont deux métiers différents (à préciser)
- A doit entretenir une conversation avec B pour 5 minutes environ
- Objectif de A : maintenir la conversation, éviter les temps morts, connaître B

Entretenir une relation

- **Faites parler** votre interlocuteur (questions adaptées, ouvertes de préférence : comment ? Quel est votre avis ? Pourquoi ? Quand ?)
- Restez **concentré** sur vos buts, centrez l'échange sur les résultats positifs à atteindre
- **Observez** et **écoutez** attentivement, laissez-le parler, ne pas monopoliser la parole
- Répondez, **encouragez**,
- Faites preuve de **convivialité** et d'imagination,
- Soyez curieux, **informez** et commentez l'information

Jeu de rôle 3

Entamer une relation sympathique

- A veut faire participer B et C à une animation de soirée pour un groupe de visiteurs
- Il doit initier avec B et C une relation de sympathie et de convivialité pour les décontracter et les mettre à l'aise.
- Action...

Pour une relation sympathique

- Faire preuve de **courtoisie** (politesse)
- Être **bienveillant** (favorable à l'autre)
- S'adresser **directement** aux personnes et en leur présence.
- **Nommer** l'autre par son prénom ou son nom.
- Engager l'autre, le **reconnaître** : dire TU.
- **Proposer** plutôt qu'imposer.
- **Questionner** : « Comment souhaites-tu faire ? » - « Est-ce que cela te convient ? ».
- Exprimer ses erreurs - **Oser dire, demander.**
- **Respecter** l'autre (dans sa différence).
- Favoriser l'**échange**.
- Dire "**merci**".

Jeu de rôle 4

Transmettre un message simple

- A doit s'adresser à un groupe de visiteurs pour leur transmettre des informations portant sur le séjour et le programme
- Préparation, attitude, contenu et langage approprié ?

Pour un message simple

- **Préparer** la rencontre – La première phrase – L'accroche.
- Faire part du **contexte**.
- Mettre en place un **langage commun** reconnu et accepté.
- Utiliser des formulations **positives**.
- Parler de façon **simple**.
- Choisir les bons mots - Termes - Expressions ... **S'adapter** à l'interlocuteur.
- Être **dans l'action**, supprimer « Je vais essayer de ... ».
- **Adapter** le vocabulaire au « public ».
- Préparer sa conclusion. Remerciements – **Engagement**.

Jeu de rôles 5

Pour une relation juste et franche

- B est en désaccord avec A
- B doit expliquer à A qu'il a fait une erreur et qu'il n'est pas content de son comportement. Mais B a aussi une part de responsabilité...
- Les deux doivent s'expliquer et tirer tout au clair...
- Langage, attitude, expression,

Pour une relation juste et franche

- Ne **pas avoir de préjugés** ou de présupposés.
- Considérer l'autre comme **mon égal**.
- Exprimer son **émotion**.
- **Écouter** jusqu'au bout.
- Écouter le non verbal.
- **Accepter** les propositions de l'autre : « Et s'il avait raison ? ».
- **Partager** l'information.
- J'existe et je le fais savoir. **Oser dire**.
- Faire part de ses propres **besoins**.
- Reconnaître **ses torts**.
- **Oser demander** – Poser des questions.
- **Répondre** aux questions.
- Faire preuve de **Franchise** et de vérité.
- Rester **diplomate**.

Jeu de rôles 6

Pour entretenir le lien créer du liant

- A doit aider B à surmonter ses difficultés
- B n'a pas confiance en lui-même car il a fait des erreurs
- Imaginer la rencontre et le dialogue...

Pour entretenir le lien créer du liant

- Donner des signes de **reconnaissance**.
- **Valider** ce qui est fait.
- Prévenir et **anticiper** les points sensibles ou les difficultés
- Encourager et **motiver**.
- **Reformuler** l'émotion de l'autre.
- **Attribuer** à l'autre le **succès** qui lui revient.
- Donner sa chance, et aussi une **2° chance**.
- Se rendre **disponible**
- **Rassurer** sans « materner »
- Fixer des étapes et des **repères**.
- Répondre aux attentes et aux **besoins**.

Jeu de rôles 7

Pour un cadre et des règles

- A et B travaillent ensemble depuis 5 mois. Ils doivent préparer un rapport sur la base de données collectées sur le terrain. Il leur reste 1 mois pour remettre le rapport
- Pour des raisons personnelles, A décide de prendre une semaine de congé, B n'est pas content et doit expliquer à A qu'ils risquent tous les deux d'être pénalisés..
- Imaginer la rencontre, l'échange..

Pour un cadre et des règles

- Fixer le **cadre** de travail et les **règles** de fonctionnement.
- S'autoriser à sortir du cadre, les règles doivent avoir des **exceptions** !
- Accepter les différends, la **diversité**, la pluralité et les **imprévus**.
- S'autoriser la **liberté** + laisser l'autre libre.
- Adapter et/ou s'adapter à l'**environnement**.
- Ne pas s'imposer des règles qui n'existent pas.
- « Nos **limites** n'existent que dans nos craintes ».
- Utiliser tous les **moyens** à disposition.

Jeu de rôle 8

Pour une prise de parole efficace

- Vous devez présenter des résultats de votre travail devant une équipe de collègues
- La préparation, la présentation, la prise de parole
- Faites une démonstration ...

Pour la prise de parole

- Préparer une bonne phrase d'**accroche**
- Vérifier que le **public** est disponible et à l'écoute
- Vérifier son degré de **connaissance** du sujet (du parcours)
- Proposer un **plan** et valider qu'il est accepté
- Accepter de **modifier** ce plan
- Utiliser un vocabulaire adapté et **compréhensible**
- **Connaître** son sujet
- Avoir des fiches, des **notes** (faire un plan du parcours)
- **Valider** la compréhension.
- Faire des **pauses**
- **S'assurer** que le public est à l'aise

Jeu de rôles 9

Pour le management

- Vous présidez une séance de travail avec vos collaborateurs
- Vous devez leur affecter des tâches à accomplir, expliquer un planning, organiser le travail
- Faites une simulation devant une assemblée imaginaire et vos réactions aux interventions éventuelles de votre auditoire..

Pour le management

- Créer les conditions de **confiance**
- Proposer un **mode** de fonctionnement
- Vérifier la **connaissance** du collaborateur
- S'assurer de sa **compréhension**
- **S'adapter** à son mode de fonctionnement
- Donner de **l'autonomie**
- Créer des espaces et des temps d'**écoute**
- Procéder par **étape**
- **Déléguer** le plus de chose possible
- Donner des signes de **reconnaissance**
- **Proposer** plutôt qu'imposer
- Faire preuve de **bienveillance**
- **Remercier**
- Féliciter, **encourager**

Jeu de rôle 10

Sortir d'un conflit

Références

- Convaincre en deux minutes, Nilas Boothman, éditions Marabout, 2002
- <http://www.communicationorale.com>