



FICHE

PRATIQUES RH

**DES MÉTIERS DU PRENDRE
SOIN**

LA COMMUNICATION

Maison Métropolitaine d'Insertion pour l'emploi



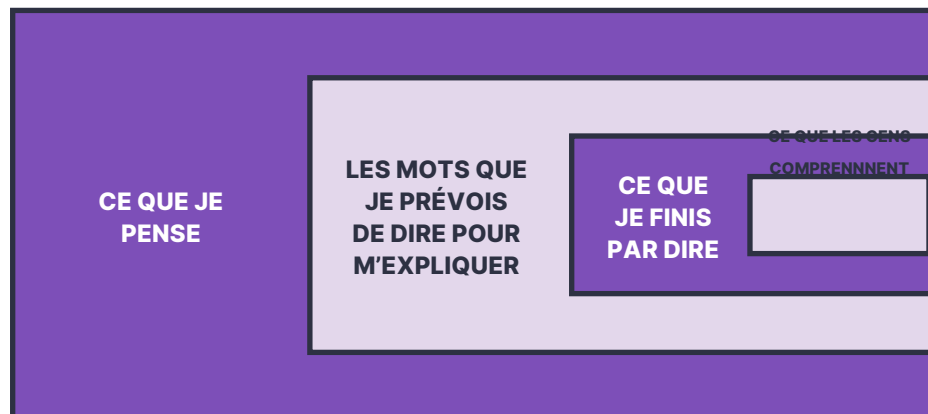
LA COMMUNICATION

Oxymore and more

Aider à rétablir une communication authentique et apaisée dans un monde saturé de messages, où l'incompréhension et les tensions se multiplient. S'appuyer sur la justesse des mots et la douceur dans l'échange pour transformer la prise de parole en un acte assumé et non subi.

Dans un monde qui n'a jamais autant communiqué et pourtant ne s'est jamais autant peu compris, et déchiré, revenons à la base de l'échange, le mot juste, et la douceur dans un rapport à la prise de parole assumé et non subi.

Ce constat est alarmant, mais il est aussi porteur d'espoir. Il nous montre que la communication est une force puissante, capable de nous unir ou de nous diviser. C'est à nous de décider comment nous voulons l'utiliser.



Le **MOT JUSTE** est le fondement de toute communication efficace. Il est celui qui permet de transmettre notre message de manière claire, concise et compréhensible. Pour trouver le mot juste, il faut prendre le temps de réfléchir à ce que nous voulons dire, et à la manière dont nous voulons le dire. Il faut aussi faire preuve d'empathie et de respect pour l'autre.

La **DOUCEUR** est une autre qualité essentielle de la communication. Elle permet de créer un climat de confiance et de bienveillance, propice à l'échange et à la compréhension. La douceur ne signifie pas la faiblesse, mais la force tranquille. Elle est la capacité à exprimer nos idées et nos émotions de manière respectueuse, même lorsque nous sommes en désaccord.

Un **RAPPORT À LA PRISE DE PAROLE ASSUMÉ ET NON SUBI** est indispensable pour que la communication soit efficace. Cela signifie que nous devons prendre conscience de notre propre responsabilité dans l'échange. Nous devons être capables de choisir nos mots et nos actions, et d'assumer les conséquences de nos paroles.

DES PISTES CONCRÈTES POUR METTRE EN PRATIQUE CES PRINCIPES

- Prenez le temps de réfléchir à ce que vous voulez dire
- Faites preuve d'empathie et de respect pour l'autre
- Soyez attentifs à votre ton de voix et à vos expressions faciales
- Soyez ouverts au dialogue et à la négociation

En appliquant ces principes au quotidien, nous pouvons contribuer à créer un monde plus juste et plus apaisé.

→ MOT JUSTE ET JUSTE MOT : LE POIDS DES MOTS EN STRUCTURE

Il n'y a rien de plus puissant que le mot dans la vie d'une entreprise. Il est ce qui nous relie à l'autre : collaborateur, prospect, partenaire...repenser le rapport au mot authentique, la prise de parole orale ou écrite, c'est s'approprier des clés de formulation qui donneront moins de prise au malentendu, à l'à-peu-prisme, ou même à la langue de bois !

LE BONHEUR EST DANS L'ÉLOQUENCE

Être entendu, c'est que l'on comprend ce que l'on dit et que l'on en saisit la signification. Dans le contexte de la prise de parole, être écouté est une condition nécessaire, mais pas suffisante. Pour être entendu, il faut que l'on maîtrise son centre oratoire, c'est-à-dire que l'on soit capable de communiquer de manière claire, concise et convaincante. Il faut également s'appuyer sur ses talents, c'est-à-dire sur ses qualités personnelles et professionnelles, pour créer une prise de parole qui fédère, embarque et marque.

L'éloquence en 3 mots



AUTHENTICITÉ



PRÉCISION



ÉCOUTE

L'éloquence en 3 centres



ÉMOTIONNEL



CORPOREL



VERBAL

ZOOM SUR LES 3 CENTRES

ÉMOTIONNEL

Attention à ne pas confondre émotif et émotionnel

Sait capter l'attention par l'empathie

Transmet une émotion sincère

LE PIÈGE :

se laisser submerger par l'émotion ou la bloquer en contre-phobie

CORPOREL

Maîtrise l'espace

Utilise son corps comme un outil et pas seulement pour meubler

Pose sa voix, la porte
Capte l'attention par le regard

Est ancré dans le sol, laisse circuler l'énergie

LE PIÈGE :

brasser de l'air, en faire trop

VERBAL

Message/Objectif/Public = c'est instinctif

Le fil narratif est clair, on sait faire des effets

Structurer est une évidence

LE PIÈGE :

ne pas centrer autour du message, s'éparpiller, diluer... et perdre son interlocuteur

BIEN SE PRÉPARER...C'EST ANTICIPER !



LE MAIL

Asynchrone, donne le cadre, permet de donner de la puissance aux propos avec un document.



LA CHARTE DE VIVRE ENSEMBLE

Créer ensemble, cadrer ensemble, grandir ensemble !



MON CENTRE ORATOIRE

Entrer en relation, et pas communiquer !



L'IMPLICITE

En pleine conscience, dire à l'autre ce qui lui est nécessaire.



LE COMITÉ DE PILOTAGE

Mixer, faire se rencontrer, réapprendre à se parler.

LA CRISE N'EST PAS IMMÉDIATE !

INCONFORT :

Des débuts de crispation...des « red flags »...tout peut basculer

TENSION :

La nier, ce n'est pas l'apaiser ! La nommer pour la régler... et la traiter !

CONFLIT :

Il ne s'agit pas alors de trouver «une» solution... mais de travailler ensemble à des pistes de résolution



LES FICHES PRATIQUES

Issues des **Clubs RH Métiers du Prendre Soin** animés tous les mois à destination des dirigeants, fonctions RH et managers des structures du prendre soin (SAAD, Etablissements PAPH), ces fiches pratiques ont vocation à rendre à accessible les contenus qui y sont travaillés à toute structure du secteur.

Pour chacun des Clubs RH, des intervenants experts viennent échanger avec les professionnels présents sur des thématiques pour lesquelles un besoin a été manifesté.

CLUB RH : LA COMMUNICATION - OXYMORE AND MORE



SONIA VIGNON, DIRIGEANTE OXYMORE AND MORE

Linguiste, rhétoricienne et sémanticienne, elle travaille le mot juste et le juste mot. Son amour des gens, sa foi en la relation à l'autre comme base de toute amélioration sociale et sociétale, guident les formations que ses entreprises proposent, tout comme les chartes sémantiques qu'elle et ses équipes réalisent pour les employeurs de France et du Québec. Conférencière, elle a une vision ludique et décomplexée de la langue, du verbe, et de la communication.

Voir aussi :

- Fiche Pratique Qualité de vie au Travail
- Fiche Pratique La Communication
- Dossier Pratique Le Management

PARTICIPER À UN CLUB RH

Consulter notre calendrier des prochains Club RH Métiers du Prendre Soin sur notre [site internet](#) !

Inscriptions : ybourgeois@lyonmetropole-mmie.fr