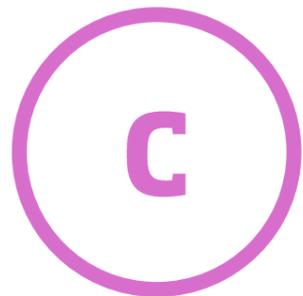




# COMMUNIQUER AVEC PRÉCISION ET ÉFFICACITÉ



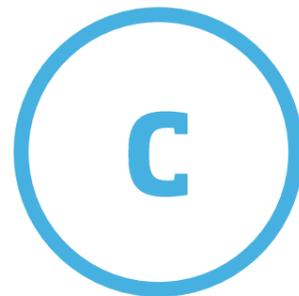
## Clair

- Indiquer le but du message
- Faire court
- Une idée par phrase
- Visuel



## Concis

- Aller droit au but
- Ecrire ou parler au présent
- Limiter les détails



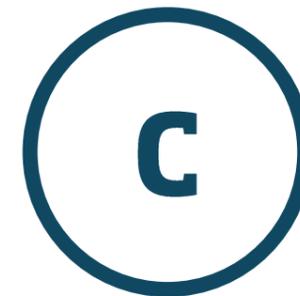
## Concret

- Eviter les concepts abstraits
- Donner des exemples
- Montrer des images



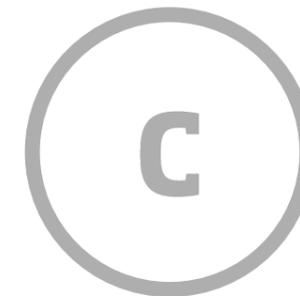
## Correct

- Se mettre à la place de l'auditeur/lecteur
- Vérifier l'adaptation du message et l'orthographe



## Cohérent

- Ne pas se disperser dans toutes les directions, rester sur le message clé



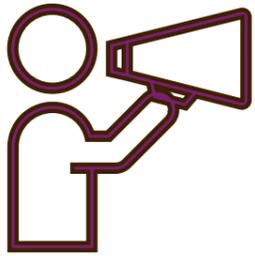
## Complet

- Donner toutes les informations à connaître pour traiter le sujet
- Eviter la rétention d'information



## Courtois

- Utiliser des formules de politesse au début et à la fin à l'écrit et à l'oral



# COMMUNIQUER AVEC PRÉCISION ET ÉFFICACITÉ



## Bonne relation

## Relation tendue

### Message simple

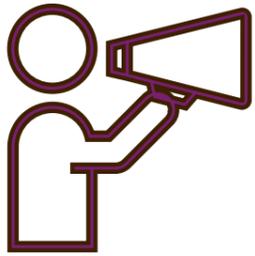
Mail  
Messagerie instantanée

Téléphone ou visio  
Puis reformuler par mail

### Message complexe

Téléphone ou visio  
Puis reformuler par mail

Favoriser le face à face (ou visio)  
Puis reformuler par mail



# Gérer les désaccords, les conflits

## Outils de communication non violente



### Méthode DESC :

- D** **Décrire**  
Décrire les faits tels qu'ils sont, sans mots valises, ni opinion, jugement de valeurs. *Exemple : j'ai constaté plusieurs fois que les poubelles n'étaient pas sorties alors que nous avons décidé que cela fait partie de tes missions.*
- E** **Exprimer**  
Exprimer les conséquences  
*Exemple : il faut attendre une semaine pour le prochain passage, les poubelles s'accumulent, ça sent mauvais.*
- S** **Solution**  
Trouver des solutions constructives et réalistes  
*Exemple : comment se fait-il ? Que se passe-t-il ? Comment faire pour que ça n'arrive plus ?*
- C** **Contrat**  
Passer un accord ferme  
*Exemple : donc si... Alors... ; nous avons bien dit que tu t'engages à... Et moi je prévois de ... C'est d'accord ainsi ?*

### Méthode OSBD :

- O** **Observer**  
Observer sans interpréter ni juger. *Exemple : tu ne m'as pas adressé la parole de la réunion, ni même regardé.*
- S** **Sentiment**  
Exprimer ses sentiments de manière authentique et sincère. Parler en « je ».  
*Exemple : j'ai ressenti... cela m'a rendu... Je me suis senti.e...*
- B** **Besoin**  
Identifier les besoins ou les valeurs qui se cachent derrière les émotions, des sentiments ressentis  
*Exemple : j'ai besoin de...*
- D** **Demande**  
Exprimer une demande claire et réalisable pour répondre aux besoins identifiés. Se demander : « que puis-je mettre en place pour me sentir mieux, pour ne pas que cela se reproduise ? ».  
*Exemple : j'aimerais que... pouvons-nous... ?*