

***Communication:  
Vers des pratiques  
mobilisatrices***

**Colloque 2007**

Association des Gestionnaires en Santé  
de l'Université d'État d'Haiti

Kaliko Beach Hôtel

22 Novembre 2007

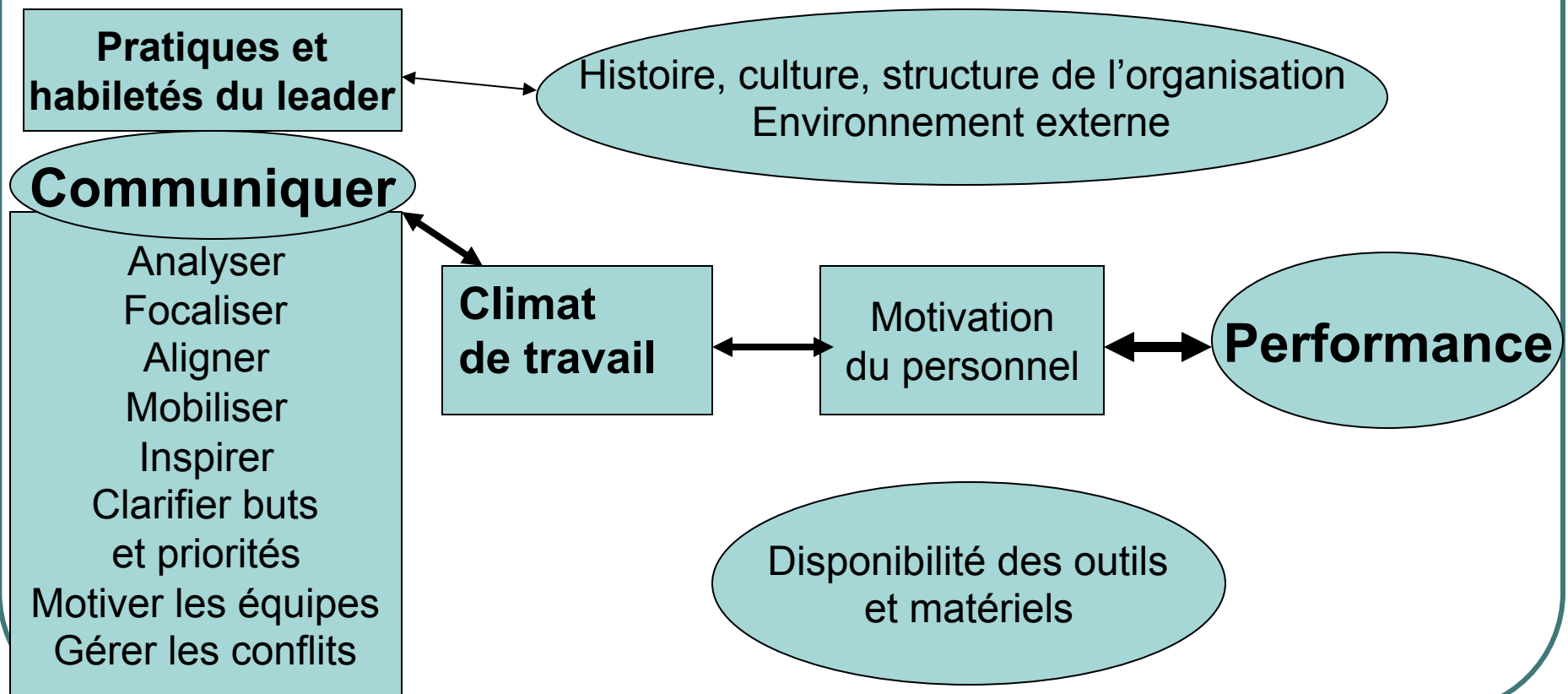
# **La Communication ???**

---

- Qui communique?
- Qui sait communiquer efficacement?
- Pourquoi en parler dans ce colloque?

# La Communication

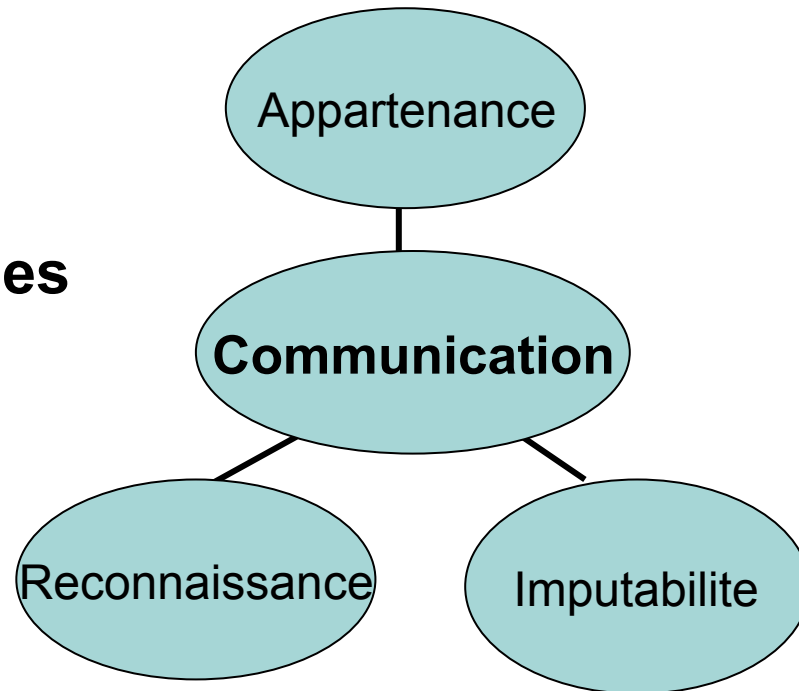
Pierre angulaire de la gestion et du leadership



# La Communication

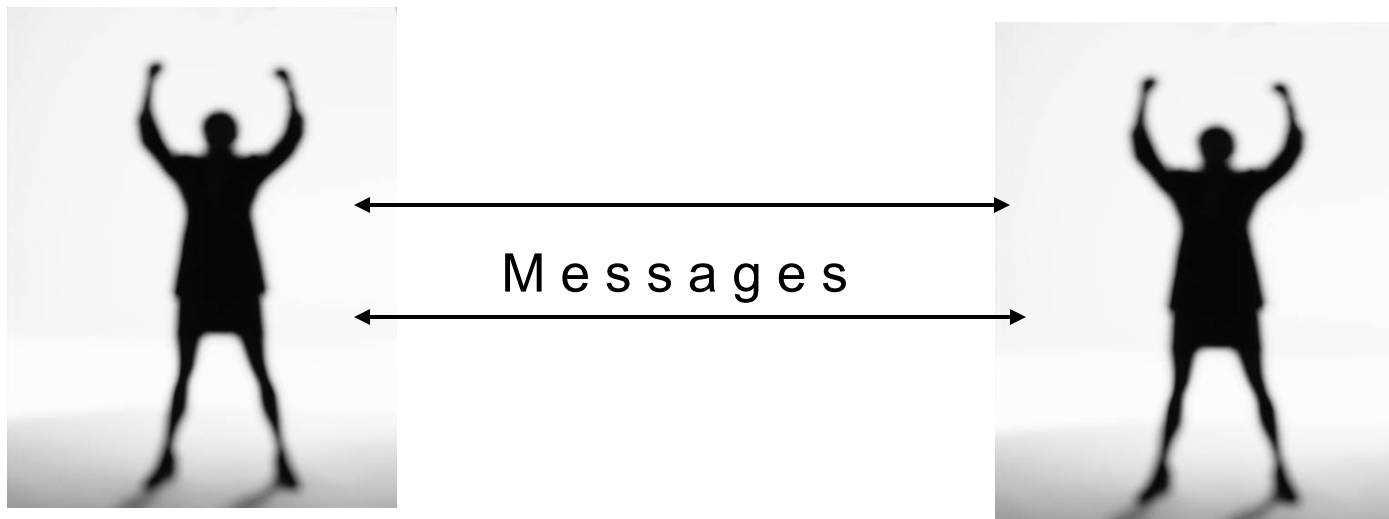
---

**Habilitété clé  
en gestion  
des ressources humaines**



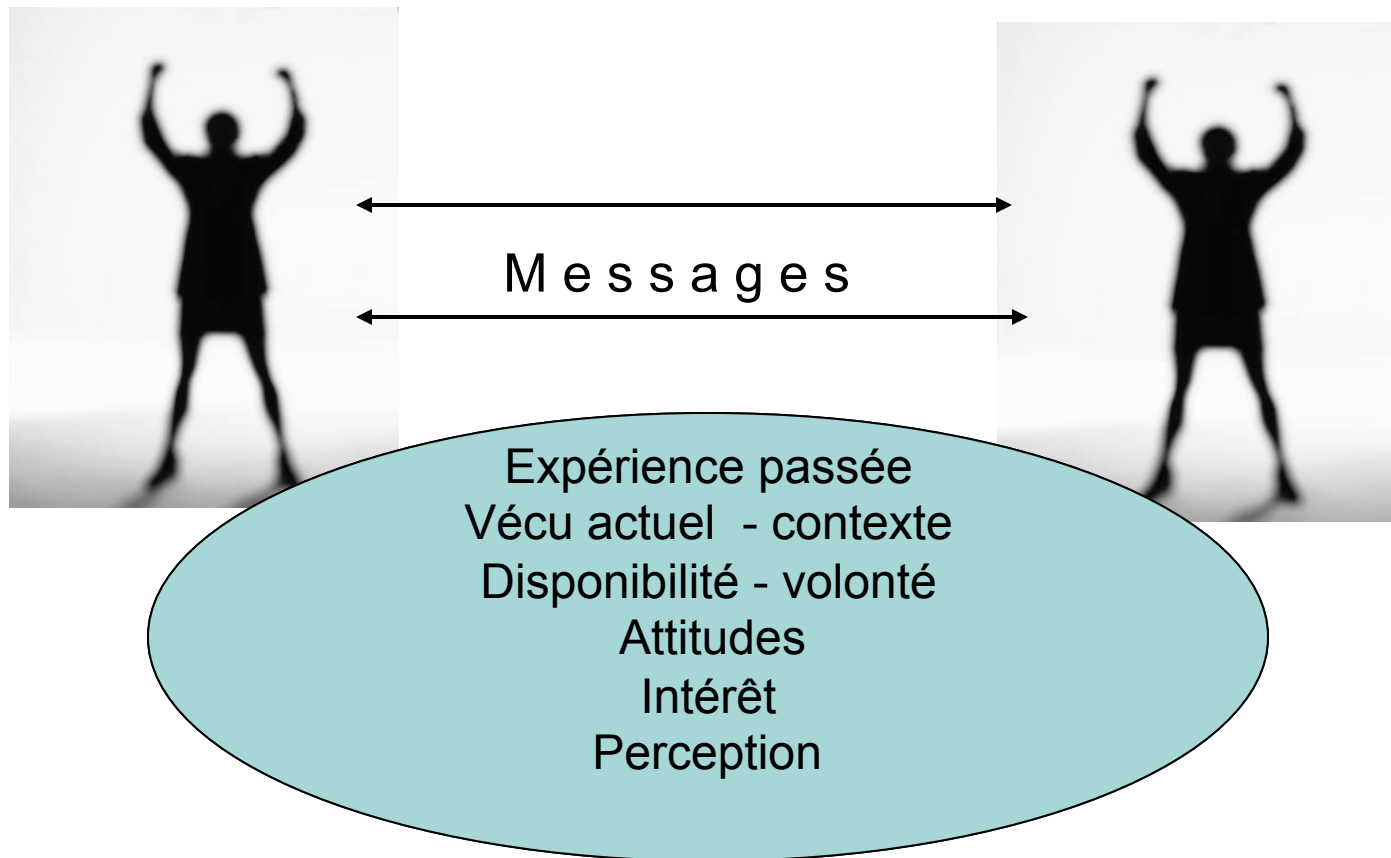
# Pour une communication efficace

---



# Pour une communication efficace

---



# **Pour une communication efficace**

---

## **Des Valeurs essentielles**

- Reconnaissance de sa « limite »
- Humilité
- Respect de l'autre – un être humain
- Valorisation de l'autre
- Acceptation de l'autre comme « pair et partenaire »

# **Pour une communication efficace**

---

## Des techniques simples

- L'écoute attentive et active
- Le questionnement approprié
- La validation du message reçu



# **Pour une communication efficace**

---

## Des techniques simples

- L'équilibre entre le plaidoyer et le questionnement
- L'expression claire de son opinion
- La réponse constructive
- La validation du résultat

# **La Communication pour la gestion du changement**

---

- Créer/entretenir un climat “de confiance” et sécurisant
- Sensibiliser sur la nécessité, l'utilité du changement
- Créer une vision partagée
- Planifier conjointement l'action

# La Communication pour la gestion du changement

---

- Soutenir les changements d'attitudes et de comportements
- Aborder la résistance au changement
- Maintenir l'attention focalisée sur les résultats attendus et sur ceux obtenus
- Evaluer les progrès et partager les leçons apprises
- Reconnaître la contribution de chacun

## En guise de conclusion ... à méditer!

*« Va vers les gens  
Vis avec eux  
Aime les  
Prends leurs enseignements  
Commence par ce qu'ils ont  
Bâtis sur ce qu'ils savent ... »*

Lao Tseu, Tao Te Ching  
(*Le Tao du leadership*)