

LES TECHNIQUES AMELIORATION DE LA COMMUNICATION

Introduction :

Toute activité humaine est communication. Cette dernière est partout, elle est inévitable. Elle a lieu avec des individus, des groupes, des objets; à l'occasion de transactions interpersonnelles ou professionnelles.

C'est l'une de nos aspirations les plus vitales, les plus profondes que celle d'avoir le sentiment d'être relié à un ensemble plus vaste, d'être reconnu, identifié, d'appartenir à un groupe, à une communauté.

Sans émotion, pas de communication et sans communication, pas de société. Jacques Cosnier.

Les différentes formes d'expression et de communication :

La communication peut prendre de multiples formes :

- Écrite
- Orale
- Audio-visuelle, gestuelle (on parlera de paralangage)

La place de la communication orale et écrite :

La relation entre les interlocuteurs est définie au travers de leur communication. La **communication orale et écrite** constitue la base de toute relation. Elle permet faire passer des messages, de partager des informations et de transmettre des connaissances. Sans la mise en place de **techniques de communication**, aucun produit ni service ne pourra être connu, et aucun projet ne pourrait voir le jour.

Techniques amélioration de la communication :

Une bonne communication interpersonnelle est indispensable pour développer et maintenir des relations positives en entreprise. En effet, la communication interpersonnelle tient une place prépondérante dans le cadre du bien-être du salarié et facilite les activités de management. De celle-ci peut dépendre l'avancée des missions, la motivation, l'adhésion au changement ou encore les résultats des collaborateurs.

Améliorer votre expression écrite :

L'écriture, est une forme sous-estimée de la communication verbale. Dans la mesure du possible, l'écriture est un excellent moyen de communiquer. Elle permet d'éviter les dérapages souvent liés à l'interprétation des paroles.

NB : Ce volet sera développé beaucoup plus lorsqu'on aborde la communication au sein de l'entreprise.

Mieux communiquer passe par la pratique et la maîtrise de certaines techniques. Voici quelques techniques à maîtriser pour établir une communication orale efficace :

1. Lever les obstacles et/ou freins physiques à la communication.

En premier lieu, il vaut mieux lever les obstacles physiques qui risquent de compromettre la bonne communication :

- **Adapter le choix du canal ou du support de la communication** au message et la cible de la communication. Le support utilisé doit être adapté au message, à son contenu, à ses objectifs ou au public cible (contenu, objectif) ;
- **Veiller à l'amélioration du contenu de votre message.** Il est important de rendre le contenu de votre message plus adéquat au public ciblé;

- **Le code utilisé** : Le choix du code se fait à deux niveaux : la nature du code (linguistique, graphique, iconique, مبدع), le niveau du code (termes techniques, vulgarisation,). Il doit également tenir compte de l'univers symbolique des récepteurs ;
- **Les bruits** : Les bruits (au sens communicationnel du terme) perturbent la transmission d'un message. L'élimination des bruits ou du moins leur réduction doit conduire à améliorer la communication ;
- **Contexte** : Le contexte est en premier lieu le cadre dans lequel a lieu la communication. Il faut adapter votre communication au contexte.

A titre d'exemple, le respect de l'espace est aussi de la **distance qui sépare deux individus** en situation de communication est aussi plus qu'indispensable. La distance de confort correspond à l'espacement avec lequel nous sommes à l'aise pour communiquer avec votre interlocuteur. Edward Twitchell Hall sociologue américain du 20^e siècle, a établi quatre types de distance :

- **L'espace intime** (0 à 45 cm) : il est réservé aux personnes très proches ;
- **L'espace personnel** (45 cm à 1,20 m) : c'est la distance à respecter en société ;
- **L'espace social** (1,20 m à 3,50m) : il est réservé à deux individus qui se connaissent peu ou pas du tout ;
- **L'espace public** (plus de 3,50m) : l'interlocuteur est face à un groupe ou à une assistance.

2. Lever les obstacles liés à la nature humaine (émetteur et récepteur)

L'individu, tant émetteur que récepteur, peut par son comportement, sa nature profonde et sa culture, être à un instant donné un obstacle à la transmission ou à la réception d'une information. Les obstacles principaux liés l'émetteur, et au récepteur.

Expression orale : communication orale :

La communication orale est la base de toutes les relations personnelles et professionnelles.

Si la communication écrite se réfléchit naturellement de par sa nature, **un oral se prépare** tout autant. Car, à moins d'être un professionnel de l'improvisation, le terrain peut très vite devenir glissant et la situation incontrôlable. Ainsi, pour garantir un effet positif et en adéquation avec l'objectif initial, plusieurs techniques sont à maîtriser, tout au moins à connaître.

Communiquer, c'est dire :

La meilleure façon de dire ce qu'on pense :

Si les mots ont l'avantage de pouvoir être dits rapidement, il y a tout intérêt à réfléchir avant de parler. Le vieil adage qui dit «il faut tourner sa langue sept fois dans sa bouche avant de parler, ou cet autre qui nous enseigne que «la parole est d'argent, mais le silence est d'or » sont tous deux riches d'enseignements. Il est essentiel de maîtriser ses paroles et de les formuler de manière à ce que le message qu'on émet provoque l'effet souhaité, ni plus, ni moins.

Améliorer les techniques pour bien communiquer avec les autres :

La communication verbale désigne l'utilisation d'un langage pour transmettre des informations. Les aptitudes à la communication verbale ne se limitent pas à la capacité de parler : elles démontrent comment vous transmettez et recevez des messages dans les interactions orales et écrites. Ces compétences se concentrent sur la façon dont vous communiquez, plutôt que sur ce

que vous dites. Pour cela, vous pouvez avoir recours à des techniques non verbales comme le langage corporel.

➤ **Améliorer votre communication para verbale et non verbale :**

En effet, **communiquer oralement ne se résume pas à prononcer des mots**, cela va bien plus loin : ton, posture, regards, etc. sont autant de composantes à prendre en considération afin de communiquer efficacement. C'est majoritairement au travers de cette communication appelée " non verbale " que tout message oral est avant tout transmis et donc réceptionné par vos interlocuteurs.

Plusieurs éléments sont à prendre en compte et doivent être parfaitement maîtrisés pour espérer communiquer efficacement.

Le langage corporel a une grande importance et une forte influence dans votre façon de communiquer avec les autres. Vos gestes, votre posture, le timbre de votre voix, votre façon d'articuler votre message, etc., tous ces éléments non verbaux transmettent à eux seuls 93% de votre message. C'est dire s'il est important de vous y intéresser d'un peu plus près et de les travailler.

Exploiter les facteurs paraverbaux qui influencent l'efficacité du message doivent être améliorés et adaptés à la taille du public et à l'espace dans lequel se déroule la communication.

✓ **Le volume :**

Le volume de notre voix doit être suffisamment fort pour se faire entendre par l'ensemble des auditeurs et assurer une écoute agréable du message. Son intensité doit ainsi être adaptée à la taille de notre auditoire, mais aussi aux caractéristiques de la salle où nous nous trouvons.

✓ **Le rythme :**

Il s'agit de notre débit de paroles.

Réduire la vitesse de nos paroles correspond à une amélioration de la compréhension de notre message, mais aussi à la gestion du stress inhérent à la situation.

A l'inverse, parler trop lentement contribue à réduire l'attention des auditeurs qui peuvent ressentir une certaine lassitude, voire un agacement. Éviter ces extrêmes ne veut pas dire pour autant maintenir un rythme uniforme.

Il convient de jouer sur la variation du rythme, sur la ponctuation des phrases, pour rompre la monotonie tout en laissant le temps d'assimiler nos propos et ainsi maintenir l'attention du public.

✓ **Le ton :**

Le ton sur lequel une phrase est énoncée détermine fortement le sens qui lui est attribué (affirmatif, interrogatif, agressif, autoritaire par exemple). L'intonation utilisée doit donc correspondre à la signification que nous souhaitons donner à nos paroles.

✓ **L'articulation et la prononciation :**

La manière dont nous énonçons les mots est également à prendre en considération. Pour se faire comprendre, il s'agit d'articuler distinctement, sans exagérer, les sons qui composent les mots.

Exploiter la communication non-verbale

93 % de la communication passe par le langage non-verbal, au travers les 3 V :

- ✓ Le Verbal (les mots) ne comptent que pour 7% de ce qui sera retenu et va impacter votre interlocuteur,
- ✓ Contre 55% pour le Visuel (l'image),
- ✓ Et 38% pour le Vocal (les sons).

C'est la raison pour laquelle nos expressions, nos postures et tous nos signaux non-verbaux influent sur la réussite ou l'échec dans notre communication.

Pour bien communiquer, sachez utiliser les regards, silences, les gestes, les mains, la posture, pour vous exprimer efficacement. La communication est un tout : verbal et postural.

- ✓ **Le regard :**
Bien plus que regarder le public, il s'agit d'établir avec lui un contact visuel. Il indique l'intérêt que nous portons à nos auditeurs, capte et maintient leur attention. Ce contact permet également de contrôler les réactions du public face à nos propos.
- ✓ **Les gestes :**
Nos gestes expriment toujours quelque chose.
Eviter de se figer en s'appuyant sur la table, en mettant les mains en poche ou en croisant les bras ; cela renforcerait une attitude non naturelle, rigide portant préjudice à la transmission, et de ce fait à la compréhension de notre message.
Les bons gestes peuvent renforcer, appuyer, notre message verbal ; ils rythment, illustrent, s'accordent avec notre discours et animent la présentation.
- ✓ **Les mouvements :**
Toutefois, mieux vaut ne pas être constamment en mouvement ou faire des mouvements trop prévisibles. Les premiers risquent de monopoliser l'attention des auditeurs, alors que les seconds deviennent vite une source de monotonie et d'ennui pour l'auditoire.
A l'inverse, il s'agit d'éviter de rester statique, de qui peut donner l'impression d'un orateur craintif ou distant. Le mouvement doit être utilisé pour dynamiser l'exposé, pour le ponctuer et lui donner vie.
- ✓ **Les silences :**
Quand nous prenons la parole en public, nous avons souvent tendance à ne pas laisser s'exprimer les silences. Or, s'ils sont respectés, ces silences ont souvent une fonction positive.
Les silences ne sont donc ni vides, ni inutiles ; il s'agit de les apprivoiser et de savoir les intégrer dans notre intervention en public de façon adéquate.
Avant de prendre la parole, le silence permet de solliciter l'attention du public.
Enfin, le silence installé avant de se retirer, évite de donner l'impression aux auditeurs que nous avons hâte de les quitter.

3. Comment améliorer les compétences en communication verbale

Parmi ces techniques, vous pouvez retrouver : l'écoute active, le questionnement, la reformulation, la communication non violente (assertivité).

3.1 Communiquer, c'est écouter :

« Il n'est pire sourd que celui qui ne veut pas entendre. » :

3.1.1 Écouter

L'écoute suppose l'intérêt et l'attention. Il est difficile d'écouter ce qui ne nous intéresse pas. D'ailleurs, notre interlocuteur s'en rend généralement compte et fera, face à cette situation, le choix suivant :

- Il cessera de communiquer ;
- Il reformulera son message de façon à nous intéresser davantage⁶ .

Il est impossible d'écouter dans un contexte où notre attention est sollicitée de toutes parts. Pour écouter, il faut pouvoir se concentrer sur ce que nous dit notre interlocuteur.

L'écoute active nécessite une **mobilisation intense de l'attention**.

L'écoute active est une méthodologie de communication qui consiste à utiliser le questionnement ouvert et la reformulation pour comprendre au mieux le message de l'autre et de le lui démontrer. Elle se repose sur des postures et des techniques visant à faire parler son interlocuteur.

C'est Carl Rogers (1902 – 1985) qui est le père du terme « Active listening » ou « Ecoute active » en français.

3.1.1.1 Développer votre écoute active :

En premier lieu, il y a lieu de faire la différence entre écouter et entendre

- **Entendre** : c'est l'action et la capacité d'entendre ce qui se passe à l'entour de nous. Entendre consiste simplement à capter des sons.
- **Écouter** : c'est comprendre ce que les autres nous disent.

Ecouter s'opère non seulement avec les oreilles mais aussi avec les yeux. Il s'agit d'observer son interlocuteur et être attentif à tous les messages qui passent par ses gestes, son attitude, ses mimiques, son regard...

3.1.1.2 Comment développer votre écoute activement ?

Ecouter pleinement pour mieux comprendre, sans juger, sans penser tout d'abord à la réponse que l'on va apporter...

L'exercice est bien plus ardu qu'il n'y paraît. Peu de personnes savent réellement écouter. Pourtant, c'est une qualité essentielle, qui plus est lorsque l'on est amené à encadrer des collaborateurs.

Ecouter activement induit une totale disponibilité à l'autre **et une attention sur ce qu'il/elle dit, non seulement avec ses mots, mais surtout à travers ce que ses gestes, sa posture, son langage corporel exprime**.

Ce qu'il faut faire :

- Laisser parler l'interlocuteur sans lui couper la parole, identifier les points importants, les arguments du discours de l'autre, rester attentif au ton, aux gestes, aux mimiques, à tout ce qui révèle les sentiments.
- Se concentrer sur ce que dit celui qui parle sans penser à ce que vous allez dire "si seulement il veut bien s'arrêter", prendre du temps pour bien enregistrer et penser à ce qui est dit.

- Se concentrer sur le contenu du message et les idées importantes sans se laisser absorber par des faits isolés afin d'obtenir une idée générale et globale de ce que vous entendez
- Laisser un temps de réponse permettant d'évaluer avant d'agir (réaction différée), écouter avant de juger ou d'intervenir, laisser les idées neuves et différentes vous atteindre.

3.1.1.3 Le mécanisme de l'écoute active suit un cycle de trois étapes

I. Le temps de l'écoute :

Lors de l'écoute, on peut afficher un "silence positif", tout en intervenant brièvement par des "oui, je comprends", pour montrer à l'interlocuteur que l'on est à l'écoute à la fois de ses arguments (le problème) et de ses sentiments (la personne).

II. Le temps de la clarification :

Clarifier signifie ici "comprendre le sens des mots".

Après le temps d'écoute, si l'on a des doutes sur le sens de certains mots dans la présentation de l'interlocuteur, il est possible de lui demander d'y revenir

III. Temps d'investigation :

Poser les bonnes questions : Questionner pertinemment et au moment opportun permet d'**obtenir de précieuses informations** comme, par exemple, le sens profond d'un besoin exprimé par votre/vos interlocuteur (s) ou bien d'amorcer un dialogue constructif, lever un éventuel malentendu, répondre à une objection ou bien encore réaliser qu'une reformulation est nécessaire.

Différents types de questions : fermées, ouvertes, partielles, relais, miroirs à utiliser selon l'objectif souhaité.

3.2 La reformulation

La reformulation est une technique qui cherche à restituer à l'autre une synthèse de ce qu'il nous a raconté. Il s'agit généralement de répéter mot pour mot ce que l'autre vient d'expliquer.

Il s'agit de ré exprimer de manière concise et objective ce que l'émetteur dit. Il ne s'agit pas de donner son avis.

On montre à l'autre que l'on est sur la même longueur d'onde, ce qui stimule la communication.

La reformulation permet d'amener votre interlocuteur à entendre votre propre point de vue.

3.2.1 Les différents types de reformulation :

3.2.1.1 La reformulation perroquet :

C'est la version la plus simple qui consiste à répéter les paroles de l'interlocuteur.

- Ex : « En ce moment c'est difficile, je me sens fatigué. »
- Reformulation écho : « J'entends que tu te sens fatigué. »

3.2.1.2 La reformulation reflet (miroir)

Information retransmise à l'émetteur afin qu'il puisse vérifier si le message qu'il a émis a bien été compris.

Reformuler les propos avec vos propres mots, en paraphrase : « En d'autres termes, si j'ai bien compris, si je comprends bien, tu veux dire que... »

3.2.1.3 La reformulation résumé (ou synthèse)

On l'utilise pour résumer, faire une synthèse de ce qui a été dit par l'interlocuteur Amorces : « En résumé, tu me dis que, si je résume, au final, en deux mots... »

- Permet de dégager l'essentiel, faire un recentrage du débat autour d'un ou deux points importants :

3.2.1.4 La reformulation dite clarification (ou élucidation) :

Permet de faire préciser le propos, d'aller plus loin que ce qui est dit, en utilisant ce qu'on a compris entre les lignes ou déduit.

- Exemple : Votre interlocuteur : « Je ne peux accepter cet état des choses »
- Vous : « Tu sous-entends que tu ne peux pas accepter de voir ton travail ainsi dénigré ? »

3.2.1.5 La reformulation recentrage :

La reformulation recentrage sélectionne les propos de l'émetteur en lien avec l'objectif de l'échange. Elle dégage un point particulièrement important du discours

- Elle commence souvent par : « Si j'ai bien compris... » ; « Vous voulez dire que... » ; « Vous souhaitez... » ; « Votre souhait principal, c'est donc que... » ; « Par rapport à notre sujet, le plus important est... ».

3.3 La compréhension et l'interprétation des messages :

La compréhension des messages suppose que l'émetteur et le récepteur partagent un code commun au niveau du langage. Les mots utilisés pour transmettre le message doivent avoir le même sens pour l'un et l'autre.

L'objectif de la compréhension, c'est le but ultime du récepteur dans un contexte de communication

Si cela peut sembler évident, c'est quand même à ce niveau que se rencontrent les plus grandes difficultés. La compréhension parfaite est impossible.

3.3.1 Décodage et interprétation :

- Le décodage du message :

Le processus de décodage est très complexe. Nous sommes persuadés que la réalité « telle qu'elle nous apparaît » est la réalité « telle qu'elle est ».

3.3.1.1 Comment bien décoder un message :

Pour bien comprendre une information, il faut éviter de l'interpréter. Pour pouvoir prendre du recul et tenter d'être le plus objectif possible, il est essentiel de s'entraîner à bien distinguer :

- Les faits : observations indépendantes de tout jugement personnel.
- Les inférences : estimations que l'on élabore à partir de l'observation des faits.

On améliore la communication en apprenant à observer, à tenir compte d'autrui (acceptation de l'autre), et en adoptant une attitude de contrôle à l'égard de ses propres perceptions, de ses interprétations.

Faits	Inférence	Jugement
Ce que l'on observe <ul style="list-style-type: none"> ➤ Il arrive en retard le matin ➤ Elle porte des lunettes 	Ce que l'on pense <ul style="list-style-type: none"> ➤ Il n'entend pas son réveil ➤ Elle lit beaucoup 	Ce que l'on communique <ul style="list-style-type: none"> ➤ C'est un paresseux ➤ Elle est intelligente ➤ Il est sale

➤ Il a des cheveux longs	➤ Il ne va pas chez le coiffeur	
--------------------------	---------------------------------	--

Ne pas juger :

Non jugement : **parler en termes de comportement et non de personnalité.**

Exemples : Ne pas dire au collègue qui égare systématiquement ses clefs de voiture :

« **Impossible de faire du covoiturage avec toi, tu es vraiment trop distrait** »,

Mais dire plutôt :

« **Cela m'ennuie quand tu ne retrouves plus tes clefs, car je crains d'être en retard au boulot** ».

L'une des techniques pour améliorer votre communication, notamment votre écoute active, il y a lieu de développer certaines techniques :

3.4 L'empathie :

L'empathie est la faculté de se montrer attentif au point de vue de l'autre, à ce qu'il pense, souhaite ou ressent, de manière à ce qu'il se sente reconnu.

L'empathie désigne une attitude envers autrui caractérisée par un effort de compréhension de l'autre, sans tenir compte de la sympathie ou de l'antipathie naturelle et sans pratiquer aucun jugement moral.

A PATHIE	Ne perçoit pas la détresse
ANTI PATHIE	Minimise la détresse
SYM PATHIE	Partage la détresse
EM PATHIE	Comprend la détresse sans la partager

3.5 La congruence

La congruence est une attitude qui consiste à être parfaitement cohérent entre ce que nous ressentons, ce que nous pensons, ce que nous faisons et ce que nous disons. En d'autres termes, c'est l'alignement entre ce que l'on est, ce que l'on fait, ce que l'on dit. On parle aussi d'authenticité.

Dans l'approche rogéienne, l'interviewer se doit d'être un exemple de congruence (et donc d'authenticité) afin de montrer à l'autre qu'il est lui aussi une personne et non un expert ou apprenti psychologue.

3.6 Le regard positif inconditionnel :

Le regard positif inconditionnel est une attitude qui consiste à être chaleureux, positif et réceptif envers l'autre. Il s'agit donc d'une absence totale d'évaluation où nous nous affranchissons de juger l'autre.

Quatre comportements face à un problème

- La fuite (passivité)
- L'attaque-agressivité : chercher à s'imposer
- La manipulation : utiliser des moyens détournés pour arriver à ses fins. Elle est souvent le fait d'individus calculateurs qui cherchent à manipuler l'autre afin d'obtenir ce qu'ils veulent.
- L'assertivité

Parmi ces 4 comportements, seule l'assertivité favorise la communication.

Qu'est-ce que l'assertivité ?

S'affirmer est la capacité d'exprimer avec aisance son point de vue et ses intérêts dans le respect de soi-même et de l'autre et ce, en admettant que l'autre puisse avoir des positions différentes.

Oser dire à la fois : Ses convictions, ses opinions, ses sentiments et goûts personnels ; - ses doutes, ses questions, ses difficultés et faiblesses.

S'affirmer nécessite d'avoir une **bonne estime de soi**, celle qui nous donne suffisamment **confiance** en nous et qui nous pousse à oser prendre des initiatives.

3.7 Techniques d'affirmation de soi (assertivité):

- Développer votre estime de soi
- Développer votre confiance en soi

Qu'est-ce que l'estime de soi ?

L'estime de soi représente donc combien je me considère VALABLE.

Autrement dit, l'estime de soi est un sentiment qui met en valeur l'ensemble de nos traits physiques, mentaux et spirituels, constituant la personnalité.

Nous pouvons dire que l'estime de soi **constitue un jugement de valeur porté par l'individu à son propre égard.**

Qu'est-ce que la confiance en soi ?

La confiance en soi c'est donc se considérer CAPABLE.

- C'est penser que l'on est **capable d'agir de manière adéquate** dans toutes les situations

Parlez avec confiance

La confiance est cruciale, parce que si vous semblez ne pas croire en ce que vous dites, votre public ne le fera pas non plus. Il y a une variété de façons de transmettre la confiance en soi, y compris votre posture pendant les conversations et le ton que vous utilisez.

Comment augmenter la confiance en soi ?

La confiance en soi passe par l'acceptation de soi, de ses sentiments et de ses comportements.

Estime de soi et confiance en soi sont liées : si l'on se perçoit comme un bon à rien, l'on se verra incapable de parvenir à réaliser ses objectifs.

La confiance en soi passe par l'acceptation de soi, de ses sentiments et de ses comportements.

Le manque de confiance en soi apparaît lorsque le sujet

Croit qu'il n'a pas les capacités nécessaires pour maîtriser la situation.

Quelques conseils pour bien communiquer à l'oral :

Comme toujours, ici encore, lorsque l'on est en passe de communiquer une information majeure ou bien transmettre un message crucial, il est important de préparer son intervention afin d'en optimiser l'efficacité.

Aussi, avant une communication orale :

- **Préparez votre message** : il s'agit de répondre aux questions "Quel est mon objectif final ?", "Qu'est-ce que j'attends de cette intervention ?", "Qui est mon public ?". Cela vous permettra de structurer votre discours et de l'adapter à vos interlocuteurs.
- **Préparez-vous en tant qu'émetteur** : répétez votre intervention, prenez de l'assurance et créez un climat propice à l'échange.
- **Captez l'attention de votre auditoire** : contact visuel, trait d'humour, accroche percutante, etc. Les premières secondes d'un échange interpersonnel sont cruciales.
- **Préparez le récepteur** : assurez-vous que votre interlocuteur est prêt à recevoir le message.
- **Emettez votre message** : allez à l'essentiel, gardez en tête l'objectif et parlez suffisamment clairement et suffisamment fort pour être entendu.
- **Recevez le feedback** : échangez avec votre/vos interlocuteur(s) en pratiquant l'écoute active.
- **Mettez fin à la communication** : concluez par quelque chose de concret (planification d'une nouvelle rencontre, mise en place d'une solution...).