

III. Améliorer la capacité de communication dans des situations d'interaction :

III.1. Définition :

La communication est un processus qui implique l'échange d'informations, de messages, d'émotions. "Communiquer" vient du latin "communicare" qui signifie "être en relation avec". L'objectif est de prendre contact avec l'autre, l'interlocuteur doit savoir que le message lui est destiné.

III.2. Les types de communication :

➤ Communication intrapersonnelle :

La communication **intrapersonnelle** consiste à communiquer avec soi-même à partir d'un langage et d'images mentales, d'établir une réflexion personnelle.

➤ Communication interpersonnelle :

La communication **interpersonnelle** permet l'interaction entre deux personnes. Elle permet d'établir, de maintenir, mais quelquefois de détruire ou de rétablir les relations humaines.

➤ Communication sociale :

En petit groupe ou en public, la communication sociale permet d'échanger avec les autres, de résoudre des problèmes, de développer de nouvelles idées, de partager des connaissances, des expériences, de débattre.

Nous pouvons parler d'une communication en petit groupe pour un nombre restreint de personnes (groupe de travail...), une communication en public lorsqu'un auditeur prend la parole devant un auditoire élargi (conférence...), une communication de masse lorsque les informations sont diffusées à un très large public à travers l'utilisation des médias (Médias sociaux, presse, télévision...).

Exercice

Classer les mots clés à chaque champ de communication dans un tableau.

- 1 - Entre deux personnes
- 2 - Auto-réflexion
- 3 - A plusieurs
- 4 - Trouver des idées
- 5 - Penser
- 6 - Prise de contact
- 7 - Images mentales
- 8 - Outils de communication
- 9 - Résoudre des problèmes.

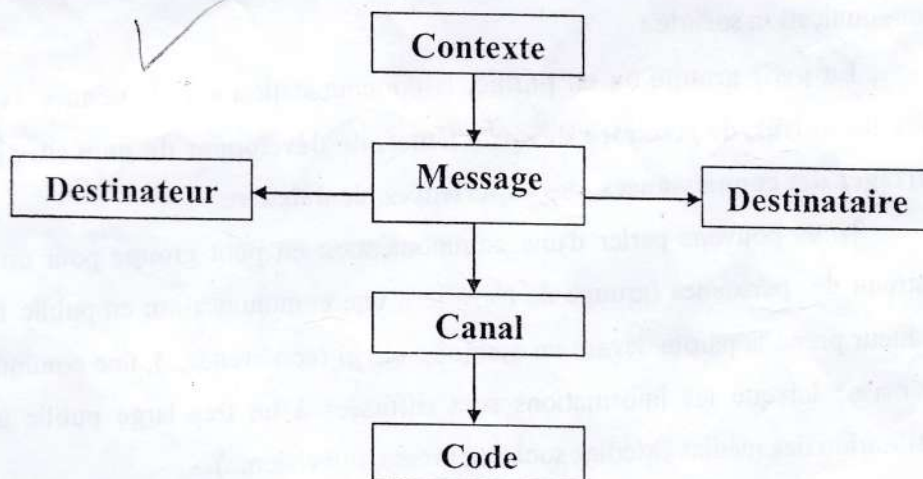
Communication interpersonnelle	Communication intrapersonnelle.	Communication sociale
.....		
.....		
.....		

III.3. Processus de communication

III.3.1. Le schéma de communication :

Toute communication, qu'elle soit orale ou écrite, repose sur l'opération suivante: Quelqu'un (le destinateur/émetteur) **produit** un énoncé (**message**) dont le contenu est communiqué à quelqu'un d'autre (le destinataire/récepteur), dans un contexte précis, grâce à l'utilisation **d'une langue commune (code)** et à **un moyen de communication spécifique (canal)**. Soit le schéma suivant :

Modèle de la communication de Jacobson



Le destinateur : celui qui envoie le message oralement ou par écrit, il peut s'agir d'un individu ou d'un groupe (entreprise)

Le destinataire : celui qui le reçoit. Il peut s'agir d'un individu, d'un groupe, d'un animal ou même d'une machine (ordinateur)

Le contexte : c'est l'ensemble des conditions sociales. (Lieu+temps)

Le message : c'est le discours, le texte, ce qu'il «faut faire passer», lorsqu'il y a un message, cela suppose un codage et un décodage, d'où la présence du code.

Améliorer la capacité de communication dans des situations d'interaction

Le canal : c'est la liaison physique et psychologique entre le destinataire et le destinataire. Un moyen oral ou écrit.

Le code : Ensembles de signes et de règles de combinaison de ces signes. La langue française (par exemple).

Exercice 1:

Retrouvez les éléments de la communication contenus dans l'image suivante :



Le destinataire : La dame ;

Le destinataire : Le serveur ;

Le contexte : Un restaurant, une demande de renseignement à propos des desserts ;

Le canal : Oral ;

Le code : Langue française.

Exercice 2 :

Retrouvez les éléments de la communication contenus dans l'extrait suivant :

« Salim est malade, aujourd'hui il n'ira pas à l'école, sa grande sœur téléphone au médecin de la famille ; elle lui demande un rendez-vous ».

Le destinataire : La grande sœur de Salim ;

Le destinataire : Le médecin ;

Le contexte : Une maladie, une demande de rendez vous, un congé de maladie ;

Le canal : Le téléphone;

Le code: Langue française.

III.4. Les enjeux de la communication :

Communiquer ne consiste pas seulement à transmettre un message dans le seul but d'informer mais, aussi, à mettre en commun des significations quel que soit le type de communication.

- Les enjeux informatifs : la communication est un acte d'information ;
- Les enjeux de positionnement d'identité : communiquer, c'est se positionner par rapport à l'autre ;
- Les enjeux d'influence : communiquer, c'est faire preuve d'« influence » sur autrui ;
- Les enjeux relationnels : communiquer, est un acte de concrétisation de la relation humaine ;
- Les enjeux normatifs : communiquer, c'est proposer un ensemble de normes, de règles qui vont soutenir les échanges.

III.5. Améliorer la capacité de communication en face à face :

Communiquer n'est guère aisé et les malentendus viennent souvent d'attitudes dont nous ne percevons pas comme un obstacle à notre communication. Pour améliorer notre capacité de communication il faut :

III.5.1. Écouter avec respect

D'une manière générale, lorsqu'elles parlent, les personnes veulent avoir l'entière **attention** de leur interlocuteur. Si vous voulez que la personne en face apprécie la discussion, vous devez lui accorder une **attention totale**. Si vous effectuez plusieurs choses à la fois, vous prenez alors le risque de manquer des petits détails qui pourront s'avérer importants pour la suite de la discussion. Que ce soit au téléphone ou face à une personne, lorsque vous avez une conversation, **concentrez-vous uniquement sur votre interlocuteur**. Il se sentira plus estimé. Rien **n'est plus humiliant** qu'une personne qui ne vous écoute pas : une telle attitude relève du mépris.

III.5.2. Regarder les personnes dans les yeux

Nous avons souvent le réflexe de diriger notre regard vers la bouche de la personne avec laquelle nous discutons. En réalité, **regarder** notre **interlocuteur** dans les yeux durant une **conversation** permet de **communiquer** : ne dit-on pas que les yeux sont le reflet de l'âme. Cela améliore l'image que l'on renvoie et donne une force supplémentaire à notre discours.

III.5.3. Ne pas hésiter à poser des questions

Le **dialogue** a pour **objectif** de rendre les choses **plus claires** ou de transmettre des renseignements. Parfois, certaines informations sont omises et le message reste **flou**. Pour chaque discussion, n'ayez pas peur de **poser des questions** lorsqu'un passage vous paraît peu clair. Cela montre à votre interlocuteur que vous vous **intéressez** et que vous **recherchez** à répondre au mieux à ses besoins. En posant des questions, vous obtiendrez des informations qui vous permettront de rebondir.

III.5.4. Prendre des notes

Lorsqu'on est dans un entretien, **prendre des notes** montre l'**intérêt** que l'on porte **aux propos** de notre interlocuteur. N'hésitez pas à la fin du rendez-vous à pointer avec votre interlocuteur les points essentiels, cela montre que vous avez bien compris ce qu'il attendait de vous mais aussi que vous n'avez pas manqué une information essentielle.

III.6. Améliorer la capacité de communication en groupe :

En général, en combinant différentes méthodes de communication, on arrive à faire avancer correctement la plupart des projets. L'essentiel est plutôt de savoir comment améliorer la communication au sein de l'équipe. C'est en mettant en place quelques stratégies simples que vous devriez commencer à constater une augmentation des interactions entre les membres de votre équipe.

Pour vous procurer une longueur d'avance, voici quelques conseils qui vous aideront à améliorer votre communication d'équipe.

III.6.1. La politique dite de la porte ouverte (important)

Quand tous les collaborateurs d'une entreprise s'enferment derrière des portes de bureau closes, cela crée une **atmosphère de culture du secret**. Au sens physique comme d'un point de vue psychologique en laissant la **porte** de votre **bureau ouverte** ou en encourageant un environnement de travail avec des espaces ouverts, vous **communiquez clairement** à vos employés que vous faites tous partie d'une même équipe. Cela **permet déjà d'éliminer certains obstacles pour de bon**.

Cela donne aussi à l'équipe un **message de transparence**, une condition très importante qui renforce la **confiance** et la **clarté** sur le **lieu du travail**. Le fait de conserver la porte de votre bureau ouverte indique également à vos collaborateurs qu'ils peuvent venir vous voir à tout moment pour vous demander de l'aide et écouter vos conseils et que vous encouragez donc une **interaction entre collègues**.

III.6.2. Facilitez l'échange entre collaborateurs

Il est primordial de savoir comment **formuler des commentaires constructifs et détaillés** car c'est un moyen d'accroître la communication au sein de l'équipe. Apprenez à fournir des commentaires qui **guident les membres** de votre équipe, plutôt que des commentaires qui **créent des barrières supplémentaires**.

Donner votre **avis de façon verbale** peut s'avérer une expérience positive pour tous, car cela peut encourager un **échange mutuel** qui permet à votre équipe de faire son autocritique.

Assurez-vous donc que vous conservez une trace écrite de ce qui se dit oralement, soit à l'aide de votre système de gestion des tâches ou par vos propres moyens.

Utiliser une **interface en ligne pour y déposer les avis et commentaires** sur un projet est une forme de communication qui tend à **augmenter la performance** de l'équipe qui est dans ce cas virtuelle et à accroître sa **motivation** et sa **satisfaction**.

III.6.3. Clarté des rôles et responsabilités

La responsabilité d'approbation pour chaque tâche est attribuée à la personne la plus appropriée, ce qui aide à clarifier la démarche, les attentes et le comportement de chaque intervenant en fonction de son rôle et du poste qu'il occupe.

III.6.4. Développez l'esprit d'équipe

Créer un esprit d'équipe non seulement offre à chacun la possibilité de mieux se connaître, mais permet de créer un environnement où tout le monde a l'impression que participer vaut la peine.

Il suffit simplement de créer des occasions pour rassembler vos troupes dans une atmosphère amicale et informelle, à caractère social.

III.6.5. Utilisez le temps à bon escient *- avec raison - avec réflexion, intelligemment - de manière réfléchie, raisonnablement, consciemment.*

Les résultats de l'amélioration des communications par le biais de **pauses café** démontrent comment le temps passé à des activités d'ordre social peut générer plus de « 50 % de changements positifs dans la communication ».

III.6.6. Formation

Les équipes qui ont reçu une formation en communication d'équipe qui améliorent le mieux leur capacité à interagir entre collègues.