

# Chapitre III - Améliorer la capacité de communication dans des situations d'interaction

## III.1 Amélioration de la communication interpersonnelle

### III.1.1. Communication interpersonnelle

La communication interpersonnelle est le processus d'échange d'informations, d'idées et de sentiments entre deux ou plusieurs personnes par des méthodes verbales ou non verbales.

Les cinq axiomes développés par l'Ecole de Palo Alto permettent de comprendre l'impact de nos messages sur nos interlocuteurs :

### III.1.2 Principes de la communication interpersonnelle

#### III.1.2.1 Communication par comportement

Lorsque nous communiquons, seul 7% du message est compris grâce au langage (**verbal**). En effet, 93% de notre message est reçu à travers :

- le para-verbal (38%) : notre intonation, le volume de notre voix, le rythme de nos propos;
- le non verbal (55%) : nos expressions corporelles.

#### III.1.2.2 Le contenu et la relation

Toute communication présente deux aspects :

- **le contenu** transmet une information ;
- **la relation** induit un comportement.

Ainsi, une relation est saine lorsqu'elle donne la priorité aux messages, donc au contenu. Autrement dit, elle ne doit pas être perturbée par un comportement contraire.

#### III.1.2.3 L'intention dans la communication

Lors d'une communication, les interlocuteurs ponctuent leur message d'une certaine façon, qui va dépendre de conventions culturelles et notamment du pouvoir que l'un peut avoir sur l'autre, ce qui peut être à l'origine de nombreux conflits relationnels. Il est alors nécessaire de **méta-communiquer** (communiquer sur la communication) afin de comprendre les intentions des interlocuteurs et non les interprétations qui en sont faites.

#### **III.1.2.4 La communication digitale et analogique**

Elle est simultanément digitale et analogique : c'est une complémentarité.

**La communication digitale** définit le contenu de la relation en utilisant le langage, un mot pour chaque chose.

**La communication analogique** définit la relation en utilisant les expressions corporelles et le para-verbal.

#### **III.1.2.5 La différence en communication**

Toute communication est symétrique ou complémentaire selon qu'elle repose sur l'égalité ou la différence.

Une **relation symétrique** se définit par la parité entre les deux interlocuteurs, une relation d'égalité qui minimise la différence.

Une **relation complémentaire** se définit par la différence entre les deux interlocuteurs : le statut hiérarchique, le niveau social, l'âge, le niveau de compétence, etc.

### **III.1.3 Critère d'efficacité d'une communication interpersonnelle**

Les techniques de communication sont nombreuses. Toutes ont leurs particularités et leurs atouts. Elles sont à privilégier selon le contexte, l'objectif, le/les interlocuteurs en face, etc.

#### **III.3.1. Ecoute active**

La capacité d'écoute est une compétence essentielle à une bonne communication. Reformulation, empathie, bienveillance, disponibilité, etc. sont autant d'éléments clés de l'écoute active permettant d'instaurer un climat de confiance, et induire ainsi une communication sereine et positive.

#### **III.3.2. Cohérence entre communication verbale, para-verbale et non-verbale**

L'essentiel de notre communication passant par le para et non verbal, il est essentiel que ces deux aspects soient totalement en phase avec notre verbal, sans quoi le message envoyé à nos interlocuteurs sonnera faux.

#### **III.3.3. Confiance en soi et assertivité**

Communiquer avec autrui induit une exposition plus ou moins consciente de notre personnalité et de notre représentation de celle d'autrui. C'est ce qui qualifie la relation. Il est ainsi important d'avoir une excellente connaissance de soi ainsi qu'une bonne estime de soi afin de communiquer intelligemment et positivement. Par ailleurs, savoir et oser prendre sa place et oser dire non lorsque la situation le demande permet également de se positionner adéquatement dans la relation.

## **III.2 Amélioration de la communication en face à face**

Bien que la technologie ait créé de nombreux moyens de communication rapides à distance, la communication en face à face demeure le moyen de communication le plus efficace. En effet, la

communication en face à face englobe le verbal et le non-verbal si bien qu'elle est la manière la plus influente.

### **III.2.1 Critères d'efficacité d'une communication verbale**

- Formulation du message (bref, termes simples, clairs et précis).
- Transmission du message en temps et lieu opportuns.
- Utilisation d'un vocabulaire et d'un débit convenables pour le récepteur.

### **III.2.2 Critères d'efficacité d'une communication non verbale**

Pour être en mesure de communiquer efficacement, nous devons prendre conscience de nos propres émotions et comprendre également les signaux non verbaux que nous envoyons aux autres. Voici quelques conseils pour vous aider à communiquer plus efficacement :

- Si vous ressentez du stress ou que vous ne vous sentez pas bien, remettez à plus tard les conversations importantes. En réduisant votre propre niveau de stress, vous pourrez interagir plus positivement et plus efficacement avec les autres.
- Prenez garde si votre esprit saute aux conclusions ou si votre visage trahit vos pensées. Pour éviter d'être distrait par vos propres pensées ou d'y réagir, efforcez-vous d'adopter une attitude d'ouverture et de curiosité à l'égard de ce qui est dit ou de ce qui peut être dit par la personne qui parle.
- Soyez à l'affût des incohérences. Vos signaux non verbaux doivent renforcer votre message verbal. Vous devez donc vous assurer qu'ils concordent.
- Accordez votre pleine attention à votre partenaire de communication. Montrez à la personne avec qui vous discutez que vous êtes « présent » et que vous ne demandez qu'à la comprendre. Pour montrer que vous portez attention : Placez-vous bien en face. Maintenez un contact visuel. Adoptez une position ouverte et détendue (ne croisez pas les bras).
- Envoyez des signaux qui expriment votre compréhension. Indiquez à la personne que vous comprenez et que vous vous souciez de ce qu'elle vous dit.

### **Exemples de communication non verbale**

Une personne qui jette un regard à sa montre, durant un entretien de recrutement, ce qui traduit son envie d'y mettre un terme. Ou encore un collaborateur qui lève les yeux au ciel lorsqu'on lui adresse une critique, pour signifier que celle-ci lui importe peu.

## **III.3 Amélioration de la capacité de communication en groupe**

### **III.3.1 Communication en groupe**

Un groupe au sens large comprend un ensemble de personnes qui collaborent, agissent et communiquent pour atteindre un objectif commun. Lorsqu'un groupe de personnes se réunit pour discuter et obtenir un point de vue commun sur un projet, de nombreux problèmes de communication se posent :

- blocages par timidité, inhibitions, peur ;
- bavardage : on sort du sujet à débattre ;
- monopolisation : certains participants monopolisent la parole au détriment des autres ;
- duels : lorsque 2 participants se heurtent en discussion négative ;
- autoritarisme : celui de certains participants dont le statut est envahissant.

### **III.3.2 Techniques d'expression en groupe**

De nombreuses règles doivent être respectées pour être efficace dans la communication en groupe. On en cite :

- La sémantique : les critères de bonne communication impliquent que le langage soit simple, clair, précis, adapté à la compréhension de l'auditoire.
- Le style : les phases doivent être bien construites, courtes et ponctuées.
- Le comportement appelle davantage à des commentaires car il fait partie intégrante de la communication.
- La prise de l'espace : lorsque l'on se prépare à exposer devant un auditoire, prendre la place qu'il faut : bien voir et être vu.
- Le contact avec l'auditoire se fait par le regard dirigé vers tous les auditeurs :
- L'aisance : c'est l'image que l'on doit donner, même si l'anxiété est au fond de nous-mêmes. Respirer et positiver la situation : si une bonne préparation a été faite, elle apportera la confiance en soi nécessaire.
- L'enthousiasme : il est communicatif, il doit apparaître dans le comportement pour rassurer et amener l'auditoire à se passionner avec soi.
- Le corps : les gestes doivent appuyer ce que l'on dit pour éviter la fatigue, se camper sur les 2 jambes sans les raidir. Eviter de se « dandiner » se mettre appuyé de temps à autre. S'appuyer des 2 mains sur une table peut éviter d'apparaître « gauche » ; de même jouer avec un stylo.
- La voix : elle doit être bien « posée » c'est un travail personnel à réaliser en s'entraînant à parler clairement.
- L'apparence vestimentaire : elle doit être en conformité avec le sujet et l'auditoire.
- Le sourire : il n'est pas indispensable mais il peut ponctuer certains moments.
- Ne pas oublier que L'HUMOUR n'est pas à exclure même d'un exposé technique.