

## Chapitre 3 : Améliorer la capacité de communication dans des situations d'interaction

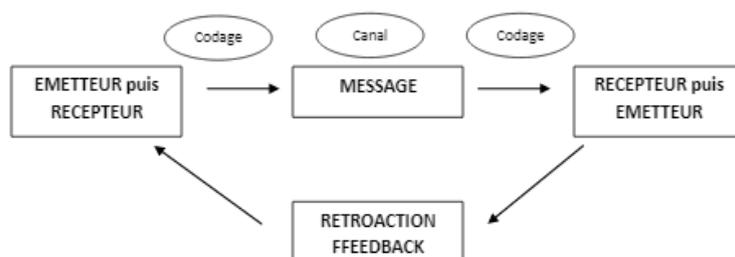
La communication en situations d'interaction est fondée sur l'échange :

- L'un est l'émetteur,
- L'autre est le receveur.

Celle-ci sera utilisée dans notre quotidien à chaque fois que nous sommes en relation avec quelqu'un. Si la communication interpersonnelle est bien utilisée, elle aidera l'individu à réussir sa carrière.

La communication interpersonnelle, si elle n'est pas maîtrisée, est bien souvent spontanée. Toutefois, elle pourra être adaptée en fonction :

- **De la cible** : on ne parle pas à son supérieur hiérarchique de la même façon qu'à ses collègues de travail,
- **Des contenus** : une promotion est plus facile à annoncer qu'un licenciement,
- **La situation** : préparer son entretien d'évaluation pour demander une augmentation sera différent de l'invitation au pot de départ en retraite du collaborateur du service.



1. **La communication interpersonnelle**: Elle est composée de plusieurs messages qui sont :

- **Verbaux** comme la voix et son intonation,
- **Non verbaux** comme, l'attitude, le comportement et la gestuelle.

Votre image donne déjà à votre entourage, une première idée majeure de votre savoir-être à un moment « T », sans avoir commencé à formuler la moindre parole. Cela peut-être de la colère, de la tristesse ou de l'inquiétude. La gaîté et la joie sont plus difficiles à percevoir, car nous nous déplaçons rarement en souriant. Le silence communiquera donc avec la personne en face de vous.

*Les principaux éléments de communication sont :*

- **les mots et le comportement**, qui une fois exprimée sont irréversibles, il vous est juste possible de les atténuer si vous souhaitez revenir en arrière, comme lors d'une prise de parole en public ou le fait de faire une présentation.

- **La tenue vestimentaire :**

Elle représente un mode d'appartenance, de conformité, de différence, de règles qui généralement doit s'adapter à la société pour une meilleure intégration en entreprise.

**Exemple :** Un banquier ne viendra pas travailler en jean, cela n'est pas conforme à l'éthique, tout comme le créateur travaillant dans la pub en costume cravate, il serait en décalage avec son secteur d'activité.

Pour communiquer nous aurons donc :

- **La communication orale,**
- **Le téléphone :** attention au ton de la voix quand vous parlez au téléphone,
- **l'écriture :** la façon de rédiger : communication par mail ou écrire une note informera le lecteur sur votre culture générale et intellectuelle,
- **la gestuelle** fera passer des messages selon votre posture.

### **-Le Téléphone :**

Le téléphone est un outil vital pour communiquer dans notre vie professionnelle et personnelle : Dans notre vie professionnelle, lors de son utilisation, nous représentons notre entreprise.

Pour en transmettre une bonne image, nous devons savoir maîtriser cet instrument qui est indispensable de nos jours. Il va donc falloir l'utiliser avec méthode et courtoisie.

Une communication bien établie obéit à plusieurs règles. Votre objectif principal sera de les mettre en pratique, car le message passera par votre voix. Il est donc indispensable de faire preuve de bonne volonté pour réduire les risques de malentendus ou d'erreurs.

Pour ce faire, il sera nécessaire de savoir :

- Répondre au téléphone,
- S'identifier,
- Indiquer le motif de son appel,
- Communiquer de manière claire et agréable.

## **2. Parler en public :**

Pour réussir une intervention et/ou une prise de parole en public, il faut d'abord bien la préparer, cela permet :

- D'éviter l'appréhension et le trac,
- D'être à l'aise quel que soit le lieu.

Pour ce faire, il ne faudra pas négliger votre entrée et votre sortie, et capter l'attention de votre auditoire, c'est-à-dire :

- Soyez percutant,
- Osez exposer, argumenter, convaincre,
- Ayez donc l'air conquérant,
- Surprenant en donnant des chiffres stratégiques,
- Sachez faire passer les messages clés.

## **3. L'intervention**

- Évitez l'improvisation ou tout changement de dernière minute, car cela est très déstabilisant.
- Prévoyez les sujets à aborder ainsi que les modes d'intervention : êtes-vous seul ou à plusieurs ? Qui passe avant vous et après vous ?
- Sachez intéresser votre auditoire, provoquez des applaudissements,
- Si vous optez pour un mini show, utilisez une dose d'humour ainsi que des informations importantes et pertinentes pour ne pas lasser votre public.
- Vous pouvez aussi utiliser le jeu des questions-réponses : Cependant il faut bien savoir le maîtriser, car généralement, il y a absence de questions, les personnes n'osant pas se lancer de peur d'être ridicules. Amorcez la pompe en préparant la première question du style : « une des questions que l'on me pose souvent est... »
- Terminez par un message fort pour impressionner votre public, n'hésitez pas également à transmettre votre adresse e-mail ou le lieu d'une nouvelle conférence.
- Un document récapitulatif de l'intervention est toujours le bienvenu.

**Ce qu'il faut éviter :** Pour éviter les situations embarrassantes, il y a quelques erreurs à éviter, à savoir :

- Évitez un cadre formel, cela intimide les gens.

- Ne lisez pas votre PowerPoint ou vos aides visuelles : appuyez- vous sur les mots clés, apportez des commentaires pour y ajouter une vraie valeur ajoutée.
- N'apprenez pas par cœur votre texte : vous risquez les trous des mémoires et d'être paralysé par le trac, apprenez à maîtriser votre sujet d'intervention.
- Attention à votre angle visuel, il ne doit pas toujours être le même : vous ne devez en aucun cas, ignorer une partie de votre public.
- Employez des mots simples et compris de tous, si vous employez des termes trop techniques, voire incompréhensibles, les gens n'oseront pas vous demander des explications.
- Avant toute intervention, on n'oublie pas de se présenter : nom, fonction, mission..., si cela est possible vous pouvez aussi demander à votre auditoire de se présenter.
- Sachez capter le degré d'écoute du public, il faut en tenir compte tout le long de votre intervention.

Il n'est pas interdit d'avoir un verre d'eau à portée de main pour se désaltérer en cas de besoin.

#### **4. La communication en face à face :**

En termes de communication, qu'on en soit conscient ou non, nous recherchons toujours à atteindre au moins un objectif, parfois plusieurs dont un certain nombre au niveau inconscient. Nous allons nous intéresser ici à l'objectif conscient. Pour atteindre cet objectif, il faut constamment garder sous un œil bienveillant le comportement de l'interlocuteur. Le comportement ici concerné est appelé feedback et est essentiellement la clé de réussite de tout bon communicant.

De façon générale, le feedback correspond à toute information ou signification en retour qui, partant du récepteur, revient à l'émetteur ; donc, toute réaction verbale ou non verbale au comportement de l'autre constitue une forme de feedback. Vu sous cet angle, le feedback de manière implicite est continuellement présent dans toute communication. Mais ces feedbacks bidirectionnels sont difficiles à interpréter. En effet, les messages décodés à partir d'indices subtiles et ambigus requièrent beaucoup d'inférence et sont dès lors sujet de multiples interprétations. C'est ce qui fait qu'une communication réciproque est un dialogue, mais pas nécessairement un feedback.

- *Les formes du Feedback* : Dépendamment du contexte, professionnel soit-il ou personnel, le feedback peut prendre une ou plusieurs formes des suivantes :

**La reformulation** : Plus l'autre se reconnaîtra dans mon feed-back, plus ce dernier pourra être accepté et aidant. La reformulation permet aussi de dire ce que l'on a compris et de vérifier cette compréhension.

**La quittance** : j'ai bien reçu, entendu, pris acte,...

**Le message de gratitude**, de reconnaissance, de satisfaction : d'un besoin comblé par ex.

**L'expression d'un vécu ou d'une observation** : Parfois, il y a lieu de donner une information que l'autre ne connaît pas (ou qui se situe dans sa zone aveugle). Il peut s'agir aussi de la verbalisation d'un ressenti en rapport avec ce que l'autre n'a pas dit (mais qui apparaît comme sous-jacent à sa parole) La bienveillance perçue par l'autre lui permettra d'enrichir sa perception et lui facilitera un changement de regard.

**La clarification – synthèse** : Mettre de l'ordre, faire des liens

**Le recadrage** : Situer les propos de l'autre dans un contexte nouveau. Il peut être utile de considérer un recadrage comme une hypothèse et de vérifier si cette nouvelle formulation convient.

**Les méthodes de communication interpersonnelles :**

- **Méthode Sandwich "Compliment / Suggestion / Encouragement"**

Cette méthode consiste à emballer sa critique sous forme de SUGGESTION entre deux tranches de COMPLIMENTS, sans oublier l'ENCOURAGEMENT. Concrètement, on va commencer par faire un compliment précis et factuel concernant ce que la personne a fait de bien (pain). Puis on va mettre un peu de beurre en employant la conjonction "et".

Remarquons tout de suite qu'employer des mots comme "mais", "cependant", "par contre", "cependant", etc. Revient à annuler le compliment. Par exemple, si je dis "tu es joli(e) mais tu as de grands pieds", que reprenez-vous ? Ensuite on va formuler une suggestion concernant le point principal à améliorer. Il s'agit donc d'une critique constructive. On termine avec une autre tranche de pain représentée par un encouragement.

- **Méthode "Faits / Impact / Demande"**

On commence par décrire les FAITS (le comportement observable), par exemple, "quand tu..."; puis l'IMPACT c'est-à-dire les conséquences du comportement "alors..."; et enfin on termine par une DEMANDE de changement "je préférerais que ..."

Par exemple, on pourrait dire à Nicole : "Quand vous laissez passer des fautes d'orthographe, cela nuit à l'image de l'entreprise, aussi j'aimerais que vous utilisiez systématiquement le correcteur d'orthographe avant d'envoyer un courrier."

Il s'agit d'un feedback très direct.

- **La méthode "Suggestion / Explication / Compliment"**

Ici, on commence directement par la SUGGESTION que l'on argumente en donnant au moins deux raisons (EXPLICATIONS) de modifier le comportement (c'est toujours plus facile de changer de comportement quand on sait pourquoi), puis on termine avec un ENCOURAGEMENT sous forme de compliment. Cette formulation est assez pédagogique et douce.

Cela donne avec Nicole : "Je vous suggère d'utiliser le correcteur d'orthographe systématiquement afin de ne pas laisser passer des coquilles et d'envoyer des courriers aussi parfaits sur la forme que le fond. Vous faites déjà tellement attention à la mise en page que cela ne devrait pas vous poser de problèmes, n'est-ce pas ?"