



Comment communiquer efficacement ?
Facteurs clefs, écoute active, synchronisation, croyances...



FOAD-SPIRIT



Comment communiquer efficacement ?

Lors d'un entretien avec un professeur, un jury, un employeur ou toutes autres situations dans lesquelles vous devez intervenir pour exposer un problème, discuter d'une solution, défendre des idées, exposer une situation ou encore demander de l'aide, **il faut instaurer un climat de confiance entre vous et votre interlocuteur...**

L'essentiel à retenir

Communiquer efficacement repose sur 5 éléments essentiels :

1. Définir un cadre (sécuriser, plaire, intéresser et ouvrir),
2. Se calibrer (observer, s'imprégner et relever des informations),
3. Se synchroniser (imiter discrètement, s'ajuster et entrer dans le monde de l'autre),
4. Pratiquer l'écoute active et la reformulation (être là, s'intéresser et reformuler),
5. Tenir compte des facteurs d'incompréhension :
 - . nos croyances,
 - . et notre position de perception.

Savoir communiquer est un art difficile, mais il s'apprend...

- . Soyez attentif aux signes dans la vie de tous les jours afin de bien les interpréter.
- . Chaque occasion, même s'il s'agit de parler de la pluie et du beau temps est l'occasion de vous entraîner et d'ajuster au mieux votre comportement afin d'instaurer un climat de confiance, riche et productif.
- . N'oubliez pas que, si vous avez besoin d'un certain temps pour vous calibrer et vous synchroniser, votre interlocuteur aussi. Dès le premier contact, consciemment ou non, la calibration commence d'un côté comme de l'autre... Ayez donc les comportements de base attendus dès le départ...



Communiquer, c'est sécuriser, plaire, intéresser et ouvrir des perspectives.



FOAD-SPIRIT

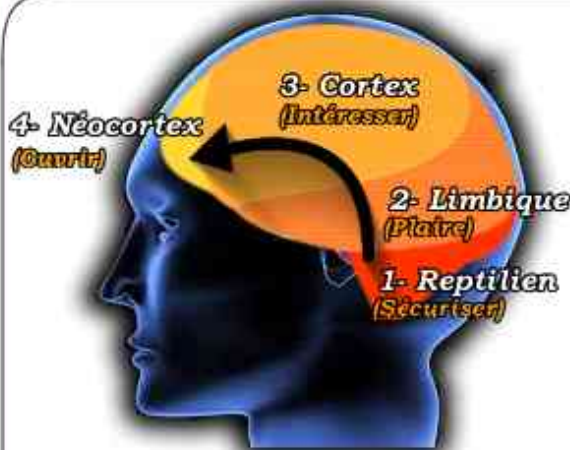


Comment communiquer efficacement ?

1 - Définir un cadre...

Mettre un cadre consiste à dire aux personnes à qui l'on s'adresse, comment on va fonctionner et pourquoi nous sommes-là. Il s'agit, comme nous allons le voir, de répondre aux besoins de chacun de nos 4 cerveaux en tenant compte de leurs caractéristiques.

Au fil de notre évolution notre cerveau n'a pas cessé de se développer. Nous dénombrons aujourd'hui, 4 cerveaux représentant chacun une étape de notre développement.



Chacun de ces cerveaux a ses propres caractéristiques, et peuvent :

1. **refuser tout changement** (cerveau reptilien : il demande à être rassuré : déroulement, durée, qualité de la personne qui parle...) => pensez sécurité
2. **oblitérer certaines informations** (cerveau limbique ou émotionnel, il faut lui plaire, s'intéresser à la personne, tenir compte de ses émotions et sensations) => pensez la forme.
3. **raisonner froidement** (cortex : il faut l'intéresser, lui fournir des arguments logiques) => pensez le fond.
4. **être capable empathie et de distanciation** (néocortex : il faut ouvrir vers d'autres horizons, prendre de la hauteur, projeter au loin) => pensez l'avenir, les perspectives.

Ainsi, que ce soit pour parler au téléphone, intervenir dans une réunion ou un groupe, prendre la parole en public ou faire un exposé... il faut à la fois sécuriser (reptilien), plaire (cerveau émotionnel) et intéresser (cortex), ouvrir des perspectives (néocortex).

Prenons par exemple un professeur en début d'année :

- . **SECURISER** : il va se présenter et présenter son programme, son déroulement (nombre d'heures par semaine, les périodes de vacances, les évaluations...),...
- . **PLAIRE** : il va tenter d'intéresser ses étudiants en listant une série de travaux à mener, les sorties, et cherchera peut-être à instaurer un lien affectif et émotionnel (humour, mode de relation, descendre dans la classe, adopter un langage proche de ses élèves ou tutoyer ses élèves...)
- . **INTERESSER** : il va décliner des éléments de programme, les nouvelles techniques ou modes de raisonnement qu'ils vont acquérir,...
- . **OUVRIER** : il va sans doute parler des perspectives d'avenir liées à son cours, faire des liens avec d'autres cours ou études, ouvrir votre pensée à d'autres horizons...

Connaître les spécificités de chacun de ces cerveaux et en tenir compte est le gage d'une communication efficace.



Communiquer, c'est sécuriser, plaire, intéresser et ouvrir des perspectives.



FOAD-SPIRIT



Comment communiquer efficacement ?

2 – Se calibrer : savoir écouter



Dans la vie de tous les jours, sans que nous en ayons réellement conscience, nous envoyons en permanence des signes à notre entourage afin d'instaurer une forme de communication ou une autre. Instinctivement nous sommes capables de créer un cadre propice à la relation, de décoder les signes que l'on nous envoie afin de nous y adapter ou au contraire de les refuser.

Cependant dans certaines situations, lorsque vous ne connaissez pas vos interlocuteurs, il vous faut un certain temps d'adaptation afin de comprendre les signes et ajuster votre position afin d'instaurer un climat de confiance essentielle pour une communication efficace.

Durant la calibration, vous êtes en position spectateur actif. Il s'agit ici d'observer le comportement de votre interlocuteur à travers son langage mais aussi l'ensemble de sa gestuelle.

Ainsi, durant l'entretien, soyez attentif aux différents signes extérieurs envoyés par votre interlocuteur : les changements de posture, la position du corps, les expressions du visage, l'intonation de la voix, les yeux, le vocabulaire employé... Tous ces indices sont autant d'indicateurs précieux vous renseignant sur l'état d'esprit et les motivations de votre interlocuteur.

Par exemple,

- . Les mots que votre interlocuteur utilise vous renseigne sur son canal sensoriel privilégié (visuel, auditif ou kinesthésique),
- . De même le registre du langage ainsi que les mots employés, vous indiquent le type de communication qu'il s'agit d'instaurer...
- . Sa posture, en avant ou en retrait, vous renseigne sur son état d'esprit et son degré d'engagement...
- . Le visage et ses mimiques ainsi que la position des yeux, sont autant d'indications précieuses pour savoir ce qu'il pense de ce que vous dites...



Vous, comme votre interlocuteur, avez besoin de cette phase de calibration pour vous accorder et vous engager mutuellement. En d'autres termes, il s'agit du « round d'observation ».

Il n'est pas nécessaire de décoder les indicateurs, il s'agit juste de les observer et d'en prendre conscience... pour vous préparer à la seconde étape : la synchronisation.



Communiquer, c'est sécuriser, plaire, intéresser et ouvrir des perspectives.



FOAD-SPIRIT



Comment communiquer efficacement ?

3 - S'adapter à son interlocuteur : la synchronisation



Tout en continuant à l'observer, il va falloir maintenant vous **synchroniser** avec votre interlocuteur. Ainsi, **vos attitude et votre langage doivent s'adapter à ceux de votre interlocuteur**. Vos mots, votre posture, vos mimiques doivent se rapprocher de ceux de votre interlocuteur. C'est une façon très puissante de « faire passer le courant » avec la personne de votre choix.

Ceci a un triple effet :

1. Créer un climat favorable à une relation constructive,
2. Installer une relation de confiance,
3. Comprendre l'état d'esprit de votre interlocuteur en adoptant ses comportements et son langage.

Concrètement, sur quoi pouvons-nous nous synchroniser ?

1. Se synchroniser sur le langage.

Utiliser le canal préférentiel de votre interlocuteur plutôt qu'un autre.

- . J'entends bien ce que vous dites: le canal préféré est auditif.
- . Je vois bien ce que vous dites: le canal préféré est visuel.
- . Je sens bien ce que vous avez voulu dire: le canal préféré est le canal sensitif

Évitez d'avoir un langage trop sophistiqué avec une personne qui a un langage simple.

À l'inverse, surveillez votre langage avec une personne dont le langage est naturellement plus travaillé.

2. Se synchroniser sur les postures et la gestuelle de notre interlocuteur.

Il s'agit là d'adopter les positions du corps proches des positions du corps de notre interlocuteur.

- . Lorsqu'il se croise les bras, lorsqu'il passe d'une jambe à l'autre, faire la même chose.
- . Lorsqu'il est assis et croise les jambes, reproduire ce mouvement.
- À encore, la prudence s'impose, il ne s'agit pas de singer notre interlocuteur mais de lui renvoyer en quelque sorte une image en miroir, de lui-même.

3. Se synchroniser sur ce que ressent notre interlocuteur, sur son état interne.

- . Notre interlocuteur est passionné: il vaut mieux avoir le langage, la gestuelle de quelqu'un de passionné pour mieux entrer en communication avec lui
- . Le langage de mon interlocuteur est calme et traduit un véritable calme intérieur, j'aurais tendance à utiliser le même ton de voix calme et posé.

4. Se synchroniser sur la manière dont les gens perçoivent ou se représentent le monde.

Il nous arrive parfois de dire de quelqu'un avec qui nous n'arrivons pas à dialoguer : « Tu ne peux pas comprendre, nous ne sommes pas sur la même planète », Il s'agit ici d'entrer dans le monde de l'autre pour en comprendre l'intérêt, les valeurs et partager des expériences, des émotions... Pour communiquer avec quelqu'un il faut accepter, au moins un certain temps, sa façon d'envisager les choses, de voir et de vivre le monde.

S'exercer régulièrement... Maintenant que vous savez ce que vous faites inconsciemment, observez-vous quand vous partagez un bon moment avec une personne et vous vous surprendrez à pratiquer la synchronisation sans même vous en rendre compte.



Communiquer, c'est sécuriser, plaire, intéresser et ouvrir des perspectives.



FOAD-SPIRIT



Comment communiquer efficacement ?

4 - L'écoute active et la reformulation...



L'écoute active, c'est être réellement à l'écoute de la personne qui nous parle. Il s'agit d'écouter non seulement ce qu'elle nous dit mais aussi d'écouter son corps et ses émotions. Dans cette perspective, il s'agit d'encourager son interlocuteur à développer sa pensée et de l'aider à exprimer ce qu'elle a à dire... Une des techniques les plus efficace pour mettre en place cette écoute active consiste à reformuler...

Reformuler pour bien se comprendre...



La reformulation consiste à redire avec vos mots ce que l'on a compris... Que ce soit au niveau de la logique ou des sentiments...

La reformulation a un double objectif :

- . s'assurer que l'on a bien compris,
- . et montrer à son interlocuteur qu'on le comprend.

Nous pouvons demander :

- . « Si j'ai bien compris, ce que tu veux me dire c'est... ? »,
- . « Si j'ai bien compris, ce que tu ressens c'est... ? ».

La reformulation permet à celui qui parle de se sentir écouté, compris, intéressant et permet également à celui qui reformule de comprendre exactement ce que vient de dire l'autre.

Lorsque l'on reformule, la personne aura presque toujours tendance à étoffer son discours, ainsi l'on en apprendra plus sur elle-même que dans une discussion où l'on s'interrompt mutuellement.



Communiquer, c'est sécuriser, plaire, intéresser et ouvrir des perspectives.



FOAD-SPIRIT



Comment communiquer efficacement ?

5- Comment se fait-il que nous ne nous comprenions pas...

Hormi ce que nous venons de voir, deux facteurs essentiels permettent d'expliquer les facteurs d'incompréhension et de conflit. Il y a d'une part nos croyances qui nous poussent à interpréter et à juger l'autre et d'autre part notre position de perception, souvent extérieure, qui ne nous invite pas à comprendre ce que dit ou bien ressent l'autre...

Voyons-les un peu plus en détail...



Les croyances

Nos croyances nous poussent à interpréter (positivement ou négativement) les paroles et les gestes de l'autre... et induisent chez nous des comportements en réactions avec nos interprétations...

Nos interprétations et nos croyances ne sont pas toujours justes. Il est inutile de présupposer ou d'émettre un jugement. C'est une perte totale d'énergie et cela ne fait que révéler notre propre personnalité... Souvenez-vous bien que « l'on récolte ce que l'on sème » et que « nous reprochons toujours aux autres ce que nous reprochons à nous-même ».

Pour éviter des interprétations erronées sources de conflits et d'incompréhensions, il faut essayer de lever le voile...

- Dans une conversation, il est très facile de placer la question « Quelle est ton intention quand tu me dis... ou quand tu fais... ? ». Si vous prenez le temps de poser cette question lorsque quelque chose vous gêne ou vous dérange dans ce que fait ou dit l'autre, vous éviterez beaucoup de conflits et d'incompréhension réciproque et instaurerez un rapport vrai et en accord avec vous-même.



La position de perception...

La plupart du temps, nous ne cherchons pas à nous mettre à la place de l'autre pour comprendre ce qu'il dit et fait. Il est en effet généralement plus commode de critiquer que de se mettre à la place de l'autre...

Il ne s'agit pas d'excuser tel ou tel comportement ou façon de penser, mais de comprendre de l'intérieur le pourquoi du comment...

La position de perception consiste à se mettre à la place de l'autre, notamment pour gérer les conflits. Mais sans en arriver à ces extrêmes, il s'agit de mieux comprendre l'autre afin d'adopter le bon comportement.

Alors dès maintenant, si vous le voulez bien, prenez l'habitude de vous mettre à la place des autres, rentrez dans ses chaussures afin d'éliminer au plus tôt les sources d'incompréhension.



Communiquer, c'est sécuriser, plaire, intéresser et ouvrir des perspectives.