

1* Les éléments de la communication

La communication rassemble plusieurs éléments :

- l'action, le fait de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un ;
- l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste et hétérogène ;
- l'action, pour une entreprise, d'informer et de promouvoir son activité auprès du public, d'entretenir son image, et ce quel que soit le procédé médiatique utilisé.

Elle concerne aussi bien l'homme (communication interpersonnelle, de groupe, de masse) que l'animal et la plante (communication intra- ou inter-espèces) ou la machine (télécommunications, nouvelles technologies).

Lorsqu'on transmet un message physique, oral ou écrit, on s'inscrit dans une **situation de communication**. D'ailleurs, la socialisation de l'individu est étroitement liée aux communications qui s'établissent entre lui et son environnement : **l'individu qui communique se socialise**.

Grâce aux moyens de communication qui existent aujourd'hui et que nous avons à notre disposition, la Terre est actuellement un **village planétaire**. Il est possible de connaître ce qui se passe à l'autre bout du monde quasiment en temps réel. Cependant, malgré une transmission de l'information de plus en plus rapide et des moyens et techniques toujours plus performants, la communication n'est **pas toujours efficace**. En effet, il ne faut pas confondre rapidité technique et rapidité de communication, ni efficacité technologique et efficacité de la communication.

2* Les techniques de communication de base

La communication de base se repose sur les quatre techniques suivantes ; poser des questions, l'écoute, la prise de parole et la reformulation.

2.1 Poser des questions

Poser des questions, c'est pour des partenaires une manière de se connaître, d'explorer une situation, d'obtenir des informations, d'approfondir certains points, de se préparer à agir.

Différents types de questions peuvent donner à la communication son efficacité. Les questions sont pertinentes si elles sont adaptées à la situation d'échange et si elles permettent de recueillir l'information attendue auprès de l'interlocuteur.

a. Les questions fermées

Les questions fermées sont utilisées pour obtenir des informations. Ce sont des questions délimitées qui implique des réponses précises qui permettent de faire le tour d'un sujet ou de recueillir à son propos les informations essentielles.

Par exemple : Quoi : De quoi s'agit-il ? Qui : De qui est-il question

Exemple :

- Etes-vous libre jeudi matin ? Réponse : oui/non.

- Etes-vous d'accord avec la proposition que je viens de vous présenter ?

L'interlocuteur est amené à donner une réponse du genre OUI ou NON, qu'il argumentera peut-être.

b. Les questions ciblées (faits)

Ce sont des questions fermées. Quand : À quelle époque cela a-t-il eu lieu ? Où : À quel endroit l'événement a-t-il eu lieu ? Pourquoi : Quelles sont les causes du déclenchement du phénomène ? Comment : De quelle manière les choses se sont-elles déroulées ?

c. Les questions à choix multiple

L'éventail proposé est plus large, ce sont les questions posées dans les sondages par exemple.

d. Les questions ouvertes

Les questions ouvertes incitent à la réflexion et à la mobilisation des idées sur un thème. Elles couvrent l'ensemble du sujet. La réponse est totalement libre. Ce sont des questions qui obligent l'interlocuteur à réfléchir. Elles l'obligent à s'engager personnellement. Elles entraînent parfois des digressions ou des blocages.

Exemple : Que pensez-vous de cette proposition ?

Une question ouverte ne contient jamais sa propre réponse et laisse la possibilité à l'interlocuteur d'exprimer réellement son opinion et sa façon de voir.

Une question ouverte ne donne pas à l'interlocuteur d'idée précise sur la forme que devrait revêtir sa réponse : "Que pensez-vous du produit X ?"

Poser des questions ouvertes, c'est favoriser des échanges sur un problème, un sujet ou l'expression d'un sentiment ou d'un point de vue.

1.2 L'écoute

Écouter votre interlocuteur, cela paraît simple. Mais en fait, que signifie réellement écouter ?

Écouter c'est d'abord se taire. Cela peut paraître évident, mais combien de fois lors d'une discussion, deux personnes parlent-elles en même temps ?

Combien de fois l'une d'elles est coupée, interrompue dans sa suite d'idées et même contrée par l'expression d'une opinion, par des conclusions hâtives ou des arguments agressifs ?

ÉCOUTER ce n'est pas seulement se taire, combien de fois avez-vous constaté que votre interlocuteur n'avait pas entendu un seul mot de votre exposé ? Ne vous est-il pas arrivé souvent d'agir de même ? D'avoir la tête ailleurs ? De penser à ce que vous alliez répondre ? En un mot, de ne pas écouter ?

Si l'ÉCOUTE est la technique de communication la plus évidente et la plus efficace, c'est également celle qui est la plus mal utilisée.

La non-écoute est souvent à la base des malentendus et des conflits de la vie.

A long terme, l'ÉCOUTE est aussi un moyen de mettre en place une relation et un climat satisfaisant entre des personnes ou des groupes.

On se trompe profondément si on pense que l'écoute est un acte passif. Les mots que vous entendez ne se transforment pas en idées et en informations sans que vous ayez à intervenir.

Et puisque vous passez les trois quarts de votre temps dans des activités de communication orale avec d'autres personnes, autant faire que ce temps soit le plus rentable possible.

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, resté 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

1.3 La prise de parole

Prendre la parole pour exprimer son point de vue ou ses sentiments, c'est développer sa spontanéité, ce qui implique :

Un élan et/ou

Une acquisition culturelle et/ou

Une réponse nouvelle et adéquate à une situation nouvelle (Moreno)

L'expression libre favorise une diminution de l'anxiété personnelle et participe à l'évolution de la dynamique d'un groupe.

Les limites de la prise de parole :

Ce que vous dites n'est pas ce que vous avez expérimenté.

Ce qui est entendu n'est pas ce que vous avez dit

Ce qui est interprété n'est pas ce qui est entendu

1.4 La reformulation

La reformulation est une intervention orale qui vise à redire avec d'autres mots d'une manière plus concise ou plus explicite ce qui vient d'être exprimé par une personne.

Reformuler ce n'est pas répéter mais redire avec d'autres mots ce que l'interlocuteur a dit. La reformulation est un instrument de l'écoute. Elle sert à améliorer l'écoute, à encourager la parole de chacun, à la mettre en valeur. Elle sert aussi à vérifier, à rectifier avec nuance, à dédramatiser ce qui a été prononcé.