

Bien communiquer



LES ATTITUDES EFFICACES POUR BIEN COMMUNIQUER

Reformuler

C'est l'attitude la plus efficace. Elle offre une liberté d'expression pour chacun. Reformuler en miroir ce que l'on vous dit ou la question posée permet de mesurer :

- Ce qui a été dit par la personne. Ainsi, elle peut préciser son idée ou sa question.
- Ce que vous avez entendu, c'est très important car la personne se sent reconnue. L'écoute est le signe de reconnaissance le plus important.
- Ce que vous avez compris. Ceci ne veut pas dire répéter tout ce qui vous a été dit mot à mot mais signifie que vous avez compris en utilisant le plus fidèlement l'idée ou les mots de votre interlocuteur.

Si quelqu'un est un peu agressif ou virulent dans ses propos, la reformulation lui montre qu'il a été entendu et permet de faire baisser « *la pression* » du dialogue en cours.

Questionner

Questionner, pour approfondir ce que vous dit votre interlocuteur, lui montre que vous vous intéressez à lui. Cela facilite la communication et augmente sa confiance en lui.

2 types de questions sont utilisées :

- Les questions ouvertes commençant par : Comment, Que (ou qui), Quel, Combien, Où, Quand et Pourquoi,
- Les questions fermées qui demandent un oui ou un non, en tous les cas une réponse très courte ou une précision.

Soutenir, féliciter, encourager, rassurer

Chacun a besoin d'être reconnu dans ses efforts et ses succès. Les mots apaisants et rassurants, les encouragements et les félicitations sont une stimulation ; ils donnent envie de progresser.

Le soutien, dans le sens d'encourager ou rassurer :

- s'utilise quand la personne est triste, démotivée, inquiète, anxieuse...
- se fait principalement en questionnant et reformulant pour aider l'interlocuteur à éclaircir ses idées.

- n'indique pas que vous êtes d'accord avec votre interlocuteur
- montre que vous compatissez avec ce qui lui arrive. Mais attention à ne pas infantiliser.

ATTITUDES MOINS EFFICACES OU À ÉVITER POUR BIEN COMMUNIQUER

Conseiller des solutions

Conseiller, c'est dire à l'autre ce qu'il faut faire. Ceci est moyennement apprécié car nous savons mieux ce qui nous convient que quiconque.

Pour que vos conseils soient mieux suivis d'effets, il est important de comprendre comment ils sont reçus et quels impacts ils ont sur vos interlocuteurs.

À partir du moment où la personne n'est pas actrice de la décision, elle est infantilisée.

Interpréter

Interpréter, c'est tenter de trouver la signification profonde de ce que dit notre interlocuteur. Or, cette interprétation se fait toujours à travers notre vision du monde, de notre mode de vie, nos valeurs, nos croyances, nos expériences. Nous avons tendance à croire que tout le monde est comme nous, pense comme nous, agit comme nous.

Or, chaque être humain est unique et a une vision du monde unique. Il y a donc autant de réalités que de personnes.

Pour s'assurer que l'interprétation que nous faisons des propos de quelqu'un est juste, il nous faut :

- reformuler ce qu'il a dit.
- questionner pour en savoir plus ou clarifier le propos.
- questionner pour obtenir son approbation sur notre interprétation.

Juger ou évaluer

Juger, évaluer ce qui est bien, convenable, conforme, faisable, c'est encore et toujours ramener les choses à soi. Alors que, pour bien communiquer, l'objectif est d'essayer de comprendre le point de vue de l'autre.

Juger et évaluer sont des attitudes « *naturelles* » car, pour choisir ou créer notre échelle de valeurs et nos critères, nous devons juger de ce qui est bon pour nous, de ce qui nous plaît et nous fait plaisir. Cela est parfait en ce qui nous concerne. Mais comment pouvons-nous savoir ce qui est bon ou bien pour l'autre ? Avons-nous accès à son expérience et à son échelle de valeurs pour le savoir ? Peut-être en partie, mais lui seul, sait ce qui est bon ou bien pour lui.

Comment faire pour ne pas juger ?

Considérer notre interlocuteur comme responsable et libre de ses décisions et de ses choix qui lui paraissent le mieux correspondre à ses besoins dans la vie qui est la sienne aujourd'hui.