

## Résoudre les problèmes de communication

« Il n'y a pas d'amour sans histoire<sup>1</sup> », et il n'y a pas de communication sans problème. Cela vaut pour le français comme pour l'anglais. Seulement, comme nous l'avons vu, nous avons tendance à considérer la plupart des problèmes de communication en anglais comme un signe de manque de compétences. Et si ce n'était pas ça ?



### *S'organiser*

#### **Problème ? Solution !**

Observez une discussion en français entre deux collègues et prenez note chaque fois que quelqu'un signale un problème, demande une précision, dit la même chose avec d'autres mots, vérifie qu'il a bien compris, résume ce qu'il vient de dire, se reprend pour mieux s'expliquer. Soyez très attentif et notez chaque occasion.

Impressionnant, non ? La communication regorge de petits bouts de problèmes ou de malentendus potentiels que les deux personnes déjouent un peu comme un féru de VTT descend la pente à toute allure et évite les cailloux et les racines sans avoir l'air de se donner beaucoup de mal.

Voilà encore une chose que vous faites automatiquement en français ; il s'agit à présent de prendre cette compétence et de la transposer en anglais.

---

1. Francis Cabrel.

## ***What's the problem?***

D'où viennent nos problèmes de communication en anglais ? La réponse la plus facile (et souvent « un peu facile ») est : de l'anglais. Il est vrai qu'il faut des compétences de base pour pouvoir communiquer. Mais cela n'est que la pointe de l'iceberg. Une fois les bases maîtrisées, les sources de nos ennuis comprennent, notamment :

- le style de communication : le débit et un accent plus ou moins fort, certes, mais aussi un discours plus ou moins structuré et « logique »... bref, tout ce qui fait vos problèmes de communication en français ! Essayez donc de comprendre un Marseillais brouillon vous débitant une histoire abracadabrante à toute vitesse... ;
- le contenu : si on vous parle d'un sujet que vous ne maîtrisez pas, vous aurez plus de problèmes. À l'inverse : quand vous communiquez sur un sujet connu ou dans votre domaine d'expertise, vous communiquez plus facilement ;
- les bruits ambiants : un mobile qui crachote, une téléconférence dans une salle avec un écho d'enfer, un concert d'imprimantes à l'arrière-plan, trois personnes qui parlent en même temps : autant de sources de problèmes que vous identifiez comme telles en français mais que vous ignorez parfois en anglais en croyant que ce sont vos compétences qui ne sont pas à la hauteur ;
- un manque d'attention ou une attention mal dirigée. Rappelez-vous ce que nous avons dit de l'écoute (voir fiche 3) : le fait que vous ne captiez même pas la moitié de ce qui se dit en français ne vous empêche pas de suivre les grandes lignes de la discussion. En anglais, c'est la même chose.

C'est souvent votre souci de tout comprendre qui vous empêche d'écouter réellement l'autre, et dès que vous ne comprenez pas un mot, vous vous attachez à ce trou noir, loupez la suite de la discussion et ne comprenez plus rien.

CQFD, vous le saviez bien que votre anglais n'était pas à la hauteur... **Vraiment ?!** Inversez la vapeur ! Dites-vous que, comme en français, même sans les détails, vous comprendrez toujours l'essentiel et pouvez avoir des précisions sur le reste.

Comme vous le voyez, ce ne sont ni uniquement ni même souvent principalement vos compétences en anglais qui sont en cause quand vous rencontrez un problème de communication. Alors faites-vous confiance et dites-vous qu'un problème, c'est fait pour être résolu.



## Réussir

### L'expert, c'est vous

Qu'il s'agisse de prévenir un problème de communication ou de le résoudre, partez d'une position de force. Utilisez toutes vos ressources : Que connaissez-vous du sujet ? Que connaissez-vous du contexte ? Que savez-vous de l'attitude ou de la position de la personne par rapport au sujet dont on parle ? Que disent ses gestes et le ton de sa voix ?

Rappelez-vous : c'est bien parce que vous savez communiquer que vous pourrez toujours mieux comprendre ; et c'est parce que vous comprenez les grandes lignes que vous pouvez demander des précisions sur les détails.

## Better to be safe than sorry

Résoudre un problème, c'est bien – mais le prévenir, c'est encore mieux. Comment le faire ?

Pour bien vous faire comprendre :

- structurez votre discours : utiliser la signalisation (*firstly, secondly... because, as a result...*) et une argumentation déductive qui donne la priorité à vos points principaux (voir fiche 7) ;
- communiquez de façon simple et claire : des phrases courtes ponctués par des pauses et un vocabulaire simple rendent votre message plus percutant – et plus facile à comprendre (voir fiche 8) ;

- paraphraser : redire ce que vous aviez dit en utilisant des mots différents permet à l'autre de mieux vous comprendre. Dans une présentation, vous pouvez aller jusqu'au « triangle » : dire trois fois la même chose mais de trois façons différentes, et donner ainsi à votre public trois chances pour comprendre...
- vérifiez de temps en temps que l'autre vous suit toujours ;
- soyez attentif aux signaux de détresse : l'absence d'écoute active ou un regard qui se « balade »...

À l'inverse, quand c'est vous qui écoutez, prenez soin de montrer que vous suivez et de vérifier que vous avez bien compris – vous éviterez bien des problèmes.

Imaginez que vous êtes dans une réunion professionnelle. Il est question d'un nouveau projet international et on demande à chacun son avis sur la question. Votre collègue tchèque réagit en disant : *“The people at the Prague office aren't very happy – we think this needs changing.”*

Qu'est-ce qu'il veut dire ? Pour être sûr de bien comprendre le sens de son message, vous pouvez :

- poser des questions : *“Can you be a bit more specific? What are you not happy about? What would you like us to change and how?”* ;
- paraphraser : *“If I understood you correctly, you and your colleagues aren't satisfied, and you think that we should improve the project before carrying it out. Is that right?”* ;
- résumer : *“So you're saying that you and your colleagues would like to change things before we move on.”* ;
- anticiper la suite, les implications ou les conséquences : *“OK, so you must have some suggestions. Let's hear them.”*



## Bon à savoir

### Problème de communication ou problème tout court ?

Un problème de communication est parfois le résultat d'un problème plus profond. Que vous cherchiez à prévenir ou à résoudre un problème, essayez de vous attaquer à la cause et non au symptôme.

Si vous écoutez aussi ce qui n'est pas dit, cela vous permettra parfois de vérifier mieux ce que dit réellement l'autre : *“Are you saying that if we changed the project, people at the Prague office would be more motivated to participate?”*

Faut-il le rappeler ? Ces stratégies marcheront si, et **uniquement** si, vous écoutez avec attention ce que dit l'autre. Ici comme ailleurs, c'est votre présence dans la situation qui est votre premier outil.

## À chaque problème sa solution

Nous l'avons dit : avec la meilleure volonté du monde, il ne vous sera pas possible d'éviter tous les problèmes de communication, car ils font partie de la communication – et c'est aussi bien ainsi.



## S'organiser

### Problème ? Solution ! (2)

Reprenez la discussion entre vos deux collègues, évoquée plus haut : qu'est-ce qu'ils ont fait pour assurer que l'autre comprenne bien ? Comment ont-ils modifié leur façon de communiquer en voyant que l'autre ne suivait plus ? Quelles sont les stratégies qu'ils ont utilisées pour vérifier qu'ils ont compris, pour résoudre un problème ou clarifier un malentendu ?

Les stratégies pour résoudre un problème ou clarifier un malentendu sont en grande partie les mêmes que pour prévenir, mais il vous faudra souvent être encore plus explicite et plus précis.

Si vous discutez d'un sujet complexe, évitez, dans la mesure du possible, les questions bateau du style : *“Could you repeat that, please?”* Ce

qu'on vous répond risque d'être tout aussi difficile à comprendre, et il vous faudra plus longtemps pour arriver à une solution. Des stratégies plus efficaces existent :

- posez des questions très précises et utilisez l'accent tonique pour que l'autre comprenne quelle partie vous n'aviez pas comprise : “*Sorry, did you say Tuesday or Thursday?*” ou “*Sorry, how many days did you say?*”
- paraphraser et résumez d'abord la partie que vous avez comprise (ou croyez avoir comprise), et posez votre question seulement ensuite.
- adoptez une approche en trois temps : signalez un problème, définissez-le et esquissez une solution ou posez une question : “*Sorry, I didn't understand what you said about the delivery – was it **this** week or **next** week?*”