1. Maîtriser sa communication

La communication est un échange d'informations. Elle revêt donc différents aspects et a évolué au fil des ans en suivant les progrès technologiques. Ce qui est primordial dans la communication n'est pas tant le fait de communiquer que la manière de communiquer ; mieux vaut réussir à faire passer quelques idées claires à son interlocuteur plutôt que de le noyer par un discours dont il ne retiendra rien, sinon que la prochaine fois il prêtera encore moins attention à ce que vous lui direz.

Exercez-vous !

Repensez à ces personnes autour de vous ayant un fort charisme. Vous êtes tenté de les croire « sur parole », sans plus de preuves. Vous vous sentez avec eux en pleine confiance, sans pouvoir vous l'expliquer. Au contraire, un collègue rencontré pour la première fois peut vous être antipathique. D'après vous, quelle en est la raison ? Comment expliquez-vous cette non-affinité ?

Pourquoi Évelyne est-elle appréciée, écoutée, respectée par ses collègues alors que Catherine est transparente et noue peu de contacts après plusieurs années dans l'entreprise ? Qu'est-ce qui fait la différence ? Ce qui fait leur différence : c'est la manière dont elles communiquent.

© Groupe Eyrolles

Prendre soin de sa communication orale

La communication orale est et reste le principal moyen de communication.

Exercez-vous !

Prenez quelques instants de réflexion avant de répondre à la question suivante : « Lorsque vous communiquez oralement une information à un interlocuteur, quel est selon vous le plus important ? votre comportement, la façon dont vous dites la chose ou le contenu de ce que vous dites ? »

Les trois supports de la communication orale sont :

- l'attitude ;
- l'intonation de la voix ;
- le sens propre du message défini par les mots et le style employés.

Lors de la communication orale d'un message :

- 50 % du message est transmis par l'attitude ;
- 30 % du message est transmis par l'intonation ;
- 20 % du message est transmis par le sens propre du message.

Vous aviez certainement à l'esprit ces pourcentages mais dans l'ordre inverse !

Bien que ceci soit repris par tous les spécialistes de la communication, j'aimerais vous en convaincre à travers quelques exemples.

© Groupe Eyrolles

Imaginez la scène suivante un lundi matin. Vous saluez un collègue d'un autre service que vous croisez régulièrement et lui demandez nonchalamment s'il a passé un bon week-end. Sa réponse aura un impact fort s'il vous dit, en s'avançant vers vous, tout sourire, les avant-bras levés et ouverts, son index pointant son alliance (*attitude*) et la voix joyeuse (*intonation*) : « Le plus beau week-end de ma vie, je me suis marié » (*sens propre*). Par contre s'il vous dit la même phrase avec la même intonation mais sans aucun geste, en restant immobile, son message aura certainement moins d'impact sur vous. Il ne vous aura pas transmis l'importance de cet événement. Enfin, imaginez toujours les mêmes mots, mais prononcés sans gestes, dans une attitude prostrée et sur un ton monocorde. Là, c'est sûr, vous retiendrez du message qu'on l'a forcé à se marier ! Ainsi, ce dernier message perçu est totalement différent du premier.

Cet exemple est caricatural. Il est clair que notre attitude et le ton de notre voix s'accordent le plus souvent de manière naturelle, avec le texte de la parole. Cependant, il n'est pas rare que le dosage soit imparfait et que le message perde alors 30 % à 50 % de son impact, simplement parce que le facteur essentiel qu'est l'attitude ou le ton aura été négligé.

© Groupe Eyrolles