

Introduction

Rien de plus simple ni de plus instinctif que de communiquer avec nos semblables. La preuve, nous le faisons tout au long de la journée sans même y penser.

Selon la représentation schématique classique, la communication met en présence un émetteur désireux de faire passer un message à un récepteur grâce à l'utilisation d'un canal. À condition que le récepteur s'exprime bien, que le canal soit propice et le récepteur de bonne volonté, la communication devrait bien passer.

Or, les ratés dans ce domaine sont nombreux. L'expérience nous le démontre quotidiennement. Les messages émis sont rarement clairs et univoques. Le canal n'est pas toujours le bon. Le récepteur ne se comporte jamais comme un enregistreur neutre qui décoderait sans fautes l'intégralité du message. L'un ou l'autre voire les deux protagonistes peuvent se trouver surpris, irrités et même blessés au cours de ce processus.

Cela va bien au-delà de la simple transmission d'une information d'un émetteur à un récepteur par le biais d'un canal. En effet, en communiquant, l'émetteur ne cherche pas seulement à véhiculer une information. Il cherche à obtenir une action : convaincre, influencer, vendre, faire agir, être obéi, manipuler, se mettre en avant, briller, être admiré, être aimé, faire rire, faire peur, se défendre, attaquer, blesser. Le récepteur, de son côté, est tout sauf un enregistreur passif. Il filtre, trie, interprète, trans-

forme les informations qui lui parviennent. Et elles ne lui parviennent pas toutes. Sans parler de toutes les occasions où il n'a pas envie de communiquer !

Heureusement, il existe des solutions pour améliorer tout cela, pour mettre un peu d'huile dans ces rouages complexes. Notre ambition est de vous apporter ces solutions.

Au cours de cet ouvrage, nous vous proposons de partir à la découverte des trois clés qui vous permettront d'ouvrir les deux grandes portes de la communication orale.

Trois clés pour ouvrir deux portes, nous voici à nouveau face à un paradoxe ! L'explication est bien simple : c'est que chacune a besoin des trois clés pour s'ouvrir.

Les deux portes représentent les deux grandes situations au cours desquelles on communique : en face à face et en groupe. Les deux cas sont bien différents, mais requièrent des techniques comparables.

Ce sont nos trois clés : la gestion du stress ou du trac, la maîtrise de la communication non verbale et la maîtrise de la communication verbale.