

## La communication au sein de votre équipe

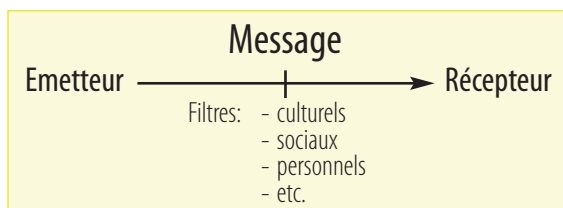
Développez les aptitudes de communication au sein de votre équipe, vous améliorerez ainsi le climat de travail, l'énergie et vos performances.

En fait, qu'est-ce que la communication? Communiquer vient du mot latin «communicare» qui signifie: «être en relation avec». Dès que les êtres humains se rencontrent, ils communiquent. En effet, on ne peut pas ne pas communiquer! Les échanges ne se font pas uniquement verbalement, ils ont lieu aussi au niveau du nonverbal. Même si un individu ne souhaite pas communiquer, le corps émet des signaux. Le regard également, sans qu'il s'accompagne de mots, peut être très riche de signification. Les problèmes rencontrés dans les organisations sont rarement d'ordre technique, mais plutôt d'origine humaine liée à des problématiques de communication. Aussi étonnant que cela puisse paraître, dans nos sociétés nous apprenons à parler, mais pas forcément à communiquer!

### Autres aspects théoriques de la communication

La communication est un de ces actes par lequel un être humain déclenche le comportement de l'autre. La communication désigne le processus interpersonnel par lequel on envoie et on reçoit des signes comportant des messages. Dans un premier temps, l'expéditeur (l'émetteur) se charge d'encoder un message préparé sous forme de signes compréhensibles, d'ordre verbal ou non verbal. Le message est expédié grâce à une voie de communication (canal de communication) à un destinataire (récepteur) qui se charge alors d'en décoder et d'en interpréter le sens.

### Le schéma de la communication



En approfondissant le schéma ci-dessus, nous nous rendons compte que la communication s'avère riche, mais qu'en fait elle est très complexe. Pourquoi? En effet, les mots que nous utilisons sont un code et pour bien communiquer, il est vital de ne pas les confondre avec ce qu'ils représentent. Dans la réalité, chaque être humain met derrière chaque mot une signification différente.

Le processus de communication peut également être défini sous forme d'une série de questions:

**QUI?** (Expéditeur)    **DIT QUOI?** (Message)    **DE QUELLE MANIÈRE?** (Voies et outils de communication)  
**À QUI?** (Destinataire)    **AVEC QUEL RÉSULTAT?** (Interprétation)

#### Exemple:

Dans le cadre d'un groupe de personnes, je demande parfois, pour démontrer cette richesse et en même temps la complexité de la communication, d'évoquer spontanément le sens d'un mot, par exemple **une rose**. Les membres du groupe évoquent des éléments fort différents: une fleur, le parfum, l'amour, la tendresse, pour d'autres les épines! A quoi peut aboutir cette problématique? Nous croyons souvent être sur la même «longueur d'onde», alors que nous ne le sommes pas. Ceci provoque une incompréhension, des malentendus, voire même des conflits.

### Les outils de communication de base

Afin de maximiser nos chances d'être sur la même «longueur d'onde», il s'avère primordial de maîtriser dans une première étape les outils de communication de base, à savoir:

- l'écoute active
- la reformulation et la vérification
- la clarification.

**L'écoute active** consiste à écouter réellement votre interlocuteur du début à la fin, donc de maintenir un état de concentration élevé, de ne pas couper la parole à votre interlocuteur. En plus, en pratiquant réellement l'écoute active, vous montrez à votre interlocuteur que vous l'écoutez réellement (alternance de signes verbaux et non verbaux). Vous vous engagez également à n'avoir aucun jugement, ni aucune interprétation de ce qui est dit. Nous constatons que l'écoute active présente des aspects compliqués et qu'elle nécessite de l'entraînement.

**La reformulation et la vérification** (synonymes: feed-back, quittance, réexpression) consiste à rechercher auprès de votre interlocuteur une confirmation après avoir effectué l'écoute active. Elles permettent en plus de faire réfléchir une deuxième fois votre interlocuteur.

**La clarification** a pour but d'aller rechercher le sens d'un mot qui est utilisé par votre interlocuteur.

#### Exemple:

**Emetteur:** «Je trouve que l'ambiance de travail n'est pas bonne dans notre équipe».

**Récepteur:** «Tu viens de me dire que l'ambiance de travail n'est pas bonne dans notre équipe». (= reformulation). «Est-ce bien cela?» (= vérification).

#### Exemple:

**Emetteur:** «Je trouve que l'ambiance de travail n'est pas bonne dans notre équipe».

**Récepteur:** «Que signifie pour toi une ambiance de travail pas bonne?» (= clarification)

### Votre progression par l'entraînement:

En optimisant l'utilisation appropriée de tous les outils de communication de base développés ci-dessus (écoute active, reformulation/vérification et clarification), votre communication s'enrichit énormément.

Ainsi, vous démontrerez également de l'empathie.



**Romain Ducret,**  
formateur et  
coach professionnel