

## 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.

Lors de notre dernier article (voir OTC magaz'in n° 19), nous avons développé certains aspects théoriques de la communication. Nous avons mis en évidence que dans nos sociétés, nous apprenons à parler et pas forcément à communiquer. Nous avons vu que la communication s'avère riche, mais qu'elle peut également être complexe. En effet, chaque être humain met une signification différente derrière chaque mot. Nous avons également expliqué certains outils de communication de base, soit l'écoute active, la reformulation/vérification et la clarification. Lors de cet article, nous allons approfondir des thèmes ayant trait à la communication.

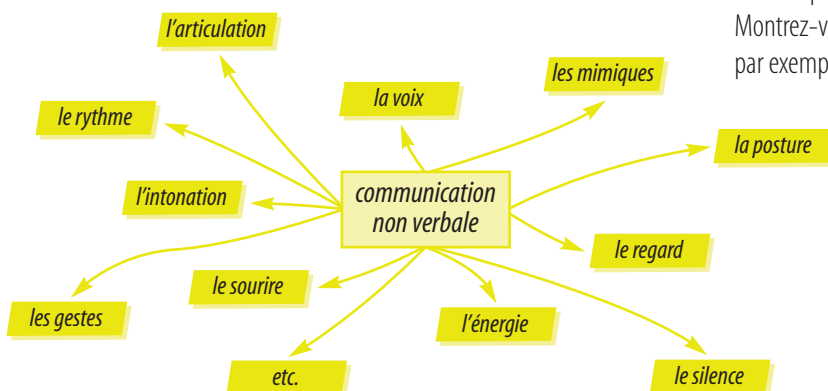
### La communication verbale et non verbale

La communication verbale, ce sont les mots. La communication non verbale fait appel à tous les messages que la gestuelle et le corps fournissent. En fait, quelle est l'influence de la communication verbale et non verbale?

Gardez ces chiffres avec une certaine prudence car, bien évidemment, ils peuvent varier selon les situations.

### Que peut-on en déduire?

Dans les relations interpersonnelles, environ 65 % du message est produit par le relationnel, en fait par les éléments para verbaux et comportementaux. Vous en faites tous les jours l'expérience: suite à une communication, vous retenir une impression générale.



Communication verbale et non verbale

35% par les mots

20% par la tonalité

45% par le corps

(gestuelle, posture, mimiques, regard, etc.)

Vous serez marqué par exemple par l'enthousiasme, par la sympathie, etc. Nous pouvons également en déduire que plus de 65 % de la communication est donc réalisée de façon inconsciente. Voici un résumé des points importants de la communication non verbale:

Nous constatons qu'il s'agit d'un chapitre important qui nécessite de l'entraînement. Prenons quelques exemples. Dans la communication écrite, les virgules remplissent une mission élevée. Essayez de supprimer la virgule, vous éprouverez une grande peine à comprendre le texte. Dans la communication orale, un rythme trop élevé nuit considérablement à la compréhension du message. En effet, ce dernier sera complètement dilué. Pour vous aider à ralentir votre rythme (95 % de la population parle beaucoup trop vite), mettez les virgules et prenez la peine de mieux articuler.

Dans la communication écrite, vous faites ressortir les mots-clés en italique ou en gras. Dans votre communication orale, vous allez changer de tonalité pour obtenir le même effet.

### La communication verbale

Retenez que le même mot n'a pas la même signification pour tout le monde. Un mot peut aussi faire émerger la sensibilité de chacun (voir OTC magaz'in n° 19 – avec le mot «la rose»). Essayez d'utiliser des mots positifs et non négatifs (par ex. «Il n'y a aucun problème» = mot négatif. Préférez «Avec plaisir!»). Montrez-vous aussi confiant dans votre communication, par exemple l'utilisation du présent démontre de l'action, tandis que le conditionnel laisse planer de l'incertitude.

Lors de notre prochain article, vous aurez l'avantage de vous plonger dans d'autres aspects très riches de la communication.

Romain Ducret,  
formateur et  
coach professionnel

