

Chapitre 3: Améliorer la capacité de communication dans des situations d'interaction.

Analyser le processus de communication Interpersonnelle, Améliorer la capacité de communication en face à face, Améliorer la capacité de communication en groupe.

Que ce soit en petits groupes, pendant une réunion, face à un jury ou devant cent personnes lors d'un séminaire, chacun d'entre nous, dans sa vie étudiante ou professionnelle, doit un jour s'exprimer en public.

Il faut savoir réussir ses interventions orales en répondant aux questions suivantes :

- Comment maintenir en éveil l'auditoire.
- Que faire pour travailler sa voix
- Comment réagir face aux questions et objections.

Prendre ta parole est un acte de communication. Nous avons tous un désir de nous exprimer, de dire. Mais avons-nous le savoir-faire pour être entendu, pour être compris ?

Qu'est-ce que communiquer ? La communication est une « mise en commun » d'idées, d'informations.

Il existe deux niveaux de communication :

- le niveau du contenu ou des informations : le verbal ;
- Le niveau de la *relation* qui passe par le *non-verbal*.

Le second niveau influence fortement le sens donné aux informations et l'issue de l'échange. Les mêmes mots seront compris différemment selon le ton, la gestuelle de l'interlocuteur.

Vous avez certainement le souvenir d'une situation dans laquelle vous avez pu vous sentir heurté non pas par les mots de la phrase prononcée, mais par le ton. Vous aviez alors répondu : « vous *Pouvez me dire les choses sur un autre ton...* »

Fixer des objectifs d'amélioration

Les questions à se poser

Définissez un objectif d'amélioration en reprenant le questionnement proposé dans la partie IV.

Quel est l'état présent ?

Que se passe-t-il aujourd'hui ? Faites une description.

Quel est l'état désiré ?

Que voulez-vous ? Que souhaitez-vous obtenir ? Comment saurez-vous que vous avez atteint cet objectif ? Que verrez-vous ? Qu'entendrez-vous ? Que ferez-vous ? Que ressentirez-vous ?

Critères

L'objectif est-il précis, formulé de manière affirmative ?

Cet objectif est-il réaliste ?

Cet objectif dépend-t-il de vous ?

Y a-t-il des inconvénients pour vous, pour votre entourage ?

Quand vous aurez atteint cet objectif, qu'est-ce que cela vous apportera de plus ? Quel est votre objectif ? En quoi est-ce important pour vous ?

Définir des moyens et des délais

Dans combien de temps ? A quelle date ?

De quoi avez-vous besoin pour atteindre cet objectif ? Comment allez-vous procéder ? Quelles actions allez-vous mettre en place ? Est-ce possible ?

Grille de définition des objectifs, des moyens et des délais

Situati on	Object if	But	Date	Moyen s
-----------------------	----------------------	------------	-------------	--------------------

Articulation insuffisante	Articuler	Etre	15	Exercices
	et prononcer	mieux compris	jours	Entraînement
	chaque syllabe			articulation

Exemple

Situation : articulation insuffisante, d'où une compréhension moindre pour l'auditoire et une fatigue pour tous.

Objectif et critères :

- articuler de façon que chaque mot soit audible
- objectif précis, réaliste, formulé de manière affirmative. Il dépend de vous et n'a pas d'inconvénient. S'il y en avait, ce serait la fatigue liée à l'attention nécessaire qui pourrait entraver la réussite. Or, quand cette technique sera suffisamment répétée, la « bonne » articulation deviendra un automatisme.

Comment saurai-je que j'ai atteint l'objectif ?

Date : dans 15 jours.

Moyens : comment ? En appliquant les exercices d'entraînement ; dans une première étape, tes exercices seront faits avec un crayon dans la bouche puis normalement.

But : quand chaque mot sera audible grâce à une bonne articulation, je ressentirai un grand plaisir car je serai compris de mes interlocuteurs. Or la compréhension et l'échange sont importants pour moi et me satisfont.

Percevoir les effets de l'objectif atteint accentue la motivation.

Augmenter la confiance en soi

Le manque de confiance en soi apparaît lorsque le sujet

Croit qu'il n'a pas les capacités nécessaires

pour maîtriser la situation.

L'esprit de la magie, Josiane de Saint-Paul.

Certaines réactions ou conclusions face à une situation entraînent une dévalorisation. Vous vous dites que la prise de parole face à un jury est difficile et que vous n'avez pas les capacités nécessaires. Ou vous vous imaginez incapable de vous exprimer devant un public. Dans ces deux cas, vous créez en vous un sentiment d'impuissance. Ce sentiment génère une image de soi négative et inacceptable, il contribue à diminuer la confiance en soi.

Comment augmenter la confiance en soi ?

La confiance en soi passe par l'acceptation de soi, de ses sentiments et de ses comportements.

S'accepter

S'accepter, c'est se traiter avec bienveillance, c'est avoir une bonne opinion de soi.

Je suis une personne respectable qui :

- peut ressentir de la joie, de la tristesse, de la colère, etc. Je m'accepte avec ces sentiments ;
- peut agir de manière efficace, ou inadéquate, etc. Je m'accepte avec ces comportements.

Comment être un ami pour soi ?

Etes-vous de ceux qui pensent que la perfection est nécessaire ? Etes-vous de ceux qui se critiquent, qui se jugent constamment ? Observez plutôt ce que vous réussissez, ce qui est abouti, puis repérez le chemin utile à parcourir pour vous améliorer. Restez bienveillant à votre égard.

Accepter ses sentiments

Si, avant la prise de parole, vous ressentez de l'insécurité, de la peur, ou tout autre sentiment, il est important d'accepter ces émotions qui surviennent comme étant des émotions qui vous appartiennent.

En effet, si vous reconnaissez ces sentiments comme étant vôtres, il vous sera davantage possible de les gérer.

Si, par exemple, vous niez le sentiment d'insécurité: le fait de nier l'émotion est un acte qui occupe votre esprit et absorbe votre énergie. Du coup, vous n'êtes plus efficace, vous manquez d'énergie pour retrouver la situation qui vous apporterait un sentiment de sécurité.

Accepter ses émotions, c'est accepter cette image de soi. Accepter ses émotions, c'est se dire...« je suis quelqu'un qui, quelquefois dans des *situations très* spécifiques, *ressent* on *sentiment* d'insécurité. Ce sentiment m'*appartient*

Ce sentiment est in confortable et a des effets bloquants sur mon comportement. Comment puis-je agir pour ressentir de la sécurité ?

Exercice pour accepter ses sentiments

- repérez un sentiment que vous n'aimez pas beaucoup ressentir;
- retrouvez une situation dans laquelle vous avez ressenti cette émotion ;
- prenez le temps de vous remémorer la situation, de voir, d'entendre

ce qui se déroulait autour de vous, de ressentir cette émotion ;

- tout en respirant lentement, imaginer que vous dirigez votre respiration là où se trouve le sentiment ;
- vous continuez de respirer et vous vous dites « je suis en train de ressentir telle émotion et j'accepte de ressentir cette émotion »

Accepter ses comportements

Accepter un comportement signifie :

- reconnaître que ce comportement a existé ;
 - avoir conscience que ce comportement est on acte à un moment donné.
- vous n'êtes pas identifié à ce comportement.

Les questions sont :

- Est ce que ce comportement est adéquat à la situation
- Est-ce qu'il permet d'atteindre le résultat souhaité

Si oui j'accepte ce comportement et je renouvellerai cette manière d'agir puisqu'elle semble efficace.

Sinon j'accepte ce comportement et *je le reconnais* inefficace. Je cherche alors autre attitude possible, plus appropriée à la situation. Je reconnais qu'il y a eu un comportement inadapté. Je peux maintenant réfléchir à d'autres possibilités.

Vous avez été filmé lors de votre dernière prise de parole. Vous pouvez tranquillement regarder la cassette vidéo.

Vous observez un comportement surprenant : tout en parlant, vous marchez constamment, vous avez l'air de faire les cent pas devant le tableau.

Dans un premier temps, vous acceptez : oui c'est bien ce que vous faisiez, et au même temps vous n'êtes pas ce comportement et vous gardez une bonne estime de vous. Vous notez seulement que cette marche incessante a des inconvénients : vous perdez le contact visuel avec votre auditoire, votre voix porte moins puisque vous baissez la tête en marchant, et votre public peut se lasser de ce mouvement incessant.

Ayez sur vous un regard bienveillant : acceptez ce comportement et vous pourrez ensuite imaginer quel comportement adopter pour plus d'efficacité tout en vous sentant à l'aise. Peut-être choisirez vous de rester plus stable et d'utiliser davantage la gestuelle.

Exercice pour accepter ses comportements

L'exercice consiste à reprendre la démarche évoquée dans l'exemple dessus :

- Observez le comportement et acceptez-le :
- retrouvez une situation dans laquelle vous avez montré un comportement inapproprié ;
- revoyez la scène comme sur un écran.
- observez combien ce comportement inapproprié ne dit rien de vous-même. Vous acceptez ce comportement et vous restez en contact avec votre estime de vous.

Trouvez un autre comportement plus satisfaisant :

- réfléchissez à un ou plusieurs comportements qui pourraient être plus efficaces dans cette situation ;
- renvoyez la scène sur l'écran avec ce nouveau comportement. Réajustez si nécessaire ;
- projetez-vous dans une semaine dans une situation similaire avec ce nouveau comportement.
- observez combien ce nouvel apprentissage est utile et satisfaisant pour vous.

Entendre les cadeaux

Sachez écouter les appréciations qui sont faites sur votre prise de parole. Sachez entendre les remarques positives. Prenez le temps de les apprécier, de les mémoriser, de les ancrer.

Voici le témoignage d'une formatrice sur le rejet des compliments :

« J'ai souvent observé chez la personne qui reçoit des commentaires élogieux une attention flottante et très vite un "oui, mais" suivi d'un flot de paroles pour énoncer tout ce qui ne va pas. Bien entendu, il y a des points à améliorer, mais prenez déjà le temps d'entendre ce que vous avez réussi, combien vous avez progressé.

Dans les formations que j'anime, je remarque régulièrement des comportements de fuite face à ces cadeaux. Cette situation de rejet des compliments est fréquente.

Ainsi une jeune femme évoque d'abord sa difficulté à s'exprimer en groupe. Elle se présente ensuite avec aisance et démontre des qualités d'expression. Je lui révèle alors ce que j'ai observé : "Vous vous êtes exprimée avec aisance, avec une grande fluidité verbale ; j'ai observé que vous ne lisiez pas votre texte, vous captiez sur votre document quelques mots, puis vous développiez, vous parliez tout en regardant les personnes du groupe. Votre diction était agréable et je comprenais bien les mots que vous articuliez." La stagiaire me regarde, et répond rapidement : "oui, mais..." Là, elle décrit avec force détails ce que, selon elle, elle fait mal. Mais pourquoi se fustige-t-elle ainsi ? L'hypothèse est que la personne porte un jugement sur elle du type : "Je suis incapable de...", et en décrivant abondamment ce qu'elle a mal fait, elle confirme sans en avoir conscience, que vraiment, elle est "incapable de..."

En répondant si vite, elle n'a pas eu le temps d'accepter et d'intégrer les informations qui lui ont été données. Dans une situation de ce type, j'interromps la personne : "Avez-vous entendu ce qui a été dit ? Je vous propose de l'écouter et d'accepter."

Il s'agit pour elle de comprendre qu'elle a des ressources utiles dans la prise de parole : ces qualités sont appréciées par son auditoire. Ce sont des éléments qui seront une bonne base pour la confiance en soi. »

Acceptez ces éloges, remplissez-vous de ces paroles, ressourcez-vous avec cette émotion positive. Ainsi vous réutiliserez aisément ces comportements efficaces.

En résumé :

- analysez votre intervention et fixez des objectifs d'amélioration ;
- vous pouvez acquérir de nouveaux comportements ;
- repérez vos [imitations et donnez-vous des permissions ;
- puisez de l'assurance dans vos expériences antérieures ;
- augmentez votre confiance en vous et acceptez vos sentiments, vos comportements ;
- acceptez les informations positives qui vous sont données en retour