

COMMUNICATION

Quelles sont les quatre techniques de communication de base?

- Poser des questions
- L'écoute
- Prise de parole
- Reformulation

Poser des questions

Poser des questions, c'est pour des partenaires une manière de se connaître, d'explorer une situation, d'obtenir des informations, d'approfondir certains points, de se préparer à agir.

Différents types de questions peuvent donner à la communication son efficacité. Les questions sont pertinentes si elles sont adaptées à la situation d'échange et si elles permettent de recueillir l'information attendue auprès de l'interlocuteur.

Les questions fermées sont utilisées pour obtenir des informations.

Ce sont des questions délimitées qui implique des réponses précises qui permettent de faire le tour d'un sujet ou de recueillir à son propos les informations essentielles.

Par exemple : Quoi : De quoi s'agit-il ? Qui : De qui est-il question.

Exemple :

- Etes-vous libre jeudi matin ? Réponse : oui/non.
- Etes-vous d'accord avec la proposition que je viens de vous présenter ?

L'interlocuteur est amené à donner une réponse du genre OUI ou NON, qu'il argumentera peut être.

Les questions ciblées (faits).

Ce sont des questions fermées. Quand : À quelle époque cela a-t-il eu lieu ? Où : À quel endroit l'événement a-t-il eu lieu ? Pourquoi : Quelles sont les causes du déclenchement du phénomène ? Comment : De quelle manière les choses se sont-elles déroulées ?

Les questions à choix multiples.

L'éventail proposé est plus large, ce sont les questions posées dans les sondages par exemple.

Les questions ouvertes incitent à la réflexion et à la mobilisation des idées sur un thème.

Elles couvrent l'ensemble du sujet. La réponse est totalement libre. Ce sont des questions qui obligent l'interlocuteur à réfléchir. Elles l'obligent à s'engager personnellement. Elles entraînent parfois des digressions ou des blocages.

Exemple : Que pensez-vous de cette proposition ?

Une question ouverte ne contient jamais sa propre réponse et laisse la possibilité à l'interlocuteur d'exprimer réellement son opinion et sa façon de voir.

Une question ouverte ne donne pas à l'interlocuteur d'idée précise sur la forme que devrait revêtir sa réponse : "Que pensez-vous du produit X ?"

Poser des questions ouvertes, c'est favoriser des échanges sur un problème, un sujet ou l'expression d'un sentiment ou d'un point de vue.

Le tableau suivant résume les types de questions :

Ouvertes	Questions exploratoires qui visent à faire parler l'autre
Fermées	Questions appelant une réponse oui ou non, une information ponctuelle, une vérification
Alternatives	Questions vers un choix restreint pour saisir une tendance
A choix multiples	Questions permettant de vérifier ou tester un ou plusieurs hypothèses

L'écoute

Savez-vous Toujours Écouter Correctement ?

Écouter votre interlocuteur, cela paraît simple. Mais en fait, que signifie réellement écouter ?

Écouter c'est d'abord se taire. Cela peut paraître évident, mais combien de fois lors d'une discussion, deux personnes parlent-elles en même temps ?

Combien de fois l'une d'elles est coupée, interrompue dans sa suite d'idées et même contrée par l'expression d'une opinion, par des conclusions hâtives ou des arguments agressifs ?

« **ÉCOUTER** » ce n'est pas seulement se taire, combien de fois avez-vous constaté que votre interlocuteur n'avait pas entendu un seul mot de votre exposé ? Ne vous est-il pas arrivé souvent d'agir de même ? D'avoir la tête ailleurs ? De penser à ce que vous alliez répondre ? En un mot, de ne pas écouter ?

Si **L'ÉCOUTE** est la technique de communication la plus évidente et la plus efficace, c'est également celle qui est la plus mal utilisée.

La non-écoute est souvent à la base des malentendus et des conflits de la vie de l'entreprise.

A long terme, **L'ÉCOUTE** est aussi un moyen de mettre en place une relation et un climat satisfaisant entre des personnes ou des groupes.

On se trompe profondément si on pense que l'écoute est un acte passif. Les mots que vous entendez ne se transforment pas en idées et en informations sans que vous ayez à intervenir.

Et puisque vous passez les trois quarts de votre temps dans des activités de communication orale avec d'autres personnes, autant faire que ce temps soit le plus rentable possible.

Ce qu'il faut faire :

- Laisser parler l'interlocuteur sans lui couper la parole, identifier les points importants, les arguments du discours de l'autre, resté attentif au ton, aux gestes, aux mimiques, à tout ce qui révèle les sentiments.
- Se concentrer sur ce que dit celui qui parle sans penser à ce que vous allez dire "si seulement il veut bien s'arrêter", prendre du temps pour bien enregistrer et penser à ce qui est dit.
- Se concentrer sur le contenu du message et les idées importantes sans se laisser absorber par des faits isolés afin d'obtenir une idée générale et globale de ce que vous entendez
- Laisser un temps de réponse permettant d'évaluer avant d'agir (réaction différée), écouter avant de juger ou d'intervenir, laisser les idées neuves et différentes vous atteindre

La prise de parole

Prendre la parole pour exprimer son point de vue ou ses sentiments, c'est développer sa spontanéité, ce qui implique :

- Un élan et/ou
- Une acquisition culturelle et/ou
- Une réponse nouvelle et adéquate à une situation nouvelle (Moreno)

L'expression libre favorise une diminution de l'anxiété personnelle et participe à l'évolution de la dynamique d'un groupe.

Les limites de la prise de parole :

- Ce que vous dites n'est pas ce que vous avez expérimenté.
- Ce qui est entendu n'est pas ce que vous avez dit
- Ce qui est interprété n'est pas ce qui est entendu

La reformulation

Quand et pourquoi utiliser la reformulation

La reformulation est une intervention orale qui vise à redire avec d'autres mots d'une manière plus concise ou plus explicite ce qui vient d'être exprimé par une personne.

Reformuler ce n'est pas répéter mais redire avec d'autres mots ce que l'interlocuteur a dit. La reformulation est un instrument de l'écoute. Elle sert à améliorer l'écoute, à encourager la parole de chacun, à la mettre en valeur. Elle sert aussi à vérifier, à rectifier avec nuance, à dédramatiser ce qui a été prononcé.