

# OCOM M203.03 : LA COMMUNICATION EFFICACE ENTRE PAIRS

## IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION POUR INFLUENCER LES AUTRES

La communication, c'est l'échange d'idées, de message et d'information. La communication efficace, c'est le partage de connaissances, des intérêts, des attitudes, des opinions, des sentiments et des idées avec d'autres. Par la communication, une personne peut influencer les autres. La communication efficace peut servir à résoudre des problèmes et des conflits, ou à en réduire le nombre.

### *LA COMMUNICATION EST UNE COMPÉTENCE*

Comme toutes les autres compétences, la communication efficace s'apprend et se perfectionne pendant toute une vie. Les compétences en communication permettent de véhiculer des idées d'une personne à une autre ou à un groupe. La communication comprend des messages verbaux et non verbaux.

### COMMUNICATION NON VERBALE

En communication non verbale, on utilise de nombreuses voies de communication pour envoyer et recevoir de l'information. L'information est perçue par tous nos sens (le goût, la vue, l'odorat, le toucher et l'ouïe).

**Le contact visuel.** Regarder directement dans les yeux de l'interlocuteur est un moyen efficace de lui témoigner notre sincérité et d'attirer son attention.

**Posture.** Le poids du message communiqué est renforcé si l'on fait face à l'interlocuteur, si l'on se tient ou si l'on est assis à proximité de lui et si l'on se penche légèrement vers l'avant. Utiliser la bonne posture pour écouter l'interlocuteur est également un moyen efficace de témoigner son intérêt pour la conversation.

**Gestes.** Un message auquel sont associés des gestes a plus d'impact.

**Expressions faciales.** S'assurer que les expressions faciales correspondent au message communiqué dans l'énoncé.

**Ton de voix, changements de volume.** Les cris incitent les interlocuteurs à se mettre sur la défensive tandis que le chuchotement les incite à ne pas retenir le message. S'assurer que le volume de la voix est adapté à l'environnement et que les énoncés sont convaincants sans être intimidants.

Être capable de lire les réponses non verbales associées à la communication peut aider les cadets à comprendre comment ils sont perçus dans leur rôle de chef dans un environnement de pairs.

## **ENVOYER, RECEVOIR ET RÉPONDRE À UN MESSAGE**

L'expéditeur doit envoyer un message clair et tenir compte des caractéristiques du destinataire du message. S'agit-il d'un enfant ou d'un adulte? Y a-t-il une personne ou y en a-t-il 20? Ce sont ce type de facteurs qui déterminent comment il faut envoyer le message.

Il est important de se rappeler que les destinataires interprètent le contenu du message à l'aide de leurs propres définitions, lesquelles pourraient être considérablement différentes de celles de l'expéditeur.

La dernière action associée à la communication est la réponse. En répondant, le destinataire indique à l'expéditeur qu'il a reçu le message.

## **LES TROIS STYLES DE COMMUNICATION**

### **La communication agressive**

Le communicateur agressif fait passer ses propres désirs et besoins avant ceux des autres et ignore ou minimise souvent les préoccupations des autres.

Souvent, les communicateurs agressifs :

- coupent la parole aux autres et les interrompent;
- font des remarques sarcastiques, humiliantes ou menaçantes;
- tiennent compte uniquement de leur propre point de vue; ou
- se tiennent trop près, se penchent sur vous ou utilisent un autre moyen pour vous faire sentir mal à l'aise.

La communication agressive se traduit habituellement par l'hostilité, la colère ou le ressentiment.

### **La communication passive**

Le communicateur passif fait passer les désirs et les besoins des autres personnes avant les siens et nient souvent leurs propres désirs ou besoins.

Souvent, les communicateurs passifs :

- ne communiquent pas leurs désirs ou besoins;
- laissent les autres prendre des décisions à leur place;
- évitent les conflits et les désaccords à tout prix; et
- donnent des indices au lieu de demander directement que quelque chose soit fait.

La communication passive se traduit habituellement par du ressentiment et nuit aux relations.

## **La communication affirmative**

Les communicateurs affirmatifs utilisent des compétences fondées sur le respect mutuel. Ils ont la capacité de dire leur opinion et d'entendre celle des autres. Ils cherchent à obtenir des résultats qui satisfont toutes les parties.

Souvent, les communicateurs affirmatifs :

- sont ouverts et honnêtes à l'égard de ce qu'ils pensent et ressentent;
- présentent des demandes directes s'ils veulent que quelque chose soit fait, et laissent le choix de dire « non »;
- se respectent et témoignent du respect aux autres; et
- sont capables d'être en désaccord sans susciter du ressentiment.

La communication affirmative se traduit habituellement par une communication claire et ouverte.

L'une des compétences essentielles utilisée par le communicateur affirmatif est la communication fondée sur le « je ». Les communicateurs affirmatifs parlent à la première personne du singulier. Ils utilisent des phrases qui débutent par « je » : « J'aimerais », « J'apprécierais », « Je pense » et « Selon moi, », entre autres. Ils s'approprient leurs messages et parlent en leur nom. Dans leurs suggestions, ils évitent de donner des conseils ou des ordres, et n'utilisent pas le conditionnel. Leurs commentaires sont constructifs et ne véhiculent aucun blâme.

Dans la communication non verbale, les communicateurs affirmatifs :

- établissent un contact visuel approprié;
- sont assis ou se tiennent droits, à leur aise;
- utilisent des gestes ouverts pour appuyer leurs commentaires;
- utilisent un ton de voix clair, stable et ferme; et
- utilisent des expressions faciales ouvertes, immuables et détendues qui reflètent leurs pensées.

Les communicateurs affirmatifs utilisent également des compétences en écoute active, notamment :

- paraphraser les propos de l'interlocuteur, pour comprendre ce que l'interlocuteur veut dire;
- ne pas parler de soi;
- laisser l'interlocuteur prendre la direction de la conversation en l'encourageant
- à se recentrer sur la question soulevée s'il dévie;
- se concentrer totalement sur ce que l'interlocuteur dit;
- demander des clarifications au besoin;
- tenir compte des sentiments de l'interlocuteur; et
- accepter les silences.