

Novembre 2015

LE PETIT GUIDE DU COMMUNICATEUR

Assumez votre rôle dans une conversation : sachez imposer la véritable version d'une réalité si elle vous concerne. SOYEZ PRÉSENT.

Le vécu d'une personne, sa sensibilité ainsi que son éducation influencent sa manière de percevoir son environnement. SOYEZ ALERTE.

Répéter plusieurs fois le même message, car il est très rare, dans un groupe, que chacun ait compris tout du premier coup. SOYEZ PATIENT ET CALME.

Si vous avez fait une erreur, dites-le et revenez avec de l'information valide. SOYEZ HONNÊTE ET TRANSPARENT.

Être simple, c'est être exact, concis, précis. Assurez-vous que votre public comprend en demandant rétroaction. Donnez des directives claires, et SOYEZ SIMPLE.

«L'ART DE SE FAIRE COMPRENDRE»

Avez-vous déjà eu l'impression d'être incompris ou d'avoir livré un message qui n'a pas donné l'effet espéré ?

Rencontre avec les collègues, réunion avec les dirigeants, présentation auprès des employés... Dans votre quotidien, vous avez constamment besoin d'entrer en relation avec d'autres personnes. Ces personnes sont différentes de vous ; elles n'ont peut-être pas les mêmes valeurs, le même niveau de scolarité, et leurs expériences diffèrent certainement des vôtres. Et attention ! Aimer échanger avec les autres ne suffit pas pour être un bon communicateur... Comme le dit Jean Samson, Président-fondateur de SGC* : *«Parfois, il faut aller au-delà de ce que l'on voit et entend. La communication, c'est se faire comprendre, mais c'est aussi comprendre l'autre et le contexte dans lequel il se trouve».*

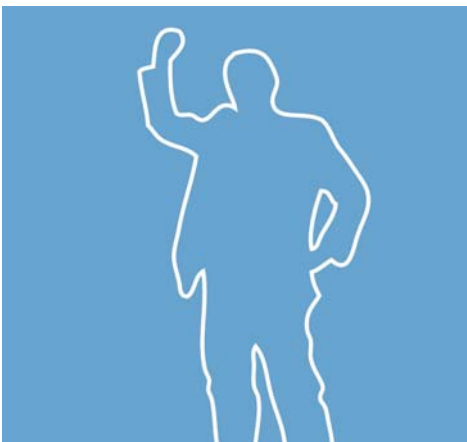
Mais alors, quel est le secret d'une communication efficace ?

Une question d'attitude !

Oui, c'est vrai, vous communiquez en grande partie avec votre corps : vos mouvements, vos expressions, la posture... Tous ces éléments auront nécessairement un impact sur la façon dont votre interlocuteur recevra l'information. **L'impact des mots** que vous utiliserez est également à prendre en considération, et il est important de se rappeler qu'il existe plusieurs manières de dire la même chose.

Ce qui importe le plus, c'est de considérer le potentiel de **subjectivité** rattaché à une situation. Dans des circonstances à fortes teneurs émotives, (par exemple, lors d'un deuil, d'une séparation ou d'une perte d'emploi) la perception ressentie peut empêcher la personne rencontrée à accéder à une connaissance exacte de la réalité. Par exemple, «je n'ai pas dit cela» et l'autre de répondre « je n'ai pas compris cela».

Vous avez sans doute compris que la communication efficace, c'est donc produire le bon message dans un contexte favorable.





COMMUNIQUER EN ENTREPRISE : SOYEZ BIEN PRÉPARÉ(E).

Tel que mentionné plus haut, on ne peut pas s'improviser bon communicateur. Il y a une multitude d'éléments à prendre en considération, tels que l'esprit de synthèse, la capacité à cibler le bon moment pour intervenir, utiliser les bons outils pour appuyer notre communication (supports visuels, multimédia, etc.).

Une chose est sûre, l'élément le plus capital est la préparation. Si vous souhaitez atteindre les résultats escomptés, il est essentiel d'avoir un plan de base rattaché à toute activité de communication.

Connaître votre sujet est primordial ; vous pourrez ainsi mieux faire face aux questions qui seront posées et préparer quelques réponses à l'avance. Anticipez les questions. Lorsque les explications données sont plausibles, votre crédibilité entre en jeu. La crédibilité se gagne avec le temps, mais elle peut être perdue en un instant ! Si vous êtes crédible, la personne qui est en face de vous aura davantage confiance, elle sera plus détendue et ouverte aux échanges.

Une autre question à se poser est celle du **message** que l'on désire faire passer. Qu'est-ce que l'on souhaite dire ? Quel est l'effet que l'on veut produire sur ce groupe, cet individu en particulier, cette équipe ? Et surtout , il est essentiel de déterminer ce que les gens doivent retenir suite à notre intervention.

Ensuite, vient la question du comment ? Faites **l'inventaire des moyens** dont vous disposez (supports visuels, présentations interactives, outils divers) pour appuyer votre intervention. Par exemple, si vous rencontrez un employé pour lui parler du régime de retraite offert par l'entreprise pour laquelle vous travaillez, assurez-vous d'avoir en main la documentation relative au régime offert : l'employé verra alors que vous avez pris la peine de vous documenter et se sentira davantage accompagné dans ce processus.

** SGC offre des services-conseils en assurances et rentes collectives encadrés d'une communication efficace.*

Sources :

BONNEAU, Yves. *Le poids de vos mots* - **Conseiller.ca** – Les éditions Rogers. Mai 2015.

DESHARNAIS, René. *Tout est une question de crédibilité*. Les éditeurs réunis. 2010.

Savoir livrer son message pour communiquer efficacement - **Olympe.ca** - Feuillet éducatif - Volume XXVIII-Numéro 5-305.

Nous contacter :

Samson Groupe Conseil inc.

275 boul. des Braves

Bureau 310

450 492-9812

1 877 492-9812

www.samsongroupeconseil.com

sgc@samsongroupeconseil.com

Communication, expertise et conseils... **La compréhension des enjeux!**