

## **Capsule 2 : 10 MINUTES POUR APPRENDRE A MIEUX COMMUNIQUER : DECOUVREZ LA COMMUNICATION ET LES OBSTACLES A L'ECOUTE -10 MINUTES**

**(Vidéo de 9 minutes + Quizz 1 minute)**

### **\*\*Introduction (1 minute)**

Chers étudiants bonjour. Je suis Habiba Dassouli, Coach et formatrice certifiée en développement personnel et professionnel, et aujourd'hui, nous allons parler de la communication et des obstacles à l'écoute. Comme vous le savez, la communication est un élément essentiel de notre vie quotidienne. On ne peut tout simplement pas, ne pas communiquer ! Et pourtant, nous rencontrons souvent des obstacles pour communiquer efficacement ce qui entravent notre capacité à écouter activement et donc peut être source de la naissance d'un conflit relationnel. Communiquer on s'est tous le faire. Mais pour communiquer efficacement on doit déjà comprendre que dans toute communication il y a un émetteur et un récepteur et que nous devons apprendre à écouter activement et à lever les obstacles de l'écoute.

Une des barrières les plus courantes à la communication efficace est le manque de maîtrise des compétences nécessaires pour communiquer avec impact ! C'est ce que nous allons voir dans cette vidéo. Afin de s'assurer de votre totale compréhension de cette thématique, un quizz est donné à la fin de cette vidéo, auquel vous devez répondre.

### **\*\*Partie 1: Qu'est-ce que la communication ? (2 minutes)**

On peut dire que la communication est un processus par lequel nous échangeons des informations. Elle peut prendre de nombreuses formes : verbale, non verbale, écrite et visuelle. La communication est en réalité un aspect central du développement personnel, car elle constitue le fondement des relations interpersonnelles, de la résolution de conflits et de la collaboration efficace. Ainsi comprendre les différents aspects de la communication et développer des compétences de communication adaptatives sont essentiel pour favoriser une interaction harmonieuse avec les autres et pour exprimer ses propres besoins, opinions et émotions de manière claire et respectueuse de l'autre.

Pour parler des fondements de la communication, on peut dire qu'à la base de toute communication se trouvent la compréhension, l'écoute active, la clarté et l'empathie. Communiquer clairement, implique de parler plus lentement afin de pouvoir choisir les mots adaptés à chaque situation.

La communication prend ainsi plusieurs formes : 7% seulement de notre communication passe par les mots. Alors que 55% de notre communication est non-verbale comme la gestuelle, la posture, le regard ; 38% de notre communication est para-verbale comme le bruitage, le volume de son, la respiration. Ainsi la compréhension de l'autre, implique la capacité à saisir son message dans son contexte et sa signification. Cela demande une attention particulière aux mots utilisés, ainsi qu'à la gestuelle, aux expressions faciales et aux nuances du langage corporel. Une compréhension précise, garantit que le message est interprété de manière appropriée, réduisant ainsi les malentendus et les conflits potentiels (DeVito, 2015).

Ce qu'il faut retenir, c'est que dans toute communication, il y a un émetteur et un récepteur. L'émetteur va choisir un canal de communication et va émettre un message avec des mots, une gestuelle, un volume de son, une respiration. Le récepteur va capter ces informations et va les

traduire dans son langage, avec sa perception et ses émotions. Il va répondre à l'émetteur en choisissant lui aussi un canal de communication. Si le feedback est positif, la communication se poursuit de manière fluide. Si le feedback est négatif, la communication devient difficile, une tension s'installe entre l'émetteur et le récepteur, un début de conflit émerge... **D'où l'importance de développer une écoute active.**

### **\*\*Partie 2: L'importance de l'écoute (2 minutes)**

Mais pour que la communication soit efficace, il faut plus que simplement savoir parler et écrire. Il faut aussi savoir écouter. L'écoute est donc une compétence essentielle en communication. Pourquoi ? Parce qu'elle nous permet de comprendre les perspectives des autres, de montrer de l'empathie et de construire des relations solides. Mais en réalité, l'écoute ne se limite pas à entendre les mots de quelqu'un. Parce qu'entendre n'est pas écouter ! Ecouter et écouter activement consiste à chercher à comprendre le message complet, y compris les émotions et les intentions qui se cachent derrière les mots. On parle alors de l'écoute active comme compétence indispensable pour une communication efficace. Savoir écouter activement, va au-delà du simple fait d'entendre les mots prononcés par l'autre ; cela implique de prêter une attention totale à ce que l'autre dit, ainsi qu'à ses expressions faciales et à son langage corporel.

En effet, en écoutant activement, nous montrons à l'autre qu'il est important pour nous, ce qui favorise un sentiment de respect de l'autre, mais aussi un sentiment de valeur et de considération que l'autre est important pour nous. Ainsi les travaux de Carl Rogers (1951) sur la thérapie centrée sur la personne, mettent en lumière l'importance de cette écoute empathique dans le processus de communication et de relation d'aide. Le respect est quant à lui un élément essentiel de tout échange humain. En adoptant une écoute active, on adopte une attitude respectueuse, tout en créant un environnement où chacun se sent en sécurité pour s'exprimer et être entendu. Cela contribue à créer une atmosphère de confiance et de collaboration. Le livre de John Gray écrit en 1992 « Les Femmes viennent de Vénus et les Hommes de Mars », soulignent l'importance du respect mutuel dans la communication interpersonnelle, en mettant l'accent sur les différences comportementales et linguistiques de chacun.

Mais l'écoute active passe aussi par la maîtrise du silence. Christian Salmon dans « l'art du silence » paru en 2022, montre que le silence est d'or ! Il nous permet de choisir le bon moment pour répondre à l'autre, de choisir les mots appropriés à la situation, de prendre du recul pour bien gérer ses émotions et ainsi lever **les obstacles à l'écoute.**

### **\*\*Partie 3: Les obstacles à l'écoute (3 minutes)**

Malheureusement, de nombreux obstacles peuvent entraver notre capacité à écouter efficacement. Ces obstacles peuvent être internes, comme nos propres préjugés et nos distractions mentales, ou externes, comme le bruit de fond et les interruptions. Il est important de reconnaître ces obstacles et de chercher des moyens de les surmonter. Ainsi les barrières à la communication peuvent être des obstacles qui entravent la transmission efficace des messages entre les individus.

Ces barrières peuvent prendre différentes formes et peuvent être dues à des facteurs personnels, relationnels ou environnementaux. Cela peut se traduire par une difficulté à

exprimer clairement ses idées, à écouter activement les autres ou à interpréter correctement les signaux non-verbaux. Les travaux de Deborah Tannen (1990) dans « You Just Don't Understand : Women and Men in conversation » ont exploré ces différences dans les styles de communication et leurs implications sur les interactions quotidiennes. Les préjugés et les stéréotypes sont également des barrières significatives à la communication. Lorsque nous avons des idées préconçues sur une personne ou un groupe, cela peut influencer notre façon de les percevoir et de les traiter, et impacter négativement notre communication, avec le risque de créer un conflit relationnel. Reconnaissez les pensées et les sentiments de l'autre. Apprenez à faire des concessions si besoin. Aigüisez vos compétences en matière de conscience de l'autre. Pour savoir communiquer efficacement, il est ainsi primordial de laisser son interlocuteur parler de lui et de ses centres d'intérêt. Donnez de l'importance à son point de vue, valoriser la personne, pour la préparer à recevoir votre feedback.

Les émotions fortes peuvent également constituer une barrière à la communication. Lorsque nous sommes submergés par des sentiments tels que la colère, la frustration ou la tristesse, il peut être difficile de communiquer de manière calme et respectueuse. Des auteurs comme Daniel Goleman(1995) dans « Emotional Intelligence » ont exploré le rôle des émotions dans la communication et l'importance de maîtriser ses émotions avant d'engager une communication.

Enfin, les barrières physiques et environnementales peuvent aussi affecter la communication comme le bruit excessif, les interruptions fréquentes, peuvent rendre difficiles la transmission et la réception des messages. Il est donc important de créer un environnement propice à la communication. Savoir choisir le lieu, l'endroit, le moment aussi, afin de s'assurer que l'autre sera à notre écoute.

Comprendre ces obstacles est essentiel pour surmonter les défis et améliorer la qualité des interactions interpersonnelles et donc l'impact de sa communication efficace. Ce qui favorise la compréhension mutuelle.

## **\*\*Conclusion (1 minute)**

En conclusion, la communication est un processus bidirectionnel qui nécessite à la fois de parler et d'écouter. En prenant conscience des obstacles à l'écoute et en travaillant pour les surmonter, nous pouvons améliorer notre capacité à communiquer efficacement. Si on arrive également à identifier le type de personnalité de notre interlocuteur pour faciliter la communication interpersonnelle, cela nous permettra d'adapter notre style de communication aux besoins et aux préférences de chacun.

Ainsi la Process Com, développée par Taibi Khaler, identifie 6 types de personnalité, chacun ayant des besoins, des motivations et des modes de communications spécifiques.

Par exemple, l'empathique est compatissant, sensible et attentif aux besoins des autres. Il prend son temps pour parler, pour être sûr d'utiliser les bons mots et de ne pas blesser. Il a besoin d'être écouté et respecté en tant que personne. Ne lui couper pas la parole, il peut se refermer sur lui-même.

Ou encore le persévérant qui est engagé, dévoué, doté d'une capacité à juger rapidement. Il parle de manière précise, responsable et directe. Il aime à être leader et reconnu pour son

travail. Choisissez le moment pour lui parler, soyez concis et précis, il n'aime pas perdre son temps dans les détails.

Pour conclure, une communication réussie dépend de la qualité du message. Pour avoir de l'impact, le message doit être clair, précis, et adapté à la personnalité du récepteur. L'art du questionnement permet de s'assurer de la compréhension du message (Qui ? Où ? Combien ? Pourquoi ?...).

On retiendra que communiquer est un art ! Ecouter activement est sa base. Comprendre la personnalité de l'autre, permet en tant qu'émetteur de se synchroniser avec son interlocuteur, sans jugement, pour adapter efficacement sa communication et avoir un impact positif sur l'autre.

Merci de m'avoir écouté aujourd'hui. J'espère que vous avez trouvé cette information utile et je vous encourage à pratiquer vos compétences d'écoute dans vos interactions quotidiennes.

N'oubliez pas de répondre au quizz en fin de vidéo. À la prochaine !