

5 techniques pour apprendre à mieux communiquer

Savoir communiquer, c'est d'abord communiquer au bon moment, trouver la bonne occasion pour parler à l'autre et faire en sorte qu'il soit réceptif.

Voici 6 techniques de communication pour apprendre à faire passer un message facilement et rapidement.

Technique de communication : Accueillir les états émotionnels de l'autre

À faire : Pour faire passer votre message efficacement, il faut que la personne en face de vous soit dans une disponibilité d'esprit. Pour cela, vous pouvez commencer par la faire asseoir, lui servir un verre et la laisser parler. Ces éléments la mettront dans des conditions physiques et psychologiques propices à la communication.

D'autre part, lorsque vous annoncez un changement ou une mauvaise nouvelle à quelqu'un, il faut accepter la « phase de deuil ». En effet, face à un bouleversement, il existe différentes phases par lesquelles passe chaque individu. Le déni, la colère, l'abattement puis la reconstruction. Il faut donc accepter que la personne en face de nous n'atteigne pas tout de suite la phase de reconstruction.

À éviter : Parler à votre interlocuteur au mauvais moment, autrement dit, quand il rentre du travail exsangue (la disponibilité d'esprit est en lien direct avec la fatigue), en plein milieu d'un film qu'il est en train de regarder, ou si vous sentez qu'il n'est pas d'humeur. Il est également vain de lutter lorsque l'autre est en colère car le débat est stérile. Enfin, il est bon d'éviter de parler de soi tout de suite, et d'intégrer en premier lieu ce que l'autre a dit.

Cas pratique : Vous désirez parler à une amie de son comportement car vous vous inquiétez pour elle. Si vous sentez qu'elle a besoin de vider son sac avant que vous n'interveniez, laissez-la faire. Une fois

qu'elle aura terminé, vous pouvez placer : « J'entends ce que tu me dis, je propose de rajouter... ». Ne vous attendez pas forcément non plus à ce qu'elle réagisse bien du premier coup. Elle aura peut-être besoin d'un peu de temps pour digérer votre message et l'accepter. Le bon moment pour communiquer sera celui où elle sera passée par toutes les phases du deuil.

- **Technique de communication : Apprendre à repérer la communication non-verbale**

À faire : Prêter attention à la communication non-verbale. Les gestes et attitudes d'une personne sont révélatrices de son état d'esprit du moment. Si vous constatez que la personne en face de vous évite de vous regarder, ou a des attitudes fermées (bras croisés...), c'est que le moment n'est peut-être pas très opportun pour lui faire passer un message.

À éviter : Insister pour avoir une discussion avec quelqu'un alors qu'on voit bien qu'elle n'est pas du tout à même de nous écouter. Si l'on sent que l'interlocuteur a besoin de parler, mieux vaut l'écouter au lieu d'essayer de faire passer son message à tout prix.

Cas pratique : Vous voulez parler à votre mère d'un sujet un peu délicat (son ex mari, un héritage...). Vous sentez cependant que lorsque vous commencez à aborder le sujet, elle se renferme, elle détourne le regard ou vous tourne le dos. Ce n'est peut-être pas le bon moment. Vous lui dites que vous sentez qu'elle n'est pas d'humeur à aborder ce sujet et que vous comprenez. Vous reprendrez cette discussion plus tard.

- **Technique de communication : Distinguer ce qui est urgent et ce qui est important**

À faire : Il existe des moments plus opportuns que d'autre pour communiquer. Parfois, il y a des sujets essentiels dont on voudrait parler avec quelqu'un, mais il y a un « parasite » qui s'immisce et le moment pour communiquer devient inadéquat. Il faut savoir classer ses priorités et s'adapter à la situation.

À éviter : Vouloir à tout prix passer son message pour se soulager alors même qu'on sait que la personne en face n'est pas disponible car son esprit est encombré par quelque chose de plus urgent.

Cas pratique : Vous voulez donner des conseils à un ami ou à votre enfant avant qu'il n'aille passer un entretien. Mais au moment où vous allez commencer, votre interlocuteur se rend compte qu'il a perdu ses lunettes. La priorité est donc que cette personne retrouve ses lunettes avant de partir car elle en a besoin pour son entretien. C'est certes moins important que vos conseils, mais c'est plus urgent.

- **Technique de communication : La positive attitude**

À faire : Lorsque vous voulez faire part à quelqu'un de quelque chose que vous voudriez qu'il change, toujours angler le « reproche » d'une manière positive. Il s'agit de mettre son interlocuteur dans une disposition d'écoute et de mettre en avant ce qui va s'améliorer après le changement.

À éviter : N'oubliez jamais « il n'y a jamais de bons moments pour les reproches ». Accabler l'autre pour se soulager fera peut-être du bien sur le moment, mais ne résoudra aucun problème de fond.

Cas pratique : Vous souhaitez que votre conjoint ou colocataire participe plus aux tâches ménagères dans l'appartement. Au lieu de grogner en disant « tu ne fais jamais rien, tu pourrais au moins ranger tes affaires... », mieux vaut exprimer une émotion positive comme « j'aime être dans une maison bien rangée », « ça me rend heureuse quand tu fais l'effort de prendre soin de notre appartement. » Ainsi, s'il note à quel point cela vous fait plaisir, il aura plus envie de le refaire.

Pour en savoir plus : [techniques de communication - Marie Claire](#)