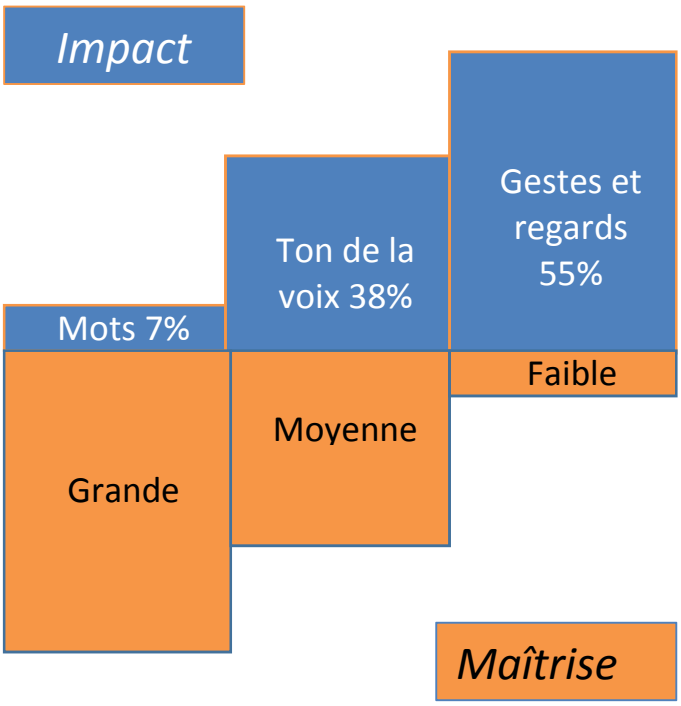
# LA COMMUNICATION

La communication est à la base de la plupart des métiers. Sa maîtrise est souvent un élément essentiel de votre portefeuille de compétences.

A travers ce module, vous allez apprendre à trouver la cohérence entre les intentions et le discours pour incarner une fonction professionnelle.

Prenons l'exemple de deux personnages prononçant les mêmes mots. On peut dire qu'ils utilisent la même communication verbale.
Pourtant l'impact de leur message peut être très différent.
Cette différence découle des expressions du visage, des gestes, du regard, c'est-à-dire de la communication non-verbale mais aussi de l'intonation de la voix, à savoir le para-verbal.

Mots ➔verbal
Regard, expressions, gestes ➔non verbal
Ton de la voix ➔para-verbal
Albert Mehrabian, professeur de psychologie en Californie, a publié en 1971 le résultat de ses études sur le verbal, le para-verbal et le non verbal. Il observe que c'est souvent ce que nous maîtrisons le moins qui a le plus d'impact…



Nous orientons naturellement notre préparation sur le choix des mots. C'est ce que nous maîtrisons le mieux. En revanche, nous maîtrisons moins l'expression de notre visage, notre regard, notre gestuelle, et ne pensons pas naturellement à ces aspects dans la préparation de notre discours.

Lorsque vous communiquez vous êtes d'abord **vu**, ensuite **entendu** puis enfin **compris**.

Nos 4 sens la vue, l'ouïe, ainsi que l'odorat et le toucher sont nos premiers outils pour appréhender quelqu'un. Puis tout au long de l'échange, ils vont continuer à fonctionner avec une très grande sensibilité, pendant que notre cerveau intègre les éléments qui lui sont adressés.
Vous avez tout intérêt à vous préparer sur les 3 canaux de communication, pour travailler l'impact de votre message.
Si je ne vois pas mon interlocuteur, au téléphone par exemple… la tonalité des voix va prendre encore plus de poids pour compenser l'absence de la vue. Par exemple : « Tu as l'air en forme, ça s'entend ! »

1. **Soyez bien vu (non-verbal)**
   - Soignez votre apparence, notamment le choix de vos vêtements
   - Soignez votre posture : dynamisme, sourire, regard

2. **Soyez bien entendu (para-verbal)**
   - Soignez le ton que vous allez employer
   - Mettez des sourires dans votre voix (le sourire s'entend, surtout au téléphone)
   - Soignez vos silences qui ponctuent ce que vous dites et vous permettent d'isoler délicatement certaines informations importantes
   - Laissez respirer votre discours en faisant des pauses, afin que votre interlocuteur puisse intégrer toutes les informations que vous lui transmettez
   - Maîtrisez votre souffle

3. **Soyez bien compris (verbal)**
   - Utilisez des mots choisis, dans un registre approprié
   - Préférez toujours les phrases courtes avec 1 seule idée clairement amenée.
   - Allez droit au but.

Christophe Caupenne, ancien commandant au RAID, chef des négociateurs, est intervenu sur plus de 350 opérations, en France et à l'étranger, sans qu'une goutte de sang ne soit versée. Il témoigne régulièrement dans ses écrits ou interviews du rôle majeur de la voix dans son métier : « Utilisez le registre de la **sincérité**. Si l'on veut faire passer une émotion, si on vit l'émotion au fond de soi, elle sort de sa bouche avec justesse. Elle est vraie. Tout est cohérent : le para-verbal avec la manière de poser l'intonation, la musicalité, les mots qui s'accordent, les gestes qui viennent naturellement… »

Pour **parler vrai**, il faut d'abord s'appuyer sur son intention, c'est-à-dire, s'attacher à délivrer un message **sincère**. L'attitude corporelle et la voix seront alors naturellement en accord avec l'intention.
Etre accueillant, serviable, rassurant, aimable, convaincant, cela s'exprime avant tout avec le corps et la tonalité de la voix.

Dans un contexte professionnel, une bonne communication fera la différence.

Concentrez-vous sur ces 3 recommandations :

1. Évitez les éléments perturbateurs : tics non-verbaux, clics de stylo, bras croisés, regard fuyant ou porté discrètement sur votre téléphone. Ces signes feront douter votre interlocuteur de votre sincérité.
2. Soyez sincère
3. Préparez-vous sur les 3 axes de communication : verbale, non verbale et para-verbale.

Rappelez-vous, vous êtes d'abord vu, puis entendu et enfin compris.

Il est important de soigner votre langage non-verbal et para-verbal pour optimiser votre communication et avoir le plus de chance d'être compris.

Votre posture et vos attitudes révèlent vos intentions. Votre voix véhicule une très large part de votre message.