

GUIDE

Formation en communication



Sommaire

Cette formation va vous apprendre à communiquer efficacement au sein de votre équipe et de l'entreprise, et même lors de vos activités extraprofessionnelles.



- #1 Comprendre la communication**
- #2 Erreurs de communication**
- #3 Écoute**
- #4 Communication non verbale**
- #5 Canaux de communication**
- #6 Conclusion**



Comprendre la communication



Essayons de définir ce qu'est la « communication ».

Communiquer, c'est faire passer des informations ou des signaux entre deux personnes. Le succès, ou l'échec, d'un entretien, d'une présentation ou d'un argumentaire peut en dépendre. La communication peut même impacter l'avancée d'un projet.

La teneur réelle d'un message n'atteint pas toujours pleinement son destinataire.

Si nous parvenons à éviter cette perte, l'efficacité de votre équipe s'en trouvera décuplée. La communication est multifactorielle, mais nous ne distinguons pas toujours tous les éléments qui la composent. Nous allons donc les étudier, notamment via des jeux et des exercices.



#2 Erreurs de communication

L'erreur est humaine. En matière de communication, c'est quelque chose que nous sommes nombreux à constater chaque jour.

Pour éviter certaines erreurs courantes de communication, vous devez :

- **Vérifier vos communications écrites** : prenez le temps de relire chaque email ou message instantané avant de l'envoyer.
- **Vous abstenir d'interrompre votre interlocuteur** : si vous interrompez votre interlocuteur, vous ne comprendrez pas forcément ce qu'il veut dire.
- **Être totalement attentif** : ne consultez pas vos SMS lorsque quelqu'un vous pose une question.
- **Laisser aux autres le temps d'exposer leurs idées jusqu'au bout** : de même qu'il ne faut pas interrompre son interlocuteur, laissez-le finir ses phrases.



#3 Écoute

Écoutez vraiment. En matière de communication, l'écoute est une compétence que l'on néglige souvent, et pourtant elle est aussi importante que la prise de parole.

Voici quelques conseils qui vous aideront à écouter activement.

- **Regardez les gens dans les yeux :** ils ressentiront de la confiance et du respect.
- **Restez détendu :** ne fixez pas votre interlocuteur, vous risquez de le mettre mal à l'aise. Soyez attentif, tout en restant décontracté.
- **Écoutez sans tirer de conclusion hâtive :** ne vous affolez pas avant d'avoir laissé la personne terminer.
- **Attendez un « blanc » pour poser des questions :** la phrase suivante pourrait expliciter les choses.
- **Posez des questions :** en posant des questions, vous vous assurez d'avoir tout compris et d'avoir eu une écoute active.
- **N'hésitez pas à revenir en arrière :** reformulez ce que votre interlocuteur vient de dire pour être sûr d'avoir tout saisi.



#4 Communication non verbale



L'importance de la communication non verbale

La communication non verbale, comme l'écoute, est souvent négligée. Dans une conversation en face à face, il est important de prêter attention à la communication non verbale et de l'utiliser. Elle permet en effet d'appréhender pleinement le ressenti de l'autre personne ou de communiquer le vôtre, et de comprendre ce sur quoi vous ou votre interlocuteur mettez l'accent.

Voici quelques conseils à suivre pour mieux comprendre la communication non verbale :

- **Tenez compte du contexte** : adoptez le ton qui convient à la situation vécue. Vous ne vous exprimerez certainement pas de la même façon pendant un entretien professionnel que lors d'une rencontre informelle.
- **Utilisez des gestes secs pour montrer de la fermeté** : faites cela quand vous évoquez des règles ou des délais stricts.
- **Si vous avez plus de marge de manœuvre, votre gestuelle peut être plus souple** : cela peut être le cas lorsque, par exemple, vous permettez à un membre de l'équipe d'aborder un projet avec plus de créativité.
- **Ne vous cantonnez pas à la communication non verbale** : le langage corporel peut facilement prêter à confusion et être mal interprété. Réservez-le à des moments précis, pour souligner certains propos.

#5 Canaux de communication

Tous les canaux de communication ne se valent pas

Notre messagerie nous prend tellement de temps que nous pouvons passer d'un canal de communication à un autre à tout moment. Il faut vraiment prendre le temps de comprendre qu'ils n'ont pas tous le même impact, et qu'il faut réserver chacun à son usage particulier.

Voyons plus en détail comment les utiliser :

- **Email** : parfait pour les tâches simples, clarifier un point ou échanger des informations générales.
- **Messagerie instantanée** : parfaite pour les tâches simples, clarifier un point, échanger des informations générales ou préciser un délai.
- **Téléphone** : parfait pour expliciter un point déjà abordé ou instaurer un dialogue.
- **Entretien en face à face** : idéal pour tous les échanges importants.

Il est rare qu'un entretien en face à face soit le moyen de communication le plus pratique, mais lorsqu'il est possible d'en organiser un, il ne faut pas hésiter. C'est en effet le meilleur moyen de faire passer sans ambiguïté le ton et le sens d'un message.



#6 Conclusion

Erreurs de communication

- N'interrompez pas votre interlocuteur
- Relisez vos communications écrites
- Soyez pleinement attentif

Écoute

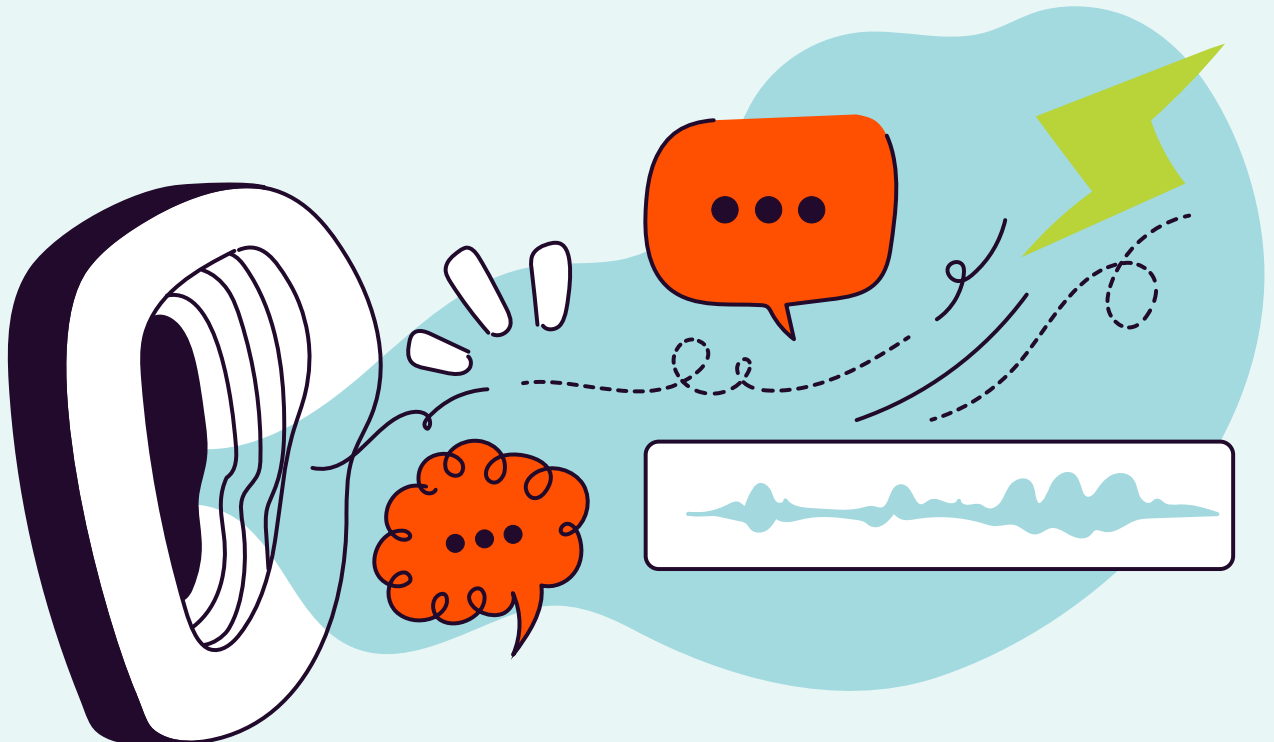
- Regardez les gens dans les yeux, mais sans les fixer
- Écoutez sans tirer de conclusions hâtives
- Attendez un « blanc » pour poser des questions
- Posez des questions
- Répétez ce que l'autre vient de dire en le reformulant

Communication non verbale

- Adaptez la gestuelle de vos mains en gardant votre sang-froid
- Adoptez des gestes secs pour montrer de la fermeté
- Adoptez une gestuelle plus souple s'il y a plus de marge de manœuvre
- Ne misez pas tout sur la communication non verbale

Canaux de communication

- Un entretien en face à face reste l'idéal, mais attention au ton employé dans d'autres modes de communication pour éviter toute incompréhension



À propos de Seismic

Seismic est le leader mondial de l'enablement, aidant les organisations à interagir avec les clients, à former les équipes et à doper la croissance du chiffre d'affaires. Seismic Enablement Cloud™ est la plateforme d'enablement la plus puissante et la plus unifiée. Elle dote les équipes en charge de la relation client des compétences, du contenu, des outils et des connaissances nécessaires pour se développer et réussir. Des plus grandes entreprises mondiales aux startups en passant par les PME, plus de 2 000 entreprises dans le monde font confiance à Seismic pour leurs besoins en enablement. Seismic a son siège social à San Diego et possède des bureaux en Amérique du Nord, en Europe et en Australie.

Pour en savoir plus, veuillez consulter [Seismic.com/fr](https://www.seismic.com/fr) et nous suivre sur [LinkedIn](#), [Twitter](#) et [Instagram](#).

Consultez notre site internet →

