

N°96



Comment bien communiquer

ACADÉMIE - MODULE N°96



Module n°96

Comment bien communiquer

Salut, chers amis ! Merci de me rejoindre dans ce module 96 de l'*Académie Français Authentique* sur « comment bien communiquer ». Donc il s'agit, tu l'as compris, d'un module de développement personnel qui va te permettre, je l'espère, d'améliorer ta capacité de communication, le fait de faire passer un message, le fait d'être capable de t'exprimer à l'oral.

Donc on a un travail très dense qui a été fait par Valentine, qui nous a fait une belle recherche et un beau classement finalement des différentes astuces que tu pourras suivre pour mieux communiquer, parce que la communication c'est quelque chose qu'on utilise en permanence, que ce soit dans le cadre professionnel pour parler avec ses collègues, pour **convaincre** ses collègues, pour convaincre les personnes qui travaillent avec nous, et c'est aussi quelque chose qu'on utilise **en permanence** dans notre vie personnelle. C'est la communication que d'élever ses enfants, que d'essayer de leur apporter des choses. C'est de la communication ou en tout cas un bon mariage est basé sur une bonne communication.

Donc c'est une compétence qui est vraiment clé, **une compétence clé**, que tu dois développer aussi bien pour l'oral que pour l'écrit, parce qu'on communique aussi bien à l'oral quand on parle, comme je le fais maintenant, qu'à l'écrit quand on écrit un email. On n'écrit beaucoup de lettres aujourd'hui, mais on écrit beaucoup d'emails par exemple. Donc c'est vraiment une compétence qu'on utilise tous les jours, qu'on utilise en permanence, et il est donc **impératif** de faire en sorte que les messages que l'on cherche à faire passer soient compris, tout simplement.

Il y a, comme dans toutes les compétences, un certain nombre de bonnes pratiques, un certain nombre de règles qu'on peut utiliser, qu'on peut appliquer, pour bien communiquer, pour avoir une communication qui est à la fois efficace et plaisante, parce que la façon dont on s'exprime, ça va déterminer la qualité de notre communication et donc la qualité du message qu'on va essayer de faire passer.

Et parfois à cause d'une mauvaise communication, on va faire passer **un message opposé**. Si je veux te faire passer un message positif et que je communique très très mal, d'une façon très **maladroite**, peut-être que toi tu vas recevoir l'information d'une manière négative. Donc tu imagines quand même à quel point la communication peut être importante. Je veux te faire passer du positif, mais comme je communique mal, tu le reçois d'une façon négative. Donc c'est quelque chose qu'on veut vraiment éviter.

Il y a plein de moyens finalement de mal communiquer : par des **tournures** de phrase qui seraient pas bonnes ; par une incohérence, quand on va dire une chose et qu'après on va dire autre chose qui veut presque dire le contraire ; quand on n'est pas clair, ça c'est un problème de communication ; quand on emploie le mauvais ton, c'est-à-dire si on veut dire un truc positif et qu'on le dit sur un ton agressif, ça passe pas comme quelque chose de positif. Donc ça, c'est très important d'y prêter attention et très important à savoir et à connaître.



Donc l'idée, aujourd'hui, dans ce module, c'est de te donner quelques astuces, quelques conseils, quelques clés, quelques outils. Tu vas le voir, il y a des outils très pratiques à utiliser pour améliorer ta communication au quotidien, tous les jours. Donc ça va être très pratique, ce qu'on va faire ensemble aujourd'hui. C'est pas seulement une chose que tu pourras utiliser pour t'exprimer devant 10 personnes. Non, c'est la communication au quotidien.

Et ce qu'on va faire, c'est **se focaliser** sur la communication aussi bien en français que dans ta propre langue, que dans ta langue maternelle, parce que la communication, bien sûr, ça passe par la langue, donc tu dois maîtriser le français pour communiquer en français, par définition, mais les outils dont on va te parler, tu pourras aussi les utiliser dans ta langue. C'est pour ça que c'est un module de développement personnel.

Alors, ni Valentine ni moi ne sommes des pros de la communication, des professionnels, des coachs, des coachs en langage corporel par exemple, comment utiliser ses mains pour parler. On n'est pas du tout... j'allais dire qualifiés, mais ce n'est pas le bon mot, donc je vais en choisir un autre. On n'a pas du tout **la prétention** d'avoir ces qualifications-là. Par contre, on a fait nos recherches, on a notre expérience, aussi bien Valentine que moi, on a fait nos erreurs, et crois-moi, en termes d'erreur de communication, je pense avoir été très très loin. Et donc, Valentine t'a préparé huit pistes, huit chapitres, huit astuces, huit thèmes pour mieux communiquer.

La première chose **primordiale** à avoir en tête, c'est comprendre que la communication ça va bien plus loin que la parole et qu'on communique même quand on ne parle pas. C'est très important à avoir ça en tête. On communique en fait **en permanence**. Qu'on soit en train de parler ou pas, on communique. On envoie des informations via nos gestes, via notre **posture**, via nos sentiments. Et notre interlocuteur, la personne qui est en face de nous, elle sent tout ça. Nous sommes, en tant qu'êtres humains, des capteurs. Nous captions plein d'informations avec nos oreilles mais aussi avec nos yeux. Et quand on voit une personne, on interprète ses gestes, on interprète sa posture. Donc même quand on ne parle pas, on participe quelque part à une conversation et il est primordial de l'avoir en tête et d'en tenir compte.

Donc par exemple s'il y a une discussion et toi tu es complètement **avachi**, si tu es comme ça, « oh... », si t'es comme ça, voilà, je vais prendre mes notes, t'es là, tu parles pas, tu bouges pas, tu regardes les autres, mais tu vas envoyer des informations en faisant ça, tu vas communiquer finalement, tu vas montrer que tu n'as pas envie d'être là, tu n'as pas besoin de parler, tu n'as pas besoin de dire « je m'ennuie », on va le voir directement.

Imagine, tu animes une réunion ou tu es en train de parler et tu vois une personne qui a ce comportement, j'imagine que tu ne vas pas vraiment te sentir à l'aise avec cette personne et que tu vas en tout cas voir **un a priori** négatif vis-à-vis de sa communication. Donc même quand on ne parle pas, on communique et c'est important de l'avoir en tête.

Et cette communication non-verbale, là on a pris un exemple un peu extrême et en tout cas un exemple très négatif, mais cette communication non-verbale, tu peux l'exploiter. Les experts disent... Je l'ai lu dans plusieurs études et c'est une chose qui revient souvent. Les experts disent que 90 % de la communication, ça passe par le **langage non-verbal**. Donc les mains, ce qu'on fait avec nos mains ; **l'intonation**, notre voix ; les silences qu'on va laisser ; notre posture ; nos expressions de visage.



Enfin, l'intonation, parce que l'intonation de la voix, ça rentre dans la communication verbale, mais tout le reste, tous les exemples que j'ai donnés et plein d'autres, ça a un **impact** énorme et ça représente 90 % de la conversation et de notre communication, et 10 % seulement, c'est ce qu'on dit. C'est énorme en fait.

Donc voici les quatre points majeurs sur lesquelles tu peux faire attention :

Premièrement : les expressions de ton visage. Si tu regardes quelqu'un comme ça, avec un visage froid et fermé, c'est un moyen de communiquer. Par contre, si tu regardes une personne avec **empathie**, avec un petit sourire et avec un visage détendu, c'est beaucoup plus, je pense, attirant ou en tout cas cette personne aura beaucoup plus envie de communiquer avec toi. Donc il faut vraiment faire attention à pas trop froncer les sourcils par exemple et il faut utiliser la puissance du sourire. Je trouve que le sourire c'est une super arme. Et quand tu croises quelqu'un et que tu dis bonjour à cette personne avec un sourire, ça change absolument tout. Donc ça c'est important.

La deuxième chose importante à laquelle il faut faire vraiment attention, c'est **la cadence** et le volume. Alors là, on est dans la communication verbale malgré tout, mais si tu parles trop vite, ça peut montrer que tu es mal à l'aise ; si tu parles trop lente, trop doucement, en termes de volume, si tu parles vraiment trop bas, ça montre que tu manques de confiance en toi. Donc il faut vraiment faire attention à parler ni trop vite ni trop lentement et ni trop doucement ni trop fort. Il faut vraiment avoir un équilibre dans toutes ces choses-là.

La troisième chose à laquelle il faut faire attention, c'est **la cohérence** des mouvements. Il faut que les mouvements qu'on fait soient en phase avec ce qu'on raconte. Parfois c'est difficile, mais il faut vraiment être sûr que si tu dis par exemple « j'en ai assez », je prends juste un exemple pour que tu comprennes, « j'en ai assez », je ferai ce mouvement-là, je fais « j'en ai assez ». Si je fais « j'en ai assez », ça veut rien dire, ou si je fais « j'en ai assez », ça veut rien dire. Par contre, si je dis « viens vers moi », là ça veut dire quelque chose. Donc il faut une cohérence entre nos mouvements et le message qu'on essaie de faire passer.

Et enfin, le contact visuel, ça c'est la quatrième chose et c'est super super important, il faut montrer qu'on est intéressé par la personne, il faut montrer qu'on l'écoute, montrer qu'on comprend qu'on est présent. Et pour ça, il faut regarder la personne dans les yeux un maximum. Il faut pas être tout le temps là à fixer d'une manière trop intense, parce que là ça fait presque **psychopathe**, mais il faut quand même maintenir un contact visuel pour montrer son intérêt et montrer qu'on écoute tout simplement la personne qui est en face de nous.

Et ce que tu peux faire, c'est observer les gens autour de toi. Comme on l'a dit, tout le monde communique en permanence. Donc observe les gens, essaie de voir ce que tu ressens en fonction de **leurs postures**, en fonction de leurs façons de communiquer, parce que c'est un bel exercice finalement de regarder autour de soi et prends aussi conscience que tu communique sans t'en rendre compte.

Donc pose toi la question de temps en temps : « Tiens, mes mouvements, qu'est-ce que je suis en train de communiquer en ce moment ? » Parfois on se redresse, on s'étire, on se rend compte qu'on n'envoie pas la bonne image en fait, parce qu'on était comme ça un petit peu en avant et qu'on n'était pas forcément dans de **bonne disposition**. Donc c'est important de te poser cette question.



Tu vois, c'est dense. Ce module sera dense, sera **compact**, il y aura plein d'infos, donc tu peux l'écouter en plusieurs fois. Tu peux dire : « Aujourd'hui, je regarde les parties 1 et 2, et demain, le reste ». Prends vraiment ton temps parce qu'il y a plein d'infos. Et là, on a parlé du fait qu'il fallait comprendre que communiquer c'était pas seulement parler.

Le deuxième point, c'est de savoir ce qu'on attend de la communication. On n'atteint pas les mêmes résultats en fonction du type de communication qu'on va choisir. Quand tu prends des nouvelles d'un ami qui est malade ou que tu règles un souci avec un collègue, que tu dois régler un conflit, ou que tu appelles une agence de voyage pour prendre des informations, ce sont des situations qui sont complètement différentes et qui vont amener des types de communication, des outils de communication complètement différents.

Donc il faut identifier le type de conversation dans lequel on est. Suis-je dans un conflit ? Suis-je dans la prise d'information ? Suis-je dans la prise de nouvelles ? Donc on va identifier le type de conversation pour savoir s'adapter à la situation, ce qui est très important, et pour être clair sur ce qu'on attend.

Si j'appelle un ami, j'ai pas d'attente, ou si j'appelle un ami pour prendre des nouvelles, la seule attente que j'ai, c'est de savoir comment il va. Par contre, si je suis en train de régler **un conflit** avec un collègue, mon attente est différente, je veux tout simplement avoir une communication ouverte pour que ce collègue ait un meilleur comportement ou en tout cas pour atteindre le meilleur **compromis** entre nous deux.

Parce que si on n'est pas clair sur ce qu'on attend, on va, comme on dit en français, se tirer une balle dans le pied, ça veut dire qu'on va se mettre dans les **mauvaises dispositions**, on ne sera pas armé pour avoir du succès tout simplement, parce qu'on n'obtiendra pas les informations qu'on veut, parce que la personne qui est en face ne comprendra pas exactement ce qu'on cherche, donc on va être **frustré**. Et on pourra même reprocher en fait le manque de clarté à notre interlocuteur, alors que le problème **initial**, c'est souvent le cas, vient de nous et de notre manque de clarté. Donc c'est vraiment à nous d'avoir une communication claire. Et pour avoir une communication claire, il faut dès le départ poser les bases et savoir ce qu'on attend de la communication dans cette situation donnée en fait.

J'ai parlé de ce sujet dans plusieurs épisodes de *Marcher avec Johan*, mon podcast de développement personnel du mercredi. Je disais que j'étais vraiment adepte de la responsabilité totale, c'est-à-dire s'il y a une mauvaise communication, si un message n'est pas bien passé, eh bien c'est de notre faute. Nous sommes responsables de notre communication. Si l'interlocuteur n'a pas compris, ce n'est pas de sa faute, c'est de la nôtre. Si on sent qu'il a compris autre chose que ce qu'on a voulu dire, c'est de notre faute. C'est à nous de varier finalement notre communication pour atteindre nos objectifs.

Et qu'est-ce qu'on fait en général ? On fait l'inverse type : « Il a rien compris, c'est pas possible. J'ai expliqué clairement, il a rien compris ». Et ça, c'est une erreur. Toujours partir du principe que le problème vient de nous et pas de l'autre, tout simplement parce que ça donne le pouvoir, ça donne... ou en tout cas le pouvoir de changer les choses. Si le problème vient de moi, je peux le changer, je peux agir sur moi pour que la personne comprenne. Si je dis « c'est de sa faute », je peux pas le changer, donc je perds complètement le contrôle et le pouvoir sur la situation.

Imagine, tu as communiqué et tu n'obtiens pas le résultat que tu attendais, si tu vois que ton **interlocuteur** il est perdu. Tu es en train de lui donner des bonnes nouvelles et il est comme ça.



Il a clairement pas compris que c'était une bonne nouvelle ou des bonnes nouvelles. Eh bien, tu vas tout simplement **reformuler**, tu vas écouter les réponses qu'il te donne, tu vas analyser un peu son langage et tu vas comprendre que tu n'as pas été clair. Donc tu vas redire la même chose, mais le dire différemment.

Trop de monde, et c'est une chose vraiment répandue, je le vois très bien quand je parle avec des gens dans une langue qui n'est pas ma langue maternelle, si je parle anglais ou allemand, je vais demander à la personne de répéter : « Mais est-ce que tu peux répéter ? J'ai pas compris ». Et il va répéter la même phrase aussi vite, sans articuler plus. Alors que s'il voit que je ne suis pas natif anglais et que j'ai pas compris, il devrait ralentir, parler un peu plus fort et essayer peut-être de reformuler et de le dire autrement. En fait, tu peux leur demander trois fois de suite, ils vont répéter les trois fois de suite la même chose.

Mais ça, ce n'est pas une bonne façon de communiquer, donc c'est pas ce que tu dois faire. Tu dois vraiment, toi, te concentrer pour reformuler, pour poser de nouveau les éléments que tu as envie d'exprimer, prendre un **autre angle** et tu peux demander clairement et simplement : « OK. Qu'est-ce que tu n'as pas compris ? » Ou « Est-ce que c'est clair ? Qu'est-ce que tu n'as pas compris ? Qu'est-ce que je dois préciser ? »

Et bien sûr, cet exemple, il se comprend bien pour l'apprentissage des langues, c'est pour ça que je t'ai pris l'exemple de l'anglais, de mon exemple en anglais, où les gens répètent exactement de la même façon. Il vaut mieux en fait reformuler et ne pas hésiter à demander clairement : « Qu'est-ce que tu n'as pas compris ? Qu'est-ce que je dois clarifier ? »

Il y a tout un tas de phrases un petit peu toutes faites qui te permettent d'avoir cette transition. Tu peux dire : « Je crois que je me suis mal fait comprendre ». Donc ça montre ici : « OK. J'ai compris que tu n'avais pas compris et c'est de ma faute. Je vais reformuler ». Tu peux dire : « laisse-moi reformuler » ou « je vais reformuler ». Ça veut dire je vais te dire la même chose d'une façon différente. Tu peux aussi dire : « il me semble que » ou « il me semblait que ». Tu peux aussi dire : « j'avais cru comprendre que ». Ça t'aide à reformuler un petit peu ou tu peux répéter différentes phrases tout simplement sous forme de question. Donc ça, c'est la deuxième partie sur savoir ce qu'on attend de la communication.

Et la quatrième, elle va dans le même sens, ça rappelle un peu le point qu'on vient de voir, c'est de s'adapter à son interlocuteur. On s'adapte pas seulement à une situation, mais à un interlocuteur, à la personne qui est en face de nous, puisqu'on parle avec des êtres humains, on ne parle pas avec des machines. Donc la personne qui est en face, elle est comme nous, elle a des émotions, elle ressent les choses, elle pense, elle a des croyances. Et on est tous différents, donc forcément on doit s'adapter à cette personne qui est en face de nous.

Il faut se souvenir que la personne qui est en face de nous, ce n'est pas nous, c'est-à-dire cette personne a d'autres croyances, a d'autres expériences, a eu d'autres vécus, donc elle ne pense pas comme nous. C'est très peu probable qu'elle pense exactement comme nous, parce que selon ses expériences, ses connaissances, son éducation, elle va avoir sa propre personnalité qui sera différente de la nôtre.

Et une grande erreur qu'on fait souvent, c'est de **voir le monde avec ses lunettes**, avec sa vision, sans se mettre à la place de l'autre. Mais l'autre personne, soit elle a pas de lunettes, soit elle a pas les mêmes lunettes que nous. Et finalement, ça fait que cette personne voit le monde différemment.



C'est le même monde, mais moi je vois le monde différemment en ce moment qu'en ce moment, parce que j'ai des lunettes. Ça, c'est pour la partie on va dire concrète, pour la partie visuelle, pour le sens de la vue. Mais pour ce qui est de la compréhension du monde, c'est la même chose, on n'a pas tous les mêmes lunettes. Donc c'est une image.

Moi, je m'adapte quand je vais dans la salle Zoom 24 heures sur 24 de l'académie. Évidemment que je vais adapter les expressions que j'utilise, mon rythme de parole, je vais l'adapter aux gens. Si je parle avec une personne qui a un super niveau, je vais accélérer un petit peu. Si je parle avec quelqu'un qui a un niveau plus faible, je vais ralentir. Je m'adapte aux autres, tout simplement.

Donc c'est vraiment important d'avoir ça en tête, de se dire que la personne qui est face à nous ne voit pas le monde comme nous, il faut pas **supposer** qu'elle a tel ou tel goût, qu'elle a telle ou telle envie, il faut vraiment ne faire aucune **supposition**. C'est dans le livre... dans quel livre c'est... *Les quatre accords toltèques*. Je crois que c'est Ruiz, le nom de l'auteur. Je suis même plus sûr. En tout cas, un des quatre accords, un des quatre grands principes, c'est ne fais aucune supposition, ne pense pas que la personne qui est en face de toi a tel ou tel goût.

Et pour en savoir un peu plus, pour mieux communiquer, le mieux c'est de poser des questions, poser énormément des questions, et reconnaître qu'on avait une autre opinion et qu'on change d'opinion. Par exemple, « je n'avais pas pensé à ça ». Ça, c'est une belle chose à dire qui t'a fait voir la situation d'une façon différente. Ou encore : « c'est une façon intéressante de voir les choses ». Ça, ce sont des expressions qui montrent que tu es ouvert et ça mettra quand même un très très bon climat, un climat positif, dans la conversation, dans la discussion.

Quatrième **astuce**, c'est d'utiliser un langage commun. Il faut quand même qu'on parle la même langue. Donc l'idée, c'est d'essayer d'adapter son propos. On n'est plus dans adapter l'intention, comme dans la partie précédente où on disait on a affaire à une personne qui est différente, donc on adapte son intention. Ici, on va adapter son langage.

Et en réalité, c'est très simple à faire, c'est très simple. Si on ne parle pas la même langue, notre interlocuteur, il va pas nous comprendre. C'est un exemple un peu **grossier** pour montrer que c'est évident. Si je te parle en espagnol et que tu comprends pas l'espagnol, la communication ne fonctionnera pas.

Et c'est la même chose dans ce qu'on va appeler un peu les **jargons**. Si je n'y connais rien en mécanique et que toi tu me parles de mécanique automobile mais avec des détails techniques très très précis ou tu vas me parler de toutes les pièces du moteur, me dire que tu as réparé les cardans etc. vraiment des mots que je ne comprends même pas, que je n'ai même pas en tête, bien sûr, tu vas être perdu. Alors que si cet individu décide de résumer, de dire : « bon, je vais juste résumer les choses », d'employer des mots du quotidien que tu comprends ou te montrer peut-être une petite vidéo explicative ou des images, eh bien ça te permettra de mieux comprendre, ou même faire un petit schéma.

Donc l'idée, c'est de toujours être sûr qu'**on parle la même langue**, au **sens figuré**. Évidemment qu'on parle la même langue, le français si on parle en français, l'anglais si on parle en anglais, on parle toujours la même langue. Mais ici, on parle la même langue au sens figuré, ça veut dire on emploie des mots, on emploie du vocabulaire que notre interlocuteur comprend.



Et donc en pratique, il faut remarquer le vocabulaire de l'autre et essayer de le réutiliser. Ça, c'est un outil très sympa. Et il faut pas essayer d'utiliser des mots ou des expressions juste parce que ça sonne bien, juste parce qu'on aime ça. Il faut être sûr que les mots et expressions qu'on utilise notre interlocuteur les comprennent. C'est pour ça qu'il faut éviter les mots très spécifiques, le jargon, les mots trop techniques. Il faut éviter ça si on veut être compris de son interlocuteur. On n'est pas là pour impressionner les autres et faire semblant d'avoir un bon vocabulaire bien soutenu, on est là pour communiquer et faire passer des messages.

Cinquièmement, super important, c'est une erreur qu'on fait tous plus ou moins, on va ne pas réfléchir à sa réponse, on va plutôt écouter l'autre. Et c'est automatique dans notre façon d'être, c'est quelque chose qui est très répandu, c'est humain. Mais pendant une conversation, au lieu d'écouter l'autre, on va être en train de préparer sa réponse et on va être en train de se dire : « Tiens, moi, je vais dire ça et puis je pense ça » et on réfléchit, on se prépare. Mais pendant qu'on fait ça, on n'écoute pas l'autre, parce qu'en fait on est tellement concentré sur le fait d'être compris, d'avoir une communication claire, qu'on se concentre sur nous, mais qu'on oublie d'écouter.

Mais si on n'écoute pas l'autre, ça fonctionne pas en fait. On se prépare, on se prépare, on se prépare, on n'écoute pas, et l'autre, il va parler. Et pendant qu'on va, nous, exprimer toutes les choses pour lesquelles on s'est préparé, lui ne va pas écouter. C'est pas la communication en fait. Si on n'écoute pas convenablement, on multiplie les chances que notre réponse ne soit pas adaptée et qu'on comprenne pas finalement notre interlocuteur.

Et on a tous vécu des conversations dans lesquelles les deux personnes n'écoutent pas l'autre, les deux personnes préparent ce qu'ils ont à dire et la communication elle ne va nulle part. Elle n'a aucun sens et chacun dit ce qu'il pense sans écouter l'autre. C'est la catastrophe.

Donc si on veut communiquer efficacement ce qu'on dit, nos réponses doivent être construites par rapport à ce que l'autre a dit. Donc c'est un échange, c'est pas un monologue, c'est pas moi qui parle, c'est un échange, c'est moi qui réagit à ce que va dire l'interlocuteur.

Donc pour avoir une réponse adaptée et une conversation qui est constructive, il faut à tout prix écouter ce que les autres ont à dire et évaluer les propos avant de répondre, en se demandant si on a bien compris. Donc on écoute, on se dit : « Est-ce que j'ai bien compris ? Est-ce que je suis d'accord ? Est-ce que je veux ajouter quelque chose ? » C'est ça le cycle un peu de la communication et ça permet d'instaurer un climat de confiance. Je veux dire, l'écoute active, non seulement elle est utile pour être efficace dans la communication, mais en plus elle montre à l'autre personne que tu la respectes.

Donc tu peux lui envoyer ces signaux en hochant la tête, si tu fais « hm... OK. Hum-hum, oui, c'est vrai ». En faisant toutes ces choses-là, tu vas montrer à la personne que tu l'écoutes, ça va lui donner de l'importance. Tu peux aussi relancer en posant des questions. Si une personne te dit quelque chose, donc tu l'écoutes, tu montres que tu l'écoutes, « hum-hum, hum-hum, OK, c'est-à-dire ? » ou alors « tu peux préciser ? » ou « qu'est-ce que tu veux dire par là ? » Là, ça montre que tu l'écoutes vraiment d'une façon très très attentive et tu peux même parfois reformuler. Si parfois tu n'es pas sûr, tu peux reformuler et dire : « Ah, tu veux dire que » et tu reformules. Et ça permet d'avoir cet échange très très constructif.



Sixièmement, très important aussi, faire des pauses. Parfois on parle trop vite, on ne réfléchit pas et on regrette parce qu'on s'est mal exprimé, on a dit une chose qu'on voulait pas vraiment dire. Et une conversation fluide, c'est pas forcément une conversation super rapide où chaque personne parle et ça va très vite etc. On n'est pas obligé de répondre du **tac au tac**. En français, on a même l'expression « j'ai parlé trop vite ». C'est une expression du langage courant pour dire qu'on a dit une chose alors qu'on la pense pas finalement.

Et l'idée, bien sûr, c'est pas de s'arrêter 5 minutes après chaque phrase, évidemment, mais c'est de faire une pause. On est tous trop mal à l'aise quand il y a des silences, alors que faire une petite pause de quelques secondes, ça nous permet de prendre en compte tout ce qui vient d'être dit, parce qu'on a écouté la personne, donc on doit aussi **interpréter** tout ce qu'elle a dit. Et personne ne va nous prendre, personne ne va nous **critiquer** si on s'arrête quelques secondes pour écouter. Parce que souvent quand on répond trop vite, on répond à côté. Donc les quelques secondes de silence, ça permet à notre **interlocuteur** peut-être aussi d'ajouter quelque chose, s'il avait oublié, ou de réorienter une question.

Et donc pas de panique, il faut pas avoir peur de dire : « Oh, je laisse quelques secondes ». C'est normal, on ne panique pas. On n'est pas obligé d'avoir toutes les réponses ou toutes les infos sur le moment, on n'est pas obligé de répondre du tac au tac, comme on dit en français, directement. Si on ne sait pas, on dit : « attends, je réfléchis » ou « tiens, laisse-moi y penser », « je ne suis pas sûr », « je ne sais pas trop quoi penser pour le moment », « hm, c'est une bonne question », « laisse-moi y réfléchir ». On peut utiliser tout ça.

Le mieux, c'est de pas faire semblant, c'est d'assumer. On peut pas faire semblant d'avoir réponse à tout. Et si quelqu'un nous pose une question à laquelle on ne sait pas répondre, il faut l'**avouer**, il faut pas essayer de tricher et de cacher. Et c'est valable aussi bien dans le travail, ça c'est super important, que dans la vie personnelle. On a besoin de réflexion, ben on réfléchit tout simplement. Et dans l'espace public, si on n'a pas une info, on n'invente pas. On passe à la suite et personne ne perd de temps finalement. Donc ça, c'est aussi une chose très importante.

Septièmement, c'est de penser à l'aspect émotionnel, parce que l'impact des émotions dans la communication avec les autres, il est **primordial**. Parfois, comme je te le disais, apporter de mauvaises émotions dans une bonne communication, ça va casser le message. T'as beau avoir la meilleure communication du monde, si les émotions ne sont pas bonnes, le message ne passera pas. Donc le stress, on sait que c'est une grosse charge émotionnelle à maîtriser, mais il y a plein d'autres choses hein. La peur d'être jugé par les autres, la peur de pas être compris, la colère, les déceptions, tout ça, ce sont des émotions finalement qui peuvent **ruiner** littéralement la communication.

Donc déjà, la première chose à faire, c'est d'essayer de les filtrer, ces émotions, les écouter, sans les juger, sans se laisser déborder, mais sans les juger. On peut essayer par exemple des techniques de relaxation, mais l'idée c'est vraiment de se poser la question : « Tiens, qu'est-ce que je ressens ? Qu'est-ce que ça veut dire ? Pourquoi ? » Parce que le risque, c'est d'avoir une réaction à chaud, une réaction directe sur le coup de nos émotions, alors que nous on veut une communication calme et plutôt réfléchi et rationnelle.

Donc l'idée, c'est pas d'effacer les émotions, parce qu'on ne pourra pas, c'est impossible. On peut pas **fuir**, effacer ses émotions, mais déjà en prendre conscience et les **dompter** un petit peu pour mieux



se respecter soi-même et mieux respecter les autres. Il y a des tonnes de livres sur ce sujet de l'**intelligence émotionnelle** et je t'invite à vraiment te renseigner sur le sujet, parce que tu peux l'utiliser, cette intelligence émotionnelle, dans ta communication.

Une fois que tu les as identifiées, ces fameuses émotions, ça t'aide à agir de telle ou telle façon. Donc tu te connais mieux, tu **anticipes** mieux les situations, t'es plus à l'écoute des émotions des autres, donc tu es plus empathique. Et développer l'intelligence émotionnelle, c'est savoir finalement s'adapter à toutes les situations. Donc c'est vraiment une chose à maîtriser. On peut pas le faire comme ça en deux secondes dans un module, mais on voulait vraiment souligner cet aspect important de l'intelligence émotionnelle ou des émotions dans la communication.

Et enfin, huitième point : adopter une attitude positive. Ça change tout en fait. Tu as des gens qui vont être par nature négatifs. Donc même quand le positif arrive, ils vont voir le négatif. D'autres voient le positif même quand il y a du négatif. Et on a en français et dans d'autres langues un petit peu l'expression de dire « je vois le verre à moitié vide ou à moitié plein », parce qu'une situation n'est jamais totalement super positive ou jamais totalement super négative, il y a toujours du plus et du moins, très souvent. À toi de choisir si tu veux être positif, voir le verre à moitié plein, ou négatif, voir le verre à moitié vide.

Et on peut se demander : « Mais quel rapport ? En quoi être positif ça peut **influencer** sur la communication ? » Eh bien, je pense vraiment que ça se ressent en fait. On dit souvent, et je suis tout à fait d'accord avec ça, que le positif attire le positif. Donc si tu es positif, tu vas attirer des gens positifs. Si tu as une communication positive, tu vas attirer une communication positive. Ta communication sera beaucoup plus efficace si tu es une personne positive.

Et bien sûr, l'inverse est vrai. Une personne qui se plaint tout le temps, qui **critique** tout le temps les autres, elle a tendance à attirer les problèmes. Et en général, c'est pas terrible pour elle. Elle va attirer des échecs. À force de penser à l'échec, l'échec arrive. À force de penser aux difficultés, les difficultés arrivent. À force de stresser vis-à-vis d'une maladie, la maladie arrive.

C'est un peu tout ce qui tourne autour de la loi de l'attraction. On attire ce que l'on ressent ou ce que l'on est ou ce à quoi on pense. Ça marche aussi en communication. Si tu veux bien communiquer avec les autres, essaie d'avoir un esprit positif, parce que la personne en face de toi sera du coup encouragée à avoir un esprit positif. Il y a plein de contenus de développement personnel sur le sujet et on parle souvent de ça dans le podcast *Marcher avec Johan*.

Donc voilà, je sais que c'était très dense. Je regarde le temps, ça fait un moment qu'on est ensemble. On a donc ces huit parties que tu as pu découvrir et qui sont, à mon sens, super intéressantes. Et Valentine a préparé aussi un outil, que je trouve très sympa, que j'avais déjà rencontré, qu'on appelle « les sept C » et je vais passer assez vite là-dessus. Tu pourras essayer d'en savoir plus, parce que je voudrais pas que le module soit trop long. Mais les sept C, c'est un outil simple et à garder en tête pour s'exprimer, que ce soit à l'écrit ou à l'oral. C'est un peu comme ce qu'on appelle une check-list, une liste de choses à ne pas oublier lorsque la situation s'y prête et ça résume ce qu'on vient de voir.

Donc les sept C, ce sont sept mots qui commencent par un C. Je vais te les donner et puis on donnera juste la signification rapidement. Tu as le mot clair, concis, concret, correct, cohérent, complet, courtois. Sept mots qui commencent par un C que tu peux te noter et que tu peux utiliser comme check-list.



Être clair, ça veut dire d'utiliser des phrases courtes, d'essayer d'avoir une idée par phrase et pas un long monologue très compliqué, être clair.

Être concis, c'est être bref, ça veut dire si tu peux dire une chose en une phrase, dis-le en une phrase. Des fois on veut faire beau, on veut essayer d'être élégant dans notre dialogue, on va utiliser trois phrases pour une info. Non, une phrase, une info. Ça, c'est être concis.

Être concret, ça veut dire parler de faits et uniquement de faits. C'est difficile de décrire des émotions, donc on va parler de faits et on va essayer d'utiliser des exemples. Ça, c'est être concret, pour que la personne se rende compte qu'on parle d'une chose de la vie en fait.

Correct, ça veut dire qu'on s'adapte tout simplement. Le vocabulaire utilisé est important, **le ton**, les **tournures de phrase**. Quel registre de langue dois-je utiliser en fonction de la situation ? Quelle règle de politesse dois-je suivre ? Dois-je tutoyer ou vouvoyer ? Tout ça, c'est la partie « correct ».

Cohérent, ça veut dire on ne se **disperse** pas et on ne donne pas une information qui serait contraire à une autre donnée précédemment. On a une ligne et on a un dialogue qui est logique et qui suit une méthode.

Complet, ça veut dire qu'on donne toutes les infos. S'il y a cinq infos, on en donne cinq. Nous, on voulait partager une méthode en huit points, on a donné les huit points. On n'aurait pas été complet si on avait partagé seulement trois points. Il faut être complet.

Courtois, ça veut dire qu'il faut être poli, qu'il faut avoir de l'empathie, être ouvert, être positif, être détendu. Tout ça, c'est la partie « courtois ».

Donc, voilà les sept C : clair, concis, concret, correct, cohérent, complet et courtois. Tu peux te les noter, et avant une discussion importante, faire une petite croix pour les revoir.

Donc, je pense vraiment que tous ces points sont super importants. Encore une fois, il y a pas un point qui n'est pas important. L'idée, c'est de t'entraîner. Le travail de communication, c'est le travail de toute une vie. C'est comme l'apprentissage d'une langue, on ne peut pas dire : « Tiens, j'ai fini d'apprendre le français. Je ne m'améliorerai plus jamais, j'ai plus rien à apprendre ». Non, c'est pareil en communication.

Donc essaie de suivre ces principes. Soit **tolérant/tolérante** avec toi-même parce que c'est important de savoir qu'on ne sera jamais parfait et donc d'essayer de s'améliorer avec **l'esprit kaizen**, un peu à chaque fois, d'utiliser, de choisir peut-être une méthode à utiliser régulièrement, par exemple se dire : « Pendant trois jours, je vais travailler l'aspect positif. Je veux être positif pendant trois jours » et y travailler.

Parce que si tu gardes toutes ces règles à l'esprit lors de tes communications, t'auras plus confiance en toi, tu seras plus efficace, tu arriveras mieux à convaincre les autres, parce que tu seras convaincu toi-même. Et ça, ça va te donner tout un tas de petites victoires qui vont **se cumuler** et ça va te donner à la fin une grande grande victoire.

Alors bien sûr, il faut pas tomber dans le piège d'avoir une communication trop réfléchie, parfois il faut être **spontané**. Donc il faut trouver l'équilibre, il faut pas parler comme un robot et chercher à tout maîtriser. Parfois on a certains hommes politiques qui ont une communication tellement travaillée



et **robotisée** qu'on ne les croit pas, ça perd toute âme. Donc il faut garder ça en tête et ne pas tout calculer. Parfois, bien sûr, être le plus spontané possible. Et il faut accepter évidemment de faire des erreurs, on en fait tous. Et quand on fait des erreurs, eh bien c'est tout, on les analyse et on essaie de les utiliser.

J'espère vraiment que ce module t'a plu. Encore une fois, prends ton temps, regarde-le plusieurs fois. C'est l'académie hein, on met à ta disposition des contenus qui sont beaucoup plus denses et beaucoup plus, à mon avis, recherchés, travaillés, que les vidéos *YouTube*. Donc c'est normal que ça t'a pris du temps. Tu peux regarder cette vidéo en deux, trois, quatre, cinq fois, peu importe. Tu peux, comme je l'ai dit, d'abord **te focaliser** sur les deux-trois premières astuces, ensuite deux-trois astuces suivantes, la fois d'après seulement les sept C. Tu vois, tu peux revoir cette vidéo de la façon dont tu le souhaites.

N'oublie pas d'aller écouter Leila dans les fichiers vocabulaire et prononciation. J'ai récemment demandé aux membres, j'ai fait un petit sondage, « est-ce que vous aimez ces parties des modules ? » et j'étais très surpris de voir que ça vous aide beaucoup. Je savais que c'était des parties utiles, mais vous semblez adorer les fichiers vocabulaire et prononciation, donc allez les suivre.

Et venez pratiquer, viens pratiquer, que ce soit dans la salle *Zoom 24 sur 24*. On peut parler de ce sujet, si tu le souhaites, ou d'autres. Tu peux, en bas du module, poser une question ou donner ton avis. Ça permet de lancer un échange. Tu peux communiquer sur nos groupes *Facebook* et *Telegram*. C'est **optionnel**, mais si tu as envie de le faire, viens parler avec nous. Et bien sûr, tu peux venir t'inscrire aux réunions *Zoom* avec nos tuteurs.

La communication, c'est comme les langues, ça se pratique. Si tu ne fais que regarder cette vidéo et que tu ne parles à personne pendant des mois, tu ne communiqueras pas mieux. La communication, c'est vraiment une chose qu'il faut pratiquer, comme les langues, et je t'invite à le faire grâce à tous les outils qu'il y a dans l'académie.

Merci de m'avoir suivi. Je te dis à très très bientôt pour du nouveau contenu en français authentique. Salut !

