

PROMOTION DE L'ÉCOLE PUBLIQUE

LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE, UNE FORMULE GAGNANTE !

Marie Blouin

Conseillère en
communications
à la FCSQ

mblouin@fcsq.qc.ca

La communication trouve sa plus haute efficacité quand elle se fait de personne-à-personne, d'œil-à-œil, de cerveau à cerveau (MELCHERS, 2002).

La communication interpersonnelle, celle de face à face, est la plus efficace et la plus productive selon plusieurs études faites sur le sujet. Elle constitue une opportunité exceptionnelle de créer un lien de proximité avec une autre personne. Comment tirer profit dans le réseau scolaire de la plus ancienne méthode de communication qui soit ?

On communique pour informer, motiver, persuader quelqu'un. On communique pour nouer des relations, partager des émotions, des sentiments, pour encourager le dialogue. Comme l'aspect émotionnel prime toujours sur le rationnel, tout message apporte un contenu mais favorise aussi une certaine relation entre les personnes. Les communications interpersonnelles sont animées par une quête de reconnaissance de soi. Il faut user de stratégie pour les réussir. Parmi les règles de base de tout bon communicateur figurent le respect de soi et le respect des autres, écouter et savoir observer. Le langage non verbal aide aussi à décoder les messages; l'apparence physique, l'allure vestimentaire, le maintien, la maîtrise de la langue, le ton de la voix, le choix du vocabulaire notamment.

Le contexte dans lequel une communication interpersonnelle s'établit influence le succès de ses communications. Est-ce que la communication a lieu dans un bureau, dans le corridor d'une école ? Qui livre la communication ? Le président de la commission scolaire, un enseignant, un élève ? La façon dont on est perçu dans le réseau scolaire ? Le temps dont on dispose pour l'échange, la personne qui est en face de nous, son sexe, son statut. Tout parle, tout communique un message, une réponse, un accueil favorable ou non. La communication, c'est-à-dire celle qui favorise l'échange, est plus efficace en termes de persuasion que l'information qui est plus à sens unique.

POUR ASSURER LE SUCCÈS DE SES COMMUNICATIONS INTERPERSONNELLES

Comme le succès de ses communications interpersonnelles se mesure par la simple constatation que l'effet anticipé a été produit, tout communicateur du réseau scolaire, de l'élève scolaire à l'enseignant, doit réfléchir à son approche avant de communiquer et de se poser les questions suivantes: Est-ce qu'on m'entend ? Est-ce qu'on m'écoute ? Est-ce qu'on me comprend ? Qu'est-ce qu'on en pense ? Pour ce faire, il faut savoir écouter et observer l'environnement et les gens qui le composent de même que connaître leurs attentes.

L'ESSENTIEL : ÊTRE EMPATHIQUE

Parce que dès qu'on entre en relation avec les autres on risque d'être accepté ou rejeté, apprécié ou déprécié, faire preuve d'empathie favorise une bonne communication. D'après certains auteurs qui ont étudié cette question, beaucoup de difficultés tiennent au manque d'empathie dans l'échange. L'empathie c'est l'aptitude d'une personne, en l'occurrence, le communicateur, à se mettre à la place de celui qui est devant lui. C'est le comprendre et être capable de percevoir ses émotions.

POUR ÉTABLIR UNE COMMUNICATION INTELLIGENTE

Comme la réussite de ses communications interpersonnelles n'est pas le fruit du hasard, Daniel B. Melchers (2002) propose une démarche intéressante que tout acteur du réseau scolaire aurait intérêt à utiliser davantage : se fixer un objectif de départ, faire le profil de l'auditoire, s'interroger sur le point de départ, sur celui d'arrivée et sur la façon de procéder pour présenter le sujet à son interlocuteur à titre d'introduction, en quoi cette rencontre est importante et pertinente ? Quels avantages votre interlocuteur peut-il en retirer ? Les arguments utilisés ? (ce que l'on doit faire ou ne pas faire durant l'échange ?) Comment conclure l'échange ? Sur quel aspect insister ?

« Dans un dialogue avec enjeu, l'objectif ultime est d'influencer et de conditionner l'interlocuteur, en vue d'en arriver à une compréhension réciproque, un accord mutuel, une action commune. »

Claude Jean Devirieux (2008)

Sources: MELCHERS, Daniel B. (2002) La communication intelligente, Québec, Éditions GGC.

MARC, E. (2005) Le face-à-face et ses enjeux, dans La communication – État des Savoirs, France, Éditions Sciences humaines.