



FICHE MÉTHODE

Utiliser les techniques de communication pour renforcer les relations interpersonnelles



Le collaborateur de direction doit connaître les différentes techniques de communication car son rôle d'interface le met en présence de différents acteurs de l'entreprise : collègues, hiérarchie, clients, fournisseurs...

Connaître les techniques de communication

Les techniques s'apparentent aux attitudes à adopter dans la communication pour la rendre efficace :

1. **L'empathie** : se mettre à la place de l'autre pour ressentir ses sensations pour une meilleure compréhension à son égard, en toute neutralité.
2. **La reformulation** : redire avec d'autres mots ce qui est énoncé par l'interlocuteur.
3. **Le questionnement** : poser des questions afin de connaître une situation, d'obtenir des informations, d'approfondir certains points, de se préparer à agir en conséquence.
4. **L'écoute active** : faciliter la prise de parole de son interlocuteur en instaurant un climat relationnel bienveillant et en recourant à la reformulation et au questionnement.
5. **L'assertivité** : s'exprimer de manière directe et explicite sur son positionnement tout en respectant les valeurs, les pensées de l'interlocuteur.
6. **L'argumentation** : raisonner pour démontrer le bien-fondé de ses affirmations. Les familles d'arguments sont respectivement :
 - argument **de communauté** : prendre appui sur les valeurs partagées, sur une croyance commune, sur des convictions communément admises. *Exemple* : « La motivation de nos salariés est notre priorité ».
 - argument **d'autorité** : faire référence à une autorité reconnue en la matière, en s'appuyant sur un fait établi. *Exemple* : « Ce changement d'horaire a été validé en comité de direction ».
 - argument **de cadrage** : mettre en avant les aspects positifs d'une opinion en occultant les éléments négatifs et/ou en présentant la difficulté sous un angle différent. *Exemple* : « Ta demande de formation n'a pas été validée cette année mais elle le sera pour l'an prochain ».
 - argument **d'analogie** : confronter la situation avec une situation similaire. *Exemple* : « Lors de mon dernier entretien annuel, j'ai obtenu une augmentation de 5 %. Mes objectifs étant dépassés cette année, je demande à bénéficier de la même augmentation ».