



## La communication interpersonnelle

Nous communiquons constamment en voulant transmettre nos besoins, nos sentiments et notre pensée. Bien communiquer (comprendre et être bien compris) n'est pas toujours évident. Certains principes et connaissances sont essentiels à l'art de bien communiquer. Voici ce qui se passe très souvent dans le déroulement de la communication verbale :

### Entre

Ce que je pense  
Ce que je veux dire  
Ce que je crois dire  
Ce que je dis  
Ce que vous voulez entendre  
Ce que vous entendez  
Ce que vous croyez comprendre  
Ce que vous voulez comprendre  
Et ce que vous comprenez ...

**Il y a au moins neuf possibilités de ne pas s'entendre.**

**Ces suggestions pratiques vous aideront à améliorer votre communication :**

- ❑ Choisissez des mots précis pour bien traduire votre pensée ;
- ❑ Posez-vous la question si ce que vous dites est en parfait accord avec votre pensée ;
- ❑ Souvenez-vous que la personne qui reçoit votre message en fera l'interprétation selon son propre code de référence, c'est-à-dire l'ensemble de ses connaissances, expériences et sentiments qui servent à examiner et à évaluer toute réalité ;
- ❑ Utilisez la rétroaction (re-formulation) afin de vous assurer que votre message a été bien compris. Cette méthode consiste à redire en d'autres termes et d'une manière concise et explicite ce que l'interlocuteur vient d'exprimer.

Nous vous souhaitons de bonnes communications car le simple fait d'appliquer ces règles de base, vous permettra d'éviter de vous poser les questions suivantes :

1. M'a-t-il bien compris ?
2. Voulait-il vraiment me dire ceci ?