

Communiquer :

Wel'Com-Hom News



Communication & Management
Hommes & Méthodes

Com-Hom est partenaire des entreprises pour fédérer les énergies au service d'une performance durable.

www.com-hom.com

Un acte essentiel au sein de nos « sociétés »



Après avoir partagé avec vous [mon enthousiasme de voyager](#) et la « gestion » de ce projet que fut la préparation de ce tour du monde ([magazine de Septembre](#)), voici à nouveau mon retour d'expérience, cette fois-ci sur l'aspect communication.

J'aimerais partager avec vous ma réflexion sur l'importance d'une communication de qualité dans la vie professionnelle comme dans la vie de tous les jours.

Communiquer : un acte essentiel pour les « sociétés » et les individus

La communication entre les Hommes me semble être la base de la construction de chaque société. On peut entendre le mot « société » en tant que « pays » mais aussi en tant qu'« entreprise » ! Ce mécanisme permet de vivre ensemble, d'exprimer ses besoins et ses opinions et donc aussi de travailler ensemble. La communication est d'ailleurs un élément essentiel du management.

Durant ces trois mois de voyage, j'ai pu me rendre compte à quel point une bonne communication était importante. Je prends ici l'exemple de la communication avec mon compagnon de voyage, mais ce que j'ai vécu fait écho à des situations professionnelles. On peut dire d'ailleurs que nous formons une « équipe » et qu'au sein de cette équipe nous sommes amenés à communiquer pour organiser le voyage. Il faut arriver à **exprimer nos ressentis et nos besoins personnels** pour ensuite **trouver un compromis** nous satisfaisant tous les deux. L'action commune qui en découlera sera d'autant plus simple que la communication aura été bonne. Au début du voyage, par exemple, nous avons tendance à choisir ce que nous pensions que l'autre préfèrerait. On s'est rapidement rendu compte que ce n'était pas une bonne solution car, non seulement on pouvait se sentir frustrés, mais on pouvait aussi se tromper sur les préférences de l'autre ! On a donc appris à **exprimer nos envies de manière indépendante** avant de prendre une décision commune.

Une complémentarité entre le verbal et le non verbal et une sincère envie d'entrer en relation

En parcourant une partie de l'Amérique du Sud, j'ai croisé bien des langages différents. Je ne parle pas seulement du portugais, de l'espagnol ou du quechua mais de tout ce qui contribue à faire passer un message, tels que **le regard et les gestes**. Nous avons tous en mémoire qu'un message passe à 55% par

le visuel, à 38% par le ton de la voix et seulement à 7% par les mots prononcés. Cette observation d'Albert Mehradian découle d'une étude menée dans un contexte spécifique et on sait qu'il y a une variabilité selon les personnes et les circonstances.

Ainsi, différents moyens s'offrent à nous pour modeler nos communications et ainsi influencer nos rapports dans la vie quotidienne.

Le sourire fait partie des expressions du visage mais il a tant de connotations (positives) que j'aimerais le détailler. En tant qu'étrangère et ne maîtrisant pas complètement la langue locale, il n'est pas toujours facile de lancer une discussion. Bien souvent, un simple sourire permet de créer un contact, faire passer l'information « **je suis heureuse d'être là et de vous rencontrer** » et amène à une discussion « verbale ».

Avec les enfants, ce sont **les gestes** qui entrent plus en jeu. Un signe de la main, un jeu partagé ou un aliment échangé permettent de **rentrer en contact**.

Des codes différents pour chaque culture : s'adapter est une nécessité

Qu'ai-je pu observer de différent ou de marquant dans ces différents pays d'Amérique du sud ?

Bien entendu, il s'agit uniquement de mon ressenti sur quelques semaines de voyage, je n'ai pas eu l'occasion de plonger profondément dans chacune de ces cultures et d'en comprendre les subtilités. Je pense d'ailleurs qu'il serait plus juste de raisonner au niveau des régions car les habitudes varient au sein d'un même pays. Ce qui me frappe est **la capacité naturelle des hommes à s'adapter à l'autre**. Aux alentours d'une frontière, par exemple, on peut retrouver les mêmes similitudes de langage alors qu'il s'agit théoriquement de deux peuples différents. Les habitants vont alors adopter **un patois issu du mélange de deux langues** différentes ou alors **ils seront bilingues** comme on a pu le voir à la frontière entre le Brésil et l'Argentine.

Sans généraliser, voici quelques observations :

- Au Brésil, le contact avec les gens est très facile, tant oral que physique car le corps y est sublimé. Le positivisme de ce peuple se reflète dans un geste du quotidien : **le pouce en l'air**. Pour acquiescer, pour demander si tout va bien, pour remercier, etc. : on lève le pouce. Tant et si bien que ce doigt n'est pas utilisé pour compter, on commence à partir de l'index ! On voit donc qu'un même geste peut donc être compris différemment selon l'endroit où l'on se trouve.
- En Bolivie, la pauvreté et le froid (le pays se situe entre 2 000 et 6 000 mètres d'altitude) entraînent-ils les gens à limiter leurs gestes et expressions du visage ? Cela entraîne une communication non-verbale beaucoup moins riche que dans les autres pays que j'ai pu visiter. **Cela complique la mise en relation.**
- En Argentine, **le partage** du maté, cette boisson chaude à base d'herbes, est ancré dans la tradition. Dans tout le pays on vous en offrira et même lorsque quelqu'un nous prenait en stop, on avait droit à ce partage. Il permet d'entrer facilement en contact avec l'autre et de mettre tout le monde à l'aise dans un groupe. En effet, les Argentins emportent partout avec eux leur tasse et leur paille, un Tupperware de Maté et un thermos d'eau chaude. On se passe le bol tout en discutant et ce rituel a ses règles : on ne dit merci (« gracias ») que pour signaler que l'on n'en veut plus et **qu'on sort donc du cercle de partage** du Maté.

Ce qui se retrouve partout en Amérique du sud est le traditionnel « Hola, que tal ? », équivalent à notre « Salut, comment ça va ? », en écoutant plus ou moins la réponse. De partout, également, la communication nous permet, par un moyen ou un autre d'avoir **un partage d'expérience**. On nous explique comment ça fonctionne dans le pays visité (prendre le bus, les horaires de repas, le système

d'éducation, etc.) et quasi-systématiquement, on nous demande en retour comment ça se passe en France.

Ce que j'ai clairement observé, c'est que chaque région a sa manière propre de communiquer et que ses habitants adoptent les mêmes habitudes. Une accolade, une bise, un sourire, une main tendue, sont tant d'exemples différents pour remercier ou dire « bon-jour ». Je ne parle ici que de pays d'un même continent, imaginez les différences culturelles avec des pays d'Asie, par exemple !

Qu'est-ce qu'une communication de qualité et que nous permet-elle ?

Comme nous le disions au début de l'article, le point de départ d'une communication est **une envie sincère d'entrer en relation avec l'autre**.

Ce voyage me montre à quel point une journée peut être différente selon les rencontres et les échanges que je peux avoir. Je me suis mieux sentie au Brésil qu'en Bolivie, par exemple, car il a été plus difficile pour moi de rentrer en relation avec les personnes. En effet, la beauté des paysages et des lieux est une chose et la rencontre des gens en est une autre. Le niveau de communication influence définitivement la découverte et l'enrichissement que m'apporte cette expérience. Le fait de sortir de mon quotidien m'a fait prendre conscience de cette importance mais, en réalité, elle l'est tout autant au sein du quartier où l'on vit ou l'entreprise dans laquelle on travaille.

Finalement, **une communication de qualité** est le regroupement de comportements nous permettant de faire passer les idées et informations que l'on souhaite, de comprendre l'environnement et les besoins de notre interlocuteur en s'intégrant au mieux aux « règles » locales et en s'adaptant à notre interlocuteur. Elle doit contribuer à **la réalisation de nos projets**, de notre bien-être, **dans le respect** des projets et du bien-être de notre interlocuteur. Elle permet de s'enrichir de **l'expérience de l'autre**.

Mais alors pourquoi négligeons-nous souvent la communication au sein de nos vies et de nos entreprises ? La communication demande **de l'énergie et de la bienveillance**. L'individualisme est parfois privilégié, on pense alors que communiquer est une perte de temps. On oppose « communication » à « action » et on perd de vue la valeur ajoutée à bien communiquer.

C'est pourtant bien **d'une communication de qualité** avec notre famille, nos amis, nos collègues et les autres équipes que découle **une action commune de qualité**.

Le mot de Com-Hom

Notre communication dans notre environnement professionnel est souvent appauvrie par 2 facteurs :

- Nous n'osons pas exprimer nos besoins, nos attentes, nos contraintes
- Nous pensons connaître les besoins, les attentes et les contraintes de notre interlocuteur

Dans ce retour d'expérience, je retrouve les bases de la communication non violente et de la coopération. Dans nos relations dans l'entreprise, osons exprimer clairement et factuellement nos requêtes, nos besoins opérationnels et nos contraintes métier ; questionnons notre partenaire, client ou fournisseur interne ou externe, pour comprendre son contexte spécifique de travail. Nous construisons ainsi ensemble une manière de travailler la plus efficace pour chacun.

Cet acte de communication et de coopération se fonde sur un intérêt sincère pour la personne.

L'adaptation à l'autre est effectivement un facteur important. Dans des environnements de plus en plus souvent multiculturels dans nos entreprises, nous le vivons au quotidien. Au sein d'une même culture, nous représentons également une grande diversité de personnalités. Certaines personnes vont être sensibles à la structure et la logique de notre expression quand d'autres vont s'attacher plus à la forme et à la globalité du message. Notre capacité à nous adapter à la situation et à la personne est un atout pour communiquer efficacement en toute situation professionnelle.

Merci donc à Selma pour cet article qui contribue à l'éclectisme du MAG.

Françoise Baland



Selma BENHAMOU

[Com-Hom](#)



A propos de l'auteur :

Selma Benhamou : Ingénieur Qualité/Sécurité/Environnement.

Avant de partir pour cette année de tour du monde, j'étais en poste chez Thales, en tant que responsable qualité du service desk (support informatique).

Notre raison d'être est représentée par notre logo : associer les **H**ommes, le **M**anagement, la **C**ommunication et les **M**éthodes au service des **O**bjectifs.

Copyright

Les textes sont la propriété des auteurs référencés et de [Com-Hom](#) .
Crédit photographique : [Com-Hom](#), [//fr.fotolia.com/](https://fr.fotolia.com/) – tous droits réservés.