



CHAPITRE 3

TECHNIQUES DE COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Introduction

Dans la pratique de la médiation sociale, une compétence fondamentale réside dans la capacité à identifier les acteurs en lien avec son activité et à s'insérer dans des réseaux existants. Cette aptitude est essentielle pour naviguer efficacement dans le vaste écosystème des services sociaux, garantissant ainsi une médiation fluide et constructive. Elle implique une compréhension approfondie des dynamiques interpersonnelles et organisationnelles qui façonnent cet environnement multi-acteurs.

À la croisée de l'aide sociale, du conseil, de l'orientation, et de l'éducation, le médiateur social se doit de tisser des liens solides et durables avec une variété d'intervenants pour réussir sa mission. Ces acteurs peuvent inclure des institutions publiques, des organisations non gouvernementales, des associations locales, ainsi que des collectifs citoyens. La capacité à identifier ces acteurs clés et à naviguer dans leur réseau est cruciale pour optimiser l'efficacité des interventions de médiation sociale.

Pour établir des relations de travail productives, le médiateur doit posséder des compétences en communication interpersonnelle qui lui permettent de s'engager avec ces acteurs de manière authentique et respectueuse. La maîtrise des techniques de communication interpersonnelle est donc centrale pour créer des synergies, promouvoir la coopération interinstitutionnelle, et faciliter l'échange d'informations pertinentes.

Ces compétences communicationnelles incluent l'écoute active, la capacité d'adaptation du langage en fonction de l'audience, et l'empathie, nécessaires pour établir la confiance et le respect mutuel. En s'intégrant harmonieusement dans des réseaux professionnels, le médiateur social n'améliore pas seulement l'accès aux droits et aux services pour les usagers, mais il contribue aussi activement à la résolution des situations conflictuelles par des approches de médiation collaboratives.

Au-delà de la simple identification des acteurs, le travail en réseau encourage l'apprentissage continu, le partage des meilleures pratiques et le renforcement de la solidarité professionnelle, des éléments qui renforcent l'efficacité et la longévité des interventions de médiation sociale.

Explication du cours

La communication interpersonnelle est un élément clé dans la construction et le maintien de relations professionnelles efficaces. Elle permet non seulement de transmettre des informations, mais aussi de créer un lien de confiance avec les acteurs en lien avec son activité. Ce processus implique une interaction dynamique où les messages verbaux et non verbaux jouent un rôle crucial. Pour les étudiants se formant à la médiation sociale, cette compétence est essentielle pour réussir à s'insérer dans des réseaux existants et à bâtir des partenariats fructueux.

Les bases de la communication interpersonnelle

1. Écoute active

L'écoute active consiste à prêter une attention pleine et entière à l'interlocuteur. Cela implique de se concentrer non seulement sur les mots, mais aussi sur la tonalité, les expressions faciales et les gestes. Un étudiant médiateur social peut montrer son écoute active en reformulant ce que l'interlocuteur a dit pour clarifier sa compréhension.

Exemple : Lors d'une réunion avec un partenaire communautaire, répéter "Si je comprends bien, vous êtes préoccupé par... est-ce correct ?" montre que vous êtes pleinement engagé dans la conversation.

2. Empathie

L'empathie est la capacité de comprendre et de partager les sentiments de l'autre personne. Pour un médiateur social, développer cette compétence aide à créer un environnement où les individus se sentent compris et respectés.

Scénario hypothétique : Un étudiant en médiation sociale écoute un usager exprimer ses frustrations face à des procédures administratives compliquées et répond par "Je comprends que cela puisse être frustrant, voyons comment nous pouvons simplifier ce processus pour vous".

Les techniques de communication non verbale

1. Langage corporel

Les gestes, la posture et le contact visuel sont autant d'aspects importants du langage corporel. Ils renforcent le message verbal et influencent la perception de sincérité et de compétence.

Exemple : Maintenir un contact visuel approprié, sans être perçant, pendant une discussion avec un représentant d'une organisation peut transmettre confiance et assurance.

2. Gestes et expressions faciales

Les expressions du visage et les mouvements des mains peuvent indiquer l'ouverture ou la fermeture à la communication. Un sourire chaleureux ou un léger hochement de tête peut encourager l'interlocuteur à s'ouvrir davantage.

Scénario hypothétique : Lors d'une médiation, un étudiant ajuste sa posture pour être plus ouvert et utilise des gestes accueillants pour inciter les participants à partager leur point de vue.

Les obstacles à une communication efficace

1. Barrières culturelles et linguistiques

Les différences culturelles peuvent influencer le style de communication. La sensibilité à ces différences est cruciale pour éviter les malentendus.

Exemple : Un médiateur travaillant dans un quartier multiculturel pourrait rencontrer des acteurs parlant différentes langues, nécessitant l'utilisation de traducteurs ou d'interprètes pour faciliter la communication.

2. Préjugés et suppositions

Nous avons tous des biais qui peuvent affecter la façon dont nous recevons et interprétons les informations. Reconnaître et gérer ces biais est essentiel pour maintenir l'objectivité.

Scénario hypothétique : Avant une rencontre avec une association, un étudiant en médiation prend un moment pour réfléchir à ses propres préjugés, s'entraînant à écouter sans juger.

Techniques pour surmonter les obstacles

1. Clarification et reformulation

Poser des questions clarificatrices et reformuler les propos de l'interlocuteur permet de confirmer la compréhension.

Exemple : Après avoir entendu une plainte complexe, le médiateur reformule et demande "Ce que vous voulez dire, c'est que... Ai-je bien compris ?"

2. Feedback constructif

Offrir un feedback constructif implique de fournir des commentaires positifs et constructifs sur ce qui a été bien fait et sur ce qui pourrait être amélioré, dans un esprit de soutien et de développement.

Scénario hypothétique : Un étudiant reçoit une présentation d'un partenaire potentiel et répond avec "J'ai vraiment apprécié vos idées sur X, peut-être pourrions-nous développer davantage sur Y la prochaine fois."

Glossaire des techniques clés

- **Écoute active** : Processus d'écoute attentif et réfléchi impliquant la reformulation et le questionnement.
- **Empathie** : Capacité à comprendre et partager les sentiments d'autrui.
- **Langage corporel** : Communication non verbale par le biais de gestes, de postures et de mouvement.
- **Feedback** : Retour d'information donné pour guider ou améliorer les performances.
- **Reformulation** : Technique consistant à répéter en ses propres mots ce que l'autre a dit pour éclaircir la compréhension.

L'acquisition de ces techniques de communication interpersonnelle est fondamentale pour toute interaction professionnelle et pour renforcer son intégration dans les réseaux existants. Les étudiants sont encouragés à pratiquer et à évaluer continuellement leur efficacité pour s'améliorer dans leur rôle de médiateur social.

Étude de cas

Pour illustrer la compétence "Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants", nous allons explorer une étude de cas pratique qui met en œuvre les techniques de communication interpersonnelle, essentielles à l'établissement et au maintien de relations professionnelles dans le contexte de la médiation sociale.

Étude de Cas : Réseautage dans une Zone Urbaine

Contexte :

Marie, récente diplômée du titre professionnel Médiateur Social Accès aux Droits et Services (MSADS), commence son premier emploi dans une association locale de médiation sociale située dans un quartier urbain dynamique mais confronté à de nombreuses problématiques sociales, économiques et culturelles. Sa mission principale repose sur l'insertion dans des réseaux de partenaires locaux pour renforcer les actions de médiation sociale de son association.

Problématique :

Marie doit identifier les acteurs clés de son territoire d'activité qui peuvent contribuer à la réalisation des objectifs de son association. Ces acteurs comprennent d'autres associations, les services municipaux, des entreprises locales et des groupes communautaires. Cependant, elle constate que la communication entre les différentes entités est très fragmentée, et un climat de méfiance plane parfois en raison de précédentes collaborations infructueuses.

Approche :

Marie décide d'appliquer ses compétences en communication et en médiation sociale pour s'insérer efficacement dans ce réseau :

1. Cartographie des Acteurs :

- **Analyse des Acteurs** : Marie commence par dresser une cartographie des acteurs présents dans le quartier en utilisant des outils de veille sociale. Elle identifie leurs rôles, missions, et expériences passées en médiation.
- **Priorisation** : Elle priorise les acteurs selon leur influence potentielle et leur degré d'engagement possible.

2. Prise de Contact :

- **Approche Personnalisée** : Pour chaque acteur, Marie prépare une approche personnalisée, mettant en avant les bénéfices de la collaboration.
- **Écoute Active** : Lors des premiers contacts, elle utilise l'écoute active pour montrer qu'elle est ouverte aux critiques et aux suggestions.

3. Création de Liens :

- **Réunions Exploratoires** : Elle organise des réunions informelles pour éliminer les barrières communicationnelles et initier un dialogue ouvert.
- **Objectifs Communes** : Marie met l'accent sur les objectifs communs pour susciter un sentiment de collaboration.

4. Surveillance et Réévaluation :

- **Feedback Continu** : Après chaque interaction, elle sollicite des retours d'expérience pour s'ajuster et améliorer ses approches.
- **Engagement Maintenu** : Elle s'assure de garder le contact régulier avec ses partenaires pour maintenir l'engagement et éviter toute perte de communication.

Application du Référentiel :

En utilisant les techniques de communication interpersonnelle, Marie capitalise sur les compétences décrites dans le référentiel du titre professionnel MSADS, notamment la capacité à "Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants". Ce cas pratique démontre comment elle applique des concepts théoriques tels que l'écoute active et la communication proactive pour surmonter des défis dans un environnement complexe.

Réflexion :

Cette étude de cas met en lumière l'importance de la communication interpersonnelle dans le développement de réseaux professionnels solides. Pour les étudiants, il est crucial de comprendre que l'identification et la gestion des relations avec les parties prenantes sont dynamiques et nécessitent une adaptation continue des méthodes de communication pour tenir compte de l'évolution des contextes et des acteurs impliqués.

À retenir

Dans le cadre des techniques de communication interpersonnelle, il est crucial de comprendre que la communication efficace repose sur l'écoute active, l'empathie et la capacité à transmettre clairement ses idées. L'écoute active implique de prêter une attention totale à l'interlocuteur, en posant des questions pertinentes et en reformulant les propos pour s'assurer d'une compréhension mutuelle. L'empathie joue un rôle fondamental en permettant de se mettre à la place de l'autre, ce qui contribue à instaurer des relations de confiance et à réduire les malentendus. De plus, il est important d'adapter son langage en fonction du public cible pour garantir une transmission claire et efficace des informations. En maîtrisant ces techniques, un médiateur social peut efficacement identifier les acteurs clés liés à son activité et s'intégrer dans des réseaux existants, optimisant ainsi sa capacité à collaborer et à influencer positivement les dynamiques sociales dans son environnement professionnel.

Conclusion

Pour conclure, l'importance des techniques de communication interpersonnelle ne peut être sous-estimée lorsqu'il s'agit de s'intégrer dans des réseaux professionnels et d'identifier les acteurs pertinents liés à votre domaine d'activité. La capacité à communiquer efficacement permet de construire des relations solides, d'établir des partenariats fructueux et de faciliter la coopération entre différents acteurs. En développant vos compétences en communication interpersonnelle, vous serez mieux équipé pour naviguer dans votre environnement professionnel, influencer positivement les interactions et contribuer de manière significative à votre secteur. Cela vous ouvrira également des portes vers de nouvelles opportunités et renforcera votre présence au sein des réseaux existants, tout en posant les bases d'une carrière enrichissante et réussie.

Annexes

Techniques de communication interpersonnelle

Pour améliorer vos compétences en communication interpersonnelle, il est essentiel de comprendre et d'appliquer diverses techniques efficaces. Voici quelques sources fiables et récentes qui peuvent vous aider à approfondir vos connaissances dans ce domaine :

1. **Blog Gestion de Projet** : Ce blog propose un article intitulé "Les techniques de communication nécessaires pour briller" qui aborde quatre techniques clés de communication interpersonnelle : l'écoute active, le questionnement, la reformulation et la Communication Non Violente (CNV)[1].
 - **L'écoute active** : Cette technique consiste à écouter attentivement et sans jugement, ce qui permet de mettre l'interlocuteur en confiance et de favoriser une communication ouverte.

- **Le questionnement** : Il s'agit de poser des questions pour mieux comprendre son interlocuteur et adapter son langage. Il existe différents types de questions, comme les questions ouvertes, fermées, orientées, alternatives, de contrôle, de diversion, provocantes, motivantes, suggestives et interrogatives.
 - **La reformulation** : Cette technique permet de s'assurer que le message de l'interlocuteur est bien compris. On peut reprendre les derniers mots de l'interlocuteur, faire un résumé du message en commençant par des formulations comme "si j'ai bien compris...", ou recréer la phrase avec d'autres mots.
 - **La CNV** : Développée par Marshall Rosenberg, cette technique met l'empathie au centre des échanges. Elle implique l'observation de la situation sans juger les autres, l'expression de son propre ressenti, l'expression de ses besoins et la formulation de ses attentes vis-à-vis de l'autre.
2. **Livre "Techniques de communication interpersonnelle" de Michel Josien** : Ce livre réunit trois approches complémentaires pour améliorer la communication interpersonnelle : l'Analyse Transactionnelle, l'École de Palo Alto et la Programmation Neuro Linguistique (PNL)[3].
- **L'Analyse Transactionnelle** : Cette approche propose une description des caractéristiques de notre personnalité et les moyens d'en tirer le meilleur parti.
 - **L'École de Palo Alto** : Elle met l'accent sur l'utilisation du paradoxe et de l'humour, ainsi que l'acquisition d'une bonne souplesse comportementale.
 - **La PNL** : Elle prend en compte les aspects non verbaux de la communication, comme les cartes mentales, la synchronisation verbale et l'observation des mouvements des yeux.
3. **Blog ClickUp** : L'article "Compétences en communication interpersonnelle" propose des conseils pratiques pour améliorer la communication, notamment en étant respectueux, assertif, en surveillant son langage corporel et son ton[5].
- **Communication verbale** : La façon dont vous parlez, y compris les mots que vous choisissez et le ton que vous utilisez, est cruciale pour une communication efficace.
 - **Types de communication interpersonnelle** : La communication individuelle (face à face, messages écrits, signaux non verbaux) et la communication médiatisée par la technologie (emails, appels Zoom, messages Slack) sont deux types essentiels de communication interpersonnelle.

Ces sources offrent des informations précieuses et des conseils pratiques pour améliorer vos compétences en communication interpersonnelle. Elles sont fiables, récentes et d'origine officielle ou académique, ce qui les rend idéales pour les étudiants.

<https://blog-gestion-de-projet.com/efficacite-performance/communication/>

<https://www.hets-fr.ch/media/4fnnuwi2/2024-2025-guide-r%C3%A9dactionnel-hets-fr.pdf>

<https://www.eyrolles.com/Loisirs/Livre/techniques-de-communication-interpersonnelle-9782212558135/>

<https://www.aiprm.com/fr/prompts/copywriting/writing/1785219598950592512/>

<https://clickup.com/fr-FR/blog/226578/competences-en-communication-interpersonnelle>