

Les 10 Règles d'Or de la communication de groupe

"Il est l'or"

by monlivren180secondes.fr
Laura Nicolas & Thomas Birault

Sommaire

Un guide pour quoi faire ? p.3

Règle d'Or n° 1 : Connaitre les caractéristiques de son groupe p.5

Règle d'Or n° 2 : Développez son intuition p.8

Règle d'Or n° 3 : Cultivez votre intelligence relationnelle p.11

Règle d'Or n° 4 : Pratiquez la Communication Non Violente p.14

Règle d'Or n°5 : Les techniques de langages qui "*font collectif*" p.16

Règle d'Or n° 6 : Maîtrisez l'art de parler p.19

Règle d'Or n° 7 : Observez la nature p.22

Règle d'Or n° 8 : Voyagez et apprenez d'autres langues et cultures p.24

Règle d'Or n° 4 : Acceptez-vous radicalement, vous serez acceptés p.27

Règle d'Or n°5 : Entraînez-vous tout le temps partout avec tout le monde p.29



UN GUIDE POUR QUOI FAIRE ?

Enseignante et chercheuse en Sciences du Langage, spécialiste de la formation pour adultes et autrice du livre « Agir avec et dans le groupe » (2019), j'ai à cœur de partager avec vous mes expériences dans le domaine du « langage collectif ».

Pourquoi ? Parce que mieux communiquer en groupe **changera votre vie**. Tout simplement.



Vous avez toujours été dans un groupe, certes. Rien de neuf à cela. La cellule familiale en est un, c'est même le premier et le fondateur de votre vie. La crèche et l'école en sont d'autres, tout comme les copains et copines de cours de récréation. La fac, les camarades de promo, la bande de potes, l'équipe de collègues, les supporters de votre équipe de football en sont d'autres.

Les gens qui ont été ou seront à votre mariage et à votre enterrement sont également un groupe. Mais aussi les passagers du même vol que vous, la file de clients du supermarché où vous faites vos courses, les personnes réunies dans la salle d'attente du médecin où vous éternuez allègrement, etc.

La liste est longue, infinie, parce que **le groupe est partout. Vous y êtes jusqu'au cou. Pour le meilleur et pour le pire.**

Le groupe, on le connaît, on a l'habitude, pas de problème. Ah bon ? Si vous êtes en train de lire ces pages, c'est sans doute que vous vous êtes déjà reconnus dans le besoin de faire autrement avec au moins l'un des groupes de votre vie quotidienne.

De la réunion de famille qui tourne au vinaigre à la prise de tête avec les collègues dans l'espace de co-working, quelque chose vous dit qu'il est grand temps que le groupe vous considère, vous écoute, vous parle et vous fasse avancer dans la direction qui vous convient. Qu'il soit à votre service autant que vous êtes au sien.

Alors, **comment tirer le meilleur** de la situation collective ? Comment « être » dans un groupe ? Comment y être bien, épanoui, impactant et productif ? Comment faire en sorte que le groupe **soit votre ami** et non plus un ennemi acharné ?

Comment arrêter de vous faire marcher sur les pieds au sens propre du terme (dans le métro) ou au sens figuré du terme (lors de la réunion de lundi prochain avec l'équipe de production) ? Mieux, **comment vous réaliser pleinement grâce au groupe ? Suivez le guide**. Parce que tout seul on va plus vite, mais à plusieurs on va plus loin.



RÈGLE D'OR N°1

**Connaitre les caractéristiques
de son groupe**



"Élémentaire mon cher Watson"

Mauvaise nouvelle pour l'anarchiste qui sommeille au plus profond de vous : quelle que soit sa forme, **tout groupe possède des caractéristiques et des règles bien précises. Bonne nouvelle : elles sont simples à retenir et elles fonctionnent partout et tout le temps.** On dit un grand merci à la sociologie et à la psychologie sociale pour leurs décennies de recherche qui nous facilitent la vie aujourd'hui (applaudissements du public).

- Les membres du groupe sont unis par **un objectif commun**. On est pas là par hasard. *Listez au moins 1 objectif que vous supposez être commun à tous les membres de chacun de vos groupes.*

- Les membres ressentent **un sentiment d'appartenance** au groupe. *Posez-vous, pensez à l'un de vos groupes, fermez les yeux et identifiez ce sentiment en vous. Dans quelle partie de votre corps se situe-t-il ? Ca vous fait « chaud au cœur » ? Ca gargouille dans votre ventre ? Agréable ou désagréable ?*

- Un groupe construit son identité **en miroir d'autres groupes** (amis ou ennemis). Votre équipe de sport se définit en tant qu'adversaire de l'équipe d'en face. Votre famille est amie ou ennemie d'autres familles (les voisins, les membres de la famille avec lesquels on s'entend bien, ceux avec qui on s'est fâchés, votre éco-lieu se construit « en marge » de la société de consommation, etc.).

Quelles sont les amitiés et les oppositions de vos groupes ?



- Il y a **toujours des leaders** dans un groupe (ce qui n'empêche pas moins le fonctionnement démocratique du groupe). Comme dans la société en général, il y a les locomotives, les wagons et les freins. Quel est votre profil au sein de vos groupes ?

- **Des sous-groupes se forment au sein des groupes.** Des alliances ou des inimitiés peuvent se créer au sein des sous-groupes. Identifiez les sous-groupes de vos groupes.

- Etre en groupe réactive **les émotions infantiles** car l'individu y rejoue la construction de son identité au regard des autres, comme il l'a initialement fait dans l'enfance. Comparez vos réactions et vos émotions quand vous êtes seul.e ou en groupe.

Il existe de nombreuses règles sous-jacentes à la vie de groupe. Découvrez-les ici.



RÈGLE D'OR N° 2

Développer son intuition

"Je vois des choses..."



C'est une proposition pour le moins étrange que je vous fais là. D'autant plus qu'il y a quelques mois, bardée de ma maîtrise du langage, **je pensais que seuls les mots comptaient**. Oui, mais voilà, la vie m'a appris que c'était une erreur magistrale.

Tous les mots du monde manqueront leur but s'ils ne sont que de jolies petites coquilles vides de sens. Bien entendu, on peut apprendre intellectuellement quoi dire à qui à quel moment.

En s'entraînant, on y arrive. Sauf que rien n'est plus efficace que d'être capable, en entrant dans une pièce, de **ressentir dans ses tripes l'atmosphère** dégagée par la présence des personnes réunies ici et maintenant.

On passe alors de **la technique à la création intuitive**. Ou plutôt, on lie le savoir-faire au savoir-être, à un instant T.

L'intuition, comment ça marche ?

- Elle est **complémentaire de l'accès mental à la connaissance** mais ne peut pas se produire en même temps qu'elle. Il faut leur donner chacun leur place, chacun leur temps.

- **Nous l'avons tous en nous**, depuis la naissance. Personne n'est soit « intuitif » soit « analytique ». Nous exerçons l'un ou l'autre de ces modes selon notre habitude et nos besoins quotidiens.

- C'est l'une des dimensions principales de notre **accès au monde extérieur à nous**. Par exemple : vous savez que quelque chose d'important est en train de se passer ou qu'une personne va arriver, sans en avoir reçu l'information factuelle.

- C'est un sens « caché dans nos tripes » qu'on peut s'entraîner à déchiffrer. On y va ?

o *Faites le silence (isolez-vous, posez-vous, sans aucune distraction ni bruit autour)*

o *Occupez votre mental (écoutez une musique relaxante, pressez de la pâte à modeler, faites un dessin, regardez une image hypnotique, etc.)*

o *Ne cherchez pas à faire quelque chose, lâchez-tout.*

o *Prêtez attention à toute sensation corporelle (par exemple : contraction dans l'estomac, un nœud à la gorge, un sentiment de légèreté, etc.)*

o *Prêtez attention aux ressentis/presentiments, images qui vous viennent.*

o *Ne cherchez pas à les comprendre, voyez-les passer. Vous êtes en mode « intuition ».*



GIGERENZER Gerd (2007) Le génie de l'intuition.



RÈGLE D'OR N° 3

Cultivez votre intelligence relationnelle

"Qui commence ?"



Les recherches en Neurosciences ont prouvé que le cerveau humain était **intrinsèquement sociable**, c'est-à-dire câblé pour s'arrimer automatiquement à d'autres cerveaux lors d'une interaction.

Loin d'être un simple échange de mots et de phrase, la communication avec l'autre est bien, selon Goleman (2007) un « tango émotionnel, une danse des émotions (p.12).

Dans un groupe, imaginez la constellation des connexions neuronales qui s'activent en même temps, et contemplez la magistrale complexité des réseaux relationnels qui sont en jeu ! « *Magnifique* », me direz-vous.

Du coup, on fait quoi pour développer cette magique capacité à entrer en lien avec les autres ? Voici ce que nous dit Goleman (p.145) :

- **Développez votre « empathie primaire »** : entraînez-vous à détecter les « signaux émotionnels non verbaux » des participants. Observez.

- **Ecoutez vos interlocuteurs avec toute votre attention.** N'essayez pas de penser à d'autres choses en même temps. Concentrez-vous sur ce que vous dit la personne (avec ses mots et tout son corps).

- **Affinez votre empathie** : entraînez-vous à comprendre les pensées, sentiments et intentions de l'autre. Ne projetez pas sur lui/elle votre propre « carte du monde ». Déchiffrez la sienne.

- **Comprenez comment fonctionne le monde social.** Lisez, regardez les chaînes You Tube (Homo Fabulus, Monsieur Phi, Victor Ferry etc.), observez les gens dans la rue, etc.

Synchronisez-vous avec l'autre. J'explique ce processus dans « Imiter l'autre pour mieux lui parler ».

- **Apprenez à vous présenter** : l'affirmation de soi, l'amélioration de son charisme, la maîtrise de ses émotions sont des inconditionnels de notre impact sur le groupe.
- **Sachez influencez les autres** : ayez conscience du rôle social que vous remplissez, de l'autorité rattachée à ce rôle, contrôlez bien les normes de la situation, sachez apprécier les opportunités que vous offre un dialogue.
- **Exercez votre sollicitude** : une fois que vous avez repéré les besoins des membres du groupe, agissez dans le but de les combler. Considérez-vous comme un membre du groupe parmi d'autres, et non le seul.



GOLEMAN, Daniel. Cultiver l'intelligence relationnelle. Comment maîtriser notre relation aux autres pour vivre mieux



RÈGLE D'OR N° 4

Pratiquez la Communication non violente (avec modération)

"Chéri, je ressens le besoin de ..."



Nos cerveaux sont tous câblés de la même manière. Ce qui fonctionne pour l'un fonctionne donc pour les autres. De la même manière que la Programmation Neuro Linguistique a pu modéliser les grandes lignes du comportement humain, la Communication Non Violente (CNV) a su créer une méthode d'expression de ses besoins et émotions qui a fait ses preuves.

- **Prendre le temps d'observer l'autre** (tiens donc...). Ne pas sortir comme un diable de sa boîte sans avoir pris le soin de déchiffrer la situation.

- **Exprimer ses sentiments sans peur** (et sans reproches)

- **Dire clairement ses besoins** (cela demande de les avoir identifiés auparavant)

- **Faire une demande concrète et non impérative** (préférer un « peux-tu » à un « il faut que tu »)

Se former à la CNV me semble un préalable à toute entreprise de gestion d'un groupe, quel qu'il soit. Ceci étant dit, il est impératif de s'approprier la méthode afin qu'elle sorte naturellement de votre bouche.

Si vous faites du « copier-coller », cela **risque de ne pas sonner juste**, vous ne serez pas à l'aise et vous ne serez pas pris au sérieux.

Pour cela, aucun secret : **vous entraîner au quotidien**. Votre ton s'ajustera, vous incorporerez la méthode, vous vous imprégnerez des mots qui vous vont bien et qui fonctionnent pour vos interlocuteurs du quotidien.



ROSENBERG, Marshall B. Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs.

RÈGLE D'OR N° 5

**Les techniques de langage qui
"font collectif"**

"Tu me reçois cinq sur cinq ? "



Ma thèse de doctorat étudiait la manière dont les enseignants utilisaient le langage pour « faire groupe » dans la classe. Pour optimiser les possibilités d'apprentissage pour tous les élèves. Mon étude de terrain m'a montré qu'il y avait une sorte de « code collectif » dans le langage utilisé par les professeurs que j'avais observés.

J'ai ensuite vu ces mêmes codes dans d'autres situations de groupes (managers, politiques, médiateurs, etc.). Je vous livre ici 3 de mes résultats :

- **Reformulez les mots qui expriment la pensée de vos interlocuteurs.** Vous deviendrez incontournable dans le groupe quand vous aurez démontré votre habileté à synthétiser et à rendre compréhensible ce qui vient d'être dit par les membres du groupe.

Par exemple, vous êtes en phase de montage de projet, tout le monde exprime ses idées de produits. Attendez que tous aient parlé et dites « Si j'ai bien compris/entendu, X propose ceci, Y montre que cela, n'est-ce-pas ? etc. ». Comme pour la CNV, variez vos formules, sinon ça agacera les gens.

- **Dites à l'un ce que vous voulez que les autres entendent.** Le langage a ceci de particulier que sa flexibilité permet de déguiser « en mode individuel » ce que l'on veut en fait faire savoir au groupe. Comme vous êtes tous présents dans la même pièce au même moment, il y a de fortes chances pour que votre « Oui mais, Charles, le problème est finalement que blablabla ».

Vous sautez sur l'occasion présentée par la prise de parole précédente de Charles pour faire entendre vos propos à tout le groupe (ou bien à un autre membre qui aurait peut-être mal pris que vous vous adressiez à lui directement).



- **Posez des questions.** Les questions agissent comme des « alertes collectives », ne serait-ce que par leur format (en français, la voix interrogative monte, souvent plus aigüe) et par leur nature (on est tous marqués par la crainte provoquée par les questions de la maîtresse à l'école, la peur d'être interrogé, mis sur la sellette, etc.).

Nous sommes donc conditionnés pour nous réveiller quand il y a des interrogations. Le cerveau se dit : « ah, c'est peut-être pour moi ». Concerné, il s'implique. Vous gagnerez à cela d'être mieux écouté que si vous restez sur le mode affirmatif dans toutes vos prises de parole.

- **Modulez votre voix et vos regards.** La manière dont vous jouez avec votre voix et vos regards est fondamentale dans la gestion du groupe. Un volume de voix forte signifiera automatiquement que vous voulez parler à tout le monde tandis que si vous parlez plus bas, vos interlocuteurs supposeront que vous ne vous adressez qu'à vos voisins. De la même manière, balayez visuellement tout le groupe lorsque vous parlez.

- **Evitez de concentrer vos yeux sur les mêmes personnes** à chaque fois car les autres ne se sentiront pas concernés par votre message.



RÈGLE D'OR N° 6

Maitrisez l'art de parler



"J'ai fait un rêve pour les groupes ..."

L'éloquence, l'art oratoire, la rhétorique... est à la base de toute entreprise de persuasion. D'aucuns diront de « manipulation » (voyez mon résumé du livre « Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens » !).

Laissons de côté les débats autour des buts inavoués de la rhétorique, et voyons comment vous les approprier pour vous pôle-positionner au sein de vos groupes (je synthétise ici quelques points proposés en pages 36 et 37 du n° 312 de Sciences Humaines) :

- **Ayez quelque chose à dire.** Mûrissez vos propos. Ne parlez pas seulement pour exister dans le groupe. Parlez pour faire avancer concrètement le débat. Soyez pragmatique.
- **Gérez votre stress.** Respirez profondément avant de prendre la parole.
- **Maîtrisez les silences.** Dépassez la peur du vide provoqués par les silences. Profitez-en pour (re)poser votre voix. Tenez vos interlocuteurs en haleine.

- **Structurez votre discours de A à Z.** Sachez exactement ce dont vous aller parler, cadrez vos propos. Egalement, ayez conscience de ce qu'attend votre auditoire.

- **Sachez improviser :** « *La chance, c'est quand l'opportunité rencontre la préparation* » (Sénèque) ou « *Mes meilleurs improvisations sont celles que j'ai le plus préparées* » (Churchill).

Conjuguiez une parfaite connaissance de ce dont vous allez parler avec un lâcher-prise qui vous permettra de vous adapter à toutes les surprises qui ne manquent jamais de surgir lors d'une interaction de groupe.



Vous maîtrisez l'art oratoire quand :

- **Vous savez convaincre** : vous maîtrisez l'art de bien placer les bons mots dans vos phrases avec une élocution performante.
- **Vous incarnez vos propos** : vous vivez à fond le message que vous voulez faire passer. Au sens propre du terme, vous peaufinez la forme en étant convaincu.e par le fond.

 rendez visite à la chaîne de Victor Ferry, l'Artisanat Rhétorique.



RÈGLE D'OR N° 7

Observez la nature

" La nature, j'ai rarement vu plus harmonieux "



Le monde végétal et animal est une mine d'or pour la communication humaine. D'autant plus quand on s'intéresse à la communication en collectif car les végétaux et animaux vivent en groupe, au moins autant sinon plus que nous. Voici ce qu'ils nous enseignent :

- **Utilisez vos sens** : les animaux possédant des sens bien plus développés que nous, ils s'en servent au maximum. Les imiter en aiguissant nos sens nous rend bien des services.

La communication est sensorielle : on écoute, on voit, on sent nos interlocuteurs. La recherche a montré à quel point la dimension tactile était importante : vous convaincrez plus rapidement une personne dont vous toucherez le coude, naturellement et sans insister, qu'une personne que vous ne toucherez pas.

- **Ralentissez** : la nature est lente et focalisée. Notre culture humaine est rapide, très rapide, sans doute trop rapide, et très dispersée.

- **Ne vous perdez pas dans la dispersion d'informations et de contacts**, ne cherchez pas à trop en dire, trop en faire. Concentrez-vous sur l'utile et l'efficace. Faites des cures de digital detox, où vous ne communiquerez pas numériquement mais vous concentrerez sur les personnes qui sont à vos côtés..

- **Communiquez quand vous en avez besoin** : les autres espèces n'agissent que lorsqu'elles en éprouvent le besoin. Ne vous sentez jamais obligé de prendre la parole si vous le jugez inutile ou nocif pour vous. Quand vous êtes attaqué.e, réagissez, défendez-vous. Ne laissez pas votre instinct à couvert, il est là pour vous guider.



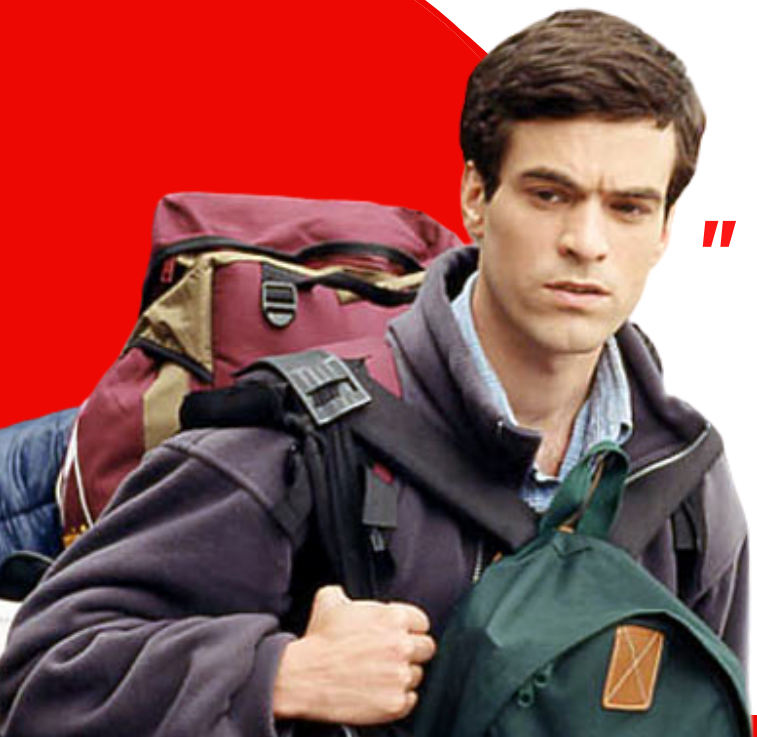
MAILLEFER, Fabienne (2017) La communication animale intuitive

WOLLHENBEN, Peter (2015) La vie secrète des arbres. Ce qu'ils ressentent. Comment ils communiquent

RÈGLE D'OR N° 8

**Voyagez et apprenez d'autres
langues et cultures**

" Je peux vous conseiller une bonne auberge si besoin "



Mon métier d'enseignante de français pour les étrangers m'a donné la chance de passer 10 ans par monts et par vaux autour de la planète. Ce que j'y ai appris ne figure dans aucun manuel de communication mais me permet de me sentir à l'aise en groupe.

Le secret est simple : quand vous vous trouvez physiquement dans un endroit où plus rien ne fait sens pour vous (ni la langue, ni les gestes, ni la culture), vous aigüisez un sens de l'observation qui vous permet de vous adapter à à peu près n'importe quelle situation.

A défaut de voyager, **côtoyer des personnes non francophones** et s'imprégner de leurs langues et cultures permet d'affiner cette sensibilité communicative.

Quelques pistes :

- Regardez vos films et séries **dans une langue étrangère** différente chaque semaine (gardez le sous-titrage en français !).

- Apprenez une langue étrangère, même 5 minutes par jour (par exemple, sur Duo Linguo). Tenez à jour un journal d'apprentissage où vous noterez les nouveautés apprises.

- Intéressez-vous aux actualités d'autres pays. Comparez avec ce qui se passe dans votre pays.

- Investissez-vous dans une association de liaison avec un autre pays. Faites des rencontres improbables



- **Partez régulièrement de chez vous, logez ailleurs,** dans un contexte qui vous demandera d'exercer votre capacité d'adaptation. Que ressentez-vous dans une situation « étrange/étrangère » ?.

- *Mettez un casque sur vos oreilles et regardez les gens dans la rue sans entendre ce qu'ils disent. Que comprenez-vous de la situation ?*



KRISTEVA, Julia (1988) Etrangers à nous-mêmes.



RÈGLE D'OR N° 9

**Acceptez vous radicalement,
vous serez acceptés**

" Pas d'estime de soi, pas de chocolat "



On ne peut être bien en groupe que si l'on est bien dans sa peau. « Un homme malheureux fait le malheur » disait Jacques Brel. Si l'on va mal, on rend le groupe malheureux ou bien on en est exclu.

On peut, bien sûr, jouer un rôle comme on porterait un costume. Mais pas ad vitam aeternam. On se démasquerait bien vite.

L'acceptation radicale de qui l'on est et la lucidité bienveillante sur notre propre état d'esprit sont les conditions sine qua non pour une gestion de groupe épanouie. En effet, la communication n'est pas un simple verni de notre comportement, elle est notre comportement. **Si nous allons mal, elle se fera de travers.**

Seule une **profonde estime de soi** permet d'intervenir sereinement au sein d'un groupe. Parce qu'à partir du moment où il y a du collectif, il y a risque de critiques. Si ces critiques nous atteignent, si nous les vivons comme des attaques personnelles, si elles nous détruisent, c'est que nous ne sommes pas prêts à intervenir efficacement au sein d'un collectif.

Comment ne pas plaire à tout le monde et s'en trouver quand-même satisfait :



BRACH, Tara (2016) L'acceptation radicale

RÈGLE D'OR N° 10

**Entrenez-vous tout le temps partout
avec tout le monde**



" Tu vas faire de grandes choses avec de l'entrainement "

Dans les années 70, Henry Spira, grand défenseur de la cause animale, a établi une méthode dont le militantisme s'inspire encore. Le premier point-clé de sa méthode consiste à profiter de chacune des opportunités qui nous est donnée pour nous entraîner à communiquer notre message aux personnes qui nous entourent.

Il en va de même pour tout apprentissage, toute maîtrise d'une compétence, toute acquisition d'un talent : **pratiquer, pratiquer, pratiquer**. La gestion communicative d'un groupe s'apprend de la même manière : par entraînement.

- *Reprenez la liste de vos groupes telle que vous l'avez établie lors de la règle 1.*

- *Insérez les rencontres avec ces groupes au sein de votre calendrier, en maximisant les opportunités de rencontres.*

- *Lors de vos interactions avec ces groupes, **observez les modes de communication des participants** (qui parle, quand, comment, pour quoi faire, etc.) et qui gère officiellement ou officieusement les échanges collectifs ?*

- ***Prêtez attention à ce que vous ressentez** au fur et à mesure des échanges (joie, détente, ennui, agacement, etc.) et tentez de repérer les éléments qui provoquent vos sensations.*

- *Notez ce qui se dit, de préférence via un logiciel de cartes mentales.*

- *Avant de prendre la parole, posez-vous les questions suivantes :*

- o *Qu'est-ce que je veux faire avec mes mots ?*
- o *Ma contribution est-elle utile au groupe ?*
- o *Si oui, à quels besoins va-t-elle répondre ?*

Reformulez au moins une fois ce que les membres du groupe ont dit avant de prendre la parole vous-même

- Quand vous parlez, regardez bien (en souriant) chaque personne à son tour

- Posez des questions qui font parler les autres.

Après la réunion, chez vous, synthétisez les échanges que vous avez notés sur la carte mentale. Si vous le jugez utile, envoyez-la par mail au groupe.

- Constituez-vous un journal de bord avec vos notes d'observation.

Et continuons le chemin ensemble ! Je vous propose un article par semaine sur l'ensemble de ces sujets, et bien d'autres...

Réagissez en commentaires en bas de mes articles ou contactez-nous via le formulaire « Contact » du blog.





Les 10 Règles d'Or de la communication de groupe

" Avec le Guide vous pouvez mettre en pratique "

monlivren180secondes.fr : Articles et vidéos chaque semaine
pour devenir un As de la communication de groupe

Laura Nicolas & Thomas Birault