

EYRINE SOLARA

# DEVENIR UN COMMUNIQUEUR EFFICACE

en développant ses compétences  
psychosociales, cognitives et  
émotionnelles





# **AVERTISSEMENT**

Ce guide est offert à titre informatif. Il n'a pas de valeur médicale.

Rien ne saurait remplacer la consultation auprès d'un professionnel de la santé mentale et de la communication interpersonnelle.

Cet ebook est la propriété de Eyrine Solara ©. Il ne peut être reproduit ou diffusé sans l'autorisation de l'auteure.  
Pour toute question : [contact@ressentiretagir.fr](mailto:contact@ressentiretagir.fr)

# Sommaire



- Introduction
- Les bases d'une communication efficace
- Les compétences psychosociales au service de la communication
- Le rôle des compétences cognitives
- Intelligence émotionnelle et communication
- Conseils pratiques pour progresser au quotidien
- Ressources pour aller plus loin
- Conclusion



# Introduction



Dans un monde en perpétuelle évolution, où les relations humaines sont souvent mises à l'épreuve par le rythme effréné du quotidien, la capacité à bien communiquer est devenue un atout essentiel.

Qu'il s'agisse de notre vie professionnelle, familiale ou sociale, nous sommes en permanence amenés à échanger, coopérer, exprimer nos idées, écouter celles des autres, résoudre des désaccords... et parfois, cela ne se passe pas comme prévu.

La communication ne se résume pas à savoir parler. Il s'agit surtout de savoir écouter, comprendre, s'ajuster, et transmettre un message de manière claire, respectueuse et authentique.

Elle repose sur un subtil équilibre entre compétences émotionnelles, sociales et intellectuelles : ce sont les fameuses compétences psychosociales, cognitives et émotionnelles.

Ce court ebook a pour but de vous fournir les fondements essentiels pour devenir un communicant plus efficace et plus serein, grâce au développement de ces compétences.

Il ne prétend pas remplacer des ouvrages plus approfondis, mais il vous offre une première approche structurée, simple, et directement applicable à votre quotidien.

# Les bases d'une communication efficace



**A**vant même de parler de développement personnel ou d'intelligence émotionnelle, il est essentiel de rappeler ce qu'est une communication réussie. Voici les piliers fondamentaux sur lesquels repose toute relation de qualité :

## ◆ 1.1 L'écoute active

L'écoute active consiste à prêter attention non seulement aux mots, mais aussi au ton, à l'émotion, au langage corporel. Cela implique :

- De ne pas interrompre,
- De reformuler pour montrer qu'on a compris,
- D'être totalement présent à l'autre.

Exemple : Plutôt que de répondre immédiatement, dites : « Si je comprends bien, vous ressentez... »

## ◆ 1.2 L'assertivité

L'assertivité, c'est la capacité à exprimer son opinion, ses besoins ou ses émotions sans agressivité, mais sans passivité non plus. Cela permet de se respecter soi-même tout en respectant les autres.

Une personne assertive dit :

« Je préfère que nous fixions une autre date » plutôt que « Comme vous voulez » ou « Ce n'est pas possible, point. »

### ◆ 1.3 L'empathie

L'empathie consiste à se mettre à la place de l'autre, à essayer de comprendre ce qu'il vit, même si on ne partage pas ses émotions. Elle renforce la confiance et apaise les tensions.

Exemple :

*« Je vois que cette situation vous stresse, et je comprends que ce soit difficile. »*

### ◆ 1.4 L'adaptation au contexte

Communiquer, c'est aussi savoir à qui l'on s'adresse : on ne parle pas de la même manière à un collègue, à un enfant, ou à un inconnu.

Le ton, le vocabulaire, le niveau de langage et même la posture doivent s'ajuster.



# Les compétences psychosociales au service de la communication

## ◆ 2.1 Qu'appelle-t-on compétences psychosociales ?

L'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit les compétences psychosociales comme *«La capacité d'une personne à répondre avec efficacité aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne»*.

Elles regroupent l'ensemble des **habiletés personnelles, sociales, cognitives et émotionnelles** qui nous permettent de nous adapter, de gérer nos émotions, de prendre des décisions éclairées et d'interagir harmonieusement avec les autres.

Dans le cadre de la communication, elles sont indispensables pour éviter les malentendus, désamorcer les conflits et créer des relations plus authentiques.

## ◆ 2.2 Se connaître soi-même pour mieux interagir

Tout commence par la connaissance de soi :

- Quelles sont mes réactions habituelles en cas de désaccord ?
- Quelles émotions m'envahissent quand je me sens incompris ?
- Quels mots ou attitudes déclenchent chez moi des réactions automatiques ?

Mieux vous vous connaîtrez, mieux vous pourrez choisir vos réponses, plutôt que de réagir impulsivement. La maîtrise de soi est la première clé d'une communication apaisée.



### ◆ 2.3 Gérer le stress et les émotions

Quand une conversation se tend, notre cerveau émotionnel prend souvent le dessus. Cela peut entraîner des paroles malheureuses, des crispations, voire des ruptures de communication.

Apprendre à reconnaître les signes du stress (rythme cardiaque, tension, souffle court) vous aidera à :

- Faire une pause,
- Respirer consciemment,
- Différer une réponse si besoin.

Cette capacité à réguler vos émotions contribue à maintenir le dialogue ouvert et respectueux.

### ◆ 2.4 Résoudre les conflits sans violence

Les conflits ne sont pas mauvais en soi : ce sont souvent des signaux de besoins non satisfaits. Grâce aux compétences psychosociales, vous pouvez :

- Exprimer vos besoins de manière claire,
- Ecouter ceux des autres sans jugement,
- Chercher une solution commune.

Par exemple, dire « J'ai besoin de plus de clarté dans nos échanges » est plus constructif que « Vous ne communiquez jamais clairement. »

## ◆ 2.5 Exemples concrets

**Situation 1** : Un collègue vous coupe la parole régulièrement en réunion.

→ **Réponse émotionnelle** : agacement, silence boudeur, confrontation sèche.

→ **Réponse psychosociale** : « J'aimerais pouvoir finir mes phrases avant que vous interveniez. C'est important pour moi de pouvoir exprimer mon point de vue. »

**Situation 2** : Une remarque vous blesse, mais vous n'osez rien dire.

→ **Réaction passive** : vous ressassez intérieurement.

→ **Réaction assertive** : « Je souhaite vous dire que votre remarque m'a déstabilisé. Peut-être n'était-ce pas votre intention, mais je tenais à vous en parler. »

Ce chapitre vous invite à réfléchir à vos modes de fonctionnement relationnels.

En vous appuyant sur vos compétences psychosociales, vous gagnerez en assurance, en lucidité et en respect des autres – trois leviers puissants pour mieux communiquer.



# Le rôle des compétences cognitives dans la communication

Nos échanges ne se limitent pas à des émotions ou à des automatismes sociaux. Ils impliquent aussi des processus mentaux complexes : analyser, raisonner, faire des choix, résoudre des problèmes...

C'est là que les compétences cognitives entrent en jeu.

Ces compétences désignent les capacités intellectuelles mobilisées pour traiter l'information, prendre du recul et agir avec pertinence dans une situation de communication.

## ♦ 3.1 Prendre des décisions relationnelles

Communiquer, c'est souvent choisir :

- Dois-je parler maintenant ou attendre un moment plus opportun ?
- Faut-il que je sois direct ou plus diplomate ?
- Dois-je répondre ou me taire ?

Savoir prendre des décisions conscientes dans une interaction, c'est éviter bien des malentendus et gagner en justesse. Cela suppose de ne pas réagir à chaud, mais de s'accorder un temps de réflexion – parfois de quelques secondes seulement.

### ◆ 3.3 Comprendre les situations sociales complexes

Les compétences cognitives permettent aussi d'analyser le contexte :

- Qui est impliqué ?
- Quels sont les enjeux pour chacun ?
- Quelles relations de pouvoir, de confiance, ou d'émotion sont en jeu ?

Cette lecture fine d'une situation sociale vous aide à adopter la posture la plus adaptée : **Prendre la parole ou vous taire, poser une question ou faire une reformulation, insister ou lâcher prise.**

### ◆ 3.4 Identifier les biais cognitifs

Nous avons tous des biais mentaux qui déforment la réalité :

- **Le biais de confirmation** (je ne vois que ce qui conforte mon opinion),
- **Le biais d'attribution** (je prête à l'autre des intentions sans preuve),
- **Le biais émotionnel** (je crois que ce que je ressens est forcément vrai).

En être conscient vous permet de gagner en objectivité. Avant de réagir, demandez-vous :

- « Ai-je tous les éléments ? »
- « Suis-je certain(e) de comprendre la situation ? »
- « Est-ce un fait ou une interprétation ? »

Les compétences cognitives vous permettent ainsi de mieux raisonner, mieux comprendre, et mieux choisir vos mots. Elles complètent harmonieusement les compétences émotionnelles et psychosociales dans toute situation de communication.

# L'intelligence émotionnelle socle d'une communication authentique

**P**arler, ce n'est pas seulement utiliser des mots. C'est aussi transmettre des émotions, capter celles des autres, et ajuster son message en conséquence. C'est là que l'intelligence émotionnelle entre en jeu.

Elle peut se résumer comme la capacité à identifier, comprendre, exprimer, réguler et utiliser ses émotions – et celles des autres – de manière constructive.

## ◆ 4.1 Reconnaître et nommer ses émotions

Mieux vous identifiez ce que vous ressentez, plus vous êtes à même d'agir avec justesse.

Il ne s'agit pas seulement de dire “je vais bien” ou “je suis en colère”, mais de préciser :

- Suis-je inquiet, frustré, blessé, déçu, soulagé ?
- À quel moment cette émotion a-t-elle surgi ?

Mettre un mot sur une émotion, c'est déjà en reprendre le contrôle.

## ◆ 4.2 Accueillir ses émotions sans se laisser submerger

Être ému n'est pas une faiblesse. L'émotion est un signal précieux. L'intelligence émotionnelle consiste à écouter ce signal sans le laisser dicter nos réactions.

Par exemple : si vous ressentez de la colère, posez-vous la question :

« Quelle attente ou quel besoin est resté insatisfait pour que je réagisse ainsi ? »

### ◆ 4.3 Développer l'empathie émotionnelle

Cela signifie non seulement comprendre ce que ressent l'autre, mais aussi en tenir compte dans votre manière de vous adresser à lui.

Une phrase comme :

« Je vois que ce sujet vous touche, je vais essayer de vous répondre avec attention »

montre que vous êtes à l'écoute des émotions derrière les mots.

### ◆ 4.4 Apprendre à réguler ses réactions

Cela ne signifie pas les réprimer, mais les ajuster. Vous pouvez être triste ou irrité, sans pour autant élever la voix ou vous refermer.

Des techniques simples comme la respiration profonde, la prise de recul ou l'auto-reformulation mentale ("Je suis *agacé*, mais je peux choisir mes mots") sont très efficaces.



# Conseils pratiques pour progresser au quotidien

Même avec les meilleures intentions, la communication peut dérailler. En prendre conscience, c'est pouvoir les éviter.

## ◆ 5.1 Les interprétations hâtives

Exemple : "Il ne m'a pas répondu, il m'ignore."

→ Peut-être était-il simplement occupé. Clarifiez avant de conclure.

## ◆ 5.2 Les jugements implicites

Dire : "Tu n'écoutes jamais" est accusateur. C'est le "tu qui tue"

Préférez : "Quand tu regardes ton téléphone pendant que je parle, je me sens ignoré."

## ◆ 5.3 Le manque de clarté

Trop souvent, nous attendons que l'autre devine ce que nous ressentons ou voulons. Or, une bonne communication est explicite :

*"J'ai besoin que tu sois plus présent dans nos échanges."*

plutôt que

*"Tu n'es jamais là."*

## ◆ 5.4 Le langage non verbal contradictoire

Nos gestes, notre ton, notre regard peuvent dire le contraire de nos mots. Une posture fermée ou une voix sèche peut annuler un message bienveillant.

Devenir un meilleur communicant ne nécessite pas de tout révolutionner d'un coup, mais de mettre en place de petites habitudes régulières.

### ◆ 6.1 Pratiquer l'auto observation

Après un échange tendu ou réussi, prenez une minute pour vous demander :

- Qu'ai-je bien fait ?
- Qu'aurais-je pu dire autrement ?

### ◆ 6.2 Se former, lire, s'inspirer

Cet ebook est un premier pas. Il existe de nombreux ouvrages, vidéos, podcasts, formations qui peuvent vous accompagner. Plus vous nourrissez votre réflexion, plus vous progressez.

### ◆ 6.3 Demander des retours

N'hésitez pas à demander à vos proches ou collègues (Feedback) par expérience, en relation individuelle c'est mieux :

*“Quand je m'exprime, est-ce clair pour toi ? Est-ce que je coupe la parole sans m'en rendre compte ?”*

### ◆ 6.4 Être indulgent avec soi-même

La communication parfaite n'existe pas. Même les plus expérimentés font des erreurs. Ce qui compte, c'est la volonté de progresser et de créer des liens plus sincères et bienveillants.





## Quelques ressources pour aller plus loin

Dans cette page, juste 4 ressources qui m'ont semblé prépondérantes. Bien entendu, je vous invite à chercher davantage de ressources. Je précise que je ne touche pas de commission pour ces livres.



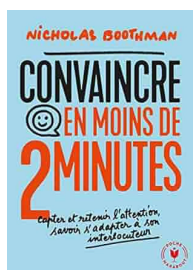
### LIVRES



Bien parler suppose un entraînement, des techniques pour être à l'aise en public, mais aussi pour structurer un discours, le délivrer avec aisance, convaincre en toutes circonstances.

Puisez dans ce livre de bons conseils pour nourrir et libérer votre parole. Devenez orateurs ! Si j'y suis arrivé, vous pouvez le faire !

L'auteur est avocat au Conseil d'Etat et à la cour de Cassation. Il enseigne l'art oratoire à Science Po et à HEC.



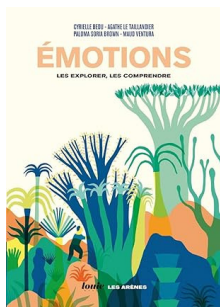
Nicholas Boothman est un expert en neuro-linguistique. Il donne des conférences et des séminaires à travers l'Europe et l'Amérique du Nord.

L'art de convaincre est souvent considéré comme l'apanage des politiques et des grands orateurs.

L'auteur va droit au but et explicite de manière claire et concise comment convaincre.

À l'inverse de méthodes fondées sur la théorie, l'auteur propose dans cet ouvrage des exercices pratiques et une série d'entraînements qu'il est facile de mettre en application.

Vous ferez de l'effet lors de repas de familles ou dans le milieu professionnel.



Ce livre poursuit la réflexion du podcast Émotions, qui compte déjà plus de huit millions d'écoutes. Ce que nous ressentons, d'autres l'ont senti et le racontent.

Des experts sont là pour nous éclairer. C'est comme un guide intérieur, à garder à portée de main. Pour nous rassurer, dans un moment de stress, en lisant les pages sur l'anxiété.

Pour prendre le temps d'explorer nos ressentis en profondeur. Pour réconcilier la raison et les émotions. C'est la " révolution du sensible ".

Un quatuor de journalistes – Cyrielle Bedu, Agathe Le Taillandier, Paloma Soria Brown et Maud Ventura – ont nourri les chapitres de ce voyage lucide et utile au coeur de l'intime. Émotions est à l'origine le podcast créé en 2019 par Louie Media, l'un des studios de podcasts les plus populaires en France, à l'origine de Entre et Ou peut-être une nuit.



## Site web et chaîne Youtube

### L'intelligence émotionnelle par Christophe Haag

Christophe Haag, est professeur HDR à emlyon, conférencier, chroniqueur TV et presse, entrepreneur et écrivain français.



site web

L'intelligence  
émotionnelle - Christophe  
Haag

### chaîne Youtube

Rester fort dans les  
moments difficiles |  
Christophe Haag,  
chercheur spécialiste  
des émotions

Il est notamment **connu pour ses travaux sur les émotions, l'intelligence émotionnelle, la voix**, l'intuition et la chance ainsi que sa capacité à vulgariser ces concepts.

Il est considéré comme l'un des tout premiers chercheurs à avoir **transposé le concept d'intelligence émotionnelle en France**, au niveau du management d'entreprise, la société en général, et dans les médias.

# Conclusion

## Mieux communiquer, être humain

Mieux communiquer, ce n'est pas simplement apprendre à "mieux parler".

C'est avant tout mieux se connaître, mieux comprendre les autres, et mieux vivre ensemble.

En cultivant vos compétences psychosociales, cognitives et émotionnelles, vous développez une intelligence relationnelle précieuse — dans toutes les sphères de votre vie.

Ne vous arrêtez pas ici. Ce petit guide n'est qu'une invitation à aller plus loin, à explorer, à pratiquer, à lire, à échanger.

Car comme tout chemin de croissance, la communication s'apprend par l'expérience, jour après jour.

Avec confiance, bienveillance et ouverture, vous deviendrez un communicant efficace, capable de bâtir des ponts là où d'autres érigent des murs.

Eyrine Solara

*Autrice engagée pour une communication plus humaine,  
éclairée et apaisée*

