

Module 8

Compétences de Communication



MESSAGE

PEOPLE

COMMUNICATION

SKILL

DISCUSSION

EXCHANGE

CONNECTION

MEDIA

SHARE

Module 1 : Les compétences de communication

	Objectifs d'apprentissage
Unité 1	Introduction à une communication efficace
Thème 1	Qu'est-ce que la communication ?
Thème 2	Les principaux éléments d'une communication efficace
Thème 3	Communication verbale et non verbale
Thème 4	Distinguer la communication orale et la communication écrite

Module 1: Les compétences en communication

Unité 2	Identifier les compétences de communication
Thème 1	Communication écrite
Thème 2	Communication orale
Thème 3	La communication en entretien
Thème 4	Communication cross-culturelle
Thème 5	Lacunes et obstacles en matière de communication - stratégies pour les surmonter

Module 1: Les compétences en communication

Activités

Autres lectures

Références

Module 1: Les compétences en communication	
	Activités
	Autres lectures
	Références

Objectifs d'apprentissage

Bienvenue dans le module 8 : Compétences de communication

Le principal objectif du module 8 d'Act Positive est de fournir les connaissances et compétences nécessaires pour comprendre et utiliser efficacement la communication verbale et non verbale. En outre, un accent particulier est mis sur les compétences de communication permettant d'améliorer l'employabilité.

A travers ce module, les apprenant-e-s seront en mesure de :

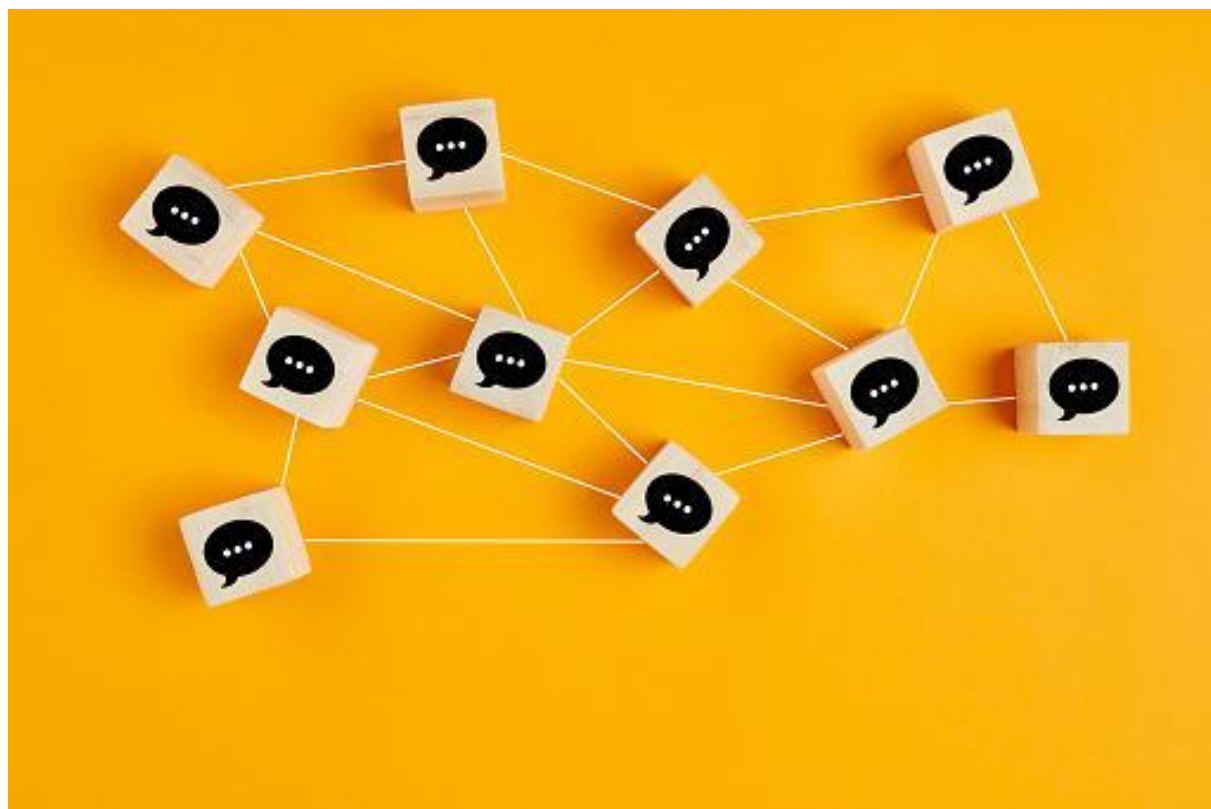
- S'auto-évaluer et réfléchir sur les activités de communication ;
- Communiquer des informations ciblées verbalement (oralement et par écrit) ;
- Transmettre des informations ciblées de manière non verbale ;
- Recevoir des informations ciblées transmises verbalement et non verbalement.

Le module 8 est également proposé en grec, italien, français et turc, adapté et localisé dans le contexte local de chaque pays, pertinent pour chaque langue.



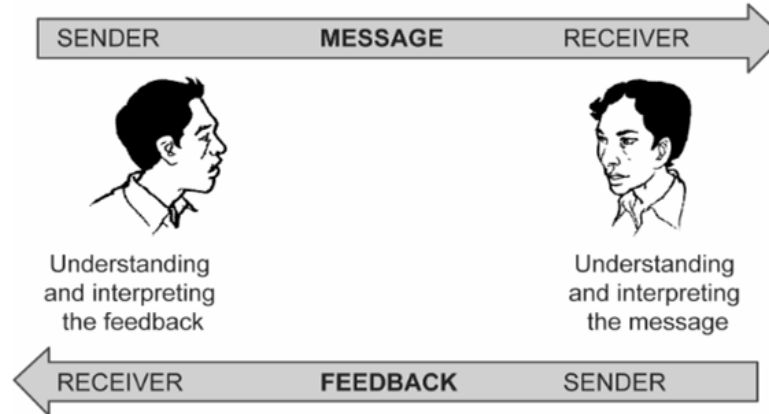
Unité 1

Introduction à une communication efficace



Thème 1: Qu'est-ce que la communication ?

La communication est l'action qui implique (au moins) un-e émetteur-ricerice, un message et un-e destinataire. A travers la communication, les participant-e-s partagent informations, savoir, idées, sentiments et émotions. La communication est plus qu'une simple transmission d'information, elle est en réalité un sujet très complexe.



Thème 1: Qu'est-ce que la communication ?

Des aspects de la communication

Emetteur-riche : il est la principale source du processus de communication. C'est la personne qui formule les idées, sentiments et intentions qu'elle veut transmettre en lançant le processus de communication.

Encodage : il s'agit de la traduction de l'information en un message. Cela peut s'effectuer par l'usage de méthodes verbales ou non verbales. La réussite de cet encodage dépend des connaissances, aptitudes, compétences, idées, de l'imagination ou du parcours de l'émetteur-riche.

Le message : La communication est considérée comme incomplète sans le message, car il s'agit du corps principal du processus. Il s'agit de l'information à transmettre. Le message peut être écrit, oral, symbolique ou non-verbal. Par exemple, si vous écrivez un message, vous traduisez votre idée en mots.

Le canal de communication : C'est la manière dont le message sera transmis. Il est nécessaire de choisir le canal le plus approprié pour que la communication soit efficace. Il peut s'agir de messages textuels, de courriels, d'appels téléphoniques, de conversations en face à face, de lettres, de rapports, etc.

Thème 1: Qu'est-ce que la communication ?

Des aspects de la communication

Le/la destinataire : Le message doit être reçu par le/la destinataire. Cette étape est accomplie en lisant le message, en l'interprétant ou en l'entendant. Le/la destinataire essaie de comprendre le message de la manière la plus efficace possible. Le niveau de décodage dépend des connaissances, des compétences, des pensées ou même de la relation avec l'émetteur-riche.

Décodage : C'est la façon dont le/la destinataire comprend les informations du message. Si iel ne peut pas les décoder, le message échoue. Pour qu'une communication soit efficace, l'émetteur-riche et le/la destinataire doivent avoir la même compréhension du message.

Le retour d'information : Il s'agit de la dernière partie du processus de communication et concerne le message que le/la destinataire renvoie à l'émetteur-riche. De cette façon, le/la destinataire assure à l'émetteur-riche que son message a été reçu et interprété. Par exemple, l'émetteur peut demander au destinataire de renvoyer le message pour confirmer qu'il a été reçu comme prévu.

Les catégories de la communication

- **Communication verbale**

Comprend les conversations en face à face, les appels téléphoniques, la radio ou la télévision.

- **La communication non verbale**

Dans cette catégorie sont classés le langage corporel, la façon dont nous nous habillons ou agissons, les gestes, et même notre odeur. Il existe tellement de façons d'exprimer nos sentiments, nos pensées et notre attitude sans parler. Par exemple, le ton de notre voix, les signes avec les mains ou les gestes.

- **La communication écrite**

Qui comprend les livres, les magazines, les journaux, les e-mails, les médias sociaux, l'internet et d'autres médias. Avant le développement d'Internet, seuls les écrivains et les éditeurs avaient la possibilité de s'exprimer par écrit. Maintenant, il est facile pour tout le monde de publier ses opinions, et la communication écrite a perdu en qualité.



Pourquoi la communication est-elle importante dans un groupe ?

- C'est une source d'information pour les membres car ils peuvent se maintenir informés sur différentes questions.
- Elle modifie les attitudes des individus : un individu bien informé aura une meilleure attitude qu'un individu moins bien informé. Ainsi, le partage des idées permet d'avoir un point de vue approfondi sur différents sujets.
- La communication favorise la socialisation. On dit que personne ne peut survivre sans communication.
- Elle contribue au processus de contrôle : en contrôlant les comportements de diverses manières elle permet d' éviter les comportements agressifs entre les individus.

Thème 2: Les principaux éléments d'une communication efficace

Une communication efficace est considérée comme un acte dans lequel l'émetteur-euse et le/la destinataire ont la même interprétation du message. De cette façon, le message est délivré, reçu et compris avec succès.

Elle comprend également la communication non verbale, la capacité à comprendre les sentiments et émotions des personnes engagées dans le processus, l'écoute engagée et la capacité à s'exprimer avec assurance. Regardez la vidéo suivante afin d'en explorer davantage sur la communication efficace.



<https://www.youtube.com/watch?v=I6IAhXM-vps>

Les caractéristiques d'une communication efficace

L'écoute

La communication passe par l'écoute. Les gens se sentent valorisés lorsqu'ils se sentent écoutés. Le plus grand avantage de parler le moins est que l'on apprend le plus. Chaque fois que nous écoutons les autres, nous avons la plupart du temps la possibilité d'absorber et d'apprendre quelque chose de nouveau.

La communication non verbale

Un message ne se transmet pas uniquement par des mots. Le langage corporel est un outil de communication utile. Il doit vous aider à transmettre vos paroles. Il comprend le ton de la voix, les gestes des mains ou le contact visuel. Les signaux du langage corporel donnent un aperçu du ressenti de l'autre personne.

Clarté et Concision

Quel que soit le canal de communication, vous devez utiliser le moins de mots possible. Si vous utilisez trop de mots, vous risquez de déconcentrer votre interlocuteur·rice ou de le/la rendre incertain·e de ce que vous voulez.

Confiance

Si vous avez peur et que vous n'êtes pas sûr de ce dont vous parlez, vous ne le communiquerez pas efficacement à votre public. La confiance est à la base de toute communication efficace. Les autres personnes croiront que vous ferez ce que vous dites si vous êtes confiant.

Caractéristiques d'une communication efficace

Être attentif-ve aux autres

Dans une communication en face à face, si vous posez une question personnelle à votre interlocuteur-ric(e), vous l'encouragerez à s'engager dans une communication honnête et ouverte.

Empathie

Il s'agit de la capacité à comprendre et à partager les sentiments d'une autre personne. Même si vous n'êtes pas d'accord avec ses opinions, il est nécessaire, pour une communication efficace, de respecter son point de vue.

Ouverture d'esprit

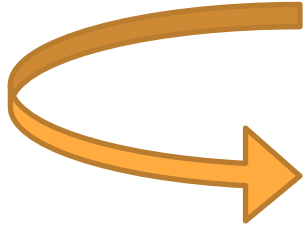
Même si c'est difficile à réaliser, un-e interlocuteur-ric(e) efficace doit être flexible et avoir l'esprit ouvert dans son approche de chaque question. De cette façon, il assure une communication honnête et productive.

Donner et recevoir un retour d'information

Recevoir un retour d'information vous permet de savoir si le message que vous vouliez communiquer a été reçu de la manière voulue. En écoutant attentivement le retour d'information et en y réagissant positivement, vous renforcerez votre motivation..

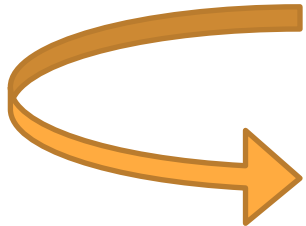
Thème 3: Communication verbale et non verbale

Communication verbale

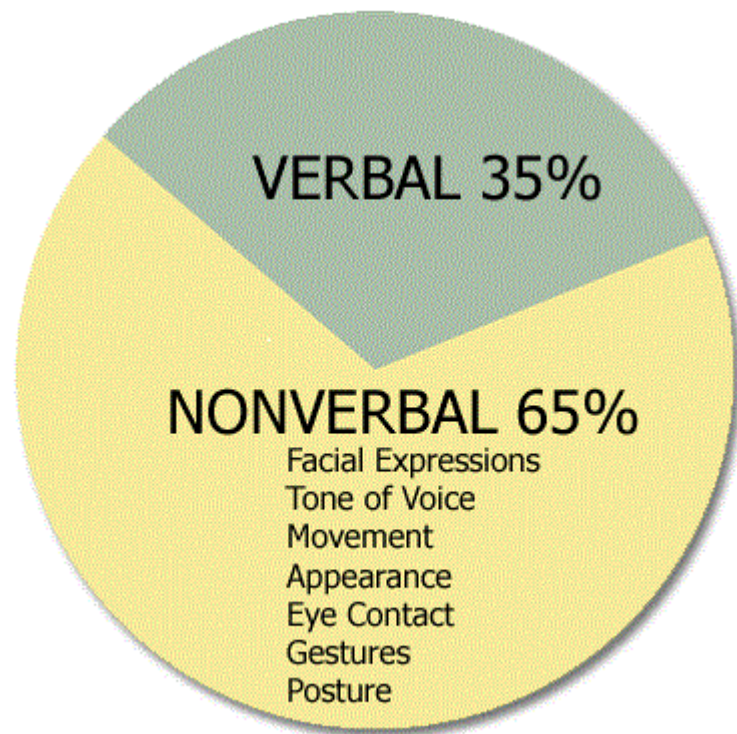


Concerne la transmission d'un message à l'aide de mots. Elle comprend la communication écrite et orale. Elle peut être formelle ou informelle et a toujours un impact car elle est documentée. Les lettres, les courriels et les textos sont des exemples de communication écrite. Les exemples de communication orale sont les conversations en face à face, la radio, les discours.

Communication non verbale



Désigne la communication qui se fait sans utiliser de mots mais en utilisant le langage corporel pour transmettre un message. La communication non verbale est informelle. Même la communication verbale inclut la communication non verbale, qui peut être tout aussi puissante et significative. Il est également vrai que la communication non verbale peut déstabiliser votre message. Des exemples de communication non verbale sont le hochement de tête, le tapotement des doigts, les bras croisés sur la poitrine.



Quelques conseils pour une communication non verbale efficace :

- ❖ Prêtez attention à la personne avec laquelle vous communiquez. Vous devez vous concentrer sur les indices non verbaux. Maintenez un contact visuel et une posture détendue.
- ❖ Restez concentré sur le ton de la voix, car il peut révéler les émotions de l'autre. Par exemple, il peut vous montrer si une personne est en colère, ou vous aider à comprendre ses opinions et intentions.
- ❖ N'hésitez pas à demander si vous ne comprenez pas ces indices non verbaux. Cela clarifiera votre confusion.
- ❖ Vous devez prendre en compte le destinataire du message afin de décider si la communication non verbale peut être un moyen efficace de transmettre votre message. En outre, vous devez vous demander si les indices non verbaux transmettront votre message correctement.



Thème 4: Différencier la communication orale et écrite

La communication écrite et la communication orale sont les deux principales formes de communication. La communication orale se fait par le bouche à oreille et la communication écrite se fait par le dessin/écriture de symboles. Les deux types de communication présentent des avantages et des inconvénients qui les rendent appropriés ou non, en fonction du message à transmettre.

→ *Les principaux éléments qui différencient ces deux types de communication sont les suivants :*

- La communication écrite permet toujours d'en garder une trace par rapport à la communication orale qui est perdue à la fin.
- Le retour d'information de la communication écrite prend du temps, alors que celui de la communication orale est immédiat.
- La communication orale est très flexible, contrairement à la communication écrite qui est rigide.
- La communication écrite prend plus de temps pour préparer le message transmis. A l'inverse de la communication orale dans laquelle la préparation n'est pas nécessaire.
- La communication orale n'est pas aussi fiable que la communication écrite.

Unité 2

Identifier ses compétences de communication



Thème 1: Communication écrite

Les compétences en communication écrite sont les compétences que vous utilisez pour transmettre un message écrit et se composent de 5 éléments clés :



Clarté

Il est important pour le lecteur d'avoir un texte explicite afin de comprendre ce que vous dites. La clarté peut être obtenue en utilisant un langage simple et en donnant des informations spécifiques.



Synthétique

L'information doit être donnée rapidement et efficacement. Afin de communiquer votre message, vous ne devez donner que les détails nécessaires sans utiliser des structures de phrases trop compliquées.



Tonalité

Il s'agit de la "voix" de votre texte. Par exemple, un écrit commercial requiert un ton professionnel. Ou encore, si vous souhaitez transmettre des nouvelles négatives, vous devez éviter les accusations ou un langage qui pourrait donner au lecteur le sentiment d'être pointé du doigt.



Voix active

Utilisez la voix active. La voix active est plus accessible, aide le lecteur à mieux circuler et à mieux se déplacer dans l'écriture. Bien qu'elle puisse être utilisée dans toutes les formes d'écriture, elle se rencontre généralement dans la communication professionnelle.



Grammaire et ponctuation

Le caractère formel d'un écrit dépend de la grammaire et de la ponctuation. Celles-ci sont également importantes dans l'écriture informelle afin d'obtenir les bonnes informations du message. Il serait difficile de comprendre le sens de ce que vous lisez si vous utilisez mal les virgules, les articles, les phrases, etc.



Thème 2: Communication orale

Les compétences en communication orale sont les compétences que vous utilisez pour transmettre un message oral et sont les suivantes :

Ecoute Active

Il est important de prêter attention à votre interlocuteur. Il n'est pas bon de s'ennuyer et de perdre le fil de la conversation. Pour répondre sincèrement à ce que quelqu'un vient de dire, vous devez l'écouter.

Demander de clarifier

Si vous ne comprenez pas quelque chose, demandez des précisions. De cette façon, le dialogue aura un sens.

Reconnaître et répondre aux signaux non-verbaux

Le langage corporel fait partie intégrante de la communication orale et reflète les sentiments de l'autre, comme le fait que le sujet de discussion soit compréhensible ou que la communication soit agréable.

Parler de façon concise et précise

Il est important de transmettre le message immédiatement et de se concentrer sur les informations importantes.

Thème 3: Les compétences de communication en entretien

Ces compétences sont celles dont vous aurez besoin pour réussir un entretien. Les entretiens d'embauche doivent consister en un processus de communication à deux sens. Ce ne sont pas seulement des outils utilisés par les employeur·se·s pour vous évaluer, mais aussi une opportunité pour vous de vous faire une idée plus précise sur l'emploi en question.



Lors de l'entretien, vous devez posséder certaines compétences pour réussir.

Les premières impressions

Les premières impressions comprennent un sourire chaleureux, une poignée de main chaleureuse, une bonne posture, un contact visuel direct et soutenu, se présenter avec confiance et toujours garder le contact visuel pendant la poignée de main. La première impression ne dure que les trente premières secondes, mais elle peut être la clé de votre succès.

Le langage corporel

N'ayez pas peur d'utiliser des indices non verbaux, comme les mouvements des mains, pour montrer votre enthousiasme en répondant aux questions. Regardez votre interlocuteur·rice dans les yeux et gardez une bonne posture, ne vous affalez pas.

Écoutez avant de répondre

Avant de répondre, assurez-vous de bien comprendre la question. N'hésitez pas à demander des éclaircissements. Prenez votre temps avant de répondre, les employeur·se·s apprécient ceux qui réfléchissent à leurs réponses.

Au cours de l'entretien, il y a certaines compétences que vous devez avoir pour réussir.

Soyez sincère

Évitez de mentir sur ce que vous avez fait, car on vous demandera des détails.

Restez à un niveau professionnel

Peut-être qu'à la fin de l'entretien, vous commencerez à vous sentir à l'aise et familier. Essayez de maintenir l'entretien à un niveau professionnel et ne vous laissez pas séduire.

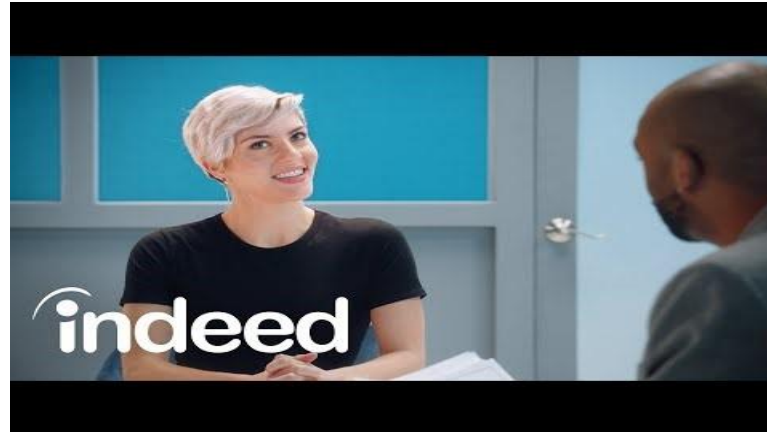
Donnez des réponses brèves

Essayez de répondre de façon précise à ce qu'on vous demande, sans informations inutiles.

Souriez

Votre sourire est un révélateur de votre confiance, essayez donc de l'utiliser souvent.

Afin d'améliorer vos compétences de communication en entretien, l'expérience joue un rôle décisif. Regardez la vidéo suivante pour en apprendre d'avantage sur ces compétences:



<https://www.youtube.com/watch?v=HG68Ymazo18>



Thème 4: Communication cross-culturelle

La communication interculturelle est le processus de communication entre des individus ayant des origines culturelles, des styles de travail, un âge, une nationalité, une ethnie, un genre, une orientation sexuelle, etc. différents. C'est la façon dont des personnes appartenant à des cultures différentes - ou qui utilisent des moyens différents pour atteindre un objectif commun- communiquent entre elles.

Aujourd'hui, grâce à internet, il est plus facile d'être connecté à différentes parties du monde. Les gens interagissent en permanence avec des contextes culturels différents, qu'ils doivent donc respecter. En outre, de plus en plus d'entreprises ont tendance à avoir des équipes multiculturelles. Rencontrer des personnes ayant des origines sociales, une culture et un mode de vie différents peut vous aider à établir un rapport avec les étrangers et, par la suite, à les respecter.



Les sources d'une mauvaise communication dans les échanges interculturels

Présomption de similitudes

Les gens ont tendance à avoir une vision négative de ceux qui sont différents. Ils jugent souvent la façon dont ils se comportent et agissent.

Différences linguistiques

En raison de la signification différente de certains mots, la communication est parfois difficile. L'incapacité à comprendre ce que disent les autres peut entraîner des malentendus.

Idées préconçues et stéréotypes

Les idées préconçues et les stéréotypes conduisent à des attentes et des attitudes inappropriées en raison de la perception - qui peut s'avérer réelle mais aussi erronée - que les membres d'un groupe ont de caractéristiques ou de comportements spécifiques. Une opinion préconçue d'un autre peut conduire à des préjugés et à la discrimination. Il est préférable de ne pas juger quelqu'un avant de le rencontrer.

Les sources d'une mauvaise communication dans les échanges interculturels

Forte anxiété

La plupart du temps, l'anxiété se manifeste lorsqu'une personne dont le style de vie, le milieu social, l'âge, etc. sont différents, et qu'elle ne sait pas comment agir ou se comporter, ni ce qui est considéré comme approprié.

Mauvaise interprétation du non-verbal

Notre apparence, la façon dont nous nous comportons, notre langage corporel, nos gestes sont également un moyen de communiquer. Tous ces éléments communiquent parfois quelque chose de différent de ce que nous voulons. Un exemple est le geste que nous utilisons pour communiquer un OUI. Dans d'autres cultures, le fait de hocher la tête est considéré comme un non. Il existe donc un moyen simple de mal communiquer.

Tendance à la comparaison

La plupart d'entre nous ont tendance à évaluer les comportements, les actes ou les attitudes des autres en fonction des leurs. Nous devons accepter que chaque individu a une façon unique d'exprimer ses émotions, d'agir et, plus généralement, de communiquer.



Les défis de la communication interculturelle

Chaque individu a un point de vue différent sur ce monde, qui dépend essentiellement de la culture à laquelle il appartient. Celle-ci façonne notre perception et génère des stéréotypes, des préjugés, des règles d'étiquette, etc. La communication interculturelle doit faire face à tous ces facteurs qui la rendent plus difficile car les gens ont du mal à les dépasser.



Thème 5: Lacunes et obstacles en matière de communication

Les barrières à une communication efficace

Barrières sémantiques :

Les barrières sémantiques concernent les difficultés qui apparaissent en raison des significations multiples des mots ou autres symboles. Les principales raisons des barrières sémantiques sont

- **Une mauvaise expression** : En choisissant les mauvais mots, vous risquez d'avoir un message mal exprimé dont l'impact est réduit.
- **Mauvaise traduction** : L'émetteur-rice et le/la destinataire doivent avoir les mêmes sous-entendu afin de ne pas avoir de mauvaise interprétation du message.
- **Hypothèses non clarifiées** : L'émetteur-rice ne doit pas avoir l'impression que le/la destinataire sait tout, car il crée ainsi des hypothèses sur certaines choses.
- **Signification différente des mots ou des symboles** : Certains mots peuvent dérouter les destinataires car ils ont des significations différentes et leur interprétation dépend du niveau d'éducation et du milieu social de la personne.

Obstacles à une communication efficace

Barrières psychologiques



Il s'agit de l'état psychologique des individus qui affecte ensuite leurs opinions, leurs émotions, leurs attitudes et, en outre, leur capacité à communiquer. Les principaux types de barrières psychologiques sont les suivants

- **Les émotions** : Les émotions comme la colère, la confusion, la nervosité affectent la communication car elles affectent l'attitude impartiale d'une personne.
- **La méfiance** : Le manque de confiance incite quelqu'un à tirer un sens négatif du message en ignorant le sens fondamental. Il en résulte une communication dénuée de sens, car le/la destinataire n'écoute pas ce que dit l'émetteur-riche.
- **Manque d'attention** : Le/la destinataire doit écouter attentivement ce que dit l'émetteur-riche afin d'être en mesure de comprendre le message et de donner un retour approprié. Des barrières psychologiques apparaissent si une personne n'est pas en mesure de le faire après une communication.

Stratégies pour surmonter les obstacles

Il existe de nombreux obstacles à la communication. Il est essentiel de les traiter et de les surmonter afin de garantir une communication fluide et efficace.

Vous trouverez ci-dessous quelques conseils pour les surmonter :

- ❖ Utilisez un langage simple et facile à comprendre
- ❖ Assurez-vous que la personne avec laquelle vous communiquez a compris ce que vous dites, sinon vous devez donner des clarifications.
- ❖ Il est préférable que l'endroit où s'effectue la communication soit exempt de distractions.
- ❖ Ne communiquez qu'une seule chose à la fois.



Dans la vidéo suivante, vous apprendrez la signification de l'expression "obstacle à la communication", ainsi que les différents types d'obstacles à une communication efficace, décrits en détail. À la fin de cette vidéo, vous trouverez les moyens de surmonter les obstacles à une communication efficace.



<https://www.youtube.com/watch?v=NNVZxTkiX1Y>

Activités

Activité 1

Pensez à une raison probable pour laquelle des personnes ont eu des difficultés à répondre à votre message écrit par le passé. Partagez votre exemple avec le reste du groupe et les formateurs pour en discuter. (Long answer text)

Activité 2 :

1. Laquelle de celles-ci est une compétence de communication ?

a) parler en même temps que quelqu'un

b) écouter ce que les autres ont à dire

c) se boucher les oreilles

2. Si vous n'étiez pas d'accord avec quelqu'un, que diriez-vous ?

a) tu as tort

b) je ne suis pas d'accord avec toi

c) arrête de parler

Sources et ressources additionnelles :

- <https://www.skillsyouneed.com/ips/what-is-communication.html>
- <https://www.toppr.com/guides/business-studies/directing/communication/>
- <https://www.thoughtco.com/what-is-communication-1689877>
- <https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/effective-communication.htm>
- <https://www.common sense media.org/character-strengths-and-life-skills/what-is-communication>
- <https://thebusinesscommunication.com/difference-between-oral-and-written-communication/>
- <https://askanydifference.com/difference-between-written-communication-and-oral-communication/>
- <https://study.com/academy/lesson/oral-communication-definition-types-advantages.html>
- <https://www.yourarticlelibrary.com/business-communication/written-communication/written-communication-meaning-advantages-and-limitations/70195#:~:text=A%20'Written%20Communication'%20means%20the,communication%20and%20is%20less%20flexible>

Sources et ressources additionnelles :

- <https://www.health.nsw.gov.au/mentalhealth/psychosocial/strategies/Pages/communicating-barriers.aspx>
- <https://www.marketing91.com/cross-cultural-communication/>
- <https://www.skillsyouneed.com/ips/interview-skills.html>
- <https://www.businesscommunicationarticles.com/importance-of-cross-cultural-communication/>
- <https://studycorgi.com/essay-on-cross-cultural-communication-differences/>
- <https://uwaterloo.ca/centre-for-teaching-excellence/teaching-resources/teaching-tips/communicating-students/telling/effective-communication-barriers-and-strategies>