



Communication efficace

Script

Diapositive 1 Texte	Les communications jouent un si grand rôle dans nos vies aujourd'hui. Il est difficile de penser à une activité où les communications ne sont pas présentes. Dans les communautés de plus en plus diversifiées qui caractérisent aujourd'hui tous les pays d'Europe, les communications efficaces jouent un rôle central dans la mise en relation entre des personnes issues de milieux culturels et ethniques différents. Grâce à cette communication, on construit des relations enrichissantes ; on crée une société bienveillante et respectueuse ; et les personnes de toutes les ethnies peuvent atteindre le bonheur dans leurs vies. Les communications efficaces jouent un rôle majeur dans la réalisation de tous nos objectifs
Diapositive 2 Texte	La communication est un processus bilatéral ! Vous devez recevoir des informations et transmettre un message. Cela représente l'écoute, la compréhension et la réflexion de ce que les gens essaient de vous dire, pas seulement en leur laissant savoir ce que vous pensez.
Diapositive 3 Texte	Beaucoup de personnes sont surprises d'apprendre que seulement 7% de notre communication est basée sur le vocabulaire ; que 38% de notre communication est basée sur l'intonation de la voix ; et que 55% de notre communication est basée sur le comportement non verbal.
Diapositive 4 Texte	Chacun a son propre style de communication, et il existe des milliers et des milliers de variations dans les communications efficaces. Le plus important est que les personnes communiquent de manière sincère et honnête les unes avec les autres, dans un mode avec lequel ils sont le plus à l'aise. Peu de personnes peuvent communiquer efficacement d'une manière ou d'un mode qui ne leur convient pas personnellement ou naturellement.
Diapositive 5 Texte	Les personnes ayant un style de communication passif ont tendance à éviter les conflits et peuvent s'effacer lorsqu'elles rencontrent une personne difficile ou très agressive. Les communicants passifs peuvent même se sentir intimidés par une personne qui exprime ses idées et ses besoins. Être un communicant passif ne signifie pas nécessairement que la personne n'a pas d'opinions fortes ; car c'est souvent qu'elles en ont. Elles ne savent tout simplement pas exprimer leurs opinions par peur ; ou pour éviter de créer des tensions ; ou parfois par respect pour l'autre personne qu'elles ne voudraient pas offenser.
Diapositive 6 Texte	Les individus avec un mode de communication assertive partagent leurs opinions et leurs besoins, et sont généralement intéressés à entendre l'opinion et les besoins des autres avec lesquels ils interagissent. Souvent, ils sont directs, mais ils évitent d'être « brutalement honnête." Il y a un intérêt à traiter une autre personne avec respect et intégrité, qui exprime honnêtement leurs opinions et sentiments sur un sujet donné. Même lorsqu'il s'agit d'une personne décrite comme « difficile », les communicants affirmés continuent d'être sûrs d'eux et professionnels.

<p>Diapositive 7 Texte</p>	<p>Les personnes ayant un style de communication agressif ont tendance à « marcher sur tous les autres » et ne semblent pas se soucier de l'autre personne. Elles ne se préoccupent que de leurs propres intérêts et s'assurent d'obtenir ce qu'elles veulent, souvent aux dépens de l'autre personne. Inutile de dire que la personne adoptant ce style de communication peut causer des ravages dans les relations et la cohésion d'un groupe et elle est souvent la cause de conflits malsains et de conflits au sein d'un groupe. Ce type de communicant est souvent considéré comme un tyran et un individu autoritaire car ils veulent être sûr que leur point de vue est exprimé</p>
<p>Diapositive 8 Texte</p>	<p>Les compétences de communication efficaces sont considérées comme l'un des ensembles de compétences les plus indispensables qu'une personne doit acquérir. Il y a 5 choses simples que tous les grands communicants font.</p> <p>Numéro 1 – ils parlent avec clarté et charisme en planifiant et structurant leur message ; en l'adaptant pour s'assurer qu'il est pertinent pour un public précis ; en étant clair sur le sujet sur lequel il communique ; en le présentant d'une manière et dans un format approprié.</p> <p>Numéro 2 – ils privilégient une vision commune qui contribue à permettre une communication ouverte ; créent un ensemble de pensée uniforme afin que chacun puisse le partager ; incitent les gens à penser qu'ils ont un rôle actif dans ce qui est proposé</p> <p>Numéro 3 – ils écoutent en faisant preuve d'une capacité d'écoute active exemplaire qui leur permet d'entendre et d'interpréter ce que les personnes leur disent et de rechercher de la clarté dans toutes les interactions. Cela encourage une communication plus ouverte, car les autres membres du groupe se sentent plus à l'aise.</p> <p>Numéro 4 – ils utilisent efficacement le langage corporel en adoptant des postures appropriées, en faisant usage du contact visuel si possible et en utilisant des gestes de main pour transmettre et renforcer le sens.</p> <p>Numéro 5 – ils ont des connaissances politiques et culturelles, leur permettant d'éliminer les obstacles à une communication efficace et d'augmenter la possibilité de résultats positifs sur la communication. Un jugement politique sain et une conscience culturelle permettent qu'un simple message puisse plaire à un large public.</p>
<p>Diapositive 9 Texte</p>	<p>Lorsque nous parlons de communication interculturelle, des couches de complexité supplémentaires viennent s'ajouter au processus de communication. Les barrières linguistiques sont immédiatement évidentes et reconnaissables, mais parler une multitude de langues différentes ne signifie pas nécessairement que vous êtes un communicant interculturel accompli.</p>
<p>Diapositive 10 Texte</p>	<p>Le contexte culturel d'un individu influe sur la façon dont il communique et sur la façon dont il se perçoit. Les cultures collectivistes qui se trouvent surtout en Asie et en Afrique soulignent la prévalence des besoins et des objectifs du groupe dans son ensemble sur les besoins et les souhaits individuels. Les personnes issues de culture collectiviste sont plus susceptibles de se percevoir comme liées aux autres et se définissent souvent en fonction de leurs relations aux autres.</p>

	<p>En revanche, les cultures individualistes qui prédominent en Europe, en Amérique et en Australie se caractérisent par la priorisation, ou l'accentuation, de l'individu sur l'ensemble du groupe. Ces cultures sont basées sur l'individu et se concentrent sur l'indépendance et les personnes vivant dans ces cultures sont distinctes les unes des autres, et se définissent en fonction de leurs traits personnels.</p>
<p>Diapositive 11 Texte</p>	<p>Les pays culturellement riches et ceux culturellement pauvres sont des termes vulgaires pour décrire l'étendue des différences culturelles entre les sociétés. Les pays culturellement riches comme le Japon, la Chine, la France, l'Espagne et l'Italie sont des sociétés où les personnes ont créé des affinités sur une longue période de temps. De nombreux aspects du comportement culturel ne sont pas clairement définis car la plupart des membres savent quoi faire et quoi penser grâce à des années d'interaction les uns avec les autres. Contrairement à leurs homologues culturellement pauvres, ils ont tendance à préférer l'interaction verbale indirecte et comprendre les significations ancrées à de nombreux niveaux socioculturels différents et transmis à travers une myriade de signaux non verbaux. Les personnes de pays culturellement riche communiquent avec des messages simples qui sont souvent ambigus. Ils évitent généralement de dire non.</p> <p>Les pays culturellement pauvres comme la Suisse, l'Allemagne, la Suède, les États-Unis et le Royaume-Uni sont des sociétés où les gens ont tendance à avoir de nombreuses interactions, mais de courte durée ou pour une raison spécifique. Dans ces sociétés, il peut être nécessaire de décrire explicitement les comportements et les croyances culturelles afin que les personnes arrivant dans ce nouvel environnement culturel sachent comment se comporter. Dans les sociétés culturellement pauvres, les gens ont tendance à privilégier la communication verbale directe et à n'avoir qu'un seul niveau de compréhension. Les personnes issues de ces cultures sont généralement moins compétentes dans la lecture de signaux non verbaux et communiquent plutôt avec des messages très structurés qui sont clairs et concis. Ces personnes disent non directement. On ne peut jamais dire qu'une culture est « riche » ou « pauvre » parce que toutes les sociétés utilisent les deux modes, bien que ces termes soient parfois utiles pour décrire certains aspects d'une culture.</p>
<p>Diapositive 12 Texte</p>	<p>La communication interculturelle peut être dynamique et enrichissante mais développer une compréhension des cultures et des comportements d'autres personnes peut aussi être un long chemin vers l'amélioration des relations et le renforcement de la solidarité. Pour réussir, il existe quelques principes de base que vous pouvez utiliser pour aider à améliorer vos compétences en communication interculturelle.</p> <p>Dans un contexte de communication interculturelle il est important de prendre votre temps pour parler clairement et lentement mais aussi éviter d'utiliser le jargon et les métaphores. Si vous n'êtes pas sûr de la réponse de votre interlocuteur, n'ayez pas peur de poser des questions. Il est tout aussi important que vous montriez du respect pour ceux avec qui vous essayez de communiquer. Assurez-vous de leur accorder suffisamment de temps pour répondre à vos questions. Les soutenir et les aider dans le processus de communication. Compte tenu des différences culturelles présentes, il est impératif que vous évitiez</p>

	<p>d'émettre des hypothèses et que vous clarifiez les questions ou les réponses sur lesquelles vous n'êtes pas sûr.</p> <p>Soyez patient. Travailler dans un environnement interculturel peut être quelque chose de frustrant et les événements peuvent ne pas se dérouler comme prévu. La communication interculturelle peut être fastidieuse et certains comportements de votre homologue peuvent être inappropriés. Dans les efforts de communication interculturelle, il est important d'éviter les reproches et les conflits. Gardez un esprit positif, car cela peut aider à construire des stratégies et des solutions afin de résoudre des situations complexes.</p>
Diapositive 13 Texte	<p>Cet exercice en ligne peut vous aider à développer des compétences et des aptitudes de communication interculturelle au sein de votre groupe. Faites le jeu d'expressions idiomatiques en groupe ou en ligne.</p>

This project has been funded with support from the European Commission.

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Project Number: 2017-1-FR01-KA204-037126



USTANOVA ZA
OBRAZOVANJE
ODRASLIH | ADULT
EDUCATION
INSTITUTION



Speha Fresia
SOCIETÀ COOPERATIVA

