



La Communication efficace

Guide de l'apprentissage

La Communication efficace



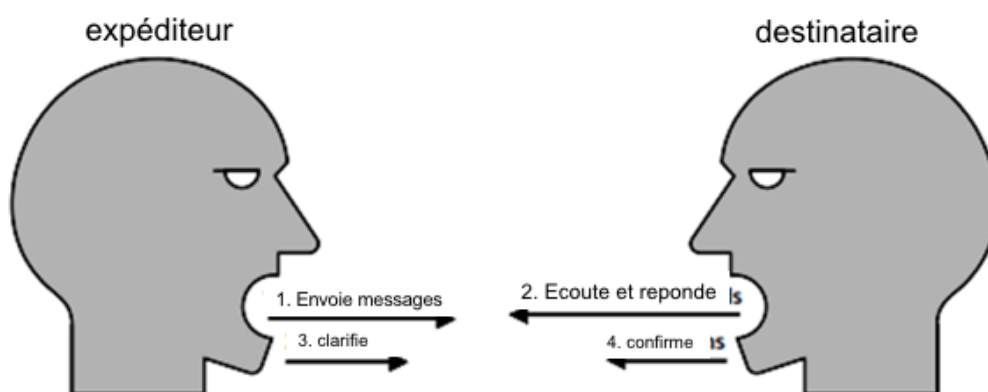
Les communications jouent un si grand rôle dans nos vies aujourd'hui.

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.

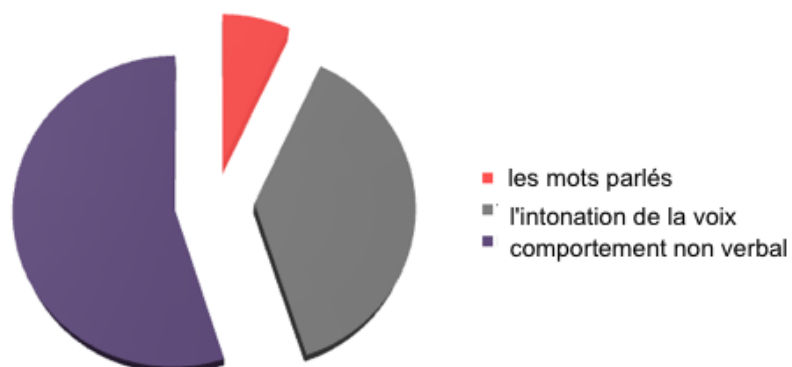
Grâce à cette communication, on construit des relations enrichissantes ; on crée une société bienveillante et respectueuse ; et les personnes de toutes les ethnies peuvent atteindre le bonheur dans leurs vies. Les communications efficaces jouent un rôle majeur dans la réalisation de tous nos objectifs

Modèle de communication efficace



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.

Comment nous communiquons



Beaucoup de personnes sont surprises d'apprendre que seulement 7% de notre communication est basée sur les mots parlés ; 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.

Styles de communication



PASSIF
AGGRESSIF
ASSERTIVE



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.

Communicateur passif



- A peur de parler
- Evite le contact visuel direct
- Montre peu ou pas d'expression
- S'isole des groupes
- D'accord avec les autres malgré les sentiments
- Se valorise moins que les autres
- N'atteint pas les objectifs
- Tu vas bien; Je ne suis pas.



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.

Communicateur assertif



- Parle ouvertement
- Établit un bon contact visuel
- Affiche l'expression pour correspondre au message
- Participe à des groupes
- Parle au point
- Valeurs égales aux autres
- Atteindre ses objectifs sans s'aliéner les autres
- Je vais bien; tu vas bien.



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.

Communicateur agressif



- Interruptions et "discussions sur" les autres
- Glares et regarde les autres
- Intimide les autres avec des expressions
- Domine et contrôle les groupes
- Considère seulement ses propres sentiments
- Valeurs de soi plus que d'autres
- Atteint les objectifs indépendamment de l'impact sur les autres
- Je vais bien; tu n'es pas.



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

5 choses que font les grands communicateurs



1. ils parlent avec clarté et charisme ✓
2. ils privilégient une vision commune ✓
3. ils écoutent ✓
4. ils utilisent efficacement le langage corporel ✓
5. ils ont des connaissances politiques et culturelles ✓



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.

- 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.
- 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
- 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.
- 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.
- 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.

Communication interculturelle



Une langue différente n'est pas simplement un dictionnaire de mots, de sons et de syntaxe. C'est une façon différente d'interpréter la réalité, affinée par les générations qui ont développé le langage.

Federico Fellini



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

Modes de communication interculturels



Les cultures collectivistes

- Moins de concentration sur les interactions verbales
- Plus d'attention portée aux interactions non verbales
- Communiquent souvent en utilisant un style indirect
- Le contexte de la communication est plus important
- Socialement interdépendant
- Les devoirs et les obligations définissent le comportement

Les cultures individualistes

- Se concentrer sur les interactions verbales
- Moins d'attention portée aux interactions non verbales
- Utiliser principalement le style de communication directe
- Ce qui est dit est plus important
- Indépendant
- Les attitudes et les besoins personnels définissent le comportement

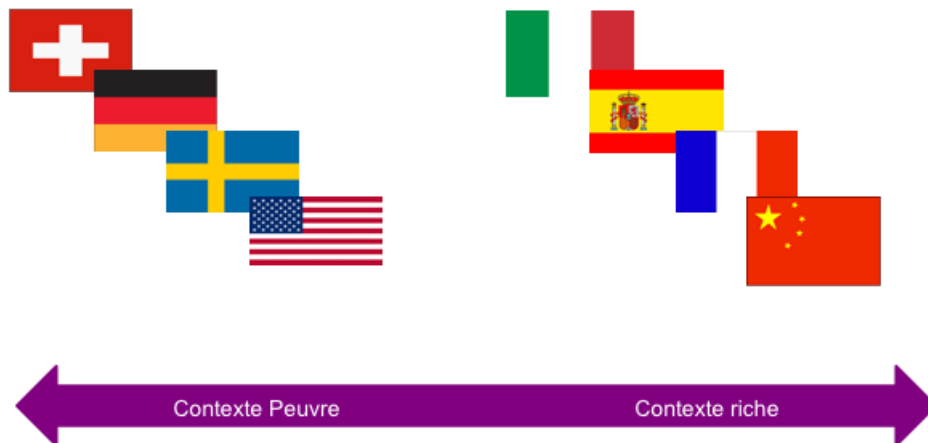


Le contexte culturel d'un individu influe sur la façon dont il communique et sur la façon dont il se perçoit.

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.

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.

Contexte culturel riche et peuvre



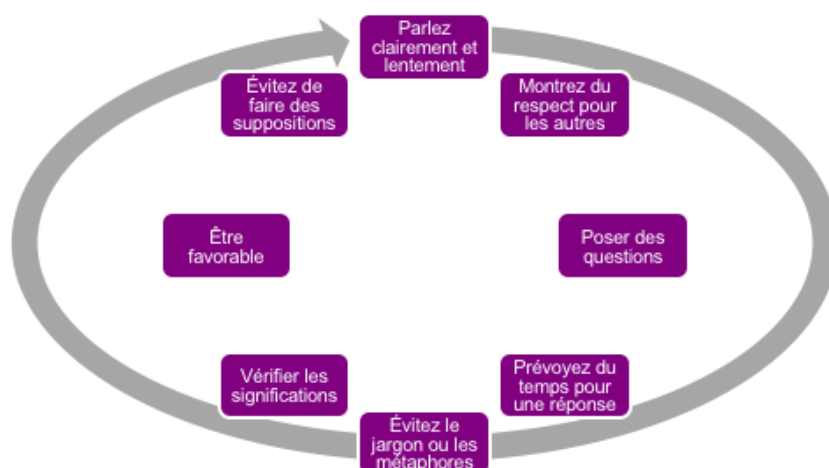
Les pays culturellement riches et ceux culturellement pauvres sont des termes vulgaires pour décrire l'étendue des différences culturelles entre les sociétés.

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.

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.

Conseils pour une communication interculturelle efficace



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.

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 d'émettre des hypothèses et que vous clarifiez les questions ou les réponses sur lesquelles vous n'êtes pas sûr.

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.

Feuille de travail et jeux de communication efficace



Understanding Idioms



Nous utilisons souvent des idiomes lorsque nous parlons.

L'utilisation d'idiomes dans une langue ajoute de la couleur et la rend plus intéressante pour les auditeurs.

Comprendre les idiomes fait partie intégrante de la maîtrise de la langue et constitue une compétence essentielle pour l'intégration dans les communautés d'accueil.

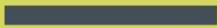
Cliquez sur le lien ci-dessous pour jouer au jeu d'idiome et développer vos compétences linguistiques essentielles.

www.theidiomgame.eu



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.

Merci!



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

This document reflects the views only of the author and the Commission cannot be held responsible for any use which might be made of the information contained herein.

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





Erasmus+

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



CARDET

CENTRE FOR THE ADVANCEMENT OF RESEARCH
& DEVELOPMENT IN EDUCATIONAL TECHNOLOGY



Future In
Perspective

USTANOVA ZA
OBRAZOVANJE
ODRASLIH | ADULT
EDUCATION
INSTITUTION



Speha Fresia
SOCIETÀ COOPERATIVA

SUD CŪNCEPT

Coopérative de consultants | Bureau d'études et de Conseil