

Principes fondamentaux de la communication

*Atelier sur les compétences en
communication orale*



Ressources humaines et
Développement des compétences Canada

Human Resources and
Skills Development Canada

Canada

Qu'est-ce que la communication?

Passage ou échange de messages entre un sujet émetteur et un sujet récepteur au moyen de signes, de signaux.

Qu'est-ce que la communication orale?

La communication orale consiste à utiliser la parole pour exprimer ou échanger des pensées ou des renseignements.

~ Guide d'interprétation des compétences essentielles, hrsdc.gc.ca/competencesessentielles ~

Communication orale – l'une des neuf compétences essentielles

- Lecture des textes
- Utilisation des documents
- Calcul
- Rédaction
- Communication orale
- Travail d'équipe
- Capacité de raisonnement
- Informatique
- Formation continue

Communication orale – une compétence essentielle

- Situations typiques
 - Accueillir des personnes
 - Prendre des messages
 - Rassurer, sécuriser, persuader
 - Chercher ou obtenir de l'information
 - Résoudre des conflits
 - Animer ou diriger un groupe

Communication orale – une compétence essentielle

- La communication orale compte quatre niveaux de complexité.
- Les niveaux augmentent en difficulté et peuvent consister en des tâches de base (niveau 1) ou en des tâches plus complexes (niveau 4).



Vrai ou faux?

1. La communication se fait surtout par des mots.



Vrai ou faux?

2. Les communicateurs efficaces écoutent davantage qu'ils ne parlent.



Vrai ou faux?

3. La plupart des gens sont déjà des communicateurs efficaces.



Pourquoi étudier la communication?

- Une communication efficace est un des éléments clés d'un milieu de travail enrichissant.

~ Warren Sheppell ~

- Les relations forment la base de toute organisation.

~ Margaret Wheatley ~

Pourquoi étudier la communication?

- Selon Warren Sheppell, les études montrent qu'une bonne communication aide les gens à :
 - Mieux recevoir et échanger de l'information
 - Définir et comprendre les buts à atteindre
 - Nouer des relations harmonieuses
 - Promouvoir la confiance en soi
 - Éviter les effets négatifs des conflits et de la confusion

Qui a besoin de compétences en communication?

- Si vous occupez une des fonctions suivantes, vous avez besoin de solides compétences en communication :
 - Vous possédez votre propre entreprise
 - Vous faites partie d'une organisation ou d'une équipe
 - Vous êtes régulièrement en contact avec d'autres personnes pour des raisons professionnelles ou personnelles

Le saviez-vous?

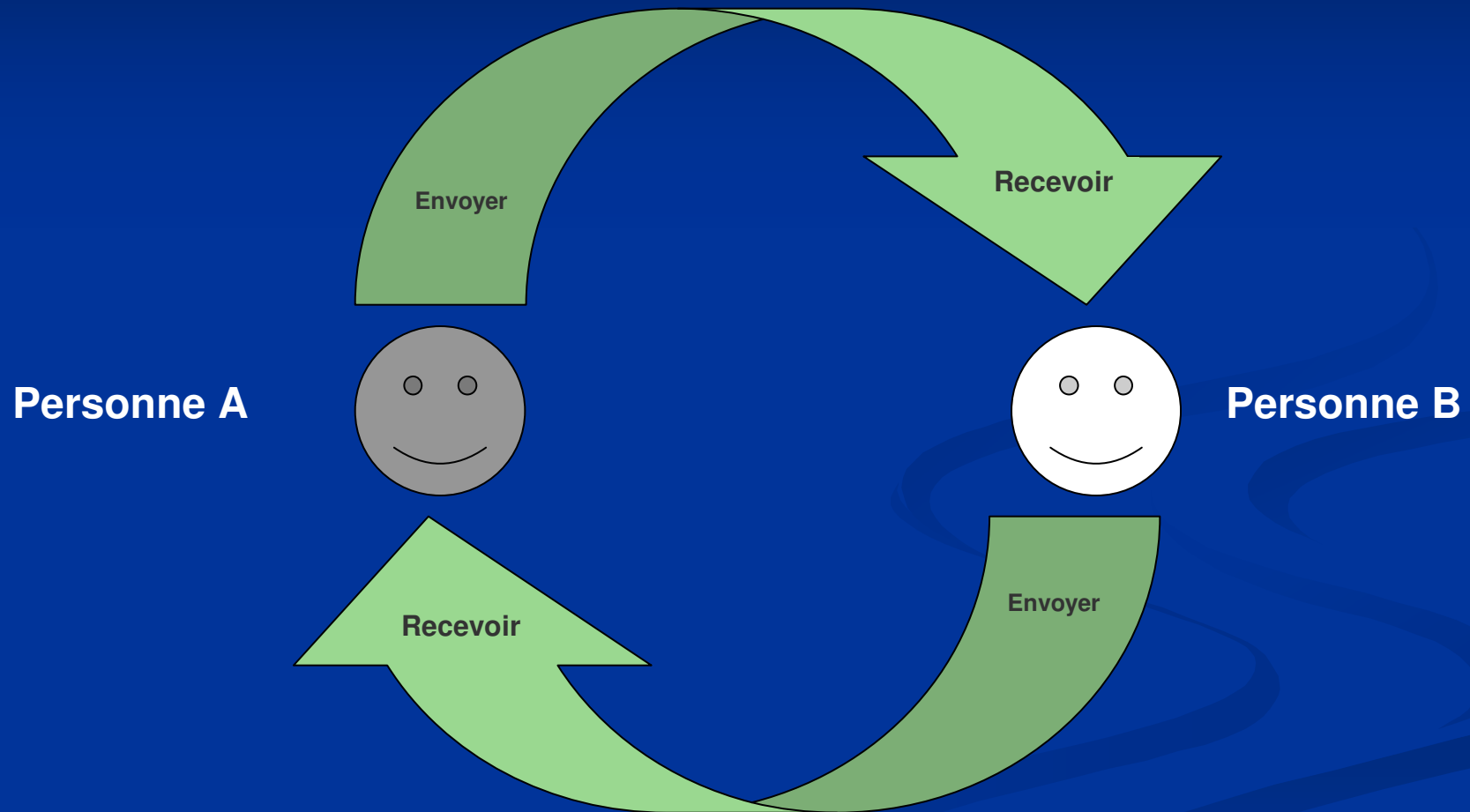
On estime que 70 % des erreurs en milieu de travail sont attribuables à des problèmes de communication.

~ Denise Bissonnette ~

Le saviez-vous?

- Selon le modèle de communication orale d'Albert Mehrabian :
 - 7 % de la signification est contenue dans les mots utilisés
 - 38 % de la signification se trouve dans la façon dont ces mots sont prononcés
 - 55 % de la signification se trouve dans l'expression faciale

La boucle de la communication



Boucle de la communication

- Questions pour discussion
 1. Comment le destinataire fait-il pour savoir que le message a été reçu?
 2. Pourquoi et quand les problèmes de communication surviennent-ils?
 3. Qu'est-ce qui influe sur la façon dont nous envoyons et recevons des messages?

Boucle de la communication

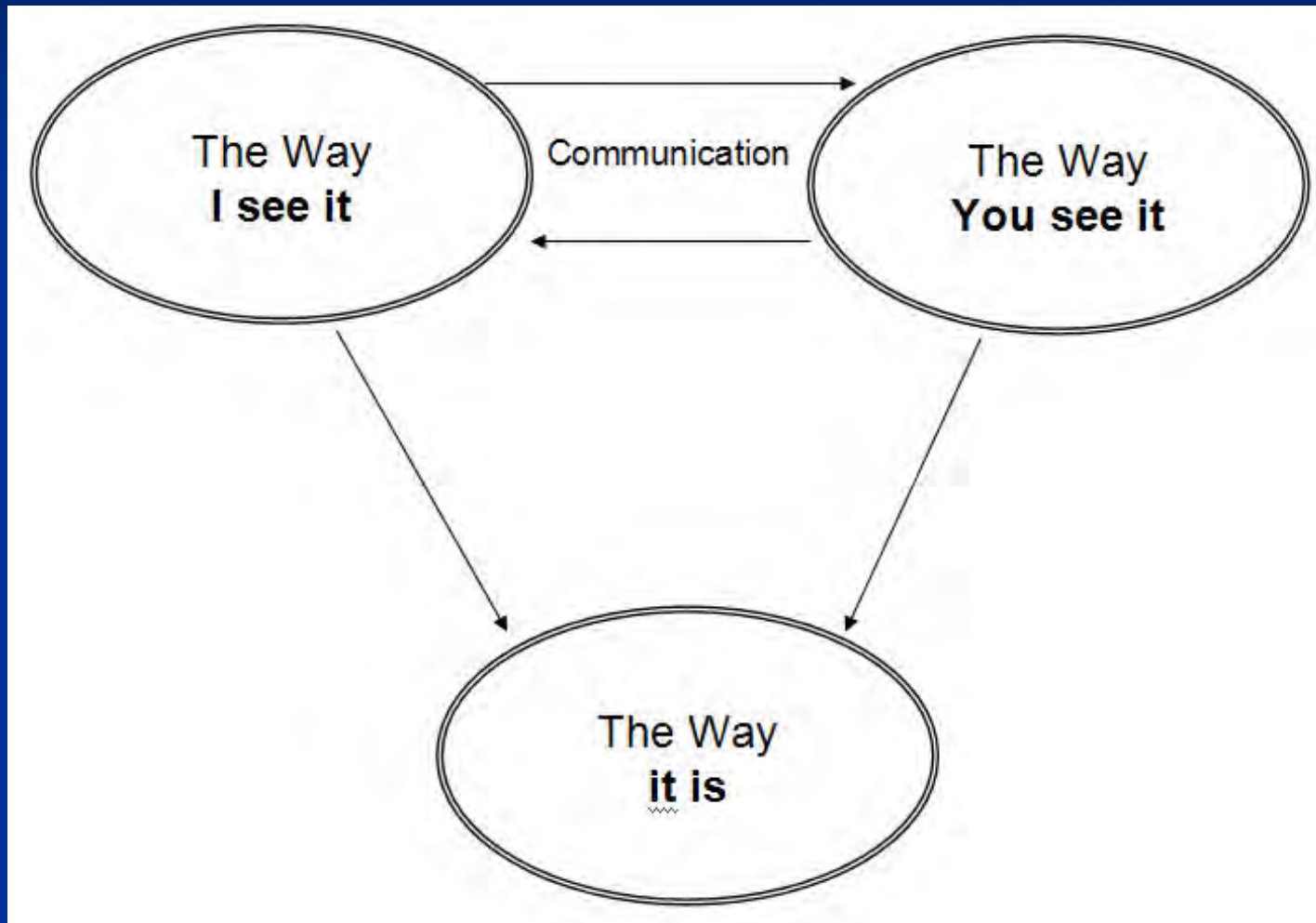
Nous contrôlons entièrement la façon dont nous envoyons et recevons des messages, dans notre partie de la boucle de la communication.

Matière à réflexion

Nous ne voyons pas les choses comme elles sont, mais nous les voyons comme nous sommes.

~ Anaïs Nin ~

Les choses telles qu'elles sont



Quatre notions

- Quatre éléments « P » d'une communication réussie
 - Portée
 - Préparation
 - Patience
 - Persistance



Aides à la communication

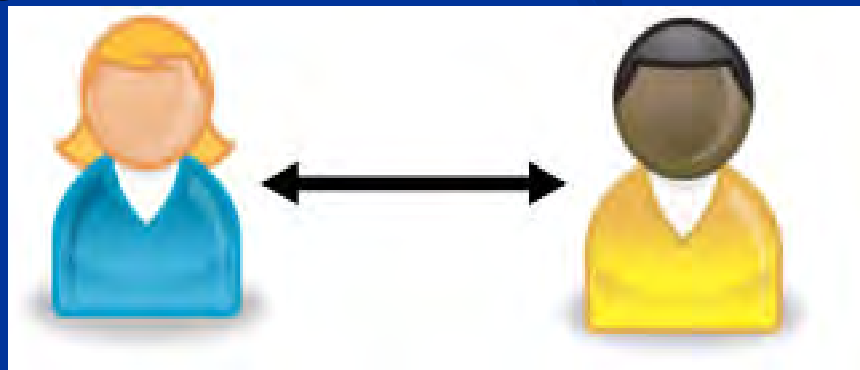
- Parler à la première personne (je, moi)
- Admettre qu'il y a un problème des deux côtés
- Penser positivement
- Chercher à comprendre le point de vue des autres
- S'efforcer de créer une situation acceptable pour tous
- Accepter de faire des compromis
- Être authentique, honnête et ouvert

Ce qui nuit à la communication

- Avoir une attitude défensive
- Trop parler
- Jeter un blâme
- Juger l'autre
- Faire des suppositions
- Manquer de respect envers l'autre

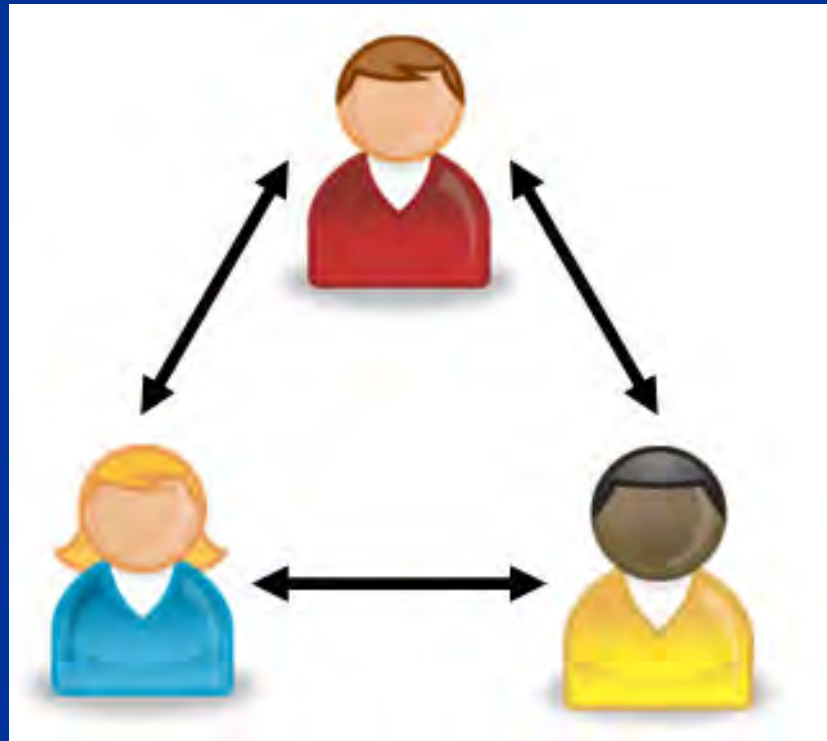
Communication en groupe

- Plus le nombre de personnes dans un groupe augmente, plus le processus de communication est complexe.
- Communication bidirectionnelle entre deux personnes :



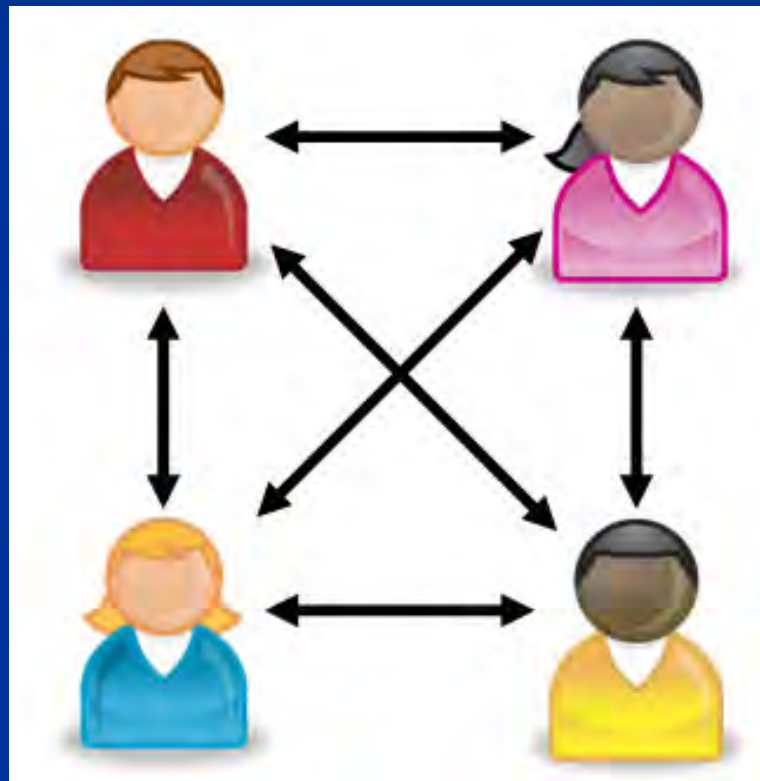
Communication en groupe

- Communication bidirectionnelle entre **trois** personnes :



Communication de groupe

- Communication bidirectionnelle entre quatre personnes :



Cinq principes pour une communication efficace

1. Prendre soin de chacune de vos relations

- Les relations forment la base des organisations
- Des relations productives débouchent sur une croissance positive, individuelle et collective
- Chaque relation constitue une occasion de croissance et d'apprentissage

Cinq principes pour une communication efficace

2. Penser à des solutions acceptables pour tous

- Essayez de trouver des solutions qui satisferont tout le monde
- Essayez de trouver des façons créatives de coopérer
- Traitez l'autre en égal

Cinq principes pour une communication efficace

3. Respecter le point de vue des autres

- Respectez la façon dont les autres se sentent, pensent ou réagissent
- Laissez l'autre personne exprimer des sentiments négatifs
- Sachez qu'il est acceptable de ne pas s'entendre
- Acceptez le fait que chaque personne a son propre point de vue
- Acceptez que chaque personne a le droit d'être elle-même

Cinq principes pour une communication efficace

4. Cherchez tout d'abord à comprendre l'autre avant d'être compris soi-même

- Écouter les autres attentivement
- Posez des questions ouvertes
- Évitez d'interrompre les autres
- Évitez d'interpréter au-delà de ce que les gens disent

Cinq principes pour une communication efficace

5. Être honnête et ouvert

- Soyez ouvert aux opinions et aux points de vue des autres
- Énoncez clairement vos points de vue en parlant à la première personne
- Tenez-vous face à votre interlocuteur et regardez-le dans les yeux
- Assurez-vous que votre langage corporel correspond à vos paroles

Culture et communication

- Notre bagage culturel influe sur la façon dont nous voyons la vie
- Le bagage culturel peut façonner la communication orale et non orale
- Les différences culturelles peuvent poser quelques défis dans le domaine de la communication



Culture et communication

- Notre bagage culturel influe sur nos :
 - Valeurs
 - Croyances
 - Motivations
 - Buts
 - Suppositions

Culture et communication

- La culture peut être définie par :
 - L'origine ethnique
 - Le sexe
 - L'orientation sexuelle
 - L'âge
 - La langue
 - La religion
 - La profession
 - Le milieu de travail
 - Et cetera

Culture et communication

- Conseils de communication interculturelle efficace
 - Acceptez le point de vue des autres, même s'il diffère du vôtre
 - Soyez patient avec les interlocuteurs étrangers
 - Reconnaissez qu'il existe des différences
 - Évitez de juger, de stéréotyper ou de discriminer
 - Évitez d'imposer vos propres croyances culturelles aux autres

Quelques trucs...

- Organisez vos pensées et vos idées avant de parler
- N'interrompez pas les autres lorsqu'ils parlent
- Écoutez attentivement — prenez des notes afin de vous aider à vous souvenir de tout
- Posez des questions pour obtenir des précisions
- Restez ouvert d'esprit vis-à-vis des idées d'autrui

