

Communication et compétences linguistiques

■ Introduction

- Cette présentation montrera quelques tentatives de compréhension des composantes d'une "communication efficace".
- Lisez-les attentivement.
- Choisissez ceux dont vous avez besoin pour faire plus d'exercice.
- Écrivez sur votre feuille de papier.

La communication comme interaction...

- La communication est une notion multiforme et insaisissable. Les gens la perçoivent généralement comme une discussion intéressante, comme un échange de pensées, d'idées ou d'informations.
- Cependant, pour établir une communication efficace, il faut partager des aspects mutuels des personnes impliquées dans une interaction.

■ Cette présentation portera sur

- la façon dont nous communiquons ;
- les obstacles potentiels et la façon de les surmonter ;
- l'importance de l'écoute active ;
- et des conseils pour faciliter l'efficacité de l'ensemble du processus.

■ Comment communiquons-nous ?

Il existe trois moyens de communication de base :

- Parlé
- Non - Verbal (mouvements du corps/ posture/ contact visuel/ expressions faciales)
- Écrit

Moyens de communication de base:(1)

1. Envoi de messages :

- Messages verbaux
- Messages non verbaux
- Messages paraverbaux

L'importance de la cohérence

Moyens de communication de base:(2)

2. Réception de messages :

- Ecouter
- Accorder toute son attention physique à l'orateur
- Connaître les messages non verbaux de l'orateur
- Faire attention aux mots et aux sentiments
- Habiletés d'écoute réflexive
- Outils de communication supplémentaires

Moyens de communication de base:(3)

3. Obstacles à une communication efficace :

- Obstacles à la communication verbale
- Obstacles à la communication non verbale

Facteurs à prendre en ■ considération

- Le mode de communication est vital parce qu'il établit le contexte de l'interaction. C'est une toute autre histoire à communiquer :
 - via Skype,
 - via Face time,
 - En envoyant des emails,
 - En faisant une présentation,
 - En partageant des idées lors d'une discussion seul à seul.
- Le nombre de destinataires est également important.

Obstacles à une communication efficace

- le langage
- la culture
- le lieu où l'on se trouve.

Surmonter les obstacles

- Parlez la même langue....
- Utilisez des images pour illustrer
- Clarifier et résumer
- Vérifier les domaines de préoccupation possibles afin d'éviter les situations difficiles.
- Convenir d'un lieu et d'un horaire pratique pour tous

Devenez un auditeur actif (1)

- Il faut de la concentration
- L'écoute n'est pas un processus passif : il faut écouter activement pour écouter efficacement et percevoir avec précision ce qui se dit.
- Posez toujours des questions, soyez clair et bref, demandez et donnez votre avis.
- De plus, soyez empathique et essayez de réguler le flux de l'interaction.

Devenez un auditeur actif (2)

- Partagez votre point de vue
- Exprimez vos idées/votre travail d'une manière positive, forte et claire.
- Reportez-vous aux points clés intéressants mis en évidence par les autres parties.

MERCI!

Avez-vous des questions?
