



Communiquer Efficacement

life  beats

lyondellbasell

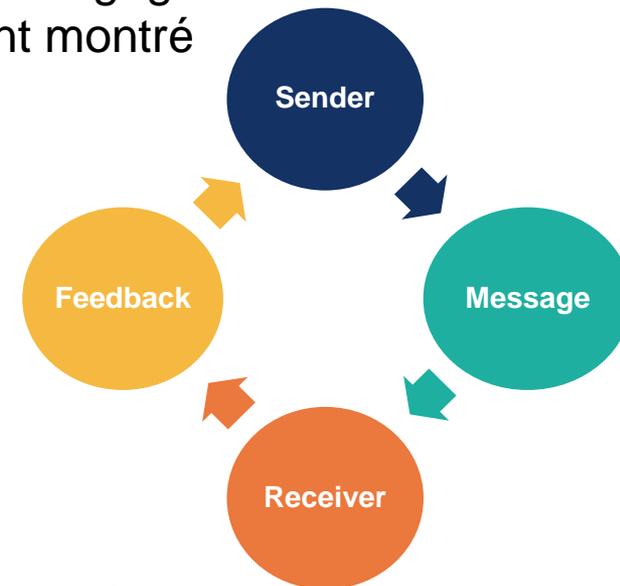
Qu'est-ce que communiquer?

La communication est un processus à double sens permettant d'échanger des informations. L'information est transmise sous forme de mots, avec le ton de la voix, et sous forme de langage corporel. Des études publiées sur la communication ont montré que dans une communication:

- les Mots représentent 7%
- l'Intonation de la voix représente 55%
- **le Langage du corps représente 38%**

Toute communication implique au moins les éléments suivants:

- **Emetteur** (la personne livrant le message)
- **Message** (l'information qui doit être partagée)
- **Récepteur** (l'émetteur communique avec cette personne)
- **Retour** (efficacité du message)



Le point de départ de la communication est l'émetteur

Trop souvent, ce qui est dit n'est pas toujours ce qui est entendu. Pour éviter cela, procéder comme suit:

- Communiquer une idée à la fois
- Communiquer des idées simples
- Connaître le public
- Donner des explications si nécessaire
- Répéter si nécessaire
- Encourager qu'un retour soit fait sur la compréhension du message
- Savoir lire entre les lignes



Le Message

Le message est tout simplement l'information que l'expéditeur veut communiquer au récepteur.

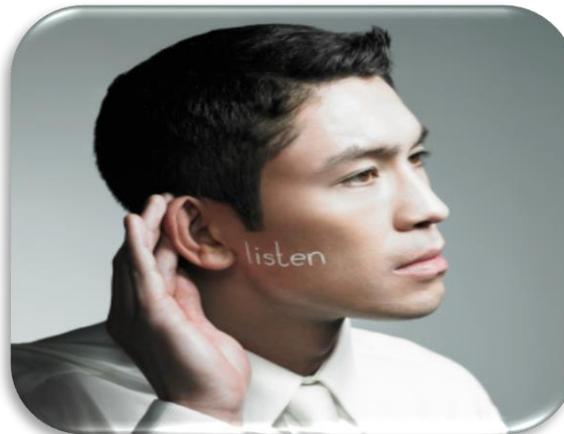
- Utiliser une terminologie correcte
- Parler / écrire clairement
- Utiliser un ton et un volume de voix appropriés
- Preter de la considération au public
- Intéresser le lecteur
- Prendre le temps de lire le message



Le Receveur

Le récepteur a besoin d'informations pour accomplir sa tâche ou comprendre un message. L'efficacité de l'envoi du message repose souvent sur la capacité du récepteur à l'écouter.

- La tâche du récepteur est d'interpréter le message envoyé, à la fois verbal et non verbal, par l'expéditeur avec aussi peu de distorsion que possible.
- Toutes les interprétations possibles faites par le récepteur sont influencées par son expérience, son comportement, ses connaissances, ses compétences, ses perceptions, et sa culture.



Le Retour

Le Retour est le dernier maillon de la chaîne du processus de communication. Après réception d'un message, le récepteur répond de différentes façons par des signaux à l'expéditeur. Le signal peut prendre la forme d'un commentaire parlé, d'un long soupir, d'un message écrit, d'un sourire, ou d'une autre comportement corporel.



La Communication Non-verbale

Même lorsque vous êtes silencieux, vous pouvez continuer à communiquer de façon non verbale. Les messages ne cessent pas lorsque vous cessez de parler. Le langage du corps a tendance à s'exprimer fortement.

- Expressions du visage
- Gestes
- Regards
- Postures
- Ton de la voix



Causes de barrières culturelles

- **Le Langage**

La langue est une façon de communiquer dans le monde entier, mais même des interprètes qualifiés peuvent trouver difficile de transmettre des émotions et des concepts complexes, et cela peut conduire à des malentendus. Surtout Ne pas utiliser de jargon.

- **Comportements et croyances**

Dans certaines cultures, regarder quelqu'un dans les yeux quand il s'adresse à vous est considéré comme impoli, alors que dans d'autres cultures c'est s'abstenir de le faire qui est considéré comme irrespectueux.

- **Signes et symboles (sémantique)**

Par exemple, le signe «positionner le pouce vers le haut» peut être considéré comme un signe d'approbation et de chance souhaitée mais peut également représenter un geste insultant dans certaines cultures.



E-mail, Tweet, Télégrammes, SMS...

- Aujourd'hui, de nombreuses communications se font par le numérique.
- L'intention de votre message peut facilement être mal compris.
- Ecrire avec des lettres CAPITALES est souvent interprété comme des cris! et agressif
- L'Intonation dans le message n'est pas un élément perceptible
- L'utilisation d'abréviations n'est pas toujours comprise ...



Communiquer sur les réseaux sociaux

Les trois conseils pour communiquer plus efficacement via les médias sociaux prendre le temps, reformuler et questionner.



- **Prendre le Temps** est essentiel parce que parfois notre impulsivité ne reflète pas le meilleur de nous. Prendre le Temps assure une meilleure qualité de communication, dans le contenu et la grammaire.
- **Reformuler** est intéressant parce c'est une aide à donner un sens à de multiples approches et à communiquer sur un point précis.
- **Questionner**, une question adaptée peut clarifier et élargir la conversation. Des questions pertinentes permettent en général un bon retour.

Comment développer de bonnes compétences en communication

- Utiliser un volume approprié et adapté dans la conversation.
- Obtenir un retour de la personne qui reçoit le message.
- Avoir confiance en parlant.
- S'assurer d'utiliser une grammaire correcte.
- Essayer de parler clairement et essayer de faire en sorte que les personnes puissent entendre lorsque vous parlez.
- Un bon orateur est un bon auditeur.
- Ne pas interrompre d'autres personnes ou parler simultanément.
- Établir un contact visuel lorsqu'on parle ou on est à l'écoute.

Communiquer Positivement
C'est entre vos mains!
Commencez dès Aujourd'hui.



Reference: United States Coast Guard; Auxiliary Division, Team Coordination Training