



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Projet "Les compétences relationnelles comme outil de créativité dans les zones rurales" 2020-1-FR01-KA204-079841



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



COMPÉTENCES EN COMMUNICATION EFFICACES



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.



Nom du module

Compétences en communication efficace

Objectif principal du module

L'objectif principal de ce module est d'aider les individus à comprendre ce que sont des compétences de communication efficaces, l'importance des compétences de communication et les types et principes de la communication efficace.

Objectifs du module

- Apprendre les bases et les divers types de compétences en communication
- Comprendre l'importance des compétences en communication sur le lieu de travail et dans l'exercice du pouvoir.
- Apprendre les principes d'une communication efficace



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



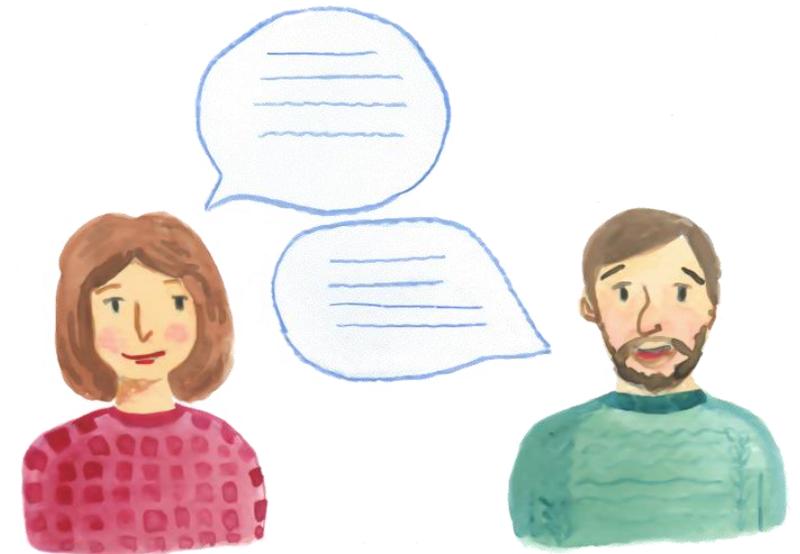
"L'art de la communication
est le langage du leadership"
James Humes





Que sont les compétences en matière de communication ?

La capacité d'une personne à transmettre des informations et des idées de manière efficace, ce qui signifie que la communication est une activité ou un processus consistant à ressentir ou à donner des idées et à exprimer des informations et des instructions à d'autres personnes.





Que sont les compétences en matière de communication ?



"La communication efficace est le processus qui consiste à envoyer un message de telle sorte que le message reçu soit aussi proche que possible, en termes de signification, du message voulu."

- R.W. Griffin



Que sont les compétences en matière de communication ?

L'American Management Association (AMA) a défini dix points qui décrivent une communication efficace :

"On dit qu'une communication est efficace grâce aux dix commandements suivants :

- Idée claire concernant les sujets et le destinataire de la communication.
- Détermination de l'objectif
- Comprendre l'environnement de la communication.
- Planification de la communication avec la consultation des autres.



Que sont les compétences en matière de communication ?

- ❑ Considérer le contenu du message ;
- ❑ Faire prendre conscience au récepteur de la valeur de la communication.
- ❑ Il doit y avoir un retour d'information de la part du récepteur.
- ❑ Définir correctement si les messages de communication ont une importance à court ou à long terme.
- ❑ Toutes les actions doivent être adaptées à la communication.
- ❑ Obtenir une bonne écoute."



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



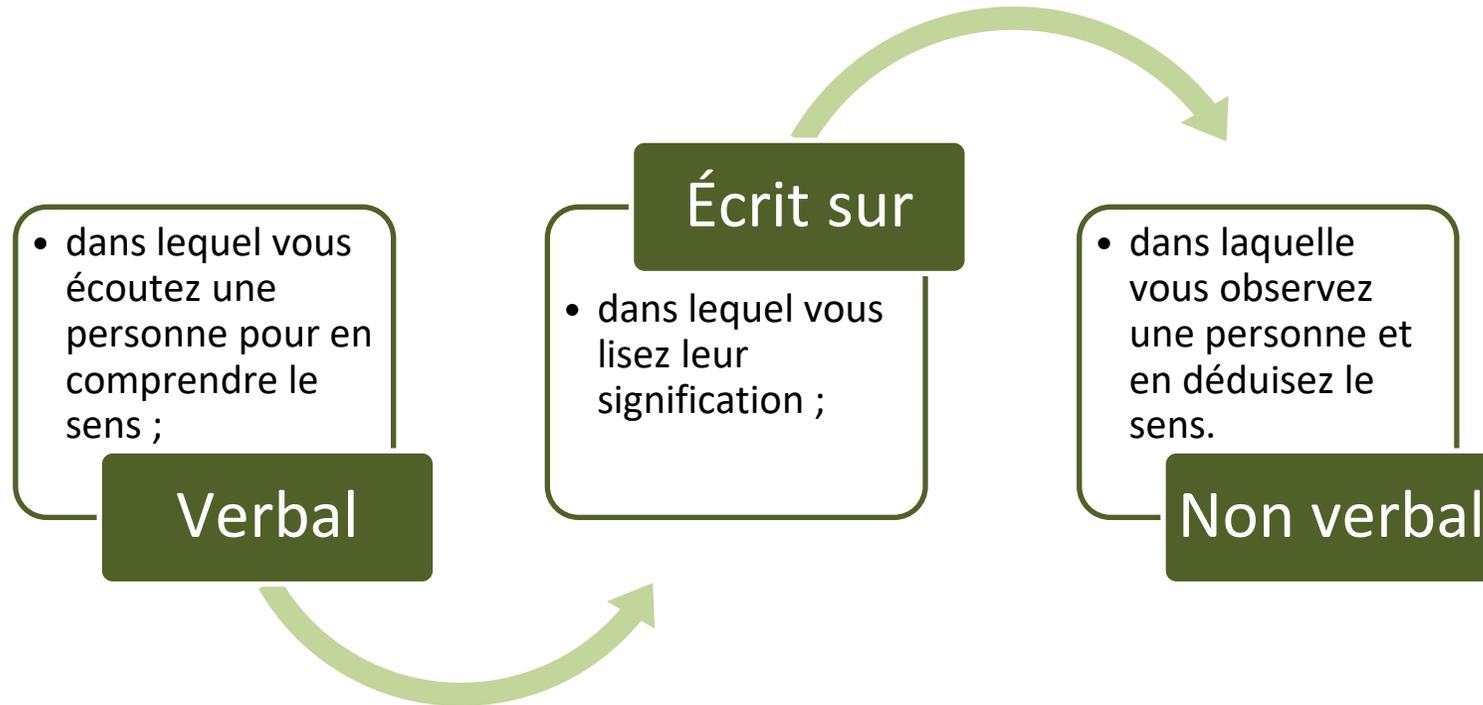
Types de communication



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.



Types de communication





Communication verbale

La communication verbale concerne le langage, tant écrit que parlé.



La communication verbale consiste à utiliser des mots pour envoyer un message.



La communication verbale peut aussi bien être orale qu'écrite.



La communication orale comprend l'utilisation de la voix et de la parole pour transmettre un message.



La communication verbale écrite peut prendre la forme de textes, de lettres, de sms, d'e-mails, etc.





Communication écrite

La communication écrite implique tout type ou moyen d'interaction qui inclut l'utilisation de mots écrits.



La méthode la plus populaire de communication commerciale est la communication écrite.



Par "communication écrite", on entend l'envoi de messages, d'ordres ou d'instructions par écrit.



La communication orale comprend l'utilisation de la voix et de la parole pour transmettre un message.



Un document écrit conservé correctement devient un enregistrement permanent pour une référence future.





Communication non verbale

Processus consistant à générer du sens en utilisant des comportements autres que les mots.



La communication non verbale est le processus qui consiste à envoyer un message en utilisant le langage corporel.



Hochement de tête, pour un message de confirmation, signe de la main pour dire bonjour, etc.



Une grande partie de notre communication est non verbale.



Les expressions faciales sont responsables d'une grande partie de la communication non verbale.





L'importance des compétences en communication sur le lieu de travail

Les compétences en communication jouent un rôle essentiel dans la vie quotidienne de chaque employé et constituent un élément fondamental de chaque lieu de travail.

Chaque jour, les employés envoient, reçoivent et traitent un grand nombre d'informations au sein de leur entreprise, et les compétences de communication efficaces des employés contribuent de manière significative à la qualité des résultats du travail.

Le lieu de travail doit être un endroit qui favorise une communication ouverte et claire entre les employés de l'entreprise afin que les processus de travail fonctionnent efficacement.



L'importance des compétences en communication sur le lieu de travail





Compétences en communication pour un leadership efficace

- La plus importante qualité des dirigeants est leur capacité à influencer et à persuader les autres de les aider et de les suivre dans la réalisation des objectifs qu'ils ont fixés.
- Les dirigeants sont responsables de la réalisation des objectifs de l'organisation et de l'amélioration des performances de l'organisation dans son ensemble.
- Une communication efficace permet au leader de diriger l'ensemble du processus de travail.
- Les compétences de communication efficaces aident le dirigeant à établir des relations, à créer la confiance et à encourager les autres à le suivre.



Compétences en communication pour un leadership efficace





Compétences en communication pour un leadership efficace

La communication des dirigeants comporte trois aspects majeurs :

- Les aspects fondamentaux de la communication (approche, écriture et expression orale) sont des compétences individuelles qui doivent être développées pour diriger et gérer des groupes ou des équipes plus importants.

Core

Gestionnaire

- La compréhension culturelle expressive, l'écoute patiente, la gestion d'équipe et les réunions d'équipe, la fourniture de moyens de formation et le mentorat sont les compétences qui aident à gérer de grands groupes et sont des aspects de la gestion de la communication du leadership.

- Les aspects de la communication d'entreprise sont les compétences requises à des niveaux de direction beaucoup plus élevés, et il est nécessaire d'interagir avec une sphère externe, les compétences qui sont les plus nécessaires : maintenir les relations avec les employés, communiquer pendant les changements et les crises, maîtriser les médias et la construction de l'image de l'entreprise.

Entreprise



Les 7C de la communication





Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Les 7C de la communication



Complétude



Concision



Considération



Clarté



Concrétisation



Courtoisie



Correctness

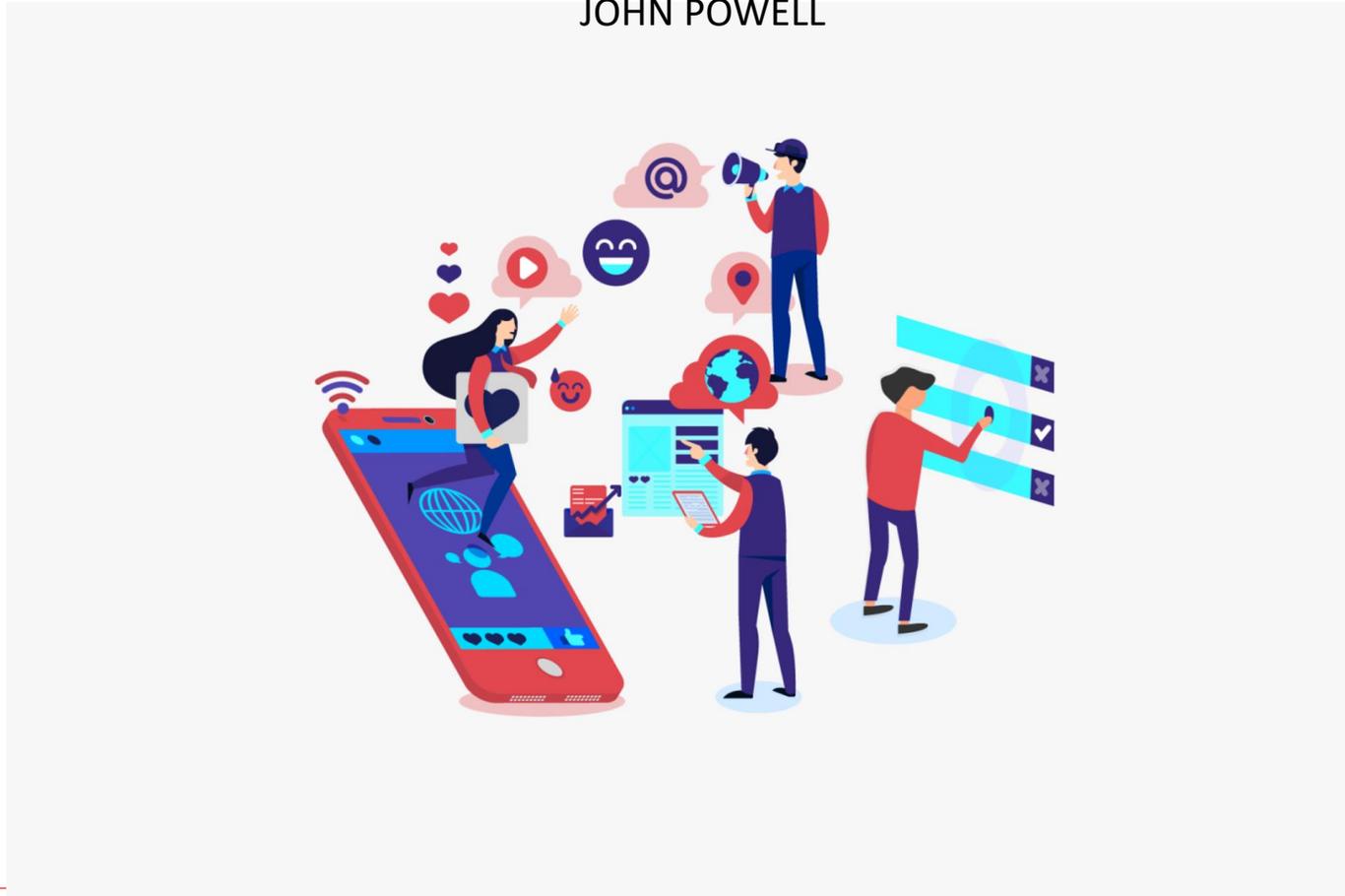


Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



"La communication fonctionne pour ceux qui y travaillent"

JOHN POWELL



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.



Testez vos connaissances !

1. Les compétences en communication peuvent être définies comme la capacité d'une personne à transmettre des informations et des idées de manière efficace, ce qui signifie que la communication est une activité ou un processus utilisant les sentiments et la transmission d'idées afin de communiquer des informations et des instructions aux personnes.

- a) Vrai
- b) Faux

2. Combien de points l'American Management Association (AMA) a-t-elle défini pour une communication efficace ?

- a) 5
- b) 7
- c) 10



3. Quels sont les trois types de communication de base ?

- a) Verbal, écrit, non-verbal
- b) Message, parlé, écrit
- c) Verbal, gestes, non-verbal

4. Les compétences en communication n'ont pas un rôle essentiel dans la vie quotidienne de chaque employé et ne sont pas une partie fondamentale de chaque lieu de travail.

- a) Vrai
- b) Faux

5. Les 7C de la communication sont :

- a) Complétude, concision, considération, clarté, concision, courtoisie, correction.
- b) Créativité, concision, considération, clarté, concision, courtoisie, correction.
- c) Courage, concision, considération, clarté, caractère concret, courtoisie, correction.



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Réponses :

1. A
2. C
3. A
4. B
5. A



Références

- Mason Carpenter, Talya Bauer, Berrin Erdogan, (juillet 2010), "Different Types of Communication", section 12.4 du livre Management Principles (v. 1.1). <https://2012books.lardbucket.org/books/management-principles-v1.1/index.html>
- Paynton, S. T., & Hahn avec Humboldt State University Students, L. K. (2021, August 21). Définir la communication verbale. Humboldt State University. <https://socialsci.libretexts.org/@go/page/42841>
- Communication écrite : Signification, avantages et limites, Priyali Sharma, <https://www.yourarticlelibrary.com/business-communication/written-communication/written-communication-meaning-advantages-and-limitations/70195>
- La communication dans le monde réel par l'Université du Minnesota, (29 septembre 2016). <https://open.lib.umn.edu/communication/>
- Adu-Oppong, Akua. (2014). LA COMMUNICATION SUR LE LIEU DE TRAVAIL : LIGNES DIRECTRICES POUR AMÉLIORER L'EFFICACITÉ. Global Journal of Commerce & Management Perspectives. G.J.C.M.P.. 208-213.
- Luthra, Dr. (2015). "Un leadership efficace passe par une communication efficace : Connecter le leadership et la communication". 5.3. 43-48.
- Les sept C d'une communication efficace, Prachi Juneja, révisé par l'équipe de contenu du guide d'étude de gestion, fournisseur de formation certifié ISO 2001:2015. <https://www.managementstudyguide.com/seven-cs-of-effective-communication.htm>



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Projet "Les compétences relationnelles comme outil de créativité dans les zones rurales"

2020-1-FR01-KA204-079841



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.