

Mieux comprendre les processus de communication
GÉNÉRALITÉS 02

Techniques de communication et de présentation

Commencer >



Warsaw University
of Technology



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





GENERAL MODULE 2

Techniques de communication et de présentation

Ce module vous aidera à mieux comprendre les processus de communication. Il vous montrera combien il est important de comprendre les besoins et les souhaits de votre groupe cible. Et il vous aidera à trouver des moyens efficaces pour gérer les situations de conflit. Il vous sera ainsi plus facile de communiquer vos idées de la meilleure façon possible.

Ce que vous apprendrez dans ce module

- 1 Vous apprendrez à connaître les concepts centraux de la communication.
- 2 Vous apprendrez à communiquer dans le cadre d'un groupe.
- 3 Vous apprendrez à éviter les conflits dans la communication.
- 4 Vous explorerez les concepts de langage clair et non discriminatoire.



Résumé du chapitre

1

Qu'est-ce que la communication et pourquoi les conflits se produisent-ils ?

2

Comment gérer les conflits ?

3

Comment pouvons-nous utiliser le langage de manière consciente ?

4

Quelques techniques utiles de communication



GENERAL | MODULE 2 | CHAPITRE 1

Qu'est-ce que la communication et pourquoi les conflits se produisent-ils ?

Nous communiquons régulièrement chaque jour, que ce soit de manière verbale ou non verbale et même lorsque nous pensons que nous ne communiquons pas. Il est donc important de comprendre comment fonctionne la communication. Dans ce chapitre, nous allons explorer la communication, les conflits et le langage que nous utilisons. Nous trouverons des solutions pour gérer les conflits et apprendrons à utiliser un langage simple et non discriminatoire.

Ce que vous apprendrez dans ce chapitre

1 Vous apprendrez à connaître les concepts centraux de la communication.

2





Qu'est-ce que la communication ?

Lorsque l'on entend le mot "communication", la plupart des gens pensent d'abord à une conversation. C'est-à-dire à deux personnes ou plus qui se parlent.

La langue parlée est un moyen important de communiquer. Mais ce n'est qu'un des moyens possibles de communiquer. Les humains peuvent également communiquer par signes. Par exemple, par des gestes et des expressions faciales. Ou par des signes écrits.

La définition de la communication est donc très large.

*"**Communication**, échange de significations entre individus par le biais d'un système commun de symboles". (Encyclopédie Britannica)*

D'autres définitions de la communication

"Partage d'expériences sur la base de ce qui est commun".
(**Wilbur Lang Schramm**)

"La communication est un échange de faits, d'idées, d'opinions ou d'émotions par deux ou plusieurs personnes." (**Newman & Summer**)

"C'est l'échange d'informations et la transmission de significations". (**Katz & Khan**)



Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **GENERAL** **MODULE 2** **CHAPITRE 1** Qu'est-ce que la communication et pourquoi les conflits se produisent-ils ?

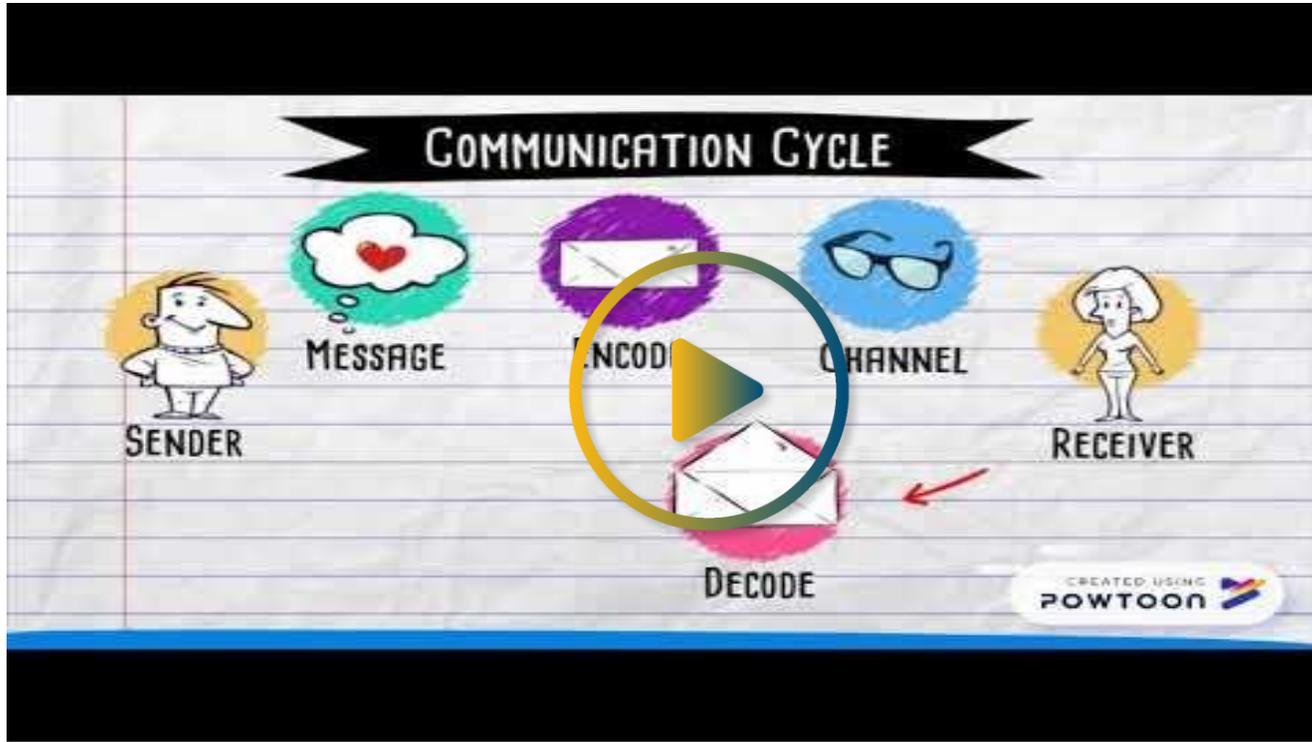
La communication est un processus complexe. Quels sont les moyens possibles de communiquer ? (Cochez toutes les réponses pertinentes)

- Lire dans les pensées
- Expressions faciales
- Ecrire
- Parler
- Gestes
- Par téléphone



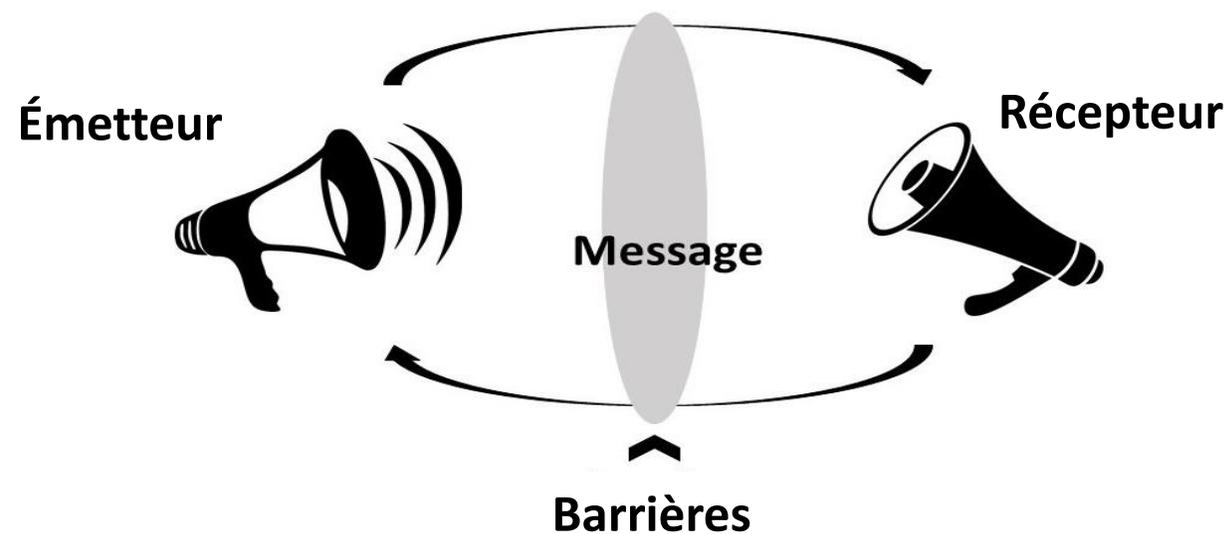
Processus de communication

La communication implique que deux ou plusieurs personnes échangent des informations. Cela peut se faire de différentes manières. Pour mieux comprendre ce processus, nous pouvons utiliser un modèle pour l'illustrer. Dans ce modèle, nous faisons la différence entre l'émetteur et le récepteur. Voyons comment le processus fonctionne.



Les défis de la communication

Comme nous l'avons vu dans la vidéo, la communication peut être comprise comme l'échange d'informations entre deux personnes. Le message est crypté par l'émetteur et doit être décrypté par le récepteur. Or, ce décryptage ne peut se faire correctement que si les deux utilisent les mêmes caractères. Et les deux ont la même compréhension de ces caractères. Pour mettre en évidence ces problèmes, on parlera souvent de **barrières**. Mais nous y reviendrons plus tard.



Exemple de cas

Teresa (83 ans) reçoit la visite de sa petite-fille. Elle l'aide à utiliser son nouveau smartphone chaque fois qu'elle lui rend visite. Teresa utilise son smartphone pour regarder les photos que ses enfants et petits-enfants lui envoient.

La petite-fille de Teresa dit : "Regarde, c'est très simple. Tu glisses vers la gauche, tu vas sur l'application, tu fais défiler la page et tu peux répondre ! Je peux le faire très rapidement !"

Quels sont les obstacles et les problèmes que pourrait poser cette interaction ? Réfléchissez d'abord par vous-même. Puis continuez avec l'exemple de la page suivante.

*Si vous souhaitez en savoir plus sur le travail avec la technologie, veuillez consulter les **modules SMART**.*

En particulier, Teresa et sa petite-fille peuvent utiliser ensemble SMART_01, SMART_02 et SMART_03 pour apprendre et s'entraîner à utiliser un smartphone pour gérer les appels et communiquer par texte et par courrier électronique.



Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**GENERAL** **MODULE 2** **CHAPITRE 1** Qu'est-ce que la communication et pourquoi les conflits se produisent-ils ?

Que pensez-vous que la petite-fille de Teresa devrait faire pour que Teresa puisse mieux la comprendre ?

- Prendre du temps pour montrer et démontrer l'explication.
- Se demander où se trouvent les éventuels obstacles à la communication et, en cas d'incertitude, éliminer ces obstacles.
- S'assurer que les termes techniques (par exemple, app) sont également compris par Teresa, et peut-être choisir d'autres mots plus faciles.
- Parler très vite pour que l'explication soit rapidement terminée.



Types de communication

Nous allons maintenant examiner plus en détail les différents types de communication. Nous verrons également que chaque type présente des avantages et des inconvénients.



Communication orale



Communication écrite



Communication non verbale

Communication orale

La communication orale comprend les conversations en face à face, les discours, les conversations téléphoniques, les vidéos, la radio et la télévision. Dans la communication orale, le message est influencé par le ton de la voix, le volume, la vitesse et la clarté de l'expression orale.



Avantages

- Elle permet de gagner du temps et d'obtenir un retour d'information rapide.
- Dans une conversation en face à face, la lecture des expressions faciales et du langage corporel permet d'évaluer si l'on peut faire confiance à ce qui est dit ou non.
- Elle est rentable car vous n'avez pas besoin de papier, d'ordinateur, etc.



Inconvénients

- Crainte d'une déformation du message
- Pas d'archives permanentes
- Ne convient pas aux communications longues, aux barrières émotionnelles ;
- Réponses spontanées.

Exemple de cas

Lorsque vous présentez une demande à une organisation gouvernementale, vous devez remplir un formulaire comportant de nombreuses colonnes et raccourcis. Si vous avez des questions, il est certainement préférable de choisir la communication orale. La communication orale est interactive et offre la possibilité de décrire les choses avec vos propres mots, de poser des questions et d'obtenir un retour très rapide.

Si vous voulez voir clairement les avantages de la communication orale, essayez d'écrire une question compliquée dont vous n'êtes pas sûr. Cela vous prendra beaucoup de temps et la réponse ne sera souvent pas satisfaisante pour vous.



Communication écrite

Dans la communication écrite, on utilise des signes ou des symboles. Un message écrit peut être imprimé ou manuscrit. Un message peut être transmis par courrier électronique, lettre, rapport, mémo, etc. Dans la communication écrite, le message est influencé par le vocabulaire et la grammaire utilisés, le style d'écriture, la précision et la clarté du langage utilisé.



Avantages

- Les messages peuvent être édités et révisés plusieurs fois avant d'être envoyés.
- Elle peut être utilisée pour garder une trace de chaque message envoyé (et reçu) et peut être sauvegardée pour une lecture ultérieure.
- Un message écrit est enregistré de façon permanente, ce qui réduit les possibilités de déformation et d'altération de l'information.



Inconvénients

- Les messages n'apportent pas un retour d'information instantané. Ils prennent plus de temps et sont coûteux.
- Les messages écrits ne transmettent pas facilement les émotions ou le contexte.

Exemple de cas

Parfois, il est également bon de choisir la communication écrite. En particulier dans les litiges, il peut parfois être important d'avoir quelque chose par écrit auquel vous pouvez vous référer. L'avantage est également que vous pouvez choisir consciemment les mots et éventuellement les modifier. Le choix des mots est très important et, en particulier dans les conflits, il est important de choisir une manière calme de s'exprimer. C'est souvent très difficile.



Communication non verbale

La communication non verbale est l'envoi ou la réception de messages sans mots, tels que les gestes, le langage corporel, la posture, le ton de la voix ou les expressions faciales. La communication non verbale concerne le langage corporel de l'orateur et aide le récepteur à interpréter un message verbal. La communication non verbale fait référence à l'apparence, aux vêtements, aux cosmétiques, à l'environnement, à la taille de la pièce, à la décoration, au langage corporel, aux gestes, aux expressions faciales, aux sons, au volume de la parole et bien plus encore.



Avantages

- Les émotions peuvent être facilement détectées
- Bon complément à la communication orale, aide à apprécier l'ironie, les blagues et les émotions.



Inconvénients

- Notre perception des autres est souvent fortement influencée par des préjugés.
- Ce qui est perçu comme sympathique est très individuel.

Exemple de cas

Imaginez que quelqu'un vous donne quelque chose que vous désirez depuis très longtemps ou dont vous avez un besoin urgent. Votre langage corporel et votre expression faciale exprimeront plus de gratitude et de joie que vous ne pourriez le dire. Nos expressions faciales en disent long sur nos émotions et sur ce que nous ressentons.



A close-up photograph of a person's hand holding a blue pen, poised to write on a document. The document features architectural drawings with various lines and shapes. The hand is wearing a grey, textured sweater. In the background, a white mug is visible on a wooden desk, slightly out of focus.

❖ Le saviez-vous ?

Lorsque vous faites une présentation, le contenu oral ne représente que 35 %. Environ 65 % de votre présentation est une communication non verbale !

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**GENERAL** **MODULE 2** **CHAPITRE 1** Qu'est-ce que la communication et pourquoi les conflits se produisent-ils ?

Les gestes et les expressions faciales jouent un rôle très important dans la conversation. Quels gestes sont souvent interprétés comme un signe de désintérêt ou de rejet ?

- Secouer la tête
- Dessiner des images sur un bloc-notes
- Croiser les bras
- Regarder dans les yeux
- Faire oui de la tête
- Froncer les sourcils
- Sourire



Conflits

Nous allons maintenant parler des conflits. Les conflits sont un phénomène très courant dans la communication. Et si nous pensons aux types de communication abordés ci-dessus, nous pouvons très bien imaginer pourquoi il y a tant de conflits.



Barrières

Parfois, malgré nos meilleures intentions, ce que nous essayons de communiquer se perd dans l'interprétation entre deux personnes. Nous disons/écrivons une chose mais l'autre personne entend/ lit autre chose. Et, par conséquent, des malentendus et des conflits peuvent survenir. Heureusement, vous pouvez apprendre à communiquer plus clairement et plus efficacement pour éviter les conflits.

Pour mieux réussir à communiquer, il faut savoir que les obstacles à la communication sont des facettes ou des conditions qui entravent notre échange d'informations. Jetons un coup d'œil à ces obstacles.



Exemple de cas

L'une des situations dans lesquelles les malentendus sont fréquents est celle où nous demandons quelque chose à d'autres personnes. Il est utile de se poser certaines des questions suivantes. Comment ma demande est-elle formulée ? L'autre personne comprend-elle que ma demande est polie et lui donne-t-elle la possibilité de dire non ? Comment l'autre personne formule-t-elle un refus et qu'est-ce que cela déclenche en moi sur le plan émotionnel ? Toutes ces questions sont liées à d'éventuels malentendus et conflits.



Barrières physiques

Barrières environnementales

Il existe plusieurs conditions environnementales et naturelles qui agissent comme des barrières entre l'émetteur et le récepteur. Par exemple, le bruit de la rue ou les appels téléphoniques peuvent littéralement perturber la communication.

Mais cela peut aussi être une mauvaise écriture ou à une arrivée tardive à une réunion, ce qui perturbe l'orateur ou lui fait manquer des informations. Vous pouvez imaginer qu'il existe de nombreuses façons de perturber la communication.

Distance

La distance géographique constitue un obstacle important. La communication sur de longues distances devient de plus en plus normale. L'expéditeur et le destinataire doivent faire appel à des machines comme moyen de communiquer.

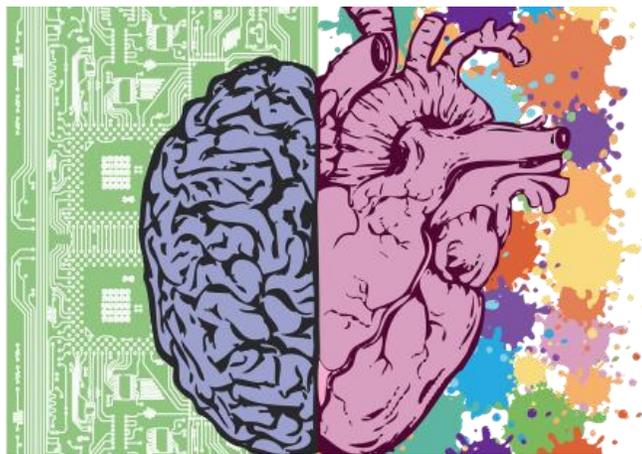
Des problèmes techniques peuvent survenir dans ce cas. Il arrive également que trop d'informations soient transmises en une seule fois et que les outils techniques ne soient pas adaptés à leur transmission. Le récepteur interprète alors souvent les informations de manière incorrecte.

Plus de barrières de communication



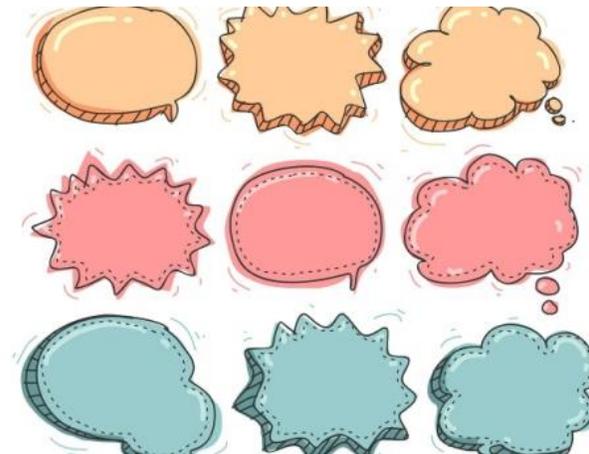
Barrières sémantiques et linguistiques

Mots à consonance similaire, prononciations multiples, sens multiples, langues différentes, manque de clarté dans le discours, utilisation de jargon, manque de précision.



Barrières socio-psychologiques

Attitudes et opinions différentes, émotions, stress, domaines d'expérience, identification de groupe, méfiance.



Barrières interculturelles

Différentes langues, valeurs, relations sociales, gestes ou habitudes.

Exemple de cas

Les gens parlent des dialectes différents et même s'ils parlent la même langue, ils peuvent avoir des difficultés à se comprendre. Cela peut nuire considérablement à une conversation. Souvent, les gens ne posent pas de questions de peur d'être impolis et de sérieux malentendus surviennent. Une situation similaire peut se produire si nous parlons dans des rues bruyantes ou avec une mauvaise réception de signal.



Résumé du chapitre

1

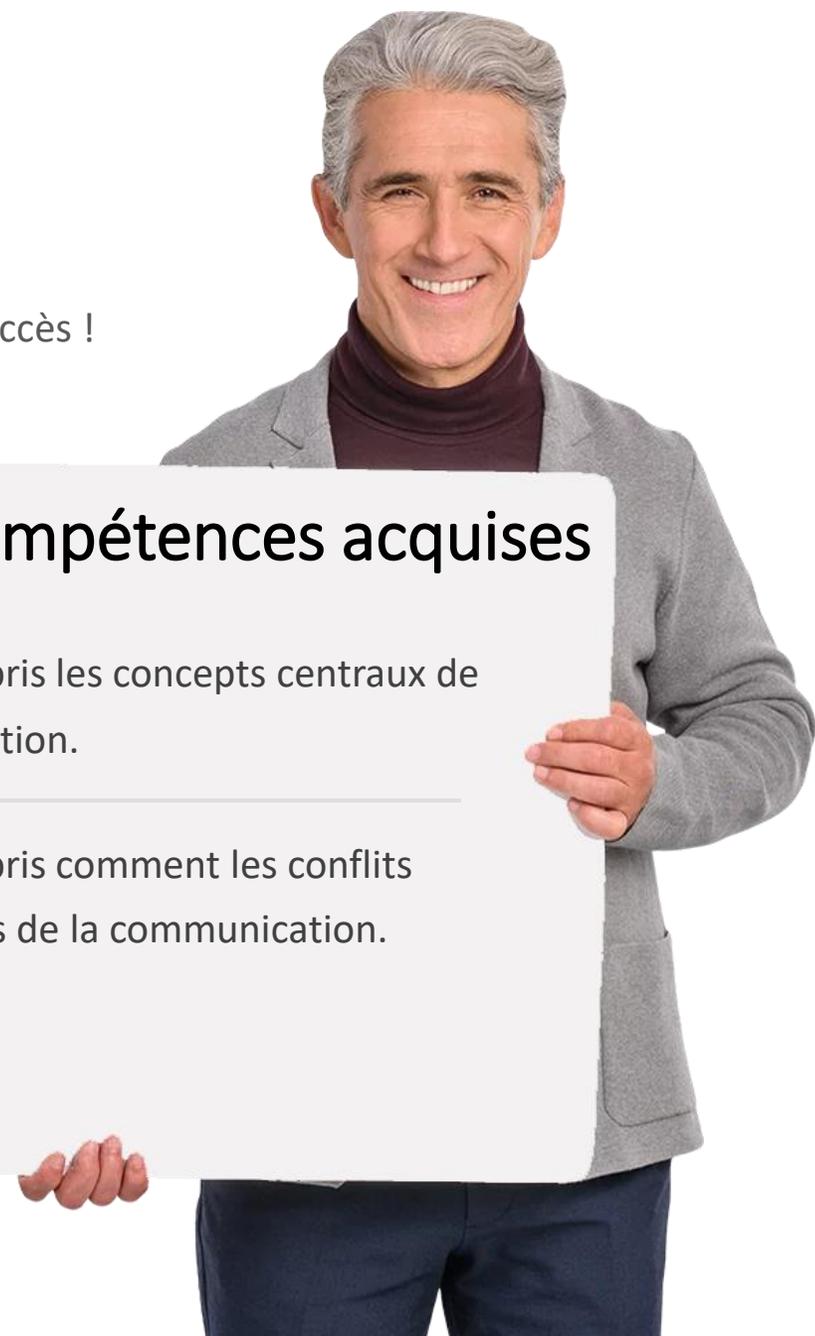
Vous avez appris les concepts centraux de la communication.

2

Vous avez appris comment les conflits surgissent lors de la communication.

Chapitre terminé !

Félicitations ! Vous avez terminé ce chapitre avec succès !



Résumé des compétences acquises

- 1 Vous avez appris les concepts centraux de la communication.

- 2 Vous avez appris comment les conflits surgissent lors de la communication.

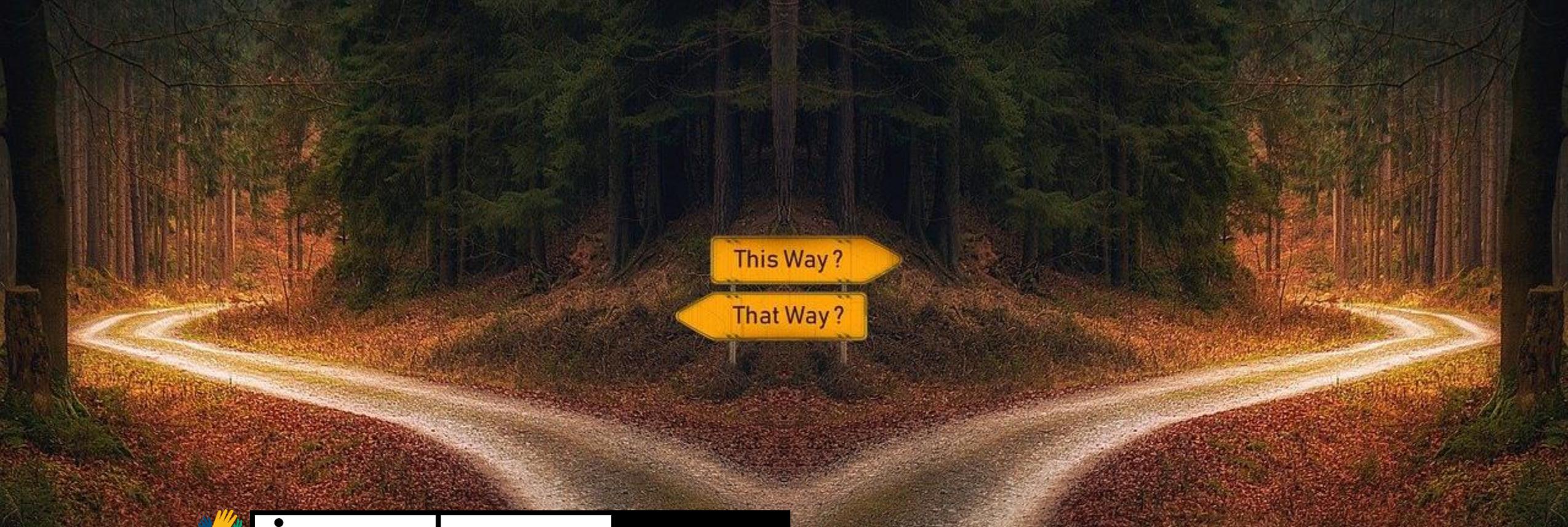
Quelle est l'étape suivante ?

Dans le chapitre suivant, vous pourrez continuer à en apprendre davantage sur la communication.

[Redémarrer](#)

[Suivant](#)





This Way?

That Way?



GENERAL | MODULE 2 | CHAPITRE 2

Comment gérer les conflits ?

Nous sommes constamment en train de communiquer. Nous communiquons de manière verbale et non verbale. Nous communiquons même lorsque nous pensons que nous ne le faisons pas. Il est donc important de comprendre comment fonctionne la communication. Dans ce chapitre, nous allons explorer la communication, les conflits et le langage que nous utilisons. Nous trouverons des solutions pour gérer les conflits et apprendrons à utiliser un langage simple et non discriminatoire.

Ce que vous apprendrez dans ce chapitre

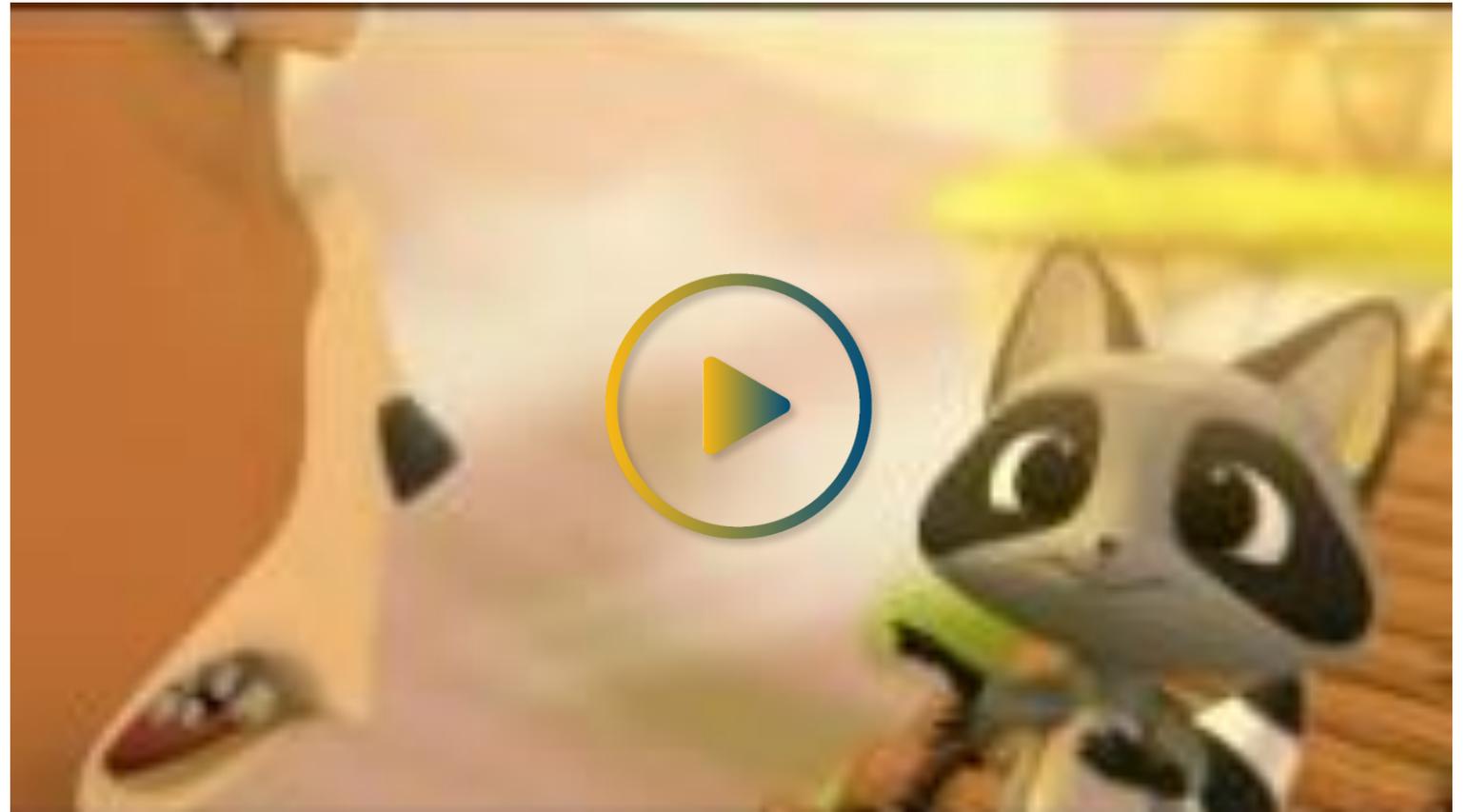
1

Vous apprendrez des concepts pour éviter les conflits dans la communication.



Gestion des conflits

Nous pouvons constater qu'il y a beaucoup d'obstacles et de conflits potentiels dans notre communication. Mais que pouvons-nous faire pour éviter ces conflits et créer un environnement de communication agréable ?



Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object



GENERAL **MODULE 2** **CHAPITRE 2** Comment gérer les conflits ?

Dans la vidéo, l'Élan, l'Ours, le Lapin et le Raton Laveur se rencontrent directement sur le pont. Triez les termes qui décrivent le mieux la rencontre de chaque paire.



Raton Laveur/Lapin	Positif, empathique, coopératif, ouvert d'esprit et orienté vers les solutions.
Ours/Élan	égocentrique, conflictuel, agressif et inflexible.

Gestion réussie des conflits

Pour gérer les conflits dans la communication, nous pouvons choisir entre différentes approches. La plus importante et celle que nous préférons est d'éviter les conflits avant qu'ils ne surviennent. Il suffit souvent d'agir de manière emphatique et orientée vers le groupe et de garder à l'esprit certaines informations de base. Nous allons vous montrer quelques exemples.

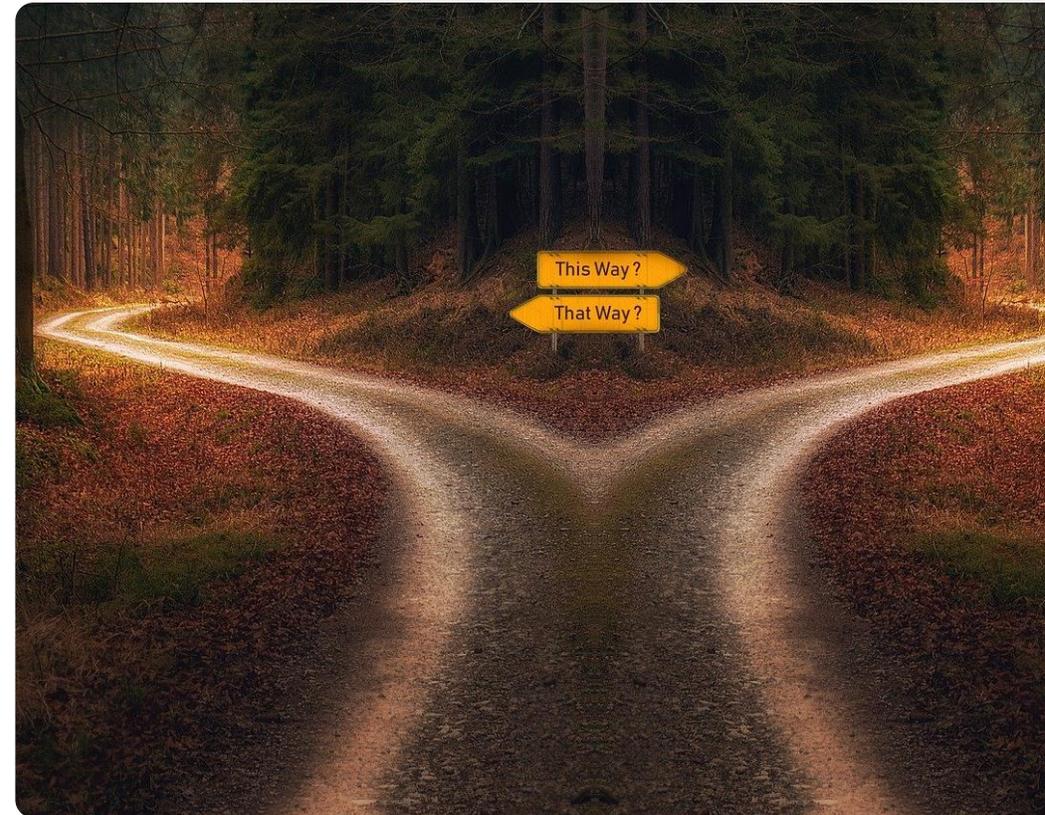


Prévention

Évitez les conflits avant qu'ils ne surviennent.

Comment gérer les conflits ?

Commençons par quelques conseils de prévention. Dans les pages suivantes, vous trouverez des conseils pour surmonter les obstacles à la communication. Ces conseils vous permettront d'éviter les conflits et vous aideront à agir de manière intelligente et avec confiance.



Conseils pour surmonter les obstacles à la communication :

1

2

3



Au niveau individuel

- Sélectionnez le canal le plus approprié pour le message.
- Faites un effort particulier pour comprendre le point de vue de l'autre personne.
- Soyez attentif aux signes non verbaux - les vôtres et ceux des autres intervenants.
- Soyez un auditeur engagé.

Conseils pour surmonter les obstacles à la communication :

1

2

3



Pour les barrières physiques

- Prévoyez des places assises appropriées.
- Assurez la visibilité et l'audibilité.
- Fournissez un environnement confortable.
- Réduisez au minimum les distractions visuelles / orales.

Conseils pour surmonter les obstacles à la communication :

1

2

3



Pour les barrières sémantiques

- Utilisez un langage simple et non discriminatoire.
- Utilisez des symboles et des graphiques pour visualiser le message.
- Soyez un auditeur actif et faites un retour constructif.

Conseils pour surmonter les obstacles à la communication :

—
↓
4

↓
5



Pour les barrières socio-psychologiques

- Attirez l'attention et suscitez la motivation.
- Fournissez de l'aide et de l'empathie
- Gérez vos émotions.

Conseils pour surmonter les obstacles à la communication :

4

5



Pour les barrières interculturelles :

- Promouvez la compréhension d'autres traditions et coutumes
- Fournissez une formation interculturelle
- Évitez les blagues ou le sarcasme
- Faites attention à l'interprétation du langage corporel - posez des questions si vous ne comprenez pas.

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object



GENERAL **MODULE 2** **CHAPITRE 2** Comment gérer les conflits ?

Après avoir passé en revue ces points: qu'est-ce que l'Élan et l'Ours auraient pu faire ?

- Apprendre le kung-fu.
- Essayer de comprendre le point de vue de l'autre.
- Si l'Ours avait vu l'Élan en premier, il aurait dû le pousser immédiatement.
- Contrôler leurs émotions.



Conseils de prévention

Si vous avez lu attentivement les dernières pages, vous savez déjà, sûrement, que la clé d'une communication réussie est l'empathie. L'empathie signifie être sensible aux besoins et aux habitudes de vos partenaires de communication.

Réfléchir sur votre propre position vous aide à montrer une bonne apparence et une bonne attitude et vous donne la possibilité d'agir de manière empathique.

Éviter la discrimination vous aidera à inclure tout le monde dans votre public et à créer une atmosphère agréable. Dans les pages suivantes, nous allons examiner de plus près certaines techniques pour y parvenir.



Résumé du chapitre

1

Vous avez appris des concepts pour éviter les conflits dans la communication.



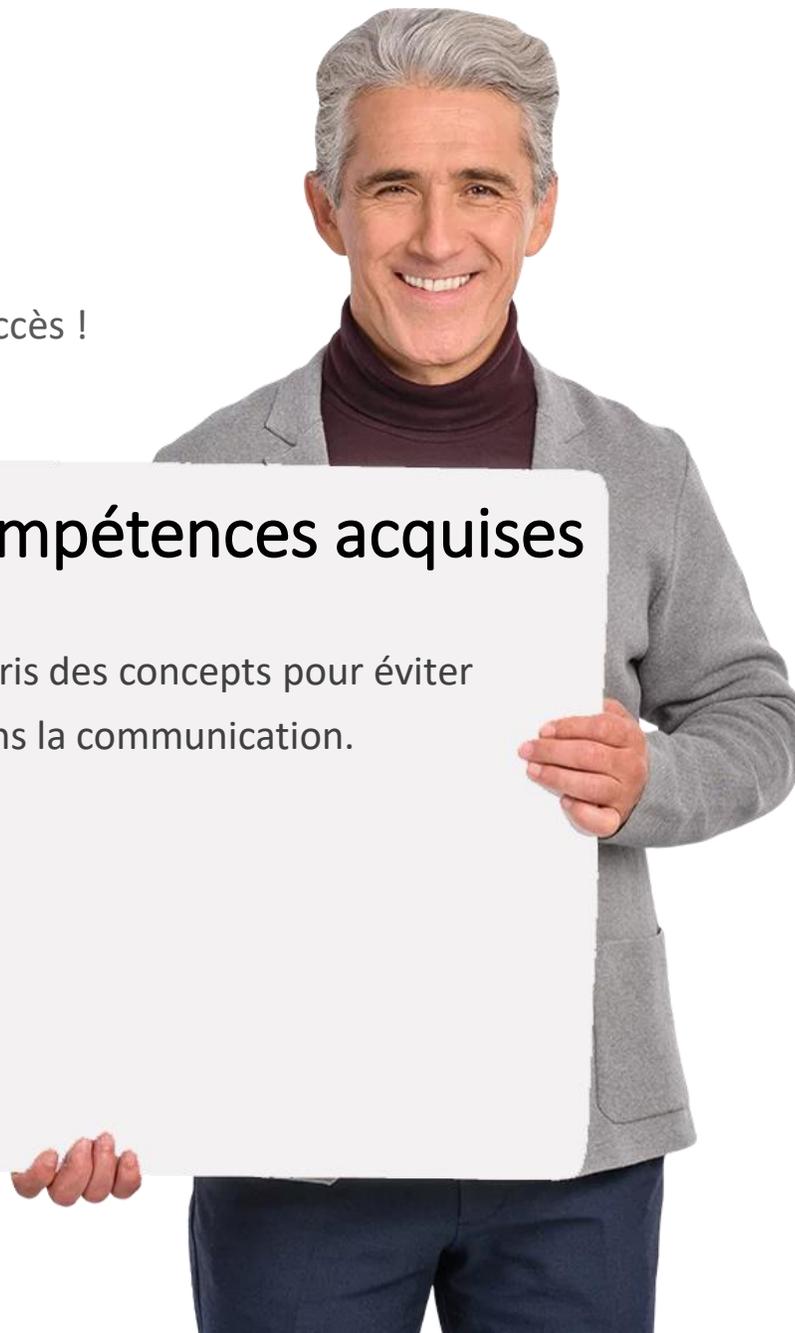
Chapitre terminé !

Félicitations ! Vous avez terminé ce chapitre avec succès !

Résumé des compétences acquises

1

Vous avez appris des concepts pour éviter les conflits dans la communication.



Quelle est l'étape suivante ?

Dans le chapitre suivant, vous pourrez continuer à en apprendre davantage sur la communication.

[Redémarrer](#)

[Suivant](#)





GENERAL | MODULE 2 | CHAPITRE 3

Comment utiliser le langage de manière consciente ?

Nous utilisons le langage de manière si naturelle que nous ne pensons souvent pas à la signification réelle des mots. De nombreux termes excluent ou discriminent des personnes, même si nous n'en avons pas l'intention. Dans le chapitre suivant, nous vous présenterons le concept de langage clair et de langage non discriminatoire.

Ce que vous apprendrez dans ce chapitre

1 | Vous explorerez les concepts du langage clair.

2 |



Qu'est-ce que le langage clair ?

Lorsque nous écrivons ou parlons, nous utilisons souvent des termes techniques ou de l'argot. Et surtout, lorsque nous écrivons, nous faisons tenir beaucoup d'informations dans une seule phrase. Il est donc difficile pour de nombreuses personnes de trouver les informations importantes ou de nous comprendre. Dans ce chapitre, nous allons donc introduire le concept de langage clair.



Discrimination

Commençons par clarifier le terme "discrimination". Comme nous pouvons le voir dans la définition ci-contre, la discrimination est fondée sur une action ou un discours inégal.

La discrimination peut être le résultat d'idéologies telles que le racisme, le sexisme, l'âgisme, l'antisémitisme, l'homophobie, le classisme, le capacitisme et bien d'autres encore.

Les gens sont considérés comme faisant partie d'un grand groupe et non plus comme des êtres humains individuels.

Ignorer les besoins spéciaux peut également conduire à la discrimination et à l'exclusion.

*" **Discrimination**, traitement différencié voulu ou réalisé de personnes ou de groupes sociaux en raison de certains traits généralisés.*

"(Encyclopédie Britannica)

Langage clair et simple



Barrières sémantiques

Les gens, les journaux ou les livres sont souvent difficiles à comprendre. Des mots inhabituels, académiques ou de longues phrases avec de nombreux énoncés sont accablants pour beaucoup.



Langage clair et simple

Utilisez un langage simple. Demandez-vous si vous pouvez choisir des phrases plus courtes ou des mots plus simples. Cela aide également les personnes dont ce n'est pas la langue maternelle.



Les éléments clés du langage clair

Ce sont des éléments clés pour utiliser un langage clair et simple. Il est utile de réfléchir à ce qui est vraiment important dans le message.

- Demandez-vous ce qui est vraiment nécessaire.
- Expliquez ce que votre public peut attendre.
- Utilisez des phrases et des paragraphes courts.
- Utilisez des mots courants et quotidiens.
- Utilisez un langage actif et non passif.
- Utilisez le "vous" et d'autres pronoms.

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object



GENERAL | **MODULE 2** | **CHAPITRE 3**

"La communication orale est un processus extrêmement sophistiqué qui est probablement unique sur notre planète et qui est le résultat d'une longue évolution de la capacité linguistique humaine." Cette phrase est longue et inutilement compliquée.

Quels sont les messages essentiels et comment pourraient-ils être exprimés dans un langage simple ?

- Le langage humain a évolué au cours de nombreuses années.
- La terre communique grâce à la capacité du langage humain.
- Les développements évolutifs produisent des résultats sophistiqués.
- Les humains sont probablement les seuls à parler de cette manière.
- Le langage est un processus complexe.



Citation

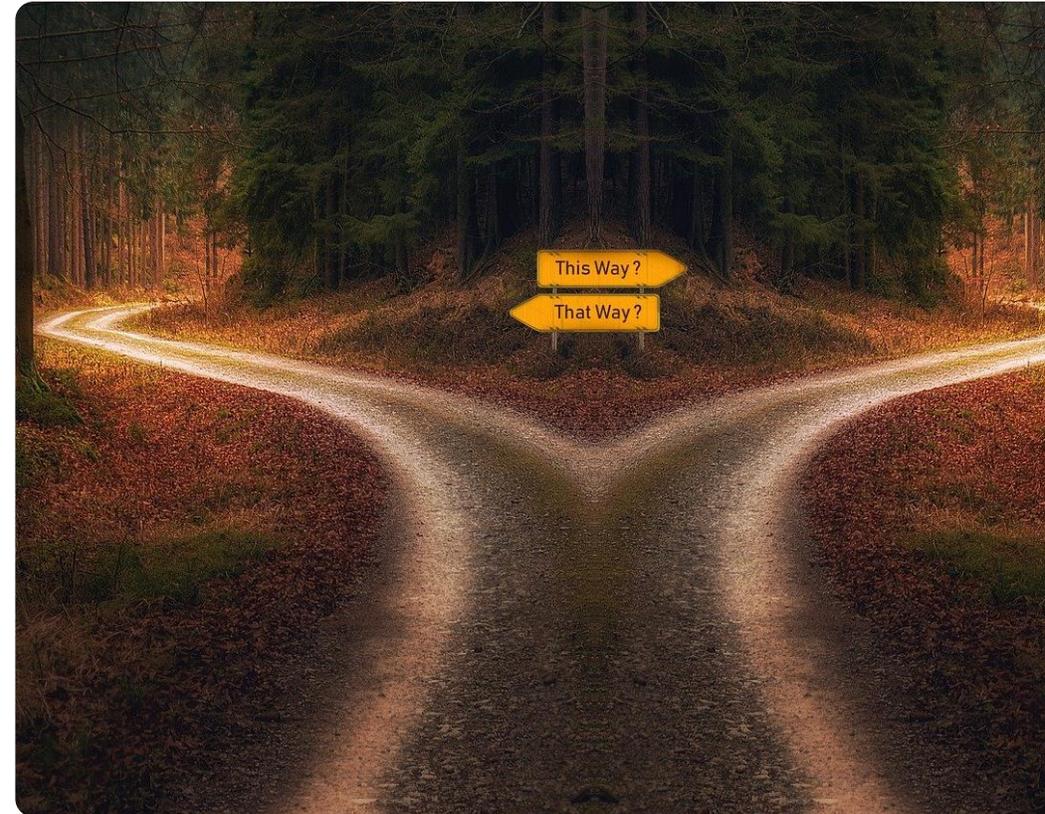


"Il ne s'agit pas de langage enfantin, ni d'une version simplifiée de la langue anglaise. Les auteurs de langue anglaise simple permettent à leur public de se concentrer sur le message au lieu d'être distrait par un langage compliqué."

Robert Eagleson

Qu'est-ce qu'un un langage non discriminatoire ?

Le langage n'est pas neutre car il reflète nos conditions sociales. Ainsi, le langage peut également être blessant ou excluant. Mais notre langage change aussi sans cesse. Dans ce chapitre, nous allons nous pencher sur le concept de langage non discriminatoire.



Langage non discriminatoire



Comportement blessant et ignorant

Le langage discriminatoire est souvent utilisé. Et généralement, nous ne le reconnaissons pas car il y a beaucoup de termes et de mots discriminatoires dans notre langage quotidien.



Langage non discriminatoire

Réfléchissez à votre propre position et soyez attentif aux besoins et aux souhaits des autres. Un langage non discriminatoire favorise l'inclusion.

Éléments clés d'un langage non discriminatoire

Le langage non discriminatoire a beaucoup à voir avec l'empathie. C'est un besoin humain de ne pas nuire à son partenaire de communication. Même si certaines expressions sont nouvelles au début, elles deviendront rapidement familières.

- Garder à l'esprit les souhaits et les besoins des personnes victimes de discrimination.
- Évitez les stéréotypes sur les rôles des hommes et des femmes.
- Comprendre que le langage courant est parfois discriminatoire.
- Évitez de mettre en avant les groupes minoritaires, sauf si cela est nécessaire.
- Accepter que des mots qui sont normaux pour vous puissent être blessants pour les autres.

Exemples de langage non discriminatoire



Version commune

- Chaque participant est responsable du matériel qu'il a emprunté
- Les étudiants comprennent des femmes au foyer plus âgées
- Un vieil homme



Alternative

- Les participants sont responsables du matériel emprunté
- Les étudiants incluent les personnes âgées
- Un homme

Exemple de cas

Examinons la phrase "Chaque participant est responsable du matériel qu'il a emprunté". La critique de cette phrase est qu'elle n'utilise que le pronom masculin "il". Cela peut être source d'exclusion pour les participantes. Il serait préférable d'utiliser "il/elle" ou de ne pas s'adresser à lui/elle du tout. Comme ici : "Les participants sont responsables du matériel emprunté".



Exemple de cas

"Les étudiants comprennent des femmes au foyer plus âgées". Avec cette phrase, bien sûr, cela dépend beaucoup de ce que l'on veut dire. S'il s'agit spécifiquement des femmes au foyer, la phrase est vraie. Mais souvent, lorsque nous nous adressons à des personnes, nous ne savons même pas quel rôle elles jouent. Par exemple, dans le cas des femmes âgées, on a longtemps supposé qu'elles étaient toutes des femmes au foyer. Mais si nous ne connaissons pas le rôle des personnes ou si cela n'a pas d'importance pour la déclaration, il est toujours bon d'éviter de telles attributions. C'est ainsi que nous évitons d'offenser les gens.



Exemple de cas

Il en est de même pour l'expression "un vieil homme". Là encore, la question est de savoir si l'âge de l'homme est important et s'il joue un rôle dans ce que l'on veut dire. Si ce n'est pas le cas, nous pouvons simplement laisser cette information de côté. Souvent, certaines idées sont associées à l'adjectif "vieux". Par exemple, que les gens sont impuissants ou ont des infirmités. La personne doit alors souvent faire face à des préjugés. Omettre les descriptions inutiles peut nous aider à éviter la discrimination et à mieux percevoir les personnes en tant qu'individus.



Plus d'informations



Vous trouverez ici plus d'informations et d'exemples sur le langage non discriminatoire :

[https://www.hr.uwa.edu.au/policies/policies/equity/language.](https://www.hr.uwa.edu.au/policies/policies/equity/language)



Exemple de cas

Teresa (83 ans) assiste à une conférence à l'hôtel de ville avec ses deux amis Tom et Maria. Un jeune homme parle de technologie et de numérisation.

Il déclare : "Toutes les personnes âgées ont besoin d'aide. Ils ne comprennent pas cette nouvelle technologie et, de plus, ils n'ont aucune envie de s'en soucier."

Teresa et ses amis sont très contrariés par cette déclaration. Rappelez-vous le premier exemple avec Teresa et sa petite-fille. Qu'est ce que le jeune homme devrait faire différemment ?



Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**GENERAL** **MODULE 2** **CHAPITRE 3**

L'homme...

- ...devrait s'exprimer. Après tout, les trois amis sont âgés.
- ...comme il ne sait pas que Teresa a un smartphone et l'utilise, il devrait faire la différence et ne pas porter un jugement hâtif.
- ...ne devrait pas considérer les personnes âgées comme un groupe hétérogène. Il devrait se rendre compte qu'il parle d'individus uniques avec des expériences spécifiques.





Résumé du chapitre

1

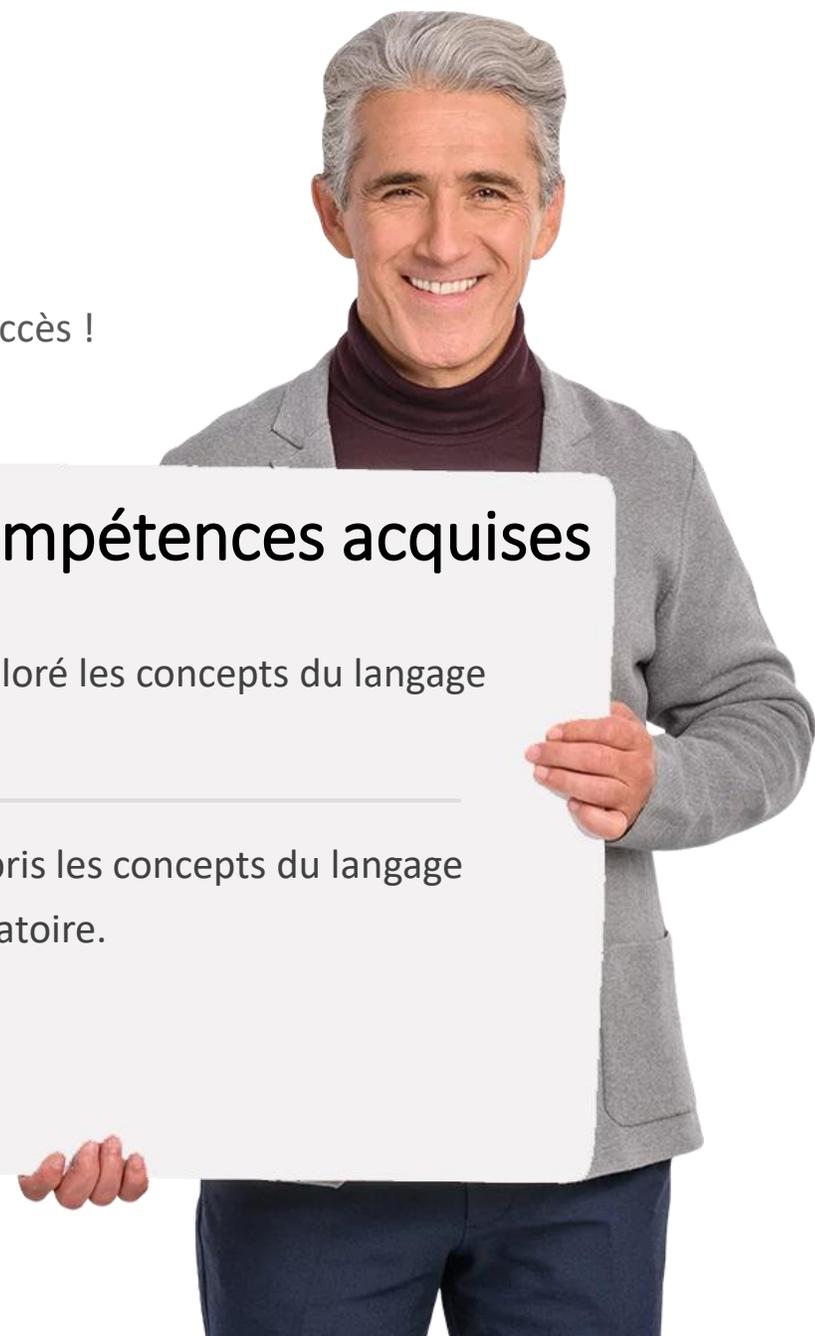
Vous avez exploré les concepts du langage clair.

2

Vous avez appris les concepts du langage non discriminatoire.

Chapitre terminé !

Félicitations ! Vous avez terminé ce chapitre avec succès !



Résumé des compétences acquises

- 1 Vous avez exploré les concepts du langage clair.

- 2 Vous avez appris les concepts du langage non discriminatoire.

Quelle est l'étape suivante ?

Dans le chapitre suivant, vous pourrez continuer à en apprendre davantage sur la communication.

[Redémarrer](#)

[Suivant](#)





GENERAL | MODULE 2 | CHAPITRE 4

Quelques techniques utiles de communication

Outre l'utilisation consciente du langage, il existe diverses techniques et méthodes de communication. Elles sont conçues pour nous aider à mieux comprendre et communiquer un contenu. Elles créent également une meilleure atmosphère et nous mettent à l'aise, ainsi que nos interlocuteurs. Nous allons vous présenter quelques techniques dans le chapitre qui suit.

Ce que vous apprendrez dans ce chapitre

1 Vous explorerez les concepts de l'écoute active.

2

3



Qu'est-ce que l'écoute active ?

Nous vous avons exposé quelques points qui vous aideront à éviter les conflits dans la communication et à agir de manière empathique. Le point clé est de voir la personne en tant qu'individu et d'essayer de comprendre ses besoins.

La prochaine technique de communication vous aidera à comprendre ces besoins. Elle s'appelle l'écoute active.

Vous pouvez pratiquer l'écoute active pour créer une atmosphère agréable et productive. Mais vous pouvez également l'utiliser pour modérer les situations de conflit.



L'écoute active

La communication se déroule à différents niveaux. Ceux-ci sont tous contenus dans le message que l'émetteur envoie au récepteur. Outre un niveau factuel (échange de faits), un message contient toujours une forme de demande (que veut-on obtenir avec le message ?) et un niveau relationnel (comment les interlocuteurs se situent-ils l'un par rapport à l'autre ?).

La communication contient également de nombreuses émotions, jugements, suppositions et préférences. Il y a donc une forte composante émotionnelle.

L'objectif de l'écoute active est de percevoir consciemment ce niveau émotionnel.

- Cela signifie que l'attention est concentrée sur la valeur émotionnelle que la personne attache à un événement ou une occurrence qui est en fait neutre.
- Lors de l'écoute, l'attention est portée sur ce qui est ressenti, ce qui est encodé et ce qui est émotionnel. Il faut savoir ce qui doit être encodé dans un message, il faut donc se concentrer sur ce qui est important.

L'écoute active

L'écoute active ne consiste pas à comprendre ce que la personne dit sur un plan factuel, mais à accepter ce qu'elle dit sans jugement et sans essayer de trouver une solution aux problèmes.

La tâche de la personne qui écoute est avant tout d'amener l'autre à explorer ses expériences émotionnelles afin qu'elle puisse mieux se comprendre et donc mieux s'accepter. Il ne s'agit pas de faire le travail à la place de la personne, mais de l'initier à ce travail et de l'aider à l'accomplir.

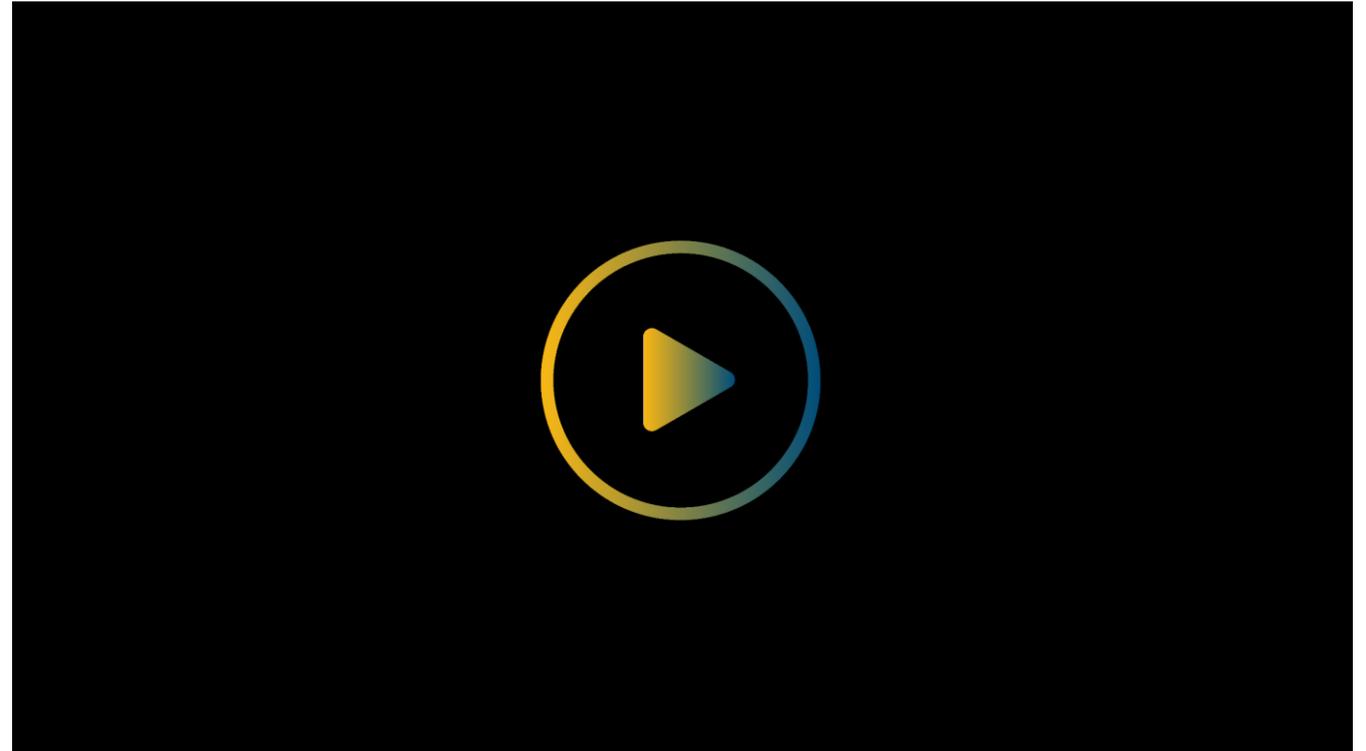
La philosophie de l'écoute active est la suivante :

- Chaque être humain est unique, parfait, libre et individuel. Deux personnes se trouvant dans une situation similaire réagissent à cette situation de leur propre manière et en fonction de leur personnalité.
- Chaque personne a en elle les ressources nécessaires pour résoudre ses problèmes, pour autant qu'elle se sente comprise et acceptée.

L'écoute active

La vidéo montre bien comment fonctionne l'écoute active et ce à quoi vous devez faire attention. La vidéo montre également que l'écoute active est utile aussi pour aider les personnes dans des situations émotionnelles.

La vidéo est en anglais. Si vous souhaitez sélectionner une autre langue, cliquez sur la petite roue, puis sur Sous-titres et enfin sur Traduction automatique. Vous pouvez ensuite sélectionner la langue de votre choix.



Écoute active - Prévention et intervention

Vous pouvez utiliser l'écoute active dans votre vie professionnelle et privée. Après l'avoir pratiquée un peu, vous remarquerez à quel point elle fonctionne bien. Elle vous aide à éviter les problèmes de communication et à faire preuve de sensibilité. Mais vous pouvez également l'utiliser dans des situations difficiles. L'écoute active crée souvent un espace où les gens peuvent avoir accès à leurs problèmes.

L'écoute active :

- Aide à identifier les besoins et les attentes
- Aide les gens à découvrir leurs propres possibilités
- Encourage les gens à prendre des responsabilités
- Aide à reconnaître les émotions
- Contribue à créer un bon climat de communication
- Préviend les conflits
- Crée une atmosphère productive pour résoudre les conflits

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **GENERAL** | **MODULE 2** | **CHAPITRE 4** | Quelques techniques utiles de communication

Laquelle des affirmations suivantes est vraie ?

- Il est important dans l'écoute active de bien écouter et de juger ensuite avec précision.
- L'écoute active concerne principalement les faits.
- Les émotions sont souvent très utiles, mais elles sont parfois difficiles à comprendre.



Reflet et paraphrase

Lorsque nous communiquons, il est souvent très important de faire savoir à nos interlocuteurs que nous les comprenons. Dans ce qui suit, nous allons vous montrer la technique de conversation consistant à réfléchir et à paraphraser. Tout comme l'écoute active, ces deux techniques vous aident à éviter et à résoudre les conflits ainsi qu'à créer une atmosphère agréable. Lorsque des émotions négatives sont en jeu et que les gens se sentent incompris, il est utile de refléter les sentiments et de résumer ce qui a été dit. Toute personne qui est prise au sérieux est plus disposée à travailler sur une solution commune.



Le reflet



Le reflet

Le reflet est une technique d'écoute dans laquelle l'auditeur reflète l'état émotionnel présumé de son interlocuteur pour montrer qu'il essaie de comprendre. L'accent est mis sur les émotions.



Comment cela aide

Le reflet est généralement le meilleur moyen et le plus facile de stimuler un processus de connaissance de soi chez l'autre personne.

Le reflet - Pourquoi l'utiliser ?

Le reflet peut être utilisée dans de nombreuses situations de conversation. Voici quelques exemples où vous pouvez l'utiliser. N'oubliez pas qu'il s'agit d'être capable de reconnaître et de nommer les émotions.

Le reflet peut être utilisée :

- Pour montrer que l'on comprend ce que l'autre personne essaie de nous dire.
- Pour permettre à la personne de reconnaître son expérience émotionnelle immédiate.
- Pour créer un lien étroit entre l'auditeur et la personne.
- Pour fournir de l'aide.

Le reflet - Comment est-il utilisé ?

Le reflet peut être utilisée dans de nombreuses situations de conversation. Mais comment utiliser cette technique de communication ?

- Pour refléter les expériences émotionnelles.
- Prêter attention non seulement au message verbal (ce qui a été dit en paroles) mais aussi au message non verbal (ce qui a été transmis sans être explicitement dit).
- Suivre la personne sans essayer de remettre en question son point de vue.
- Le but du reflet est de décoder.
- Exemples : "Vous sentez-vous seul ?" "Est-ce que je vous frustre ?" "Êtes-vous en colère ?"

Émotions

Nous avons mentionné les émotions à plusieurs reprises. Pour mieux comprendre ce qu'elles sont et pourquoi nous les avons, voici une vidéo. Les émotions ne nous font pas seulement rire, pleurer ou nous mettre en colère. Elles nous aident également à reconnaître nos souhaits et nos besoins.

La vidéo est en anglais. Si vous souhaitez sélectionner une autre langue, cliquez sur la petite roue, puis sur Sous-titres et enfin sur Traduction automatique. Vous pouvez ensuite sélectionner la langue de votre choix.



Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object



GENERAL **MODULE 2** **CHAPITRE 4** Quelques techniques utiles de communication

Lesquels des énoncés suivants sont vrais ?

- Chaque émotion est clairement reconnaissable.
- Les émotions nous font du mal.
- Les émotions peuvent se superposer.
- Les émotions n'ont pas leur place dans la communication.
- Nous pouvons réagir avec colère alors que nous sommes en fait tristes.



Paraphraser



Paraphraser

La paraphrase est une technique où l'auditeur répète ce qui a été dit avec d'autres mots pour montrer que la personne qui parle a été comprise. Cette technique se concentre sur le contenu.



Comment cela aide

La paraphrase permet de comprendre réellement un contenu important. De cette manière, de nombreux conflits peuvent être évités.

Paraphrase - Comment l'utiliser ?

La paraphrase peut être utilisée dans de nombreuses situations de conversation. Elle est utilisée pour s'assurer que vous avez tout compris et que vous avez correctement compris. Voici quelques exemples sur la façon dont vous pouvez l'utiliser :

Comment l'utilise-t-on ?

- Répétez, en d'autres termes, ce que l'autre personne a dit.
- Si vous vous trompez, ils vous corrigeront.

Exemples :

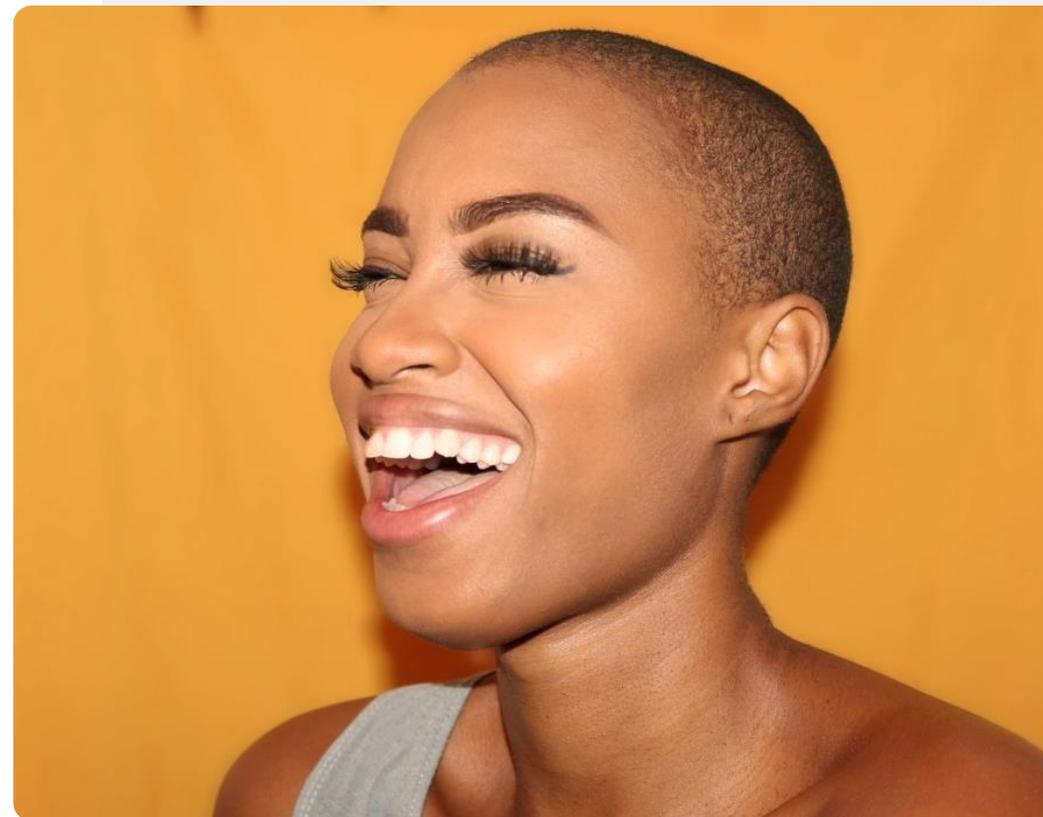
- Vous avez dit que...
- Si j'ai bien compris...
- Est-ce que c'est juste de dire...
- Donc, il me semble que...
- Je pense avoir compris que...

Entre prévention et intervention

Nous avons débuté ce module en examinant les processus de communication, en commençant par les concepts de base.

Communiquer signifie toujours s'engager avec d'autres personnes et dans différents contextes. Les concepts que nous avons présentés peuvent fournir un cadre pour communiquer de manière confiante et orientée vers un groupe.

Nous pensons que les clés les plus importantes pour une meilleure communication sont se mettre au même niveau, le respect et la connaissance de la discrimination.



Liste de contrôle

Enfin, voici une liste de contrôle qui peut vous aider lors de la communication en groupe. Nous vous souhaitons une bonne réussite !

- Aidez l'autre personne à décrire ses expériences.
- Aidez la personne à identifier et à préciser un problème.
- Intéressez-vous à ce que dit la personne (ton de voix approprié, création d'une atmosphère confortable).
- Valorisez les besoins, les capacités et les ressources de la personne.
- Soyez attentif aux valeurs de la personne.
- Respectez le silence.
- N'essayez pas d'influencer la personne.
- Reconnaissez les limites de l'autre personne par l'écoute.
- Posez des questions si vous ne comprenez pas quelque chose.

Résumé du chapitre

1 Vous avez appris les concepts associés à l'écoute active.

2 Vous avez appris des techniques utiles de communication.

Chapitre terminé !

Félicitations ! Vous avez terminé ce chapitre avec succès !

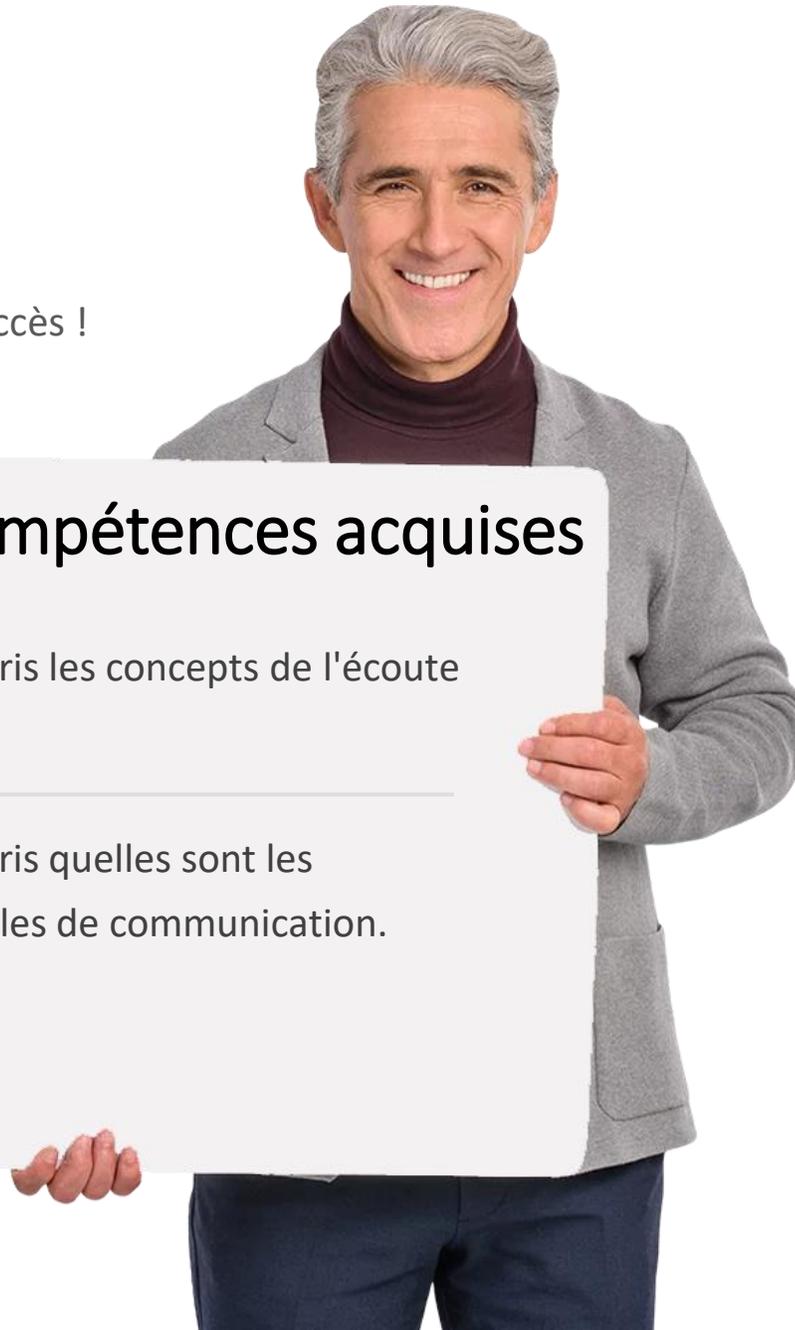
Résumé des compétences acquises

1

Vous avez appris les concepts de l'écoute active.

2

Vous avez appris quelles sont les techniques utiles de communication.



Quelle est l'étape suivante ?

Dans le chapitre suivant, vous pourrez continuer à en apprendre davantage sur la communication.

[Redémarrer](#)

[Suivant](#)



Module terminé !

Félicitations ! Vous avez terminé ce module avec succès !

Vous avez appris ce qui suit :

1

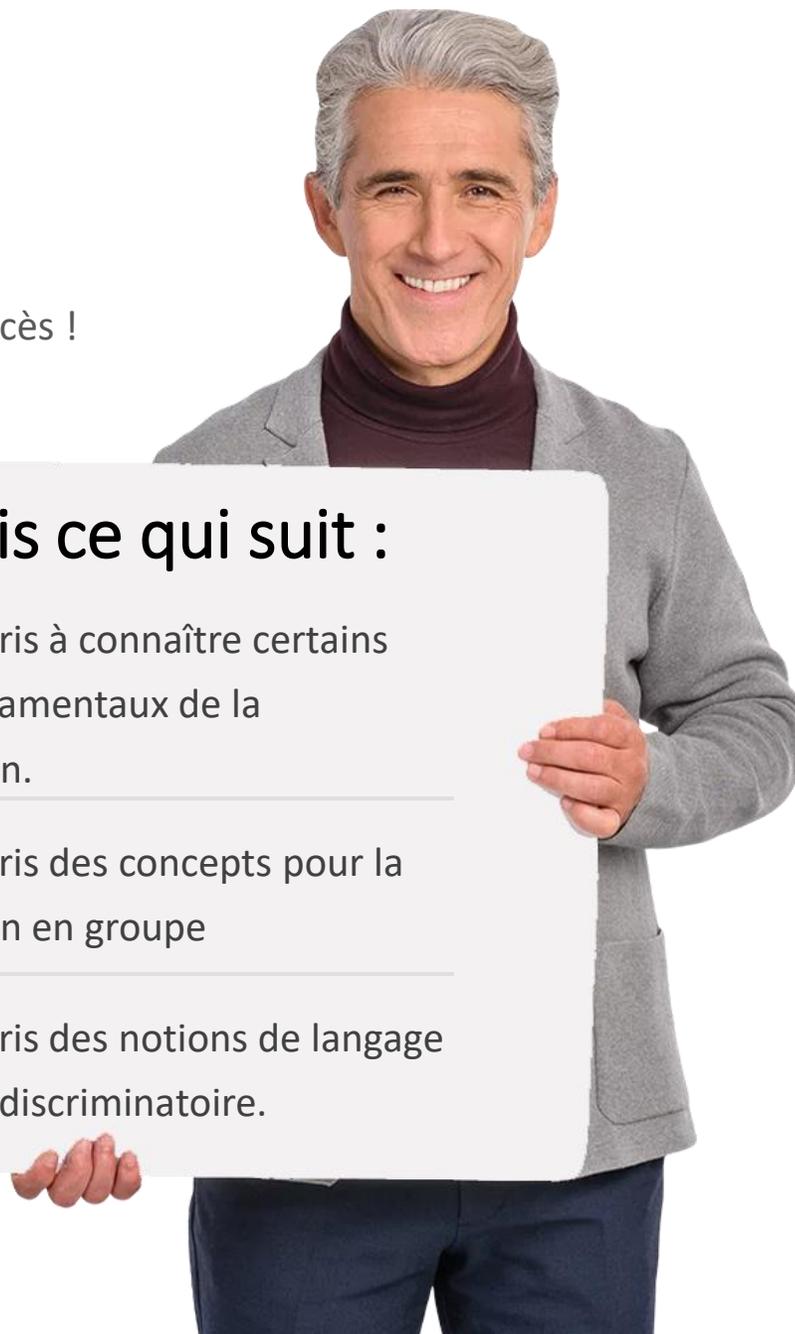
Vous avez appris à connaître certains concepts fondamentaux de la communication.

2

Vous avez appris des concepts pour la communication en groupe

3

Vous avez appris des notions de langage simple et non discriminatoire.



Quelle est l'étape suivante ?

Maintenant, vous pouvez soit revoir ce module, soit passer au module suivant en cliquant sur l'un des boutons ci-dessous :

Redémarrer

Suivant

