

Travailler avec les autres et compétences en communication

MODULE 6



Le contenu du présent document n'engage que son auteur et relève de sa seule responsabilité ; il ne peut être considéré comme reflétant le point de vue de la Commission européenne ou de tout autre organe de l'Union européenne. La Commission européenne et l'Agence n'acceptent aucune responsabilité quant à l'usage qui pourrait être fait de ces informations.

Le but de ce module sur la théorie et communication et des activités qui l'accompagne est d'être capable de recevoir et comprendre différents types d'information. Les compétences en communication impliquent de parler, d'observer et d'être empathiques. Il est également utile de comprendre les différences quant aux façons de communiquer lors d'interactions en tête-à-tête, lors de conversations téléphoniques et lors de communications digitales, comme des mails ou sur les réseaux sociaux.

Comme disait Ernest Hemingway :
« Lorsque les gens parlent, ils écoutent complètement. La plupart des gens n' écoutent jamais. »

Travailler avec les autres et compétences en communication

**Être efficace lors des communications
avec les autres**



Co-funded by
the European Union

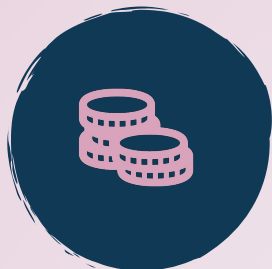
WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."

Sujets



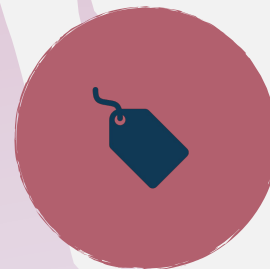
Travailler
efficacement
avec les autres



Définir la
communication



Principes de
communications
& obstacles



Activités
efficaces de
travail en équipe



À vous de jouer!

Travailler efficacement avec les autres

- Un travail d'équipe efficace est important, non seulement pour participer au succès d'une entreprise, mais aussi pour le bien-être des gens.

Travail d'équipe efficace



Travaillons ensemble!

- Vous serez amené à travailler avec les autres dans chaque industries, à toutes les étapes de votre carrière.
- Faire cela d'une manière empathique, responsable et efficace peut vous aider à accomplir vos objectifs en termes de carrière, étoffer votre CV et contribuer positivement à votre société.
- Cela peut aussi vous aider à établir des liens avec les autres. Établir des rapports peut mener à des relations professionnelles plus profondes, à de nouvelles connexions et potentiellement à de nouvelles opportunités.

TEAMWORK SKILLS MATTER



Compétences pour un travail d' équipe efficace



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."



Co-funded by
the European Union

RESPONSABILITÉ

- Au sein d'un travail d'équipe dynamique, il est important que chaque partie impliquée comprenne à la fois le travail pour lequel elle est responsable et qu'elle fasse l'effort d'accomplir les tâches demandées à temps et à la hauteur de ce qui est attendu.
- Avec l'intégralité de l'équipe fonctionnant correctement en se montrant responsable de son propre travail, les différentes parties peuvent travailler ensemble vers un but commun.



COMMUNICATION

- La capacité de communiquer de façon claire et efficace est cruciale pour avoir des bonnes compétences de travail en équipe.
- Lorsque vous travaillez avec les autres, il est important que vous partagiez des pensées pertinentes, des idées et des informations clés.
- Il y a de nombreux types de compétences en communication incluant aussi bien le verbal que le non-verbal.



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."



Co-funded by
the European Union

HONNÊTÉTÉ

Il est important de se montrer honnête avec votre équipe. Cela peut vouloir dire partager un désaccord, expliquez que vous n'avez pas été capable de terminer une certaine tâche à temps ou de partager un nouveau développement. Sans transparence, il peut-être difficile pour une équipe de développer une relation de confiance et, de ce fait, de travailler efficacement





ÉCOUTE ACTIVE

L'écoute active est le fait de faire un effort pour se concentrer attentivement sur une personne, lorsqu'elle partage ses idées, pensées ou émotions. Vous pouvez aussi poser des questions supplémentaires pour creuser plus profondément dans ce qui vous est communiqué.

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."



Co-funded by
the European Union

EMPATHIE



Avoir de l'empathie pour vos collègues peut vous permettre de mieux comprendre leurs motivations et émotions. Une compréhension approfondie de comment les autres pensent et travaillent peut vous aider à communiquer avec eux d'une manière où ils répondront positivement

COLLABORATION

Le travail d'équipe existe afin qu'un groupe d'individus ayant différents types de compétences et talents puisse travailler ensemble afin de créer quelque chose qui soit mieux que si elle résultait du travail d'une seule personne. Il est crucial de travailler avec d'autres collègues pour partager des idées, améliorer le travail des autres et de s'entraider pour former une bonne équipe.



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559



Co-funded by
the European Union

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."



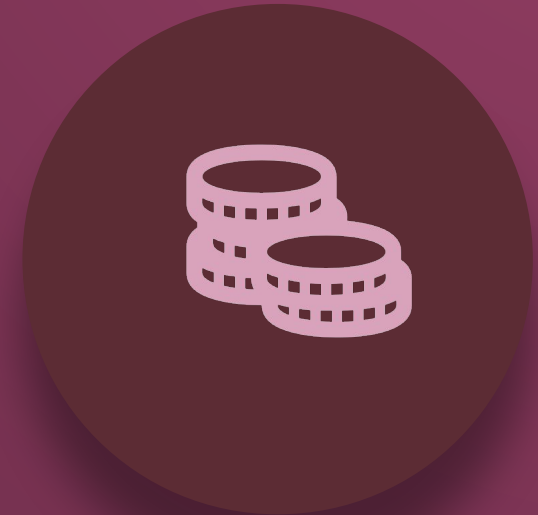
PRISE DE CONSCIENCE

En travail d'équipe, il est important que vous perfectionnez votre capacité à être en permanence consciente de la dynamique.

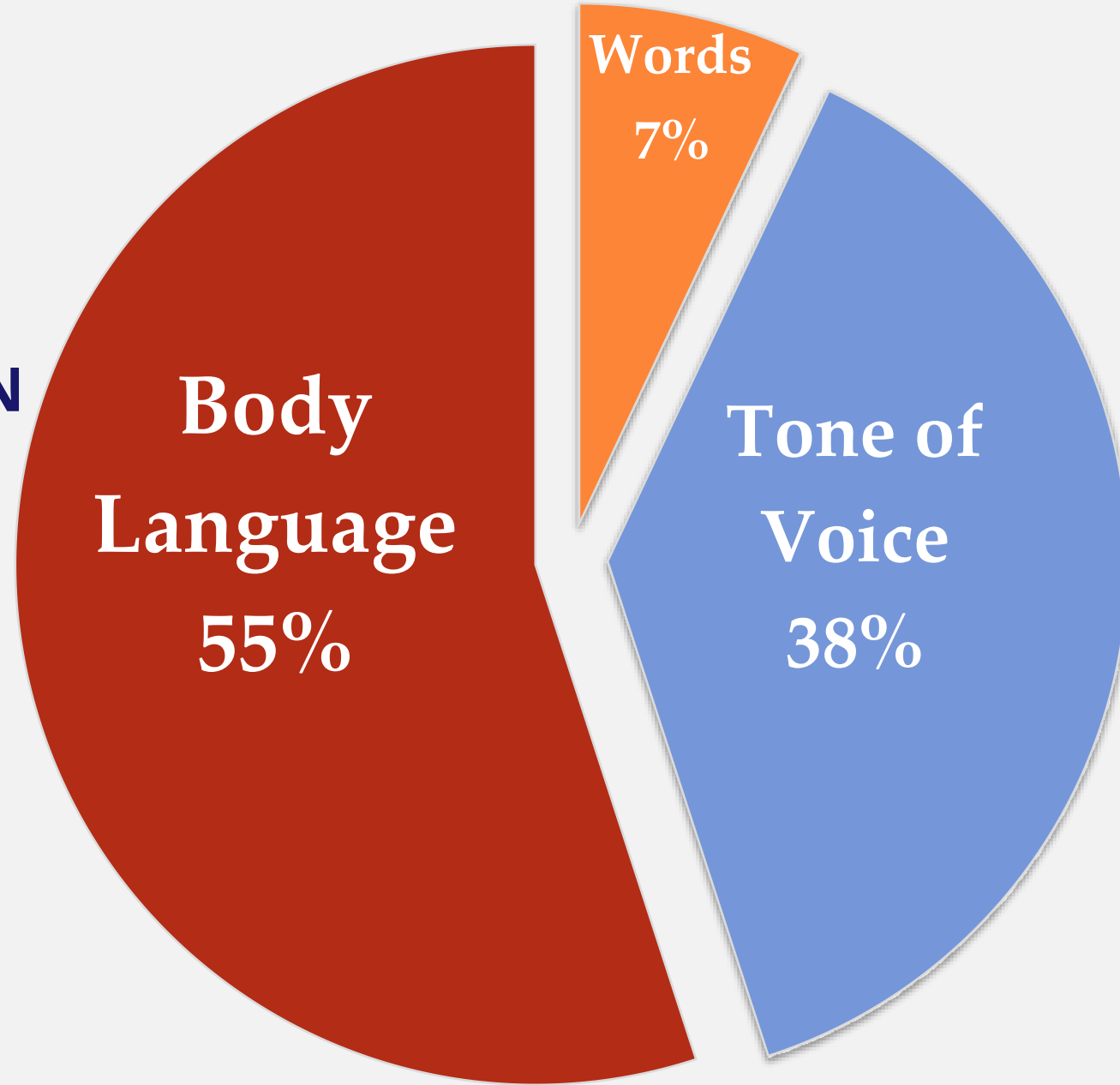
Par exemple, si une personne domine dans la conversation, ou qu'elle ne permet pas aux autres de partager leurs idées, il est important que vous rétablissiez l'équilibre afin que chaque membre puisse contribuer équitablement. De même que si une personne a tendance à se montrer plus timide ou hésitante à partager ses idées, il est important que vous créiez un espace qui permette à tous les collaborateurs de se sentir à l'aise pour contribuer avec leur compétences et capacités propres.

- La communication est le fait d'envoyer ou de recevoir des idées, des pensées ou des émotions venant d'une personne vers une ou plusieurs autres personnes, de telle sorte que la personne les recevant les comprenne de la même façon que souhaitée par l'expéditeur.rice.
- Également connue comme « sens du contact » ou « savoir être ».
- Classée par une enquête comme la condition la plus importante pour un entretien professionnel fructueux.

Définir la communication



**LA
COMMUNICATION
CONSISTE EN :**



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."



Co-funded by
the European Union

Continuous

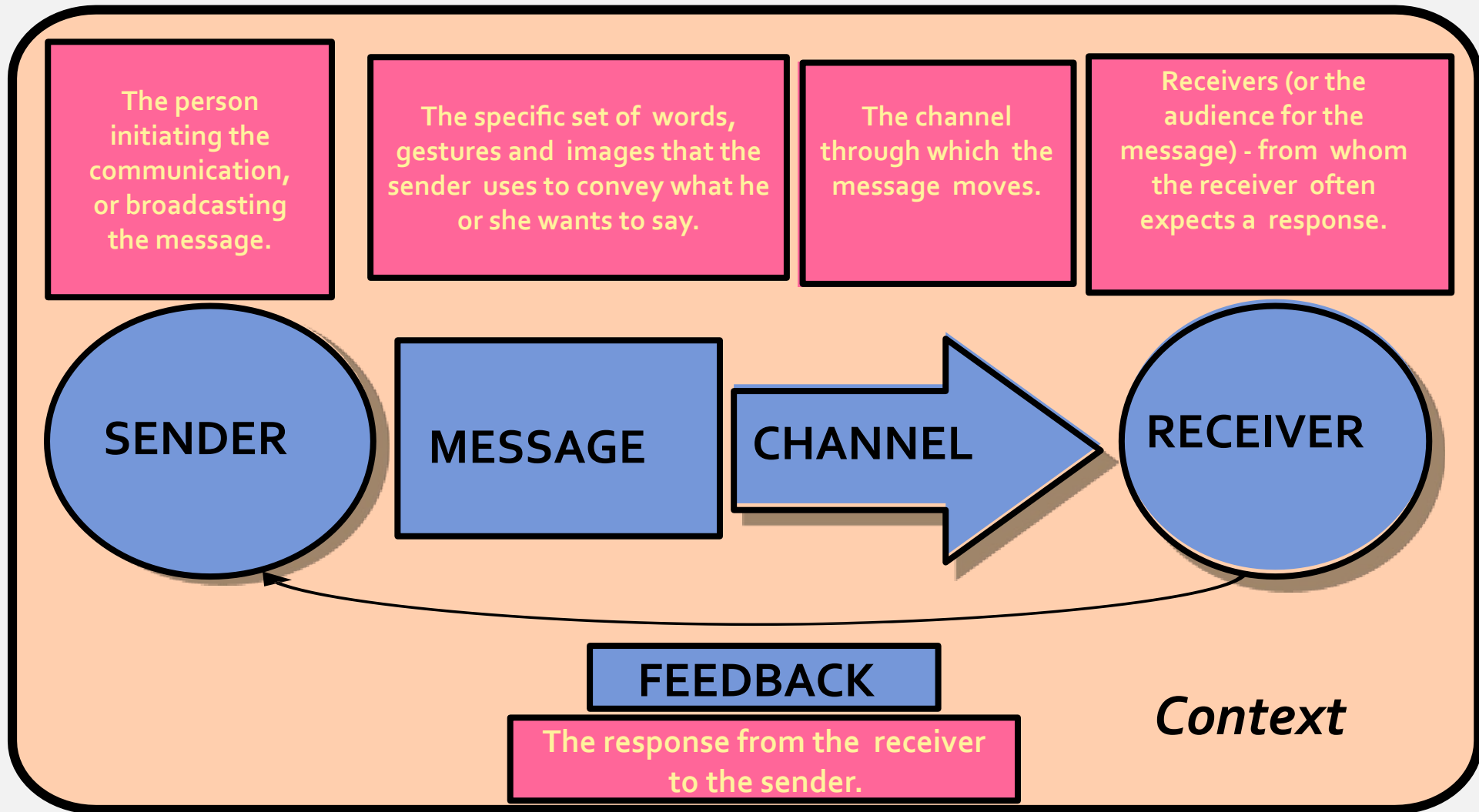
Dynamic

**Communication
can be characterised**

Transactional

Irreversible

LE PROCESSUS DE COMMUNICATION





« Il n'y a qu'une seule règle pour être un bon orateur – apprenez à écouter. »

Christopher Morley



Co-funded by
the European Union

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."

Une communication efficace =

R (signification du/de la destinataire)

----- = 1

S (signification de l'expéditeur.rice)



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."



Co-funded by
the European Union



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."

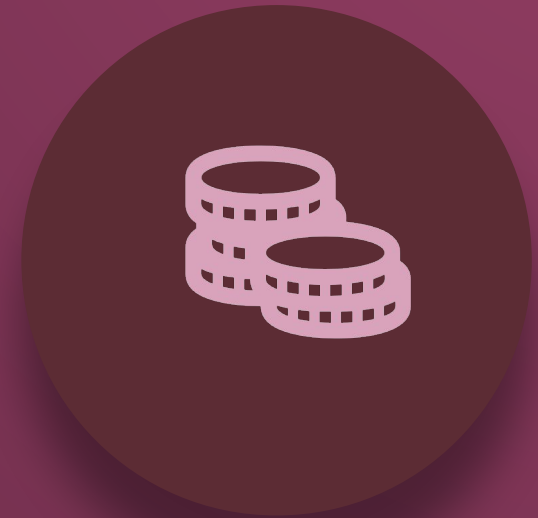


Co-funded by
the European Union

L'importance d'une communication efficace (I)

- Une communication efficace nous permet de mieux comprendre une personne ou une situation et nous permet de résoudre des différends ainsi que de créer des relations de confiance et de respect.

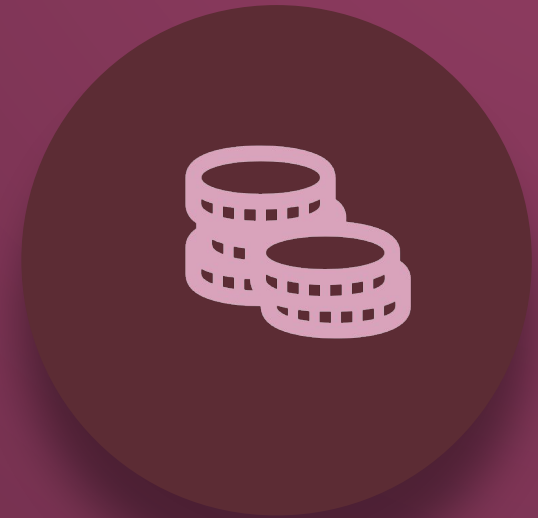
Pourquoi une communication efficace?



L'importance d'une communication efficace (II)

- 1) La capacité de communiquer efficacement avec les autres et l'un des outils les plus importants pour les professionnels et pour la réussite personnelle.
- 2) Une communication efficace peut vous aider à influencer les autres.
- 3) Votre capacité à communiquer est souvent vue comme un indicateur d'aptitude et d'intelligence.

Pourquoi une communication efficace?



Principes de communication

- Ces principes consistent en des lignes directrices validées qui sont utilisées dans l'exécution de différentes tâches ou fonctions pour atteindre des objectifs prédéfinis. Pour que la communication soit efficace, quelques principes ou directives de communication sont définis et doivent être suivis.
- On peut transmettre son message de manière plus précise si la communication est claire et efficace. Il en va de même pour le point de vue d'une organisation ou d'une entreprise.

PRINCIPES DE COMMUNICATION






PRINCIPES DE COMMUNICATION



- Écouter (et non
ENTENDRE)
- Sonder (encourager)

- 
- Observer (non- verbal)
 - Informer (les 4 C =
Claire, Correct, Concis,
Complet)

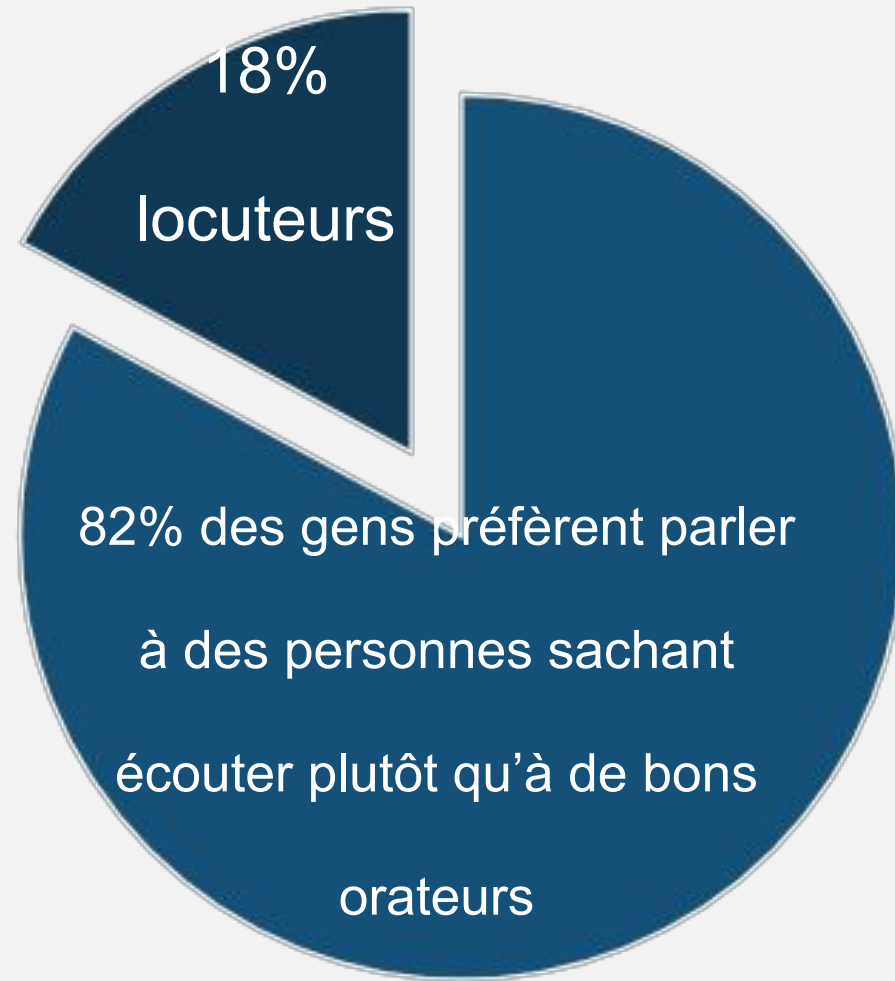
WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."



Co-funded by
the European Union

LES CAPACITÉS D'ÉCOUTE



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."



Co-funded by
the European Union



SONDER

- Encouragez vos amis/collègues à parler: dites leur que vous êtes véritablement en train d'écouter et que vous souhaitez en entendre.
- Posez des questions.
- Gardez l'intimité, écoutez.



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."



Co-funded by
the European Union

OBSERVER

- La communication non-verbale à travers:
 - Les expressions faciales;
 - L'intonation de la voix;
 - Le langage corporel.



INFORMER

- D'une façon claire, correcte, concise et complète.
- Considérez: les besoins, le langage, les obstacles.



- Résumez brièvement
- Vérifiez avec le locuteur pour vous assurez que l'affirmation soit pertinente.



Les barrières communicatives

- Le processus de communication a plusieurs barrières. La communication prévue sera souvent perturbée et déformée, ce qui entraînera une situation de malentendu et un échec de la communication.
- Les barrières pour une communication efficace peuvent être de différentes natures: linguistiques, psychologiques, émotionnelles, physique, culturelles, etc.

Les barrières communicatives



- **Barrières environnementales:** Bruits forts, activités des personnes à proximité, interruptions des autres, inconfort physique.
- **Barrières physiologiques:** Surdité, cécité, troubles de l'apprentissage, maladies.
- **Barrières langagières:** Langage diff rent, terminologie spécifique.
- **Barrières personnelles:** Socioéconomiques, maladies, valeurs et croyances, expériences passées, manque de confiance.
- **Barrières psychologiques :** Stress, frustration, col re, fatigue, distraction, pr occupation.

Diff rents types de barrières communicatives



**LAISSEZ-NOUS
VOUS DONNER DES
"TUYAUX"**

**6 conseils pour un
travail d'équipe
efficace**



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559



Co-funded by
the European Union

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."



Créer un environnement de travail productif

- ☐ Si vous travaillez sur une tâche créative qui nécessite la participation de tous les membres, trouvez une pièce qui permettra à votre équipe de maximiser la communication sans affecter le reste du lieu de travail.
- ☐ Assurez-vous que vos collègues possèdent tous les outils nécessaires pour démarrer le projet.
- ☐ Si le brainstorming est un élément clé du projet, assurez-vous de disposer d'un tableau blanc physique ou numérique.
- ☐ Dans le cas d'un projet où les membres de l'équipe se réunissent occasionnellement pour revoir leur travail individuel, un court stand up dans une zone commune peut être plus approprié.



Identifier un but clair

- ☐ Une fois que vous avez mis en place votre environnement de travail, commencez votre processus en définissant votre but et vos objectifs en tant qu'équipe.
- ☐ Une bonne manière d'approcher cela est de réfléchir à un énoncé de mission et de l'écrire à côté du livrable de votre équipe.
- ☐ Rendez l'énoncé de la mission et les objectifs visibles pour les garder en lorsque vous travaillerez sur le projet.



Communiquer ouvertement

- ☐ Si vous avez un projet en cours, planifiez de courtes réunions pour évaluer son évolution.
- ☐ Chaque membre de l'équipe, à égalité, doit avoir le temps de relayer ses victoires et ses défaites.
- ☐ Vous devez avoir le temps, en tant que groupe, d'aider à résoudre les problèmes rencontrés par un individu ou pour faire des retours constructifs
- ☐ Vous pouvez utiliser le chat discuter des tâches quotidiennes et un email hebdomadaire pour communiquer les apprentissages importants, les mises à jour et les étapes importantes.



Valorisez les membres de votre équipe

- ☐ Au cours de vos réunions planifiées, prévoyez un moment pour valoriser les réussites de tous les membres de l'équipe.
- ☐ Basez ces affirmations sur des étapes importantes afin que tous les membres de l'équipe comprennent ce qu'ils ont accompli et que les autres membres sachent sur quels travaux ils doivent se calquer à l'avenir
- ☐ Les points de référence peuvent être modestes - il n'est pas nécessaire de limiter la reconnaissance aux réalisations majeures.



Soyez créative

- ☐ Réservez du temps pour des sessions de brainstorming.
- ☐ Faîtes un brainstorming en tant que groupe permet de trouver de nombreuses solutions à un problème.
- ☐ Considérez chaque suggestion faite par chaque membre, même si elle semble peu conventionnelle.
- ☐ Plus votre groupe explore d'idées, plus vous serez passibles de trouver une solution.



Rencontrez-vous hors du contexte professionnel

- ☐ Déjeunez en groupe ou rejoignez-vous dans un café.
- ☐ Vous pouvez commencer le meeting par quelques courts exercices de team-building pour permettre à toute le monde de se sentir à l'aise et ouvert à la discussion.
- ☐ Suivant la durée de votre projet, vous pourriez planifier un événement récurrent, comme un déjeuner d'équipe toutes les deux semaines pour discuter des nouvelles idées et valoriser les membres de l'équipe.

Activités efficaces de travail d'équipe



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."



Co-funded by
the European Union

Identifiez les besoins de votre équipe(l)

Lorsque vous planifiez des activités de team building, vous devriez d'abord identifier les points forts et faibles de votre équipe.

Alors... Commencez par poser les questions suivantes pour identifier les racines de n'importe quel problème.

- Y-a-t-il des conflits entre certaines personnes qui créent des divisions dans l'équipe?
- Est-ce que les membres de l'équipe ont besoin d'apprendre à mieux se connaître?
- Est-ce que certains des membres se concentrent uniquement sur leur propre réussite et, de ce fait, pénalisent le groupe?

Identifiez les besoins de votre équipe(II)

Lorsque vous planifiez des activités de team building, vous devez d'abord identifier les points forts et faibles de votre équipe.

Alors... Commencez par poser les questions suivantes pour identifier les racines de n'importe quel problème.

- Une mauvaise communication affecte-t-elle les progrès du groupe ?
- Les gens doivent-ils apprendre à travailler ensemble, plutôt qu'individuellement ?
- Certains membres affectent-ils la capacité du groupe à aller de l'avant par leur résistance au changement ?
- Le groupe a-t-il besoin d'un coup de pouce moral ?

Jeu des possibilités

Règles:

- Donnez un objet à une personne de chaque groupe
- Chacun son tour, quelqu'un doit se présenter devant le groupe et démontrer l'utilité de cet objet.
- Le reste de l'équipe doit deviner ce que le joueur est en train de démontrer.
- Le démonstrateur ne peut pas parler, et les démonstrations doivent être des idées originales, éventuellement farfelues.



Temps

5-6 minutes



Nombre de participants

Un ou plusieurs petits groupes



Matériel nécessaire

N'importe quel objet



Objectif

Cet exercice stimule la créativité et l'innovation individuelle.



Co-funded by
the European Union

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."

Gagnant/Perdant

Règles:

- Le partenaire A partage avec le partenaire B un événement négatif survenu dans sa vie. Il peut s'agir d'un souvenir personnel ou professionnel, mais il doit être vrai.
- Ensuite, le partenaire A parle à nouveau de la même expérience, mais en se concentrant uniquement sur les aspects positifs.
- Le partenaire B aide à explorer le côté positif d'une mauvaise expérience.
- Ensuite, ils échangent les rôles



Temps

5-6 minutes



Nombre de participants

Deux personnes ou plus



Matériel nécessaire

Aucun



Objectif

Les participants découvrent comment recadrer les situations négatives pour en faire des expériences d'apprentissage ensemble.

Dessin à l'aveugle

Règles:

- Divisez les participants en groupes de deux. Faites asseoir les deux personnes dos à dos.
- Donnez à une personne le papier et le crayon et à l'autre l'image. a
- La personne qui à l'image décrit l'image à son coéquipier sans dire de quoi il s'agit.
- La personne qui a le stylo et le papier dessine ce qu'elle pense que l'image représente, en se basant sur la description verbale.
- Fixez une limite de temps de 10 à 15 minutes.



Temps

10-15 minutes



Nombre de participants

Deux personnes ou plus



Matériel nécessaire

Une image, un stylo, du papier



Objectif

Cette activité est axée sur l'interprétation et la communication.



Co-funded by
the European Union

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."

Ceci est mieux que cela

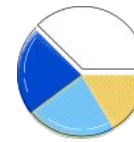
Règles:

- Choisissez quatre objets ou plus qui sont différents (ou les mêmes objets qui semblent différents).
- Répartissez tous les participants en équipes égales. Décrivez un scénario dans lequel chaque équipe doit résoudre un problème en utilisant uniquement ces objets.
- Il peut s'agir de n'importe quoi, de "Vous êtes échoués sur une île déserte" à "Vous sauvez le monde du COVID-19".
- Demandez à chaque équipe de classer les objets en fonction de leur utilité dans ce scénario spécifique, ainsi que leur raisonnement.



Temps

15-20 minutes



Nombre de participants

Illimité



Matériel nécessaire

Quatre objets ou plus



Objectif

Cette activité stimule la créativité d'équipé dans la résolution des problèmes activity inspires team

À vous de jouer!

Que signifie l'écoute attentive?

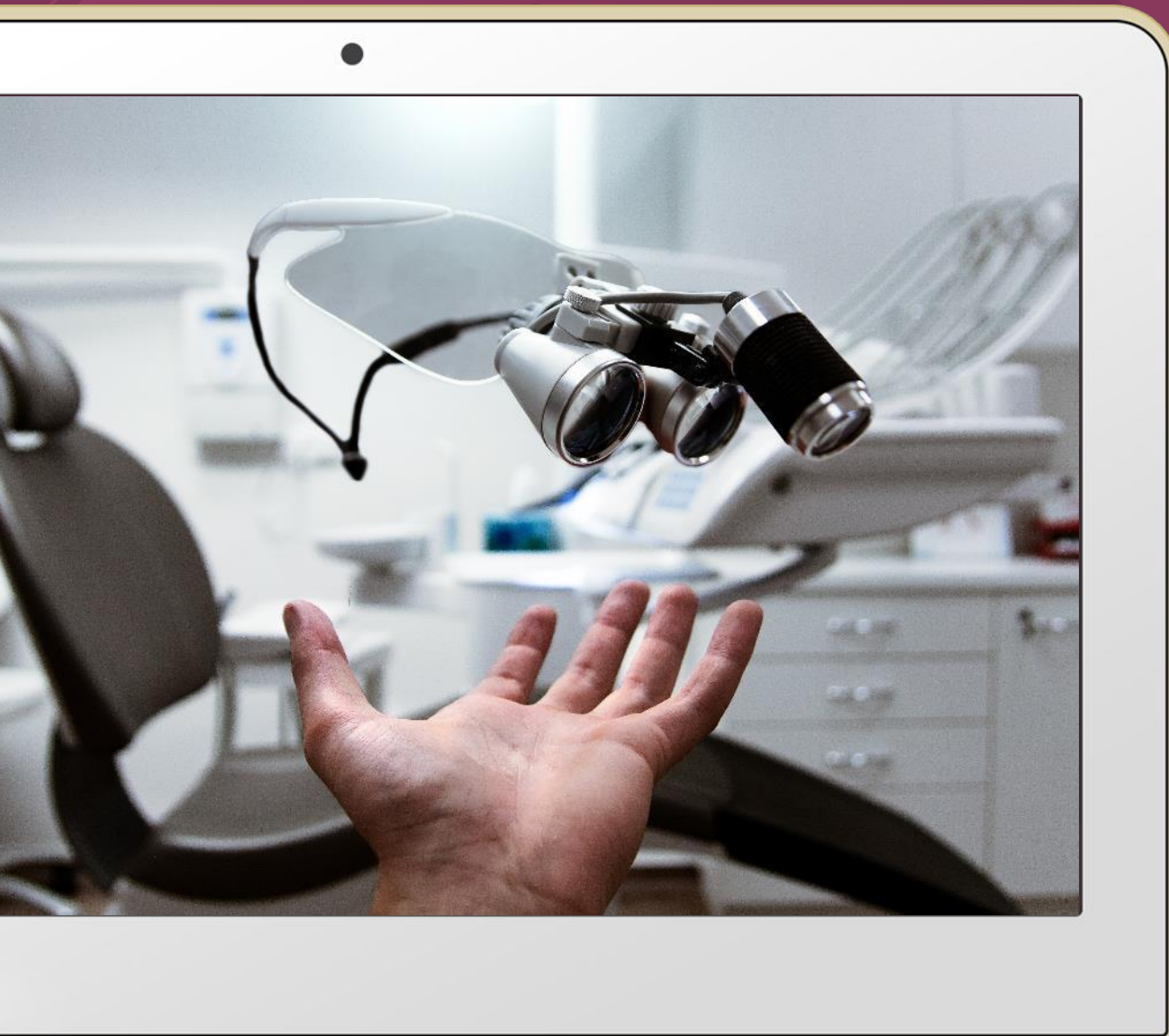
- a. prêter attention à la conversation, ne pas interrompre et prendre le temps de comprendre ce dont parle l'interlocuteur.
- b. rechercher et explorer de manière très approfondie : faire l'objet d'une enquête pénétrante.
- c. comprendre et partager les sentiments d'autrui.

Pourquoi la communication efficace est importante?

- a. Une communication efficace peut vous aider à persuader les autres.
- b. Une communication efficace peut vous aider à influencer les autres
- c. Une communication efficace peut vous aider à comprendre une personne ou une situation.
- d. Une communication efficace peut vous aider à résoudre les différends et à instaurer la confiance et le respect.
- e. Toutes les réponses sont correctes.

Quelles sont les barrières communicatives et comment pouvez-vous les surmonter?





“La communication – la connexion

humaine– est la clé de la réussite

personnelle et professionnelle.”

Paul J. Meyer

- A leader's guide: Communicating with teams, stakeholders, and communities during COVID-19

Ana Mendy, Mary Lass Stewart, Kate VanAkin. April 2020.

- Quick Stress Relief

Jeanne Segal, Melinda Smith, Lawrence Robinson. March 2020.

- Behavioral Communication Style Evaluation
Based on the work of Tony Alessandra

- 8 Great Tricks For Reading People's Body Language
Travis Bradberry, Ph.D., TALENTSMART

Références



**WE GET
FORMATION POUR FEMMES
ENTREPRENEURS
GÉNÉRATRICES DE REVENUS
MERCI!**



✉ wegetproject@gmail.com

🌐 we-get.eu

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects 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 ."



Co-funded by
the European Union