

Communication

Cet outil d'apprentissage a pour objectif d'aider les utilisateurs à :

1. Comprendre la compétence
2. Réfléchir à la manière dont ils utilisent chaque compétence et les identifier
3. Participer à des activités pour développer les compétences

Qu'est-ce que la communication?

Le Bureau des Compétences pour réussir définit la communication comme suit :

Votre capacité à recevoir, comprendre, considérer et partager des informations et des idées en parlant, en écoutant et en interagissant avec les autres.



Réflexion

Il y a de nombreuses tâches qui nécessitent de la communication.

Cochez les tâches de communication que vous pouvez accomplir en toute confiance.

- ☐ Écouter et parler dans des situations familières, de sujets prévisibles. *Par exemple, discuter des plans pour une sortie de pêche de fin de semaine avec des oncles.*
- ☐ Communiquer l'information clairement. *Par exemple, informer votre superviseur de l'heure à laquelle vous serez au travail.*
- ☐ Être attentif lorsque d'autres personnes parlent. *Par exemple, écouter activement ce qui est dit et poser des questions pour confirmer votre compréhension.*
- ☐ Changer de langue ou de ton en fonction de la personne à laquelle vous parlez. *Par exemple, utiliser des mots plus simples lorsque vous parlez à des enfants.*
- ☐ Parler dans des situations inconnues ou imprévisibles. *Par exemple, répondre à des questions lorsque vous faites une présentation à des personnes que vous ne connaissez pas.*
- ☐ Parler à de grands groupes de personnes. *Par exemple, diriger une visite guidée d'un grand groupe.*
- ☐ Reconnaître l'influence culturelle sur le style de communication. *Par exemple, dans certaines cultures, le contact visuel est un signe de respect et un moyen d'indiquer que vous écoutez activement. Dans d'autres cultures, il est plus respectueux d'éviter le contact visuel direct.*
- ☐ Être attentif aux indices de communication non verbale. *Par exemple, si quelqu'un s'éloigne lorsque vous lui parlez, vous voudrez peut-être lui donner plus d'espace personnel.*



Regardez les tâches que vous n'avez pas cochées. Nous les appelons « vos tâches à développer ».

Comment utilisez-vous vos compétences en communication à la maison et/ou au travail?

Activité un

Aujourd'hui, c'est votre premier jour de travail dans la cuisine d'un restaurant de votre communauté.

Avec un autre membre de la communauté, vous êtes formés par le superviseur de la cuisine.

Le superviseur décrit les procédures de sécurité du restaurant et montre les sorties de secours.



Que pouvez-vous faire pour montrer que vous écoutez attentivement?

(Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

- ☐ Positionnez votre corps de manière à faire face au superviseur et/ou regardez-le pendant qu'il parle.

- ☐ Essayez de ne pas interrompre le superviseur de la cuisine lorsqu'il parle.

- ☐ Hochez la tête pour indiquer que vous comprenez ce qu'il dit.

- ☐ Tournez-vous pour regarder les sorties de secours lorsqu'elles sont montrées.

- ☐ Une fois que le superviseur de la cuisine a terminé de parler, posez des questions sur tout ce qui n'était pas clair.

Activité un : analyse

Réponse du coach en compétences :

Toutes ces actions montrent que vous êtes attentif.

Si vous n'avez pas sélectionné toutes les options, ce n'est pas grave non plus. Chacun a des styles de communication différents. Les options incluses ci-dessus sont simplement certaines des formes de langage corporel les plus courantes que les gens utilisent pour indiquer qu'ils sont attentifs. Et il y a probablement beaucoup d'autres façons de montrer que vous prêtez attention dans cette situation!

Le cadre Compétences pour réussir comporte trois niveaux de complexité, ou de difficulté, pour les tâches de communication : débutant, intermédiaire et avancé.

Il s'agit d'une tâche de communication de niveau débutant car il suffit d'écouter les renseignements, en petit groupe. Vous n'avez probablement pas besoin de beaucoup parler, mais écouter est tout aussi important que parler lorsqu'il est question d'une communication efficace.



Vous avez tout entendu, mais vous êtes préoccupé par le fait que certains de vos collègues n'ont peut-être pas pu entendre le chef clairement.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins or other markings on the paper.



Activité deux : analyse

Suggestions du coach en compétences :

Vous pourriez parler avec plusieurs personnes.

1. Vos collègues :

- Demandez-leur s'ils ont pu entendre ce qui a été dit pendant la réunion.
- Si ce n'est pas le cas, dites-leur ce que vous avez entendu ou suggérez-leur de parler au chef de chantier pour vous assurer qu'ils connaissent les détails importants de la journée.

2. Le chef de chantier :

- Informez-le que le bruit de fond a rendu l'écoute difficile pendant la réunion sur la sécurité.
- Si vos collègues ont dit qu'ils ont manqué une grande partie de l'information, suggérez au chef de chantier de convoquer une autre réunion pour revoir l'information.

3. Le conducteur de machines/chef de chantier :

- Demandez si la machinerie lourde peut être laissée de côté pendant les réunions sur la sécurité.

Si votre réponse était différente de ces suggestions, cela ne signifie pas qu'elle est incorrecte! Une bonne réponse à cette question consiste à identifier une ou plusieurs personnes qui ont pu être impactées par le bruit fort et à leur poser des questions et/ou à les informer du problème.

Il s'agit d'une tâche de communication de niveau intermédiaire. Elle est plus complexe que la tâche précédente parce qu'elle implique plus de personnes et qu'il y a plus d'obstacles à la compréhension. Elle implique également de communiquer différentes choses à différentes personnes. Et, pour chaque personne à qui vous parlez, sa réponse vous indiquera ce que vous ferez ensuite.



Importance de la communication

De solides compétences en communication aident les individus à établir des relations fortes avec leurs collègues, amis et membres de la communauté, y compris ceux issus de milieux et cultures différents. La capacité à écouter, être attentif aux autres et à les comprendre influence la capacité à collaborer (travail d'équipe), à résoudre des problèmes et à innover de nouvelles façons de faire, que ce soit au travail ou dans la vie quotidienne.

Pour plus d'informations sur la communication, consultez les composantes de la compétence et les descripteurs de maîtrise sur le site Web [Compétences pour réussir](#). Pour plus d'informations sur le projet de mise à jour du Parcours Compétences pour réussir pour les Autochtones, veuillez consulter le site Web du [Collège Douglas](#).

Poursuivez l'itinéraire

Comment aimeriez-vous améliorer vos compétences en communication?
