



**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

**COMPÉTENCE DE COMMUNICATION  
LE CONSEIL**





**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

## COMPÉTENCE DE COMMUNICATON

### 1. But

- L'objectif de ce sujet est d'aider les personnes des RH mais aussi d'un large éventail d'entreprises et d'institutions à prendre conscience de l'importance majeure que la communication revêt tant sur le plan personnel que professionnel.

### 2. Objectifs

- Comprendre l'importance des compétences en communication
- Pour améliorer vos compétences en communication
- Pour comparer de bonnes compétences en communication avec de mauvaises compétences en communication

### 3. Contenu - les points/chapitres les plus importants de ce sujet

- Qu'est-ce que les compétences en communication ?
- L'importance des compétences en communication
- Comment améliorer vos compétences en communication
- Bonnes compétences en communication pour une belle carrière
- Mauvaise communication au travail

## Que sont les compétences en communication ?

Les compétences en communication sont les capacités que vous utilisez lorsque vous donnez et recevez différents types d'informations. Certains exemples incluent la communication de nouvelles idées, de nouveaux sentiments ou même une mise à jour sur votre projet.

Les compétences en communication impliquent l'écoute, la parole, l'observation et l'empathie.

Il est également utile de comprendre les différences dans la façon de communiquer par le biais d'interactions en face à face, de conversations téléphoniques et de communications numériques telles que le courrier électronique et les médias sociaux.





**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

## **L'importance des compétences en communication**

Avoir de solides compétences en communication aide dans tous les aspects de la vie - de la vie professionnelle à la vie personnelle et tout ce qui se trouve entre les deux.

D'un point de vue commercial, toutes les transactions résultent de la communication.

De bonnes compétences en communication sont essentielles pour permettre aux autres et à vous-même de comprendre les informations avec plus de précision et plus rapidement.

En revanche, de mauvaises compétences en communication entraînent de fréquents malentendus et de la frustration. Dans une enquête LinkedIn 2016 menée aux États-Unis, la communication était en tête de liste des compétences non techniques les plus recherchées par les employeurs.



**BOOST**  
**TRAIN & RETAIN**

1	Communication	57.9%
2	Organization	56.5%
3	Teamwork	56.4%
4	Always Punctual	55.9%
5	Critical Thinking	55.8%
6	Social Skills	55.8%
7	Creativity	55.0%
8	Interpersonal Communication	55.0%
9	Adaptability	54.9%
10	Friendly Personality	54.6%



**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

**CFI**

Technical Skills

IQ (Intelligence Quotient)

Following Rules

Learned in School

Easily Testable

Can be Learned

Heavy Focus in

Interpersonal

EQ (Emotional

Changing Rules

Learned in Life

**Interpersonal  
Skills**





**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

## Comment améliorer vos compétences en communication

Voici quelques conseils à surveiller lorsque vous cherchez à améliorer votre capacité à communiquer efficacement avec les autres





## Comment améliorer vos compétences en communication



**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

### 1. Écoute

Pour devenir un bon communicant, il est important d'être un bon auditeur. Il est important de pratiquer l'écoute active : faites très attention à ce que les autres disent et clarifiez les ambiguïtés en reformulant leurs questions pour une meilleure compréhension.

### 2. Concision

Faites passer votre message en aussi peu de mots que possible. N'utilisez pas de mots de remplissage et allez droit au but. La divagation amènera l'auditeur à se déconnecter ou à ne pas être sûr de ce dont vous parlez. Évitez de parler de manière excessive et n'utilisez pas de mots susceptibles de semer la confusion dans l'auditoire.

### 3. Langage corporel

Il est important de pratiquer un bon langage corporel, d'utiliser le contact visuel, d'utiliser des gestes de la main et de surveiller le ton de la voix lors de la communication avec les autres. Une position corporelle détendue avec un ton amical vous aidera à vous rendre accessible aux autres.

Le contact visuel est important dans la communication – regardez la personne dans les yeux pour indiquer que vous êtes concentré sur la conversation. Mais assurez-vous de ne pas regarder la personne car cela peut la mettre mal à l'aise,





**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

## **Comment améliorer vos compétences en communication**

### **4. Confiance**

Soyez confiant dans ce que vous dites et dans vos interactions de communication avec les autres. Être confiant peut être aussi simple que de maintenir un contact visuel, de maintenir une position corporelle détendue et de parler avec concision. Essayez de ne pas donner l'impression que les déclarations ressemblent à des questions et évitez d'essayer de paraître agressif ou dégradant.

### **5. Ouverture d'esprit**

Dans les situations où vous n'êtes pas d'accord avec ce que quelqu'un d'autre a à dire, que ce soit avec un employeur, un collègue ou un ami, il est important de sympathiser avec son point de vue plutôt que de simplement essayer de faire passer votre message. Respectez l'opinion des autres et n'ayez jamais recours à l'humiliation de ceux qui ne sont pas d'accord avec vous.



## **Comment améliorer vos compétences en communication**

### **6. Respecter**

Respecter ce que les autres ont à dire et les reconnaître est un aspect important de la communication. Être respectueux peut être aussi simple que de prêter attention à ce qu'ils ont à dire, d'utiliser le nom de la personne et de ne pas être distrait. En respectant les autres, l'autre personne se sentira appréciée, ce qui conduira à une conversation plus honnête et productive.

### **7. Utiliser le bon support**

Il existe plusieurs formes de communication à utiliser – il est important de choisir la bonne. Par exemple, communiquer en personne sur des sujets graves (licenciements, changements de salaire, etc.) est plus approprié que d'envoyer un e-mail à ce sujet.



**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

## **De bonnes compétences en communication pour une belle carrière**

Réussir sa carrière nécessite de bonnes capacités de communication. Vous devez savoir ce que vous voulez et comment vous allez l'atteindre. Être un excellent communicateur peut vous aider à propulser votre carrière.

De bonnes compétences en communication peuvent vous aider à décrocher une entrevue et à réussir le processus de sélection. Être capable de bien articuler offre un avantage significatif. Pour faire votre travail efficacement, vous devez discuter des problèmes, demander des informations, interagir avec les autres et avoir de bonnes compétences en relations humaines - tout cela fait partie d'avoir de bonnes compétences en communication. Ils aident à être bien vous entourent.



## Mauvaise communication au travail

La communication est le moteur du succès au travail. Bien que les inconvénients d'une mauvaise communication avec les autres puissent ne pas être apparents à court terme, cela a un effet paralysant sur le lieu de travail à long terme. Voici quelques signes de mauvaise communication :



**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

Manque de communication spécifique

Utiliser les mauvais médiums pour transmettre des messages importants

Communication passive-agressive

Manque de suivi et de considération

Blâmer et intimider les autres

Ne pas écouter

Un exemple de mauvaise communication serait les avis de licenciement de RadioShack en 2006.

La chaîne d'électronique a licencié 400 salariés en prévenant les salariés par mail. L'entreprise a fait face à un contrecoup important après le déménagement, beaucoup étant surpris qu'elle ait utilisé le courrier électronique au lieu de réunions en face à face.

La mauvaise communication de Radioshack résultait de l'utilisation du mauvais moyen de communication avec ses employés. Les employés de l'entreprise se sentaient déshumanisés et en voulaient par la suite à l'entreprise.



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.

