



Communication Efficace



Bienvenue à notre session sur la communication efficace, spécialement conçue pour les superviseurs et les techniciens. Vous apprendrez l'écoute active, la communication verbale et non-verbale, la communication écrite et l'adaptation aux styles de communication. À la fin de cette session, vous serez équipé pour améliorer la collaboration et la productivité sur le terrain.



Écoute Active

L'écoute active signifie se concentrer pleinement sur l'interlocuteur, comprendre son message, répondre de manière réfléchie et se souvenir de ce qui a été dit. Cela est crucial pour instaurer la confiance et montrer du respect pour le point de vue des techniciens.



Écoute Active

Techniques:

Maintenir le contact visuel

Hocher la tête

Utiliser des affirmations verbales (comme "je vois" ou "je comprends")

Résumer

LA COMMUNICATION NON VERBALE



Le langage du corps

Les gestes, les expressions faciales et la posture transmettent des émotions et des attitudes, ajoutant de la profondeur aux messages verbaux.



Ton de la voix

L'inflexion, la hauteur et le volume de la voix communiquent des sentiments et des intentions, influençant la façon dont les messages sont perçus.



Lentilles de contact

Établit une connexion et une attention, signalant l'engagement et l'intérêt pour la conversation.



Cohérence non verbale

Assurer l'alignement entre les signaux verbaux et non verbaux pour éviter toute confusion et améliorer la clarté de la communication.

Écoute Active

Avantages:

- Construit la confiance
- Améliore la compréhension
- Renforce les relations de travail

Défis:

- Exige de la concentration
- Surmonter les distractions sur le terrain



Écoute Active

Exercice Pratique:

- **Partage d'histoires:** En groupes de trois, partagez une expérience technique récente et pratiquez les techniques d'écoute active.

Outil Pratique:

- **Loom:** Utilisez Loom pour enregistrer des sessions de communication et analyser les techniques d'écoute active.

Communication Verbale

Clarté et Concision: Utilisez un langage simple et soyez spécifique pour éviter les malentendus.

Ton et Rythme:

- Ton de voix calme et régulier
- Rythme de parole modéré



Communication Verbale

Avantages:

- Réduit les malentendus
- Améliore la clarté

Exercice Pratique:

Pratique de Discours: Préparez et présentez un court discours en vous concentrant sur la clarté et le ton.





Communication Non-Verbale

Langage Corporel:

- Gestes pour souligner des points
- Posture ouverte et détendue
- Expressions faciales positives

Contact Visuel:

- Engagement et intérêt
- Confiance

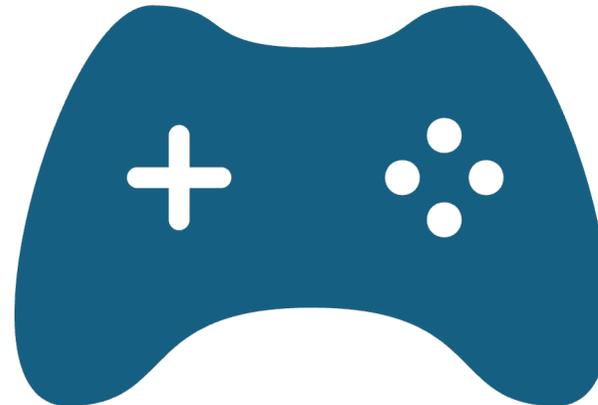
Communication Non-Verbale

Avantages:

- Renforce le message verbal
- Améliore l'engagement

Exercice Pratique:

Jeux de rôle: En binômes, jouez différentes situations et observez les signaux non-verbaux.



Communication Écrite

Structure et Clarté: Utilisez des titres et des points de balle, et des paragraphes courts. Relisez toujours votre travail.

Ton et Formalité:

- Ajustez en fonction du public
- Évitez l'argot



Communication Écrite

Avantages:

- Clarté et précision
- Professionnalisme

Exercice Pratique:

Rédaction de courriel: Écrivez un courriel professionnel et révisiez-le en groupe pour améliorer la structure et le ton.



Styles de Communication

Passif

Agressif

Passif-Agressif

Assertif

Styles de Communication

Adapter Votre Style:

- Reconnaître les styles des autres
- Ajuster votre approche

Avantages:

- Améliore la compréhension
- Favorise le respect

Communication Styles

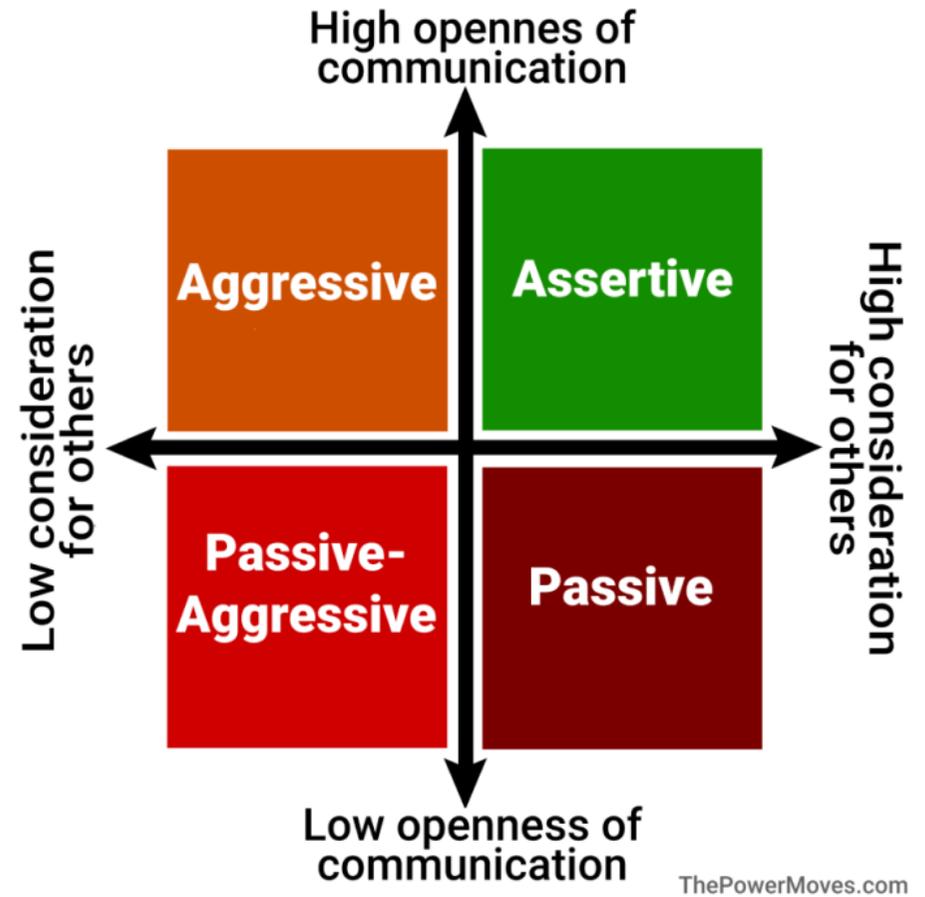


Image created by Sarah Santiago, LPC, using Canva Pro

Styles de Communication

Exercice Pratique:

- **Analyse de Style:** En groupes, discutez des exemples de chaque style de communication et pratiquez l'adaptation de votre style.



Résumé Final

La communication efficace est essentielle pour les superviseurs et les techniciens travaillant dans les métiers techniques. Elle comprend l'écoute active, la communication verbale et non-verbale, la communication écrite, et l'adaptation aux différents styles de communication. En appliquant ces techniques, vous pouvez améliorer la collaboration et la productivité sur le terrain.

Exercice de Mise en Situation

Scénario Technique: En groupes de quatre, imaginez une situation où un technicien rencontre un problème sur le terrain. Un membre joue le rôle du superviseur, un autre celui du technicien, et les deux autres observent. Pratiquez les techniques de communication étudiées pour résoudre le problème. Ensuite, discutez de ce qui a bien fonctionné et des aspects à améliorer.