



LA COMMUNICATION



Bienvenue dans le cours 350-42E-MA

Communication au sein d'une équipe de projet Web

1. Présentations
2. Le travail en équipe
3. La communication
4. Le cours et ses évaluations



Place aux présentations!

Qui suis-je?

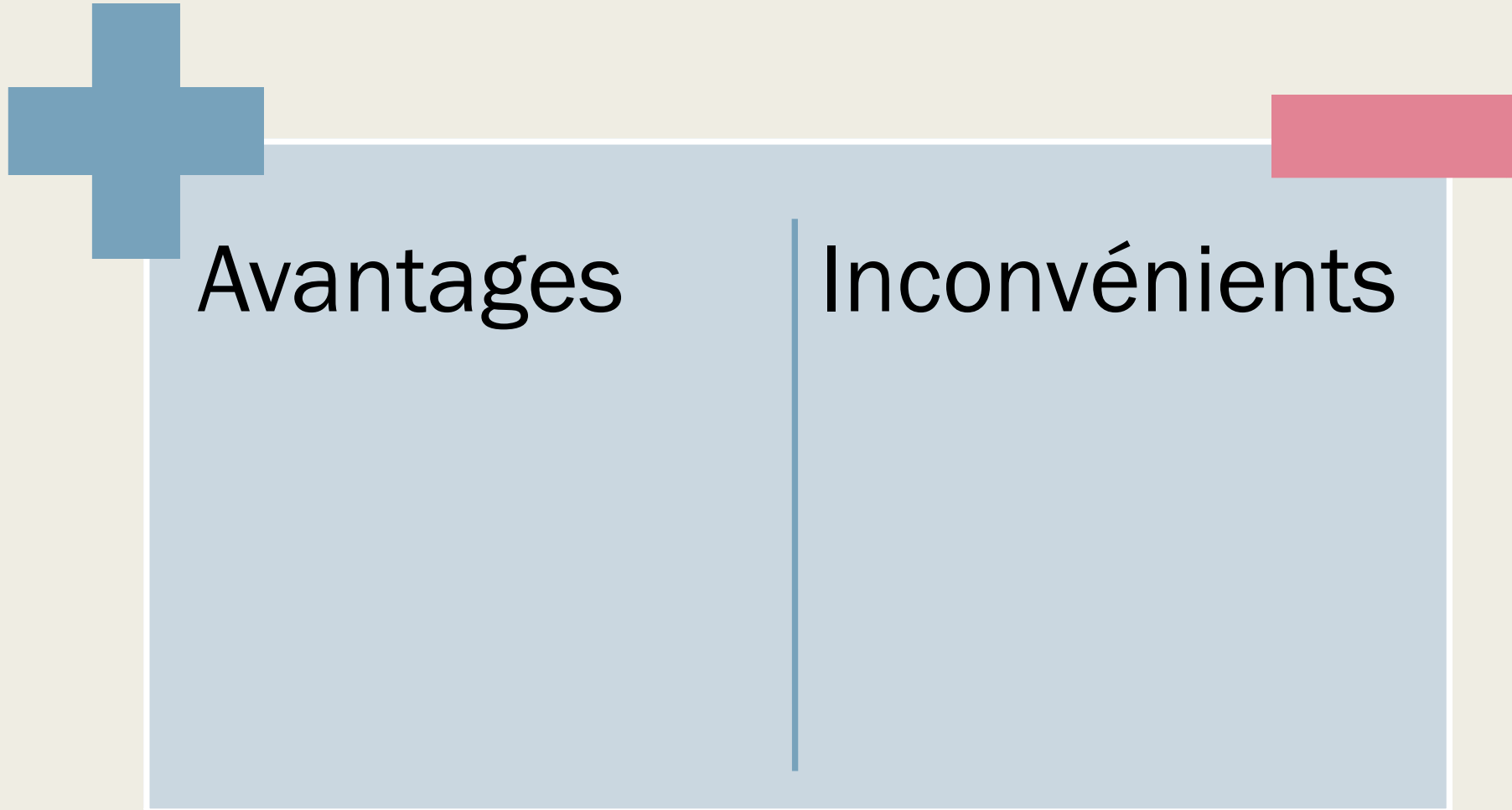
Et vous?

Les situations de travail en équipe

Quelles sont les situations de travail en équipe et situations interpersonnelles que vous rencontrerez sur votre milieu de travail?



Les avantages et les inconvénients du travail en équipe



Intelligence émotionnelle

Prendre conscience de ses sentiments
et savoir bien les utiliser pour orienter les décisions

Gérer ses sentiments pour faciliter le travail
(vs entraver le travail...)

Utiliser ses envies pour se guider à travers un projet;
persévérer malgré les frustrations, rester motivé

Être empathique aux sentiments d'autrui;
être capable de comprendre le point de vue de l'autre

Déchiffrer les émotions des autres; réagir avec tact; savoir persuader, négocier;
être capable de régler les conflits d'équipe et coopérer

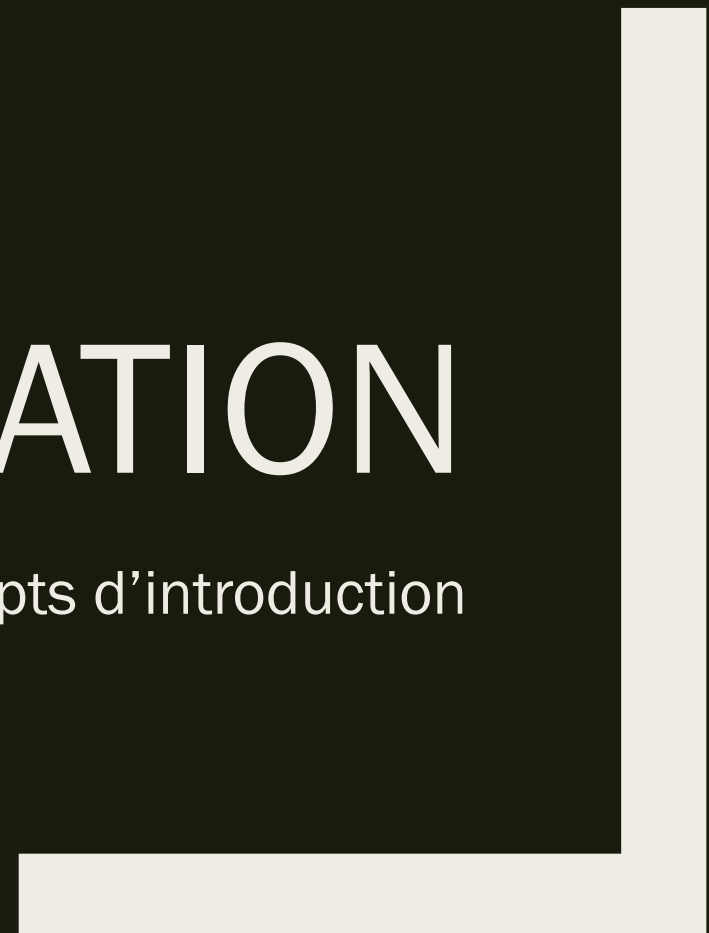
« Entre ce que je pense,
Ce que je veux dire,
Ce que je crois dire,
Ce que je dis,
Ce que vous avez envie d'entendre,
Ce que vous entendez,
Ce que vous comprenez...
Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à
communiquer.
Mais essayons quand même... »

VRAI ou FAUX?

1. Les bons communicateurs sont nés ainsi, ils ne le sont pas devenus.
2. Plus nous communiquerons, meilleure sera la communication.
3. L'écoute efficace peut s'enseigner.
4. La meilleure façon de communiquer avec une personne d'une autre culture, c'est de faire comme si on communiquait avec une personne de sa propre culture.
5. Quand le message verbal et le non-verbal se contredisent, les gens se fient au message verbal.

LA COMMUNICATION

Concepts d'introduction



La communication

1. Définition
2. Pourquoi communiquer?
3. Les modèles de la communication
4. Mythes de la communication
5. Les caractéristiques de la communication
6. Conseils pour une bonne communication

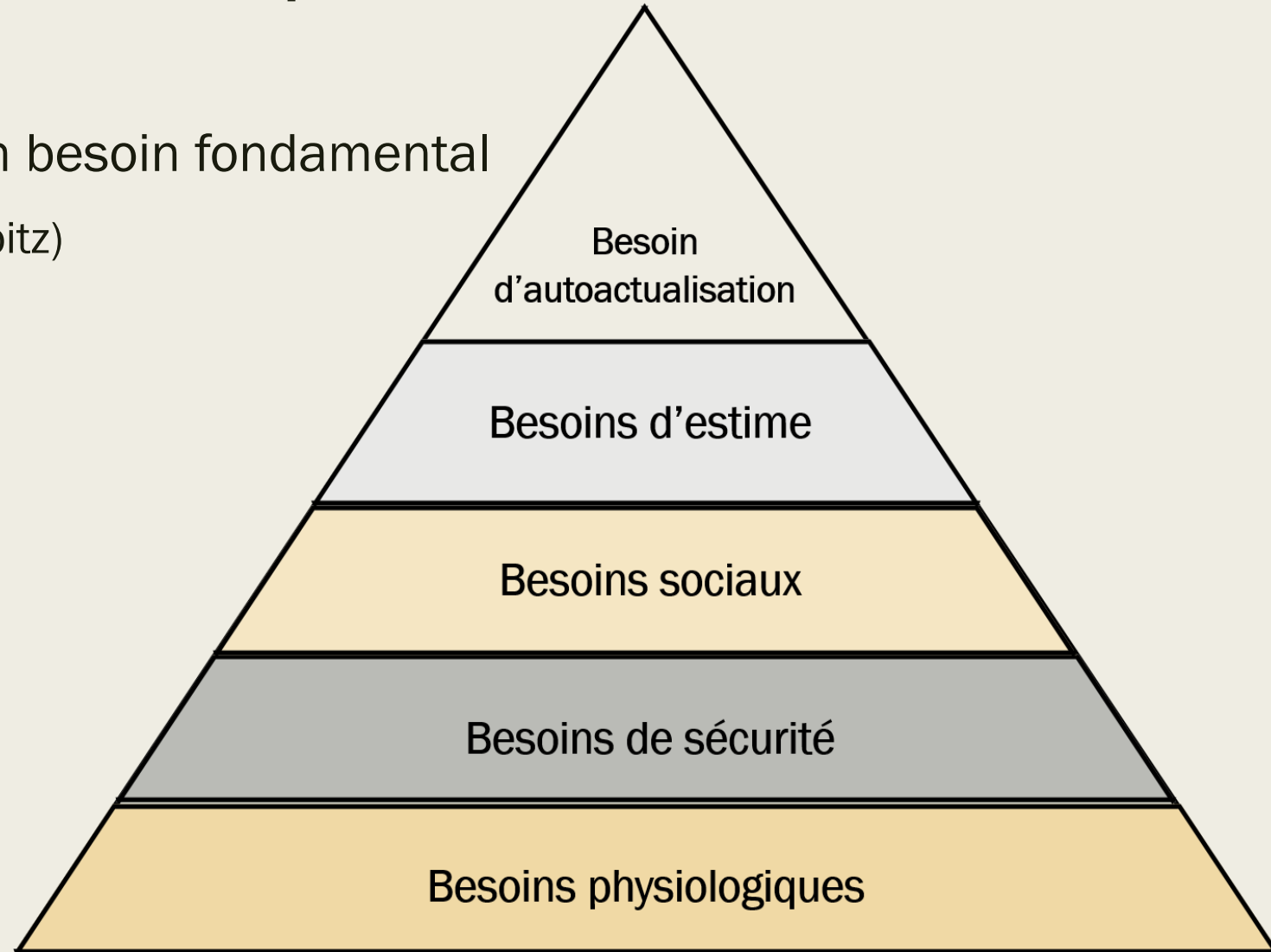
1. Petite définition, grand concept

- **Processus dynamique** par lequel un **individu** établit une **relation avec quelqu'un**
- Vise à **transmettre** ou à **échanger** des **idées, des connaissances, des émotions**
- Moyens: langue orale et/ou écrite
Autres: gestes, dessin, musique, médias sociaux, etc.

2. Pourquoi communiquer?

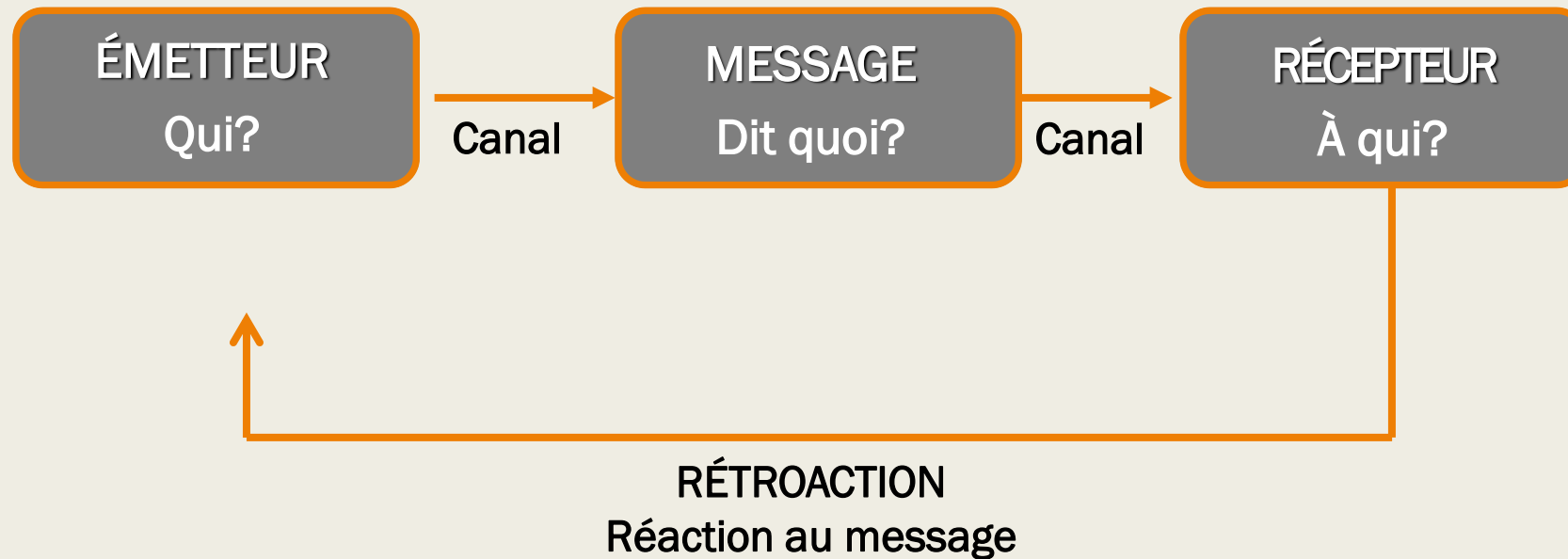
La communication serait un besoin fondamental

(Observations de Frederic II et Spitz)



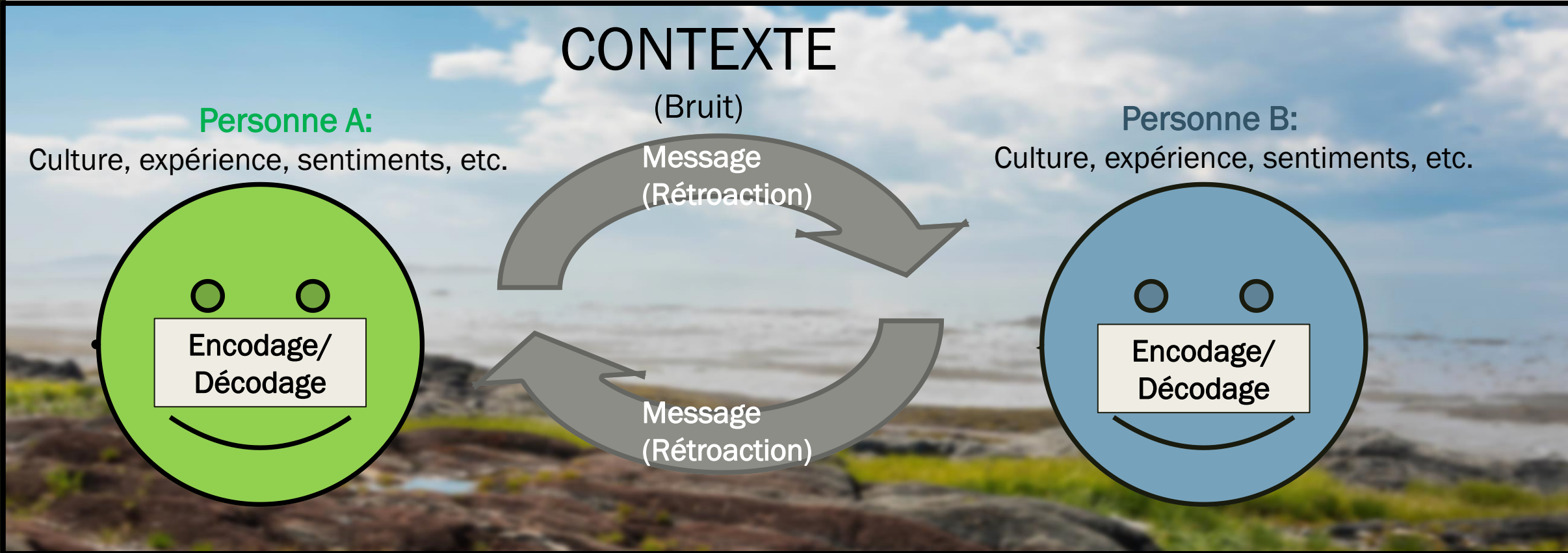
3. Les modèles de la communication:

Le modèle linéaire



3. Les modèles de la communication:

Le modèle transactionnel



3. Les modèles de la communication

Définitions en vrac

Rétroaction:

- **Information retransmise** à l'émetteur par le récepteur
- Permet de vérifier si le message a bien été compris
- Verbale ou non verbale

Canal:

- Voie par laquelle **passse le message**
- Multiple: Auditif, verbal, visuel

Téléphone, texto, chat, télévision, courriel, lettre, etc.

Bruit:

- Facteurs pouvant **nuire à a transmission** du message, obstacles à la communication
- Facteurs **physiologique** (ex: déficience auditive), **psychologiques** (ex: stress, idées préconçues) et **sémantiques** (ex: mauvaise interprétation)

4. Les mythes de la communication

❖ La communication est toujours préférable :

« Plus » ne signifie pas toujours « mieux »

❖ La communication résout tous les problèmes :

Ce n'est pas toujours simple de savoir quand la communication est importante.

❖ La communication est un don naturel:

Ça s'apprend!

❖ La signification est dans les mots

Les mots ont un sens qui peut être varier d'un locuteur à un autre

Mythe: La signification est dans les mots

Langage polarisant:

dites le contraire de...

- *Heureux*
- *Long*
- *Riche*
- *Vie*
- *Santé*
- *Fort*
- *Lourd*
- *Beau*

Et si on vous avait demandé une signification intermédiaire?

5. Les caractéristiques de la communication

La communication est...

- ❖ **Irréversible** : On ne peut pas revenir en arrière. Il vaut mieux être prudent
- ❖ **Intentionnelle...ou non** : ex. message non verbaux involontaires
- ❖ **Inévitable** : Ne rien faire, c'est aussi communiquer
- ❖ **Unique** : Les gens changent, l'environnement change,
les situations changent...

6. Conseils pour une bonne communication

- Tenir compte des **différences**: Personnalité, culture, expériences, âge, sexe, etc.
- Tenir compte de **l'espace, du temps, de l'environnement**
- Faire preuve d'**écoute** (verbal et non-verbal)
- Utiliser un **langage précis** et clair
- Faire preuve **d'ouverture, d'empathie**
- Faire preuve **d'introspection**



Déroulement du cours

- Exposés théoriques
- Ateliers et exercices en classe
- Réflexions

Évaluations

- Travail 1 (30%) – Cours 6
- Examen théorique (25%) – Cours 10
- Épreuve finale (45%) – Cours 14 et 15

