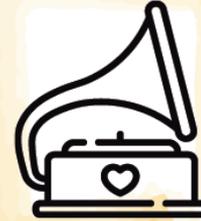
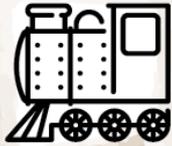


# PAST-TIMES



**Apprentissage en ligne**

# Module 1: Défis Pédagogiques

*Unit 1.1. Apprendre en ligne et travailler dans des environnements en ligne dynamiques*



# *Stratégies et barrières de communication*

- ▣ Pour parvenir à une communication efficace, nous devons nous concentrer sur les barrières et les stratégies.

# Barrières

- ▣ **Éprouver une surcharge d'informations.** Trop de messages ou d'informations peuvent rendre très difficile l'écoute complète. Essayez de vous concentrer sur les informations pertinentes et les points centraux qui sont véhiculés.
- ▣ **Critiquez l'orateur.** Ne soyez pas distrait par les évaluations critiques de l'orateur. Concentrez-vous sur ce qu'ils disent - le message - plutôt que sur le messenger.
- ▣ **Être distrait par le bruit émotionnel.** Nous réagissons émotionnellement à certains mots, concepts et idées et à une foule d'autres signaux du locuteur (apparence, signaux non verbaux tels que les gestes, etc.). Vous avez également des signaux verbaux et un langage corporel.

- **Stéréotypage et généralisation.** Ne vous accrochez pas aux idées préconçues sur les gens ou les choses. Nous voyons souvent ce que nous voulons voir, formant une impression à partir d'une petite quantité d'informations ou d'expérience, et en supposant qu'elle est hautement représentative de la personne ou de la situation dans son ensemble.
- **N'investissez pas de temps.** Faire des suppositions et ignorer les détails ou les circonstances peut conduire à des idées fausses. Nous manquons de détails importants et ignorons la complexité de la situation. Les gens ont besoin de temps pour apprendre à enseigner aux autres.
- **Avoir une vue déformée.** Se concentrer sur les aspects négatifs d'une conversation ou d'une situation est une habitude courante chez de nombreuses personnes. Bien que nous puissions reconnaître le positif, nous accordons souvent plus de poids au négatif, permettant à un commentaire négatif d'éclipser de nombreux commentaires positifs.

- **Manque de clarté.** Évitez le langage abstrait et trop formel, les expressions familières et le jargon.
- **Sauter aux conclusions.** Ne supposez pas que vous connaissez les raisons des événements ou que certains faits ont nécessairement certaines implications. Assurez-vous d'avoir toutes les informations, puis parlez des faits en ce qui concerne les significations ou les interprétations que vous leur attribuez.
- **Réponses dysfonctionnelles.** Ignorer ou ne pas répondre à un commentaire ou à une question compromet rapidement une communication efficace. De même, répondre avec un commentaire non pertinent annulera une véritable communication. L'interruption des autres crée également un environnement médiocre.
- **Manque de confiance.** Le manque de confiance peut être un obstacle majeur à une communication efficace. La timidité, la difficulté à s'affirmer ou une faible estime de soi peuvent nuire à votre capacité à faire connaître vos besoins et vos opinions. Ne pas connaître vos droits et vos opportunités peut vous empêcher d'exprimer ouvertement vos besoins.

# Stratégies

- **Arrêtez.** Concentrez-vous sur l'autre personne, ses pensées et ses sentiments. Éloignez-vous de vos soucis et accordez toute votre attention à l'orateur.
- **Regardez.** Faites attention aux messages non verbaux (vidéos). Notez le langage corporel et les indices non verbaux pour permettre une compréhension plus riche du propos de l'orateur.
- **Ecoutez.** Écoutez l'essence des pensées de l'orateur: détails, idées principales et ce qu'elles signifient. Recherchez une compréhension générale de ce que l'orateur essaie de communiquer, plutôt que de réagir à des mots individuels.
- **être empathique.** Imaginez ce que vous ressentiriez dans leur situation. Soyez empathique avec les sentiments de l'orateur en gardant un centre calme en vous. Vous n'avez pas besoin d'être impliqué dans tous leurs problèmes ou problèmes tant que vous reconnaissez ce qu'ils vivent.

- **Poser des questions.** Utilisez les questions pour clarifier votre compréhension et pour montrer votre intérêt pour ce qui est dit.
- **Paraphrase.** Si vous n'avez pas de questions spécifiques à poser, vous pouvez choisir de répéter à l'orateur, dans vos propres mots, ce que vous avez emporté, pour permettre à l'orateur de clarifier n'importe quel point (Weger et al., 2010).
- **Analysez vos perceptions.** Remettez en question vos perceptions et réfléchissez à la manière dont elles se forment. Vérifiez régulièrement les autres autour de vous et soyez conscient des hypothèses que vous faites. Recherchez plus d'informations et de commentaires.

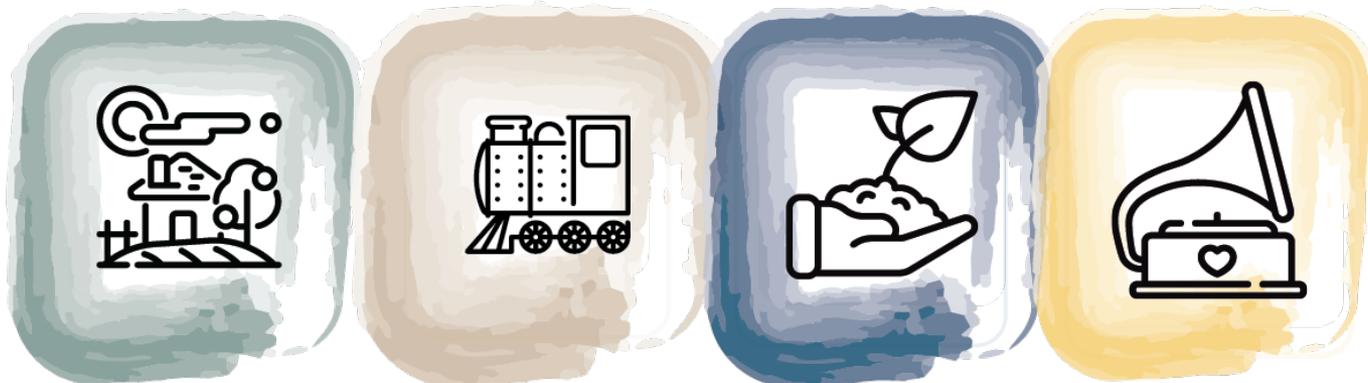
- **Travaillez pour améliorer votre perception.** Augmentez votre conscience des barrières à la perception et vers lesquelles vous tendez. Recherchez des commentaires honnêtes et constructifs des autres.
- **Concentrez-vous sur les autres.** Développez votre capacité à vous concentrer sur les autres et à mieux les comprendre en essayant d'acquérir des connaissances à leur sujet, en les écoutant activement et en imaginant ce que vous ressentiriez face à leur situation.
- **Soyez sincère plutôt que manipulateur.** Soyez vous-même, honnêtement et ouvertement. Soyez honnête avec vous-même et concentrez-vous à bien travailler avec les gens qui vous entourent et à agir avec intégrité.
- **Soyez flexible avec les autres.** Permettez d'autres points de vue et soyez ouvert à d'autres façons de faire. La diversité apporte créativité et innovation.
- **Valorisez-vous et vos expériences.** Soyez ferme sur vos droits et vos besoins. Vous sous-estimer encourage les autres à vous sous-estimer aussi. Offrez vos idées et attendez-vous à être bien traité.



Merci  
pour votre attention



# PAST-TIMES



inn<sup>o</sup>ventum



INNEO



S V E B ■  
F S E A ■



Erasmus+

**movetia**

Austausch und Mobilität  
Echanges et mobilité  
Scambi e mobilità  
Exchange and mobility

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.