



MODULE 13

Je mobilise et je travaille avec les autres

Objectif pédagogiques

Vous apprendrez ici :

- Comment communiquer efficacement dans un environnement professionnel.
- Comment identifier et sélectionner les outils numériques de collaboration et de communication.
- Comment appliquer les techniques d'argumentation et fournir des preuves pour vos arguments.



Figure 1: Collaboration

Informations de base



Dans ce module, vous apprendrez des méthodes pour garder le contrôle de votre entreprise verte.



Ce module contient trois exercices.



Vous aurez besoin de 15 h pour terminer le module.



Vous devez obtenir 66% de bonnes réponses pour réussir ce module.



Vos professeurs sont Amer et Ahmad.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ POUR LES LIENS EXTERNES

Ce module contient des hyperliens vers des sites Web externes.

Ces liens externes sont fournis à titre de commodité et à des fins d'information.

Uniquement, ils ne constituent pas un soutien ou une approbation par Go4DiGREEN de l'un des produits, services ou opinions de la société, de l'organisation ou de l'individu.

Go4DiGREEN n'est pas responsable de l'exactitude, de la légalité ou du contenu du site externe.

Site ou pour celui des liens ultérieurs. L'utilisation se fait à vos propres risques.

2020-1-AT01-KA226-VET-092693



Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.



Contenu

Objectif pédagogiques	1
Informations de base	0
Bienvenue au module 13	3
L'importance d'une communication efficace et quelques techniques de base	3
1- <i>Soyez un auditeur attentif</i>	<i>4</i>
2- <i>Soyez clair avec votre message.....</i>	<i>5</i>
3- <i>Votre langage corporel est important.....</i>	<i>5</i>
4- <i>Essayez d'être détendu.....</i>	<i>6</i>
5- <i>Soyez visuel.....</i>	<i>6</i>
6- <i>Faites preuve d'empathie</i>	<i>7</i>
7- <i>Complétude</i>	<i>8</i>
<i>Conclusion.....</i>	<i>8</i>
Outils et technologies numériques appropriés et accessibles pour les processus collaboratifs et les aspects de diversité culturelle et générationnelle.....	10
<i>Courriel.....</i>	<i>11</i>
<i>Messagerie instantanée.....</i>	<i>12</i>
<i>Forums en ligne</i>	<i>12</i>
<i>Plateformes de réunion en ligne</i>	<i>13</i>
<i>Plateformes de communication.....</i>	<i>14</i>
<i>Outils de partage de fichiers</i>	<i>16</i>
<i>Outils de partage de calendrier.....</i>	<i>17</i>
<i>Outils de coordination des affaires</i>	<i>17</i>



Comprendre la fracture numérique pour utiliser efficacement les outils de communication et de collaboration 18

Un conseil général pour l'accessibilité 19

Appliquer les techniques d'argumentation et fournir des preuves pour vos arguments 21

Qu'est-ce qu'un argument ?..... 21

Respecter les arguments persuasifs..... 22

..... **24**

Liste de référence 25

Liste des Figures..... 25

Bienvenue au module 13

La première partie de ce module porte sur la communication. Plus précisément, nous vous montrerons certaines techniques que vous devez posséder pour réussir dans le monde des affaires et dans tous les aspects de nos interactions avec d'autres personnes.

Dans la deuxième partie de ce module, nous examinerons les outils et technologies numériques accessibles pour les processus collaboratifs. Nous résumerons les outils les plus courants et décrirons leurs domaines d'application.

La dernière partie de ce module porte sur les techniques d'argumentation. Nous vous présenterons un concept simple que vous pouvez utiliser pour étayer vos arguments basés sur des faits.

L'importance d'une communication efficace et quelques techniques de base



Figure 2: Discussion de travail

La communication est l'un des codes essentiels de la vie, et celui qui la maîtrise peut se rendre la vie relativement facile. Une communication

efficace dans le monde des affaires permet de faire en sorte que les choses se passent bien et d'éviter de nombreuses complications.

Le manque de communication efficace peut causer de nombreux problèmes et rendre notre vie plus difficile. Dans le monde des affaires, le manque de communication efficace entraîne des problèmes avec nos collègues et peut conduire à une perte de productivité et de profit. Par conséquent, la maîtrise de compétences de communication efficaces est essentielle pour le succès de toute entreprise. Mais quelles sont les compétences de communication les plus efficaces que nous devons avoir pour réussir dans le monde des affaires et dans tous les aspects de nos interactions avec d'autres personnes ? En voici quelques-unes, selon Instagantt :

1- Soyez un auditeur attentif

Même si cela semble évident, il est important de mentionner que l'écoute est l'un des éléments essentiels d'une communication efficace. Les personnes qui écoutent activement comprennent mieux les choses et entretiennent des conversations perspicaces.



Souvenez-vous : dans le **Module 3**, au chapitre **Empathie envers les autres et écoute active - les autres opinions comme une opportunité pour de nouvelles idées**, vous avez traité de manière intensive le sujet de l'**écoute active**.

Cela signifie que les auditeurs actifs comprennent ce que l'autre essaie de dire, même si l'orateur pourrait être plus efficace dans sa communication. Cela signifie qu'un bon auditeur essaie de comprendre ce que les autres lui disent.

Parfois, les gens, en particulier sur le lieu de travail, n'écoutent pas ce que disent les autres. Ils l'ignorent ou ne l'écoutent pas avec toute leur attention. Tout cela entraîne une perte d'informations précieuses et réduit la qualité d'une communication efficace, ce qui peut nuire à l'environnement de travail.

En outre, l'écoute active vous aide également à identifier l'humeur du moment de l'orateur et les intentions qui se cachent derrière, ce qui contribue à établir un lien profond avec l'orateur. Et d'instaurer la confiance entre les membres de votre équipe.

2- Soyez clair avec votre message

Une autre compétence importante que vous devriez apprendre pour être un communicateur efficace est d'être précis et sans ambiguïté dans votre message. Votre public peut mieux vous comprendre lorsque vous êtes précis dans votre message. Être concret avec votre message signifie également fournir des détails clairs sur les informations que vous délivrez, y compris des faits et des chiffres.

En outre, vous devez également être clair et précis dans votre message. Vous voulez que votre message soit bien défini et clair afin que les autres puissent vous comprendre plus rapidement. La clarté d'un message est cruciale car elle garantit que chaque membre de l'équipe de travail peut vous comprendre sans problème ni mauvaise interprétation. Pour être clair dans votre discours, utilisez des mots simples, utilisez une voix active et soyez clair sur ce que vous voulez.

3- Votre langage corporel est important

Le langage corporel est aussi important que vos paroles. La façon dont vous bougez vos mains, votre posture et vos expressions faciales peuvent envoyer des messages positifs ou négatifs à votre interlocuteur. Par exemple, les mouvements des mains et la posture peuvent indiquer si vous

êtes confiant ou nerveux, ce qui affectera la qualité de la communication et l'effort que l'auditeur consacre à la compréhension de votre message.

L'utilisation de la communication non verbale permet d'instaurer la confiance avec les autres et d'améliorer les relations et l'efficacité de la communication. Vous pouvez améliorer votre communication non verbale en apprenant les différents gestes, tons et positions des mains. Faites également attention au langage corporel des autres pour mieux interpréter le message.

4- Essayez d'être détendu

L'anxiété et le stress peuvent avoir un impact négatif sur notre communication et nous démotiver. Lorsque nous sommes stressés, nous avons tendance à choisir les mauvais mots, ce qui rend difficile pour les autres de nous comprendre. Il est donc très important de rester détendu et de ne pas être stressé pour communiquer efficacement.

Lorsque nous sommes détendus et sans stress, nous pouvons mieux nous exprimer et comprendre ce que disent les autres. De plus, cela nous aide à décider quand rester silencieux pendant une conversation et quand partager nos pensées et ajouter à la discussion.

5- Soyez visuel

Présenter les informations que vous souhaitez exposer devant votre public sous une forme visuelle les aide à s'en souvenir longtemps. Selon des études, il est inscrit dans la psychologie humaine que l'information que nous traitons est beaucoup plus rapide que celle exprimée sous forme d'images. Cela signifie que les images et les figures visuelles constituent une communication plus efficace et aident les autres à se souvenir plus longtemps de l'information.

Être un communicateur efficace, c'est avant tout faire en sorte que vos idées et vos arguments soient clairement et respectueusement compris par votre public. Et pour ce faire, vous êtes vivement encouragé à choisir les bonnes stratégies de transmission de l'information, comme la communication visuelle. La communication visuelle consiste à représenter des informations au moyen de tableaux, de cartes, d'images et de graphiques.

6- Faites preuve d'empathie

Faire preuve d'empathie, c'est faire preuve de compréhension. Il arrive que vos opinions et vos points de vue soient en contradiction avec ceux des autres membres ou de l'équipe. Mais dans une telle situation, vous ne devez pas être en colère ou frustré. Au contraire, vous devez respecter leur opinion et admirer leur courage et leur ouverture d'esprit. Vous pouvez considérer cela comme une saine compétition entre les membres de l'équipe.



Rappelez-vous : dans le **module 3**, au chapitre **Empathie envers les autres et écoute active - les autres opinions comme une opportunité pour de nouvelles idées**, vous avez déjà appris ce qu'est l'**empathie**.

Pour montrer et pratiquer le dépassement des niveaux de compréhension et vous assurer que les autres personnes vous considèrent comme un communicateur efficace et compétitif, utilisez des déclarations comme "Je sais ce que vous essayez de dire, mais....", ou "Désolé, mais je pense....". De telles déclarations permettent aux autres de savoir que vous êtes attentif à leurs points de vue et renforcent leur moral.

7- Complétude

Cela signifie qu'il faut compléter ses phrases et ses arguments lorsqu'on communique avec les autres. Parfois, les gens se laissent distraire lorsqu'ils expliquent leur point de vue et commencent à parler d'autres points sans rapport. Cela peut perturber l'auditeur et rendre la communication moins efficace. Il est donc important de se concentrer sur chaque point et chaque opinion que vous exprimez et de veiller à faire des phrases complètes. En outre, il est préférable de finir d'expliquer un point de vue particulier sur une question avant de passer à un autre point. De cette manière, vous vous assurez que votre interlocuteur comprend et que vous présentez vos arguments de manière claire et structurée.

Conclusion

Vous pouvez acquérir les compétences de communication énumérées ci-dessus dans le top 10 des compétences de communication efficaces. Maîtriser ces compétences n'est pas seulement important pour le succès de votre entreprise, mais aussi pour améliorer les interactions quotidiennes avec les autres et améliorer nos relations.

EXERCICE 1



M 13_F 1 : communication efficace - les points les plus importants

Ouvrez un logiciel d'écriture ou prenez une feuille de papier. En haut, écrivez le numéro du module et le numéro de cet exercice.

Recherchez et sélectionnez trois vidéos YouTube sur la communication efficace, regardez-les et notez les points les plus importants de ces vidéos. Conservez les vidéos YouTube comme référence pratique.

Lorsque vous avez terminé l'exercice, nommez votre document numérique d'après le numéro de cet exercice et sauvegardez-le dans le dossier du Module 13 ! Si vous avez fait l'exercice sur papier, prenez des photos lisibles et conservez-les.

Outils et technologies numériques appropriés et accessibles pour les processus collaboratifs et les aspects de diversité culturelle et générationnelle.



Figure 3: Organigramme des outils de collaboration

Plus que jamais, les informations sont diffusées en ligne. En raison de notre présence croissante en ligne, la communication en ligne devient tout aussi cruciale que les conversations en face à face. La communication en ligne désigne la manière dont les gens utilisent les médias numériques pour interagir, se connecter et effectuer des transactions afin d'envoyer, de récupérer ou de recevoir des informations de toute sorte sur internet. La communication en ligne fait référence à toute communication qui a lieu via l'internet. Les types de communication en ligne varient considérablement, car la croissance de la communication en ligne est rapide et remplace rapidement les méthodes de communication traditionnelles. Depuis quelques années, les gens utilisent diverses méthodes de communication sur internet. Si le courrier électronique était autrefois le principal mode de communication, la communication en ligne



d'aujourd'hui fait appel à diverses méthodes. La sélection des meilleurs canaux de communication pour votre activité peut s'avérer complexe. Ce choix est essentiel pour une bonne communication avec votre équipe, vos consommateurs et vos partenaires. Les différents outils de communication sont adaptés aux différents types d'auditoire. Connaître les spécificités et les caractéristiques des outils de communication permet de choisir le bon outil pour la communication interne (communication au sein de l'équipe commerciale) et externe (avec les partenaires commerciaux, les clients et le public, en tant que clients potentiels).

Courriel

Le courriel, souvent appelé courrier électronique, est l'une des formes les plus anciennes et les plus traditionnelles de communication en ligne. Il permet aux utilisateurs d'échanger du texte, des fichiers, d'obtenir des nouvelles, et ce dans le monde entier. Le courrier électronique est peu coûteux, fiable et prend facilement en charge la plupart des pièces jointes habituelles. Les courriels sont des canaux de communication formels qui peuvent être considérés comme une alternative au courrier traditionnel.

Bien que le courrier électronique soit un canal de communication essentiel et ancien, sa transmission est instantanée et peu fiable pour les messages sensibles au facteur temps ou les conversations nécessitant des actions urgentes.

Dans certains pays d'Europe (Allemagne, Italie, Suisse), un autre type de courriel est également disponible et utilisé : le **courriel certifié**. Un courriel certifié ne peut être envoyé qu'en utilisant un compte spécial de courriel certifié fourni par un fournisseur enregistré tel que Gmail ou Hotmail. Lorsque nous échangeons des courriers électroniques, le fournisseur de courrier électronique certifié partage avec nous un reçu de la transaction

réussie (ou échouée). Ce reçu a une valeur légale puisqu'il contient des informations précises sur le moment où le courriel a été envoyé.

Les services de courrier électronique sont peut-être plus lents et moins pratiques que les plateformes de communication, mais certains d'entre eux, Gmail et Thunderbird, sont connus pour être accessibles.

Exemples de plateformes de courriels : Google Mail, Hotmail, ProtonMail, Outlook, Yahoo !, Zoho, Yandex.

Messagerie instantanée

La messagerie instantanée (MI) est ce que la plupart d'entre nous utilisent quotidiennement, où nous échangeons directement des informations soit par SMS, soit par des applications mobiles telles que WhatsApp. Le principal avantage de la messagerie instantanée par rapport au courrier électronique est qu'elle peut constituer une approche rapide et informelle pour les équipes commerciales et les clients afin d'échanger des informations, des précisions, etc. Selon la technologie et le programme, il peut être plus facile d'envoyer un message instantané rapide avec une simple question que de rédiger un court courriel. La messagerie instantanée exige que les deux parties soient disponibles et désireuses de communiquer de cette manière. Les deux parties devront lire les messages et y répondre relativement rapidement, ce qui peut représenter un défi pour certains.

Exemples d'outils de messagerie instantanée : Viber, WhatsApp, Telegram, Signal, Facebook Messenger, et autres.

Forums en ligne

Les forums, comme le courrier électronique, existent depuis le début de l'Internet. Les forums sont des endroits où les gens peuvent partager des

messages et participer à des discussions. Les principales distinctions entre les forums et la messagerie instantanée sont que les forums sont généralement ouverts au public et que les communications ne se font pas en temps réel. Grâce à leur affichage et à leur lectorat régulier, les forums créent des communautés dont votre entreprise pourrait tirer profit. De nombreuses entreprises et personnes font la promotion de leur site web dans leur signature, qui est automatiquement ajoutée à chaque message qu'elles publient sur un forum.

Exemples de forums en ligne : Reddit, Quora, et autres.

Plateformes de réunion en ligne

Les plateformes qui réunissent des personnes sur internet sont connues sous le nom de plateformes de réunion virtuelle. Ce logiciel intègre généralement la vidéoconférence ainsi que des options telles que le chat, les réponses et le partage d'écran. Les plateformes de réunion en ligne sont devenues de plus en plus populaires, car elles constituent des alternatives fiables aux réunions en direct, et peuvent mettre en relation des personnes dans le cadre d'une réunion virtuelle dans le monde entier ainsi que de réunir des personnes virtuellement si la situation ne permet pas de réunions en direct en cas de force majeure (comme une pandémie).

Zoom est l'un des services de vidéoconférence les plus utilisés et il est également accessible.

Notez que Zoom ne suffit pas à lui seul à rendre une vidéoconférence inclusive pour tous les types de handicaps. Vous devrez peut-être ajouter d'autres fonctionnalités comme l'interprétation en langue des signes ou les sous-titres en direct et envoyer des documents avant la réunion.

Exemples de plateformes de réunion en ligne : Zoom, Webex, Google Meet, Jitsi, etc.



Plateformes de communication

Les plateformes de communication comme Slack et Discord sont des outils utiles pour communiquer au sein d'une organisation ou d'un projet.

Malheureusement, ces outils ne sont pas accessibles actuellement.

Pour communiquer de manière accessible, utilisez plutôt les services de courrier électronique.

Alors que la communication permet à des personnes ayant des antécédents et des connaissances différents de communiquer, la collaboration permet à deux ou plusieurs personnes de travailler simultanément sur le même projet grâce à différents outils numériques. La communication et la collaboration en ligne existent naturellement ensemble, et leurs aspects se chevauchent, chaque concept reposant sur l'autre avec une dynamique unique. Sans communication, la collaboration serait impossible, mais la communication n'est pas toujours synonyme de collaboration.

La plupart des outils de collaboration sont également considérés, dans une large mesure, comme des outils de communication. Il s'agit notamment des calendriers partagés (google calendar), des chats en direct, des tableaux blancs (Miro), des vidéoconférences (Zoom) et des applications de messagerie instantanée (WhatsApp et Slack). La collaboration est un pont qui relie plusieurs formes de pensée et de créativité à la même page ou au même travail. Tout comme la communication, la collaboration se présente sous de nombreuses formes différentes. La collaboration en ligne permet aux gens de travailler et de contribuer ensemble au développement de produits, de services, de documents et de processus. La communication et la collaboration en ligne sont de plus en plus proches et, dans de nombreux cas, elles se chevauchent et fusionnent.

Cela se voit dans les différents outils et solutions en ligne pour la collaboration et la communication. De nombreuses solutions en ligne offrent des fonctions complexes à la fois pour la collaboration et la communication, tandis que d'autres se limitent à la communication et à la collaboration.

Exemple pour la distinction entre les outils de communication et de collaboration :

Communication	Collaboration
Courriel	Fichiers et dossiers partagés
Messenger	Plateformes de gestion de projet
Conférence	Planification des ressources de l'entreprise
Plateforme	systèmes (ERP).

Bien que certaines plateformes offrent à la fois des fonctions de communication et de collaboration, de nombreux praticiens utilisent des outils pour la communication et la collaboration. La principale raison en est la flexibilité - les praticiens ont la liberté de choisir l'outil le plus adapté, le plus approprié et le plus efficace pour la collaboration en ligne et un autre pour la communication.

Avec le développement du secteur des technologies de l'information et les besoins des entreprises en matière d'outils, de logiciels et de plateformes de collaboration numérique ont considérablement augmenté. Beaucoup de choses qui, au départ, n'avaient que des fonctions simples, sont aujourd'hui développées de manière extraordinaire, ouvrant les horizons à de nouvelles opportunités. Il existe de nombreux outils que les entreprises



peuvent acquérir pour soutenir la collaboration. Certains des outils couramment utilisés dans les entreprises sont les suivants :

Outils de partage de fichiers

Les outils de partage de fichiers permettent aux membres de l'équipe de travailler ensemble sur des documents et des dossiers partagés. Les outils de partage de fichiers sont de plus en plus intégrés aux logiciels existants pour le développement de contenus tels que le texte, les graphiques et le traitement des diapositives (par exemple, One Drive, en tant qu'outil de partage de fichiers, dispose de la version web de Microsoft Office et peut également être synchronisé avec certaines versions de bureau de Microsoft Office). En outre, les outils de partage de fichiers peuvent même disposer de leurs propres outils de développement de contenu (par exemple, l'outil de partage de fichiers Google Drive intègre Google Docs pour le traitement de texte, Google Sheets pour le traitement de tableaux et Google Slides pour la création de présentations).

Les systèmes de gestion de documents (SGD), également appelés dépôts de documents, sont un autre type de système de partage de fichiers. Il agit comme une archive numérique ou un dépôt de documents importants pour l'entreprise.

Google Drive, Google Slides et Google Docs sont accessibles. Ils disposent également de fonctionnalités d'accessibilité qui permettent de créer du contenu accessible. Nous en discuterons dans le module 14. D'autres outils collaboratifs peuvent être utilisés pendant les vidéoconférences, comme les tableaux blancs en ligne tels que Kanboard, un service de Google Drive. Kanboard n'est pas compatible avec la navigation au clavier. Dans ce cas, vous devrez décrire à voix haute ce qui est ajouté au tableau blanc pour les personnes aveugles et malvoyantes et compléter le tableau blanc pour elles.

Outils de partage de calendrier

Le calendrier partagé simplifie la planification des rendez-vous et des réunions en éliminant la nécessité de consulter tous les participants. La personne qui planifie l'événement choisit un intervalle de temps et vérifie la disponibilité des autres participants et de la salle de réunion avant d'envoyer une invitation. Ces technologies permettent de gagner beaucoup de temps lorsqu'il s'agit d'encourager le travail en équipe.

Outils de coordination des affaires

Ces outils soutiennent l'équipe dans les phases de planification et de suivi des projets et les connectent en leur donnant des informations. Les membres de l'équipe de projet peuvent utiliser le logiciel, l'application ou la plateforme pour établir des factures, suivre les budgets et les progrès, visualiser leurs tâches, évaluer les délais et examiner les feuilles de temps précédentes. Ces outils de coordination des affaires facilitent la gestion des processus, des ressources, des équipes, des clients, etc. Les outils de coordination des affaires peuvent également être appelés en anglais des « Enterprise Resource Planning systems » (systèmes ERP), qui sont très populaires dans les grandes entreprises et gagnent en popularité dans les petites entreprises.

Les systèmes ERP sont des logiciels ou des plateformes que les entreprises utilisent pour gérer les activités quotidiennes de l'entreprise, telles que la comptabilité, l'approvisionnement, la gestion de projets, la gestion des risques et la conformité, ainsi que les opérations de la chaîne d'approvisionnement. Un progiciel ERP complet comprend également un logiciel de gestion des performances de l'entreprise, qui prend en charge la planification, la budgétisation, les prévisions et le reporting des résultats financiers d'une organisation. Ces systèmes créent des

passerelles entre les opérations de l'entreprise et permettent aux données de circuler entre les différentes unités.

Les systèmes ERP sont désormais indispensables à la gestion de milliers d'entreprises de tailles et de secteurs différents. L'ERP est aussi essentiel à ces entreprises que l'énergie qui les fait fonctionner. Parmi les systèmes ERP les plus populaires utilisés dans les grandes entreprises figurent Microsoft Dynamics, Oracle Peoplesoft ou SAP, mais il existe également des systèmes ERP adaptés aux petites entreprises. Certaines des solutions pour les petites entreprises ont une version gratuite ou open-source, par exemple, WebERP, ERPNext, Bitrix24, et d'autres.

Comprendre la fracture numérique pour utiliser efficacement les outils de communication et de collaboration

Bien que l'utilisation des canaux en ligne et de collaboration se développe très rapidement, il existe une fracture numérique, qui devient un problème de plus en plus grave dans le monde numérique. Selon les Nations unies, 3,7 milliards de personnes ne sont toujours pas connectées. Des personnes de tous les domaines de la vie sont touchées par la fracture numérique. Il s'agit d'un problème multidimensionnel, mais deux critères principaux le caractérisent : l'accès à l'internet à haut débit et l'accès à des gadgets dignes de confiance. De nombreuses personnes touchées par la fracture numérique sont affectées par les deux.

La fracture numérique se manifeste dans de nombreuses entreprises, notamment les magasins, les restaurants et les sociétés de biens de consommation. Il est présent dans toutes les entreprises, qu'il s'agisse des soins de santé, de l'éducation, de la fabrication, du sport et du divertissement, ou des services professionnels. Ce fossé peut affecter la

culture de l'entreprise de l'intérieur et avoir un impact sur son flux de revenus. Dans ce contexte, les entreprises numériques doivent construire des ponts pour surmonter la fracture numérique. L'entreprise doit faire des efforts dans ce sens, et l'objectif doit être de fournir une couverture optimale des canaux pour les clients et les partenaires, même ceux qui n'ont pas ou peu d'accès numérique. Il s'agit notamment de reconnaître que certains clients utilisent de plus en plus les médias numériques et sociaux tout en préservant les canaux conventionnels.

En outre, il est essentiel de connaître et de comprendre votre public, de sorte qu'une combinaison de canaux n'implique pas toujours de fournir tous les canaux, mais plutôt de fournir la combinaison optimale pour les clients existants et les nouveaux clients.

Un conseil général pour l'accessibilité

Il est parfois difficile ou impossible de cesser d'utiliser un outil numérique qui n'est pas accessible, par exemple parce qu'il n'existe pas d'alternative. Dans ce cas, vous pouvez contourner le problème avec d'autres outils ou des pratiques inclusives. C'est le cas lorsque vous utilisez des courriels au lieu de plateformes de communication ou lorsque vous décrivez à haute voix ce qui se trouve sur un tableau blanc.

EXERCICE 2



M 13_E 2 : différents outils de communication - différents groupes cibles

Ouvrez un logiciel d'écriture ou prenez une feuille de papier. En haut de la feuille, écrivez le numéro du module et le numéro de cet exercice.

Parcourez la liste des outils de communication énumérés ci-dessus et faites ce qui suit :

Listez les outils que vous utilisez déjà

Notez quels outils vous utilisez pour communiquer avec qui (amis, famille, collègues, autorités) et pourquoi vous pensez que l'utilisation de chaque outil est appropriée pour communiquer avec les différentes personnes de votre vie.

Lorsque vous avez terminé l'exercice, nommez votre document numérique d'après le numéro de cet exercice et sauvegardez-le dans le dossier du Module 13 ! Si vous avez fait l'exercice sur papier, prenez des photos lisibles et conservez-les.

Appliquer les techniques d'argumentation et fournir des preuves pour vos arguments



Figure 4: Techniques d'argumentation

Qu'est-ce qu'un argument ?

Pour commencer à bien comprendre ce qu'est un argument dans notre contexte, selon le dictionnaire Cambridge, un argument est "une ou plusieurs raisons pour lesquelles vous soutenez ou vous opposez à une idée ou une suggestion, ou le processus d'explication de ces raisons".

Les arguments n'ont pas toujours l'air bien vues de l'extérieur ; les gens se lancent parfois dans des discussions enflammées où il y a beaucoup de tension. Ils ont aussi parfois tendance à dire des choses fausses et à se traiter sans respect. Nous avons tous été témoins de telles situations. Au milieu de ces situations, nous avons tendance à être sur la défensive et à faire en sorte que nos arguments paraissent forts et meilleurs afin de gagner la discussion. Mais cela est différent de la façon dont les arguments persuasifs respectueux devraient se dérouler.

Respecter les arguments persuasifs

Les arguments persuasifs sont présentés de manière logique et structurée et étayés par des faits, des preuves et des sources. Dans les arguments persuasifs, nous voulons donner à la ou les personnes en face de nous une chance d'arriver à la même conclusion que nous en utilisant la logique et les faits. Votre public attendra de vous que vous le traitiez avec respect et que vous présentiez votre argument de manière à ne pas le mettre sur la défensive.



Cette stratégie rhétorique en trois parties est utile en ce qu'elle rend une revendication explicite, en illustrant clairement la relation entre la revendication et les données et en permettant à l'auditeur de suivre le raisonnement de l'orateur. Vous pouvez avoir une bonne idée ou un bon point, mais il est toujours important de se rappeler que l'auditeur pourrait également être intéressé. Le mandat répond souvent à la question inhérente et souvent non exprimée, "Pourquoi ces données sont-elles si importantes pour votre sujet ?" et vous aide à illustrer les relations entre les informations pour votre auditoire. Ce modèle peut vous aider à l'articuler clairement pour votre public.

Tableau : Respect de l'argument persuasif

Élément	Description	Exemple
Revendication	Votre déclaration de croyance ou de vérité	Il est important de créer une entreprise verte et durable
Données	Vos raisons pour justifier la revendication	Les entreprises contribuent à % de la pollution mondiale
Mandat	Vous faites le lien entre la revendication et les raisons qui la soutiennent	De nombreux pays imposent des réglementations aux entreprises et poussent à l'adoption de mesures plus vertes.

EXERCICE 3



M 13_E 3 : Utiliser des arguments persuasifs respectueux.

Ouvrez un logiciel d'écriture ou prenez une feuille de papier. En haut, écrivez le numéro du module et le numéro de cet exercice.

Trouvez trois exemples d'argumentation dans lesquels vous décrivez les domaines suivants :

- revendication
- données
- mandat

Lorsque vous avez terminé l'exercice, nommez votre document numérique d'après le numéro de cet exercice et sauvegardez-le dans le dossier du Module 13 ! Si vous avez fait l'exercice sur papier, prenez des photos lisibles et conservez-les.



Félicitations !

Vous avez terminé le module 13. Vous êtes maintenant en mesure de répondre à un quiz sur la plateforme pour tester vos connaissances et demander un certificat auprès de l'ECQA.

Liste de référence

Dictionnaire de Cambridge. "ARGUMENT | Signification dans le dictionnaire anglais de Cambridge." *Cambridge.org*, 22 Jan. 2020, dictionary.cambridge.org/dictionary/english/argument.

eCampusOntario. " Making an Argument ". *Ecampusontario.pressbooks.pub*, 3 avr. 2018,

ecampusontario.pressbooks.pub/commbusprofcdn/chapitre/making-an-argument/. Consulté le 26 avril 2022.

"Top 10 des compétences pour une communication efficace". *Instagantt.com*, instagantt.com/project-management/top-10-skills-for-effective-communication.

Liste des Figures

Figure 1: Collaboration	1
Figure 2: Discussion de travail	3
Figure 3: Organigramme des outils de collaboration	10
Figure 4: Techniques d'argumentation	21