Interactions professionnelles ET Communication

Guide d'apprentissage

SOFAD

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

COMMUNICATION / 460-112

Secrétariat

INTERACTIONS PROFESSIONNELLES / 461-102

Comptabilité

GUIDE D'APPRENTISSAGE

sofad

Ce guide d'apprentissage a été conçu à partir du document *Communication* du programme Secrétariat réalisé par la Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec (SOFAD).

Rédactrice des exercices : Johanne Legault

Rédactrice du chapitre 4 : Marie-Andrée Sabourin

Réviseure pédagogique : Diane Marcil

Réviseure linguistique : Lise Dolbec

Expérimentation : Cynthia Houde et Isabelle Ménard

Page couverture : BeauGraf

Édition électronique : Editech

Coordonnatrice du projet : Diane Marcil

Chargée de projets : Helen Elsworth

Première parution : juillet 2003

La Direction de la SOFAD remercie les organismes et les entreprises qui l'ont gracieusement autorisée à utiliser, à des fins pédagogiques, les illustrations et les textes tirés de leur documentation et tout particulièrement le CEMEQ (Centre d'élaboration des moyens d'enseignement du Québec) et Hydro-Québec.

La forme masculine utilisée dans le présent document désigne aussi bien les femmes que les hommes et a pour but d'alléger le texte.

© Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec

Tous droits de traduction et d'adaptation, en totalité ou en partie, réservés pour tous pays. Toute reproduction par procédé mécanique ou électronique, y compris la microreproduction, est interdite sans l'autorisation écrite d'un représentant dûment autorisé de la Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec.

Dépôt légal – 2003
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives du Canada
ISBN 978-2-89493-210-0 Mai 2013

TABLE DES MATIÈRES

Avant toutes choses... bienvenue! ... ix
Votre formation ... x
Objectifs opérationnels du module ... xi
Durée du module ... xii
Exploration du matériel pédagogique ... xii
Échéancier de travail ... xiii
Démarche d'apprentissage et pictogrammes ... xiv

CHAPITRE 1 RECONNAÎTRE LE PROCESSUS DE COMMUNICATION
1.1 DÉFINITION ... 1.2
1.2 PRINCIPES DE BASE ... 1.3
Limites ... 1.4
Communication professionnelle ou personnelle ... 1.5
Exercice 1.1 Déterminer quelques principes de la communication ... 1.6
1.3 STYLE DE COMMUNICATION ... 1.6
Exercice 1.2 Déterminer votre style de communication ... 1.8
Exercice 1.3 Améliorer votre style de communication ... 1.12
1.4 OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION ... 1.12
1.5 PROCESSUS DE COMMUNICATION ... 1.13
Exemple du processus ... 1.16
Exercice 1.4 Identifier les étapes du processus de communication ... 1.18
Exercice 1.5 Échanger sur votre communication ... 1.20
1.6 CADRE DE RÉFÉRENCE PERSONNELLE ... 1.21
Point de vue ... 1.22
Perception ... 1.23
Exercice 1.6 Visualiser ce qu'est la perception ... 1.24
Image de soi ... 1.25
Image de soi et travail ... 1.25
Valeurs ... 1.26
Exercice 1.7 Identifier vos valeurs ... 1.27
Exercice 1.8 Appliquer votre cadre de référence ... 1.28
1.7 LE MESSAGE EN « JE » ... 1.30
Le « tu » agresse ... 1.31
Le « je » avantage ... 1.31
Exercice 1.9 Dialoguer en « tu » et en « je » ... 1.32
1.8 LA PLACE DES ÉMOTIONS ... 1.33
Élément important de l'expérience humaine ... 1.33
Gamme de « couleurs » ... 1.33
Exercice 1.10 Prendre conscience de soi ... 1.35
1.9 COMPOSER AVEC LES SENTIMENTS ... 1.36
La colère ... 1.36
La tristesse ... 1.37
Exercice 1.11 Réfléchir ... 1.38
1.10 RÉPRESSION DES SENTIMENTS ... 1.39
Exercice 1.12 Savoir s'écouter ... 1.40
Exercice 1.13 Connaissez-vous les termes du processus de communication? ... 1.41
Exercice 1.14 Compléter le texte du processus de communication ... 1.42

CHAPITRE 2 COMMUNIQUER AVEC LA CLIENTÈLE INTERNE ET EXTERNE
2.1 OBSTACLES À LA COMMUNICATION ... 2.3
Exercice 2.1 Reconnaître les obstacles à une communication ... 2.4
Problèmes de communication ... 2.6
Relations professionnelles ... 2.8

Exercice 2.2 Distinguer une communication professionnelle d'une communication personnelle 2.8
Implications 2.9
Exercice 2.3 Identifier les obstacles à une communication 2.10
2.2 RÉSEAUX ET CANAUX DE COMMUNICATION 2.11
Réseaux 2.12
Canaux 2.13
Exercice 2.4 Reconnaître les différents réseaux 2.13
2.3 RÉCEPTIVITÉ 2.15
Fenêtre de Johari 2.15
Le feed-back 2.17
L'ouverture 2.18
L'effet cumulatif 2.19
Exercice 2.5 Êtes-vous réceptif à la rétroaction? 2.19
2.4 CLIENT INTERNE ET EXTERNE 2.26
Qu'est qu'un client? 2.26
Qui sont les clients? 2.26
Quelles sont les attentes des clients? 2.26
La motivation 2.27
Exercice 2.6 Êtes-vous motivé? 2.28
Besoins humains 2.31
Réussite 2.33
Exercice 2.7 Voulez-vous réussir? 2.34
2.5 COMMUNICATION AFFIRMATIVE 2.35
Respecter les autres 2.35
Attitudes avec le patron 2.36
Attitudes avec des collègues de travail 2.37
Exercice 2.8 Communiquer de façon affirmative 2.38
2.6 PRÉCISION ET CLARTÉ 2.39
Exercice 2.9 Suis-je clair? 2.40
2.7 QUALITÉS D'UN BON ÉMETTEUR 2.41
Étapes pour faire comprendre un message 2.42
Exercice 2.10 Est-ce que vous m'avez compris? 2.42
2.8 TON DE LA VOIX 2.44
Exercice 2.11 Est-ce que mon ton de voix est convenable? 2.45
2.9 QUESTIONS 2.45
Types de questions 2.46
Questions ouvertes 2.46
Questions fermées 2.46
Questions tendancieuses 2.46
Questions doubles 2.46
Reformulation interrogative 2.47
Exercice 2.12 Déterminer les types de questions 2.47
2.10 ÉCOUTE ACTIVE 2.48
Quand écouter signifie entendre 2.49
Comportements 2.49
Exercice 2.13 Savez-vous écouter? 2.51
2.11 EMPATHIE 2.55
Empathie et sympathie 2.55
Exercice 2.14 Suis-je empathique ou non? 2.57
2.12 RÉTROACTION 2.58
Aller et retour 2.58
Règles d'application de la rétroaction 2.59
Autres considérations 2.60
Exercice 2.15 Qu'est-ce qui vous dérange? 2.61

 © SOFAD

2.13 REFORMULATION CONSTRUCTIVE 2.62
Types de reflets 2.62
Reflet simple ou réitération 2.62
Reflet de sentiment 2.63
Types de rétroaction 2.63
Feed-back évaluatif 2.63
Feed-back descriptif 2.64
Feed-back personnel 2.64
Feed-back idéal 2.65
Exercice 2.16 Quand ça vous dérange 2.65
2.14 LANGAGE NON VERBAL 2.66
Symbolisation 2.66
Temps 2.67
Espace 2.68
Choses 2.69
Langage du corps 2.70
Notions préliminaires 2.70
Code unique 2.71
Figure 2.72
Membres 2.73
Apparence globale 2.73
Exercice 2.17 Découvrir le non-verbal 2.73
Exercice 2.18 Communiquer avec la clientèle 2.76
Exercice 2.19 Gérer une plainte 2.77

CHAPITRE 3 COMMUNIQUER EN ÉQUIPE DE TRAVAIL
3.1 RÉUNIONS 3.3
Types de réunions 3.4
Rôles 3.4
Types de rôles 3.5
Rôles relatifs à la tâche 3.6
Rôles sociaux 3.7
Rôles dysfonctionnels 3.7
Exercice 3.1 Déterminer les rôles 3.9
Exercice 3.2 Déterminer les rôles sociaux 3.11
Exercice 3.3 Déterminer les rôles dysfonctionnels 3.12
Préparation de la réunion 3.12
Exercice 3.4 Préparer une réunion 3.13
Exercice 3.5 Choisir un nouveau directeur 3.14
3.2 ÉQUIPE DE TRAVAIL 3.21
Types d'équipes de travail 3.21
Équipe naturelle (ou locale, de processus) 3.23
Équipe multi-unité 3.23
Équipe de projet 3.23
Limites du groupe 3.23
Rôles du gestionnaire et de l'employé 3.25
Exercice 3.6 Déterminer le niveau de progression 3.28
3.3 OUTILS POUR LE TRAVAIL EN ÉQUIPE 3.30
3.4 DÉMARCHE DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES 3.30
Identifier le problème 3.32
Exercice 3.7 Identifier le problème 3.32
Analyser la situation 3.33
Exercice 3.8 Analyser la situation 3.34
Identifier des pistes de solution 3.36
Exercice 3.9 Identifier des pistes de solution 3.37
Comment corriger le problème 3.37
Exercice 3.10 Corriger le problème 3.38

Planifier l'action 3.41
Exercice 3.11 Planifier l'action 3.42
Standardiser 3.43
Exercice 3.12 Standardiser 3.44
Mesurer les résultats de l'action 3.45
Exercice 3.13 Mesurer les résultats 3.45
3.5 REMUE-MÉNINGES 3.46
3.6 GROUPE NOMINAL 3.47
Exercice 3.14 Utiliser des outils de travail en équipe 3.48
3.7 CRÉATIVITÉ 3.49
Obstacles 3.50
Obstacles à la communication en équipe 3.51
Exercice 3.15 Soyez créatif 3.52
3.8 VOTRE PROFIL D'INFLUENCE 3.53
Exercice 3.16 Quel est votre profil d'influence? 3.54
Modèle de styles d'influence 3.63
Énergie : pousser 3.65
Exercice 3.17 Pousser 3.66
Énergie : tirer 3.67
Exercice 3.18 Tirer 3.69
Énergie : se retirer 3.69
Exercice 3.19 Se retirer 3.70
3.9 LE CHANGEMENT 3.72
Décristallisation 3.72
Transition 3.73
Recristallisation 3.73
Exercice 3.20 Déterminer les attitudes et les comportements 3.74
Réactions au changement 3.75
Innovateurs 3.75
Traditionalistes 3.75
Réactionnaires 3.76
Sources des résistances aux changements 3.76
Exercice 3.21 Réagir aux changements 3.77
Exercice 3.22 Résister aux changements 3.79
Exercice 3.23 Communiquer en équipe de travail 3.83
Exercice 3.24 Résoudre un problème 3.85

CHAPITRE 4 SYNTHÈSE

Bibliographie
Webographie
Fiche de rétroaction
Échéancier de travail

© SOFAD

AVANT TOUTES CHOSES... BIENVENUE!

Bienvenue au module *Interactions professionnelles* ou *Communication*, selon votre programme!

Nous avons voulu que le matériel d'apprentissage autonome que vous utiliserez soit aussi varié que pédagogique. Ainsi, ce guide contient des exercices théoriques et pratiques, de même que des mises en situation reflétant le plus possible des réalités du monde du travail. Tout au long de votre apprentissage, vous gravirez des échelons pour en arriver à connaître votre style de communication, à communiquer avec la clientèle interne et externe d'une entreprise, et de manière plus efficace en équipe. Nous avons conçu le matériel pédagogique en ayant à l'esprit le même objectif que vous : la réussite de votre cours!

Si vous étudiez à distance, veuillez remplir la fiche de rétroaction et la retourner à votre tuteur avec votre dernier devoir. Nous pourrons ainsi connaître votre degré de satisfaction du module et, par le fait même, l'améliorer. Les élèves en institution pourront la remettre à leur enseignant qui nous la fera parvenir.

Helen Elsworth, chargée de projets

VOTRE FORMATION

Ce cours fait partie du programme menant à l'obtention du diplôme d'études professionnelles en comptabilité ou en secrétariat et comporte 30 heures. Le programme en **comptabilité** se subdivise en 23 modules totalisant 1 350 heures de formation. Consultez le tableau suivant pour mieux connaître le nom des modules et le nombre d'heures prévu pour chacun.

SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES EN COMPTABILITÉ				
Code	**Nº**	**Titre du module**	**Durée**	**Unités**
461-012	1	Métier et formation	30	2
461-024	2	Recherche d'information	60	4
461-034	3	Tableaux et graphiques	60	4
461-042	4	Calcul de pièces	30	2
461-054	5	Mise en page de correspondance	60	4
461-066	6	Mise à niveau en français Rédaction en français	30 60	6
461-074	7	Traitement de pièces	60	4
461-083	8	Gestion de l'encaisse	45	3
461-093	9	Législation des affaires	45	3
461-102	**10**	**Interactions professionnelles**	**30**	**2**
461-115	11	Mise à niveau en anglais Communication en anglais	75	5
461-122	12	Production de paies	30	2
461-134	13	Rédaction en anglais	60	4
461-144	14	Traitement de données	60	4
461-154	15	Tâches courantes	60	4
461-165	16	Efficience	75	5
461-175	17	Coût d'un bien et d'un service	75	5
461-185	18	Tâches de fin de période	75	5
461-195	19	Tâches de fin d'année	75	5
461-204	20	Déclaration de revenus	60	4
461-213	21	Système comptable	45	3
461-222	22	Cheminement professionnel	30	2
461-238	23	Intégration au travail	120	8

Le programme en **secrétariat** se subdivise en 23 modules, totalisant 1 485 heures de formation. Consultez le tableau à la page suivante pour connaître le nom des modules et le nombre d'heures prévu pour chacun.

© SOFAD

SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES EN SECRÉTARIAT				
Code	**N°**	**Titre du module**	**Durée**	**Unités**
460-011	1	Métier et formation	15	1
460-025	2	Méthode de doigté	75	5
460-036	3	Révision de textes en français	90	6
460-044	4	Gestion de l'information	60	4
460-056	5	Traitement de texte de base	90	6
460-066	6	Rédaction en français	90	6
460-078	7	Tâches comptables courantes	120	8
460-082	8	Base de données	30	2
460-091	9	Approche qualité	15	1
460-104	10	Tâches comptables périodiques	60	4
460-112	**11**	**Communication**	**30**	**2**
460-122	12	Outils de télécommunic@tion	30	2
460-135	13	Communication bilingue	75	5
460-146	14	Correspondance en français	90	6
460-154	15	Tableur	60	4
460-162	16	Gestion du temps	30	2
460-176	17	Correspondance en anglais	90	6
460-182	18	Lois du travail	30	2
460-194	19	Traduction en anglais	60	4
460-204	20	Traitement de texte avancé	60	4
460-214	21	Éditique	60	4
460-225	22	Production de documents	75	5
460-232	23	Réunions d'affaires	30	2
460-241	24	Mise à jour de dossiers	15	1
460-252	25	Recherche d'emploi	30	2
460-265	26	Intégration au travail	75	5

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DU MODULE

Vous devrez principalement acquérir la compétence permettant d'interagir dans des situations professionnelles variées, en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent :

OBJECTIFS DU MODULE
• Connaître les principes de la communication.
• Comprendre l'importance de la qualité des relations professionnelles dans votre travail.
• Appliquer des principes et des techniques de communication à un travail en équipe.
• Devenir conscient de vos forces et de vos limites quant à votre façon d'établir des relations professionnelles.

DURÉE DU MODULE

Ce cours est d'une durée de 30 heures incluant l'apprentissage du guide et l'évaluation nécessaire à l'obtention des deux unités relatives à ce module. Le temps requis pour l'exécution des devoirs n'est pas comptabilisé dans cette durée. Celui-ci peut varier d'une personne à l'autre selon ses acquis et sa facilité d'apprentissage. Le tableau suivant vous propose une répartition du temps qui vous aidera à évaluer le rythme de votre progression.

Interactions professionnelles – Communication		**30 heures**
	Exploration du matériel pédagogique Lecture de l'introduction	1 heure
Chapitre 1	Reconnaître le processus de communication	6 heures
Chapitre 2	Communiquer avec la clientèle interne et externe	9 heures
Devoir 1		
Chapitre 3	Communiquer en équipe de travail	9 heures
Chapitre 4	Synthèse	2 heures
Devoir 2		
	Évaluation sommative de participation	3 heures*

* Trois heures sont allouées aux élèves de la formation à distance tandis que, pour les élèves en classe, le temps nécessaire à l'évaluation de participation peut varier selon le groupe de participation.

Maintenant que vous en savez davantage sur ce module, prenez quelques minutes pour mieux connaître le matériel pédagogique qui l'accompagne.

EXPLORATION DU MATÉRIEL PÉDAGOGIQUE

Le matériel pédagogique comprend :
– le guide d'apprentissage;
– deux devoirs (pour les élèves de la formation à distance).

Lisez la section suivante afin de vous familiariser davantage avec le contenu de votre guide d'apprentissage.

Guide d'apprentissage
Ce guide d'apprentissage comprend quatre chapitres qui vous permettront d'acquérir les habiletés nécessaires pour atteindre les objectifs du module. Ces chapitres comportent des activités d'apprentissage diversifiées afin de rendre votre étude et votre pratique aussi agréables que profitables.

Les exercices pratiques incluent des mises en situation de travail. Vous vous assurez ainsi de développer une plus grande habileté que vous pourrez mettre en pratique sans crainte dans un milieu de travail.

© SOFAD

Ce guide se termine par une **synthèse** que nous vous recommandons de faire le plus sérieusement possible afin de vous préparer à l'évaluation de participation.

Corrigé des exercices
Lorsqu'un exercice vous le demande, vous devrez vérifier votre travail à l'aide du corrigé. Cette méthode vous permettra de déceler aussitôt vos lacunes ou de relever les notions mal comprises. Si des points vous semblent obscurs après avoir fait des efforts honnêtes, n'hésitez pas à demander conseil à votre enseignant ou à votre tuteur qui se fera un plaisir de vous aider. Par contre, certains exercices, d'ordre plus personnel, ne sont pas accompagnés d'un corrigé.

Le corrigé des exercices (PDF) est disponible à l'adresse :
portailsofad.com

ÉCHÉANCIER DE TRAVAIL

Consultez votre échéancier de travail situé en annexe du guide, puis lisez la partie qui suit.

ÉTABLIR UN ÉCHÉANCIER DE TRAVAIL
• À l'aide de votre échéancier de travail inclus dans votre matériel pédagogique, déterminez les dates où vous commencerez l'apprentissage de chacun des chapitres, puis inscrivez-les dans la colonne appropriée. • Prenez l'habitude de respecter vos échéances. Si vous n'avez pas terminé un chapitre à temps, vous devrez y consacrer plus d'heures sans toutefois perturber votre horaire de travail.

Une assiduité de six heures par semaine répartie en deux séances de travail vous permettra d'acquérir les nouvelles notions et de faire tous les exercices beaucoup plus aisément. Il se peut que vous ayez à consacrer plus ou moins de temps à votre formation selon vos connaissances de base et votre facilité d'apprentissage.

Le chapitre 4 du guide d'apprentissage contient une synthèse que vous pourrez corriger et évaluer vous-même afin de vérifier si vous avez acquis les objectifs du module.

L'enseignant procédera à l'évaluation sommative de participation des élèves en classe tout au long du module. Pour les élèves de la formation à distance, l'évaluation sera faite selon les procédures établies par la commission scolaire.

La section suivante est réservée aux élèves de la formation à distance.

Devoirs pour les élèves de la formation à distance
Vous devez faire les deux devoirs afin d'obtenir une attestation confirmant votre formation. Adressez-vous à votre centre de formation à distance afin de connaître la procédure à suivre pour l'évaluation sommative de participation. Seule la note obtenue à l'évaluation de participation compte pour l'obtention des deux unités relatives à ce module.

Cette dernière section vous permettra d'entreprendre convenablement l'apprentissage du chapitre 1. Lisez-la attentivement.

DÉMARCHE D'APPRENTISSAGE ET PICTOGRAMMES

Ce guide a été conçu pour vous permettre d'adopter une démarche d'apprentissage autonome. Nous vous recommandons de faire tous les exercices théoriques et pratiques de même que la synthèse du chapitre 4.

Familiarisez-vous maintenant avec les pictogrammes du guide.

Lorsque vous rencontrerez ce pictogramme, vous devrez faire un arrêt obligatoire pour lire attentivement l'information qui l'accompagne.

Un exercice théorique sera précédé de ce pictogramme.

Ce pictogramme signifie que l'exercice doit se faire en équipe.

Ce pictogramme vous indique de consulter le corrigé.

Les élèves de la formation à distance sont invités à faire un devoir.

Les pictos Web contiennent des adresses de sites Internet et des informations qui peuvent être enrichissantes pour votre apprentissage. Cependant, toutes ces adresses vous sont proposées pour des consultations facultatives.

Maintenant que vous en savez davantage sur le contenu du module et son matériel pédagogique, vous avez en main tout ce qu'il faut pour commencer votre lecture au chapitre 1.

© SOFAD

SOFAD

4410-01

ISBN : 978-2-89493-210-0