

FICHE PRATIQUE

51 SOFT SKILLS DE BASE ► COMPÉTENCES SOCIALES ► COMMUNICATION

Communication orale : Faculté de s'exprimer clairement, de manière assertive et d'adapter sa communication à ses interlocuteurs et aux situations rencontrées

Ce document est régulièrement mis à jour.

Téléchargez gratuitement la dernière version sur [Débloquentes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur [Débloquentes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

Le contenu de cette fiche pratique a été généré par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine - La définition de la Soft Skill est celle proposée par les équipes de Jobready.

Comportements recommandés :

1. Utiliser un langage clair et précis

→ Évitez le jargon inutile ou les phrases trop longues.

Exemple : Au lieu de « Je vais tenter d'examiner la situation pour voir si une solution pourrait éventuellement être envisagée », dites « Je vais analyser la situation et proposer une solution. »

2. S'adapter au niveau de compréhension de l'interlocuteur

→ Adoptez un vocabulaire accessible selon le contexte et l'audience.

Exemple : Un technicien doit vulgariser une explication pour un client non spécialisé : « Ce logiciel permet d'automatiser vos tâches répétitives » au lieu de « Cet outil exécute des macros pour optimiser votre workflow ».

3. Exprimer ses idées de manière structurée

→ Présentez une idée en trois points pour plus de clarté.

Exemple : « Pour ce projet, nous avons trois priorités : d'abord la conception, ensuite le développement, puis la mise en production. »

4. Utiliser le « je » pour exprimer ses opinions de manière assertive

→ Formulez vos idées sans accuser l'autre.

Exemple : Au lieu de « Tu ne me laisses jamais parler en réunion », dites « J'aimerais avoir l'opportunité d'exprimer mon point de vue. »

5. Reformuler pour vérifier la compréhension

→ Cela permet d'éviter les malentendus.

Exemple : « Si je comprends bien, vous souhaitez que ce rapport soit finalisé pour vendredi, c'est bien cela ? »

6. Gérer son ton et son langage non verbal

→ Une voix posée et un regard assuré renforcent votre crédibilité.

Exemple : Un manager expliquant un changement doit parler calmement et

regarder son équipe en face au lieu de lire ses notes sans contact visuel.

7. S'affirmer sans être agressif

→ Exprimez vos limites avec respect.

Exemple : « Je comprends ton besoin, mais je ne peux pas prendre en charge cette tâche aujourd'hui. Nous pouvons en discuter demain ? »

8. S'adapter aux émotions de son interlocuteur

→ Montrez de l'empathie tout en restant factuel.

Exemple : À un collègue stressé : « Je vois que cette situation te met sous pression, comment puis-je t'aider ? »

9. Poser des questions ouvertes pour encourager l'échange

→ Cela permet de mieux comprendre le point de vue de l'autre.

Exemple : « Quelles sont les principales difficultés que tu rencontres sur ce projet ? » plutôt que « Tout se passe bien ? » (qui invite à une réponse fermée).

10. Savoir dire non de manière constructive

→ Refuser sans être abrupt.

Exemple : « Je ne peux pas m'occuper de ce dossier aujourd'hui, mais je peux t'aider à trouver une solution alternative. »

Comportements à éviter :

1. Utiliser un langage vague ou trop complexe

→ Évitez les phrases floues qui manquent de clarté.

Exemple : Dire « Il faudrait voir pour éventuellement ajuster quelques paramètres » au lieu de « Nous devons modifier ces paramètres pour améliorer le résultat. »

2. Ne pas écouter son interlocuteur

→ Interrompre ou ignorer ses préoccupations nuit à la communication.

Exemple : Un collègue vous parle d'un problème et vous répondez immédiatement sans avoir pris le temps d'écouter entièrement.

3. Parler trop vite ou trop lentement

→ Cela peut rendre la compréhension difficile.

Exemple : Un responsable expliquant une procédure en parlant trop vite crée de la confusion chez son équipe.

4. Ne pas regarder son interlocuteur

→ L'absence de contact visuel peut donner l'impression de désintérêt.

Exemple : Regarder son téléphone en parlant à un collègue en réunion.

5. Utiliser un ton agressif ou passif-agressif

→ Un ton sec ou sarcastique peut détériorer la relation.

Exemple : Dire « Évidemment, comme d'habitude, c'est encore moi qui dois tout faire... » au lieu de « J'aurais besoin d'un soutien supplémentaire pour cette tâche. »

6. Ne pas adapter son message à son audience

→ Expliquer un concept technique avec des termes complexes à une personne non spécialisée peut la perdre.

Exemple : Expliquer un problème informatique avec des acronymes à un client qui n'a aucune expertise technique.

7. Ne pas répondre directement à une question

→ Tourner autour du pot peut frustrer votre interlocuteur.

Exemple : Dire « C'est une question intéressante qui mérite réflexion » au lieu de « Oui, nous pouvons livrer ce projet en temps voulu. »

8. Éviter les discussions difficiles par peur du conflit

→ Ne pas dire ce qui ne va pas peut générer des tensions.

Exemple : Ne pas signaler à un collègue qu'il a fait une erreur et laisser la situation empirer.

9. Prendre les critiques de manière trop personnelle

→ Il faut différencier une critique constructive d'une attaque personnelle.

Exemple : Réagir en disant « Tu as un problème avec moi ? » au lieu de « Comment puis-je améliorer ce point ? »

10. Ne pas vérifier si son message a été compris

→ Présumer que tout le monde a bien saisi peut entraîner des malentendus.

Exemple : Donner des instructions rapides et ne pas demander « Avez-vous des questions ? »

Adopter ces bonnes pratiques vous permettra de communiquer avec clarté, assertivité et efficacité en milieu professionnel ! 🚀