# **M3.1 Manuel de compétences en communication**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ce que vous dites...** | **Comment vous le dites...** |
| * Utilisez des mots simples et clairs * Utilisez la langue locale * Soyez sincère et honnête - ne faites pas de fausses promesses * Écoutez les questions des gens et répondez-y * Soyez humble, donnez à la communauté la possibilité de s'exprimer autant que vous * Respectez les points de vue des gens * Écoutez ce que les gens disent et demandez des précisions si vous ne comprenez pas * Soyez bien préparé(e) avant de vous rendre dans la communauté et préparez ce que vous allez dire * Posez des questions et demandez à la communauté de vous faire part de ses retours d'information * Coordonnez les informations avec l'ensemble de l'équipe | * Regardez les gens quand vous leur parlez et maintenez le contact visuel * Restez calme et exprimez vos points de vue avec tact - ne portez pas de jugement * Montrez de l'intérêt et du respect en n'interrompant pas les gens et en écoutant la position de chacun * Adoptez la même posture que la personne avec laquelle vous communiquez * Faites preuve de compréhension et d'empathie à l'égard des problèmes des gens * Soyez attentif à ce que la communauté vous dit et adaptez votre propre comportement en conséquence * Expliquez clairement les choses - mais ne faites pas la morale aux gens * Soyez sympathique, aimable et accessible - un sourire peut faire toute la différence. |