
Fiche-conseils : Compétences en communication

Pourquoi les compétences en communication sont-elles importantes ?

L'engagement des dirigeants communautaires implique une communication régulière, qu'il s'agisse d'organiser et de tenir des réunions, de discuter de sujets sensibles, de soutenir les survivantes ou de défendre les besoins des femmes et des filles. De bonnes compétences en communication aident les équipes en charge de la VBG à démontrer et à gagner la confiance et le respect, à établir des relations de collaboration et à maximiser la sécurité et l'efficacité de la programmation.

- **Communiquer dans un langage simple, accessible et adapté au contexte.**

- Utilisez la langue ou le dialecte local chaque fois que possible, à la fois dans la communication verbale et écrite.
- Utilisez des mots et des expressions courants. Évitez le « jargon » et les acronymes. *Par exemple, « VBG » n'est probablement pas la meilleure façon de décrire votre programmation de prime abord.*
- Soyez attentif aux mots qui peuvent être offensants pour un groupe.
- Lorsque vous travaillez avec un interprète, assurez-vous qu'il est respecté au sein de la communauté, qu'il est formé aux concepts de base de la VBG et qu'il comprend les mots et les significations de la VBG.

- **Soyez respectueux, ouvert et honnête.**

- Renseignez-vous sur les attentes en matière d'accueil et de communication avec différents types de dirigeants communautaires. Par exemple, y a-t-il un ordre prévu pour accueillir un groupe de dirigeants, quelles sont les règles d'usage et les civilités, etc. ?
- Faites attention au langage corporel et à la communication non verbale. Par exemple, à certains endroits, il n'est pas approprié de se tenir directement devant un dirigeant ou d'établir un contact visuel direct.
- Accordez toute votre attention. Utilisez des techniques d'écoute active et éteignez les téléphones portables.
- Évitez d'interrompre quelqu'un lorsqu'il parle.
- Soyez humble et ouvert au dialogue. Ne vous faites pas passer pour l'expert de toutes les questions liées aux femmes et aux filles. Valorisez l'expertise et le vécu des dirigeants communautaires et des membres de la communauté.
- Ne discutez pas lorsque vous n'êtes pas d'accord avec une idée. Écoutez d'abord. Posez ensuite des questions pour mieux comprendre et stimuler la discussion et la réflexion sur le sujet.
- Exprimez votre gratitude pour le travail des dirigeants communautaires.
- Soyez ouvert quant à l'objectif de votre travail et aux valeurs qui sous-tendent la programmation VBG. Montrez que vous êtes guidé par ces valeurs.

Appliquer une approche basée sur les forces

- Concentrez-vous sur les intérêts mutuels et les problèmes communs pour établir des relations et la confiance. Un climat de confiance et de collaboration facilitera la résolution de problèmes plus difficiles tout au long de la programmation.
 - Reconnaissez les contributions et les capacités des dirigeants communautaires à apporter des changements positifs au sein des communautés, même s'ils peuvent également contribuer à des pratiques préoccupantes.
 - Dans la mesure du possible, présentez les problèmes en termes positifs. Par exemple, souligner les bénéfices de la non-violence au lieu de se concentrer uniquement sur les conséquences de la violence.
 - Partagez des exemples de réussite avec d'autres programmes, ou d'autres communautés, qui mettent en œuvre des stratégies semblables et les bénéfices pour ces communautés.
 - Recherchez des occasions de renforcer les pratiques positives et les normes sociales, y compris les aspects positifs de la culture, l'exercice positif du pouvoir et les efforts positifs pour lutter contre la VBG.
- **Poser des questions qui favorisent une discussion réfléchie**
 - Posez des questions de manière à exprimer un intérêt sincère pour les idées et les points de vue des autres.
 - Lorsque quelqu'un pose une question ou exprime une idée qui pourrait perpétuer le tort causé aux femmes et aux filles, songez à demander aux autres ce qu'ils en pensent. Enchaînez par d'autres questions qui invitent à la réflexion.
 - Commencez par les sujets les plus faciles pour évoluer vers des sujets de discussion plus sensibles.

➔ **Ressources** : Pour les compétences essentielles en matière de communication pour les équipes en charge de la VBG et les dirigeants communautaires, il peut être utile de consulter le **Manuel de coordination des interventions contre la violence basée sur le genre dans les contextes humanitaires (2019)** chapitre sur **La communication efficace** (p. 176).