

Introduction à la communication interpersonnelle

Communication orale

Communication écrite

Yves Pinguely
Françoise Dubosson

2023

Table des matières

En préambule : apprendre à dire bonjour...	3
Fondamentaux de la communication interpersonnelle	5
La complexité de la communication humaine	5
Les principaux éléments d'un système de communication	5
Les règles d'une bonne communication	6
De nombreux canaux possibles pour la communication	7
Apprendre à écouter l'autre : la boussole du langage	8
Apprendre à écouter l'autre : les niveaux d'écoute	8
Les obstacles à la communication	9
Nos principaux filtres	11
Les styles de communication	19
Comment adapter son style de communication ?	21
Les écrits professionnels	22
Rappel : la courbe d'efficacité	22
L'hexamètre de Quintilien	24
Les types d'écrits professionnels	25
Tableau comparatif du compte rendu, du PV et du rapport	30
Les différentes familles de rapport	31
Bien parler en public : tout un art !	34
Le programme : Introduction – Technique de texte – Lire un texte – Dire un texte	35
Exercices de lecture :	37

En préambule : apprendre à dire bonjour...

Extrait de : *Itinéraire d'un enfant gâté*, film de Claude Lelouch de 1988

Le passage proposé est une scène entre Sam Lion (Jean-Paul Belmondo) et Albert Duvivier, dit Al (Richard Anconina).

http://www.dailymotion.com/video/x2nq9i_apprendre-a-dire-bonjour_fun#rel-page-15

Un mot sur le film d'abord. Sam Lion, élevé dans un cirque, a dû après un accident se reconvertir dans les affaires. Arrivé à la cinquantaine, fatigué de ses responsabilités et aussi de son fils Jean-Philippe, il décide de disparaître et simule son décès. Mais à l'occasion d'un voyage en Afrique, il est reconnu par l'un de ses anciens collaborateurs, Al. Et lorsqu'il réalise que ceux qu'il aime ont des difficultés, il va se servir d'Al pour parvenir à les aider. Et finir par se retrouver lui-même.

Transcription

Sam : Bon eh ben, y va falloir la jouer très serré.

Al : D'accord.

Sam : T'es prêt ?

Al : Qu'est-ce que vous entendez par « serré » exactement ?

Sam : Ca veut dire qu'à partir de maintenant tu feras plus un geste, tu diras plus un mot sans m'en parler. Et en 6 mois tu vas devenir le roi du business en France. T'es prêt ?

Al : Ouais...

Sam : Puis alors tu vas changer de costard hein... parce que les rayures avec les rayures ça va pas du tout.

Al : Ah je savais pas m'sieur.

Sam : Alors à partir de demain tu vas prendre une chambre en ville. Dans un hôtel. De luxe. 4 étoiles. Pi tu vas apprendre à dire bonjour.

Al : Pardon ?

Sam : Je dis qu'tu vas apprendre à dire bonjour. C'est la chose la plus importante dans la vie. Si tu dis bien bonjour t'as fait la moitié du chemin. Dis-moi bonjour.

Al : Bonjour.

Sam : Non, là t'as l'air de m'dire au revoir. Dis-moi vraiment bonjour.

Al : Bonjour.

Sam : Non, dis-moi bonjour comme si j'étais un malade.

Al : Ben, bonjour...

Sam : Refais-le voir ça.

Al : Bonjour...

Sam : Voilà, je sens que tu es prêt à faire des choses pour moi, mon cas t'intéresse plus que le tien. C'est ça qui intéresse les gens : c'est que tu leur parles d'eux, pas de toi. Allez redis-moi bonjour.

Al : Bonjour.

[Sam fait la moue]

Al : Non, j'l'ai loupé celui-là. J'm'en suis rendu compte après... Bonjour...

Sam : Voilà, tu vois, tu le sens de toi-même maintenant.

Al : Oui, j'le sens. J'peux sourire en même temps ?

Sam : Tu peux si on sent dedans une certaine compassion.

Al : Bonjour.

Sam : Pas trop de sourire.

Sam : Etant donné que tu vas être confronté à pas mal de choses que tu ne connais pas, tu vas faire semblant de les connaître. Et le meilleur moyen de faire croire que tu connais tout, c'est de jamais avoir l'air étonné. T'as compris ? Parce que toi, tu as souvent l'air étonné. C'est ton défaut.

[Al est étonné]

Sam : Tu vois ?

Al : Oui...

Sam : Bon, on va faire un p'tit test. J'vais t'dire deux ou trois choses étonnantes comme ça mais qui devront pas t'étonner.

Al : D'accord.

Sam : T'es prêt ? T'es bien concentré ?

Al : Oui m'sieur.

Sam : Tu sais que ton père était avec le petit pompiste avant ?

[Al a l'air super étonné]

Sam : Tu vois...

Al : Oui mais...

Sam : Ah ben oui mais... non ça doit pas t'étonner.

Al : D'accord oui, non mais là c'est...

Sam : Ah ben oui, c'est étonnant mais ça doit pas t'étonner.

Al : D'accord, d'accord.

Sam : Là t'imagines ton père à la pompe avec le p'tit pompiste.

[Al est de nouveau étonné]

Al : Oh !

Sam : Ah ben voilà non mais tu recommences...

Al : Vous avez pas un autre exemple ?

Sam : Ah non mais c'est un exemple saisissant.

Al : D'accord mais celui-là il est saisissant...

Sam : Alors tu te reconcentres.

Al : Ok.

Sam : Tu sais qu'tu ressembles au christ ?

[Al est étonné]

Sam : Voilà ! Tu as replongé.

Al : Il faut que je ne fasse rien ?

Sam : Tu ne fais rien. Presque l'œil lointain tu vois ?

Al : Un peu endormi...

Sam : Pas trop...

Al : D'accord.

Sam : Rien.

[Silence, Al ne fait rien]

Sam : Tu vois.

Al : D'accord, là je... allez-y là parce que je le...

Sam : Non, j'te dis rien, c'est ça qui dois t'étonner. J'ai senti un p'tit étonnement dans ton regard.

Al : Non... ça m'étonnerait là, j'ai pas... j'ai fait comme vous m'avez dit là.

Sam : Tu sais que tu me plais bien toi ?

[Al fronce les sourcils pour cacher son étonnement]

Sam : Voilà....

Al : Mais oui mais je sais pas si...

Sam : C'est ça la chose étonnante.

Al : C'est gênant parce que je sais pas si vous êtes dans le test ou...

Sam : Ah non on est dans le test.

Al : Oui, non, mais vous me dites...

Sam : Oui mais ça devrait pas t'étonner.

Al : Oui d'accord.

Sam : Bon, t'es croyant ?

Al : Ben... euh... je sais pas m'sieur, je sais pas c'qui faut dire, c'est comme vous voulez, c'est pas...

Sam : Avec mon fils t'es très croyant, avec ma fille t'es complètement athée.

Al : Parfait. Et avec vous, je dois être comment ?

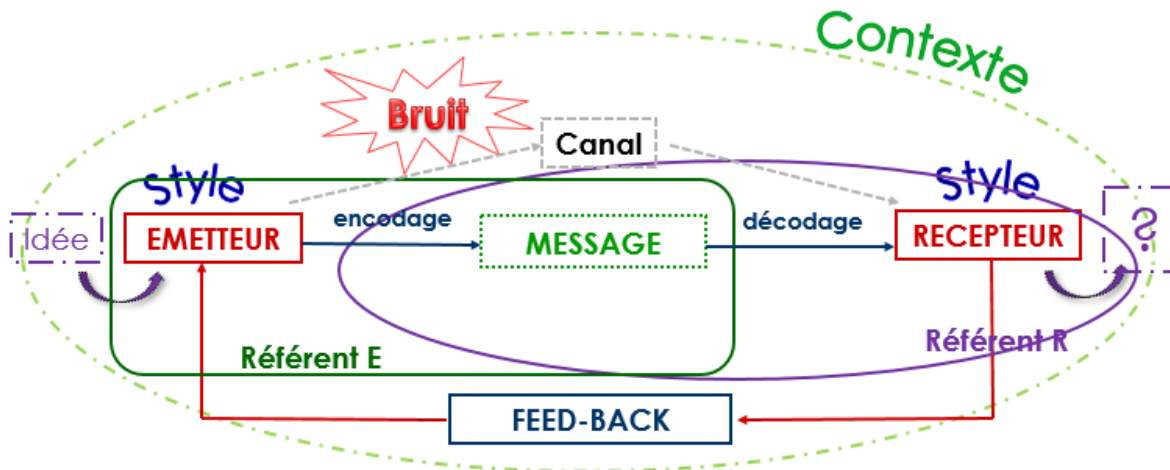
Sam : Moi je crois qu'aux mathématiques. Donc on a que ce qu'on mérite.

Al : Et vous pensez que... que je mérite d'être là avec vous ?

Sam : Je commence à le croire.

Fondamentaux de la communication interpersonnelle

La complexité de la communication humaine



Les principaux éléments d'un système de communication

1. **L'émetteur** : c'est la source du message (homme, groupe, machine...). Il devient le récepteur par intermittence.
2. **Le récepteur** : c'est le destinataire du message. Il devient l'émetteur par intermittence.
3. **Le message** : ensemble des signes perceptibles qui vont stimuler le récepteur et lui apporter de l'information
4. **Le feed-back** : il s'agit de la rétroaction, d'une quittance, d'une sorte d'accusé de réception qui peut être verbale ou non verbale.
5. **Le canal** : c'est la voie qu'emprunte la communication et qui permet la transmission du message. Le canal peut être visuel, sonore, etc.
6. **Les bruits** : il s'agit de tous les phénomènes parasites, des interférences qui dénaturent le message et rendent sa compréhension difficile. Le bruit peut être de nature physique, psychologique, sémantique
7. **Le code** : ce qui est utilisé pour transformer l'information en signes repérables (alphabet, mots, morse, braille, Cobol...)
8. **Le référent** : il s'agit de tous les éléments de la situation et du contexte tels que chacun des participants à l'échange les perçoivent.

Les règles d'une bonne communication

1. Que ce soit dans les situations de la vie quotidienne ou dans le travail, il faut d'abord **savoir ce que l'on attend de vous**. Puis **adapter exactement votre réponse aux exigences et aux limites définies par le demandeur**.
2. **Rechercher les occasions de contrôle**, être très attentif aux messages en retour, bref, évaluer constamment son action pour l'améliorer.
3. **Le choix du canal**, par exemple l'écrit ou l'oral, **doit correspondre aux objectifs et être adapté aux circonstances**.
4. A l'écrit : **soigner l'écriture, l'orthographe, avoir un vocabulaire et un style précis et adapté**, éviter les digressions inutiles, etc.
A l'oral : **éviter les hésitations, les tics de langage** (euh, bin, et alors, ce que je veux dire, ...), les coq-à-l'âne, etc.
5. **Recourir à des codes connus de votre interlocuteur ou lui donner les moyens d'apprendre ce qui est nouveau** (lexique, notes de bas de page, etc.)
6. **Décoder et s'adapter au référent de son interlocuteur**.

« **Communiquer, c'est entrer dans l'orchestre** » (Gregory Bateson, psychologue qui s'est beaucoup intéressé à la communication)



Béjart Ballet Lausanne, La IXe Symphonie, ©NBS Kiyonori Hasegawa

En disant cela, Bateson indique que si vous n'êtes pas à l'écoute de la partition des autres, la communication ne pourra être efficace. Entrer dans l'orchestre, c'est être conscient de ce qui est en jeu, des codes utilisés, de la relation entre les personnes présentes, des canaux disponibles et appropriés.

De nombreux canaux possibles pour la communication

Communication verbale (ou digitale)	Communication non verbale (analogique)
<p>Elle passe par la parole (orale et/ou écrite)</p> <p>Elle exprime de façon plus précise les idées et les pensées.</p> <p>Elle est acquise dans le cadre d'un apprentissage (d'une ou plusieurs langues), donc d'un système de signes conventionnels.</p> <p>Elle peut être absente pendant un échange.</p> <p>Elle est le plus souvent intentionnelle et contrôlée.</p> <p>Elle est constituée d'unités de sens conventionnelles : les mots n'ont pas d'autres liens avec les concepts exprimés que conventionnel.</p> <p>Elle est responsable d'environ 35 % de la connaissance que nous avons d'une autre personne, dans le cadre d'une relation interpersonnelle « normale ».</p>	<p>Elle passe par le vocal, le regard, l'expression du visage, les gestes, les mouvements des mains, la distance corporelle (proxémie), etc.</p> <p>Elle exprimer mieux les sentiments et les désirs.</p> <p>Elle est innée ou acquise dans le cadre d'une culture donnée.</p> <p>Elle est toujours présente.</p> <p>Elle est le plus souvent involontaire, par réflexe.</p> <p>Elle peut présenter des analogies avec les réalités qu'elle s'efforce de signifier : montrer le poing est un signe qui a quelque chose en commun avec ce qu'il veut signifier...</p> <p>Elle est responsable d'environ 65 % de la connaissance que nous avons d'une autre personne, dans le cadre d'une relation interpersonnelle « normale ».</p>



Remplissez le tableau avec les types de communication adéquats :

Type de canal	Vocal	Non vocal
Verbal (ou digital)		
Non verbal (ou analogique)		

Apprendre à écouter l'autre : la boussole du langage

<p>Ce matin, il fait soleil, c'est étonnant pour la saison et ça me rend joyeux</p> <p>Ce matin, <i>je constate</i> qu'il fait soleil = un fait</p> <p>Fait = impersonnel & involontaire</p> <p>Contestation ? ⇒ avec une preuve</p>
<p><i>Je pense que</i> c'est étonnant pour la saison = une opinion</p> <p>Opinion = individuelle & volontaire, résultat d'une réflexion</p> <p>Contestation ? ⇒ avec des arguments. Peut déboucher sur un conflit</p>
<p>Je ressens que ça me rend joyeux = un sentiment</p> <p>Sentiment = individuel & involontaire, résultat d'un ressenti</p> <p>Contestation ? ⇒ difficile à vivre, peut déboucher sur une rupture</p>

Votre apprenti vous a rendu un rapport truffé d'erreurs. Quelle peut être votre réaction ?

Des chiffres dans ce rapport sont inexacts	Ce rapport est faux	Ce rapport est inacceptable
Affirmation d'un fait	Affirmation d'une opinion	Affirmation d'un sentiment

Apprendre à écouter l'autre : les niveaux d'écoute

Pour choisir comment décrypter un message, pensez aux « 4 oreilles »

Vous recevez ce courriel de votre supérieure :

« Bonjour Eloïse,
Je n'ai toujours pas reçu votre réponse.
Cordialement,
Signature »

1. Comment le comprenez-vous ?
2. Ce qu'il peut dire :

Les quatre niveaux d'écoute

Information factuelle	Information révélatrice	Information relationnelle	Information d'appel
Votre réponse ne m'est pas parvenue	J'ai peur d'être mis-e en cause	Vous faites mal votre travail	Vous devez me répondre
Les faits	Mon sentiment dominant	Mon opinion de l'autre	L'action attendue



La meilleure stratégie pour désamorcer un conflit potentiel, c'est de considérer en première analyse que le message contient une information d'appel.

Les obstacles à la communication

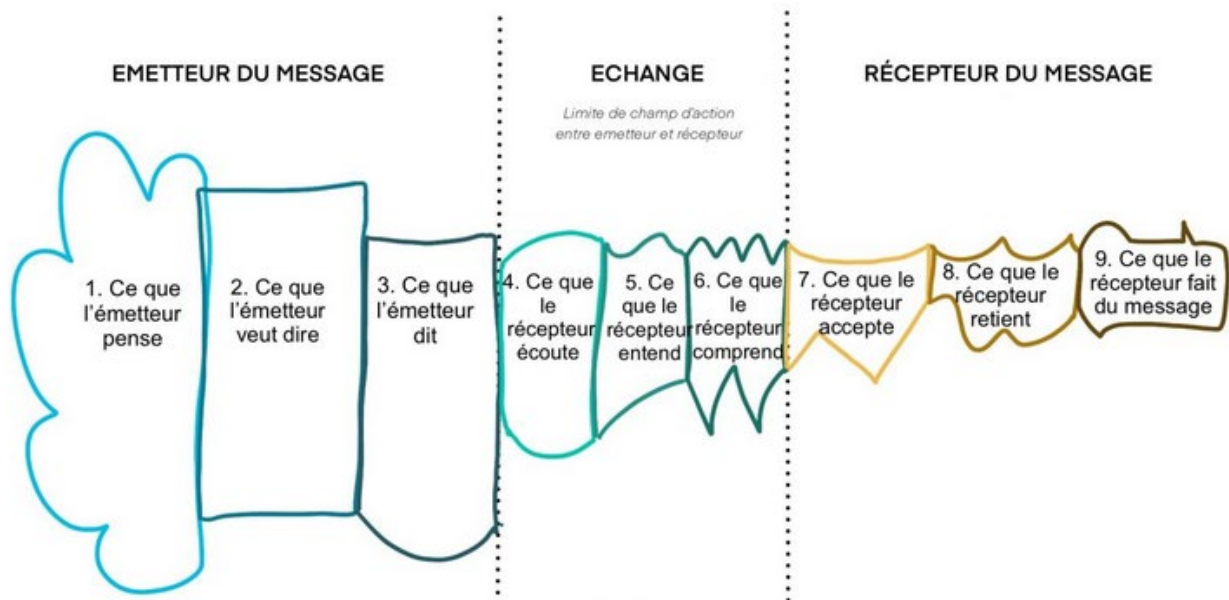
Entre ce que je pense,

ce que je veux dire,
ce que je crois dire,
ce que je dis,
ce que vous avez envie d'entendre,
ce que vous croyez entendre,
ce que vous entendez
ce que vous avez envie de comprendre
ce que vous croyez comprendre,
ce que vous comprenez,

Il y a au moins dix possibilités qu'on ait des difficultés communiquer.

Mais essayons quand même...

Bernard Werber, *Nouvelle encyclopédie du savoir relatif et absolu*, Paris : Albin Michel, 2009, p. 7



Concrètement et selon vous, qu'est-ce qui peut rendre la communication difficile ?

.....

.....

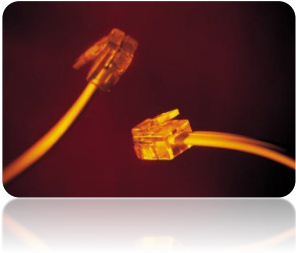
.....

.....

.....

.....

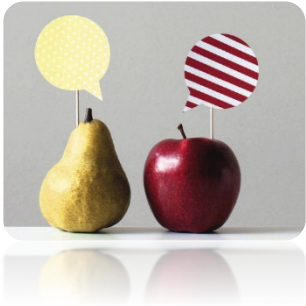
Les grandes catégories d'obstacles



.....
.....
.....
.....



.....
.....
.....
.....

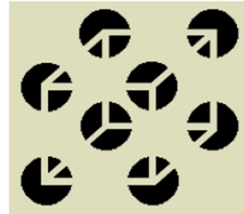


.....
.....
.....
.....

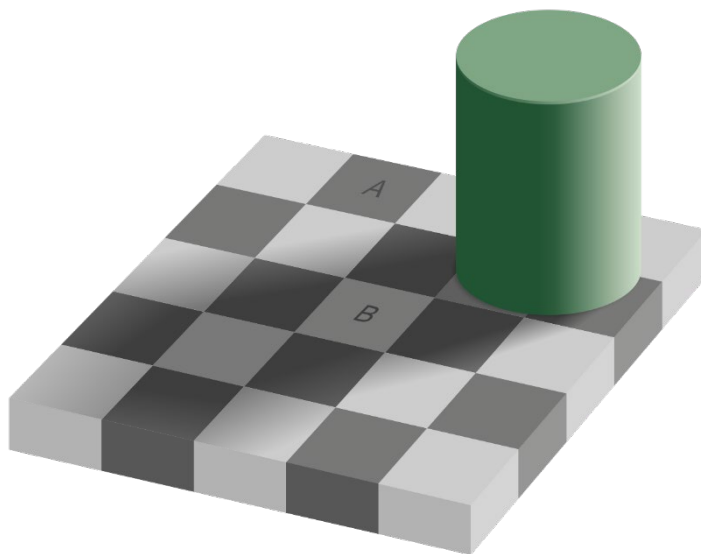
Nos principaux filtres

1. Filtres de perception

Que voyez-vous ?



L'échiquier d'Adelson : quel est la case la plus foncée ? La A ou la B ?



La petite danseuse : Pour refaire l'expérience : <http://www.moillusions.com/wp-content/uploads/2012/12/tech.gif>,

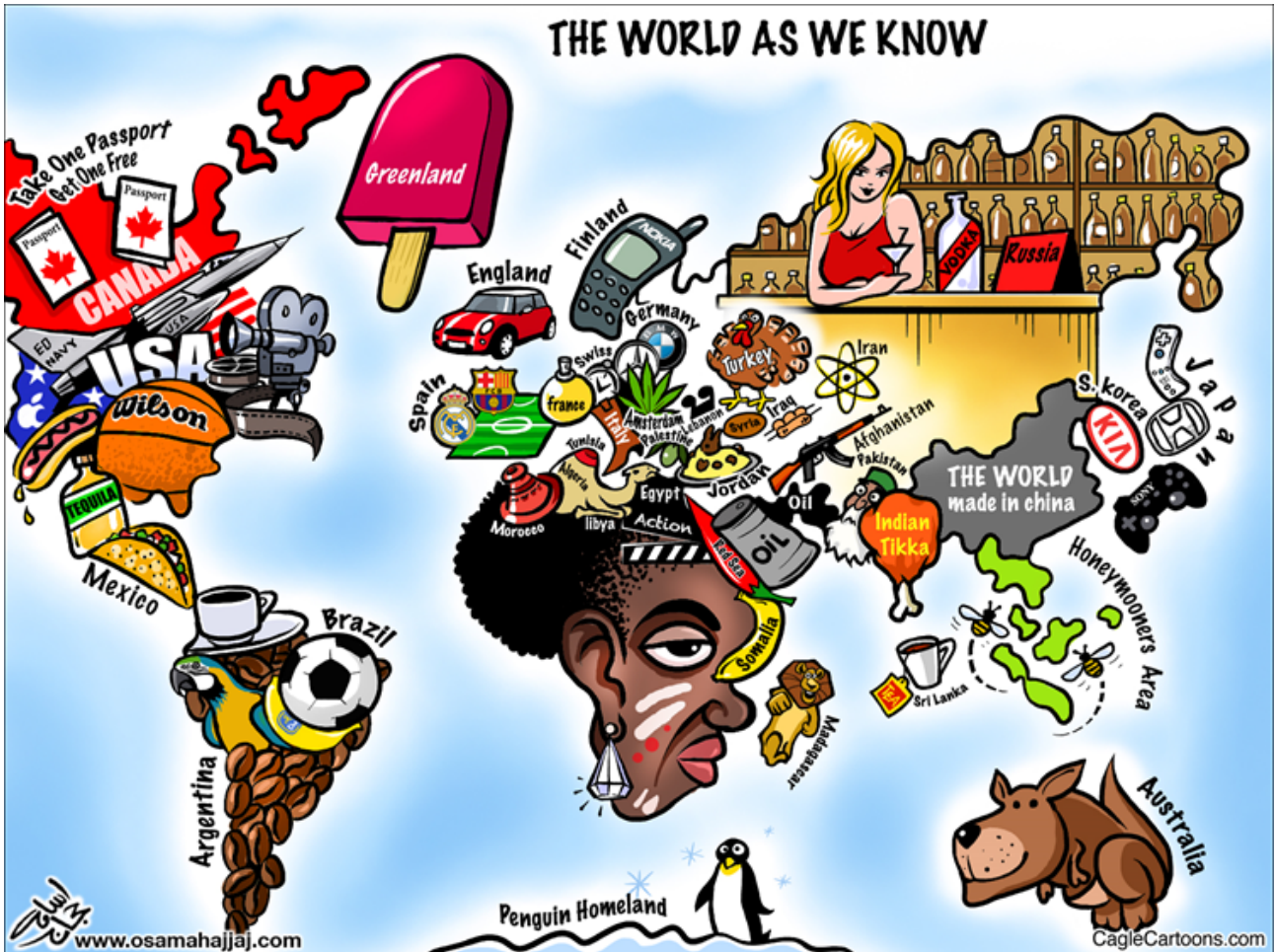


2. Filtres psychologiques/affectifs/socio-culturels

« Je me croirais le plus heureux des mortels, si je pouvais faire que les hommes pussent se guérir de leurs préjugés. J'appelle ici préjugés, non pas ce qui fait qu'on ignore de certaines choses, mais ce qui fait qu'on s'ignore soi-même. »

Montesquieu, *L'Esprit des Loix*, Présentation du tome II

Ce dessin d'Osama Hajjaj, dessinateur de presse palestinien est paru le 13 décembre 2011 :



Source : <https://www.cagle.com/osama-hajjaj/2011/12/the-world-as-we-know-it> –

Qu'en pensez-vous ?

Et vous, quels **stéréotypes** dessineriez-vous pour les divers pays du monde ?

Que penser de ces affirmations ? Où est le problème ?

- C'est simple : soit tu es avec nous, soit tu es contre nous.
.....
- J'ai échoué à cet exercice : je suis vraiment nulle !
.....
- Les femmes sont multitâches et pas les hommes, c'est pour cela qu'elles sont plus efficaces.
.....
- Eh bien, avec cette voiture, en voilà un qui doit être riche !
.....
- Une galère pareille, ça n'arrive qu'à moi !
.....
- « Je suis venue à huit heures, et tu n'étais pas au rendez-vous.
Mais si, je t'ai attendue une bonne demi-heure »
.....



Cela vous rappelle-t-il quelque chose ? A vos témoignages !

.....

.....

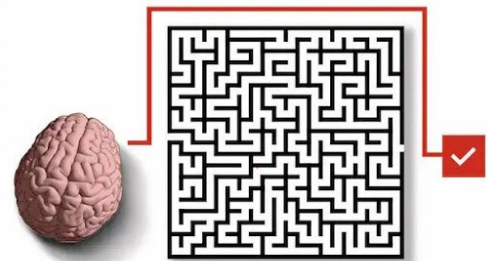
.....

.....

.....

3. Comment notre cerveau nous trompe (parfois) : les biais cognitifs

C'est dans les années 1970 que les premières études sur les biais cognitifs ont vu le jour. Deux psychologues américains, Daniel Kahneman et Amos Tversky, sont les premiers à aborder le sujet dans leurs travaux sur les tendances à aller vers des décisions irrationnelles dans le domaine économique. D'ailleurs pour ces travaux, Daniel Kahneman a reçu le prix Nobel d'économie en 2002.



D. Kahneman et A. Tversky ont par exemple mis en évidence que l'être humain fonctionne avec deux systèmes différents : l'un est paresseux et utilise beaucoup de raccourcis mentaux pour traiter les informations, il est donc sujet aux biais cognitifs. L'autre est plus réfléchi et logique, ce qui lui permet d'éviter ces biais beaucoup plus souvent. A la question « Dans son arche, combien d'animaux de chaque espèce Moïse a-t-il transportés ? », le système 1 répondrait « Deux de chaque » et porterait donc un jugement erroné, alors qu'en utilisant le système 2 nous répondrions « Aucun car c'est Noé qui a transporté des animaux, pas Moïse ». Les biais cognitifs, aussi appelés heuristiques ou raccourcis mentaux, nous mènent presque toujours à porter un jugement erroné.

Depuis les années 1970, cette thématique a fait l'objet de nombreuses études et a été considérablement enrichie par des travaux réalisés dans le champ de la psychologie sociale et cognitive.

Un petit test pour lancer la réflexion :

Complétez les séries :

- Pierre est énergique, passionné et (intelligent/stupide)
- Nathalie est jolie, intelligente et (agréable/détestable)
- Mireille est intrépide, rebelle et (extravertie/introvertie)
- Louis est beau, grand et (maigre/musclé)



Si vous analysez vos réponses spontanées, que se passe-t-il ?

.....

.....

.

.....

Nous utilisons donc les biais cognitifs lorsque :

1. **Il y a un trop grand nombre d'informations à traiter** : à chaque instant, nous sommes submergés par un flot d'informations provenant de nos cinq sens. Il est impossible pour notre cerveau de tout traiter. Nous sommes donc dans l'obligation de faire des choix, de sélectionner certaines informations et de laisser les autres. Cela nous amène par exemple à remarquer les choses qui sont déjà présentes dans notre mémoire ou qui sont souvent répétées. C'est l'exemple du **biais attentionnel**, qui nous fait de porter notre attention vers ce qui nous préoccupe à un moment donné. Ainsi, si on veut acheter un certain modèle de voiture, on aura tendance à le voir beaucoup plus souvent. En fait, notre cerveau le sélectionne en priorité parce qu'on l'a déjà en tête. Dans le même ordre d'idée, nous allons porter notre attention sur les choses bizarres, drôles, visuellement inhabituelles plutôt que sur les choses banales et pas drôles. Notre cerveau peut aussi remarquer très vite un changement et avoir tendance à surestimer la signification de ce changement, en bien ou en mal. Enfin, toujours dans cette grande catégorie qui permet à notre cerveau de traiter plus vite de grandes masses d'informations, il faut citer le « roi des biais », le **biais de confirmation**. Il consiste à porter notre attention sur les détails qui confirment ce que nous croyons déjà, et nous amène donc souvent à ignorer – ou sous-estimer – les informations qui contredisent nos croyances.



Avez-vous d'autres exemples ?

.....

.....

.

.....

.....

2. **Nous avons besoin de donner du sens au monde qui nous entoure** : le monde dans lequel nous vivons peut nous paraître très confus et surtout très complexe. Nous ne pouvons en saisir à chaque instant qu'une infime partie à laquelle nous devons donner du sens pour survivre. C'est un peu comme si nous ne disposions que de certains points discontinus et que nous avons besoin de connecter les points entre eux pour réaliser à tout prix une figure. Nous remplissons donc le vide par des choses que nous connaissons déjà.

Par exemple, nous utilisons les **stéréotypes**, les généralités et les histoires précédentes pour combler le manque d'information chaque fois que nécessaire. Un autre biais consiste à croire que les choses et les gens que nous connaissons sont meilleurs que les choses et les gens que nous ne connaissons pas, ce qui amène à valoriser excessivement les membres de son propre groupe au détriment des personnes extérieures.

Dans cette même catégorie, un autre biais (**d'illusion de la transparence**) consiste à penser que nous savons ce que pensent les autres. Nous sommes convaincus qu'ils connaissent les mêmes choses que nous, ou nous pensons qu'ils pensent à nous au moins autant que nous pensons à eux... Autre biais classique : celui de **l'illusion de corrélation**. Ainsi, on constate que les ventes de crème glacée et le nombre de noyades apparaissent fortement liées... mais ce n'est évidemment pas parce qu'ils ont avalé des glaces que les nageurs sont tirés vers le fond. Il est bien plus plausible que la consommation de glace et la fréquentation des piscines soient toutes deux liées à l'apparition de fortes chaleurs. Aucune des deux quantités n'est la cause de l'autre : un facteur commun influe sur les deux mesures.

Pour d'autres exemples : (en anglais) <http://www.tylervigen.com/spurious-correlations> et aussi, sur *Le Monde*, cette page : https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2019/01/02/correlation-ou-causalite-brillez-en-societe-avec-notre-generateur-aleatoire-de-comparaisons-absurdes_5404286_4355770.html



Et vous, avez-vous des exemples ?

.....

.....

.

.....

.....

.....

3. **Nous avons besoin d'agir vite** : nous sommes contraints par le manque de temps et le flux d'informations. Pour chaque nouvelle information, nous devons évaluer son potentiel d'influence sur la situation, l'appliquer aux décisions que nous allons prendre, imaginer et prédire ce qui viendrait après et agir en conséquence. Sans cette capacité à agir vite et à ne pas se laisser paralyser par l'ampleur de la tâche, l'espèce humaine n'aurait pas survécu longtemps. Nous faisons donc des erreurs telles que d'avoir une confiance excessive en nos capacités (**biais d'optimisme**). Nous donnons aussi souvent plus d'importance aux choses plus immédiates et compréhensibles qu'aux événements négatifs, aux choses qui nous sont proches qu'aux choses plus éloignées.

Autre biais bien connu, **l'aversion de la perte**. Nous préférons souvent ne pas perdre plutôt que gagner et nous poursuivons souvent au-delà du raisonnable des tâches dans lesquelles nous avons investi beaucoup de temps et/ou d'argent, même après avoir constaté que ces tâches sont inefficaces.

On peut aussi citer **l'effet Ikea**, soit le fait de valoriser (au-delà du raisonnable) ce que l'on a fait/construit de ses propres mains.



Avez-vous des exemples ?

.....

.....

.....

.....

.....

4. **Nous avons besoin de mémoriser des choses pour plus tard** : nos capacités cognitives sont limitées et nous sommes dans l'incapacité de nous souvenir des détails infinis qui constituent notre univers. Ainsi, nous faisons constamment des paris et des échanges entre ce qu'il y a à se rappeler et ce qu'il y a à oublier.
- Nous préférons les **généralisations** car elles prennent moins de place dans notre mémoire que les spécificités. Ainsi, nous nous débarrassons des spécificités, des détails, après une seule expérience. Nous réduisons les événements à leurs seuls éléments clés, ce qui amène plus vite à des conclusions (simples) satisfaisantes pour l'esprit.
- On parle aussi **d'effet Google** : notre cerveau ne retient pas les informations qu'il pense pouvoir retrouver facilement. Même si ensuite, il faut des heures parfois pour retrouver une source...



Avez-vous des exemples ?

.....

.....

.....

.....

.....

En bref

Selon Buster Benson, nous utilisons les biais cognitifs lorsque :

- 1/ Il y a un trop grand nombre d'informations à traiter.
- 2/ Nous avons besoin de donner du sens au monde qui nous entoure.
- 3/ Nous avons besoin d'agir vite.
- 4/ Nous avons besoin de mémoriser des choses pour plus tard.

Pour en savoir plus sur les biais, une liste (presque !) complète est disponible à l'adresse : <https://www.penser-critique.be/codex-des-biais-cognitifs/> Un très bon et utile document.

Quelques biais fréquents :

Biais de confirmation

Tendance à ne porter attention qu'aux informations qui confirment nos préconceptions. C'est une des raisons pour lesquelles il est si difficile d'avoir une conversation intelligente sur le changement climatique.



Effet d'entraînement

La probabilité pour qu'une personne adopte une croyance augmente proportionnellement au nombre de personnes qui ont cette croyance. Il s'agit ici d'un puissant effet de groupe et est une des raisons pour lesquelles les réunions en groupe sont souvent contre-productives.



Biais favorisant notre choix

Lorsqu'on choisit quelque chose, nous avons tendance à ne trouver que des aspects positifs à ce choix, et ce, même si ce choix comporte des défauts. Par exemple, vous pouvez penser que votre chien est extraordinaire, même s'il mord de temps à autres.



Effet Pygmalion

C'est lorsque les attentes (positives ou négatives) que nous avons envers une personne influencent cette dernière de sorte à ce qu'elle finisse par se conformer à nos attentes.



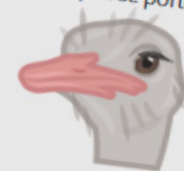
Biais du résultat

Le fait de juger une décision en se basant sur le résultat plutôt que sur la manière dont la décision a été prise à ce moment-là. Ce n'est pas parce que vous avez gagné beaucoup d'argent à Las Vegas que cela signifie que parier votre argent a été une décision intelligente.



Effet de l'Autruche

C'est le fait d'ignorer les informations négatives ou dangereuses en « se mettant la tête dans le sable » comme font les autruches. Par exemple, des études ont montré que les investisseurs sont moins enclins à vérifier la valeur de leurs actions lorsque le marché se porte mal que lorsqu'il se porte bien.



Perception sélective

Permettre à nos attentes d'influencer notre manière de voir le monde. Une étude impliquant deux équipes de football d'étudiants, venant de deux universités différentes, a montré une forte tendance à voir l'équipe adverse commettre plus de fautes.



Biais pro-innovation

Lorsque celui ou celle qui propose une innovation a tendance à surestimer la valeur de son utilité et à sous-estimer ses limites.



Excès de confiance

Certains d'entre nous ont tellement confiance en leurs compétences qu'ils prennent plus de risques dans la vie courante. Etant convaincus d'avoir raison, les experts sont plus susceptibles d'être victimes de ce biais que les personnes lambda.



Et encore un à méditer ...

Biais de Blind-Spot

Le fait de ne pas réussir à identifier ses propres biais est un biais en lui-même. Les gens en général ont tendance à bien mieux identifier les biais cognitifs et motivationnels chez les autres que chez eux-mêmes.



Source : Ka-Sy, Racky, 2018. *Les biais cognitifs sont-ils (in)évitables ? : vers un environnement d'apprentissage optimal : note de synthèse.*

Disponible à l'adresse : https://syn-lab.fr/wp-content/uploads/2018/03/Note_biais_misenpage_V2.pdf



Qu'en pensez-vous ? Cela vous rappelle-t-il des situations réelles ?

.....

.....

.....

.....

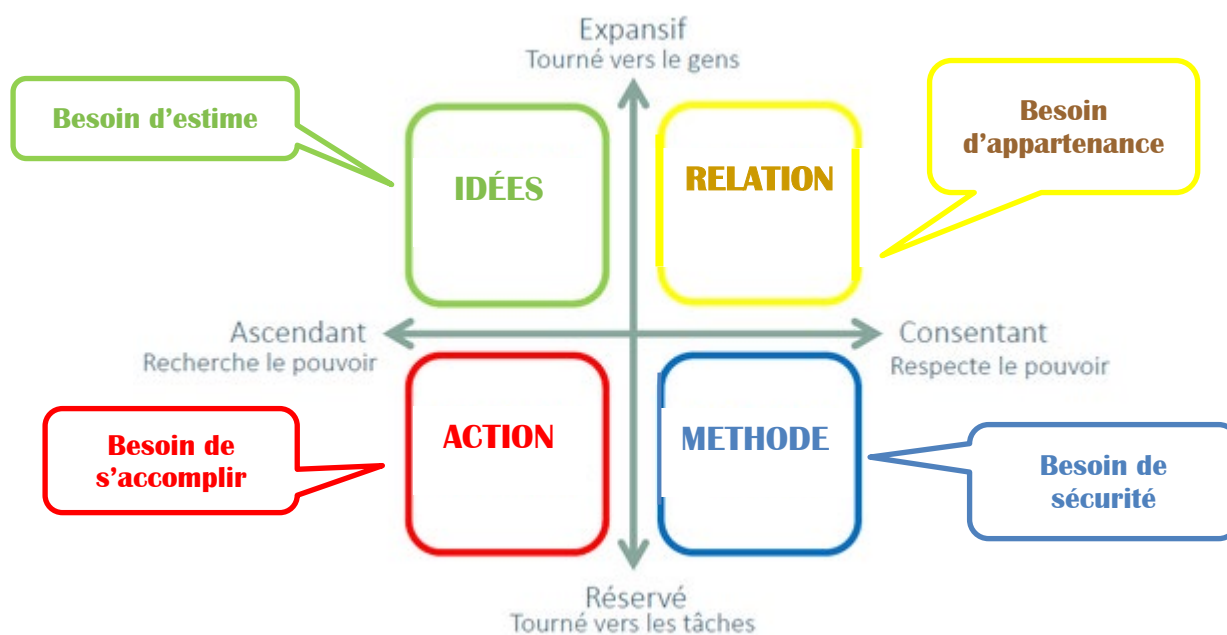
.....

Les styles de communication¹

On l'a vu, la communication est un processus, une transaction en évolution constante. Elle n'est pas constituée que des mots : de nombreux facteurs non-verbaux influencent la communication et en déterminent la qualité comme l'impact.

Parmi ces facteurs, on compte aussi les **styles de communication**, propres à chacun.

Quatre grands types de styles sociaux ont été identifiés, s'articulant autour de deux grands axes : l'expression des émotions et la relation au pouvoir :



(Inspiré de : Casse, op. cit. et de <https://www.archetype-eu.com/les-styles-sociaux-pour-valoriser-la-communication/>)

ACTION : Les personnes chez qui ce style domine aiment l'action, la réussite, les tâches à accomplir, la progression, la résolution de problèmes. Elles sont pragmatiques,

MÉTHODE : Les gens de méthode aiment les faits, l'organisation en général, la structuration, les stratégies, les tactiques pour décider ou agir.

RELATION : Les gens chez qui ce style domine se rapprochent des êtres humains avant tout. Ils aiment les problèmes de société, les interactions de toutes sortes, la communication, le travail en groupe, la motivation, les systèmes sociaux et mettent la priorité sur le facteur humain.

IDEES : Les personnes chez qui ce style domine aiment les concepts, les théories, les échanges d'idées, l'innovation, la créativité, la nouveauté et l'anticipation.

On trouve ces quatre styles dans toute culture et chez tout individu, mais dans des proportions variables. Chacun de nous possède un style social préférentiel, plus ou moins dominant, qui correspond à l'orientation majeure de son comportement. Mais cela peut évidemment s'exprimer différemment en fonction du contexte communicationnel.

Chaque style a ses « avantages » et ses « inconvénients » :

¹ Selon Pierre Casse, *Les outils de la communication efficace*, Paris, Editions Chotard, Collection initiatives, 1984

ACTIF	METHODIQUE	RELATIONNEL	CREATIF
Assuré Energique Efficient Soucieux de l'objectif	Patient Conscientieux Analytique Réfléchi	Chaleureux Enthousiaste Optimiste Ouvert aux idées	Amical Coopératif Détendu Conciliant Sensible
Impatient Ressenti de froideur	Moins d'attention aux émotions, aux réactions. Rigidité	Manque d'authenticité par crainte de blesser ou de décevoir	Impulsif Effort à court terme Engagement hâtif

Aucun de ces styles de communication n'est prédestiné à garantir une meilleure communication. Mais la façon de formuler un propos change en fonction du style de l'émetteur et du récepteur. La communication dans un groupe de personnes ayant des styles de communication différents peut favoriser la richesse d'une communication. La conjonction de ces différents styles sera donc plutôt complémentaire que contradictoire.

Néanmoins, pour faciliter la communication, il est utile de tenir compte, dans la mesure du possible, de son propre style de communication et de celui des personnes avec qui on communique.



Source : <https://www.thewowstyle.com/why-its-important-to-be-able-to-identify-communication-styles/>

Comment adapter son style de communication ?

Avec une personne tournée vers l'action

- Aller tout de suite à l'essentiel et mettre d'abord l'accent sur les résultats
- Présenter la meilleure recommandation dès le début et ne pas se perdre en évoquant toutes les solutions possibles
- Souligner le caractère pratique des idées énoncées
- Etre bref et précis
- Utiliser si cela est possible des supports visuels

Avec une personne tournée vers la méthode

- Etre précis dans l'exposition des faits
- Organiser son exposé de façon logique et méthodique : cadre général, situation actuelle, résultat prévu, sans oublier les possibilités de contrôle
- Présenter ses recommandations par catégories
- Envisager d'autres solutions et en indiquer les avantages et les inconvénients
- Garder un rythme posé, sans gestes inutiles

Avec une personne qui s'intéresse aux relations humaines

- Soigner le premier contact, qui doit être chaleureux
- Prendre le temps d'échanger quelques propos liminaires
- Mettre l'accent sur les liens, les apports pour le personnel
- Faire référence à des personnes respectées et reconnues dans la profession
- Ecrire dans un style chaleureux

Avec une personne qui valorise les idées

- Prévoir assez de temps pour la discussion
- Ne pas s'impatienter si l'interlocuteur digresse
- Dès le début, s'efforcer de lier le sujet examiné à un concept ou à une idée plus large
- Souligner le caractère unique ou novateur de l'idée ou du sujet discuté, sa portée dans l'avenir
- S'efforcer dès le début de souligner les idées maîtresses sur lesquelles repose la proposition ou la recommandation formulée. Commencer par une déclaration générale et s'acheminer progressivement vers le détail.

Les écrits professionnels

Rappel : la courbe d'efficacité

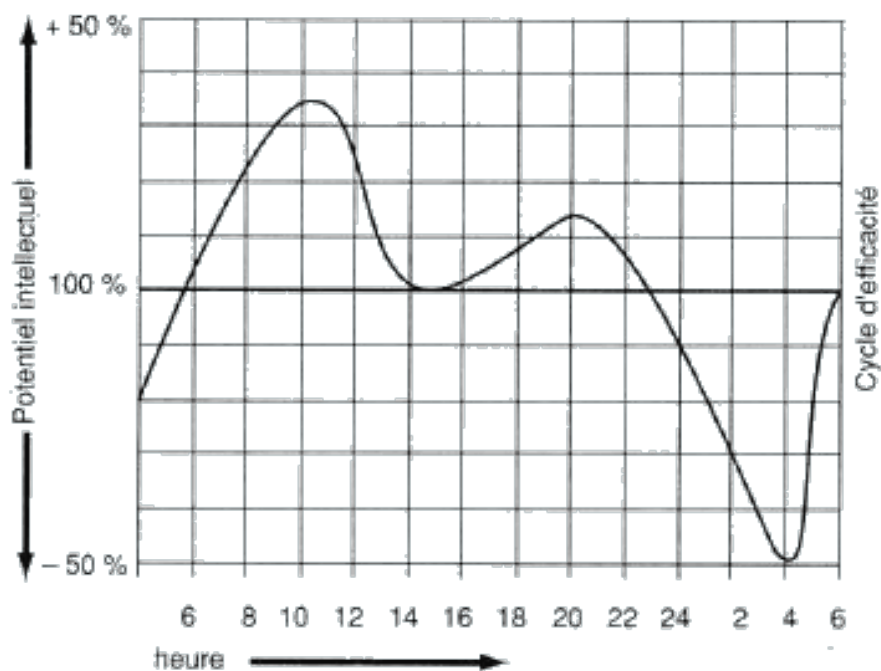
« Connais-toi toi-même² » et planifie ton temps en fonction de forces, faiblesses et courbes de performance.

Quand cela est possible, l'idéal est de connaître les fluctuations de son potentiel d'efficacité et de répartir les tâches en fonction de son rythme.

Pour la plupart des individus


- Le rendement maximum est atteint le matin
- L'après-midi commence par le creux de post-déjeuner
- Après une phase intermédiaire d'efficacité en fin d'après-midi, l'efficacité décroît progressivement pour atteindre son point le plus bas après minuit

Courbe d'efficacité



² Socrate

La correspondance efficace en lien entre sa courbe d'énergie et les tâches à accomplir

Tâches importantes et complexes	 <p>Faire correspondre avec</p>	Plage d'efficacité maximum, par ex. le matin
Tâches de routine, contacts sociaux		Chute d'efficacité, par ex. au début de l'après-midi
Tâches importantes et complexes		Regain d'efficacité, par ex. en fin d'après-midi



Et vous ?

Connaissez-vous votre courbe d'efficacité ?
Si oui, êtes-vous en mesure de la respecter ?
Si non, serait-il utile que vous la connaissiez ?
Vos observations

L'hexamètre de Quintilien

Cette méthode de raisonnement est basée sur un questionnement systématique :

Quoi ? - Pourquoi ? - Qui ? - Quand ? -

Où ? - Combien ? - Comment ? - Conséquences ?

Quoi ?	Définition du sujet (caractéristiques, importance, etc.)
Pourquoi ?	Origine d'une situation ; contexte
Qui ?	Acteurs (personnes, institutions, états, catégories socioprofessionnelles, bénéficiaires, initiateurs, partenaires, etc.)
Quand ?	Tout ce qui se rapporte aux aspects temporels : moment de l'historique du sujet, échéanciers, durées, dates d'application, d'entrée en vigueur, etc.
Où ?	Aspects géographiques ; localisations abstraites (secteurs d'activité, domaines d'application)
Combien ?	Aspects quantitatifs (budget, nombre de personnes, coûts, résultats)
Comment ?	Aspect opérationnel : description de la réalisation, des procédures, des méthodes, des applications, etc.
Conséquences ?	Impact positif ou négatif ; suites à donner ; hypothèses de développements futurs

Avantages de la méthode

1. Elle permet de balayer tous les aspects du sujet dont certains auraient pu être oubliés sans ce questionnement systématique ;
2. Elle facilite l'association des idées entre elles, leur organisation selon une logique propre, dans un ensemble cohérent ;
3. Elle permet de mesurer ce que l'on sait d'un sujet, ainsi que les points qui sont encore à approfondir ;
4. Elle permet de préparer assez vite une présentation orale ou écrite bien structurée, logique, en peu de temps.

Les types d'écrits professionnels

Dans le monde professionnel, diverses formes d'écrits sont utilisées, certaines de façon quotidienne.

Chaque écrit professionnel résulte de la rencontre entre une **situation** et un **objectif**



1. **Correspondance** : La correspondance, au sens large, peut être de nature et forme diverses. On y compte bien sûr les lettres classiques, mais aussi les messages, manuscrits ou électroniques, qui permettent d'échapper un peu à la rigueur de la lettre. La correspondance a pour but premier **d'informer** en laissant une **trace**



Quel que soit le sujet ou le domaine d'application, la correspondance doit être

- ✓ Claire et compréhensible par tous, sans ambiguïté ;
- ✓ Précise et fidèle à l'information qu'elle doit transmettre ;
- ✓ Concise ;
- ✓ Courtoise ;
- ✓ Sans équivoque : elle ne doit laisser aucune prise au lecteur mal intentionné.



2. **Compte rendu** : un compte rendu doit "rendre compte" en toute neutralité, sans commentaire ni analyse ni proposition de la personne qui l'écrit. Un compte rendu doit avant tout **informer, laisser une trace et aider au travail sur le terrain**. La structure est imposée par le type de compte rendu dont il s'agit, mais il faut en tout cas toujours mentionner les références (lieu, date, heures du début et de la fin) de l'événement/du rapport/du livre, etc., dont on fait le compte rendu.

Quel que soit le type de compte rendu, il doit être

- ✓ Clair et soigné ;
- ✓ Précis et concis ;
- ✓ Fidèle à la réalité dont il rend compte, sans commentaire, analyse ou proposition issus de la personne qui le rédige.

Le compte rendu peut varier de forme en fonction de son objectif immédiat :

- Le compte rendu **sténographique** (quasi littéral – 90 % des propos de la réunion) : on ne supprime que les répétitions, les expressions inutiles, les digressions. Long et assez fastidieux, autant à rédiger qu'à lire, mais parfois nécessaire lorsque l'objectif du compte rendu porte sur le déroulement des faits et la forme des propos échangés. Le plan est simplissime : il suit la chronologie de la séance.
- Le compte rendu **analytique** : le plus courant des comptes rendus, avec pour objectif de faciliter la lecture du document et d'accélérer la compréhension des faits relatés. On ne garde que l'esprit de ce qui a été dit (env. 60 %), les arguments essentiels. Le plan est le plus souvent chronologique, mais il peut aussi être thématique (avec des titres et des sous-titres), pour regrouper en conclusion les éléments les plus importants.
- Le compte rendu **synoptique** (ou **décisionnel**) : de plus en plus courant lors des réunions de travail axées sur la résolution des questions à l'ordre du jour, ce compte rendu a pour objectif de **faciliter l'application rapide** des décisions prises.



Le plus efficace est d'utiliser un tableau pour la prise du compte rendu, comme celui-ci :

Ordre du jour	Synthèse des débats : contexte, propositions, décision	Suite à donner (qui fait quoi pour quand)
	<p>Reproduire ici les titres de l'ordre du jour ou le thème de la séance</p> <p>Ici, noter les informations contextuelles, les résumés, le bilan et les besoins</p>	<p>Noter ici le nom de la personne (initiales par ex.), ce qu'elle doit faire et pour quelle date</p>

Autre tableau possible, plus décisionnel :

Ordre du jour	Synthèse des débats	Décision prise/action à mener	Par qui Pour quand



3. **Procès-verbal** : juridiquement, il s'agit d'un cas particulier de compte rendu, qui remplit une mission **d'acte authentique** et nécessite **d'être accepté** par les gens mentionnés qui ont assisté à la séance verbalisée puis signé par les personnes exigées par la loi. Il faut faire rectifier le cas échéant ce qui y est écrit, changer une formulation ou faire rayer un propos. Une fois accepté, le PV fait foi en cas de contestation ; il **ne peut plus être modifié** et **il doit être archivé**. Il est obligatoire pour les séances décisionnelles ou toutes les fois que la loi l'exige.

Le procès-verbal doit donc être

- ✓ Clair et soigné ;
- ✓ Précis et concis ;
- ✓ Fidèle à la réalité dont il rend compte, sans commentaire ni analyse ni proposition issus de la personne qui le rédige.
- ✓ Accepté formellement (par courriel ou lors de la séance suivante) par l'ensemble des participant(e)s.

En résumé :

	Le PV littéral	Le PV classique	Le PV décisionnel
Description	Reprise littérale de la totalité des propos tenus, en style direct et en français écrit	Reprise des propos tenus, de façon synthétique, en style indirect et en français écrit	Retranscription des propos tenus, de façon synthétique, en français écrit
Volume repris	90% du volume du texte initial	60% du volume du texte initial	40% du volume du texte initial
Plan	Plan linéaire chronologique	Plan linéaire chronologique	Plan thématique
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Donner une information précise et complète sur le déroulement d'une réunion • Présenter les interventions dans une forme proche de l'oral 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre l'accent sur les interventions individuelles • Présenter les opinions de chacun-e sur un sujet 	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter la compréhension des sujets abordés • Faire preuve d'analyse et de synthèse pour les lecteurs
Procédé	<ul style="list-style-type: none"> • Affiner la forme en reformulant un peu 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier chaque position • La retransmettre en toute objectivité 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les points essentiels • Synthétiser
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> • Document de référence fiable • Reflet exact de ce qui s'est passé pendant la réunion 	<ul style="list-style-type: none"> • Document relativement détaillé • Connaître l'opinion de chacun-e • Particulièrement adapté quand les avis divergent 	<ul style="list-style-type: none"> • Document synthétique • Met l'accent sur les décisions prises • Facilite la lecture : analyse et synthèse déjà effectuées pour les lecteurs
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none"> • Formulation trop longue et non synthétique • Fastidieux à lire 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulation peu naturelle • Risque de monotonie 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulation réduite • Pas de détails des opinions • Pas d'ordre chronologique dans la présentation



Pour passer de l'oral à l'écrit, Il faut :

1. Trier et si nécessaire reformuler :

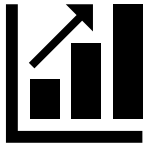
Le discours oral est souvent redondant, de façon à s'assurer que le message est bien passé. Il y a généralement des redites, des tics de langage (« euh », « en fait », etc.), parfois des incohérences. Les personnes ont tendance à davantage développer les exemples à l'oral qu'à l'écrit.

Que faire ?

Dans un PV littéral ou classique	Dans un PV décisionnel / synthétique
Eliminer les redondances et les répétitions	Se focaliser sur les décisions
Supprimer les traits d'humour, le second degré, les stéréotypes ou encore l'ironie.	« Neutraliser » les propos (usage de la 3 ^e personne du singulier) Reformuler sans ironie ou allusion
Supprimer / résoudre les digressions, les hors-sujet, les propos personnels et les apartés, les propos tenus sous la colère ou encore les éventuelles incohérences - « Vous » au lieu de « tu » - Eventuellement « nous » au lieu de « on »	Redonner de la cohérence
Corriger les éventuelles fautes de syntaxe et/ou de grammaire	Ecrire au discours indirect (« Mme Unetelle précise que... »)
Mentionner clairement les prises de position (par ex. A.B. s'oppose OU approuve)	Se concentrer sur les décisions
Supprimer les traits de langage trop familier ou parlé Corriger les éventuelles fautes de syntaxe et/ou de grammaire Nommer chaque intervenant-e (initiales)	

2. Dans les PV classiques/décisionnels

- Ecrire de façon brève et concise
- Choisir des formulations simples
- Eliminer les mots à connotation négative/péjorative
- Utiliser des mots aussi précis que possible, avec la bonne nuance
- Eviter de multiplier les pronoms relatifs (que, qui)
- Utiliser les connecteurs pour lier les phrases et les idées (« d'abord...ensuite, non seulement...mais encore, soit...soit, d'une part...d'autre part, etc.)



4. **Rapport** : le rapport **expose** et **analyse** une situation, puis formule des **propositions**. Le sujet, les méthodes, les grandes parties, la présentation peuvent être libres ou imposés, comme dans le cas particulier du **rapport de stage**.

On peut rajouter des remerciements en début de rapport, en prenant soin de n'oublier personne et de conserver un ordre, le plus souvent hiérarchique.

Le rapport doit être

- ✓ Bien structuré (souvent trois parties : description, analyse et propositions)
- ✓ Bien étayé (références de bas de page, bibliographie, etc.) ;



5. **Note de synthèse** : la note de synthèse propose un **résumé objectif** d'un ensemble de documents rassemblés autour d'une problématique, en vue de **faciliter une prise de décision ou de conseiller un choix**. C'est un texte généralement court (3-4 pages maximum), parfois suivi d'un dossier contenant l'ensemble des documents utilisés pour rédiger la note.

La note de synthèse doit être

- ✓ Bien structurée ;
- ✓ Objective ;
- ✓ Rapidement intelligible par la personne qui va la lire ;
- ✓ Basée sur des documents pertinents, vérifiés, de qualité.

Tableau comparatif du compte rendu, du PV et du rapport

	Compte rendu	Procès verbal (PV)	Rapport
Destinataires	Pour information, aux participants Au supérieur hiérarchique	Aux supérieurs hiérarchiques Aux participants pour approbation	Au supérieur hiérarchique Consultable pour info
Sujet	Réunion, débat, visite, accident, activité, etc.	Réunions décisionnelles	Problème, projet, réalisation, stage, accident, etc.
Objectif	Mémoriser/informer	Attester	Réfléchir, étudier & proposer des solutions
Qualité 1^{ère}	Neutralité / exactitude	Neutralité / exactitude	Objectivité, compétence sur le sujet, exactitude
Plan	Chronologique/ analytique	Chronologique/analytique	Thématique / chronologique / mixte
Contenu	Descriptif Relativement bref Proche du résumé	Descriptif	Descriptif + analyse + propositions Peut être assez long si nécessaire Proche de la dissertation
Introduction	Pas nécessaire	Pas nécessaire	Situation / raisons du rapport / annonce du plan adopté
Conclusion	Pas nécessaire	Pas nécessaire	Récapitulation des propositions issues de l'analyse
Style	Impersonnel / parfois personnel	Impersonnel	Impersonnel / parfois personnel
Temps verbal	Présent	Présent	Présent + conditionnel
Signature(s)	Du rédacteur	Des participants requis par la loi/le règlement	Du rédacteur

Les différentes familles de rapport

	Activité	Stage	Projet	Expert	Synthèse
Objectifs	Valoriser l'activité du service Valoriser l'activité personnelle	Montrer sa bonne compréhension du travail Mettre en valeur les acquis	Montrer la faisabilité (ou non) d'un projet	Eclairer un sujet par des compétences particulières	Donner une vision d'ensemble objective sur un sujet complexe Aider à la prise de décision
Contenus	Présentation des chiffres clés Valorisation des résultats positifs Illustrations bienvenues	Description des activités effectuées puis Analyse des acquis du rédacteur Regard critique, propositions d'amélioration, évaluation dans certains cas	Présentation des scénarios possibles Mise en évidence des étapes à suivre pour la mise en œuvre concrète du projet	Analyse d'une situation grâce à l'expérience de l'auteur/autrice Formulation de recommandations si demandé	Présentation brève et attractive d'un contenu complexe Adapté au public-cible (une personne / un groupe)
Ton	Positif, rassurant, attractif	Ouvert, objectif, critique constructif	Réaliste, objectif, prospectif si demandé	Factuel, investigateur, avec diagnostic	Généraliste, vulgarisateur et pédagogique
Personnes grammaticales	3 ^e personne pour le rapport d'activité du service 1 ^{ère} personne pour le rapport d'activité personnel	1 ^{ère} personne possible	3 ^e personne 1 ^{ère} personne possible si expression d'un avis personnel	1 ^{ère} personne 3 ^e personne dans le cas d'un groupe	3 ^e personne

La prise de notes efficace

Séminaire, réunion, formation... Les lieux et moments où vous devez coucher noir sur blanc les paroles exprimées se multiplient. Or écrire tout ce qu'on entend au fur et à mesure est loin d'être aisé. Comment être efficace ? Voici une petite compilation des conseils les plus souvent formulés.

Que ce soit en vue de réaliser un compte rendu ou un rapport, prendre des notes reste un exercice difficile, car il faut faire deux choses à la fois : écouter et écrire. En outre, il y a un gros décalage entre le débit oral moyen qui est de 150 mots à la minute et le rythme de la rédaction manuscrite qui est d'environ 27 mots à la minute, la frappe au clavier permettant de monter à environ 40 mots minute. Mieux vaut donc ne s'attacher qu'aux idées, aux formules qui font sens pour garder la plus grande part possible des informations essentielles. Voici quelques étapes clés pour vous faciliter la vie.

1. Se préparer en amont

Tentez d'en savoir plus sur les contenus très tôt ! Avant une réunion, récupérez **l'ordre du jour** et les trames des diverses interventions. Si possible, faites un plan de situation de toutes les personnes qui assistent à la séance, avec les initiales de leur nom.

Avant une conférence, essayez de vous procurer le plan de l'intervention de l'orateur, renseignez-vous sur lui sur Internet. Vous identifierez des éléments en rapport avec le thème abordé. Vous vous familiariserez ainsi avec les sujets, le jargon, un style. Et à l'heure dite, votre compréhension en sera facilitée.

Le plus : éviter (si possible !) d'attendre le dernier moment.

2. Choisir l'outil qui vous va

Il faut être à l'aise le jour "J". Si vous préférez le papier, munissez-vous d'un petit cahier ou d'un bloc compact pour éviter les feuilles volantes qui tombent ou se perdent. Ayez un stylo qui vous permet d'écrire gros et lisible. Si vous maniez bien la frappe sur ordinateur, tablette ou même smartphone, vérifiez que tout est opérationnel, avec les connexions/connecteurs et les logiciels adéquats.

La fausse bonne idée : les stylos de diverses couleurs, qui obligent à jongler durant la rédaction ; une seule suffit.

3. Opter pour la méthode synoptique

C'est la voie classique et rationnelle. A conseiller si vous n'avez pu vous préparer. Trois possibilités s'offrent à vous. 1. Noter en vrac. 2. Prévoir une marge à droite de la feuille où vous porterez des remarques personnelles, ce qui évite d'oublier ses idées ou de les gribouiller n'importe où. 3. Diviser votre page en trois colonnes : "Sujet", "Décisions", "Qui fait", ce qui simplifie la rédaction, puisque l'information à retenir est déjà bien organisée.

Le plus : adopter les procédés 1 ou (plutôt) 2 lors d'un face à face avec un(e) supérieur(e) et le n° 3 pour les réunions dont vous rédigez le compte rendu.

4. Fabriquer son « dico perso » d'abréviations

Utiliser des symboles et des abréviations fait gagner un temps fou, puisque vous raccourcissez vos écrits, comme avec la sténo des secrétaires il y a quelques années. Adoptez le système qui vous correspond le

mieux : supprimer toutes les voyelles des expressions les plus courantes (cdlt – pour cordialement), ou reprendre des signes mathématiques, comme par exemple :

= pour «équivalent à, est »

+ pour « et, s'ajoute à »

< pour « est supérieur à »

> pour « est inférieur à »

~ pour « environ », etc. Vous pouvez aussi vous inspirer du langage SMS.

Voici quelques autres suggestions :

Abréviation	Signification
act°	action
actuel ^l	actuellement
art.	article
avt	avant
bcp	beaucoup
bd	boulevard
càd.	c'est-à-dire
chap.	chapitre
cie	compagnie
cpdt	cependant
cpte	compte
ct.	centime
ct	courant

Abréviation	Signification
dr	docteur
ex.	(par) exemple
gnal	général
info.	information
ing.	ingénieur
nb	nombre
ns	nous
n.b.	nota bene
ortho.	orthographe
pb.	problème
pl.	place
prof.	professeur
p.s.	post scriptum

Abréviation	Signification
sem.	semaine
qq	quelque
rte	route
sté	société
st	saint
tél.	téléphone
tjs	toujours
tps	temps
tt	tout
ttes	toutes
ts	tous
vs	vous

Le plus : employer fréquemment les signes que vous inventez afin qu'ils vous viennent sans effort ni délai.

5. Utiliser ses mots à soi

Pour un compte rendu décisionnel, inutile de vous acharner à vouloir retranscrire fidèlement les paroles des participants à la réunion ou de la conférencière, aussi brillante soit-elle. Privilégiez vos termes à vous, plus simples, plus directs.

Le plus : rester concret, intelligible

6. Ecrire ce qui n'est pas mémorisable

Il faut écrire rapidement les noms, les dates, les chiffres, les valeurs numériques, quitte à faire répéter l'intervenant-e pour ne pas oublier (ou rajouter) des zéros ou estropier un patronyme. Mentionner aussi, sur votre cahier ou page virtuelle, la date, le lieu, le titre, les personnes présentes et absentes, puis l'ordre du jour.

Le plus: autant que possible, se relire dans les 24 h ! Passé ce délai, on oublie 50% de ce qu'on a entendu. Autant compléter ses notes, faire des liens, surligner les points capitaux quand l'esprit est encore frais.

Bien parler en public : tout un art !

« On naît poète, on devient orateur »
Cicéron

L'art oratoire est un art, en ce sens qu'il propose une dimension esthétique au discours. Il commence là où commence la vie publique. Et bonne nouvelle : il n'est pas inné, il s'apprend.

Défendre un projet, argumenter, négocier, présenter un rapport, les résultats d'un travail, un exposé, donner une conférence, répondre à des journalistes, prendre la parole en public lors d'une cérémonie pour lire un texte, raconter une histoire ou intervenir dans une discussion, un débat...

Les occasions de pratiquer l'art oratoire sont nombreuses.



Et vous ? A quelles occasions devez-vous prendre la parole ? Quelles occasions provoquent chez vous le plus grand stress ?

.....

.....

.

.....

.....

Contenu et méthode pour ces deux journées

- Éléments théoriques
- Pratique de la communication au moyen d'expérimentations, d'exercices, de mises en situation, de jeux
- Exercices et pratique individuels et en groupes.

Et nos objectifs

- Développer ses compétences sociales, communicationnelles, non verbales et verbales
- Mettre en pratique des connaissances acquises dans différents modules de la formation
- Pouvoir s'adapter rapidement à diverses situations de communication non verbale et verbale
- Transmettre et présenter avec aisance, plaisir, efficacité l'information à l'oral. Communiquer, lire, improviser, interagir
- Développer la présence, le charisme, l'attention à la parole, aux mots
- Mieux gérer son corps, l'espace, sa voix, ses émotions, son stress
- Développer l'adéquation de son langage corporel à son discours. Congruence
- Développer sa sensibilité, ses facultés de perception, d'intuition, son intelligence émotionnelle
- Être mieux ancré, centré, davantage conscient de la situation, de l'espace, de sa position, des processus relationnels et d'interaction
- Mieux connaître ses qualités, ses points forts et clefs de succès, ses points faibles et manques, ainsi que ceux des autres participants
- Mieux s'évaluer, se situer soi-même et ses collaborateurs dans ce domaine

Le programme : Introduction – Technique de texte – Lire un texte – Dire un texte

1. Introduction : le corps, l'espace, la communication non-verbale

Extraits du film : *Le Discours d'un roi* (2010), de Tom Hooper

Réflexion : être face au micro, face à la caméra



Est-ce que les situations montrées dans le film vous rappellent des souvenirs pénibles ? Quels « trucs » montrés dans le film voulez-vous retenir ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A prendre en compte

- Parties du corps, postures, mouvement
- Energie
- Respiration
- Sensations, émotions
- Relation à autrui
- Public
- « You never get a second chance to make a good first impression »
- Observation
- Ecoute
- Silence
- Conscience et connaissance de soi

2. Technique du texte : comment on travaille un texte

La communication non-verbale et verbale

Outils

Pratique

Exercices

2.1 Lire un texte

- Pour susciter l'écoute, se faire entendre, convaincre, plaire
- 2 temps de lecture : un premier temps pour soi et un deuxième temps pour le public
 1. Je lis le texte pour moi, en silence
 2. Je regarde le public, la caméra et je dis le morceau de texte que je viens de lire en silence pour moi
- Textes proposés - cliquez sur le lien pour atteindre le texte à lire (ci-dessous p. 23, 24 et 25)

[Jeunes gens, prenez garde aux choses que vous dites](#), Victor Hugo

[Le chat et les rats](#), Florian

[Le lion et le moucheron](#), Jean de La Fontaine

[Le Corbeau et le Renard](#), Jean de La Fontaine

2.2 Dire un texte : technique pour s'exprimer en public

1. Echauffement
Le corps
Position dans l'espace, posture, mouvement, ancrage, énergie, respiration, conscience de soi, conscience corporelle, proxémie (territoire, position, distance), voir l'espace, la salle si possible avant l'intervention
La Voix
Dire : M, la bouche fermée : « Mmmmmmm... »
2. Le regard
Regarder le public
3. La respiration
Apnées
4. La diction
Le plaisir du texte, des mots
La musicalité du texte, des mots : les sons, les consonnes
5. Les silences
Pauses, suspensions :
 - Je peux m'arrêter où je veux quand je parle
 - Je / peux m'arrêter où je veux quand je parle
 - Je peux / m'arrêter où je veux quand je parle
 - Je peux m'arrêter / où je veux.....
 - Etc.
6. L'accent tonique
Une syllabe, un mot accentué
7. La dissociation
Le mouvement, le geste et la parole
Principe : Peu ou pas de mouvement quand je parle

Exercices de lecture :

1. Lisez ce texte à haute voix en suivant les indications de la ponctuation³ :

« Montoya frappa à la porte et l'ouvrit. C'était une chambre obscure. Un peu de jour entrain par une fenêtre qui donnait sur une ruelle étroite. Il y avait deux lits séparés par une cloison monastique. La lumière électrique était allumée. Le jeune homme était debout, très droit, très sérieux dans son costume de torero. Sa veste pendait sur le dossier d'une chaise. On achevait de lui enrouler sa ceinture. Ses cheveux noirs brillaient sous la lumière électrique... Je n'avais jamais vu un aussi beau garçon. »

Ernest Hemingway, *Le soleil se lève aussi*

Mais ne peut-on pas lire ce texte d'autres manières ?

Sur le même extrait, ci-dessous, ajoutez vos indications, en fonction de l'émotion et du sens que vous voulez transmettre (ton descriptif, étonné, triste, enthousiaste, etc.) :

/ : pause de 1 à 2 secondes

// : pause de 3 secondes

/// : pause plus longue



: mot encadré pour marquer une scansion (un accent fort mis sur un mot)

____ : (souligné) enjambement pour ignorer le point

« Montoya frappa à la porte et l'ouvrit. C'était une chambre obscure. Un peu de jour entrain par une fenêtre qui donnait sur une ruelle étroite. Il y avait deux lits séparés par une cloison monastique. La lumière électrique était allumée. Le jeune homme était debout, très droit, très sérieux dans son costume de torero. Sa veste pendait sur le dossier d'une chaise. On achevait de lui enrouler sa ceinture. Ses cheveux noirs brillaient sous la lumière électrique... Je n'avais jamais vu un aussi beau garçon. »

Ernest Hemingway, *Le soleil se lève aussi*

Et maintenant, relisez à haute voix le texte en respectant vos nouvelles marques de ponctuation.

³ Martin, Jean-Claude, *Le guide de la communication*, 1999, p. 139-147

2. Même exercice avec ce texte :

Jeunes gens...

« Jeunes gens, prenez garde aux choses que vous dites.
Tout peut sortir d'un mot qu'en passant vous perdîtes.
Tout, la haine et le deuil ! – Et ne m'objectez pas
Que vos amis sont sûrs et que vous parlez bas... –
Ecoutez bien ceci :

Tête-à-tête, en pantoufle,
Portes closes, chez vous, sans un témoin qui souffle,
Vous dites à l'oreille au plus mystérieux
De vos amis de cœur, ou, si vous l'aimez mieux,
Vous murmurez tout seul, croyant presque vous taire,
Dans le fond d'une cave à trente pieds sous terre,
Un mot désagréable à quelque individu ;
Ce mot que vous croyez que l'on n'a pas entendu,
Que vous disiez si bas dans un lieu sourd et sombre,
Court à peine lâché, part, bondit, sort de l'ombre !
Tenez, il est dehors ! Il connaît son chemin.
Il marche, il a deux pieds, un bâton à la main,
De bons souliers ferrés, un passeport en règle ;
– Au besoin, il prendrait des ailes, comme l'aigle ! –
Il vous échappe, il fuit, rien ne l'arrêtera.
Il suit le quai, franchit la place, et caetera,
Passe l'eau sans bateau dans la saison des crues,
Et va, tout à travers un dédale de rues,
Droit chez l'individu dont vous avez parlé.
Il sait le numéro, l'étage ; il a la clé,
Il monte l'escalier, ouvre la porte, passe,
Entre, arrive, et, railleur, regardant l'homme en face,
Dit : – Me voilà ! je sors de la bouche d'un tel.

-Et c'est fait. Vous avez un ennemi mortel.

Victor Hugo, *Toute la lyre*

3. Les fables sont de bons exercices :

Florian, *Fables*, Ferney-Voltaire, Centre international d'étude du XVIIIe siècle, 2022, p. 265

Le Chat et les Rats

Un angora que sa maîtresse
Nourrissait de mets délicats
Ne faisait plus la guerre aux rats ;
Et les rats, connaissant sa bonté, sa paresse,
Allaient, trottaient partout, et ne se gênaient pas.
Un jour, dans un grenier retiré, solitaire,
Où notre chat dormait après un bon festin,
Plusieurs rats viennent dans le grain
Prendre leur repas ordinaire.
L'angora ne bougeait. Alors mes étourdis
Pensent qu'ils lui font peur ; l'orateur de la troupe
Parle des chats avec mépris.
On applaudit fort, on s'attroupe,
On le proclame général.
Grimpé sur un boisseau qui sert de tribunal :
Braves amis, dit-il, courons à la vengeance.
De ce grain désormais nous devons être las,
Jurons de ne manger désormais que des chats ;
On les dit excellents, nous en ferons bombance.
A ces mots, partageant son belliqueux transport,
Chaque nouveau guerrier sur l'angora s'élançait,
Et réveille le chat qui dort.
Celui-ci, comme on croit, dans sa juste colère,
Couche bientôt sur la poussière
Général, tribun et soldats.
Il ne s'échappa que deux rats
Qui disaient, en fuyant bien vite à leur tanière :
Il ne faut point pousser à bout
L'ennemi le plus débonnaire :
On perd ce que l'on tient quand on veut gagner tout.

4. Jean de la Fontaine, *Fables* (1668)

Le Lion et le Moucheron

Va-t-en, chétif Insecte, excrément de la terre.
C'est en ces mots que le Lion
Parlait un jour au Moucheron
L'autre lui déclara la guerre.
Penses-tu, lui dit-il, que ton titre de Roi
Me fasse peur ni me soucie ?
Un Bœuf est plus puissant que toi,
Je le mène à ma fantaisie.
À peine il achevait ces mots
Que lui-même il sonna la charge,
Fut le Trompette et le Héros.
Dans l'abord il se met au large,
Puis prend son temps, fond sur le cou
Du Lion, qu'il rend presque fou.
Le Quadrupède écume, et son œil étincelle ;
Il rugit, on se cache, on tremble à l'environ ;
Et cette alarme universelle
Est l'ouvrage d'un Moucheron.
Un avorton de Mouche en cent lieux le harcèle :
Tantôt pique l'échine, et tantôt le museau,
Tantôt entre au fond du naseau.
La rage alors se trouve à son faite montée.
L'invisible ennemi triomphe, et rit de voir
Qu'il n'est griffe ni dent en la bête irritée
Qui de la mettre en sang ne fasse son devoir.
Le malheureux Lion se déchire lui-même,
Fait résonner sa queue à l'entour de ses flancs,
Bat l'air qui n'en peut mais, et sa fureur extrême
Le fatigue, l'abat ; le voilà sur les dents.
L'Insecte du combat se retire avec gloire :
Comme il sonna la charge, il sonne la victoire,
Va partout l'annoncer, et rencontre en chemin
L'embuscade d'une Araignée :
Il y rencontre aussi sa fin.
Quelle chose par là nous peut être enseignée ?
J'en vois deux, dont l'une est qu'entre nos ennemis
Les plus à craindre sont souvent les plus petits ;
L'autre, qu'aux grands périls tel a pu se soustraire,
Qui périt pour la moindre affaire.

5. Et pour finir, un grand classique :

Le corbeau et le renard

Maître Corbeau, sur un arbre perché,
Tenait en son bec un fromage.
Maître Renard, par l'odeur alléché,
Lui tint à peu près ce langage :
Eh ! bonjour, Monsieur du Corbeau.
Que vous êtes joli ! que vous me semblez beau !
Sans mentir, si votre ramage
Se rapporte à votre plumage,
Vous êtes le Phénix des hôtes de ces bois.
À ces mots le Corbeau ne se sent plus de joie ;
Et pour montrer sa belle voix,
Il ouvre un large bec, laisse tomber sa proie.
Le Renard s'en saisit, et dit : Mon bon Monsieur,
Apprenez que tout flatteur
Vit aux dépens de celui qui l'écoute.
Cette leçon vaut bien un fromage, sans doute.
Le Corbeau, honteux et confus,
Jura, mais un peu tard, qu'on ne l'y prendrait plus.

Jean de la Fontaine, *Fables* (1668)