

Chapitre 2 : Améliorer la capacité d'expression

Introduction

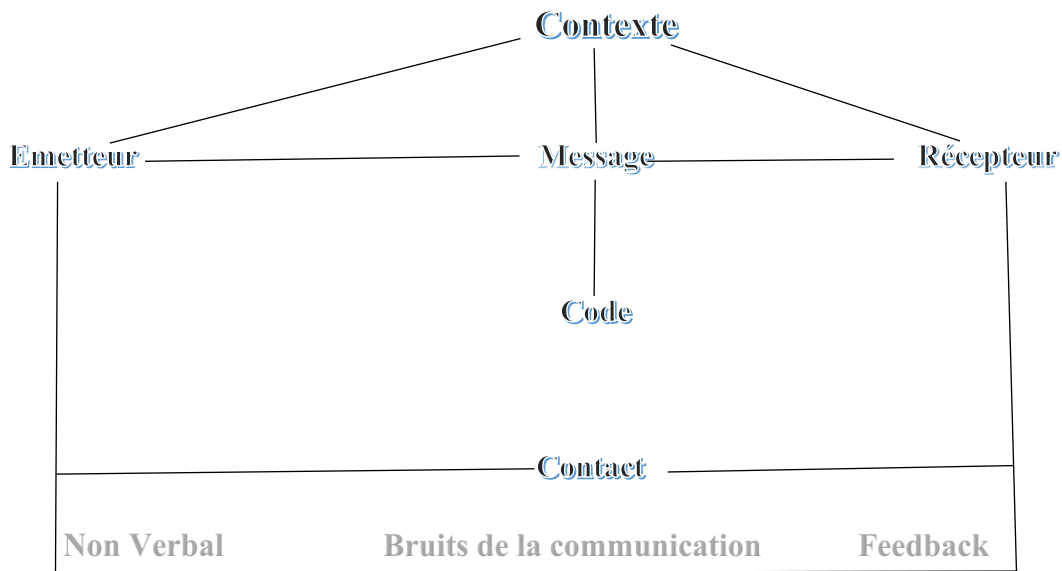
La communication est l'action de communiquer ou de transmettre un message oral ou écrit . Les techniques de communication sont diverses que ce soit pour l'oral ou l'écrit.

Pour l'oral on peut citer : Une présentation, une visioconférence, un interview..etc. Pour l'écrit on peut citer la lettre, l'emailetc. Pour communiquer(s'exprimer), on utilise des techniques.

Dans ce chapitre on va voir comment prendre en compte une situation de communication, produire un message écrit, communiquer par oral, et produire un message visuel et audiovisuel.

2.1. La situation de communication

Toute interaction entre deux personnes se déroule au sein d'une « situation de communication ». Le schéma de communication peut être résumé comme suit :



- L'émetteur** : C'est celui qui émet (transmet) le message
- Le récepteur** : C'est celui qui reçoit le message (La relation peut être symétrique)
- Le message** : Le message transmis de l'émetteur vers le récepteur
(Sujet de la communication)

- d) **Le code** : Le moyen utilisé pour transmettre le message (Une langue donnée, un jargon, langue des signes,.....etc)
- e) **Le contexte** : La situation de la communication (pourquoi cette communication ? relation entre émetteur et récepteur, le lieu de la communication.....etc)
- f) **Le contact** : Il faut que le contact a eu lieu entre l 'émetteur et le récepteur. Le récepteur sait que le message est destiné pour lui
- g) **Le non verbal** : Dans une communication, il n'y a pas que le verbal(les mots). Il y'a aussi le non verbal(les gestes, la posture, la voix.....etc)
- h) **Les bruits de la communication** : Les éléments qui nuisent(affectent) à la communication : (Sons, message non clair, message non compris par le destinataire(récepteur)...etc)
- i) **Le feedback (la rétroaction)** : Le récepteur réagit au message(gestes, poser des questions ,....etc) . Ce feedback peut être positif, négatif, ou inexistant)

2.2 la communication orale

2.2.1 Les champs de la communication orale

a) **La communication intrapersonnelle** : C'est se parler à soi-même, apprendre à se connaître, apprendre à se juger. On évalue des décisions à prendre, se répéter les messages que l'on désire communiquer à quelqu'un. Donc on pense, on raisonne, on analyse, et on réfléchit.

b) **La communication interpersonnelle** : C'est dialoguer avec d'autres dans le but de créer, de maintenir ou de détruire nos relations c'est-à-dire un type de communication où l'on se révèle aux autres. Elle peut se faire avec un ami, un collègue, une personne de la famille, une personne étrangère (entrevue). Donc on est dans une situation d'apprendre, d'échanger, d'influencer, d'aider.

c) **La communication en petit groupe** : Échange avec les autres dans le but de résoudre des problèmes, développer de nouvelles idées ou partager des connaissances et des expériences. La vie sociale et professionnelle se fait en groupe.

d) La communication publique : C'est la communication d'un orateur dont le but est d'informer, de persuader ou d'amuser l'auditoire. Ce type de communication peut avoir un impact sur notre propre manière de penser. Donc on est dans une situation d'Informer, de persuader, ou amuser.

2.2.2 Les types de communication orale : On peut diviser la communication orale en 2 grands types :

2.2.2.1 La communication verbale : Dans la communication verbale on utilise des mots pour échanger des messages entre un émetteur et un ou plusieurs destinataires. Don l'émetteur émet une information et le récepteur émet un retour(éventuel) sur cette information. La communication peut se faire soit :

- a) Face à face
- b) A distance (appel téléphonique, visioconférence...etc)

Dans la communication orale on utilise plusieurs techniques :

a) Le pitch : Un discours très bref (généralement pas plus de 500 mots ou deux paragraphes) destiné à convaincre une personne.

b) La narration (Storytelling) : C'est raconter des histoires à l'oral d'une certaine manière. On utilise des mots pour créer de nouveaux mondes et expériences dans l'imagination d'un auditeur. Tout cela pour amener les gens à accepter des idées originales ou les encourager à passer à l'action.

c) L'argumentation : Donner des preuves à l'auditeur pour le convaincre

d) La négociation : le but d'une négociation c'est de trouver un accord entre 2 parties. Il s'agit de convaincre votre interlocuteur sans vouloir s'imposer, mais essayer de répondre aux besoins des deux parties.

- e) **La prise de parole en public** : le processus par lequel on va parler à un groupe de personnes d'une façon structurée pour les informer ou les influencer.
- f) **Le débat** : Communication entre deux personnes ou un groupe de personnes sur un sujet donné dans le but de l'approfondir et d'échanger des idées.
- g) **La vulgarisation** : Il s'agit d'expliquer quelque chose à un public pour le rendre plus facile et en même temps attirer l'intérêt de ce public.

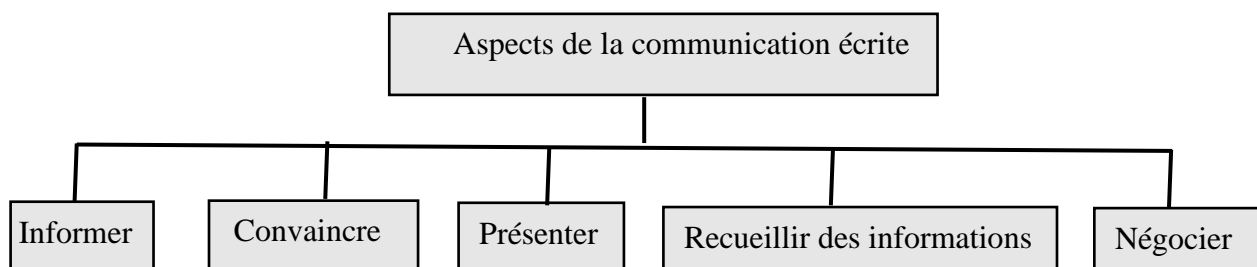
2.2.2.2 La communication non verbale : La communication non verbale (ou langage du corps) désigne dans une conversation tout échange n'ayant pas recours à la parole. Elle ne repose pas sur les mots, mais sur les gestes (actions et réactions), les attitudes, les expressions facialesetc. Donc le non verbal repose sur certains éléments qui sont :

- a) La voix (Ton, Volume, débit...)
- b) La tenue vestimentaire
- c) La posture (position du corps)
- d) Le gestuel
- e) Le regard (fixe, instable, fuyant, tourné vers le bas, tourné vers le haut,.....etc)
- f) Les expressions faciales
- g) La distance (intime, personnelle, sociale, publique)

2.3 Produire un message écrit (la communication écrite)

La communication écrite reste l'un des vecteurs importants pour échanger avec ses collaborateurs. Pourquoi et comment communiquer efficacement à l'écrit ? Quels sont les différents supports de communication écrite pour le manager ? Comment rédiger correctement et efficacement ? .

2.3.1 Les aspects de la communication écrite : On peut résumer les différents aspects de de la communication écrite dans le schéma suivant :



2.3.2 Les supports de la communication écrite : On peut choisir différents supports pour communiquer aux autres. On peut résumer ces supports comme suit :

Support	Rubriques
Courrier classique(lettre)	Lieu et date, destinataire, objet, références éventuelles, introduction, développement, formule de politesse
Courrier électronique	Destinataire(s), objet, Introduction, développement, formule de politesse
Note de service	Expéditeur, destinataire(s), date, contenu, signature
Compte rendu d'une réunion	Objectif , date et lieu de la réunion, liste des participants, sujets abordés, Conclusions et décisions, actions à mener, date et lieu de l'éventuelle prochaine réunion
Présentation (PowerPoint ou autre)	Titre, Plan, Introduction, développement, Conclusion

2.3.3. Conseils pour bien écrire

- a) Définir l'objectif de l'écrit
- b) Bâtir un plan en organisant ses idées
- c) transmettre l'essentiel
- d) Soigner le fond et la forme
- e) Relire

2.3.4 les normes de rédaction d'un mémoire(thèse) scientifique pédagogique : Le rapport écrit est le reflet du travail accompli. Dès lors, il doit être très bien organisé, présenté avec le plus grand soin, notamment en veillant à une expression écrite et une orthographe correcte.

Les parties du document sont :

- a) La page de garde(titre)
- b) Des remerciements(éventuelles)
- c) Le résumé et mots clés
- d) Le sommaire(table des matières)
- e) La liste des tableaux
- f) la liste des figures
- g) la liste des annexes(éventuels)
- h) L'introduction
- i) Le développement (2 ou 3 chapitres)
- j) La conclusion
- k) Les références (la bibliographie)
- l) Les annexes (éventuels)

2.4 Produire un message visuel et audiovisuel

2.4.1 Le message visuel (la communication visuelle) : Il s'agit de communiquer une information **par** l'image (parfois animée), et donc ne pas utiliser l'oral ou l'écrit. On peut utiliser des logos, des cartes, etc

2.4.2 Le message audiovisuel (la communication audiovisuelle) : dans ce cas on intègre l'image et le son pour présenter l'information. On peut faire un film d'animation, un diaporama power point....etc)