900 entraînements à la Communication professionnelle	**Indications pédagogiques**	**A / 13**
Objectif général	**A : MAÎTRISER LA TECHNIQUE DE L'ORAL**	
Degré de difficulté	**2**	
Objectif intermédiaire	**1 : ÊTRE ENTENDU PAR LE DESTINATAIRE**	
Objectif opérationnel	**3 : Maîtriser l'écoute et le temps de parole** **Maîtriser l'écoute de l'autre** **1.0 : être à l'écoute** **2.0 : écouter sans sélectionner ni interpréter** **Savoir gérer le temps de parole** **3.0 : savoir transmettre un message dans un délai fixé** **4.0 : prendre la parole en tenant compte de la parole de l'autre ; partager le temps de parole**	
Pré-requis	**Aucun**	
Nombre d'exercices proposés		
Remarques éventuelles		

ETRE A L'ECOUTE

- L'entraînement n°1 doit mettre les apprenants en situation d'écoute tout azimut, c'est-à-dire non sélective. La disponibilité doit être maximale pour chacun des apprenants.

- Le formateur distribuera la feuille d'exercice et donnera la consigne.

- Les 5 minutes écoulées, le formateur collectera auprès de chaque apprenant les éléments perçus.

- Le formateur pourra faire relever aux apprenants les faits ou constatations suivants :

* Il y a toujours quelque chose à écouter même le silence, tout peut s'écouter.

* La plupart du temps nous écoutons d'une manière sélective.

* L'écoute est une attitude spécifique, elle suppose une disponibilité, une ouverture de l'individu sur son environnement.

ENTRAÎNEMENT N°1

Pendant 5 minutes, vous allez cesser toute activité et NE faire QU'ECOUTER.

ATTENTION !! Vous devez tout entendre !

Que peut-on écouter lorsqu'une personne s'exprime oralement ?

- LA VOIX :

Sa forme :
- claire
- rassurant
- autoritaire
- douce

Le son :
- aigu
- grave

Le rythme :
- rapide
- lent
- saccadé
- irrégulier

L'intonation :
- interrogative
- affirmative

Vocabulaire :
- familier
- littéraire
- imagé
- professionnel
- abstrait

- LA RESPIRATION

- essoufflée
- irrégulière
- rapide
- lente

- LES SILENCES

- de réflexion
- d'émotion
- d'ennui
- dus aux trous de mémoire
- dus au manque idée
- dus aux non dits

Au delà du premier sens du message, on peut écouter les intentions, les motivations, les doubles discours. Ces éléments pris dans le contexte de ce qui se dit (ce qui se dit, ce qui se passe) sont des indicateurs possibles de l'état psychologiques de l'interlocuteur.

A la lumière de la liste de la page précédente, les apprenants referont l'ENTRAÎNEMENT N°1 et compareront leurs résultats avec l'écoute précédente.

ENTRAÎNEMENT N°3

- Le formateur proposera aux apprenants de se mettre deux par deux.

- Il demandera à un membre volontaire de chaque couple de penser à une personne qu'il apprécie particulièrement ou/et même qu'il admire pour de multiples raisons et qu'il souhaiterait décrire et faire connaître à son partenaire. Cette personne ou ce personnage peut être de leur entourage, des médias ou bien tiré d'un roman, d'un film, de l'Histoire.

- Le formateur laissera aux volontaires quelques minutes de réflexion et de préparation. Ils pourront noter sur une feuille tout ce qui leur paraît important de dire à propos de ce personnage. Puis ils présenteront et justifieront leur choix à leur partenaire.

- Pendent ce temps, le formateur se trouvera dans une autre pièce, si c'est possible, avec les autres membres du groupe. Il leur donnera la consigne suivante :

« Vous allez bien écouter votre partenaire. Vous tâcherez d'écouter tout ce qui peut s'entendre autre que le message énoncé. Prenez des notes pour ne rien oublier. »

Une fois que la séquence précédemment décrite est réalisée, le formateur recensera collectivement tout ce qui a été écouté par chacun des observateurs.

On pourra se servir utilement de la liste A / 13 - 1.3 lors de la mise en commun des données de chacun.

Le formateur pourra faire commenter la liste par les apprenants en fonction de la prestation à laquelle ils viennent d'assister. Il pourra mettre l'accent et leur faire illustrer les points suivants :

* les éléments donnés sur la feuille de correction jouent un rôle important dans la communication. Ils ont valeur de message. Ils habillent le message mis en mots. Dans certains cas ils peuvent en modifier la teneur.

* Ils sont indicateurs de l'état psychologique de l'interlocuteur. Ils doivent être pris en compte dans le contexte de ce qui est dit (qu'est-ce qui est dit ? que se passe-t-il ?).

TRAVAIL SUR L'ECOUTE NON INTERPRETATIVE

L'entraînement qui suit pourra être suivi par une réflexion collective sur l'interprétation d'un message.

Suggestion :

On interprète :

- en sélectionnant l'information

- en ajoutant de l'information

- en transformant l'information

L'interprétation d'un message est tributaire de nos attentes, de nos projections, de notre cadre de référence et du contexte dans lequel nous recevons le message.

Voici la description d'un entraînement. Les feuilles à utiliser se trouvent aux deux pages suivantes.

1. Le formateur lira le texte de la page 2 une seule fois.

2. Le formateur donnera aux apprenants la feuille avec les propositions (page 3).

3. Les apprenants cocheront pour chaque proposition **V (vrai)**, **F (faux)** ou **? (on ne peut pas savoir)**.

4. Le formateur donnera enfin le texte qu'il a lu (page 2) aux apprenants pour analyser les résultats.

Ecouter, ce n'est pas interpréter

La jeune femme venait de se faire remettre le sac. Elle sortait de l'immeuble quand un homme surgit dans le noir au coin de la rue, Il lui posa une question, empoigna le sac, la renversa et s'enfuit dans une voiture qui ralentissait juste à son niveau. Elle refusa qu'on appelle les secours.

PROPOSITIONS	V	F	?
1 : La jeune femme s'est fait remettre son sac avant de sortir de l'immeuble.	.	.	.
2 : Un homme noir surgit au coin de la rue.	.	.	.
3 : Lorsque l'homme surgit, la jeune femme sortait de l'immeuble.	.	.	.
4 : L'homme lui demanda de lui remettre son sac.	.	.	.
5 : L'homme fit tomber la jeune femme et ramassa le sac.	.	.	.
6 : La jeune femme refusa qu'on l'aide à se relever.	.	.	.
7 : La jeune femme refusa de donner son sac.	.	.	.
8 : L'homme prit la fuite dans une voiture qui stationnait à son niveau, prête à partir.	.	.	.
9 : L'homme s'empara du sac de la jeune femme, la fit tomber et prit la fuite.	.	.	.
10 : Les secours furent appelés mais elle refusa de porter plainte.	.	.	.
11 : Une jeune femme sortit dans la rue, un homme surgit, lui prit son sac.	.	.	.
12 : La personne qui lui avait remis le sac était restée dans l'immeuble.	.	.	.
13 : La jeune femme était accompagnée lors de l'agression.	.	.	.
14 : Dans ce récit, il y a une jeune femme, un agresseur et des témoins.	.	.	.
15 : Le sac de la jeune femme contenait des documents importants.	.	.	.
16 : Cette agression avait été préméditée.	.	.	.
17 : L'agresseur était armé.	.	.	.
18 : L'agresseur avait des complices.	.	.	.
19 : Les secours ne furent pas appelés.	.	.	.
20 : Lors de l'agression la nuit était déjà tombée.	.	.	.

ECOUTER SANS SELECTIONNER NI INTERPRETER

Pour cet exercice chaque participant devra à tour de rôle transmettre un message le plus fidèlement possible.

Le formateur pourra demandera à quelques apprenants d'être les « observateurs ».

Les membres du groupe non observateurs quitteront la salle.

Le formateur distribuera aux observateurs plusieurs feuilles avec le même texte pour qu'ils puissent souligner sur le texte même les informations qui seront oubliées ou interprétées.

Le formateur fera entrer dans la salle un premier apprenant à qui il lira le texte proposé. L'apprenant écoutera le plus attentivement possible puis il transmettra ce qu'il a entendu le plus fidèlement possible aux observateurs. Il restera ensuite dans la salle pour écouter les autres participants qui feront la même chose que lui. Chaque fois, le formateur lira le texte, c'est pourquoi il ne doit pas être long mais assez chargé en informations.

Après cette première phase, chacun des apprenants pourra exprimer ses impressions. Puis les observateurs feront part de leurs observations. Une réflexion pourra suivre sur les points suivants :

- la difficulté à écouter une information de façon exhaustive.

- une écoute non exhaustive nous amène à interpréter le message (en oubliant, en transformant ou en ajoutant de l'information).

Voici un texte qui peut être utilisé pour cet entraînement. Le sujet, assez semblable à celui de l'entraînement précédent, demande une attention particulière, notamment pour ne pas se laisser influencer par le texte précédent. :

Lundi soir, vers 22h 30, madame Dubois rentrait à son domicile quand elle s'est fait abordér par un homme d'une trentaine d'années habillé de couleur sombre. Il prétendait chercher la rue du midi et tenait un plan de la ville à la main. Comme elle commençait à expliquer où se trouvait la rue, elle a entendu une moto démarrer près de là. La moto est montée sur le trottoir et s'est élancée en direction de madame Dubois. L'homme qui cherchait son chemin a alors arraché le sac de la dame. Puis il a enfourché la moto qui avait freiné en passant près d'eux et les deux malfaiteurs ont disparu au coin de la rue. Madame Dubois venait de prélever 300 euros au distributeur de billets.

GERER SON TEMPS DE PAROLE DANS UN DELAI IMPARTI

Le formateur distribuera d'abord la page 1 de la suite d'entraînements. Il ne donnera la page 2 qu'après s'être assuré de la réalisation effective de la première partie.

Le formateur proposera à une première moitié du groupe de raconter face au groupe l'histoire choisie (ceci sans contrainte de temps).

Toujours les mêmes participants réaliseront la même chose mais cette fois dans un délai d'1 mn 30 secondes.
Les apprenants devront se munir d'une trotteuse ou bien un sablier pourra leur être proposé.

Suite à cette première partie, une réflexion en groupe pourra suivre ; elle pourra porter sur les axes suivants :

- Quels types de difficulté ont été rencontrées ?
- Comment gérer son temps de parole ?

Pour la deuxième partie, le formateur distribuera la page 3.

Les membres de la seconde moitié du groupe, raconteront à leur tour leur histoire dans le délai d'1 mn 30 secondes.

GERER LE TEMPS DE PAROLE

Vous allez retrouver le plus d'histoires possibles que vous avez aimées. Ces histoires peuvent être des histoires vécues, elles peuvent être tirées d'un livre, d'un film, etc. Ecrivez seulement un titre qui identifiera pour vous chaque histoire.

Vous allez sélectionner et entourer sur la feuille précédente l'histoire que vous aimeriez le plus raconter aux membres de votre groupe.

Sous forme de note, vous notez sur cette feuille ce que vous souhaitez transmettre à propos de votre histoire.

Par exemple vous pouvez noter :

- Les différentes phases de déroulement.
- Les différentes actions.
- Les raisons de votre choix.
- Les problèmes soulevés par l'histoire.
- Les commentaires que vous souhaitez faire.

GERER LE TEMPS DE PAROLE

- Vous allez souligner les idées annotées sur votre note qui vous paraissent indispensables, prioritaires.

- Vous les classerez par ordre d'importance :

1 :

2 :

3 :

4 :

5 :

6 :

7 :

8 :

9 :

10 :

11 :

12 :

13 :

14 :

15 :

16 :

17 :

18 :

19 :

20 :

- Sélectionnez un nombre raisonnable d'idées à transmettre dans un délai d'1 mn 30 secondes.
- Vous choisirez l'ordre que vous jugerez le plus judicieux.

PRENDRE LA PAROLE EN TENANT COMPTE DE LA PAROLE DE L'AUTRE
PARTAGER LE TEMPS DE PAROLE

Sous forme de brainstorming, le formateur et les apprenants rechercheront un thème de débat.

Le thème choisi devra impliquer réellement chaque participant. Il sera proche du vécu des apprenants, de leur quotidien, voire passionnel, sujet à polémique.

Le formateur laissera quelques minutes aux participants afin de développer leurs opinions et préparer leur argumentation.

Deux apprenants volontaires joueront le rôle d'observateurs, arbitres du débat.

La consigne sera la suivante et devra être strictement respectée :

** Le temps de parole sera pour chacun des participants du débat de 30 secondes.*

** Chaque apprenant qui reprendra la parole devra de façon synthétique reformuler ce qui vient d'être dit par l'interlocuteur précédent.*

** Il est interdit de couper la parole.*

Il est important que chaque apprenant s'engage à respecter la consigne.

Les observateurs arbitres du débat se partageront la tâche de la façon suivante :

** L'observateur A veillera à ce que le temps de parole ne soit pas dépassé. Il décidera d'un signal sonore avec le groupe signalant le délai de 30 secondes passé.*
La reformulation ne doit pas être comprise dans le temps de parole.

** L'observateur B veillera à ce que chaque reprise de parole se fasse bien après la reformulation. Dans le cas contraire, il avertira l'interlocuteur en usant d'un autre signal sonore.*
Il utilisera le même signal lorsqu'un participant coupera la parole.