900 entraînements à la Communication professionnelle	**Indications pédagogiques**	**A / 24** **Niveau 1**
Objectif général	**A : MAÎTRISER LA TECHNIQUE DE L'ORAL**	
Degré de difficulté	**2**	
Objectif intermédiaire	**2 : ETRE COMPRIS DU DESTINATAIRE**	
Objectif opérationnel	**4 : Engager et soutenir un dialogue cohérent; veiller à ce que le message passe et que la communication soit maintenue.**	
Pré-requis	**Aucun**	
Nombre d'exercices proposés		
Remarques éventuelles		

Avant de passer aux exercices, le formateur proposera au préalable les sujets de réflexion suivants en sorte de mieux définir l'objectif du module. Les réponses apportées par les apprenants seront au fur et à mesure notées et, éventuellement, classées ou regroupées, de façon que chacun les voie.

1) Qu'est ce qu'un dialogue ?

2) Qu'est ce qu'engager un dialogue ?

   - Est-ce difficile ?
   - Toujours ?
   - De quoi peut dépendre la difficulté ?
   - Qu'est-ce qui peut empêcher d'engager un dialogue ?

3) Qu'est-ce qu'un dialogue cohérent ?

4) Qu'est-ce que « soutenir un dialogue » ?

   - Qu'est-ce qui peut empêcher de soutenir un dialogue ?
   - Qu'est-ce qui peut le faciliter ?

SUITE DE L'ENTRAÎNEMENT PAGE SUIVANTE

5) Que veut dire « veiller à ce que le message passe »?

- Que veut dire « veiller » ?
- Que veut dire « le message passe » ? *« Le message est passé » ?*
- Comment peut-on s'assurer que le message est en train de passer ?
- Comment peut-on s'assurer que le message est effectivement passé ?
- Comment faciliter la transmission d'un message ? Y a-t-il des moyens pour faciliter, aider ?

6) Que signifie pour vous « la communication est possible » ?

- Que signifie pour vous « la communication est impossible » ?
- Pourquoi ou en quoi peut-elle être impossible ?
- Pouvez-vous trouver des exemples de communication impossible ?
- Pourrait-on rendre cette (ou ces) communication malgré tout possible ? Voyez-vous des moyens ? Peut-on classer ces moyens ?

7) Qu'est-ce qu'une communication « maintenue » ?

- Qu'est-ce qu'une communication « non maintenue » ?
- Qu'est-ce qui peut empêcher que la communication soit maintenue ?
- Comment, par quels moyens, peut-on maintenir la communication ?

SUITE DE L'ENTRAÎNEMENT PAGE SUIVANTE

A la lumière de tout ce qui aura été dit, les apprenants, avec l'aide du formateur et des notes qui ont été prises, feront le point sur tous les éléments qui peuvent FACILITER la communication:

pour qu'il soit plus facile :

- d'engager un dialogue
- de soutenir un dialogue
- de faire en sorte que le message passe
- de rendre la communication possible
- de maintenir la communication

Les apprenants s'entraîneront ensuite au dialogue en choisissant des situations dans lesquelles ils sont d'abord susceptibles d'être le plus à l'aise puis des situations qui leur paraissent plus difficiles. Pour cela, il sera proposé une série de situations.

NB. Chaque apprenant ressentira différemment les différentes situations proposées. Ils pourront essayer de définir en quoi telle situation leur paraît plus aisée ou au contraire moins aisée.

Proposition de travail durant et après les mises en scène des situations :

- Pour chacune des situations mises en scène :

- les apprenants-acteurs énonceront à tour de rôle comment ils ont vécu la situation

- les apprenants-observateurs pourront alors faire part de leurs commentaires

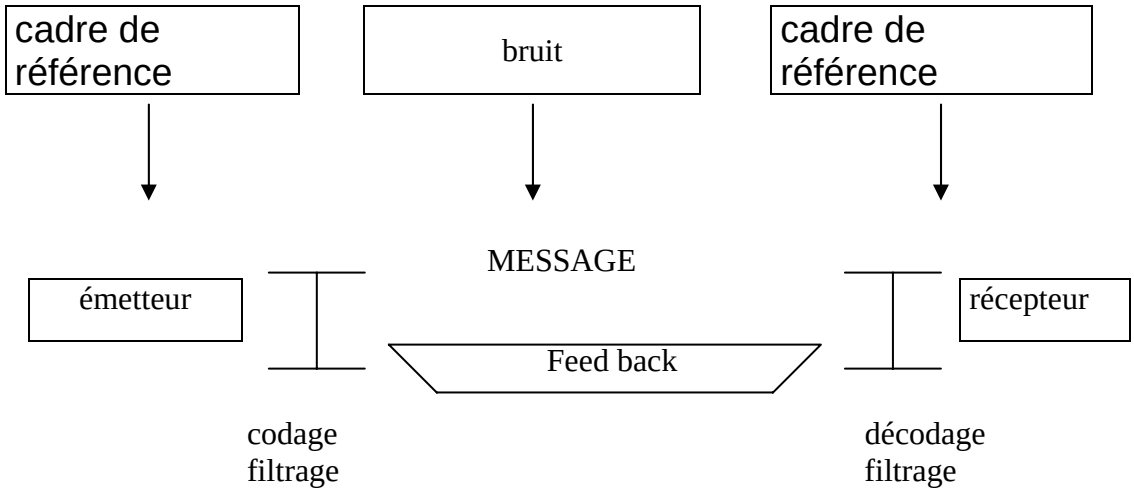
- Ceci fait, le formateur reprendra les situations une à une et construira un tableau à deux colonnes qu'il remplira avec les apprenants. La page suivante représentant ce tableau pourra être distribuée aux apprenants.

SUITE DE L'ENTRAÎNEMENT PAGE SUIVANTE

Facilite la communication	Ne facilite pas la communication

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Cet exercice peut être l'occasion de présenter et commenter le schéma élémentaire de la communication.



Emetteur: celui qui émet le message

Récepteur : celui qui reçoit le message

Message : information sélectionnée et codée par un émetteur, destinée à un récepteur susceptible de la décorder

Codage : opération par laquelle le contenu d'un message est traduit en signes ou signaux ou comportements. Cette opération suppose un code.

Filtrage : le filtrage consiste à décoder un message ; c'est l'opération inverse du codage.

NB. Les deux opérations sont conditionnées par le cadre de référence du récepteur ou de l'émetteur.

Bruits : toutes interventions aléatoires pouvant intervenir lors de la transmission d'un message.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Ces bruits peuvent être:

- <u>des bruits techniques :</u> moyens de transmission d'un message : téléphone : friture ; haut parleur : grésillement

- <u>des bruits psychologiques :</u> conduite, attitude de l'émetteur et/ou du récepteur : sentiment, a priori, préoccupations, etc.

- <u>des bruits organisationnels :</u> liés au contexte, au lieu, à l'emplacement de l'émetteur par rapport au récepteur

Ces bruits viennent toujours rendre la transmission d'un message difficile.

Cadre de référence : système d'idées, d'opinions, de valeurs, de sentiments propres à un individu (lié à son histoire) ou à un groupe.

C'est en fonction du cadre de référence qu'un individu ou un groupe va coder ou décoder, filtrer un message.

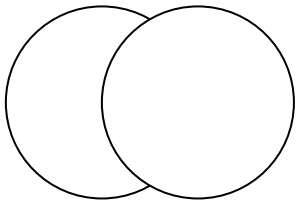
La transmission d'un message sera plus ou moins facilitée selon que le cadre de référence de l'émetteur sera plus ou moins semblable à celui du récepteur.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Cadre de référence
de l'émetteur

Cadre de référence
du récepteur

Deux cadres de référence distincts
entraînent un « dialogue de sourds »



Deux cadres de référence semblables
entraînent la possibilité d'une communication
réussie

La difficulté à communiquer se présente lorsque deux personnes de milieu social ou culturel différents se rencontrent.

Feed back : comportement ou message émis par un récepteur (devenant alors émetteur) en retour vers l'émetteur (devenant récepteur potentiel). Le feed back peut être le moyen de s'assurer que son message a été reçu.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Situations de dialogue proposées

Ces situations sont données selon trois axes :

1) Dialogues entre deux personnes qui ne se connaissent pas

2) Dialogues entre deux personnes qui se connaissent peu

3) Dialogue entre deux personnes qui se connaissent bien

D'autres situations, à l'initiative des apprenants ou du formateur, pourront tout autant être proposées.

Les apprenants improviseront, deux à deux, sur un thème (parmi ceux proposés, modifié ou non, ou un autre de leur choix).

L'improvisation durera pour chaque prestation environ cinq minutes.

Un commentaire par le groupe sera fait après chaque prestation, à l'aide ou non du tableau donné en page 4.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

1) SITUATIONS DE DIALOGUE ENTRE DEUX PERSONNES QUI NE SE CONNAISSENT PAS

a) Vous souhaitez faire cadeau d'un beau stylo à une personne proche. Vous allez dans une papeterie où vous avez affaire au papetier pour l'achat de cet objet.

b) Vous prenez une consommation à la terrasse d'un café. Il est trois heures, il fait beau. Vous passez le temps avant un rendez-vous qui a lieu plus tard dans la journée. A la table voisine, se trouve une personne qui vous plaît et que vous aimeriez connaître. Vous souhaitez entamer la conversation avec cette personne sans pour autant lui donner à penser que vous êtes en train de draguer.

c) Dans la salle d'attente d'une gare, vous attendez un train qui a beaucoup de retard. Une personne assise à coté de vous n'entend pas bien le message donné par le haut parleur et vous demande de le lui répéter.

Pour la suite de la situation, l'apprenant qui joue le rôle de la personne qui n'a pas bien entendu le message consultera le formateur pour qu'il le lui précise sans que les autres apprenants soient au courant.

NB. Le formateur trouvera les précisions à son intention en page 12 de ce module.

d) Un ascenseur s'arrête pendant cinq minutes entre deux étages pour cause de panne. Deux personnes qui ne sont pas des voisins dans l'immeuble se retrouvent dans cet ascenseur arrêté. L'une d'elle entame le dialogue.

e) Deux personnes se rencontrent dans un café par l'intermédiaire d'une agence matrimoniale.
Le formateur demande un premier volontaire pour cette situation. Lorsqu'il s'est désigné, il sort de la salle. Le second volontaire se désigne à son tour et le formateur et les apprenants décident d'un signe de reconnaissance et des caractéristiques principales du caractère de la personne que le second apprenant incarne. Les apprenants se placent dans la situation de gens attablés dans un café pendant que le formateur sort pour donner le signe de reconnaissance à l'apprenant qui attend à l'extérieur. Cet apprenant entrera dans la salle comme s'il entrait dans un café en essayant de repérer parmi les autres apprenants la personne qui l'attend.

f) Deux personnes feuillettent chacune un livre dans une grande librairie. Elles sont debout l'une à côté de l'autre jusqu'au moment où elles se rendent compte qu'il s'agit du même ouvrage (le sujet du livre sera établi par le groupe). Elles entament la conversation.

g) Deux français se rencontrent par hasard dans un pays étranger.

h) Deux personnes sont assises dans un télésiège en train d'effectuer la remontée de la piste de ski. L'appareil s'arrête sans raison apparente. Le vent souffle fort. Les deux personnes se confient leurs impressions.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

1) SITUATIONS DE DIALOGUE ENTRE DEUX PERSONNES QUI SE CONNAISSENT PEU

a) Vous avez un compte dans une banque. Vous connaissez un peu l'employé qui s'occupe de votre compte pour le voir une ou deux fois par mois depuis une année. Sur ce compte, il vous reste 300 euros et vous souhaitez retirer 500 euros.

b) Vous êtes dans la salle d'attente d'un cabinet médical. Arrive une autre personne qui s'assoit. Vous vous apercevez que c'est le facteur qui vous distribue le courrier depuis cinq ans. Vous engagez le dialogue.

c) Dans une noce en province, vous vous retrouvez par hasard à la table du banquet à côté de votre directeur. Vous êtes très étonné(e) de sa présence à laquelle vous ne vous attendiez pas du tout. Vous engagez le dialogue avec lui.

d) Vous rencontrez le mari de la personne qui garde vos enfants (ou votre jeune frère) au marché devant l'étalage de légumes. Engagez le dialogue.

e) Deux amis d'adolescence se retrouvent après s'être téléphonés pour fixer un rendez-vous. Ils ne se sont pas revus depuis 25 ans…

f) Une personne qui s'est fait récemment agresser dans un parking souterrain rencontre, au moment de descendre dans le parking de son immeuble, un voisin installé depuis quelques jours seulement dans l'immeuble et lui demande de l'y accompagner alors qu'il s'apprête à monter chez lui.

g) Deux personnes se connaissant vaguement par l'intermédiaire d'une association à laquelle chacun appartient se rencontrent chez l'épicier le soir de Noël. Elles s'apprêtent à acheter une tranche de jambon parce qu'elles sont seules pour passer la soirée de Noël…

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

1) SITUATIONS DE DIALOGUE ENTRE DEUX PERSONNES QUI SE CONNAISSENT BIEN

a) Vous allez trouver un parent qui demeure près de chez vous pour lui demander, un service. Ce service pourrait être, par exemple, de s'occuper de quelque chose chez vous pendant deux jours car vous devez faire un déplacement. Votre parent se montre réticent…

b) Un de vos proches amis vous rencontre dans la rue et commence à vous exposer un gros problème qu'il ressent comme très difficile à vivre (par exemple : son conjoint veut divorcer, un proche a une maladie grave, il vient de perdre son emploi, il est ruiné ; etc.)

c) Vous avez rendez-vous avec une jeune fille dans un restaurant et vous profitez de la circonstance pour lui faire une demande en mariage.

d) Deux collègues de longue date sont assez intimes. L'un demande à l'autre de se porter caution pour un emprunt important (ou bien lui demande de lui avancer une forte somme d'argent).

e) Deux cousins qui se connaissent pourtant bien abordent pour la première fois un sujet de conversation sur lequel ils ont des opinions diamétralement opposées (sport, politique, éducation, argent, bonheur, etc.)

f) Deux voisins vivent sur le même palier depuis beaucoup d'années et se fréquentent régulièrement. L'un va trouver l'autre pour lui confier quelque chose qui sort complètement de l'ordinaire.

L'apprenant jouant le rôle de celui qui va trouver le voisin demandera à part au formateur ce qu'il doit confier à son voisin.

NB. Le formateur trouvera les précisions à son intention en page 12 de ce module

PRECISIONS A L'INTENTION DU FORMATEUR

Ce que le formateur doit préciser à l'un des acteurs pour les situations de dialogue qui ne sont pas complètement décrites dans les pages précédentes :

c) Dans la salle d'attente d'une gare, vous attendez un train qui a beaucoup de retard. Une personne assise à côté de vous n'entend pas bien le message donné par le haut parler et vous demande de le lui répéter.

Pour la suite de la situation, l'apprenant qui joue le rôle de la personne qui n'a pas bien entendu le message consultera le formateur pour qu'il le lui précise sans que les autres apprenants soient au courant.

A ajouter pour l'apprenant seul :

Il va petit à petit, au cours du dialogue, commencer à se plaindre de tout, d'abord au niveau du retard du train et de ses conséquences puis de sa situation en générale, de son existence malheureuse etc.

f) Deux voisins vivent sur le même palier depuis beaucoup d'années et se fréquentent régulièrement. L'un va trouver l'autre pour lui confier quelque chose qui sort complètement de l'ordinaire.

L'apprenant jouant le rôle de celui qui va trouver le voisin demandera à part au formateur ce qu'il doit confier à son voisin.

A ajouter pour l'apprenant seul :

Le voisin raconte qu'il a observé depuis plusieurs semaines des phénomènes étranges dans son appartement : objets qui se déplacent tout seuls, bruits, disparition d'objets, apparitions d'autres objets, découverte d'un objet non identifiable, etc. au gré de l'inspiration de l'apprenant.