

L'**objectif de cette ressource** est d'aborder les **fondamentaux de la communication**. Nous y aborderons des aspects de base de la communication tels que :

- communication verbale et non-verbale ;
- recherche documentaire ;
- appropriation et réutilisation de l'information ;
- analyse critique des sources ;
- prise de note ;
- développement d'une attitude critique, *feedback* ;
- Recueil des besoins ;
- Conception de document de communication à destination du client ou d'une équipe.

A travers des mises en situation nous allons réfléchir ensemble à comment mettre en place une "bonne" communication ou du moins une communication efficace. Il s'agit notamment de comprendre l'importance de **bien communiquer avec un client ou avec son équipe**. Comment poser des questions claires et pertinentes pour recueillir des besoins ? Comment traiter l'information, l'analyser et la restituer à une équipe ? Nous essayerons aussi de développer un **regard critique et analytique** nécessaire à la collecte d'information.

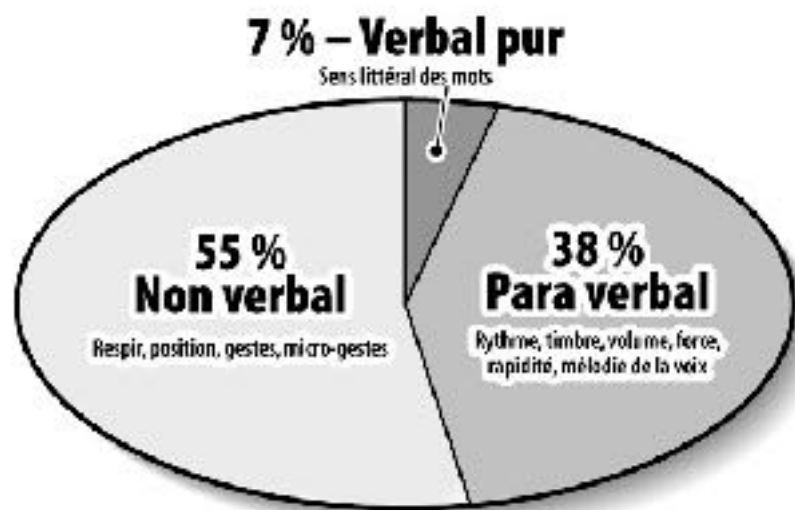
COMPTE-RENDU SÉANCE 2 - 9 septembre 2021

Verbal et non-verbal ?

Après avoir repris le schéma de la communication et après avoir rappelé qu'il est essentiel de tenir compte du récepteur quand on construit et on transmet un message, lors de la deuxième séance, nous avons réfléchi sur le "contenu" du message.

Le message n'est pas constitué exclusivement des mots, de son sens littéral. Lorsque nous prenons la parole, nous communiquons aussi avec notre corps.

En réalité, il semblerait que seulement 7% du message soit constitué du sens littéral des mots. 38% correspond à tout ce qui relève du rythme, timbre de voix, débit, ton, volume de la voix (qu'on appelle para verbal) ; 55% relève du non verbal, autrement dit les gestes et micro-gestes, l'adresse, le regard, la posture, la position vis-à-vis de l'auditoire et ainsi de suite.



Conception & mise en page de © Martens Richard — 1^{er} septembre 1997, 22 & 23 février 1999, 26 juin 2000
(D'après une étude américaine citée dans les formations de Programmation Neuro-linguistique (PNL))

Nous avons regardé une vidéo pour observer concrètement cela. Il s'agit de l'introduction de la présentation de l'I-Phone par Steve Jobs en 2007. Nous avons ensuite noté quelques remarques :

Verbal	Para verbal	Non verbal
Mots simples. Concepts faciles. Démonstrations claires. Répétitions. Pose des questions.	Débit très lent et solennel au début appuyant l'effet de suspens. Voix grave au début. Voix plus aiguë une fois qu'il se lance dans l'explication. Pauses. Variation du ton.	Posture plutôt fermée au départ lorsqu'il n'a pas encore dévoilé le sujet. Ouverture pendant la démonstration. Longues respirations. Occupe l'espace. Accompagne le concept avec des gestes. Interagit avec le support. Grimaces pour appuyer le sens des mots.



Passons à l'acte

Pour en faire l'expérience, chaque étudiant a préparé pendant 10 minutes une courte présentation d'un sujet au choix. Le libre choix du sujet devait simplifier la tâche et permettre une meilleure maîtrise des contenus.

Après la préparation, un étudiant devait présenter son sujet en quelques minutes devant la classe.

Nous avons rappelé les différents rôles dans ces types d'exercices :

Joueur : c'est celui qui se prête au jeu, simule une situation pour donner de la matière à réflexion au reste de la classe.

Observateurs : doivent prendre des notes et faire un feedback très précis de ce qu'ils voient.

Nous avons aussi rappelé le protocole des retours : aucun jugement n'est accepté. On utilise les formules "je garde" ou "je ne garde pas" accompagné d'une argumentation factuelle.

Pour cet exercice, on a également demandé à 2 ou 3 camarades de faire les "voyants", c'est-à-dire de montrer très clairement de signes physiques d'ennui ou d'intérêt. Ils étaient placés devant le joueur de manière à qu'il puisse les voir et être ainsi réactif à leurs retours.

Une fois la présentation terminée, les 3 observateurs devaient prendre la parole pour analyser la performance du "joueur".

Observations générales :

VERBAL : trop de digressions rendaient parfois difficile la compréhension ; lorsqu'il y avait trop de vocabulaire "technique" ou trop de noms propres certains ont perdu leur intérêt. Aussi un discours mal organisé résulte plus difficile à suivre.

Un langage trop soutenu n'a pas fait l'unanimité sur un passage, il est important d'analyser la situation : qui est en face de moi ? Que sont-ils prêts à entendre ? Quelle posture je veux avoir face à mon public (transmission ? Partage ? Rôle de professeur ? Rôle d'expert ?)

PARA VERBAL : les discours manquent de variations, le débit a été relevé parfois trop rapide. Lorsque le joueur mettait de l'enthousiasme dans la voix, le public se sentait plus concerné et faisait l'effort d'écouter même si le sujet n'était pas retenu comme intéressant.

NON VERBAL : nous avons remarqué qu'il est important pour le public de se sentir concerné (regard), lorsque le joueur sortait de la relation l'intérêt du public descendait. Par exemple lorsqu'un joueur ne regardait qu'une personne, les autres se sentaient oubliées. On a aussi observé comment un déplacement a réanimé l'auditoire qui était un peu perdu dans les explications. La gestuelle a été plutôt bien reçue, sauf dans un cas où certains gestes étaient considérés comme trop envahissants.

Les joueurs ont été de manière générale attentifs aux "voyants" et au reste du public et ont parfois essayé des choses pour retrouver leur attention : changement de phrase, volume de la voix, regard.

En conclusion.

Pour une bonne communication, il est certainement très important de maîtriser le contenu verbal de son message et de l'organiser (nous le verrons notamment lors de la prochaine séance), mais il faut aussi tenir compte de la forme et ne pas oublier que la voix, le rythme, les gestes, la posture, tout cela communique autant, voire plus que les mots. Tous ces éléments de la communication, doivent être en accord entre eux et adaptés en fonction du récepteur.