



Méthodologie du Travail Universitaire

 **MCOURS.COM**
Le N°1 du cours et exercices sur Internet

Sommaire

<i>Preliminaire</i>	3
Chapitre I. Introduction à la communication interpersonnelle	5
I.1 Pourquoi ?	5
I.2 Type	5
I.3 Mode	5
I.4 Définition	5
I.5 Les constituants de la communication :	5
I.6 Principes de la communication	6
I.7 Nature de la communication interpersonnelle.....	7
I.8 La communication dans les relations interpersonnelles.....	7
I.9 Les habiletés à communiquer.....	7
I.10 A retenir.....	9
Chapitre II. La prise de note	16
II.1 Introduction.....	16
II.1.2 On recourt à divers procédés, parmi lesquels :	16
II.3 La suppression de mots	18
II.4 La présentation.....	18
II.5 La nominalisation et le remplacement.....	18
II.6. Règles de présentation.....	19
II.7. Conseils dans la prise de notes.....	19
II.8. Apprendre à écrire vite...mais pouvoir se relire.....	19
Chapitre III. L'exposé oral	22
III.1 Se préparer.....	22
III .1.1 Étudier le sujet.....	22
III.1.2 Se représenter la situation de communication	22
III.3 Préparer des notes.....	23
III.4 Préparer le matériel.....	24
III.5 Structurer son exposé	25
III.5.1 Commencer	25
III.5.2 Organiser	25
III.5.3 Interagir	25
III.5.4 Clôturer.....	26
Exploiter ses ressources.....	26

III.6 Utiliser un support audiovisuel.....	27
<i>Conseils pratiques</i>	28
<i>En ce qui concerne l'élocution :</i>	28
<i>En ce qui concerne l'attitude</i>	28
<i>Réussir son exposé oral</i>	29
1. <i>Se poser quelques questions.</i>	29
2. <i>Établir une structure narrative</i>	29
3. <i>Accrocher et clôturer</i>	29
4. <i>Écrire pour l'oral</i>	29
5. <i>La voix</i>	29
6. <i>Le corps</i>	29
7. <i>Le regard</i>	30
8. <i>Les gestes</i>	30
Chapitre IV. Qu'est-ce que l'écoute active ?	31
IV.1 <i>Distinguer entendre et écouter</i>	31

Préliminaire

Difficile d'échapper aux deux spectres qui hantent le monde des langues, celui de l'écrit et celui de l'oral. On les retrouve partout, confondus, opposés, réaffirmés, enfermant les étudiants dans des choix impossibles et par conséquent dans des positionnements défensifs. Pour sortir de cette logique binaire, il faut changer de posture et essayer de regarder ces deux paradigmes dans leur articulation et leur complémentarité. L'écrit comme l'oral sont de véritables armes langagières qui imposent leur style, leur finesse, leur subtilité et leur partage. Les maîtriser sous-tend la prise en considération des règles de l'expression orale et écrite.

C'est dans cette perspective que l'étudiant est invité à agir. Il doit peaufiner son niveau langagier en le pratiquant, condition *sine qua non* de sa réussite.

Le présent travail s'intéressera plus aux attitudes comportementales que l'étudiant doit acquérir qu'à la langue aux ras du texte. Dans un premier temps, nous allons définir la communication dans son cadre interpersonnel, nous parlerons de son mode, sa typologie, ses principes et ses caractéristiques ; dans un deuxième temps, nous traitons de la prise de note et ses habilités ; troisièmement, nous présentons les techniques d'élaboration d'un exposé oral ; nous déboucherons sur l'importance de l'écoute active dans toute situation de communication.

Chapitre I. Introduction à la communication interpersonnelle

I.1 Pourquoi ?

On communique en fonction des

- besoins physiologiques,
- besoins pratiques;
- besoins d'identité;
- besoins sociaux; d'estime;
- d'actualisation de soi

I.2 Type

- incidente (*accidentelle, fonction de la présence, signal émis...*)
- intentionnelle (*en fonction d'une "décision"*)
- intra-personnelle (par analogie)
- interpersonnelle (entre personnes)
- consommatoire (*d'entretien -->besoin de contact, comparaison...*)
- instrumentale (*apprendre, influencer, aider...*)

I.3 Mode

1. *en dyade (entrevue)*
2. *en petit groupe*
3. *en publique virtuelle*

I.4 Définition

" Echange, des significations, entre personnes," par l'émission / réception des messages ou des signaux.

Contexte (environnement)

1. *temporel*
2. *physique*
3. *culturel*
4. *socio-psychologique*

I.5 Les constituants de la communication :

*« Une langue est un système de signes qui sert à communiquer. »
Ferdinand de Saussure*

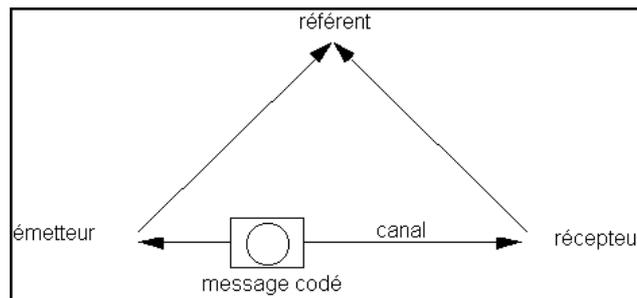


Schéma d'une situation de communication

- Émetteur : celui qui parle
- Récepteur : celui à qui l'on parle
- Réfèrent : c dont on parle
- Canal : médium de transmission. La double flèche indique la réversibilité du canal et l'inversion possible des rôle entre émetteur et récepteur
- Message : information transmise
- Code : système de signe utilisé

Il faut se méfier de la fausse clarté que ce schéma jette sur le langage et la communication :

- D'une part, le code semble un outil neutre d'encodage du message, ce qui est discutable.
- D'autre part, l'échec de la communication semble n'être que l'impossibilité pour l'émetteur et le récepteur de renvoyer au même réfèrent ou une défaillance du canal, ce qui est très limitatif.
- Enfin, la fonction informative semble être implicitement privilégiée.

I.6 Principes de la communication

1. *est un ensemble de signaux*
2. *est un processus d'ajustement qui comporte*
 - ✓ un contenu (objet, concepts...)
 - ✓ une relation à l'autre (choix des termes, ton de voix, interpellation explicite..)
3. *comporte des transactions*
 - ✓ symétriques (même objet, même façon..)
 - ✓ complémentaires (attitudes: passif / actif; dominant / dominé) réf.: besoins interpersonnels
4. *comporte de méta-communications*
 - ✓ boucles interprétatives sur le contenu
 - ✓ boucles interprétatives sur le processus
5. *est un processus transactionnel*
 - ✓ éléments inter-reliés
 - ✓ éléments interdépendants
 - ✓ processus, changement donc dynamisme.
6. *est inévitable, lorsqu'il y a présence active ou passive ou même imaginaire.....*
7. *est intentionnelle le plus souvent: influencer, entretenir, découvrir..*

8. *est irréversible..... (fugit irreparabile tempus..)*
2. *Mythes*
 1. *La signification est dans les mots*
 2. *Est toujours préférable se parler*
 3. *La communication résout tous les problèmes*
 4. *La communication est un don naturel*

I.7 Nature de la communication interpersonnelle

1. Communication impersonnelle et interpersonnelle
2. Caractéristiques des relations interpersonnelles:
 - i. uniques;
 - ii. irremplaçables;
 - iii. impliquent interdépendance (dépendance, contre-dépendance) des individus;
 - iv. impliquent une certaine ouverture de soi;
 - v. procurent une certaine compensation intrinsèque;
 - vi. rares (donc valorisantes...).

I.8 La communication dans les relations interpersonnelles

1. Meta-communication: tout *message sur l'un ou l'autre élément de la communication en tant que tel.*
2. Contenu des messages et messages relationnels
 - qui expriment de l'affection;
 - qui expriment un sentiment d'appartenance;
 - qui dénotent la répartition du pouvoir (contrôle):
 1. types de pouvoir:
 - a. pouvoir décisionnel
 - b. pouvoir conversationnel
 2. répartition du pouvoir:
 - a. relation complémentaire
 - b. relation symétrique:
 1. de concurrence
 2. de soumission (abdication)
 3. de neutralité (interdépendance sur chaque domaine)
 - c. relation parallèle (interdépendance selon les fonctions)

I.9 Les habiletés à communiquer

1. Les compétences
 - a. pas de façon idéale de communiquer...
 - b. compétence fonction de la situation,
 - c. varie en fonction de la culture,

- d. demande de "jongler" avec des besoins variés..
- 2. Les caractéristiques d'un bon communicateur:
 - a. large éventail de comportements,
 - b. capacité de choisir le mot le plus approprié,
 - selon contexte,
 - nos objectifs,
 - l'autre personne.
 - c. capacité de mettre en pratique ses habiletés,
 - d. l'empathie,
 - e. la complexité cognitive,
 - f. l'auto observation (// introspection)
 - g. l'engagement dans une relation
 - envers l'autre personne
 - à l'égard du message
 - avec désir d'un bienfait réciproque (et ce n'est pas question de victoire...)

I.10 A retenir

Quels sont les objectifs de la communication interpersonnelle (CIP) ?

La CIP permet :

- ´ La communication non verbale (expressions faciales, gestes corporels,...) qui donne à la CIP
- une dimension telle qu'aucun autre moyen ne pourrait avoir en cherchant la compréhension et l'empathie
- Un feed-back immédiat et direct, puisque les deux parties sont présentes au même moment.
- Cela permet à l'infirmier de s'assurer que le patient a bien compris.

La CIP sera efficace grâce à la capacité qu'aura l'émetteur à :

- ´ Transmettre un message,
- ´ Créer chez le récepteur une certaine disponibilité pour la réception, de l'intérêt et de la réceptivité et de la confiance,
- ´ Contrôler l'impact du message.

Néanmoins, gardons à l'esprit que l'efficacité de la CIP dépend :

- ´ Du contenu du message et de son organisation,
- ´ Des techniques de CIP utilisées pour la transmission du message et des facteurs à prendre en considération,
- ´ Des supports et moyens d'appui pour illustrer, clarifier le contenu du message.

Quels sont les avantages et les inconvénients de la CIP ?

Les obstacles peuvent se situer au niveau :

- ´ De l'émetteur
- ´ Du récepteur
- ´ Du canal de la communication
- ´ Du message
- ´ Du feed-back

Bien évidemment, les obstacles les plus fréquents se situent au niveau du récepteur et de l'émetteur.

En ce qui concerne **l'émetteur**, nous pouvons retenir les obstacles suivants :

- Il parle trop vite, sans articuler ou avec un ton de voix trop bas
 - Exemple : *Il récite un texte sans se préoccuper de savoir si son interlocuteur le comprend*
- Il formule mal les idées qu'il veut transmettre

- Exemple : Il peut y avoir distorsion entre ce que l'émetteur pense et ce qu'il dit réellement.
 - Il ne choisit pas les mots qui conviennent pour le récepteur (le récepteur ne comprend pas les mots)
- Exemple : *L'émetteur parle de tuberculose, alors que cette maladie est appelée « kosu-kosu » dans ce village.*
 - L'émetteur n'est pas crédible
- Exemple : *L'émetteur qui parle de la tuberculose fume beaucoup et sent la cigarette*
 - Les motivations de l'émetteur prêtent à des interprétations pour le récepteur
- Exemple : *L'émetteur vient pour parler de la tuberculose, mais insiste pour rester manger dans la famille et demande de l'argent pour l'information qu'il a donnée.*
 - L'émetteur n'est pas reconnu par la communauté à traiter d'un sujet
- Exemple : *L'émetteur est une personne qui a eu des problèmes dans le village qui vient faire passer un message*
 - Il laisse entendre qu'il sait quelque chose, mais il ne dit pas tout ce qu'il sait. Il fait référence à des situations, à des personnes, à des événements ou utilise des mots que les autres ne comprennent pas. Cela peut dérouter l'interlocuteur.
- Exemple : *l'émetteur sous-entend de manière détournée qu'une des personnes présentes à la tuberculose.*
 - Il abuse de la confidentialité en s'adressant à un individu du groupe devant les autres. Il peut diviser les participants par ses propos.
- Exemple : *L'émetteur ne s'adresse qu'à une seule personne et le prend à témoin de tout ce qu'il dit*
 - Il empêche toute communication directe entre les individus en se plaçant toujours entre eux et empêche les autres d'établir leurs propres rapports. Il garantit son rôle de médiateur.
- Exemple : *L'émetteur n'autorise pas la discussion entre les membres du groupe*
 - Il se met en valeur en attaquant et en diminuant ce que les autres disent
- Exemple : *L'émetteur rigole quand une personne pose une question*

Au niveau du **récepteur**, celui-ci peut bloquer la CIP en :

- N'étant pas dans des bonnes conditions d'écoute

- Exemple : *Il y a trop de bruit tout autour et le récepteur n'entend pas l'émetteur, mais il ne dit rien*
 - Ayant des préjugés sur la question
- Exemple : Le récepteur croit déjà tout savoir et n'écoute pas l'émetteur
 - Acceptant tout ce qu'on lui dit sans être d'accord. Il peut changer d'avis dès que son interlocuteur est parti.
- Exemple : *Le récepteur dit oui à tout, soit pour avoir la paix, soit parce qu'il ne comprend pas*
 - Détournant la conversation pour empêcher qu'elle aboutisse.
- Exemple : Le récepteur est mal à l'aise avec le sujet, peut-être parce qu'il considère toujours la tuberculose comme une maladie honteuse et essaye toujours de changer de sujet
 - Théorisant, il fait tout son possible pour exclure les sentiments et les faits concrets de la conversation.
- Exemple : *Il amène des notions de théorie, mais dès qu'un participant donne son avis personnel, il ne l'écoute pas*

Le canal de communication peut rencontrer les obstacles suivants :

- Le canal n'est pas audible
 - Exemple : *La personne ne parle pas assez fort ou bien il n'y a pas de son à la télévision*
 - Il y a des perturbations (comme le bruit ou les interruptions mécaniques)
 - Exemple : *Le GSM se coupe par moment pour de courts instants*
 - Le canal n'est pas adapté à la situation du récepteur
 - Exemple : Donner un dépliant à quelqu'un qui ne sait pas lire

Le message peut bloquer la CIP :

- Le langage n'est pas adapté au récepteur
 - Exemple : *Le médecin emploie un jargon scientifique*
 - La langue n'est pas adaptée au récepteur
 - Exemple : *L'émetteur parle espagnol*
 - Le vocabulaire utilisé n'est pas accessible au récepteur
 - Exemple : *L'émetteur utilise des mots que les récepteurs ne connaissent pas*

- Le message ne correspond pas à son besoin
- Exemple : L'émetteur *fait passer un message sur le paludisme alors que les récepteurs sont préoccupés par la mort d'un tuberculeux.*

1. Pour clore

Quelle que soit la situation, quoi que l'on fasse, cela passe en permanence par une communication interpersonnelle. C'est la base de toute relation humaine...

La communication interpersonnelle c'est la base de la communication ! Il s'agit d'une relation humaine qui implique, au moins, deux personnes; c'est la base de toute vie en société. Schématiquement, c'est le modèle de communication le plus simple qui soit : un émetteur - un message - un canal de communication - un récepteur - une rétroaction (avec les limites et les restrictions que cela impose comme le nombre étroit d'émetteurs et de récepteurs, l'absence de brouillage de la communication (parasite, bruits...) ou encore la supposition que l'émetteur et le récepteur aient un champ linguistique commun. La conversation ou le téléphone sont des exemples-types de communication interpersonnelle. Lorsque que l'on aborde la communication interpersonnelle, on ne peut pas ne pas faire le lien avec Paul Watzlawick et l'Ecole de Palo-Alto, références incontournables en matière de sciences de l'information et de la communication. Ils ont étudié et modélisé la communication interpersonnelle pour en dégager cinq vérités incontournables :

1° On ne peut pas ne pas communiquer

La communication n'est pas uniquement verbale, elle est tout autant non-verbale, c'est à dire que l'on communique que l'on parle ou que l'on ne parle pas. Les gestes, les mimiques, les comportements, la posture ou la façon de ne pas dire les choses communiquent vers le récepteur. Le postulat de Palo Alto est que le comportement humain est une forme de communication et que le comportement n'a pas de contraire ce qui implique, dès lors, que l'on ne peut pas ne pas communiquer puisque l'on ne peut pas ne pas avoir de comportement. Tout message, qu'il soit verbal ou comportemental est une communication ! Refuser de parler est un comportement qui communique au récepteur une non-envie de parler... La communication devient para-verbale lorsque le comportement accompagne la parole (ex. dire "C'est tout droit !" en tendant le bras et le doigt pour indiquer le chemin).

2° Toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation

L'axiome que l'on ne peut pas ne pas communiquer est posé; tout message transmet une information et induit un comportement. Pour l'Ecole de Palo Alto, l'information est le contenu de la communication tandis que la relation est la manière dont on doit entendre la communication. La relation peut-être saine (elle donne priorité au contenu) ou perturbée (elle rejette le contenu à l'arrière plan, elle est parasitée), mais elle est, avant tout, un comportement donc aussi une communication... La relation est donc une méta-communication c'est à dire une communication sur la communication !

3° La nature de la relation dépend de la ponctuation des séquences de communication

Lorsqu'on la regarde de l'extérieur, une communication interpersonnelle peut être vue comme un simple échange de messages mais c'est moins évident qu'il n'y paraît. Chacun des interlocuteurs ponctue ses messages à sa façon. Dès lors, la communication est intimement liée aux conventions culturelles qui régissent la vie sociale. La vie en société repose sur des relations de prééminence, de supériorité, de dépendance, d'égalité ou d'initiative, on distingue dans tout groupe social les leaders et les suiveurs. Les deux sont liés de façon inaliénable, l'un ne peut exister sans l'autre mais les rapports entre personnes sont inévitablement influencés par la nature de ces personnes. La relation sera différente selon que l'interaction sera leader-leader, leader-suiveur ou suiveur-suiveur... Les échanges ne sont pas ponctués de la même façon selon la relation.

Exemple : "Le patron sait pourquoi on fait le travail, l'ouvrier sait comment on fait le travail" (Coluche)

L'approche du travail est différente, le patron se repose sur le fait que son ouvrier sache comment usiner une pièce et se concentre dès lors sur l'intérêt d'usiner la pièce sans réellement se préoccuper de la façon de l'usiner; l'ouvrier entrevoit l'incapacité de son patron à produire la pièce et a tendance à se rabattre sur son travail sans se soucier de pourquoi il le fait. Il y a en fait, dans cet exemple, une ponctuation différente de la relation selon la partie à laquelle on émerge. Les deux parties se concentrent davantage sur le contenu que sur la relation, celle-ci s'en trouve biaisée.

4° La communication est simultanément digitale et analogique

La communication peut être digitale ou analogique. Digitale, elle repose sur les conventions sémantiques d'une langue; les mots désignent les choses. Analogique, elle repose sur des comportements primitifs et animaux; les gestes, les comportements désignent les sentiments. La communication digitale repose sur une syntaxe logique (compréhensible par tous ceux qui partagent la même langue), méthodologique (structurée pour être apprise), précise (un chien est un chien) et souple (il existe cependant plusieurs manières de désigner un chien : toutou, clébard,...); la communication analogique est riche de sens compréhensibles par des espèces différentes (la colère d'un maître sera comprise par son chien bien qu'il n'y ait pas de communication digitale possible entre eux). La communication digitale est symbolique, les mots sont ses symboles, elle définit le contenu de la communication; la communication analogique est intuitive, elle fait appel à nos instincts (même primitifs), elle définit la relation de la communication. En permanence, l'être humain fait appel à ces deux types de communication.

5° Tout échange de communication est symétrique ou complémentaire selon qu'il repose sur l'égalité ou la différence

La relation symétrique est égalitaire et minimise les différences; la relation complémentaire, au contraire, maximise les différences, elle renforce la position haute d'un

interlocuteur et la position basse de l'autre. Dans une relation complémentaire les échanges reposent sur le fait que chacun admet et justifie la position de l'autre.

La communication est un processus complexe !

L'être humain a besoin de communiquer avec ses semblables c'est une façon de préserver sa stabilité. Dans toute communication interpersonnelle chaque intervenant propose, de façon implicite ou non, une définition de soi mais aussi une définition de l'autre. De la réaction à ces définitions dépendra également la communication. La réaction peut-être :

- **Confirmée** - "vous avez raison !" => vérité : chaque interlocuteur accepte les définitions proposées par l'autre cela débouche sur une forme d'un contenu accepté telle une vérité (ex. un dialogue).

- **Annulée** - "il est possible que cela ne soit pas faux !" => confusion : l'un des interlocuteurs peut vouloir refuser la relation ou chercher à l'esquiver. L'exemple le plus communément donné par Palo Alto pour illustrer cette réaction est la langue de bois politique ou technocratique. C'est aussi la réaction-type d'un interlocuteur qui ne veut pas se laisser enfermer sur un terrain sur lequel il n'est pas à l'aise.

- **Symptomatique** - "Excusez moi mais je ne me sens pas bien..." => fuite, le symptôme comme forme de communication : l'interlocuteur cherche à éviter la relation en s'abritant derrière une incapacité physique - réelle ou simulée - voire une barrière comme la langue ou un état physiologique. Le mode d'expression symptomatique peut devenir réellement pathologique notamment dans des conditions de stress importantes (ex. l'élève qui n'a pas rendu son devoir, l'employé qui arrive en retard...). Il révèle une volonté, consciente ou pas, de masquer la vérité ou de rompre une communication.

- **De rejet** - "Vous avez tort !" => négation : un des interlocuteurs rejette la définition de l'autre ou la définition que l'autre a de lui. Cela suppose que soit il connaisse ce qu'il rejette et qu'il sache que la définition est erronée soit qu'il nie une réalité. Cette forme de rejet peut, cependant, parfois être constructive si elle a pour but d'amener l'interlocuteur à améliorer une situation (ex. un professeur qui refuse une réponse pas tout à fait exacte afin d'amener son étudiant à parfaire cette réponse).

- **De déni** - "Vous n'existez pas !" => indécidabilité : ce rejet va plus loin que la véracité ou la fausseté du contenu, il nie la relation voire la réalité même de l'interlocuteur en tant que source de contenu. On a tous entendu cette phrase : "Qui êtes-vous pour... ?" qui peut avoir des conséquences traumatisantes pour celui à qui elle s'adresse.

La communication humaine est complexe en ce sens qu'elle repose sur deux aspects aussi inséparables que diamétralement opposés : le contenu et la relation. Le contenu est digital (il s'exprime avec des mots) et discontinu (on peut arrêter de parler) alors que la relation est analogique (elle repose sur les comportements et le non-verbal) et continue (on ne peut pas ne pas communiquer). Le contenu et la relation sont intimement liés, ils peuvent parfois se confondre ce qui amène à des distorsions dans la communication. Le paradoxe de la

communication interpersonnelle est qu'on la croit naturelle, normale et innée alors qu'elle repose sur des axiomes complexes. La communication n'est pas innée, elle s'apprend et repose sur des méthodes et des outils. D'aucuns la pensent spontanée mais la spontanéité n'est jamais que le produit des automatismes que l'on a acquis.

L'axiome "on ne peut pas ne pas communiquer", s'il est totalement juste, est cependant un peu réducteur à mon sens car il sous-entend que la communication est naturelle et spontanée. Mais, bien au contraire, communiquer s'apprend... Bien communiquer s'apprend ! Un véritable échange, constructif, bénéfique et productif repose sur une maîtrise de la communication. Si un interlocuteur communique qu'il ne veut pas communiquer, s'il rejette la communication, il peut générer une situation de stress; s'il engage la communication, la prolonge ou l'entretient, il génère un échange productif, une communication favorable qui permet la diffusion fluide d'informations. Etre informé est la clé du succès c'est pourquoi la communication interpersonnelle est (ou devrait être) une des clés fondamentales du management. La Programmation Neuro-Linguistique (PNL) a, à partir des années septante, largement étudié les comportements afin d'améliorer la communication entre individus. Les techniques de PNL sont largement utilisées dans le marketing ou le management afin d'optimiser la communication interpersonnelle. Quelle que soit la situation, quoi que l'on fasse, cela passe en permanence par une communication interpersonnelle, **c'est la base de toute relation humaine...**

Chapitre II. La prise de note

II.1 Introduction

Prendre des notes est une méthode, une technique qui s'apprend normalement au cours du lycée, mais tous vos professeurs insistent pour que vous sachiez déjà prendre des notes.

En effet, la prise de note permet de mieux organiser ses propres cours, d'écrire et d'apprendre plus vite.

Seulement, pour apprendre cette technique de prise de notes, quelques astuces de bases sont à connaître :

II.1.1 Prendre des notes, c'est «économiser», c'est «inventer»

Prendre des notes consiste à écrire l'ESSENTIEL avec un maximum de RAPIDITÉ.

DONC, la recherche de l'efficacité, c'est à dire de l'ÉCONOMIE, est primordiale !

Il n'est pas inutile de rappeler que l'invention doit être active quand on apprend à prendre des notes : les notes n'ont qu'un destinataire, en principe : leur propre auteur. Celui-ci peut donc donner libre cours à son imagination pour se créer des moyens permettant d'économiser au mieux le temps nécessaire à l'écriture.

Les exemples qu'on trouvera ci-après ne sont là que pour suggérer des pistes... d'invention.

II.1.2 On recourt à divers procédés, parmi lesquels :

- des signes
- des abréviations
- la suppression de mots
- la présentation hiérarchisée
- la nominalisation

II.2 Des signes

Objectifs :

Remplacer des mots par des signes rapides à réaliser (écriture) et sans équivoque (relecture).

Exemples :

Bon nombre des signes proposés sont issus des mathématiques, mais ils sont réinterprétés bien évidemment.

DOC 1

<i>SIGNES</i>	<i>SIGNIFICATIONS POSSIBLES</i>
	aboutit à, entraîne, provoque, va à, devient
	vient de, a pour origine, est issu de
	en bas, voir plus bas
	en haut, voir plus haut
	à l'origine, au début
	augmente, monte, progresse positivement
	diminue, descend, progresse négativement
	varie, instable
	somme, totalité
	rien, vide, désert, absence
	différent, n'est pas
	équivalent à, égale, est,
	ressemble, n'est pas tout à fait pareil à
	est supérieur à, vaut mieux que, l'emporte sur
	est inférieur à, vaut moins que, est écrasé par
	il existe, on trouve, il y a quelques
	fait partie de, est de la famille de, appartient à
	ne fait pas partie de, est étranger à, n'est pas à
	par rapport à
	il y a un peu, en petite quantité
	et, s'ajoute à
	plus ou moins, environ, à peu près
	homme, masculin, mâle
	femme, féminin, femelle
	etc.

Remarque :

L'effort, après adoption d'un signe donné, doit porter sur l'absence de variation dans le choix et l'emploi de ce signe (il faut s'y tenir), pour que, lorsqu'on relit plus tard ses notes, il n'y ait pas de doute sur la signification.

Au surplus, recourir le plus possible aux sigles, car ils représentent un excellent moyen d'économie lors de la prise de notes.

II.3 La suppression de mots

Objectifs :

Supprimer tout ce qui n'est pas indispensable à la compréhension.

Ce qu'on peut supprimer :

- tous les articles
- tous les verbes dont la disparition ne gêne pas la compréhension (ex. : "être")
- tous les éléments de commentaire, de digression, non indispensables à la compréhension de l'ensemble...

II.4 La présentation

Objectifs :

Rendre compte de la structure du texte.

Repérer la structure :

Accorder toute son attention aux "connecteurs", c'est à dire aux mots-outils qui permettent de comprendre l'organisation du texte

- dans un récit : il s'agit des indications de temps
- dans un texte descriptif, il s'agit souvent des indications de spatialisation (lieux)
- dans un texte argumentatif, il s'agit généralement des mots indiquant une relation logique (addition, opposition, cause, conséquence)

Lorsque le texte est entendu, le repérage des articulations de l'exposé dépend des efforts de la personne qui parle à faire sentir les articulations de ses idées.

Lorsque le texte est un texte écrit, s'attacher à repérer (encadrement, soulignement, fléchage, numérotation, etc.) tous les éléments manifestant explicitement la structure : mots-outils, mais aussi aspect visuel du texte (paragraphe, lignes sautées, retraits éventuels, changements typographiques, etc).

II.5 La nominalisation et le remplacement

A. Procédé proprement dit de la NOMINALISATION

Définition : La nominalisation est un procédé lexical qui consiste à tirer d'un verbe un nom de même famille (ou, quand le nom de même famille n'existe pas, un nom correspondant par son sens à ce verbe)

Ex : réparer ----- réparation

B. Remplacement par un HYPERONYME (ou "nom générique")

Définition : Un hyperonyme (ou nom générique) est un nom qui, servant d'étiquette générale à un groupe de noms qui ont en commun une même idée, exprime cette idée commune.

Ex : agent, gendarme, CRS ----- force publique

poète, romancier, dramaturge ----- écrivain

II.6. Règles de présentation

- Employer un cahier ou des feuilles simples de **grand format** (pour visualiser un espace plus large)
- N'écrire que sur le verso si vous employez des feuilles simples (préférables au cahier car on peut intercaler d'autres documents -T.P., exercices, photos, articles, commentaires ou définitions rajoutés); ne pas oublier de les numéroter
- Laisser une **marge importante**. La place laissée ainsi libre sert à noter les digressions du professeur (c'est courant), les réflexions personnelles, les conseils de méthode...Lorsque le professeur reproduit au tableau un schéma prévoir suffisamment de place pour que cela soit lisible
- **Mettre en évidence** le titre ainsi que le plan du cours en décalant régulièrement les titres de paragraphes et de sous-paragraphes. Chaque élément distinct doit faire l'objet d'un retour à la ligne. (cf doc.1) ;
- Souligner les titres, les notions définies, les faits essentiels et les noms propres sur lesquels le professeur a particulièrement insisté ;
- Encadrer les **définitions**.

II.7. Conseils dans la prise de notes

- **Deux défauts à éviter** : vouloir tout noter (il ne faut garder d'un cours ou d'une lecture que l'essentiel) ou ne noter que le plan (si la mise en évidence du plan répond au souci d'aller à l'essentiel ceci n'est toutefois pas suffisant : il s'agit d'habiller ce "squelette")
- Il est parfois nécessaire de noter une phrase complète car elle résume parfaitement un développement ou constitue une formulation facile à mémoriser ou encore correspond à une citation à savoir.
- Mais le plus souvent vous utiliserez **un style télégraphique** : non seulement les énoncés devront être abrégés par la suppression des répétitions, des formules de remplissage diverses, la simplification des phrases complexes mais vous utiliserez en plus des **abréviations** et des **symboles** (cf doc.2). **A proscrire dans un devoir quel qu'il soit.**

II.8. Apprendre à écrire vite...mais pouvoir se relire

Ces notes devront être relues le plus tôt possible après le cours pour que la mémoire auditive puisse encore jouer un rôle : Revoir les définitions, vérifier l'orthographe des mots nouveaux ainsi que leur sens, lire les documents et le chapitre se rapportant au cours dans le manuel, repérer ce qui n'est pas compris et poser des questions au professeur...avant le jour du contrôle ou du devoir.

Résumer l'essentiel : Par exemple, inscrire tous les termes économiques ou sociologiques nouveaux dans un répertoire, établir des fiches qui reprendraient les concepts et les notions clés.

Autres abréviations**DOC 2**

	<u>Abréviations courantes en économie</u>
P production	K capital
C consommation	L ou W ou T travail
E épargne	□ °(+ ou -) variation
I investissement	Kisme capitalisme
X exportation	PROD° production (ou P ou Y)
M importation	PRODté productivité
□ profit	

Les abréviations

Utilisées à bon escient, les abréviations facilitent considérablement la prise de notes mais faute de rigueur, elles peuvent devenir indéchiffrables. C'est pourquoi, il ne faut jamais improviser une abréviation en fonction de l'inspiration du moment mais respecter un code établi une fois pour toutes.

Quelques exemples :

\hat{c} = comme \hat{m} = même p = page

ds = dans cf = conférer, voir pdt = pendant

ms = mais ns = nous cpt = cependant

qq = quelque vs = vous nb = nombre

qqf = quelquefois svt = souvent nbx = nombreux

tjs = toujours ss = sans pb = problème

ê = être st = sont tt = tout

Gal = général dvt = développement tte = toute

c.a.d. = c'est-à-dire pr = pour ts = tous

qd = quand mt = ment (ex : rapidement) t° = tion (ex : attent°)

frs = français all = allemand éco = intéressant !?

Les symboles

Symbolisant un concept, une idée ou une relation logique. Voici une liste indicative : entraîne, implique... réciprocity, équivalence inclusion

somme de... appartenance... exclus, n'inclus pas

différent de... = semblable à... ♀ ♂ femme, homme

plus ou moins - sans approximativement

supérieur à ... // parallèle . quelque soit

croissance, progrès déclin, chute + avec



Chapitre III. L'exposé oral

L'exposé ou causerie, à distinguer du discours et de la conférence, est sans doute l'exercice le plus fréquemment proposé aux étudiants, qu'il s'agisse de présenter un rapport, de commenter un film ou d'introduire à une réflexion. Ce terme désigne une intervention orale adressée à un auditoire composé au maximum d'une vingtaine de personnes dont on peut, d'une certaine façon, faire la connaissance en cours d'exposé.

*Le terme **discours** désigne un type de communication qui s'adresse à un auditoire considéré comme un bloc anonyme, comme une foule; celui de **conférence** désigne un auditoire davantage considéré par son aspect fonctionnel et utilitaire. Il s'agit d'une réunion de personnes réalisée en vue de diffuser des informations dans un domaine relativement précis. (J.-P. LAURENT).*

Dans le cadre universitaire, l'exposé est une communication orale au cours de laquelle une personne experte s'adresse d'une manière clairement structurée à un auditoire qui en sait moins qu'elle pour lui transmettre des informations, lui décrire ou lui expliquer quelque chose.

III.1 Se préparer

III .1.1 Étudier le sujet

Trois qualités sont attendues de l'exposant :

- **compétence** : l'intervention se passe mieux lorsque l'exposant est perçu comme expert, "plus fort" que l'auditoire. Il ne s'agit d'ailleurs pas tant de l'être que de le faire admettre.
- **impartialité**: l'auditoire adopte rapidement une attitude de rejet dès le moment où, à tort ou à raison, il a l'impression que celui qui veut le convaincre est partial. Par contre l'implication personnelle est généralement appréciée.
- **proximité** : quelqu'un de trop lointain, de trop différent n'influence pas.

III.1.2 Se représenter la situation de communication

Anticiper les conditions de l'exposé facilitera l'ajustement. Différents paramètres interviendront:

a/ les interlocuteurs :

- nombre, âge, statut, identité culturelle
- intention de parole : informer, distraire, faire agir...
- intention d'écoute : être informé, se distraire, prendre une décision...

b/ l'espace - le temps

- dimensions, possibilité de se servir d'un support
- durée limitée / illimitée; connaissance / ignorance des limites de temps

c/ contraintes sociales

- ce qui est permis / interdit à cet endroit et à ce moment.

d/ genres

- avec interaction différée : exposé, tour de table, plaidoyer.
- avec interaction immédiate : conversation, entretien, enquête, travail en équipe...

e/ modalités

- préparé ou improvisé
- formel (rôles désignés) ou informel
- à deux ou à plusieurs.

III.3 Préparer des notes

Puisque, le plus souvent, l'étudiant dispose de notes (comme le professeur ou le conférencier), qu'elles soient succinctes ou qu'elles reprennent l'intégralité de l'exposé, il est utile de les rédiger sans ménager le papier et de disposer le texte de façon très aérée (double ou triple interligne) en y soulignant éventuellement les parties importantes, la structure, dans différentes couleurs. Le but est de vous permettre de trouver très vite le mot ou la phrase que vous risquez d'oublier.

Les notes ainsi préparées, l'exposant ne doit pas les lire en permanence, ce qui serait bien ennuyeux. Il vaut mieux, en effet, interrompre un exposé vivant, le temps de reprendre le fil, que dérouler un discours continu sans regarder son auditoire.

Le texte pour l'oral

C'est en fonction de la communication directe qu'il doit être élaboré. Le texte destiné à être dit ne se présente pas de la même façon qu'un texte destiné à être lu. Le texte écrit est parcouru par le lecteur à son propre rythme : il peut s'arrêter, reprendre, relire... A l'oral, il n'en est pas question. Celui qui écoute décroche quand il ne comprend pas immédiatement. Et s'il décroche, l'objectif de l'exposé est manqué ".

Entre l'oral et l'écrit il n'existe aucune frontière nette. Tout au plus peut-on opposer l'écrit plus linéaire à la structure dynamique de l'oral.

Voici néanmoins quelques principes de transposition utiles pour les exercices oraux pratiqués à l'école:

ÉCRIT	ORAL
Phrases complexes	Phrases simples, courtes
Mots-outils, connecteurs	Phrases juxtaposées
Tous les temps de la conjugaison	Pas de passé simple
Nominalisations	Verbes plus fréquents
Formes actives, passives, négatives...	Formes actives, affirmatives
Mots précis, substituts	Redondances : répétitions, reprises, paraphrases...

A l'oral, ce sont les **pauses** qui délimitent les unités d'informations. Elles sont indispensables. Il vaut mieux laisser des pauses pour permettre à chaque auditeur de recevoir les informations. Ces pauses pleines ne sont pas à confondre avec des trous de mémoire ou des marques d'hésitation. A l'oral, ce sont les silences qui font la ponctuation du discours.

Pour la clarté et la précision de votre message, vous devez parfois employer des mots peu usuels ; dans ce cas, définissez ces mots, commentez-les; mieux encore: illustrez-les par des exemples.

Plus le niveau culturel du destinataire est faible, plus vous devez répéter soit directement (répétition de mot), soit indirectement (périphrase, métaphore...) les notions principales de votre message.

Soyez plus redondant en expression orale qu'en expression écrite; n'ayez jamais honte -en lisant la transcription de vos paroles, de vos répétitions et même de certaines incorrections. Les lois des langages efficaces oraux et écrits sont différentes; on ne peut juger l'un sur les critères de l'autre.

Richaudeau F. cité par Laurent J.-P.

III.4 Préparer le matériel

Les sièges et les tables doivent être disposés à l'avance et les outils doivent être en parfait état (piles, écran, câbles...).

Repérez les passages à lire ou à montrer, et marquez-les par des signets. Rien de plus pénible qu'un exposant qui cherche la page de l'extrait qu'il veut citer, ou qui découvre que sa

cassette vidéo est mal positionnée. Évitez de gaspiller du temps précieux en manipulations qui relâchent l'attention.

III.5 Structurer son exposé

Il est plus agréable d'écouter un exposé bien charpenté. Plus il sera didactique, plus il conviendra d'ailleurs d'en souligner à plusieurs reprises la structure afin d'aider les interlocuteurs à suivre plus aisément. Ce plan devra être parfaitement mémorisé même si vous pouvez disposer d'un aide-mémoire.

III.5.1 Commencer

Installer la relation

Un **contrat de communication** est établi dès l'ouverture: l'exposant annonce à quel titre il s'exprime, de quoi il va traiter et comment. Il fait savoir aussi à son auditoire la manière dont il le considère.

Engager le sujet

Après une **accroche** destinée à capter l'attention, l'exposant annonce le sujet à traiter. Sans dévoiler l'essentiel, il balise l'exposé, il en annonce la structure générale. Il montre quel en sera, pour l'auditoire, l'intérêt .

III.5.2 Organiser

Progresser

Selon les signes d'attention que l'exposant reçoit, il apporte du contenu nouveau ou développe son propos.

Dire la structure

Il est plus agréable pour l'auditeur de suivre un exposé dont les parties sont "bien rangées", où on traite un seul thème à la fois et où on annonce quand on change de "tiroir".

Structurer un écrit c'est construire des paragraphes homogènes et progressifs. A l'oral, les "paquets d'information" sont reconnaissables par des formules : annonce du plan, **indications** qui soulignent le passage d'un sous-thème à un autre...

III.5.3 Interagir

C'est évaluer, comme émetteur et comme récepteur, le fonctionnement de la communication en cours, c'est-à-dire repérer les endroits de dysfonctionnement.

C'est prendre la décision de certains ajustements portant sur : l'espace et le temps, le corps, la voix, les propos (informations et construction, expression linguistique, rhétorique); la relation, les supports.

III.5.4 Clôturer

Reprendre l'essentiel

En quelques mots l'exposant rassemble ce qui lui paraît important à retenir. Il est agréable pour l'auditoire que l'exposé se termine sur une note soignée : humour, réflexion, belle phrase... Voici quelques [suggestions](#).

Interrompre la relation

Lorsque l'exposé se termine, l'exposant exprime que la relation n'est pas finie (même si elle l'est effectivement !) Quelques formules : *je vous remercie, voilà, avant de nous quitter, un dernier mot, à une autre occasion...*

Exploiter ses ressources

a/ le corps

- le **regard** : direction; fixité / mobilité
- les **gestes**: souligner le propos; interpeller l'auditoire; gestes autocentrés (parfois appelés *gestes parasites*).

"La *mimo-gestualité* a pour l'émetteur une fonction de facilitation cognitive, c'est-à-dire qu'elle l'aide à effectuer les opérations d'encodage, comme en témoigne le fait que l'on gesticule même en téléphonant, ou que lorsque l'on récite un texte appris par coeur, l'activité gestuelle est généralement beaucoup plus pauvre que lorsque l'on produit un travail locutoire créatif. "

C. Kerbrat-Orecchioni

- la **posture** : debout / assis; équilibre / tension / balancement; ouverture / fermeture

b/ la voix

- le **volume**: faible / fort
- le **débit**: lent / moyen / rapide
- les **pauses**: rares / nombreuses; pleines / vides; structurantes / perturbantes / parasites (pour le locuteur et/ou pour l'auditoire !)
- l'**accent d'insistance** plus ou moins contrasté.
- l'**intonation** monotone / répétitive / variée.

c/ le propos

- informations
 - fiabilité : compétence, mention des sources
 - pertinence: adéquation au thème
 - structure: logique, chronologique, narrative, descriptive...
 - cohérence: annonces et reprises

- expression linguistique
 - lexique: abstrait/ concret; spécialisé / polyvalent; figuré / non figuré
 - syntaxe P. simples / P; complexes;
 - parataxe / subordination / coordination
 - énonciation: marquée / masquée; modalisée / affirmée
- rhétorique :
 - les arguments
 - les figures de style

d/ la relation

- respect de la face

= la bonne image de soi que chacun veut donner aux autres dans les relations en public (sauver la face, ne pas perdre la face...).
- non agression de la personne (ses idées) de l'autre
- non ingérence dans le territoire de l'autre

III.6 Utiliser un support audiovisuel

Employés à bon escient, les moyens audiovisuels accroissent considérablement l'efficacité d'une communication orale. Du plus simple au plus sophistiqué, vous pouvez vous servir d'une large panoplie d'auxiliaires : texte écrit distribué, documentation illustrée, tableau traditionnel ou à rouleaux de papier, diapositives ou séquences vidéo, son enregistré, rétroprojecteur.

Rappelez-vous quelques règles importantes sous peine d'annihiler les efforts de préparation que vous aurez fournis :

- La collaboration d'un assistant, à qui seront confiées les manoeuvres techniques, vous permettra de mobiliser toute votre énergie pour conserver l'attention de l'auditoire.
- La durée des séquences audiovisuelles doit être soigneusement équilibrée par rapport à celle de l'exposé en direct et adaptée à la faculté d'attention de l'auditoire. Il vaut mieux, parfois, grouper deux séquences courtes que d'interrompre à deux reprises votre exposé.
- Une répétition vous aidera à préparer une stratégie de reprise en main de l'attention après chaque séquence.

Conseils pratiques

En ce qui concerne l'élocution :

- **respiration** : le contrôle de votre respiration est déterminant, c'est lui qui va régler le degré d'intensité de la voix, le découpage des groupes syntaxiques, les temps d'arrêt de la parole, les changements de débit oratoire. Entraînez-vous à bien respirer, à adapter votre respiration aux besoins de votre exposé. Un débit trop rapide fatigue très vite l'auditoire, ne craignez donc pas de laisser une pause. Cela facilite la tâche de ceux qui écoutent. Mais une élocution trop lente lasse. Question d'équilibre donc !
- **voix** : celui qui parle doit s'exprimer assez fortement pour pouvoir être clairement entendu des personnes les plus éloignées de lui. Or nous croyons souvent parler plus fort que nous ne le faisons en réalité. Entraînez-vous à augmenter le volume, l'intensité de votre voix sans en modifier la hauteur. L'expression orale se prête à des mises en relief très variées (contrastes, pauses, insistance). La modulation de la voix, ses variations musicales, rend la diction à la fois plus agréable et plus nuancée.

L'**orthophonie** mérite autant d'attention que l'orthographe. Pour connaître la façon dont il faut prononcer correctement tel ou tel mot, référez-vous au dictionnaire qui présente entre crochets les sons transcrits en orthographe phonétique selon un code international ([API : Alphabet Phonétique International](#)) . Une diction non modulée est monotone; à l'inverse, une modulation excessive est facilement pédante et ridicule. Testez donc votre voix au magnétophone.

En ce qui concerne l'attitude

Lorsqu'un locuteur se met à parler, il n'y a pas que sa parole qui signifie. Tout ce qu'il est, tout ce qu'il fait va produire des effets de communication.

- **posture** : efforcez-vous d'évaluer "l'image visuelle" que vous constituez en situation de communication orale. Suscite-t-elle une attente favorable chez l'auditeur ? Observez le comportement des orateurs qui vous captivent.
- **regard** : partez à la rencontre de votre auditoire, regardez chacun régulièrement; on écoute plus volontiers l'exposant qui semble s'adresser personnellement à chacun, que celui qui parle pour un seul, voire pour lui-même ! Du reste, à regarder souvent les visages de ceux qui vous écoutent vous percevrez mieux les signes de lassitude, d'inattention, de difficulté de compréhension (feedback). Soyez-y attentif et lorsqu'ils apparaissent adaptez votre discours, votre intonation, vos gestes pour relancer l'intérêt ou reprendre un point difficile. Réagissez toutefois avec tact, il serait maladroit d'accabler l'auditoire de reproches ou de signaler lourdement votre supériorité intellectuelle.
- **vêtement** : le vêtement est aussi un langage. Toute fantaisie, toute excentricité sera interprétée et produira des effets divers selon les publics.
- **gestes** : au moment de parler en public, une certaine gêne peut rendre les gestes plus rares ou plus figés. L'essentiel est alors d'essayer de retrouver du naturel.

Réussir son exposé oral

1. Se poser quelques questions.

- À quel type de public s'adresse-t-on ?
- Quel est l'objectif de la communication :
 - informer, susciter une action, émouvoir, étonner, provoquer...?
- Quelle est la durée de l'intervention ?

2. Établir une structure narrative.

- Inventorier et disposer les informations à transmettre.

3. Accrocher et clôturer

- L'accroche doit introduire le sujet, en le résumant, en suscitant le suspens, l'émotion, en stimulant l'intérêt de l'auditoire.
- La chute boucle la boucle ou élargit le sujet.

4. Écrire pour l'oral

- Raccourcissez les phrases (12 à 15 mots) ou découpez-les en plusieurs unités plus petites.
- Préférez des constructions juxtaposées : la présence de mots-outils signale que l'information est trop concentrée pour l'oral.
- Utilisez la forme active
- Préférez le verbe au substantif dérivé.
- Utilisez la forme positive et évitez les doubles négations
- Cherchez un langage oral, évitez les mots peu utilisés ou littéraires.
- Rassemblez clairement les informations techniques et limitez les chiffres compliqués.

5. La voix.

- Poser sa voix (ni trop aiguë, ni trop grave) évite la fatigue.
- Moduler sa voix favorise le rythme, la puissance et l'intonation
- Pour bien réguler le débit, il faut soumettre le rythme de la parole à celui de la respiration. Installer des pauses.
- Le rythme doit organiser le sens du texte en soulignant les mots qui ont plus de valeur que d'autres.

6. Le corps

- Le corps parle, il complète l'information énoncée, amplifie une émotion, une expression (privilégier les attitudes d'ouverture).
- Le corps par sa mobilité exprime celle de la pensée, renforce le sens de ce qui est dit, le souligne, le met en valeur.

7. Le regard

- Le regard est un lien, un moyen de communication. Si on regarde son auditoire, on parle avec plus de force, de persuasion, que si on reste le nez dans ses papiers. De plus on perçoit mieux la nécessité d'un réajustement.

8. Les gestes

- Les gestes accompagnent la parole, renforcent son sens ou l'illustrent et contribuent ainsi à l'efficacité du message.
- L'excès de gestes autocentrés (parasites ?) peut distraire votre auditoire, dans la mesure de vos possibilités, remplacez-les par des gestes fonctionnels ou relationnels.

Chapitre IV : l'écoute active

L'écoute active est une attitude destinée à augmenter la qualité de l'écoute. Elle permet à l'interlocuteur de se sentir entendu et compris.

Un lecteur a entendu parlé de l'écoute active. Il aimerait en savoir plus : « Pourriez-vous expliquer ce qu'est l'écoute active ? J'ai entendu cette expression et je me demande ce qu'elle signifie. ». C'est avec plaisir que je vais consacrer la rubrique de cette semaine au thème de l'écoute.

IV.I Distinguer entendre et écouter

Il faut commencer par bien distinguer les termes entendre et écouter. Entendre ne nécessite pas forcément d'attention : j'entends les bruits de la rue, j'entends ma voisine chanter. C'est simplement le sens de l'audition qui fonctionne. Par contre, écouter est un acte qui implique la volonté. Il engage l'attention de celui qui décide d'écouter : j'écoute les informations à la radio, j'écoute ma voisine qui chante (j'essaie de reconnaître l'air qu'elle fredonne).

IV.I Ecouter demande des efforts

L'écoute est une activité qui demande des d'efforts. Ce n'est pas si facile d'écouter réellement. Celui qui écoute n'est souvent pas concentré sur les paroles de l'autre, mais sur ce qu'il pourra bien lui répondre quand viendra son tour de parler (s'il attend son tour). Ainsi, il n'écoute plus vraiment son interlocuteur. Il se perd dans ses propres pensées.

L'écoute active est une technique destinée à améliorer la qualité de l'écoute. Elle a été développée par Thomas Gordon dans le cadre de ses formations à l'efficacité parentale. L'écoute active consiste à écouter son interlocuteur avec attention et à lui retourner ce qu'il dit (pensées) et ressent (sentiments) sans jugement. Il s'agit de faire un reflet neutre de son propos plutôt que de donner son propre avis. Prenons un exemple :

« Tu es déçu de ne pas avoir été promu. »

Paul : - *Je n'ai pas été promu. J'ai travaillé d'arrache-pied et je n'ai même pas été remercié par mon chef.*

Pierre : - *Ne t'en fais pas. Il ne remercie jamais personne. Tu t'y feras.*

André : - *Ce n'est pas si grave. Tu sera promu à la prochaine occasion.*

Jacques : - *Tu devrais être content d'avoir un travail, plutôt que de te plaindre.*

Thomas : - *Tu es déçu de ne pas avoir été promu. Tu aurais au moins aimé être remercié pour tes efforts.*

Dans cette séquence, Paul exprime sa déception suite à sa non promotion. Pierre et André tentent eux de minimiser l'impact de ce qui est arrivé. C'est une réponse très courante. Elle se fonde probablement sur de bonnes intentions, mais elle ne favorise guère la communication. Quant à Jacques, il en profite pour essayer de culpabiliser Paul. Ces trois répliques ont en commun le message implicite suivant : « Tu ne devrais pas ressentir ce que tu ressens ! ». C'est pour cela qu'elles ne favorisent pas l'ouverture ultérieure de Paul. Tout

autre est la réponse de Thomas. Il ne juge pas. Il reflète la déception de Paul, sans lui dire comment il devrait réagir. Ainsi, Paul peut se sentir non seulement écouté, mais peut-être aussi compris.

Pour résumer, l'écoute active n'est pas la simple répétition des mots employés par l'interlocuteur. Elle est plutôt le reflet de ses pensées et sentiments, sans jugement de valeur. Elle permet de minimiser le risque de malentendus tout en offrant un cadre sécurisant où l'autre peut s'exprimer sans peur d'être jugé.

L'écoute aide à structurer la pensée car c'est en s'exprimant que l'on pense, comme le souligne Jacques Piveteau : « Contrairement à l'opinion couramment admise depuis Boileau qui un jour d'égarement écrivit « ce qui se conçoit bien s'énonce clairement », le langage ne sert pas seulement à communiquer ce qu'on sait. Il sert aussi à découvrir ce qu'on pense vraiment ; la plupart du temps il faut parler pour penser. »

Plus qu'une technique, l'écoute est une attitude, une disponibilité, une qualité d'être.

A retenir

En **PNL**, l'une des méthodes qui permet d'optimiser la communication s'appelle l'écoute active donc.

A quoi sert l'écoute active ?

Elle sert à installer une atmosphère de confiance pour la communication.

Elle va également vous permettre d'éviter d'interpréter ce que vous dit l'autre, et d'éviter de le juger. Et, chose importante, elle conduit souvent celui qui parle à pouvoir régler par lui-même ses soucis.

Comment se fait l'écoute active ?

Quelles sont les étapes qui mènent à une meilleure écoute ? Vous pouvez pratiquer l'écoute active grâce à ces différents procédés :

Par l'écoute silencieuse

Vous ne dites rien, mais vous envoyez à la personne des signes pour lui montrer que vous recevez bien ce qu'elle vous dit.

En face d'elle, cela passe par le regard, des hochements de tête par exemple, des petits mots.

Au téléphone, cela pourra être par des « hum hum », « je vois », « ok », etc. On sent en général très rapidement lorsque quelqu'un ne nous suit plus.

Si vous êtes perdus, vous pouvez le préciser à la personne : « attends, j'ai décroché là... ».

Par la relance

C'est ici un moyen pour vous d'obtenir plus d'informations.

Vous pouvez par exemple reprendre une phrase et poser une question, ou encore insister sur un mot précis, pour demander des explications :

« quand tu dis que tu vous étiez nombreux, vous étiez combien exactement ? »

Par la Reformulation

Cette étape est très importante.

Vous répétez à la personne ce que vous avez compris de son message. Cela vous permet de montrer votre compréhension, et permet à l'autre de constater que vous avez bien écouté.

L'idée est de reprendre exactement les mêmes mots que ceux utilisés par la personne. Je vous expliquerai pourquoi dans un prochain article. Cette étape mérite à elle seule plus d'explications.

Vous devez absolument vous assurer d'avoir correctement résumé et exprimé le point de vue de l'autre, avant de présenter le votre.

Par l'expression du sentiment

Vous allez ici exprimer les sentiments que vous percevez chez lui que vous avez écouté. Cela permet à l'autre de s'assurer qu'il est bien pris en considération dans ce qu'il ressent et que ses émotions ont bien été entendues.

Conclusion

La communication interpersonnelle est une référence pour l'apprentissage de la communication. Ce document met l'accent sur l'importance de la communication dans le quotidien de l'étudiant tout en misant sur l'affirmation de soi.

Le document permet à l'étudiant de perfectionner ses habiletés en communication. Il propose des éléments de réponse face à ses attentes de jeune chercheur en matière d'expression et de communication. Il est dans ce sens amené à consolider ses habiletés langagières par des applications pratiques, des mises en situation pour atteindre son objectif : **s'exprimer clairement et efficacement.**

Construire un exposé

- A** *ATTIRER L'ATTENTION*
 - Fait concret
 - Remarque suggestive - Anecdote
- R** *RESOUDRE*
 - Ce que l'on tend à résoudre
 - Inconvénients sans la solution apportée - Raisons de l'exposé
- D** *DESCRIPTION*
 - Développement logique
 - Éléments essentiels de l'exposé - Résumé de la solution
- E** *EXPLICATIONS*
 - Reprise explicative point par point
 - Description détaillée au sein de l'idée essentielle - Démonstration
- S** *SYNTHESE*
 - Reprise du plan et solutions résumées
- C** *CONCLUSION*
 - Revenir au début annoncé - appeler à agir.

C'est un moyen mémo technique pour se rappeler la construction d'un exposé

La méthode **ARDESC**

A L'instar du schéma présenté ci-dessous, construit le plan détaillé d'un exposé ?

Quelle question ?

Identifiez le type de chacune des questions suivantes: ouverte, fermée, tendancieuse, double ou reformulation interrogative ?

1. Est-ce que tu m'as compris?
2. Quelles sont tes difficultés'?
3. Est-ce que ça va dans ton travail ?
4. Qu'est-ce que tu veux faire:?-
5. Il faut que tu fasses ce travail de cette façon, c'est clair ?
6. Tu ne comprends pas n'est-ce pas?
8. Écoute je te l'ai expliqué clairement, non ?

Questions

1. *Identifiez les acteurs de cette histoire.*
2. *Classez-les en fonction de leur responsabilité par ordre décroissant.*
3. *Comparez vos réponses à celles de vos camarades et concluez*

Document :

« Une jeune femme mariée, délaissée par un mari trop pris par son métier, se laisse séduire et va passer la nuit chez son séducteur, dans une maison située de l'autre côté de la rivière. Pour rentrer chez elle, le lendemain au petit matin avant le retour de son mari, qui va rentrer de voyage, elle doit retraverser le pont. Mais un fou menaçant lui interdit le passage. Elle court alors trouver un passeur qui lui demande le prix du passage. Elle n'a pas d'argent. Elle explique et supplie. Il refuse de travailler sans être payé d'avance. Elle va alors trouver son amant et lui demande de l'argent. Il refuse sans explications. Elle va trouver un ami célibataire qui habite du même côté et qui lui voue depuis toujours un amour idéal, mais à qui elle n'a jamais cédé. Elle lui raconte tout et lui demande de l'argent. Il refuse : elle l'a déçu en se conduisant si mal. Elle décide alors, après une nouvelle tentative auprès du passeur, de passer le pont. Le fou la tue. »

Questions

Lisez le texte suivant à voix basse puis à voix haute.

1. *Êtes-vous convaincant ?*
2. *Reprenez ce texte, lisez à haute voix la première phrase, levez les yeux puis inspirez...*
3. *Lisez la seconde phrase de la même manière. Et ainsi de suite.*
4. *Que constatez-vous ?*

Document :

En 2006, nous avons remis le groupe CARREFOUR en mouvement et renoué avec la croissance. De nouveaux records d'ouverture ont été battus et nous avons maintenu la pression sur les prix. Nous avons restauré la compétitivité de nos magasins en Europe et mené une politique de prix bas qui nous a permis de renforcer nos positions sur nos marchés clés. Ainsi en France, sur 2006, nous avons gagné + 0,5 % de parts de marché alimentaire, ce qui renforce notre position de leader avec 26 % de parts de marché. Nos ventes ont ainsi connu la plus forte progression depuis quatre ans, avec une hausse de 6,4 % à changes constants, soit deux points de plus que la progression de 2005. C'est le résultat tangible de la politique de croissance et de compétitivité menée pour nos clients. Chaque jour, dans chacun de nos magasins, nous avons poursuivi notre politique de prix bas, renforcé les programmes de fidélité, élargi nos assortiments et favorisé l'innovation dans nos rayons. Nous avons accéléré la croissance en ouvrant près de 1 000 points de vente, soit 1,4 million de mètres carrés en un an et nous allons soutenir ce rythme d'ouverture dans les prochaines années. Nous avons également renforcé notre croissance en réalisant des acquisitions tactiques. La dernière en date étant le rachat des activités de AHOLD en Pologne, en décembre 2006, qui place CARREFOUR Polska sur la deuxième marche du podium.

La force de notre stratégie : ne pas être dépendant d'un seul marché et d'un seul format. La stratégie multi format du Groupe, que nous développons à l'échelle internationale est plus que jamais la bonne. José Luis Duran, président du directoire de CARREFOUR,

Rapport annuel de CARREFOUR 2006.

L'Ecoute Active**Formule des messages d'écoute active en réponse aux messages révélateurs de problème chez la personne.**

1. Enfant (Sanglots): "Suzanne a déchiré mon dessin".
2. Le jeune (Soupir): "Cette école ne vaut pas celle où j'étais avant. Là-bas, les autres élèves étaient des copains."
3. Le jeune (Voix interrogative puis déçue): "Je me demande quel cours je vais prendre l'an prochain? J'aimerais aller en mathématique mais ma mère veut que je fasse du latin."
4. La jeune fille (18 ans. Voix tendue puis explosive enfin angoissée): "Je vous dit que je déteste mon père. Je le hais ! Je le hais ! ... Et sans aucune raison. Mon père est pasteur. C'est un homme juste et bon. Il n'a jamais levé la main sur moi, et malgré cela, j'éprouve un sentiment violent envers lui. Et j'en éprouve un remords affreux. Je n'ai aucune raison de le détester. Je sais que c'est très mal de haïr son père, surtout sans raison ... Cela m'inquiète beaucoup."
5. Mère d'un enfant (Voix sèche): "Cette gosse est foncièrement méchante. Elle multiplie les bêtises, et toutes nos punitions ne parviennent pas à la calmer. Elle ne pleure même pas. Elle nous défie en permanence et continue de plus belle. Mon mari et moi avons peur pour son avenir. C'est une future délinquante."
6. Homme de 27 ans (Voix décidée et froide): "J'en suis arrivé à la conclusion que puisque mon travail d'éducateur ne me satisfait pas, je chercherai une autre situation. Je me suis résigné jusqu'ici à mon poste actuel parce que j'ai passé 3 années pour décrocher mon diplôme. Je pensais me trouver devant les obstacles d'adaptation pratique au groupe de jeunes, mais à présent je sais qu'il vaudrait mieux que je quitte cette profession et que je m'engage dans une autre voie, même si je dois commencer par le bas ..."
7. Homme de 33 ans en foyer d'hébergement (Voix précipitée et inquiète): "Ah! Je suis aux quatre cents coups!
Je suis tombé amoureux de la jeune fille la plus merveilleuse du monde, et elle m'aime aussi, j'en suis sûr. Mais je ne suis pas digne d'elle. Je ne pourrais pas lui demander de m'épouser ... J'ai un casier judiciaire! ... Elle n'en sait rien, mais je sais très bien que cela se découvrira un jour ... Non! Je ne puis me marier et avoir des enfants. J'ai un dossier qui prouve que je suis le pire des vauriens."
8. Femme de 50 ans en foyer d'hébergement tenu par un ordre religieux (Voix inquiète): "... Avant de me lancer dans l'exposé du problème qui m'amène, je ... heu ... je voudrais ... pardonnez-moi ... je vous prie ... Est-ce que vous êtes croyant. Je veux dire ... croyez-vous ... en ... la religion ?"
9. Jeune russe réfugiée politique (23 ans. Voix déçue): "D'accord, les jeunes filles d'ici sont peut-être plus jolies, encore que ça ... il serait difficile de le prouver. C'est un peu une question de goût. Elles sont très soignées, ça il faut le reconnaître. Mais elles n'ont aucune personnalité. Ce sont des têtes vides, des automates. Il n'y a pas moyen de se faire des amies parmi elles. Elles n'ont rien à donner en tant que compagnes. Il y a là un vide, une pauvreté intérieure qui fait presque pitié."
10. Enfant (Teint blême): "Je ne veux pas dormir dans cette pièce noire pleine de fantômes."