الجمهورية الجزائرية الديمقراطيـــة الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكوين و التعليم المهنيين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnelle

معهد التكوين و التعليم المهنيين – ورقلـــة-

Institut de la formation et de l'enseignement Professionnels

- Ouargla -

MANUEL TECHNIQUE ET PEDAGOGIQUE

PRODUCTION ANIMALE OPTION : ELEVAGE RUMINANTS

MODULE

La technique d'expression

NIV : V

2013

I.F.E.P

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Table de matière

Comment utiliser ce manuel

Structure du programme

Fiche du module

Introduction générale……08

Chapitre 1 : La rédaction des rapports et des comptes rendu

Introduction……09

1-1Les modèles des rapports et des comptes rendu ……09

1-1-1Le rapport……09

1-1-1-1Définition……09

1-1-1-2Qualité du rapport……09

1-1-1-3Etapes d'élaboration d'un rapport ……10

1-1-1-4Modèles des rapports……10

1-1-2Le compte rendu……11

1-1-2-1Définition……11

1-1-2-2Les caractéristiques d'un rapport……11

1-1-2-3Les modèles (type) de comptes rendu ……12

1-1-3Exercice ……14

1-2Techniques de rédaction des rapports et des comptes rendu ……14

1-2-1Technique de rédaction d'un rapport……14

1-2-1Technique de rédaction d'un compte rendu ……15

1-2-3Exercice……15

1-3Résumé du chapitre ……16

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Chapitre 2 : Animation d'une séance de travail

Introduction ……17

2-1 Les techniques d'animation……17

2-1-1 Définition de l'animation……17

2-1-2 Les différentes techniques d'animation ……18

2-1-3 Exercice ……20

2-2 Modalités pratiques d'organisation d'une séance de travail……20

2-2-1 Rôle de l'animateur……20

2-2-2 La préparation d'une réunion……20

2-2-3 Exercice ……21

2-3 Modalités pratiques de conduite d'une séance de travail……21

2-3-1 Les qualité que l'animateur doit posséder……21

2-3-2 Conduite d'une séance de travail ……22

2-3-2 Exercice ……24

2-4 Résumé du chapitre ……25

Chapitre 3 : La communication dans un contexte professionnel

Introduction ……26

3-1 Définition de la communication……26

3-1-1 Définition……26

3-1-2 Objectif de la communication……26

3-1-3 La situation d'énonciation dans la communication ……27

3-1-4 Caractéristiques da la communication……27

3-1-5 Exercice ……28

3-2 Les différentes façons de communication……28

3-2-1 La communication verbale……28

3-2-2 La communication non verbale……28

3-2-3 Les éléments de la communication ……29

3-2-4 Exercice ……31

3-3 Schéma de la communication……..31

3-3-1 Les fonctions du langage……32

3-3-1-1 La fonction référentielle ou informative ……33

3-3-1-2 La fonction expressive ou émotive ……34

3-3-1-3 La fonction conative ou incitative……34

3-3-1-4 La fonction phatique ou de contact……34

3-3-1-5 La fonction métalinguistique ……35

3-3-1-6 La fonction poétique ou esthétique

3-3-4 Exercice……36

3-4 Les obstacles à la communication……36

3-4-1 Définition des obstacles……36

3-4-2 Les divers obstacles à la communication ……37

3-4-3 Exercice ……39

3-5 Résumé du chapitre……39

Corrigé des exercices……40

Conclusion générale ……44

Bibliographie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INFP/AGR 0717-Production animale/ Option **: Elevage des ruminants BTS**
Structure du programme

Spécialité : Production animale/option : Elevage des Ruminants
2448 Heures de formation dont 612 Heures de stage pratique

Désignation des modules	Volume horaire
Module 1: Mise en place et suivi d'une culture fourragère.	120
Module 2 : Récolte et conservation des fourrages.	120
Module 3 : Mathématique	65
Module 4: Biologie Végétale	75
Module 5 : Bâtiments d'élevage des ruminants	90
Module 6: Préparation des matériels et des animaux d'élevage	120
Module 7 : Chimie	80
Module 8 : Physique.	80
Module 9 : Hygiène et Sécurité	90
Module 10 : Alimentation des ruminants	120
Module 11: Hygiène et prophylaxie des ruminants	120
Module 12: Suivi de la reproduction et préparation de la mise bas	120
Module 13 : La production et le contrôle laitier	120
Module 14 : La tonte des ruminants	70
Module 15 : Allaitement et sevrage des jeunes ruminants	100
Module 16 : Élevage des jeunes femelles.	120
Module 17 : Engraissement et contrôle de croissance des jeunes ruminants	90
Module 18: Gestion comptable de l'exploitation	115
Module 19: Gestion des ressources humaines.	115
Module 20: Techniques d'expression	60
Module 21: Informatique	90
Module 22 : Législation.	70
Travaux en niveau : du champ et bâtiments d'élevage	298
Stage final en entreprise	612
TOTAL	**3060**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module complémentaire

Spécialité : Elevage des ruminants

Module : Technique d'expression

Durée : 60 h

Comportement attendu :

A l'issue de ce module : Le stagiaire doit être capable d'identifier et d'utiliser les différentes techniques d'expression écrites et orale.

Conditions d'évaluation :

A partir :

- Guide de rédaction de document administratif
- Manuel de communication

A l'aide :

- Support audio-visuels
- Micro-ordinateur
- Imprimante
- Papier

Critères généraux de performance :

- Utilisation adéquate de guide de rédaction de documents administratifs
- Rédaction correcte des documents administratifs
- Respect des techniques d'animation
- Bonne communication professionnelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INFP/AGR 0717 – Production animale /Option : Elevage des ruminants BTS

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Elément du contenu
-Rédiger des rapports et des comptes rendu	-Reconnaissance exacte des techniques de rédaction -Rédaction correcte d'un rapport et compte rendu	-Les modèles de rapports et de comptes rendu -Les techniques de rédaction des rapports et des comptes rendu
-Animer une séance de travail	-Reconnaissance exacte des techniques d'animation -Organisation correcte d'une séance de travail Animation correcte d'une séance de travail	-Les techniques d'animation -Les modalités pratiques d'organisation d'une séance de travail -Modalités pratiques de conduite d'une séance de travail
-Communiquer dans un contexte professionnel	-Définition correcte de la communication -Reconnaissance exacte des différentes façons de communiquer -Identification exacte des composantes et les schémas de la communication -Reconnaissance exacte des limites et des obstacles de la communication	-Définition de la communication -Les différentes façons de communiquer -Schéma de la communication Les limites et les obstacles à la communication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Introduction générale :

La technique d'expression constitue le support privilégié dans les relations humaines au sein des entreprises et dans l'administration. Cependant, la transmission et la réception des messages se heurtent à un certain nombre d'obstacles dont il faut avoir conscience pour les surmonter et rendre facile la circulation de l'information.

Pour gérer le besoin en communication, il est nécessaire d'identifier les aspects utilisés qui sont classés comme suit : communication interne ou externe, communication orale ou écrite. Celle-ci se concrétise par des documents produisent en fonction des besoins : lettres, notes, rapports, comptes rendus, procès-verbaux, instruction…

Dans une séance de communication, on se rend compte que les techniques d'animations sont nécessaires pour mieux animer une discussion et attirer l'attention des auditeurs et stimuler leur réaction.

Il importe donc de donner à ces thèmes une forme acceptable par le moyen d'un langage approprié au public, ainsi qu'aux différents domaines administratifs ou autres.

Ce modeste travail peut être considéré comme une référence pour ceux qui veulent devenir réellement opérationnels.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Chapitre 1 : La Rédaction des rapports et des comptes rendu Introduction

Dans la vie professionnelle, un responsable peut charger son subordonné de faire quelques travaux pour l'aider, ce dernier peut lui rédiger un compte rendu, un rapport, une note de synthèse ou une note administrative à partir d'un dossier de plusieurs documents.

1-1 Les modèles des rapports et des comptes rendu

1-1-1 Le rapport :

1-1-1-1 Définition :

Le mot « rapport » désigne des écrits très variés selon les entreprises, les sujets traités, il s'emploi pour relater à l'autorité un fait important ou un événement grave, soit pour lui exposer une situation ou une question importante et provoquer des instructions.

1-1-1-2 Qualité du rapport :

-Le rapport analyse des faits d'une situation et y apporte des solutions.

-Le rapport doit être objectif et impartial. Son style est direct et personnel, le rédacteur utilise le « je », il intervient en son nom personnel et s'engage sur le contenu de son exposé.

-Le rapport ne comporte ni formule d'appel ni formule de politesse et les temps employés sont le présent de l'indicatif et le conditionnel.

-Le rapport est net, précis, clair, il doit être circonstancié, bien rédigé et argumenté.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1-1-1-3 Etapes d'élaboration d'un rapport :

-Lecture du sujet.

-Lecture et analyse du document.

-Prise de notes.

-Elaboration du plan.

-Rédaction du rapport.

1-1-1-4Modèles des rapports :

a- ***Le rapport d'investigation :*** Son objectif est d'apporter des informations nouvelles à l'organisme qui l'a commandé, autour d'un thème donné. L'employé ou le stagiaire ordonne les formations recueillies (ex : (méthode de fabrication) et fait part de ses réflexions.

Ce travail permettra d'évaluer la personne sur :

- Ses capacités d'analyse, de synthèse et de méthodologie.
- Son aptitude à transmettre une information par écrit.

b- ***Le rapport probatoire :*** Il est demandé à l'issue d'une période probatoire d'une entreprise ou d'un service, il synthétise une situation vécue. Il doit démontrer que ce dernier est capable :

- D'analyser et de synthétiser une situation.
- D'utiliser des méthodes, des outils et des connaissances théoriques.
- De faire preuve d'esprit d'initiative pour ce sortir des situations délicates et résoudre les problèmes.
- D'adapter des théories à la réalité.
- De formuler et de tenir des objectifs.

c- ***Le rapport de compilation :*** Il dresse l'état des connaissances dans un domaine précis, le rédacteur doit s'entendre avec son directeur de mémoire afin de délimiter le sujet et choisir les méthodes de travail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Cette tâche peut se limiter à la compilation de l'information, c'est-à-dire à compiler, rassembler les documents nécessaires à l'élaboration du mémoire.

Le rédacteur doit décrire les méthodes employées et montrer la contribution de ce travail à son épanouissement personnel, cette activités développe ses facultés d'analyse et de synthèse ainsi la pertinence de son jugement.

d- ***Le rapport de stage :*** Dans ce genre de rapport, le sujet de recherche, les méthodes et la présentation du travail peuvent être libres ou imposés, ils peuvent être choisis en fonction de l'intérêt du thème, de l'accessibilité des informations et de la disponibilité de la documentation. A la forme, au style et à son élaboration s'ajoutent les remerciements envers les personnes qui ont contribué à la tâche ou à l'aide de la rédaction.

Ce rapport peut prendre différentes formes, son évaluation par le directeur de stage et le jury, dépendra de ses particularités.

Préparation du rapport pendant le stage :

-Observer, écouter, consigner ses observations et ses réflexions quotidiennes sur un carnet qui constituera une sorte de journal de stage, réunir une documentation sur l'entreprise.

-Trier, résumer, structurer les données retenues et regrouper les toutes les idées par centre d'intérêt, ne pas oublier la nécessité d'évaluer , de prendre parti et de proposer des solutions.

-Pour la présentation, il faut pas oublier l'entrée en matière : une page de titre avec une illustration, une page de garde, une page de remerciements(ou hommage) et une page pour le sommaire.

1-1-2 Le compte rendu :

1-1-2-1 Définition : c'est un acte dans lequel est relaté de façon succincte soit une situation de fait, soit les débats qui se sont déroulés au cours d'une réunion.

Il est établi aussitôt après que les faits ou événements se soient produits ou soient parvenus à la connaissance de celui qui rend compte.

1-1-2-2 Les caractéristiques d'un compte rendu :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Un compte rendu doit mentionner :l'en-tête qui comprend les mêmes indications que celui de la note (nom de l'émetteur), le lieu et la dates, l'objet, la signature, le nom du ou des destinataires.

Il doit être bref, précis et objectif(l'auteur n'a pas à dire ou à écrire ce qu'il pense c'est-à-dire qu'il s'interdit tout jugement de valeur). Il doit suivre un plan précis avec des sous-titres. L e compte rendu ne comporte pas de formule de politesse, on peut l'introduire par « J'ai l'honneur de porter à votre connaissance les faits suivants… »

1-1-2-3 Les modèles (types) de comptes rendu :

a- Le compte rendu d'un document :

Il consiste à un résumé d'un ou de plusieurs textes, il est assez répandu dans les entreprises, par exemple compte rendu d'un ensemble de correspondance, compte rendu d'articles de journaux concernant un sujet donné.

b- Le compte rendu d'événement :

Il peut prendre plusieurs formes, l'auteur doit rapporter le déroulement des faits tels qu'ils ont réellement eu lieu. On lui demande avant tout d'être clair, précis et objectif, c'est-à-dire qu'il ne prend pas position.

Son but : Il relate un événement, se propose de le faire connaître au lecteur.

c- Le compte rendu de visite :

Pendant la visite, on doit observer, écouter attentivement et prendre des notes rapides, ensuite, on relit ces dernières pou les trier afin de garder l'essentiel car les observations secondaires peuvent être éliminées.

d- ***Le compte rendu d'entretien de recrutement :***

Compte rendu d'entretien

Nom du candidat :…… Prénom :…….

Chargé de recrutement :……Date :……

Présentation générale :

Bonne présentation générale

Cursus :

Bac sciences de la vie et de la terre. Licence de droit.

Expérience professionnelle :……

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Points forts :

e- ***Le comte rendu synoptique (qui donne une vue générale) :***

Il est utilisé lors des réunions de travail ; il est orienté vers la résolution des questions inscrite à l'ordre du jour. Son objectif est de faciliter l'application rapide sur le terrain.

Il se présente sous forme de tableau indiquant : action, cause, fait, avis, moyen. Ce genre de compte rendu ne demande pas de compétence en matière d'expression écrite ; il peut être réalisé à partir d'une prise de note ou d'un enregistrement .

f- ***le compte rendu d'accident :***

Ce document peut être demandé par un assureur, un employeur, la sécurité sociale…

Il peut se présenter sous deux formes :

- Un formulaire à remplir (cet imprimé facilite le travail du rédacteur).
- Un compte rendu à rédiger.

Son but : Il informe d'un accident survenu et apporte un témoignage sur les faits exacts qui se sont déroulés et qui ont pu être observés.

Ses qualités : C est un enregistrement des faits, c'est une pure réalité (tout erreur, tout détail imaginaire peut avoir de graves conséquences et tout témoignage inventé sera puni par la loi). De ce fait, le rédacteur ne doit ni effacer ni ajouter d'autres informations en outre, il doit être clair et précis.

- Plan possible : indication des circonstances (moment, lieu, personnages présents, où été le lieu du témoin ?) raconter les faits dans l'ordre chronologique.

1-1-3 Exercice :

Comparez entre le rapport et le compte rendu ?

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1-2 Techniques de rédaction des rapports et des comptes rendu :

1-2-1 Techniques de rédaction d'un rapport :

Le rapport est constitué de trois parties : Description, Analyse, Proposition(s).

a- **Introduction(Description) :** Exposer la situation.
b- **Développement(Analyse) :** En faire l'analyse critique (points positifs, points négatifs).
c- **Conclusion (Proposition(s)) :** Proposer des solutions, des modifications, des améliorations, des remèdes.

****1ere partie. Introduction : Description***

Cette partie est appelé aussi « exposé introductif », il s'agit **d'exposer les faits ou la situation** ; réunir toutes les informations nécessaires, vérifier leur exactitude, les classer et bâtir ainsi un développement ordonné, clair et précis.

Elle doit :

- préciser les circonstances : pourquoi ce rapport ? A la demande de qui est-il étudié ? A quel propos est-il rédigé ?

- Déterminer clairement l'objet : quelle est la question traitée ? Quel est le problème à résoudre.

****2eme partie. Développement : Analyse.***

Il s'agit **d'analyser et de juger** : décrire et analyser les faits, déterminer les causes et les conséquences, dégager les points critiques et les problèmes posés.

-Exposer des faits et de la situation ; cette partie doit être objective et impersonnelle, le rédacteur s'efface devant les faits rapportés dans le seul souci d'informer le lecteur.

- examen critique de la situation, des faits ; elle doit comporter les qualités de jugement et de logique.

****3eme partie. Conclusion : Propositions.***

Il s'agit de **présenter des propositions d'action** :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

-de présenter des solutions, des mesures à prendre, des améliorations à apporter ;

- de bien dégager l'intérêt de ces solutions et mesures afin d'en convaincre les destinateurs.

Les propositions doivent être formulées dans des termes mesurés qu'ils révèlent qu'il s'agit bien **d'avis, de suggestions.**

-La conclusion doit être adaptée au contenu de développement et énoncé des solutions faisables, acceptables, réalisables et efficaces.

1-2-2 Techniques de rédaction d'un compte rendu :

1- Observer.
2- Prendre des notes.
3- Classer ses notes.
4- Se demander si ces notes sont fidèles.
5- Se demander si ces notes sont neutres.
6- Rédiger ces notes avec concision.
7- Se demander si le texte rédigé retrace bien l'évènement.
8- Se demander s'il n'y a aucune interprétation.
9- S'assurer que la langue est correcte et compréhensible.
10- Disposer ces renseignements, ces informations selon les critères d'un compte rendu.

1-2-3 Exercice : Dans le cadre de votre formation, vous avez rendu visite à une ferme X qui est en voix de construction.

Rédigez un compte rendu dans lequel vous mentionnez l'état d'avancement des travaux de cette ferme.

1-3 Résumé du chapitre :

Ce chapitre se compose de deux sections, la première contient les modèles de rapports et de comptes rendu qui nous a éclairé sur les définitions et les modèles de ces deux aspects, la deuxième sections comprend les techniques de la rédaction.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Chapitre2 : Animation d'une séance de travail :

Introduction :

L'animation est un vrai travail en soi. La connaissance de méthodes professionnelles est aussi importante que l'expérience acquise, les connaissances pédagogiques, notamment, sont essentielles pour la qualité d'une réflexion collective.

2-1 Les techniques d'animation :

2-1-1 Définition de l'animation :

C'est l'exploitation optimale des ressources psychologiques, pédagogiques, intellectuelles, intuitives et créatives en vue de stimuler et de retenir l'attention d'un groupe ou d'une personne pour lui communiquer un savoir, une connaissance, une information sur un sujet donné.

L'animation est considéré comme un outil pédagogique, elle ne consiste pas à faire spontanément rire ou amuser une personne ou un groupe de personne, c'est plutôt un moyen pour faciliter le contact avec l'individu ou un groupe de personnes. L'animation permet de mieux connaître celui à qui l'on s'adresse, ainsi que son environnement, son centre d'intérêt afin de lui transmettre un message spécifique et être sur qu'il a compris.

- L'animateur : est un facilitateur qui utilise des techniques et astuces pour intéresser et stimuler la participation individuelle et collectives au sein d'un groupe. Un animateur est une personne qui, dans une situation d'animation fait preuve de créativité pour transmettre un savoir, une connaissance, un savoir- faire ou une information à un public cible donné.

-Le langage d'animation :

C'est un langage dont les mots, expression et images sont adaptés au niveau de compréhension du public cible auquel le message est destiné. Ce langage peut être dit de « premier niveau », de « deuxième niveau » ou de « troisième niveau » selon le public ciblé. Un public cible se compose de personne qui n'ont jamais été à l'école peut être considéré de

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

premier niveau ; un public cible composé de personnes qui ont le niveau de certificat d'études primaires peut être dit de deuxième niveau par exemple.

2-1-2 Les différentes techniques d'animation :

Elles sont importantes pour bien mener un cours ou une réunion :

-La langue :

Il faut que la langue soit claire, précise et conforme eu niveau de langue des auditeurs, Dans certaines situations c'est mieux d'utiliser le niveau standard.

-Le volume :

Le volume de notre voix doit être suffisamment fort pour se faire entendre par l'ensemble des auditeurs et assurer une écoute agréable du message.
Son intensité doit ainsi être adaptée à la taille de l'auditoire de l'animateur, mais aussi aux Caractéristiques de la salle où nous nous trouvons.

-Le rythme :

Il s'agit de notre débit de paroles.
Lors d'une présentation publique, l'auditeur doit saisir les mots sans avoir besoin de les réentendre.
De ce fait, parler trop vite nuit à la compréhension de notre message.
Par ailleurs, un débit trop important est souvent une manière de traduire le trac que nous ressentons quand nous prenons la parole en public et risque de nous faire perdre le fil de nos idées.
Réduire la vitesse de nos paroles correspond à une amélioration de la compréhension de notre message, mais aussi à la gestion du stress inhérent à la situation.
A l'inverse, parler trop lentement contribue à réduire l'attention des auditeurs qui peuvent ressentir une certaine lassitude, voire un agacement.
Il convient de jouer sur la variation du rythme, sur la ponctuation des phrases, pour rompre la monotonie tout en laissant le temps d'assimiler nos propos et ainsi maintenir l'attention du public.

-Le ton :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Le ton sur lequel une phrase est énoncée détermine fortement le sens qui lui est attribué (affirmatif, interrogatif, agressif, autoritaire par exemple).

L'intonation utilisée doit donc correspondre à la signification que nous souhaitons donner à nos paroles.

-L'articulation et la prononciation :

La manière dont nous énonçons les mots est également à prendre en considération.

Pour se faire comprendre, il s'agit d'articuler distinctement, sans exagérer, les sons qui composent les mots.

Quant à la prononciation, elle varie dans l'espace et dans le temps. Elle contribue notamment aux accents régionaux.

A cet égard, avoir un accent particulier n'est pas une tare. Nous devons toutefois être attentifs à l'impact de notre prononciation sur la compréhension des mots, surtout si notre auditoire est composé de personnes issues d'autres régions.

-Le regard :

Bien plus que regarder notre public, il s'agit d'établir avec lui un contact visuel.

Il indique l'intérêt que nous portons à nos auditeurs, capte et maintien leur attention.

Ce contact permet également de contrôler les réactions du public face à nos propos.

Si le public est trop nombreux pour établir un contact visuel personnalisé avec chacun de ses membres, il s'agit de bien faire voyager son regard dans l'ensemble du public, de s'attarder régulièrement sur quelques personnes en veillant à toucher toutes les parties de la salle

-Les gestes :

Eviter de se figer en s'appuyant sur la table, en mettant les mains en poche ou en croisant le les bras ; cela renforcerait une attitude non naturelle, rigide portant préjudice à la transmission, et de ce fait à la compréhension de notre message.

A l'inverse, les gestes peuvent renforcer, appuyer, notre message verbal; ils rythment, illustrent, s'accordent avec notre discours et animent la présentation.

-Les mouvements :

Le fait de bouger, de se déplacer donne un certain dynamisme à la présentation.

Toutefois, mieux vaut ne pas être constamment en mouvement ou faire des mouvements trop prévisibles.

il s'agit d'éviter de rester statique, de qui peut donner l'impression d'un orateur craintif ou distant.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2-1-3 Exercice :

Parmi les attitudes suivantes, cochez celles qui sont conseillées et celles qui sont déconseillées :

1-Pendant l'intervention, l'animateur se déplace autour de la table et se retrouve dos aux participant : -conseillée

-déconseillée

2-L'animateur a les yeux rivés sur sa feuille et lit ses mots à voix haute aux participants.

- conseillée
- déconseillée

3-L'animateur utilise sa règle pour expliquer un sujet

-conseillée

-déconseillée

2-2 Les modalités pratiques d'organisation d'une séance de travail :

2-2-1 Rôle de l'animateur :

L'animateur doit créer un climat de confiance pour mener une réunion efficace, il sera ainsi producteur, régulateur et facilitateur :

- Producteur car il donne les règles du jeu.
- Régulateur car il sollicite les échanges et gère les phénomènes affectifs.
- Il joue le rôle de facilitateur car il structure la progression du groupe.

2-2-2 La préparation d'une réunion :

Pour bien tenir sa charge d'animateur et permettre à une réunion de bien se dérouler, il faut la préparer. Cette préparation consiste pour l'essentiel à préparer :

- ✓ l'ordre du jour, la durée de la réunion et le nom des participants.
- ✓ Convocation adressée aux participants suffisamment tôt et mentionnant : les objectifs,
- ✓ Sensibilisation des participants à la réunion.
- ✓ Préparer le thème, l'objectif, le plan et les points à traiter en fonction de l'objectif.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ Définir et exposer les limites et les contraintes des solutions.
- ✓ Planifier la(les) séances.
- ✓ Bien cerner le sujet pour l'exposer clairement.
- ✓ L'animateur doit se rendre dans la salle quelques minutes avant la réunion : vérifier la disposition spatiale (table…).
- ✓ Installer le matérielle pédagogique (papier, feutre, rétroprojecteur, vidéo…) et le tester.
- ✓ Inscrire le plan de la réunion sur le tableau et se rendre disponible pour l'accueil.
- ✓ Adapter l'espace selon les besoins.
- ✓ Choix d'une méthode de travail (qui sera soumise à l'accord du groupe).

L'animateur doit aussi se préparer psychologiquement :

Etre prêt psychologiquement signifie quatre choses pour l'animateur :

-Maitriser son trac.

-Etre performant, remettre en permanence son animation en question et prendre des risques.

-Etablir une relation saine avec son auditoire : relation basée à 50 sur la forme (relationnelle) et 50 sur le fond (contenu).

-Développer son empathie : faculté à comprendre les relations et le point de vue de l'autre.

2-2-3 Exercice1 :

Quel est le but de préparer une séance de travail ?

Exercice 2 : Quel est la fonction de l'animateur ?

2-3 Modalités pratiques de conduite d'une séance de travail :

2-3-1 Les qualités que doit posséder l'animateur :

Dans tous les cas et quel que soit son statut, mener une réunion requiert de l'animateur :

-Un sens de l'organisation éprouvé :

Il doit accueillir les participants et les inviter en tenant compte de contraintes multiples

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

(Planning, lieu, logistique…).

-Une capacité à tenir plusieurs rôles :

Coordonner et centrer le travail sur la tâche pour laquelle le groupe est réuni, limiter les digressions, donner à chacun son temps d'expression…et savoir être « spectateur » de la réunion pour analyser son évolution.

-Un sens de contact :

Qui ne se limite pas à l'aisance oratoire car l'écoute est aussi une qualité essentielle de l'animateur.

2-3-2 Conduite d'une séance de travail :

Accueillir les participants, les mettre à l'aise et les laisser se présenter.

Faire émarger les participants

Suivre le bon déroulement des opérations, (Respect des horaires, pas de dérangement dû au retard

Dans toute animation, il n'y a pas de rencontre sans objectif.

Lancer le thème de la réunion, l'objectif à atteindre, le plan et convenir d'une méthode.

La mise en place d'une rencontre suppose d'abord qu'il y ait des objectifs qui identifient des tâches, des rôles et des moyens. Lorsque nous organisons une rencontre, nous écrivons tous ses aspects majeurs dans un tableau, à commencer par les objectifs. C'est le premier point à définir, sous forme de résultats à atteindre, ces objectifs doit être concrets, précis, car il ne suffit pas de se réunir avec des participants, il faut un transfert d'information et d'expérience, il faut aussi qu'il y'ait la convivialité et du sérieux. Donc la définition des objectifs suppose des questions de types « que veut-on produire ? », « quelle est l'utilité de ce qu'on fait ? ».

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Ces objectifs doivent ensuite prendre la forme de tâches concrètes qui doivent être régulées correctement afin d'apporter une réponse à chacune des questions posées. Les tâches sont indispensables pour atteindre l'objectif dans une dynamique de groupe avec un travail pédagogique approprié.

Ces objectifs doit être mentionner au tableau pour que les participants sachent où vont-il. Pendant la réunion, l'animateur doit écrire les notes au tableau, l'avantage d'une infirmation écrite est de centrer l'attention des participants sur le sujet et de faciliter la compréhension, sans oublier qu'il doit mentionner les idées de ces derniers même les plus fausses pour les stimuler et les motiver .

Dans une réunion, le temps doit être constamment géré par l'animateur : par exemple, chaque intervention ne devrait pas dépasser15mn pour ne pas ennuyer l'assistance et éviter l'intervenant de se perdre dans les détails, donc il faut que l'animateur trouve l'équilibre entre le directif et la souplesse pour à la fois limiter la durée des interventions et respecter le droit à la parole de chacun.

Au cours de la réunion, l'animateur doit ouvrir le champs à la discussion, il doit donner des consignes constructives précises, il y' a le silence qui est une méthode efficace car il permet à chacun de décanter les idées, de faire une première digestion des éléments déjà apportés, ce qui peut dynamiser fortement le débat car chacun peut ensuite rebondir sur ce qui a été dit jusqu'à ce moment là.

L'animateur doit avoir un œil sur les intervenants, il doit aller chercher celui qui ne parle pas, celui qui n'est pas d'accord et celui qui est discret afin de les faire participer.

L'animateur doit savoir gérer un groupe et connaitre leurs manières de travail, par exemple, certains participants sont plus à l'aise pour s'exprimer dans une relation de tête à tête ou dans un petit groupe, d'autres par contre, sont stimulés par le grand groupe. Il est donc important de varier le nombre de participants dans les différents échanges pour permettre à chacun d'être dans sa zone de confort. D'autre part la variation des groupes dynamise les productions de l'animation.

Lors d'une réunion, il faut laisser chaque participant s'exprimer, il peut cependant passer son tour et s'abstenir, quand quelqu'un prend la parole, les autres écoutent et n'interviennent pas à ce moment (pas de coupure, et si c'est possible, pas de mimiques d'approbation ou de

désapprobation) car l'écoute est le respect de notre interlocuteur. Elle est la reconnaissance que l'autre est capable de dire quelque chose d'intéressant et d'important.

L'animateur présente le problème, de manière simple et claire en apportant toutes les précisions souhaitables pour que ça soit bien compris, ensuite il laisse la parole au groupe pour discuter le sujet.

-Chacun peut prendre la parole et soumettre n'importe quelle idée, même les plus folles.

-Chacun s'efforce de communiquer toutes les idées qui lui viennent sans sélection.

-Le participant peut s'inspirer des idées des autres pour rebondir, les développer et en tirer des idées nouvelles.

- L'animateur se contente de donner la parole à tous, il reformules les idées non comprises et encourage chacun pour plus d'animation.

L'animateur joue un rôle important dans le groupe, car c'est lui qui précise les différents aspects du problème, d'examiner et confronter les diverses solutions et d'en retenir une et de formuler clairement.

L'animateur doit écouter et synthétiser toute information et éviter les confrontations et analyse les données disponibles.

Poser le problème ou une lacune et essayer de trouver ensemble la solution et la résolution.

A la fin de la réunion, l'animateur doit :

- Faire le point du travail réalisé par rapport à l'objectif initial.
- Rappeler les décisions et les plans d'action décidés
- Evaluer le déroulement de la réunion.
- Rédiger un compte rendu du déroulement de cette réunion.

2-3-2 Exercice n°1 :

Répondez par vrai ou faux :

a-Une réunion se déroule sans plan de travail …….....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

b-L’animateur prend le monopole de la réunion ……

c-Dans une séance de réunion, le temps n’est pas pris en considération ……..

d-L’animateur mentionne l’objectif aux participants ……

e-Le rôle de l’animateur est important dans une séance ……..

f-Dans une séance de réunion, l’animateur donne la parole aux participants …….

Exercice n °2 :

Citez quelques caractéristiques que doit avoir l’animateur dans une séance de travail

2-4 Résumé :

Ce chapitre s’est contenté d’expliquer les différents techniques d’animation, qui sont indispensables pour bien gérer une séance, aussi comment préparer cette dernière et enfin comment se déroule une séance de travail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Chapitre 3 : La communication dans un contexte professionnel

Introduction :

La vie en société s'appuie sur la communication qui a pris différentes formes en fonction de l'évolution de l'homme, en passant des gestes, à la parole puis à l'écriture.

Certaines personnes éprouvent des difficultés à s'exprimer par l'oral et par l'écrit alors que nous vivons dans un monde où la communication se révèle indispensable et constitue également un élément essentiel de l'organisation de toute structure.

3-1 Définition de la communication :

3-1-1- Définition :

La communication est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un, elle peut aussi désigner l'ensemble des moyens et des techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus au moins vaste et hétérogène, c'est aussi l'action pour quelqu'un ou une organisation d'informer et de promouvoir son activité auprès d'autrui, d'entretenir son image, par tout procédé médiatique, la communication est centrée sur la transmission d'informations et de connaissances. c'est le faite de partager, échanger et recevoir pour la mise en commun des connaissances et des informations, c'est un ensemble de processus interactif et dynamique qui servent l'individu à s'exprimer et à écouter l'autre pour comprendre son cadre de référence(être reçu et recevoir).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Une bonne communication apporte le succès à une rencontre. Rencontrer l'autre, c'est lui parler, mais c'est aussi l'écouter. Pour communiquer, il est indispensable qui est un destinateur, un destinataire et le message.

3-1-2 Objectif de la communication :

-La communication a pour objectif de faire passer le message.

-Sans communication, peu de choses pourraient être accomplies sur la lieu de travail.

-La capacité de communiquer efficacement est la compétence la plus importante pour réussir.

-Reconnaitre les spécifiés de l'oral par les méthodes audio-orales et audio-visuelles.

-Appeler les participants à formuler des objectifs.

-savoir à qui s'adresser pour transférer l'information.

-Entraîner les participants à évaluer compréhension et production (orale et écrite).

-L'utilisation des nouveaux moyens de communication (vidéo, radio, internet…) permettant de définir les besoins des apprenants et les contenus d'enseignement.

Connaître les composants de la compétence de communication :

- Compétence linguistique.
- Compétence discursive (discours-paroles).
- Compétence référentielle (connaître les domaines d'expérience, les objets du monde et leur relation).

3-1-3 La situation d'énonciation dans la communication :

Dans tout processus de communication, six questions permettent de retrouver la situation d'énonciation.

- Qui parle ou qui écrit(quel est l'énonciateur ? L'auteur ? Le conférencier ? Le destinateur ? Le signataire ?...
- A qui ? (quel est l'énonciataire ? Le lecteur ? L'auditeur ? Le destinataire ?...
- De quoi ? Le contenu du message, le thème et le référent.
- Où ? (situer l'espace, le lieu …).
- Quand ? (situer le temps et l'horaire).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Pourquoi faire ? Dans quel but ? (quel est l'objectif ? Quelle est la visée ou l'effet recherché par l'énonciateur pour le produire sur l'énonciataire ?.

3-1-4 Caractéristiques de la communication :

- La communication n'est jamais directe, l'information est véhiculée par un médiateur que l'on appelle un **Canal**, ce sont la voix, le téléphone, l'écrit, l'image…
- « La communication est un processus continu qui émerge du passé et se dirige vers le futur »(MYERS).La personne communique avec son être complet, qui comprend :Le présent, le vécu, la culture, la famille, les valeurs, les expériences, les désirs, les buts et les objectifs.

- La circulation du message implique un **codage**. L'information transite par des mots, des gestes, des intonations, des voix, des images, des sons, ct.
- La communication est bidirectionnelle, il y'a toujours une régulation que l'on appelle **rétroaction** ou **feed-back**. Un message entraîne toujours une réaction dont l'émetteur tient compte, l'information est transmise et une information est tranmise en retour (réunion, discussion).
- La communication unidirectionnelle est celle qui se réalise à sens unique, elle va dans une seule direction. L'information est simplement transmise au destinataire (réunion d'information par exemple).

- La communication est inévitable, irréversible, unique et éphémère, elle peut être personnelle ou impersonnelle. La plupart du temps, elle est réfléchie et consciente mais elle peut être involontaire aussi.

3-1-5 Exercice : Dans une situation de communication, quand est ce que la communication est bidirectionnelle ? Et quand est-ce qu'elle s'avère efficace ?

3-2 Les différentes façons de communiquer :

3-2-1 ***La communication verbale :*** Un message est dit « verbale »lorsqu'il est fait dans une symbolique écrite ou orale, impliquant une concis(une langue ou plus généralement un langage) le dépassant. Cela inclut l'écriture et la langue des signes, ici l'émetteur utilise un code donné pour formuler et transmettre un message qui atteint un destinataire par le biais d'un canal(les ondes sonores, par exemple),le destinataire à son tour, reçoit le message et le décode, c'est-à-dire qu'il l'interprète et en comprend le sens.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3-2-2 ***La communication non verbale :*** Il est dit « non verbale » lorsqu'il se base sur des gestes, des mimiques, des images, des desseins … comme les cas des gestes expressives, des jeux de physionomie et de la communication par image, selon la théorie cybernétique de la communication, le récepteur peut à son tour transmettre un message concernant celui qu'il vient de recevoir(faire par exemple un signe d'assentiment par sa tête pour exprimer son accord avec le message reçu ou bien détourner le regard pour montrer son désintérêt à l'égard de l'émetteur ou du contenu reçu.

3-2-3 Les éléments de la communication :

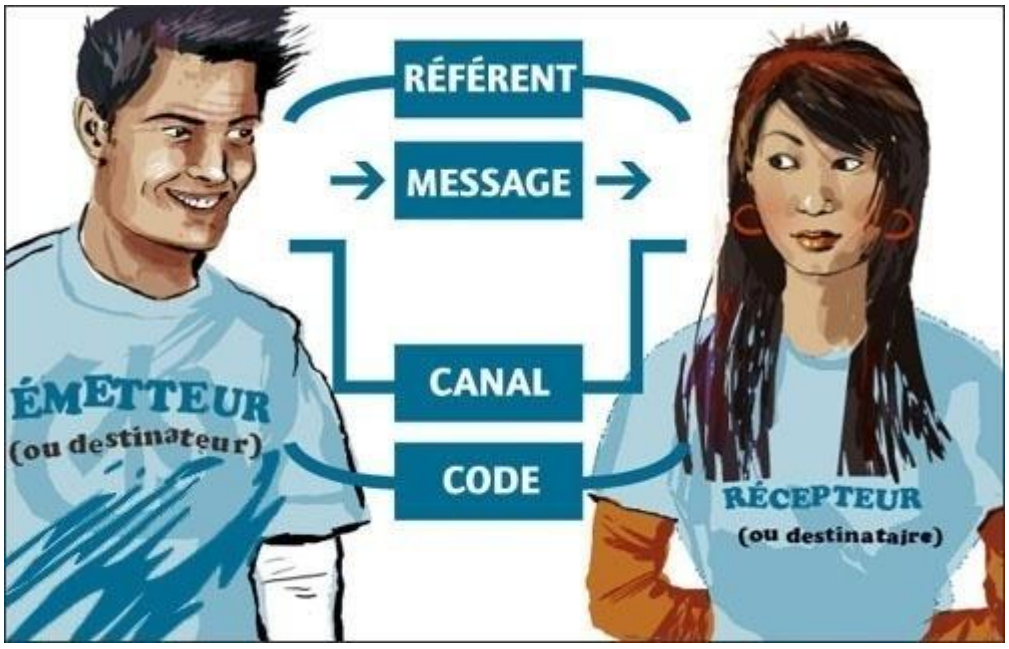


Figure 1 Les éléments de la communication

- **L'émetteur ou l'émettrice :**

Ce terme désigne celui (ou celle) qui « émet un message », qui s'exprime pour dire quelque chose qu'il a l'intention de transmettre. L'émetteur est une personne (écrivain, orateur) ou un groupe d'individus (entreprise, administration, gouvernement). Dans un

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

échange orale, il est celui qui parle ; il choisit le code (langue) qui lui permet de s'exprimer

- **Le récepteur ou la réceptrice :**

Pour qu'une communication s'établisse, il faut qu'il y ait au minimum deux interlocuteurs en situation de communication, il ne suffit pas qu'une personne émette un message, il aussi qu'une autre soit en contact avec la première pour le recevoir : c'est le rôle du récepteur. Celui-ci peur être une personne ou un groupe qui reçoit, ou tente de recevoir le message qu'on veut lui transmettre. C'est aussi celui ou celle à qui est destiné le message. Le spectateur, l'auditeur et le lecteur sont des récepteurs.

Dans une conversation, il y'a échange entre les interlocuteurs qui sont en contact direct dans l'espace et dans le temps ; chacun devient tantôt émetteur tantôt récepteur. Lors ce qu'il n'ya pas d'échange, il s'agit simplement d'une diffusion. Ajoutons aussi qu'une personne peut entendre ou lire un message qui ne lui est pas destiné, c'est-à-dire un message émis à l'intention de quelqu'un d'autre.

- **Le message :**

Ce terme désigne l'information transmise, l'objet exprimé par la communication, qu'elle soit écrite ou orale entre un émetteur et un récepteur. C'est le contenu de la parole ou d'un énoncé. Un message peut être sonore, visuel à la fois, suivant le canal et le code utilisé. Encodé par l'émetteur de façon à pouvoir être décodé par le récepteur, il prend sa signification dans une situation de communication, celle-ci vise à transmettre des informations avec intention.

- **Le code :**

Pour communiquer, l'émetteur et le récepteur doivent disposer du même code, même langue par exemple. La langue, qui est un système constitué de signes et de règles, est destinée à transmettre une information. Le signe linguistique est perceptible, on peut le voir à l'écrit, l'entendre à l'oral et il réfère à quelque chose. Le graphisme, la musique, les gestes, la mimique, le sourire, le regard sont aussi des codes pour transmettre des significations.

L'émetteur utilise un code pour formuler son message que le récepteur doit reconnaître, identifier, déchiffrer pour comprendre la communication. Pour parler, il encode son message en émettant des sons selon des règles et le récepteur comprenant le message le décode.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Le canal / contact :**

Pour établir un contact entre un émetteur et un récepteur, il faut un canal de communication qui peut être un milieu physique, social ou psychologique et les moyens utilisés.

Il existe plusieurs moyens de transmission.

Le canal sonore : voix, téléphone, disque, cassette audio, etc.

Le canal visuel : écriture, image, dessin, film muet, tableau, etc.

Le canal audiovisuel : cinéma et télévision (film, cassette vidéo) ,internet…

Autres canaux : gestes, panneaux de signalisation, couleurs, mimiques, grimaces, regard, sourires…

- **Le référent :**

Le message s'appuie sur le référent, c'est ce dont on parle, le sujet auquel se réfèrent les propos (texte ou conversation). Le référent est l'être (la personne), l'idée ou l'objet désigné par le message, c'est aussi le réel ou l'imaginaire auquel renvoie le message. Il peut être concret (un aliment) ou abstrait (un sentiment). Le référent peut être textuel ou extratextuel.

Le référent textuel se trouve dans le contenu linguistique, à l'intérieur d'un énoncé oral ou écrit, cependant le référent extratextuel existe en dehors du message ; exemple « il va neiger », « c'est sucré » évoquent des référents précis, l'un réfère au temps, l'autre renvoie à la nourriture. La méconnaissance du référent extratextuel peut rendre un message incompréhensible.

3-2-4 Exercice :

Classez les éléments suivants dans le tableau: livres- photos-réunion- codes- journaux- cours- séminaire- télévision- carte géographique- gestes- magasines- radio.

Communication verbale	Communication non verbale

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Exercice : reliez chaque élément à celui qui le convient :

Émetteur	télévision
Référent	téléspectateur
Canal	information
Récepteur	animateur

3-3 Schéma de la communication : Roman Jacobson est un linguiste et un théoricien de la communication qui a conçu un modèle qui permet de comprendre les nombreux facteurs intervenant dans chaque situation de communication.

Dans une **situation de communication**, on trouve les **mêmes composantes** ; La personne qui parle, c'est **l'émetteur**. Elle transmet le message à quelqu'un, c'est **le récepteur**. Elle emploie une langue connue des deux, c'est **le code**. Pour que ce message passe, il faut choisir un support, **le canal** de communication, et un contexte de situation commun, le référent.

Modèle de la communication de Jacobson

Référent (A propos de quoi)

Canal (Par quel moyen ?)

Émetteur……Message……Récepteur

(Qui ?) (Dit quoi?) (A qui ?)

Code

(Dans quel langage ?)

3-3-1 Les fonctions du langage : Nous retenons six fonctions du langage :la fonction référentielle, la fonction expressive, la fonction conative, la fonction phatique, la fonction métalinguistique et la fonction poétique. Lorsqu'on étudie un message (oral ou écrit), on cherche toujours **la fonction dominante** du langage utilisé.

A chacune des six composantes de la communication correspond une fonction.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Fonction référentielle	
	Ou informative	
	(Référent)	
Fonction expressive		***Fonction poétique***
Fonction conative		
Ou émotive	***ou esthétique***	***ou***
incitative		
(Émetteur)		*(Message)*
(Récepteur)		
	Fonction phatique, relationnelle	
	ou de contact	
	(Canal)	
	Fonction métalinguistique	
	(Code)	

3-3-1-1 La fonction référentielle ou informative :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Les messages centrés sur le référent (personne, objet, phénomène, etc.) mettent en jeu la fonction référentielle. Celle-ci est utilisée pour présenter une réalité, il n'ya ni commentaire ni jugement : on ne sent ni la présence de l'émetteur ni celle du récepteur.

Le texte est constitué d'une suite d'information sur un référent qui peut être une nourriture, de la musique, un travail… ; l'information est explicitée avec clarté et objectivité.

Exemple : information à la radio ou à la télévision, compte rendu, texte scientifique ou technique, note, rapport, récit, témoignage…

Indice présent dans le texte : indication de lieu et de temps, emploie de la troisième personne et des pronoms neutres (ça, ceci, cela), utilisation de la tournure impersonnelle et de la forme passive(ex : Il a été décidé de…).

Intonation principale : informer : Rapporter des faits, renseigner…	**Fonction dominante** : Fonction référentielle ou informative

3-3-1-2La fonction expressive ou émotive :

La fonction expressive, centrée sur l'émetteur, traduit la relation émotive entre l'orateur et son message (ton, intonation, attitude…). Cette fonction est utilisée pour produire des récits autobiographiques (récit d'une vie raconté par le sujet lui-même), des journaux intimes, des lettres personnelles…

L'émetteur du message est présent dans son discours, il peut exprimer ses idées, ses impressions, ses émotions, ses sentiments personnels. Il peut exprimer des jugements de valeurs.

Indices présents dans le texte : La fonction expressive se manifeste par le pronom personnel « je » qui traduit la personnalité de l'émetteur qui est centré sur ses besoins et ses émotions, il est subjectif et affectif.

Intonation principale : exprimer notre état : manifester nos émotions, nos sentiment, donner notre point de vue, notre opinion.	**Fonction dominante** : Fonction expressive ou émotive

3-3-1-3 La fonction conative ou incitative :

Dans un message, la fonction conative du langage est destinée à produire un effet sur le récepteur, l'interpeller et l'impliquer. Tout ce qui vise à produire une impression

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

sur le récepteur, à modifier son comportement à changer ses attitudes relève de cette fonction.

Cette fonction est utilisée pour produire des textes publicitaires, des modes d'emploi, des lettres officielles…

Le texte publicitaire est orienté vers le récepteur, on essai d'agir sur lui par le langage et persuader l'éventuel consommateur.

Intonation principale : faire agir les autres ou agir sur eux : ordonner, prescrire, interdire…	**Fonction dominante** : Fonction conative ou incitative

3-3-1-4 La fonction phatique, relationnelle ou de contact :

Elle concerne le **canal de communication :** le canal **psychologique** (contact) et le canal **physique** (phatique). Tout message centré sur le canal met en jeu la fonction de contact, cette fonction a pour but d'établir la communication (bonsoir), de la maintenir (vous m'entendez ?) et de la couper (au revoir). Elle sert aussi à favoriser l'attention du récepteur et l'orienter.

A l'oral, dès le début, la communication phatique met l'accent sur la relation interpersonnelle, elle prépare l'écoute, elle vérifie que le canal de communication est ouvert et que les circuits d'échange sont prêts à fonctionner avant d'entrer dans le sujet.

Cette fonction est utilisée pour produire des articles de presse, des notes explicatives, des manuels scolaires…

Pour être mieux compris, l'émetteur doit assurer de bonnes conditions matérielles et psychologiques de transmission du message et de maintien de contact avec le récepteur.

Intonation principale : maintenir le contact avec le récepteur, s'adresser à lui en l'impliquant.	**Fonction dominante** : fonction relationnelle ou phatique

3-3-1-5La fonction métalinguistique :

La fonction métalinguistique ou explicative donne des explications ou des précisions sur la langue employée. Pour s'assurer d'être compris par le récepteur, certains mots ou groupes de mots du message doivent être expliqués. Pour rendre clair, compréhensible le sens des mots techniques employés, il y'a des procédés

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

d'explication de la langue : explication, définition, dénomination, reformulation, synonyme, traduction, ajout d'une précision, d'un exemple…

Les dictionnaires sont des ouvrages à caractères métalinguistique, cette fonction est dominante dans les modes d'emploi, les règles de jeu, les recettes, les manuels scolaires, les écrits scientifiques et techniques…, il y'a aussi l'emploi de formules introduisant une définition(c'est-à-dire, en d'autres termes, ainsi, en effet…).

Intention principale : faire en sorte que le récepteur comprenne tous les mots que nous employons : définir, éclairer le sens de certains mots.	**Fonction dominante** : Fonction métalinguistique

3-3-1-6 La fonction poétique ou esthétique :

Cette fonction apporte une attention particulière à la forme du message, la manière de dire pour le rendre captivant : le message attire l'attention sur lui-même. La fonction poétique est utilisée dans un but esthétique.

La présence de cette fonction se manifeste dans les figure de styles (comparaison, métaphore, métonymie, personnification…), des tonalités, des rythmes, des sonorités, par des jeux de mots et de lecture pour surprendre, séduire et amuser.

Intention principale : maintenir le contact avec le récepteur. -En travaillant la forme du message (style personnel, figures…). -En faisant de l'humour (jeu de mots).	Fonction dominante : Fonction poétique – stylistique.

3-3-4 Exercice : Retrouve dans ces paragraphes les fonctions du langage :

Paragraphe1 :

Aujourd'hui la ville se ranime. Les magasins rouvrent leurs portes, les Kabyles affluent, l'air pressé et soucieux. On parle de nombreuses arrestations dans le village. La mort de Mahmoudi à laquelle personne ne croit, ayant été annoncée par les journaux d'Alger.

Aujourd'hui, la ville se ranime et commence une nouvelle année. Que nous réserve cette nouvelle année ? Encor de la souffrance et des morts ? Encor de l'incertitude, de l'angoisse et de la terreur ? Encor de la misère ?

Paragraphe2 :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Vous n'ignorez pas que l'apiculture, vieille de plusieurs millénaires, contribue à mettre les produits de la ruche à votre portée pour vous aider à renforcer votre organisme.

Prenez donc du miel pour développer vos défenses naturelles contre la fatigue, les infections courantes comme les irritations de la gorge et les différentes agressions.

Nous vous recommandons ce produit naturel pour ses propriétés réparatrices et régénératrices.

3-4 Les obstacles à la communication :

3-4-1 Définition des obstacles :

Ce sont des problèmes qui touchent la communication et qui rend cette dernière impossible à réaliser, ils nuisent à son bon fonctionnement.

3-4-2 Les divers obstacles à la communication :

Il y'a plusieurs barrières et obstacles de la communication qui bloquent la personne à bien s'exprimer, parmi ces éléments les plus reconnue, on trouve ;Le trac, le stress, la colère, le cadre de référence, le manque de confiance en soi, le langage utilisé est très difficile, l'écoute sélective ,il existe aussi les obstacles sémantique, sémiologique, obstacle de canal mal choisi.

- Des obstacles peuvent dépendre aussi de l'action de l'émetteur par exemple d'une faible maîtrise du code, des caractéristiques du canal.
- Les obstacles d'ordre individuel ; ils influencent le plus la communication individuelle, il y'a deus sortes d'obstacles :

  A - La perception

  B – Les attitudes ou les obstacles d'ordre sémantique : Ce sont des éléments liés au langage utilisé et peuvent agir négativement sur la compréhension du message : Vocabulaire inadéquat, expression mal appropriée, manque de cohérence, défaut d'agencement des idées, phrase mal choisie…
- Il y'a aussi la redondance des informations, mauvaise transmission du message, dénaturation du contenu.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

-La communication peut aussi être perturbé par plusieurs facteurs qui influeraient sur la compréhension ou la production du message écrits ou oraux, ces obstacle appelés freins ou bruits peuvent être liés :

- A un événement extérieur : bruits de moteur, bavardage de personnes…
- A l'émetteur ou au récepteur : registre de langue différent.
- A la transmission du message : multiplication des intervenants.
- A l'absence de lisibilité ou d'intelligibilité.

a- *Les facteurs liés à l'émetteur :*

Le cadre de référence de l'émetteur, qui est constitué par l'ensemble des idées, des opinions, de l'expérience, des croyances, des valeurs, des connaissances, donne un sens au message. Si l'émetteur ou le récepteur partagent le même cadre de référence, la communication devienne bonne, la différence de cadre de référence rend l'interaction difficile. Les interlocuteurs ont l'impression de ne pas parler le même langage ; c'est ce qu'on appelle un « dialogue de sourds ».

b- ***Les facteurs liés au récepteur :***

Les compétences de l'émetteur contribuent à atténuer les malentendus, à vaincre les résistances, à accepter la réalité des autres et faciliter la tâche au récepteur. Le feed-back lui permet également de vérifier la qualité de la communication par le langage non verbale (gestes, mimiques) et par le langage verbale soit en reformulant le message, soit en posant des questions…Ainsi l'émetteur pourra compléter, clarifier, adapter ou modifier son message.

c- ***Les facteurs liés au code :***

Les interlocuteurs doivent posséder un code commun pour que la communication fonctionne. Le choix de ce code doit se faire en fonction du message à transmettre et celle des circonstances. L'émetteur choisir adéquatement les signes et le récepteur doit comprendre ces mêmes signes. La maitrise d'un code commun est essentiel autant à l'encodage qu'au décodage. L'émetteur doit bien connaître son code pour formuler un message clair si non il rend la communication difficile et désagréable et incompréhensible.

d- ***Les facteurs liés au message :***

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

La difficulté à comprendre un message décourage le récepteur d'où la nécessité de donner du « feed-back » à son interlocuteur qui simplifiera son message. Certains messages peuvent être polysémiques, par conséquent interprétés et même déformés, un message administratifs ou professionnel (ex : lettre, note, directive…) ne doit pas laisser place à l'interprétation. Le récepteur ne doit pas hésiter quand à la signification d'une consigne. De ce fait, il est nécessaire pour l'émetteur d'exprimer sa pensée clairement en terme non équivoques.

f- ***Les facteurs liés au canal et au contact :***

L'efficacité d'une communication écrite repose sur la qualité du contact entre l'émetteur et le récepteur, il s'agit d'attirer l'attention du récepteur par tous les moyens, l'intéressé par des titres, des caractères, une introduction efficace, une mise en page et un bon stylo. A l'oral, une fois le contact établi, il est nécessaire de le maintenir, retenir l'attention du récepteur en le motivant, en l'informant, en lui procurant la distraction, les sujets qui n'ont pas de relation avec le thème abordé est à éviter car ils peuvent le distraire. Dans un exposé, on peut distribuer des documents écrits pour des informations qui ne passent pas bien à l'oral. En lecture, par exemple, un texte trop technique peut être renforcé par des supports iconiques (schémas, graphiques) ou des supports concrets (objets).

g- ***Les facteurs liés au référent*** *:*

Le récepteur doit identifier facilement le référent pour éviter les fausses interprétations. Un référent univoque, connu et précis pour l'émetteur et le récepteur facilite la communication, par contre, un référent inconnu et équivoque cause des malentendus, cette ambiguïté peut trouver sa source dans des différences de cadre de référence.

3-4-3 - **Exercice :** La différence de niveaux de langue entre l'émetteur et le récepteur est-elle un obstacle ? Justifiez.

3-5 Résumé du chapitre :

Ce chapitre contient trois sections, qui nous ont expliqué ce que la communication, quelles sont les façons de communiquer ainsi que les problèmes qui peuvent la touché pour nuire à son bon déroulement.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Corrigés des exercices

Chapitre1

Exercice 1-1-3

Rapport	Compte rendu
-document destiné à une autorité supérieure - étudie et analyse les faits -déduit des conséquences -exprime un jugement -suggère une décision -clair- précis- objectif -style direct et personnel -temps : présent/ conditionnel présent	-document destiné à une autorité supérieure -raconte- décrit- analyse -résume les faits -(suggère dans quelques situations) -bref-clair-précis- objectif - style direct et indirect -temps : présent

Exercice 1-2-3

En- tête Lieu, date **COMPTE RENDU DE VISITE** Objet : Visite d'une ferme

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Le……, nous, les stagiaire du centre……,sommes déplacés accompagnés du responsable des travaux M^R……afin de constater sur place l'état d'avancement des travaux de construction du……..

Arrivée à la ferme……..à…….., nous avons relevé que le taux d'avancement des travaux se situe autour de 50 de la valeur totale.

Nous avons invité le client à mettre plus de moyens pour respecter les délais.

La visite s'est terminée à …

Non+ Signature du délégué

Chapitre 2

Exercice 2-1-3

1- Déconseillée
2- Déconseillée
3- Déconseillée
4- Conseillée

Exercice 2-2-3

Pour que cette séance se déroule convenablement étape par étape et pour que l'animateur ainsi que les participants soient satisfaits et que ces derniers partent avec un bon bagage.

Exercice 2 : Producteur – Facilitateur – Régulateur

Exercice 2-3-2

a-vrai

b-faux

c-faux

d-vrai

e-vrai

f-vrai

Exercice n° 2

Patient – juste – tolérant- compréhensif – responsable – communicable – visionnaire – rigoureux.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Chapitre 3

Exercice n°1 :

La communication est bidirectionnelle lors ce qu'il y'a échange de discussion et transmission du message entre l'émetteur et le récepteur.

Elle s'avère efficace :

- Lors ce qu'une clarification s'impose
- Lors ce que les deux parties doivent avoir une interaction
- Pour confirmer la teneur du message envoyé est bien celle du message entendu
- Lors ce qu'il y'a des malentendus ou des perceptions divergentes

Exercice n° 1

Communication verbale	Communication non verbale
Réunions Cours Séminaire Télévision Radio	Livres Photos Codes Journaux Carte géographique Gestes Magasine

Exercice n°2 :

Emetteur	Télévision
Référent	Téléspectateur
Canal	Information
Récepteur	Animateur

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Exercice 3-3-4

Paragraphe1 :

D'Aujourd'hui, la ville se ranime. Les magasins rouvrent leurs portes ……D'Alger : Fonction référentielle

D'Aujourd'hui la ville se réanime et commence la nouvelle année……...Encor de la misère : Fonction poétique

Paragraphe 2 :

Fonction conative

Exercice 3-4-3

-Oui c'est un obstacle car :

Il y'aura une mauvaise transmission

Pas de réponse appropriée

Incompréhension du thème

Malentendu du récepteur et de l'émetteur

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Conclusion générale :

En lisant ce manuel, on constate que la technique d'expression s'avère indispensable dans le domaine professionnel, chaque travail ou tâche réussite est dû à une bonne communication, aussi à la maîtrise de la réalisation d'un rapport et d'un compte rendu et enfin à la bonne mise en place des objectifs à atteindre et la façon d'animer une séance, une réunion, un cours…

Il vous a montré tous ce qu'il fallait connaitre de la communication pour avoir un langage approprié et adéquat au domaine du travail, il vous expose la façon de rédiger un rapport et un compte rendu et quels sont les qualités et les étapes de chacun.

Ce manuel vous a aussi indiqué quels sont les techniques d'animation pour bien mener un cours, comment préparer une séance de travail pour ne pas tomber dans l'anarchie, dans la frustration et dans les nerfs.

Espérant que cette réalisation sera un guide nécessaire pour améliorer vos écrits personnels et professionnels.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Références bibliographiques

1. ABSI Tahar et ABSI DAKHIA Fadila, **Pour une meilleure communication écrite et orale**, Editions Houma-2008.
2. ARCAND Richard et BOURBEAU Nicole, **La communication efficace, De l'intention aux moyens d'expression.**
3. BARIL Denis et GUILLET Jean, **Techniques de l'expression écrite et orale,** tomes 1 et 2. Editions Sirey, Paris- 1975.
4. BESSON Robert. **Guide pratique de la communication écrite.** Editions André casteilla, Paris- 1981.
5. BRACHIC Mireille, **Mieux rédiger vos écrits professionnels**, Editions d'organisation, Paris- 2001/2004.
6. COQUERET André. **Comment diriger une réunion.** Editions du centurion, sciences humaines, Paris 1965.
7. F. Vanoye, Hatier, **Travailler en groupe**, 1976, Méthodes et outils pédagogiques, D.Chalvin, ESF ed corrigée 1999. Savoir travailler en groupe.
8. George Michieli. **La dynamique de groupe,** Ed. G. Miquelli
9. Karl Rogers. ED. ESF. **La dynamique de la personne,**
10. LAPEYRE Bénédicte et SHEPPARD Pamela, **Intervenir dans une réunion en anglais comme en français,** Editions d'organisation, Paris- 2003.
11. ROMAN Jacobson " **Closing statements** : **Linguistics and Poetics**",Style in langage, T.A.Sebeok, New-York
12. Visite de sites **INTERNET.**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر