



MATIERE : POMPES ET STATIONS DE POMPAGES

Charge de la matière : BOUGUERNE Ammar

**Cours destiné aux étudiants de Master 2, Filière : Hydraulique,
Option : HU+OH+RH hydraulique**

Département de l'Hydraulique

Faculté de technologie

Université Batna 2

Chapitre I. Communiquer de façon professionnelle.

Introduction

Comprendre les différentes formes de communication, vous pourriez croire que seules les paroles sont importantes au cours d'une conversation entre deux personnes. Pourtant, si vous écoutez bien le débit et le ton de voix des deux personnes et si vous observez bien leurs gestes et leurs expressions faciales, vous pouvez facilement décoder une foule d'informations qui complètent les messages transmis. La communication s'effectue donc toujours sous deux formes, soit :

- **la forme verbale**, émise par la parole, constituée de mots d'un langage donné ;
- **la forme non verbale**, constituée de gestes, d'attitudes (الاتجاهات), de symboles, d'expressions faciales et de mouvements corporels (جسديا).

Communiquer, c'est aussi écouter. L'écoute active est une forme de communication essentielle en relation aidante. Elle regroupe des techniques associées tant à la forme verbale qu'à la forme non verbale de la communication. Enfin, pour être bien reçu de l'autre et compris, un interlocuteur doit utiliser le même langage ou connaître suffisamment bien le langage de l'autre pour être en mesure de le décoder.

1. La communication verbale

La communication verbale est une façon structurée et codifiée d'exprimer une idée, un besoin, un désir, etc. C'est une manière directe et spontanée de s'adresser à l'autre. Il ne faut toutefois pas croire que chaque fois qu'on ouvre la bouche, on réalise une communication efficace ! Plusieurs critères, s'ils sont respectés, assurent l'efficacité de la communication verbale (Tableau 1.1). Essentiellement, il s'agit de formuler un message bref avec des termes simples, clairs et précis. Il faut aussi transmettre ce message en temps et lieu opportuns, en employant un vocabulaire et un débit convenables pour le récepteur.

Tableau 1.1 : Critères d'efficacité d'une communication verbale

Critères	Explications
Simplicité du message	
✓ Efficace	Un message simple encourage les personnes à s'intégrer à la conversation, à poser des questions, à exprimer leurs craintes et leurs sentiments. Il faut utiliser des mots courants, de même qu'éviter les explications trop longues et les excès de langage

❖ Non efficace	Un message qui manque de simplicité peut introduire un rapport de supériorité, engendrer des erreurs dans la compréhension des consignes et entraîner un manque d'intérêt pour une discussion qui semble trop compliquée.
Clarté et précision	
✓ Efficace	Un message clair et précis transmet la pensée avec exactitude et donne la totalité de l'information. Il faut aussi répéter lorsque cela est nécessaire et diminuer les bruits extérieurs ou les interférences.
❖ Non efficace	Un message qui manque de clarté et de précision peut engendrer de la peur en raison d'un manque d'information, des erreurs dans la compréhension des consignes et des pertes de temps.
Brièveté	
✓ Efficace	Un message bref consiste à dire en peu de mots l'idée que l'on désire exprimer ou le but que l'on poursuit.
❖ Non efficace	Un message trop long peut provoquer la perte d'intérêt du récepteur, ou encore l'incompréhension.
Moment et à-propos	
✓ Efficace	Le message doit être émis en temps et lieu convenables. Il doit aussi correspondre aux attentes et aux besoins de l'interlocuteur
❖ Non efficace	Un message non approprié ne présente aucun intérêt et peut provoquer de l'ennui.
Vocabulaire et débit	
✓ Efficace	Un vocabulaire connu du récepteur, une articulation claire et un débit ni trop rapide ni trop lent contribuent à l'efficacité d'une communication verbale.
❖ Non efficace	Un vocabulaire trop technique ou un débit inadéquat peuvent engendrer de l'incompréhension, un manque d'intérêt et, par conséquent, la non-participation à la conversation.

Selon de nombreuses recherches, les facteurs qui, uniquement sous l'angle de l'expression, contribuent à une bonne compréhension du message se répartissent dans les proportions représentées à la figure 1.1.

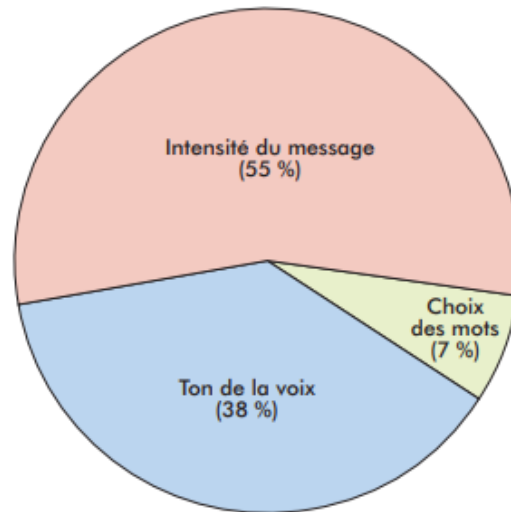


Figure 1.1 : Répartition des facteurs d'expression influant sur la compréhension du message

Vous pouvez constater que la richesse du vocabulaire n'est pas le facteur le plus déterminant en communication. En effet, pour favoriser la réception du message, il vous faut aussi croire à ce que vous exprimez et employer un ton approprié. De plus, quand vous recevez un message, vous avez avantage à comprendre au-delà des mots, en prêtant attention aux émotions qui accompagnent les idées émises.

1.1. Les techniques de communication verbale

Dans votre travail, vous pourrez utiliser différentes techniques de communication verbale pour aider les personnes à vous faire part de leurs besoins. Parmi ces techniques, il y a le reflet, les questions, la rétroaction (ردود الفعل), la validation, la synthèse et les messages en « JE ». Le reflet (ou la reformulation) Le reflet est une reformulation du message de l'émetteur. Vous pouvez utiliser le reflet simple et le reflet du sentiment (figure 1.2). En utilisant cette technique, vous servez de miroir à l'interlocuteur de façon à l'aider à reconnaître son propre vécu à travers ce qu'il communique.



Reflét simple	Reflét du sentiment
<p>Le reflét simple est une reformulation en des termes similaires à ceux énoncés dans le message.</p>	<p>Le reflét du sentiment est aussi une reformulation, qui tente, cette fois, de faire ressortir les émotions qui sont rattachées au message.</p>
<p>Ça fait un an que je fais des exercices de physiothérapie et je suis toujours aussi limité dans mes déplacements.</p>	<p>Le médecin m'a dit que je n'avais rien, mais je vais aller consulter ailleurs... Mes deux sœurs sont mortes d'un cancer.</p>
	
<p>Ce que je comprends, c'est que depuis un an, vous ne constatez aucun changement malgré les exercices de physiothérapie.</p>	<p>Au fond, ce que vous me dites, c'est que vous avez peur que le médecin se soit trompé et que vous développiez la même maladie que vos sœurs.</p>

Figure 1.2 : Reflet

1.1.2. Les questions

L'emploi de questions s'avère souvent le moyen le plus efficace pour maintenir une conversation et obtenir des renseignements. Vous pouvez utiliser des questions ouvertes ou des questions fermées (Figure 1.3)



Question ouverte	Question fermée
<p>Les questions ouvertes permettent à l'interlocuteur de développer une idée, de donner plus d'information, de relancer la conversation.</p>	<p>Les questions fermées demandent une réponse courte ou précise. Elles portent sur un sujet précis et limitent le choix de réponse.</p>
<p>Comment vous sentez-vous ce matin ?</p>	<p>Voulez-vous du thé ou du café ?</p>
	

Figure 1.3. Questions

Les **questions ouvertes** favorisent les échanges. Par contre, elles peuvent insécuriser les personnes qui présentent des déficits cognitifs. **Les questions fermées**, quant à elles, découragent l'introspection, mais elles sont efficaces quand on veut obtenir une réponse spécifique.

La façon de poser les questions est importante. Poser des questions trop directes, en allant droit au but, peut sembler menaçant si le but de la question n'est pas précisé. À l'inverse, poser des questions indirectes semble moins menaçant, procure la liberté à l'interlocuteur d'y répondre ou non, encourage le processus d'exploration tout en préservant l'autonomie.

Attention ! Poser trop de questions peut être perçu (ملموس) comme une intrusion (التدخل) par certaines personnes. De plus, vous devez être prudente avec les questions trop suggestives (ne pensez-vous pas que...) et le « pourquoi » qui est parfois culpabilisant (مذنب) et qui peut exprimer un jugement de valeur.

1.1.3. La rétroaction (feedback)

La rétroaction (ردود الفعل) est à la fois un élément essentiel du processus de communication et une technique de communication verbale. Pour assurer une communication adéquate, en plus de confirmer la réception du message, le récepteur peut :

- informer l'autre de ses perceptions et de ses sentiments ;
- informer l'autre des émotions que suscite en lui la discussion.

La rétroaction ne doit jamais servir à contraindre l'autre à modifier son comportement, mais bien à décrire la réaction suscitée par le message reçu.

La validation (ou la clarification)

La validation consiste à vérifier vos perceptions en sollicitant le récepteur. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le reflet, les questions et la rétroaction.

En validant vos perceptions, vous pouvez corriger les fausses perceptions avant que la communication devienne confuse et que des mésententes surviennent.

1.1.5. La synthèse

La synthèse résume l'idée émise par l'émetteur ou ses sentiments. En faisant la synthèse de l'ensemble de la discussion, vous pouvez terminer une conversation, clore le sujet abordé ou faire le point avant d'aller plus loin (Figure 1.4)



Figure 1.4. Synthèse
Les messages en « JE »

Les techniques de communication verbale sont souvent plus efficaces si le message est transmis en « JE ». En tant qu'émettrice, vous pouvez utiliser le message en « JE » pour exprimer de façon objective ce que vous vivez, ce que vous ressentez au contact de l'autre personne, ou encore pour exprimer un souhait (figure 1.5). Un message en « JE » n'est ni une critique, ni un jugement, ni une occasion de donner des conseils ou des solutions. Il vous permet d'exprimer vos émotions de façon plus flexible soit à une collègue ou à un supérieur, soit à votre entourage immédiat (famille, travail, ami), soit à un bénéficiaire ou un client.

Message en «TU»	Message en «JE»
<ul style="list-style-type: none"> - Affirmation possiblement accusatrice. - Affirmation pouvant provoquer une réaction défensive. 	<ul style="list-style-type: none"> - Affirmation qui témoigne du besoin de la personne qui parle. - Affirmation qui favorise un échange réel sur le sujet.
<div style="border: 1px solid #f4a460; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Tu ne réussis jamais à arriver chez les clients à l'heure prévue. </div>	<div style="border: 1px solid #f4a460; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> J'ai besoin d'avoir, dans mon équipe, des auxiliaires capables de respecter l'horaire établi. </div>

Figure 1.5. Les avantages du message en « JE »

Dans une situation difficile impliquant un client ou un bénéficiaire (agressivité, agitation, refus de collaborer, comportement répétitif), la première chose que vous devez faire est de reconnaître vos émotions, de déterminer précisément ce que cette situation vous fait vivre et ressentir (peur, colère, frustration, culpabilité, impuissance, inquiétude, anxiété (القلق), indifférence). Ensuite, vous serez en mesure de formuler un message en « JE », qui vous permettra de vous libérer de vos émotions et de poursuivre la communication avec la personne.

Attention ! le message « JE » doit être formulé le plus objectivement possible afin de mieux répondre au besoin de la personne à laquelle vous donnez des soins d'assistance et NON dans le but de tourner la situation à votre avantage.

Pour formuler un message en « JE », vous devez être capable de communiquer le comportement verbal ou non verbal, ou encore le fait qui vous dérange, au moment même où vous le percevez. Enfin, vous pouvez terminer la discussion en formulant un souhait, un désir

2. Comment préparer une soutenance orale

2.1. Globalement :

Une soutenance exprime de manière concise et synthétique le contexte, les raisons d'une recherche, puis ses méthodes, ses résultats et ses conclusions principales puis les discute, en imagine les prolongements. Elle culmine souvent avec une mise en perspective du projet entier : ce qu'on a pu tirer comme enseignements de ce projet.

2.2. Cibler l'exposé :

- Identifier les 3 à 5 points les plus importants à faire passer.
- Si on pense qu'il y a plus de 5 idées essentielles à présenter il faut trouver quelqu'un pour aider à les mettre en perspective.

2.3. Une soutenance :

- **N'est pas un résumé** du travail. Surtout pas une lecture au galop.
- Ne **dit pas tout** ce que le travail contient.
- Ne **développe pas toute** l'argumentation et l'analyse de la recherche...

2.4. Un exemple de plan d'exposé possible, à adapter selon les travaux :

1. Introduction :

Les raisons de votre choix et la construction de la problématique. Montrez l'évolution de votre projet
On aboutit à la question de recherche.

2. Méthodes :

Comment vous avez procédé et les raisons des choix principaux. Les

principales définitions qui cadrent votre travail et les grandes lignes de son plan.

3. **Résultats remarquables :**

Sélectionnez quelques résultats les plus intéressants (présentés sous forme synthétique : tableau synthétique, graphique soigneusement choisi, etc)

4. **Synthèse, discussion et conclusion**

Ce que ces résultats vous ont permis de déduire / comprendre sur votre sujet.

Mettez ces réflexions en *perspective* et apportez votre opinion personnelle.

5. **Bilan et perspectives**

Comment pourrait-on poursuivre cette étude ?

Prenez un peu de recul par rapport à votre travail :

- Comment *referiez-vous* ce travail ?

2.5. Remarques générales :

La parole et l'exposé :

- Commencez par donner le plan de votre exposé : "Je vais vous parler de ...1°, 2°, 3°"
- Il s'agit d'un exposé *sur* votre **MEMOIRE DE FIN ETUDE**, n'en lisez pas le texte. Tout au plus des extraits brefs pour des raisons particulières.
- Ne vous perdez pas dans les détails. Donnez envie d'en savoir plus : ceux qui veulent liront le travail lui-même.
- N'utilisez des termes techniques qu'après les avoir définis et évitez-le au maximum. (*Il ne s'agit pas de faire étalage de votre maîtrise du jargon nouvellement acquis, mais de faire passer un message...*)
- On peut volontiers introduire une ou deux anecdotes plus personnelles pour rendre l'exposé plus vivant (en prenant garde de ne pas s'éparpiller).
- Parlez en regardant le public.
- Pour les travaux de groupe : organisez bien le passage de parole et la coordination dans la présentation des supports.

2.6. Les supports de l'exposé :

- Des acétates (Transparents) (Voire une *présentation assistée par ordinateur* ou des pages WEB) sont appropriés, mais ils doivent être le support de l'exposé et non son texte intégral !
- Prévoir au départ un transparent (une "Table des matières") qui donne le plan de l'exposé.
- Terminer par un transparent qui supporte la conclusion.
- Ces transparents doivent supporter votre exposé, pas le remplacer ; On y met des mots-clés et des titres, quelques références, ils ne doivent contenir que très peu de texte : pas de phrases !
- Une idée majeure par transparent, et 1-3 secondaires que vous exprimerez par oral.
- Structurer les idées avec des titres et des sous-titres.
- Compter 2-3 minutes par acétate : cela limite le nombre et oblige à aller à l'essentiel.
 - C'est une bonne idée de situer chaque diapo dans la progression de l'exposé par des indices visuels ("3 sur 5").

- On peut utiliser un pointeur (baguette ou laser) mais éviter de le balader sur l'écran. Dans le cas de la baguette, il faut qu'elle appuie (comme ça elle est fixe) sur l'écran et ne pas pointer avec *l'ombre* de la baguette. Si on utilise un rétro, c'est bien d'avoir un crayon ou un stylo à bille qu'on pose en oblique sur la vitre pour indiquer de quoi on parle. Ça fait un pointeur facile et ça force à regarder l'auditoire.

2.7. Le temps

- Il est important de respecter le temps imparti (منحت). Il vaut mieux traiter calmement une *sélection* de points que de vouloir galoper pour tout dire...
- Si on s'aperçoit qu'on est en retard, ne pas accélérer mais laisser tomber des points moins importants. (A prévoir à l'avance)
- Les premières fois il est essentiel de s'exercer à plein voix et minuter son exposé avec un public (*les parents, amis sont souvent mis à contribution...*)