|  |  |
| --- | --- |
| **Communication** | |
| **Savoirs associés** | **Limites des savoirs associés et recommandations pédagogiques** |
| **S 5.5. Communication orale interpersonnelle** | |
| * Enjeux et objectifs de la communication interpersonnelle * - Composantes de la communication * Construction du sens * Techniques d'écoute active * Techniques de filtrage * Spécificités de la communication orale professionnelle : communication verbale et non verbale - Comportement relationnel * Argumentation et types d’arguments * Les prises de notes efficaces et fidèles   (reformulation, restitution) | Au travers de situations de communications professionnelles, (notamment vécues ou observées en milieu professionnel, observées à l’aide de vidéos) l’importance du contexte (le cadre spatial, temporel, la situation d’échange), des acteurs et de leurs enjeux (opératoires, identitaires, territoriaux) du rapport de place qui structure la relation, du canal sont mis en évidence.  Le partage du sens passe par la mise en évidence des signes explicites et implicites de la communication. Il porte aussi sur les deux niveaux d’information véhiculés par un message : celui qui se rapporte au contenu et celui qui touche à la relation. La relation est une composante essentielle dans la communication interpersonnelle.  Dans les relations de travail, la communication interpersonnelle permet l’échange et le partage d’informations en partageant un enjeu commun. Pour que la communication soit efficace, il ne suffit pas que les messages soient communiqués aux bonnes personnes et compris. Le destinataire du message doit s’approprier sa signification, ses enjeux et contribuer.  Dans la relation avec les personnes extérieures, la relation doit être maintenue, elle demande une attitude compréhensive notamment envers les clients. Cette communication demande de l'écoute, du respect réciproque, l'importance de laisser le temps de s'exprimer complètement, voire d'encourager et aider à travers un questionnement. L’étude de l’accueil en face à face ou au téléphone contribue à développer l’efficacité relationnelle exigée.  Les techniques de la communication interpersonnelle sont installées. On montre qu’en fonction de la situation professionnelle, les techniques mobilisées peuvent être différentes et combinées entre elles.  Les simulations et jeux de rôle de communication des étudiants sont analysés à partir des notions de communication installées. Ces analyses permettent une évaluation de l’écart entre l’objectif attendu et le résultat obtenu et les raisons de cet écart. Cela conduit également à une analyse du comportement de l’étudiant. |