

# CONCOURS OUTREMER

QUELLE ATTITUDE AVOIR FACE AU JURY



TOME 1

# TABLE DES MATIÈRES

<b>I. COMMENT PROCÉDER DEVANT LE JURY ?</b> .....	<b>4</b>
<b>A. LA DÉFINITION DE SOI</b> .....	<b>5</b>
<b>B. ASSUREZ-VOUS DE VOTRE CONVICTION</b> .....	<b>6</b>
<b>C. COMMUNICATION PRATIQUE : LE POIDS DES MOTS</b> .....	<b>8</b>
1. LE CHOIX DES MOTS .....	8
2. CHOISISSEZ ! .....	9
3. OSONS QUELQUES RECETTES ! .....	9
4. LES MOTS NE SUFFISENT PAS .....	10
5. CE QUE L'ON RESSENT .....	11
6. CE QUE L'ON MONTRE .....	11
7. CE QUE L'ON PENSE .....	11
8. TRI POSITIF – TRI NÉGATIF .....	12
<b>D. VOTRE REGARD DEVANT LE JURY</b> .....	<b>13</b>
<b>E. VOTRE GESTUELLE VERBALE DEVANT LE JURY</b> .....	<b>15</b>
<b>F. LA COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE - PNL</b> .....	<b>21</b>
1. LA COMMUNICATION VERBALE .....	22
2. LE NON VERBAL .....	24
3. LA PROGRAMMATION NEUROLINGUISTIQUE (PNL) .....	25
<b>G. FEEDBACK</b> .....	<b>28</b>
1. QUELLES SONT LES CARACTÉRISTIQUES D'UN BON FEEDBACK .....	29
2. CONCLUSION .....	31
3. TERMINEZ SUR UNE BONNE IMPRESSION .....	31
4. VOUS AVEZ LU CES PAGES, VOICI UN BON FEEDBACK .....	31



## QUELLE ATTITUDE AVOIR FACE AU JURY

Nous vous remercions pour votre téléchargement.

Ce guide est conçu pour vous aider à mettre toutes les chances de votre côté, avec un seul objectif : convaincre votre interlocuteur de vous sélectionner.

- Faites une première lecture en diagonale de cette thématique afin de voir quel en est le sujet.
- Relisez ensuite en soulignant les points clés.
- Pour finir, relevez ces points essentiels qui vous aideront à vous préparer.

N'hésitez pas à vous confronter aux épreuves orales avec nos formateurs expérimentés en la matière dans nos agences ! Des mises en situation vous permettront d'adopter une posture gagnante pour votre entretien !

Pour plus d'informations : <http://www.concours-outremer.org>

# I. COMMENT PROCÉDER DEVANT LE JURY ?

## **Avoir une bonne image et être capable de positiver pour le succès !**

Il est en effet nécessaire de se mettre en condition avant le jour J pour avoir un moral de vainqueur et les meilleures chances de succès. La méthode présentée vous permettra :

- De vérifier que votre exposé est compréhensible,
- De vous corriger éventuellement,
- D'acquérir progressivement la notion de la durée de l'épreuve.

S'écouter permet de prendre conscience des points essentiels : l'adaptation du langage, la clarté des idées, la construction de votre exposé.

Il vous faudra acquérir de la confiance et avoir des idées positives pour vous dire dans quelques semaines : « Je n'ai rien laissé au hasard, je suis prêt(e) à faire un exposé exceptionnel ! »

La première impression du public est décisive et extrêmement difficile à modifier. Pensez à quelle vitesse vous êtes capable de juger quelqu'un au premier coup d'œil ! Vous trouverez un ensemble d'exemples et de conseils impressionnants. En effet, avant que vous n'ayez atteint le jury, il se sera déjà forgé une opinion de vous.

Il est primordial de savoir quelle image vous voulez donner de prime abord à ce jury ; le succès de votre intervention peut tenir à cette première impression : elle sera donc déterminante.

N'oubliez pas que vous n'aurez pas d'autres occasions de faire bonne impression à votre jury ! Vous êtes responsable de votre communication.

La discussion avec un jury composé de plusieurs personnes se fera à partir d'un texte, d'une citation ou d'une question se rapportant aux grandes questions sociales, économiques, politiques, culturelles et locales contemporaines ou sur le métier lui-même, sur votre CV, votre motivation, etc.

C'est finalement un véritable entretien d'embauche avec des places limitées. Il s'agit de donner une réponse personnelle et concrète à une question.

Le développement de votre intervention doit être structuré en deux ou trois parties entourées d'une introduction et d'une conclusion, et animé par un mouvement démonstratif, illustré par de nombreux exemples.

Ainsi, il faudra par exemple savoir dégager la thèse exprimée dans le sujet, notamment, lorsqu'il s'agira d'un texte à étudier, montrer qu'il y a plusieurs points de vue possibles, déterminer et justifier votre opinion.

**Mais surtout, il faut savoir communiquer pour convaincre le jury, au moyen du plan que nous aborderons tout au long de ce module.**

## A. LA DÉFINITION DE SOI

Se définir n'est pas tâche facile dans la mesure où l'être humain reste éminemment complexe, souvent contradictoire et en permanente évolution. Pour les concours, apprenez à définir qui vous êtes ; cela va vous permettre de travailler et de préparer vos épreuves orales.

Cependant, certains traits vous caractérisent plus particulièrement et de manière stable. Dégagez les traits de personnalité qui vous décrivent le mieux, selon vous, en vous repérant dans la grille d'adjectifs ci-dessous. Faites une croix pour indiquer si l'adjectif vous décrit tout à fait, pas du tout ou moyennement (cochez au milieu).

Traits de personnalité	Tout à Fait moi	Possible	Pas du Tout moi	Traits de personnalité	Tout à Fait moi	Possible	Pas du Tout moi
Accommodant				Aimable			
Accueillant				Alerte			
Actif				Altruiste			
Adroit				Ambitieux			
Adulte				Amical			
Agaçant				Amusant			
Agile				Anxieux			
Agréable				Appliqué			
Agressif				Arrogant			

## B. ASSUREZ-VOUS DE VOTRE CONVICTION

Pour augmenter vos chances de convaincre le jury, il vaut mieux être soi-même convaincu de ses propos. La conviction est un levier pour réussir, mais elle ne vient pas toute seule. Elle est le résultat d'une élaboration menée en parallèle avec le travail préparatoire et la structuration de votre discours.



Pour continuer votre entraînement, travaillez les points suivants :

- Faites votre examen critique.
- Votre conviction s'appuie sur votre légitimité et votre crédibilité.
- Faites votre autocritique pour savoir si vous avez les bons arguments afin d'attirer l'attention,
- avez-vous la légitimité requise pour aborder tel ou tel sujet ? Vous avez une intervention, vous voulez démontrer quelque chose.

Pour être légitime aux yeux de vos interlocuteurs, suivez les conseils suivants :

- Gardez en tête le degré de légitimité de vos interventions.
- Passez vos arguments en revue une fois réunis.
- Faites l'autocritique de cette sélection.
- Appuyez votre discours sur votre expérience.
- Adoptez les tournures qui renforcent votre crédibilité. Parlez le langage de la conviction, en donnant à votre discours des temps forts, assis sur votre crédibilité.
- Affirmez vos convictions en les laissant s'exprimer.
- Associez votre auditoire en utilisant le pronom « nous ».
- Utilisez le verbe « tenir » qui symbolise à lui seul la force de vos affirmations.
- Utilisez, dans le même ordre d'idée, des formules telles que : « nous fier à », « compter sur ».

### **Mettez votre conviction au service des autres !**

Pour convaincre votre auditoire, vous devez fournir quelques efforts : lui prouver la nécessité de ce que vous dites tout en lui apportant des garanties : votre auditoire vous suivra si ce que vous proposez lui paraît flagrant et nécessaire :

- Flagrant, parce que vous apportez des explications déterminantes.
- Nécessaire, parce que vous montrez l'intérêt pour eux de suivre vos recommandations.
- Adoptez ce que l'on appelle en marketing le « bénéfice client » : votre argument en forme de promesse n'aura de force que si l'auditoire perçoit le profit de ce que vous avancez.
- Vous devez être convaincu de la nécessité de suivre vos conclusions pour votre interlocuteur.
- Apportez des garanties. Cela est non négligeable pour convaincre votre auditoire, et les jurys y seront sensibles, et ce, quel que soit votre concours, quel que soit le ministère.
- Faites parler votre expérience.
- Ne manifestez pas que des intentions, montrez votre volonté d'agir.
- Proposez des échéances.
- Soyez concret et précis : inscrivez ce que vous dites dans l'avenir immédiat.

**Vos convictions, expériences et volontés vont augmenter vos chances de réussite :**

- **Qu'est-ce que la conviction ?** La conviction est un composé assez inextricable de croyances, d'intuition et d'expériences. Elle n'est pas une affaire de subjectivité, elle est liée à la vérité, aux faits, à la réalité. Les motifs de vos convictions sont sûrement plus rationnels qu'affectifs. Avoir des convictions, c'est estimer avoir des raisons d'affirmer quelque chose, prendre ses responsabilités.
- **De l'intuition à la certitude :** Ni intuition, ni croyance, ni certitude, la conviction est à mi-chemin de ces trois notions.
- **Qu'est-ce qu'une intuition ?** Une inspiration subite, une pensée éclair, un pressentiment de ce qui n'existe pas encore.
- **Qu'est-ce qu'une croyance ?** Une opinion subjective que vous suivez en confiance.
- **Qu'est-ce qu'une conviction ?** Une affirmation forte, un mélange de croyance et d'intuition étayée par l'expérience personnelle.
- **Qu'est-ce- qu'une certitude ?** Une conviction qui s'appuie sur des preuves dont vous disposez.



## C. COMMUNICATION PRATIQUE : LE POIDS DES MOTS

7% de la communication est verbale. Les mots sont importants, non pour ce qu'ils sont, mais pour ce qu'ils véhiculent. Ils peuvent faire naître des émotions, autant chez celui qui les prononce, que chez celui qui les entend.

Les émotions, c'est l'état interne. Si notre conscient entend le mot, c'est souvent l'inconscient qui traite l'information. L'inconscient est un immense réservoir (voir « hypnose »), il établira un lien entre le mot reçu et une expérience emmagasinée.



**L'inconscient s'intéresse plus au sens du mot qu'à la structure grammaticale de la phrase. « C'est pas mal » et « C'est bien » sont deux phrases proches dans leur signification ; elles seront cependant perçues très différemment.**

- Si vous êtes enseignant et qu'un de vos élèves a bien travaillé, dites-le-lui de façon positive: « ton devoir était bon parce que... » et non pas « ton devoir n'est pas mal... ».
- Si vous êtes médecin, ne dites pas « Fumer n'est pas bon pour votre santé », mais « Fumer est mauvais pour votre santé ». Vous pouvez accentuer le poids de la phrase en amenant votre patient à dire OUI : « Vous savez que fumer est mauvais pour votre santé ? » Phrase de construction affirmative prononcée sur un rythme interrogatif.

### 1. LE CHOIX DES MOTS

- « Aujourd'hui, il fait mauvais temps, le ciel est gris et bas ».
- Il pleut à torrents, il fait froid, et en plus, le vent nous envoie toute la pluie au visage.
- Il fait un temps à ne pas mettre un chien dehors. C'est vraiment désagréable de sortir.
- « Aujourd'hui, il ne fait pas beau, ni ciel bleu, ni soleil ».
- Ça n'est pas gai, un temps comme cela !

- La pluie, c'est pas très agréable et le vent n'arrange pas les choses. C'est vrai que l'on préfère être bien à l'abri chez soi.

La première phrase contient des mots négatifs, la phrase est affirmative. La seconde contient des mots positifs utilisés avec des négations.

C'est deux phrases ont des sens proches, et pourtant, le ressenti sera différent, car le mot a plus de puissance que la structure grammaticale.

## 2. CHOISISSEZ !

Communiquer efficacement c'est savoir ce que l'on dit, pourquoi on le dit comme cela (et bien d'autres choses encore !). La météo est un bon exemple quand il ne fait pas beau, les gens passent leur temps à se faire mal au moral !

## 3. OSONS QUELQUES RECETTES !

**Mots positifs plus négation à la place de mots négatifs :**

Attention ! Volontairement, nous enlevons souvent le « ne », même si grammaticalement, c'est incorrect :

« Il fait pas beau » à la place de « Il ne fait pas beau ».

**Dites :**

Il ne fait pas beau.

Ce n'est pas la grande forme.

Il n'est pas malin.

Ce n'est pas beau.

**Ne dites pas :**

Il fait mauvais.

Je suis fatigué.

Il est stupide.

C'est laid.

Fait pas chaud aujourd'hui.

Fait froid aujourd'hui.

Vous n'avez pas l'air en forme.

Vous avez mauvaise mine.

### Mots positifs à la place de mots négatifs avec négation :

#### Ne dites pas :

C'est pas mal ce que tu as fait.

Pas mauvais ton gâteau.

Ce n'est pas désagréable.

#### Dites :

C'est bien ce que tu as fait.

Bon ton gâteau.

C'est agréable.



*Conseil : Soyez positif ou négatif quand vous le voulez.*

*Choisissez des mots positifs lorsque vous voulez faire passer un message positif et agréable. Soyez négatif quand vous le voulez.*

*« Fumer est mauvais pour ta santé. D'ailleurs tu le sais bien. Ne soit pas inquiet, tu ne vas pas en mourir demain matin ! Ce n'est pas catastrophique à ce point-là. Il va quand même falloir que tu y penses ».*

## 4. LES MOTS NE SUFFISENT PAS

Nous venons de parler de ce que l'on dit et de l'impact des mots. N'oubliez pas que ce que vous dites n'est pas ce que l'autre entend. Car les mots n'ont pas exactement la même signification pour tout le monde !

Remarques : J'utilise ici volontairement des négations ; j'aurai pu dire « Sachez bien que » ou « Ayez bien à l'esprit que... » à la place de « N'oubliez pas », et « Les mots ont des significations différentes suivant les personnes, la culture... ».



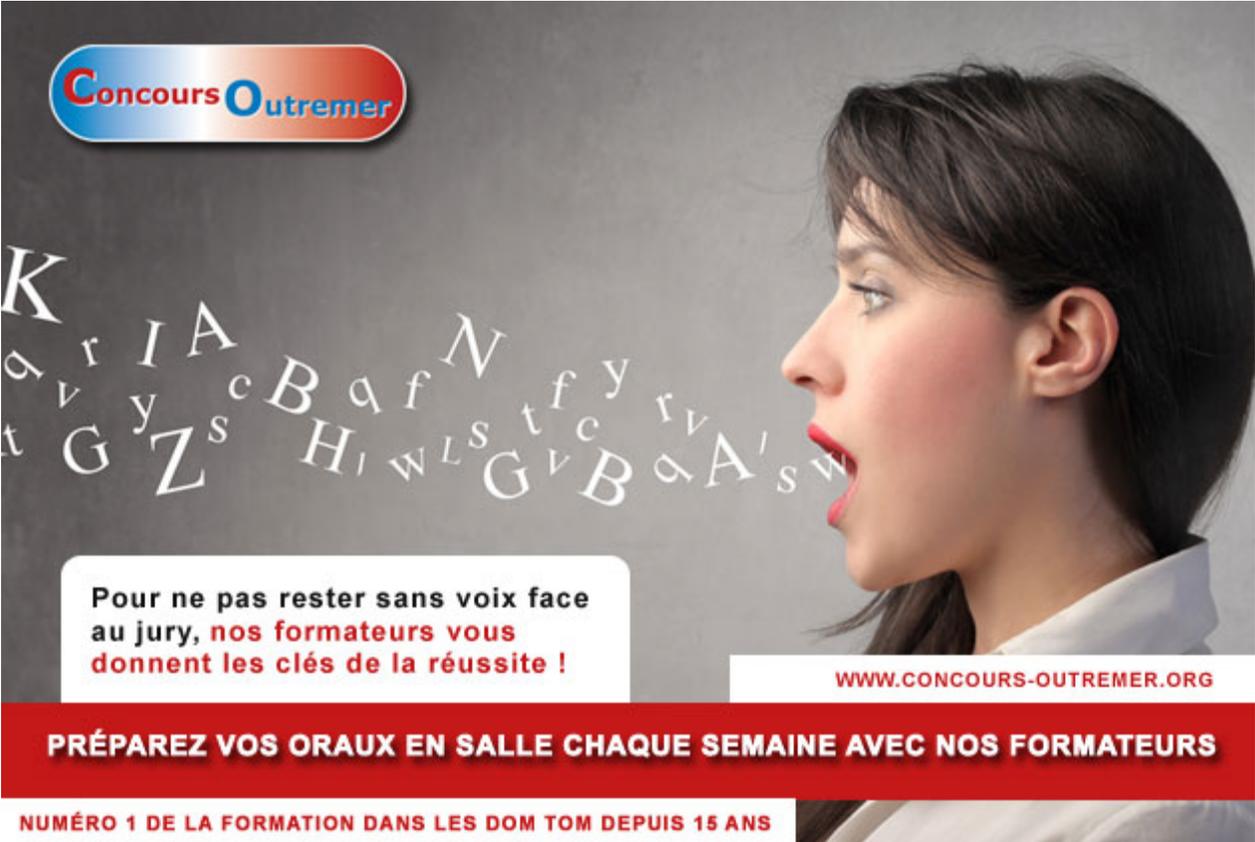
travailler son état interne pour qu'il soit en accord avec ce qu'il disait, et non avec ce qu'il pensait.

## 8. TRI POSITIF – TRI NÉGATIF

### Méta programme tri positif - tri négatif

Certaines personnes, involontairement, voient, entendent, sentent... Ce qui est bien en premier, c'est le tri positif. D'autres à l'inverse sont branchées « négatif », et c'est tout ce qui ne va pas qu'elles verront en premier : elles trient négatif. On dit parfois que vendre, c'est faire rêver ! Je crois qu'un bon enseignant, c'est quelqu'un qui donne envie d'apprendre, un bon médecin, de guérir, un bon manager, de réussir...

Tout ceci est certainement une affaire d'état interne. Les mots influent sur l'état interne et l'état interne intervient dans le choix des mots et dans la façon de les prononcer. Tout ceci fonctionne comme une boucle d'action et de rétroaction. Il ne faut rien négliger, mais accorder de l'importance à tout...



**Concours Outremer**

**Pour ne pas rester sans voix face au jury, nos formateurs vous donnent les clés de la réussite !**

[WWW.CONCOURS-OUTREMER.ORG](http://WWW.CONCOURS-OUTREMER.ORG)

**PRÉPAREZ VOS ORAUX EN SALLE CHAQUE SEMAINE AVEC NOS FORMATEURS**

**NUMÉRO 1 DE LA FORMATION DANS LES DOM TOM DEPUIS 15 ANS**

## D. VOTRE REGARD DEVANT LE JURY

**Il est important de laisser une bonne impression de votre présentation devant le jury. Pour cela, voici quelques conseils utiles pour travailler votre gestuel.**

Le mouvement des yeux est un indicateur du système de représentation.

Nous pouvons donc à chaque instant, savoir comment une personne structure son expérience, comment elle se la représente.



Voilà quelques indications sur certains regards que nous pouvons porter, faisant partie de notre quotidien.

**Les yeux se dirigent :**

**En haut à droite**

Vc : Image visuelle construite. Imaginez un éléphant rose. Vos yeux se porteront en haut à droite.

**En haut à gauche**

Vr : Image visuelle mémorisée. De quelle couleur est votre voiture ? Visualisez votre voiture. Vos yeux se porteront en haut à gauche.

Les yeux de votre interlocuteur sont dirigés vers le haut, ils indiquent donc une représentation visuelle.

Lorsque les yeux sont dans le vague, fixes, défocalisés, cela indique, soit une recherche d'informations, soit un accès visuel.

**À droite**

Ac : Sons ou mots construits. Quel serait le bruit de la rue si toutes les voitures étaient électriques ?

**À gauche**

Ar : Sons ou mots mémorisés. Quelle est la sonnerie de mon téléphone ?

## En bas à gauche

Ai : auditif interne. Je me parle à moi-même. Je me dis que...Dites-vous ce que vous avez fait il y a une heure, il y a 15 minutes...Si votre interlocuteur dirige ses yeux en bas à gauche et que vous lui posez la question, « à quoi penses-tu ? », il vous répondra: j'étais en train de me dire que...

## En bas à droite

K : Votre interlocuteur pense à des sensations, ce qu'il éprouve ou a éprouvé. Ces sensations peuvent aussi être gustatives ou olfactives :

- Peux-tu te souvenir ce que tu as ressenti la dernière fois que... ?
- Peux-tu te rappeler la sensation que fait un glaçon qui fond dans la main ?
- Peux-tu te rappeler l'odeur d'une rose ?

Chez certaines personnes, il y a inversion entre droite et gauche. Posez une question faisant venir une image remémorée et vérifiez si le regard se dirige bien à gauche. Dans le cas contraire, il suffit de tout inverser.

Évidemment, le jury n'ira pas jusque-là dans votre comportement, mais sachez que l'impression des idées, la force de vos mots sont en adéquation avec tout un ensemble de gestuel (les sons, la voix, le comportement physique, la structure de vos idées...).

Lorsque vous voulez convaincre, regardez le jury dans les yeux (point que vous fixerez entre ses deux yeux, pour donner de la force à vos idées).

**Attention ! Cette fixation ne doit durer que quelques instants. N'allez pas le fixer trop longtemps ; cela risquerait au contraire de jouer en votre défaveur.**

## A ne pas faire

- Baisser les yeux, regarder ses pieds (signe de manque de confiance en soi).
- Détourner le regard (signe de désintérêt de l'autre).
- Se regarder les mains ou les ongles, etc. (vous n'êtes pas là pour prendre soin de votre physique).
- Gesticuler ou se retourner.

- Pensez plutôt que ce regard est comme une punaise que vous enfoncez dans un mur de façon à accrocher vos idées. De même que vous accrocheriez une photo à bonne hauteur, vous regarderez le jury droit devant à hauteur de ses yeux, ni au-dessus de son regard ni au-dessous.

## E. VOTRE GESTUELLE VERBALE DEVANT LE JURY

**Sachez que, pendant les 30 minutes devant le jury, il sera trop tard pour voir cet aspect des choses qui est déterminant face aux centaines de candidats qui se présentent.**

Voici un ensemble structurant votre comportement auquel vous devez particulièrement soigner devant un jury, vos gestes, vos attitudes, votre façon de vous exprimer.

Décryptez vos gestes. Ils donnent des indications sur votre état d'esprit, le jury sera sensible inconsciemment à certaines attitudes. (*Voir module « Les gestes et postures qui trahissent »*).

Voici quelques exemples :

Gestes	Descriptions	Significations
D'ouverture	Les bras sont ouverts. Les paumes sont tournées vers le haut.	Ces gestes expriment l'absence de crainte ou d'arrière-pensée.
Perturbateurs	Une main passée dans les cheveux, derrière la nuque. Un interlocuteur qui joue avec son stylo, etc.	Ces gestes expriment le malaise, le stress, la timidité ou le désintérêt en fonction du contexte.
D'auto persuasion	Votre interlocuteur se frotte la tempe ou se touche le menton sans arrêt.	Votre interlocuteur ne croit pas très fort à ce qu'il dit et tente de s'auto persuader.
Barrages	Les bras croisés, les sourcils froncés, les lèvres pincées, assis, la jambe gauche est sur la droite (pour un droitier).	Ces gestes font obstacle à la communication ; ils révèlent une position défensive.
Narcissiques	Les doigts sont réunis contre le pouce.	Votre interlocuteur s'écoute parler.
Agressifs	Les poings sont crispés.	Ce sont des gestes d'accusation ou de

	L'index est pointé en avant.	conflit.
Volontaires	Le pouce et l'index forment un anneau, le reste de la main est déplié.	C'est un mouvement typique des hommes politiques ; il montre le goût du détail et la volonté de faire passer les messages.

La voix est à travailler, car pour certains, elle sera un véritable handicap. Entourez les caractéristiques de votre choix :

Les composantes de votre choix		Propriétés	
Volume	Trop fort	Normal	Trop faible
Diction	Mauvaise	Perfectible	Claire
Accent	Trop marqué, gênant la compréhension	Léger	Sans
Débit	Trop lent	Normal	Trop rapide
Hauteur	Grave	Médium	Aiguë
Qualité du langage	Incorrect	Normal	Précis
Ton	neutre, sans relief	Irrégulier	Très expressif

### Synchronisez votre attitude avec l'ambiance du moment

Dans une discussion, l'objectif est d'être bien « synchronisé » avec le jury.

Ne soyez pas trop convivial alors que le jury montre des signes de repli en face de vous (bras croisés), adoptez dans ce cas une position plus neutre.

Recommencez ensuite la phrase d'approche, vous en avez peut-être trop fait, vos arguments n'ont pas convaincu.

### Pensez à votre visage, il parle

C'est la partie la plus expressive du corps humain : yeux, front, lèvres, nez expriment des sentiments ; mais attention, il est facile de tricher et de faire, par exemple un sourire mécanique. Dans ce cas, seuls les muscles autour de la bouche sont utilisés. (Ce geste en sollicite beaucoup plus et donne davantage de petites rides aux coins de l'œil).

Chez certains candidats, le jury a pu observer un mouvement contrôlé, comme le sourire, des gestes parasites qui trahissent le désaccord. Ceux-ci semblent acquiescer, mais sont parcourus de tics nerveux qui expriment leur opposition intérieure ou un trouble.

### **Pensez à voir les autres fiches de ce module sur le regard**

Comprenez l'importance du souffle : l'expiration, qui passe par le larynx, crée en effet le son et permet de jouer les intonations. Il existe plusieurs types de respiration :

- **La respiration complète** qui s'effectue en trois temps : en gonflant le ventre, les côtes et le haut de la poitrine. Elle demande de la concentration et est incompatible avec la prise de parole.
- **La respiration superficielle** qui ne concerne que le haut du thorax. Elle est pratiquée inconsciemment en cas de stress intense, mais le volume d'air inspiré est faible pour un effort musculaire relativement important.
- **La respiration ventrale et thoracique** qui est la bonne respiration à l'oral et la plus naturelle. Elle permet d'augmenter la capacité respiratoire avec un minimum d'efforts. Gonfler d'air son ventre n'est en effet pas difficile, la concentration des muscles abdominaux se chargeant ensuite d'expulser l'air inspiré, situé au-dessus du diaphragme.



Utilisez la méthode ci-contre pour vous entraîner à respirer correctement pour sentir votre respiration, placez votre main sur le ventre, vous devez le sentir se soulever régulièrement au rythme de vos inspirations et expirations.

Aidez-vous des ponctuations.

### **Lire un discours est parfois un exercice ardu**

Vous avez peut-être tendance à vouloir finir à tout prix vos phrases, sans respirer, pour arriver au bout de cette corvée plus rapidement. Vous vous essouffez, votre voix ne porte pas et le stress est présent en permanence.

Une première méthode consiste à utiliser les ponctuations comme des repères pour reprendre votre souffle : inspiration courte après virgule, plus longue après un point. Cette technique peut néanmoins

avoir ses limites si les phrases sont trop longues, les ponctuations mal placées ou ignorées au moment de la lecture.

Pour vous forcer à inspirer correctement, la solution est de rajouter dans le texte, des repères encore plus visibles. Ils doivent être placés aux endroits où vous ressentez le besoin de reprendre votre souffle, par exemple après un ensemble de mots.

Basez-vous sur l'exemple ci-contre. Le signe choisi pour symboliser la respiration est la pause :

- Une petite pour respiration courte, par exemple à l'endroit d'une virgule ;
- Une grande pour une respiration plus longue, par exemple en fin de phrase.

### Construisez simplement vos phrases

L'écrit autorise des constructions complexes. Notre cerveau peut toujours, s'il le souhaite, revenir en arrière pour reprendre le fil d'une idée. La parole n'accorde, elle, qu'une chance !

En radio, on estime ainsi que l'attention d'un auditeur décroche toutes les 20 secondes environ.

Le meilleur style à l'oral est composé de phrases courtes et indépendantes, elles s'articulent simplement : sujet + verbe + complément. Donc, imaginez un jury qui reçoit 400 candidats dans la journée !

Apprenez à éliminer également les : qui, et, et alors... qui alourdissent les phrases.

Entraînez-vous à exprimer plus simplement vos idées en utilisant l'exemple ci-contre.

N'oubliez pas d'adapter votre vocabulaire à votre public et de bannir les termes trop techniques.

### Soignez votre style

Il existe différents termes qui perturbent la compréhension du message :

- **Les mots et expressions inutiles** : (c'est-à-dire que, ben, heu je veux dire, c'est clair, comme qui dirait, etc.). Ils sont source d'amusement pour l'auditoire et leur répétition est lassante.
- **Les mots négatifs ou minimalistes** : (Problème, difficulté, petit, etc.). S'ils sont trop présents, vos interlocuteurs les associeront à l'idée générale de votre discours.
- **Les pléonasmes** : Les répétitions de mots dont le sens est identique comme « monter en haut ».

- **Les barbarismes** : Ces mots inexistants ou déformés (voir l'exemple ci-contre), dont la compréhension est aléatoire, sont à éviter, sauf si votre objectif est de marquer les esprits, comme le célèbre « abracadantesque ».
- **Les expressions agressives** : Moi je pense que ...,
- **Les expressions faibles** : Je vais essayer, je pense tenter,... Elles soulignent votre incertitude. Bannissez ces termes pour améliorer votre style et l'impression dégagée.
- **Éviter les fautes courantes** : « Je vais au coiffeur » au lieu de « chez » ; « j'amène la voiture » alors que l'on doit apporter les objets, mais amener les personnes ; etc.

### Soyez précis

Les superlatifs font partie de notre vocabulaire courant. Ils sont censés mettre en valeur une idée. Ils ne facilitent pourtant pas la compréhension en entretenant une certaine ambiguïté.

Exemple : Dans « nous avons réduit les effectifs du service au minimum », « minimum » caractérise-t-il l'effort de réduction (les effectifs ont été très peu réduits) ou la taille du service (réduite à son strict minimum) ?

Certains mots « fourre-tout » peuvent également revêtir plusieurs significations, à l'exemple de l'adverbe « trop ». Remplacez-les pour enrichir votre vocabulaire. Préférez les mots concrets aux idées vagues. Par exemple, « une hausse de 25% du chiffre d'affaires en six mois » est plus parlante qu' « une forte hausse sur plusieurs mois ».

## À ÉVITER

« Hélas, nous sommes au regret de devoir vous interdire l'accès à notre site X pour des raisons de décontamination ».

**Mots à connotation négative : Hélas, regret, interdire.**

Cette phrase est maladroite. Elle crée un malaise et pose un interdit désagréable pour le lecteur, même s'il est justifié. Dans ce type de situation, il est préférable de fournir plus d'explications pour éviter une phrase sèche à forte connotation négative.

**Il est préférable de dire :**

« Une fois par mois, notre site X est fermé pour l'opération mensuelle de décontamination. Durant quatre jours, les visites cessent pour des raisons de sécurité. Il serait préférable que vous preniez rendez-vous en dehors de cette période. Ainsi nous pourrions vous accueillir dans de bonnes conditions ».



**Mots à connotations positives : sécurité, accueillir, bonnes.**

**Évitez les négations**

Quand on lit une phrase négative, le cerveau est instinctivement plus marqué par le sens du verbe de la négation qui passe au second plan.

Évitez donc, autant que possible, les négations.

Exemple : « Nous ne pouvons nier l'erreur de notre service de livraison ».

Cette phrase sera très probablement enregistrée par le cerveau comme tel : « Nous nions l'erreur de notre service de livraison ».

Ce qui est l'inverse de ce que vous avez écrit !

**Créez un environnement positif** : au-delà du mot à connotation positive ou négative, tout l'écrit génère une impression plus ou moins positive.

**Privilégiez les verbes d'action** : pour générer une atmosphère dynamique.

**Évitez d'exprimer trop de doutes** : Avec des expressions qui nécessitent le subjonctif. Cela engendre une sensation d'incertitude chez le lecteur.

**Ne généralisez pas** : Le lecteur pourrait croire que vous ne savez, ni faire la part des choses, ni prendre du recul. Il aura alors tendance à se défier du contenu de votre écrit. Évitez donc les mots tels que : jamais, toujours, tout le monde, tout le temps,...

**Nuancez vos propos** : évitez la pensée binaire du type accusé/accusateur, bien/mal, gagnant/perdant. Raisonniez en termes de droit à l'erreur et de recherche de solutions acceptables pour tout le monde. Donc nuancez votre vocabulaire et de vos propos. Rappelez-vous que les faits sont inattaquables, contrairement aux opinions.

**Parcourez toutes les fiches de cours de ce module, prenez des notes, car n'oubliez pas tout va se jouer à l'oral et très vite ; ne gâchez pas votre chance, car vous n'en n'aurez pas deux. Le fait de connaître les cours, le métier et de répondre correctement aux questions n'est pas suffisant ; votre gestuel, votre look, votre manière d'être, est la clé de la réussite, c'est le sel dans un bon plat, passer à côté de cet aspect des choses vous conduira à l'échec.**

**Trop de candidats négligent la préparation à l'oral d'un véritable entretien d'embauche.**

## F. LA COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE - PNL

Pour définir la communication, il faut se poser les questions suivantes :

- Qui (communique) ?
- Dit quoi ? Le message, la question, l'objection ...,
- Comment, par quel canal ? (dialogue direct de face à face, par téléphone...),
- A qui ?
- Avec quel effet (l'interlocuteur est-il convaincu, a-t-il compris la question) ?



Le modèle de SHANNON et WEAVER formalise le modèle précédent en y introduisant les notions suivantes : L'émetteur envoie un message en recourant à un codage ; le récepteur entend le message, mais recourt à son décodage, donne sa propre signification aux mots.

## **Travaillez votre langage : un atout considérable pour les concours.**

La communication ne se fait jamais dans des conditions idéales : il y a toujours des bruits et des obstacles qui nuisent à une bonne communication.

La notion de FEEDBACK correspond à l'idée de rétroaction : le message parvenu au destinataire (le récepteur) entraîne chez lui une réaction, une réponse (verbale ou non verbale) qui produit son effet de retour sur l'émetteur.

On peut même considérer que cette réaction est elle-même communicante.

Les bruits sont des obstacles qui nuisent à une bonne communication, on en recense quatre types :

- Les bruits techniques sonores, réels (la friture sur la ligne téléphonique),
- Les bruits organisationnels, c'est-à-dire liés aux conditions dans lesquelles se déroule la négociation entre deux portes ou dans un local peu confortable.
- 
- Les bruits sémiologiques, d'attitudes et de conduite (exemple : un interlocuteur peu disponible, peu attentif, manifestement préoccupé par d'autres soucis que l'objet de la négociation en cours),
- Les bruits sémantiques, liés au registre du langage, au vocabulaire employé par les interlocuteurs, le même mot n'est pas toujours compris uniformément par tout le monde (exemple : un mathématicien n'aura pas la même définition du mot « segment » que le garagiste, le chirurgien, le responsable commercial).

Le monde de référence de l'émetteur et du récepteur influe sur leur comportement, leur style de communication, leur façon d'être et de s'exprimer, leur mode d'interprétation des messages. Pour une bonne communication, la connaissance du processus est essentielle et lorsque l'on le maîtrise, la communication devient plus facile, plus constructive, voire plus rationnelle.

## **1. LA COMMUNICATION VERBALE**

A priori, communiquer c'est parler, dire des mots, prononcer des phrases censées, exprimer des pensées, des idées : c'est la communication verbale ou écrite (verbale qui utilise le verbe).

En réalité, nous communiquons aussi par d'autres signes. Cette forme de communication non verbale coexiste avec la première et peut conduire à des malentendus. L'école de POLO ALTO (ville des U.S.A) a étudié ce phénomène. Ses conclusions sont qu'il est important de maîtriser, autant sa communication verbale, que sa communication non verbale.

**La signification des mots** : La communication verbale s'exprime par les mots prononcés. Or, les mots utilisés ne sont pas neutres et doivent être maniés avec prudence. Ils n'ont pas forcément une signification unique, indiscutable, et peuvent prêter à plusieurs interprétations. La solution pour une bonne communication est d'employer des mots simples, concis, adaptés au récepteur.

Exemple : Le mot « affaires » prend un sens très différent selon que l'on dit :

C'est une bonne affaire. Il traîne cette affaire derrière lui. Les affaires sont les affaires.».

**Le registre du langage** : Le fait que nous parlions tous la même langue ne signifie pas que nous parlions le même langage. Nous recevons chacun un héritage culturel, familial, professionnel, qui détermine le registre du langage dans lequel nous puisons les mots pour exprimer nos idées.

Par ailleurs ce registre n'est pas uniforme. Plus il est varié, plus il permet de s'adapter aux diverses situations de communication (exemple : on ne parle pas à un enfant de deux ans comme on parle à un supérieur hiérarchique).



**Concours Outremer**

Pour ne pas rester sans voix face au jury, nos formateurs vous donnent les clés de la réussite !

[WWW.CONCOURS-OUTREMER.ORG](http://WWW.CONCOURS-OUTREMER.ORG)

**PRÉPAREZ VOS ORAUX EN SALLE CHAQUE SEMAINE AVEC NOS FORMATEURS**

NUMÉRO 1 DE LA FORMATION DANS LES DOM TOM DEPUIS 15 ANS

## 2. LE NON VERBAL



La communication non verbale regroupe tous les mouvements visibles et observables par l'interlocuteur. Les gestes, les mouvements des mains et des bras, la position des doigts révèlent l'état d'esprit à un certain moment de la communication.

Ils expriment aussi parfois l'origine sociale, voire régionale, de la personne (on ne s'exprime pas au nord comme au sud, la gestuelle du sud de la France est plus animée).

La présentation (vêtements, coiffure, maquillage) révèle certains traits de la personnalité et contribue à donner une image de soi. Dans toutes les professions de communication, la présentation doit être soignée, sobre et relativement neutre.

Les mimiques du visage sont autant d'indices sur les réactions de l'interlocuteur, sur ses pensées profondes, sur ses préoccupations du moment (exemple : une moue signifie en général, le doute, le fait de ne pas être convaincu).

Le regard révèle autant l'intérêt porté à l'autre que le degré d'assurance et de maîtrise de la négociation. Le regard ne doit être ni fuyant, ni inquisiteur. L'intonation de la voix exprime le degré de conviction, l'état d'esprit profond de la personne qui parle (exemple : un ton bas et hésitant de la part de l'émetteur est perçu comme une méconnaissance du sujet dont il parle et un manque de maîtrise).

L'attitude générale, la posture, traduisent le degré d'implication et d'intérêt porté à la discussion et à l'interlocuteur.

### 3. LA PROGRAMMATION NEUROLINGUISTIQUE (PNL)

La PNL est un modèle qui permet d'interpréter, en les adaptant, différentes théories sur la communication. Ce modèle a vocation d'être exploité dans le monde professionnel pour améliorer la communication entre les personnes et obtenir des performances meilleures.

Les fondateurs de la PNL sont Richard BANDLER et John GRINDER. La PNL est un ensemble de techniques qui servent à observer la communication de l'autre (l'interlocuteur), à mieux comprendre l'interaction de toute communication entre émetteur et récepteur.

Le mot PROGRAMMATION fait référence au fait que le cerveau humain fonctionne comme un ordinateur.

Le mot NEURO rappelle que le système nerveux est sollicité dans toute communication. Il transmet directement au cerveau, les informations captées par les 5 sens : l'ouïe, l'odorat, la vue, le toucher, le goût. Ces sens servent, en quelque sorte de radars qui permettent de détecter l'autre, qui il est.

Le mot LINGUISTIQUE signifie que le langage verbal et le langage non verbal structurent la pensée, que le comportement du récepteur, son vocabulaire, les expressions de son visage révèlent certains traits de sa personnalité, ses préoccupations, son monde de référence.

#### **Le mode de fonctionnement de la PNL**

La PNL aide l'émetteur à « établir le rapport », c'est-à-dire un contact positif, qui le met en phase avec le récepteur, et ce, par mimétisme du comportement. Ce mimétisme est d'autant plus facile, que l'émetteur peut repérer le mode de représentation du mode du récepteur, c'est-à-dire sa carte de la réalité.

Or celle-ci dépend de son système de représentation sensorielle préféré : visuel, auditif, kinesthésique (tactile, olfactif et gustatif).

Faits ou opinions ?...Cochez la bonne case...

Situations	Faits	Opinions
Apprenons à nos enfants la richesse des différences et le danger qu'apporte le plaisir immédiat de la haine.		
Les Anglais conduisent à gauche.		
La France gagnera la prochaine coupe du monde de football.		
La situation de l'emploi se dégradera certainement davantage, car les emplois se sont raréfiés et leur précarité s'est accrue.		
SOS (trois points, trois traits, trois points en morse) le signal téléphonique international de détresse, signifie « sauvez nos âmes » SOS étant les initiales de la phrase anglaise « save our souls »).		
Mayday, le signal radio international de détresse, utilisé notamment par les pilotes d'avion, s'apparenterait lui, au français « m'aider » phonétiquement.		

## Le code

Le code permet la production et l'expression du message. On le considère également comme le moyen utilisé pour transmettre l'information (canal oral ou canal écrit ou visuel), ou la façon de le faire (langage verbal, corporel ou graphique). Au cours d'une discussion, le code sera le langage que vous utiliserez pour communiquer. Or le langage n'est pas seulement composé de notre parole (les mots, les idées que nous formulons).

En effet, dans le cas d'une communication orale, on estime que :

- 45% de notre message est exprimé par le corps,
- 20% par le ton de notre voix,
- 35% par ce que nous disons (parole),



La communication non verbale est donc essentielle dans nos rapports avec les autres et nous devons apprendre à y être attentifs (intensité du regard, gestes, postures, respiration, voix, façon de s'habiller...). Observer le comportement des autres, cela vous aidera à prendre conscience des effets que peut avoir votre propre comportement sur les autres et à vous améliorer.

## Le message

Le message verbal comprend l'information transmise et demandée et l'opinion donnée.

Au cours d'une discussion, vous transmettez de l'information lorsque vous renseignez vos interlocuteurs en leur faisant part de renseignements exempts d'interprétation (faits, chiffres, observations, témoignages...).

Par ailleurs, vous émettez une opinion lorsque vous faites part de votre interprétation des faits (sentiments, idées personnelles, avis, critiques...). Pour bien communiquer, il convient naturellement de justifier son opinion en présentant des arguments convaincants (exemples concrets).

La demande d'information peut prendre la forme d'une question fermée ou d'une question ouverte : la question fermée appelle une réponse sous forme de OUI ou de NON et restreint la communication : « Avez-vous pu trouver un moyen de financement ? ». La question ouverte au contraire, ouvre la discussion : « Que me proposez-vous ? ».

Il existe une troisième forme de question, la question alternative qui propose un choix entre deux propositions : « Préférez-vous payer par chèque ou par carte bancaire ? ».

**Ainsi pour favoriser la communication, il est préférable d'utiliser des questions ouvertes !**

Enfin, pour la qualité de la communication, l'expression du message doit être adaptée à la situation et aux interlocuteurs. Il peut y avoir incompréhension ou mauvaise compréhension due aux différences de langage, de culture ou de connaissances des interlocuteurs.

### **Les registres de langue**

On distingue 4 principaux registres de langage :

- le langage familier,
- le langage courant,
- Le langage soutenu,
- le langage technique, celui-ci se rapprochant du langage soutenu.

### **Le récepteur**

Le récepteur est celui qui reçoit l'information et l'interprète silencieusement.

Pour remplir correctement ses fonctions, il doit, par son comportement, manifester une écoute active.

Au cours d'une discussion, le récepteur est attentif au message transmis, regarde l'émetteur, évite de l'interrompre, lui transmet des signes d'approbation et prend des notes au besoin.

Mais l'écoute active ne se contente pas de laisser parler l'interlocuteur et de l'écouter, elle consiste aussi à s'attacher à respecter la parole de l'autre en évitant de la perturber par :

- La sélection (notre inconscient choisit un autre centre d'intérêt que celui développé par notre interlocuteur),
- La déformation (on entend ce que l'on veut entendre. On ne retient que ce qui nous intéresse),
- La généralisation (on tire une conclusion globale et hâtive d'un seul propos, un seul exemple),

tout cela implique une déperdition d'information.

## G. FEEDBACK

**Que vous soyez manager, responsable d'une équipe, chef d'entreprise, enseignant... ou tout simplement mère ou père de famille, vous êtes amené à dire ce que vous pensez d'un travail, c'est le feedback.**

Apprenez à donner votre opinion sur le travail des autres dans un climat de confiance et de respect propice à l'amélioration : une intention positive.

Je postule que vous avez une intention positive à l'égard de la personne concernée par votre feedback, que vous souhaitez lui donner des informations lui permettant de s'améliorer.

# 1. QUELLES SONT LES CARACTÉRISTIQUES D'UN BON FEEDBACK

Les grands principes de la communication s'appliquent au feedback.

## Construisez une bonne relation

Respect et confiance réciproque sont indispensables, en se souvenant bien que vous devez vous mettre dans une attitude flexible et ouverte (pour mieux conduire). C'est à vous de donner en premier pour recevoir ensuite.

Ce doit être un feedback informatif plutôt que d'appréciation ; plutôt que dire « bravo, c'est bien ou très intéressant », il est plus utile et plus aidant d'ajouter pourquoi c'est bien... (C'est l'information).

Exemples :

- Exemple 1 : Je trouve que ton rapport est intéressant parce que tu as montré clairement les points essentiels ; de plus tu es précis et contextuel...
- Exemple 2 : Ton devoir de mathématiques est bon parce que tes démonstrations sont élégantes, concises, de plus la présentation claire et aérée en rend la lecture agréable.

## Soyez positif et commencez par cela

Si votre secrétaire a fait un excellent travail, mais avec des fautes d'orthographe ou un mauvais renvoi, ne commencez pas par cela, mais dites-lui ce qu'elle a fait de bien ; c'est une façon simple de la remercier pour tous les efforts qu'elle a fournis.



J'ai un ami Agent immobilier ; de temps en temps, il me fait visiter des « produits » intéressants, alors qu'il sait très bien que je ne suis pas acheteur ; il commence toujours par me dire tout ce qui est bien, et ensuite, il me lâche toujours : « Évidemment s'il n'y avait pas ce..., ce serait mieux ; mais enfin, quand même, tu ne trouves pas qu'elle a une sacrée... cette maison ? ».

Il aime et croit en ce qu'il fait !

## **Un bon feedback doit être limité**

Pour deux raisons : La première c'est que trop d'informations tue l'information, c'est le problème de la dilution. La deuxième raison est que s'il y a trop de choses à dire (en mal), c'est qu'il y a un problème de cadrage, de positionnement :

- La personne est-elle faite pour le poste ?
- A-t-elle besoin d'une formation complémentaire?
- Est-ce que les conditions dans lesquelles le travail a été réalisé étaient satisfaisantes?
- Avez-vous été clair, précis, contextuel dans votre demande ?

Si un élève fait 20 fautes dans une dictée, il est inutile de lui faire des remontrances, il faut aborder le problème sous un autre angle (cours complémentaires, révisions...) :

- L'enseignement est-il adapté à cet élève ?
- Vous êtes plutôt spécifique, plutôt global.
- Si vous êtes plus spécifique que global, attention à vos feedbacks.

Le spécifique est plus analytique, le global plus synthétique. Tous les détails (bons ou mauvais) sautent aux yeux du spécifique comme des pop-corn dans une poêle à frire ! (Excusez la métaphore). Si vous êtes spécifique et négatif, ce module est fait pour vous !...

## **Un bon feedback se fait au bon moment, au bon endroit**

Il faut que la personne puisse vous écouter dans de bonnes conditions, et que soyez vous-même disponible ; c'est un moment important, facteur d'améliorations et de compréhension réciproque. Je ne fais jamais un feedback dans un couloir, entre deux portes et dans le va-et-vient. J'aime être dans un endroit tranquille et serein, propice à un échange assertif.

## **Votre feedback doit être clair, précis, lisible, compréhensible**

D'ailleurs, il faut vérifier que votre interlocuteur a bien compris ce que vous avez dit.

## **Un bon feedback doit proposer des pistes de progrès**

Proposez, plus qu'imposez. En imposant vous créez des zones de résistance qui peuvent s'exprimer maintenant ou plus tard.

Je préfère que les personnes qui travaillent avec moi participent et proposent. Aussi, ne donnez pas de jugements négatifs, allez dans ce sens.

## 2. CONCLUSION

Un bon feedback doit comporter une conclusion positive et globale. Ne terminez pas sur un détail, même positif, en tout état de cause surtout pas négatif. Ne parlez que de l'ensemble en proposant des perspectives ; par exemple après avoir fait un feedback sur un dossier de 100 pages, ne terminez surtout pas par : « Très bien ta remarque à la page 18 sur.. » ou pire encore : « Dommage que tu aies oublié... ».

## 3. TERMINEZ SUR UNE BONNE IMPRESSION

C'est la technique sandwich :

- **Première couche** : ce qui est bien.
- **Couche du milieu** : ce qui peut être amélioré et si possible, en donnant des pistes d'amélioration,
- **dernière couche** : on dit ce qui est bien dans l'ensemble en prenant du recul, avec plus de perspectives (heureuses).
- 

## 4. VOUS AVEZ LU CES PAGES, VOICI UN BON FEEDBACK

### Ce qui est bien

Vous avez lu ces pages en entier, vous montrez ainsi une bonne capacité de concentration. On apprécie chez vous votre volonté



d'accroître vos compétences. Enfin, l'intérêt que vous témoignez au feedback montre votre sens du respect des autres. Bien communiquer avec des personnes qui sont en situation de recevoir des consignes est une marque de respect envers ces personnes.

### **Une proposition**

Prendre des notes, faire un résumé est un geste qui peut apporter de l'efficacité dans vos feedbacks, qu'en pensez-vous ?

### **Recul et perspective**

En tout cas, l'intérêt que vous manifestez pour le feedback traduit plus largement une volonté de progresser dans l'efficacité et le respect de l'autre et pour cela « BRAVO! ».

- > 800 cours en ligne accessible 24h/24h
- > 300 formations disponibles pour préparer l'ensemble des concours de la fonction publique
- > Changer de préparation à volonté
- > Modules de formation interactifs préparés par des professeurs agréés
- > Chaque semaine des cours en salle avec votre formateur
- > Chaque mois de nouvelles astuces et méthode de travail pour augmenter vos chance de réussite.



## CONCOURS OUTREMER

C'EST LA PREMIÈRE ÉTAPE  
POUR INTÉGRER L'ADMINISTRATION VOTRE CHOIX



Tests  
**d'orientation**  
et construction  
de votre projet  
professionnel



Suivi  
**pédagogique**  
**personnalisé**  
avec votre  
formateur



Chaque  
semaine, des  
**cas pratiques en**  
**salle** ou examens  
blancs



La liste  
**des concours**  
**nationaux et**  
**territoriaux**  
actualisée  
chaque mois

## PRÉPARATION AUX CONCOURS DE LA FONCTION PUBLIQUE

800 Concours 600 Métiers : Devenir fonction c'est possible

## CONCOURS DOM TOM

N°1 des préparations en Outre-mer

## CONCOURS NATIONAUX ET VILLE DE PARIS

Taux de réussites importants

## PRÉPARATION AUX ÉCOLES MÉDICALES ET SOCIALES

300 écoles recrutent, votre réorientation, c'est maintenant ou jamais !

## REMISE À NIVEAU - SOUTIEN SCOLAIRE

Avec le numérique le soutien scolaire n'est plus un casse-tête

## PRÉPARATION À L'ORAL

Une préparation «no limit» sans complexe.

## EXAMEN - BAC - RÉVISION

Donnez à vos enfants les atouts pour réussir