

## **CHAPITRE 3**

### **Améliorer la capacité de communication dans des situations d'interaction**

#### **Objectifs pédagogiques du chapitre 3**

À la fin du chapitre, l'étudiant doit être capable de :

- Analyser une situation d'interaction
- Communiquer efficacement en face à face
- Participer activement à une réunion
- Gérer un conflit professionnel
- Utiliser l'écoute active

### **3.1 La communication interpersonnelle**

#### **3.1.1 Définition**

La communication interpersonnelle est un échange d'informations entre deux personnes ou plus, impliquant une interaction directe et un retour immédiat (feedback).

Elle repose sur :

- L'écoute active
- L'expression claire
- L'interprétation correcte
- Le respect mutuel

Dans le domaine des Travaux Publics, elle est essentielle entre :

- Ingénieur ↔ Chef de chantier
- Chef de chantier ↔ Ouvriers
- Bureau d'études ↔ Client

#### **3.1.2 Le processus de communication interpersonnelle**

Émetteur - Message - Canal - Récepteur - Feedback - Bruit (obstacle possible)

La communication est efficace lorsque :

- Le message est compris comme prévu
- Le feedback confirme la compréhension

### **3.2 La communication en face à face**

#### **3.2.1 Caractéristiques**

- Présence physique
- Interaction directe
- Observation du langage non verbal

#### **3.2.2 Les composantes de la communication en face à face**

- La communication verbale : les mots, le vocabulaire, la clarté du discours
- La communication paraverbale : le ton, le débit, l'intonation
- La communication non verbale : Regard, Gestes, Posture, Expressions du visage, Distance interpersonnell

En chantier, une mauvaise posture ou un ton agressif peut créer un conflit.

### **3.2.3 L'écoute active**

L'écoute active consiste à :

- Laisser parler l'interlocuteur
- Reformuler
- Poser des questions
- Montrer de l'intérêt

Exemple TP :

Un ouvrier signale un risque de sécurité → L'ingénieur doit écouter attentivement avant de décider.

## **3.3 La communication en groupe**

### **3.3.1 Définition**

La communication en groupe concerne les échanges entre plusieurs personnes ayant un objectif commun.

Exemple : réunion de chantier.

### **3.3.2 Types de groupes**

- Groupe hiérarchique
- Groupe de projet
- Groupe de décision

### **3.3.3 Techniques pour améliorer la communication en groupe**

- Préparer l'ordre du jour
- Donner la parole à tous
- Respecter le temps
- Résumer les décisions
- Rédiger un compte rendu

### **3.4 Gestion des conflits en situation d'interaction**

Les conflits peuvent apparaître à cause de :

- Mauvaise compréhension
- Stress
- Manque d'organisation
- Problèmes hiérarchiques

Méthodes de résolution :

- Dialogue
- Médiation
- Reformulation
- Recherche de solution commune

### **3.5 Application professionnelles : Communication dans le cadre du recrutement**

#### **3.5.1 Le curriculum vitae CV (outil de présentation professionnelle)**

Il regroupe toutes les informations personnelles et professionnelles (état civil, formation expériences, stages pratiques...), il résume aussi le parcours éducatifs (diplômes acquis).

- Objectif

Attirer l'attention de l'employeur sur la candidature afin de décrocher un entretien d'embauche.

- Les règles à respecter
  - Se présenter.
  - Soigner l'orthographe.
  - Être synthétique.

Vendre ses compétences et ses qualités

- Les erreurs à éviter
  - Se répéter.
  - Utiliser un jargon inadapté ou des abréviations.
  - Mentir sur certaines données.
- Les différentes rubriques d'un CV
  - L'amorce

La partie dans laquelle on mentionne l'identité (nom et prénom, adresse, numéro de téléphone, e-mail, âge/date de naissance), on peut également préciser : statut marital, permis de conduire, photo d'identité.

- La formation

Diplômes en ordre antéchronologique (Plus récent → plus anciens). Systématiquement : l'année d'obtention du diplôme, le nom et le lieu de l'établissement dans lequel est obtenu.

- L'expérience professionnelle

Énumérez les expériences professionnelles les plus importantes (contrats, stages, bénévolat...), de la plus récente à la plus ancienne (antéchronologique), en indiquant les années d'entrée et de sortie, le nom de l'entreprise ainsi que son secteur d'activité.

- Les compétences

Les connaissances linguistiques : Indiquez les langues par ordre décroissant de maîtrise. (Bilingue / courant / scolaire / notions).

Les compétences informatiques : Indiquez le nom des outils informatiques maîtrisés.

- Les loisirs ou centres d'intérêt

Mettez vos activités associatives et sportives, vos centres d'intérêts, vos loisirs... Toute activité à caractère politique, religieux ou idéologiste peut jouer en votre défaveur.

### 3.5.2 La lettre de motivation

C'est un élément obligatoire pour toute candidature à un stage, emploi ou formation, elle accompagne le CV et explique la demande d'emploi.

La lettre de motivation doit susciter l'intérêt du recruteur en répondant à trois questions :

- Quel est l'objet de votre candidature ?

".. je suis à la recherche d'un stage/emploi dans le secteur de..."

- Qui êtes-vous ?

" .. titulaire d'un master en... Je souhaite obtenir un poste de..."

- Pourquoi voulez-vous ce stage/emploi/formation ?

Intégrez les motivations.

#### Les règles générales

- Une page pas plus.

- Aucune faute d'orthographe.
- Transparence.
- Clarté.
- Pertinence et personnalisation.
- Motiver et accrocher le lecteur.
- Politesse.

 Exemplaire de lettre de motivation

[Nom et prénom]

[Adresse]

[Téléphone]

[Email]

thi

[Nom de l'entreprise]

[Nom/prénom/poste du destinataire]

[Adresse de l'entreprise]

[Ville], et [Date]

Objet : Candidature au poste de [nom du poste]

Madame, Monsieur,

Extrait de l'annonce ....

Diplômé d'un [dernier diplôme obtenu]....

Passionné de [passions liées au poste recherché]...

[Qualité 1], [qualité 2] et [qualité 3], je souhaiterais vivement...

Dans l'attente d'une réponse prompte et favorable, je vous prie de recevoir,

Madame, Monsieur, mes respectueuses salutations.

[Nom et prénom]

[Signature]

### 3.5.3 L'entretien d'embauche (interaction face à face)

L'entretien d'embauche est la phase décisive du recrutement, c'est le moment où le candidat et l'employeur se rencontrent.

- Les objectifs
  - Vérifier l'adéquation entre les compétences du candidat et ses besoins pour le poste à pourvoir.
  - Se faire une première impression de la personnalité du candidat.
  - Évaluer les aptitudes du candidat à s'adapter à l'entreprise.

- Les recruteurs

La décision résulte de l'avis favorable de plusieurs personnes.

Principalement :

- Le directeur des ressources humaines (DRH).
- Le chef d'entreprise.
- Le supérieur hiérarchique.
- Le psychologue.
- Le consultant.

- Différents types d'entretien

- Entretien à deux (face à face)

La forme la plus fréquente. L'interlocutoire discute avec le candidat face à face durant un temps variable, généralement moins d'une heure.

- Entretien devant un jury

Le jury est composé de deux personnes. Généralement le responsable des ressources humaines et le supérieur hiérarchique, ce jury se répartit les rôles avant l'arrivée du candidat et veillera à obtenir toutes les informations qu'il souhaite.

Second cas de figure, plus rare, le jury se compose de cinq ou six personnes comme le conseil

d'administration.

- Entretien multiple

On propose dans la même journée au candidat de rencontrer successivement différents interlocuteurs, puis on lui informe qu'une décision finale lui sera communiquée.

- Entretien collectif

L'entretien collectif vise à vérifier la capacité de s'insérer dans un groupe et voir quel rôle on y tient.

- Entretien de mise en situation

Peut se présenter selon deux manières :

- a) Soit dans un entretien classique face à face, on propose au candidat par exemple de taper un courrier sur le traitement d'un texte dont il affirme avoir la maîtrise.
- b) Soit lors d'une journée terrain ou accompagné d'un membre de la société, le candidat va vivre une journée ordinaire de ses futures activités, cela lui permet de rencontrer la réalité mais permet aussi à l'entreprise de voir à l'œuvre les réactions du candidat par exemple en clientèle.

- Entretien téléphonique.

On ne recrute personne par téléphone, c'est clair. Cependant un premier tri téléphonique est parfois opéré. Il s'agit la plupart du temps d'un entretien directif, ou l'on pose des questions précises pour vérifier si le candidat remplit bien le profil défini. On peut considérer qu'il s'agit d'une forme de pré-entretien.

- Entretien informel.

Dans l'entretien informel on propose au candidat une discussion informelle, peu structurée, réservée en fait à des entretiens de confirmation, ou l'on prend un dernier avis d'une personne de l'entreprise avec une décision prise à 95%.

- Les règles fondamentales de l'entretien

➤ Les comportements à éviter

- Mentir.
- Arriver en retard.
- Consulter la montre.
- Afficher une tenue non correcte.

- Donner des informations confidentielles

➤ Les comportements à suivre

- Avoir une voix audible.
- Savoir communiquer.
- Adopter des gestes simples.
- Les questions les plus courantes posées en entretien
- Présenter vous.
- Quelles sont vos principales qualités ?
- Quels sont vos principaux défauts ?
- Pourquoi avez-vous suivi ce type d'études ?
- Que vous ont apporté vos études ?
- Pourquoi avoir choisi ce métier ?
- Quelles sont vos prétentions ?
- Acceptez-vous être rémunéré selon vos résultats ?