

DCOD – D1 (version approfondie)

Les fondements de la communication et du comportement professionnel

Introduction : entrer dans une logique professionnelle

Dans le monde du travail, la communication n'est pas spontanée : elle est **codifiée, stratégique et orientée vers un objectif**.

Contrairement aux échanges informels de la vie quotidienne, la communication professionnelle repose sur trois exigences fondamentales :

- **l'efficacité** (faire comprendre rapidement un message)
- **l'adaptation** (s'ajuster à l'interlocuteur et au contexte)
- **la crédibilité** (inspirer confiance et sérieux)

👉 Vous devez donc apprendre à **contrôler votre manière de vous exprimer**, et non simplement à parler ou écrire.

1. La communication professionnelle : définition et modèle

Définition conceptuelle

La communication professionnelle est un **processus structuré de transmission d'informations** dans un contexte de travail, visant à produire un effet précis (informer, convaincre, coordonner, résoudre un problème).

Le modèle de la communication

Toute communication repose sur plusieurs éléments :

- un **émetteur** (vous)
- un **récepteur** (client, collègue, supérieur)
- un **message** (information transmise)

- un **canal** (oral, écrit, numérique)
- un **contexte** (situation professionnelle)
- un **objectif** (ce que vous voulez obtenir)

👉 Exemple :

Vous envoyez un e-mail à un client pour demander un document.

- émetteur : vous
 - récepteur : client
 - message : demande
 - objectif : obtenir le document
 - canal : e-mail
-

⚠ Notion clé : le bruit

Le **bruit** désigne tout ce qui perturbe la communication :

- mauvaise formulation
- distraction
- stress
- interprétation incorrecte

👉 Votre rôle est de **réduire ce bruit** en étant clair, structuré et précis.

🧩 2. Le langage professionnel : norme et registre

📖 Définition

Le langage professionnel est un **registre de langue adapté au monde du travail**, caractérisé par :

- la correction grammaticale
 - la précision lexicale
 - la neutralité émotionnelle
 - la politesse
-

⚖ Les registres de langue

On distingue :

- **langage familier** → spontané, oral, non professionnel
 - **langage courant** → acceptable dans certaines situations
 - **langage soutenu/professionnel** → attendu dans le travail
-

Technique : reformulation professionnelle

La reformulation consiste à transformer une phrase pour la rendre plus adaptée.

👉 Méthode :

1. supprimer les expressions familières
 2. structurer la phrase
 3. ajouter une formule de politesse
-

Exemples techniques

- « J'ai pas compris »
→ « Je n'ai pas bien compris, pourriez-vous préciser ? »
 - « C'est pas moi »
→ « Je vais me renseigner auprès de mon collègue »
-

Enjeu

Le langage professionnel permet de :

- **désamorcer les tensions**
 - **renforcer votre crédibilité**
 - **éviter les conflits**
-

3. La communication orale : techniques professionnelles

Définition

La communication orale est un échange direct utilisant la parole, dans lequel le **ton, le rythme et l'attitude** jouent un rôle central.

Technique 1 : l'articulation du message

Un message oral efficace doit être :

- clair
- structuré
- adapté

👉 Méthode simple :

- annoncer
 - expliquer
 - vérifier
-

Technique 2 : l'écoute active

Définition

L'écoute active est une technique de communication qui consiste à **montrer explicitement à votre interlocuteur que vous comprenez son message.**

Outils de l'écoute active

- reformulation
 - questions
 - signes d'attention
-

Exemple

Client : « Je n'ai pas reçu mon colis »

👉 Réponse professionnelle :

« Si je comprends bien, vous n'avez pas encore reçu votre commande, c'est bien cela ? »

Technique 3 : la gestion du ton

Le ton doit être :

- neutre
- calme
- respectueux

👉 Évitez :

- l'agressivité
- l'ironie
- le désintérêt

4. La communication écrite : rigueur et structure

Définition

La communication écrite professionnelle est un **message structuré visant à transmettre une information de manière claire, précise et durable.**

Technique : la structuration d'un message

Un message professionnel suit une structure logique :

1. Ouverture

👉 établir le contact

2. Développement

👉 transmettre l'information

3. Conclusion

👉 orienter l'action

4. Politesse

👉 maintenir la relation

Technique : la règle des 3C

Un bon message doit être :

- **Clair** → compréhensible immédiatement
- **Concis** → sans informations inutiles
- **Courtois** → respectueux

Risques de l'écrit

- mauvaise interprétation
- ambiguïté
- ton perçu comme agressif

 D'où l'importance de :

- ✓ relire
- ✓ simplifier
- ✓ structurer

5. La communication non verbale : un levier invisible

Définition

La communication non verbale désigne l'ensemble des **signaux corporels et vocaux** qui accompagnent ou remplacent les mots.

Donnée clé (pédagogique)

Dans certaines situations, une grande partie du message passe par :

- le ton
 - la posture
 - le regard
-

Techniques

1. Posture

- droite
- ouverte

2. Regard

- présent
- respectueux

3. Gestuelle

- naturelle
 - maîtrisée
-

Risque majeur

Une incohérence entre verbal et non verbal diminue votre crédibilité.

👉 Exemple :
dire « je comprends » avec un ton agacé.

6. L'attitude professionnelle : une compétence clé

Définition

L'attitude professionnelle est l'ensemble des **comportements attendus dans un cadre de travail**, indépendamment des compétences techniques.

Les dimensions de l'attitude

- **fiabilité** → respecter les engagements
- **ponctualité** → gérer le temps
- **respect** → comportement envers les autres
- **discrétion** → confidentialité

- **implication** → motivation
-

Concept clé : l'image professionnelle

Votre comportement construit votre image.

👉 Cette image influence :

- la confiance
 - la crédibilité
 - les opportunités
-

7. Synthèse conceptuelle

La communication professionnelle repose sur :

- un modèle structuré
 - un langage adapté
 - des techniques (écoute, reformulation, structure)
 - une cohérence entre verbal et non verbal
 - une attitude professionnelle constante
-

Exercices approfondis

Exercice 1 — Reformulation technique

Transformez :

1. « J'ai pas compris ce que vous voulez »
2. « Attendez »
3. « Envoyez-moi ça vite »

👉 Justifiez vos choix.

Exercice 2 — Analyse

Analysez ce message :

« Bonjour, j'ai besoin du dossier rapidement merci »

👉 Identifiez :

- les problèmes
- les améliorations possibles

Exercice 3 — Mise en situation

Un client vous dit :

« Je trouve que votre service est inefficace »

👉 Répondez en utilisant :

- écoute active
- reformulation
- ton professionnel