

## L'importance des techniques de communication et des langues dans le monde du travail

**Refka Daoud**

Docteure de l'Université de Bourgogne Franche-Comté  
Membre des Laboratoires de recherche LLTA, Université de Sfax et  
CPTC, Centre Pluridisciplinaire, Textes et Cultures  
Université de Bourgogne-Franche-Comté  
d.refka@gmail.com

### Résumé :

*Savoir communiquer est une qualité que tout cadre devrait maîtriser. En effet, le recours à ce talent est très fréquent pour celui qui doit assumer un minimum de responsabilités. Que ce soit à l'écrit ou à l'oral, communiquer est la base de toute relation. Dès lors, une bonne communication s'avère essentielle.*

*Dans cet article, nous nous intéressons à la place des techniques de communication dans le monde du travail. Pour ce faire, nous allons insister sur l'importance des langues qui sont indissociablement liées aux situations de travail car sans communication il est impossible de faire fonctionner un collectif, d'accomplir les tâches nécessaires d'organisation et d'y créer et maintenir un lien social. Chaque communauté de pratique a ainsi un usage d'une langue spécifique et chaque nouvelle personne intégrant ce groupe devra apprendre à manier les divers codes en vigueur.*

**Mots clés :** Techniques de communication, langues, outils de communication, situation professionnelle, citoyen communicant, monde du travail.

### Abstract

*Knowing how to communicate is a quality that every executive should master. Indeed, the use of this talent is very frequent for those who most assume a minimum of responsibilities. Whether in writing or orally, communication is the basis of any relationship. Therefore, good communication is essential.*

*In this article, we are interested in the place of communication techniques in the word of work. To do this, we are going to insist on the importance of languages which are inseparably linked to work situations because without communication it is impossible to make a collective work, to accomplish the necessary organizational tasks and to create and maintain a social link. Each community of practice thus has a use of a specific language and each new person joining this group will have to learn to handle the various codes in force.*

**Keywords :** Communication techniques, specialty languages, communication tools, professional situation, communicating citizen.

## **Introduction**

La communication est l'ensemble des stratégies mises en place, par une personne ou un groupe de personnes, pour échanger des ressources et des représentations avec d'autres. Pour atteindre un objectif précis, plusieurs et différents éléments et stratégies de communications sont obligatoires et essentiels. Ainsi pour avoir une signification complète d'un message, il est utile de prendre en compte toutes les compétences de la communication.

Je vais tenter d'élucider le rapport existant entre l'argumentation et la communication tout en focalisant l'intérêt sur les techniques de communication/argumentatives et sur les langues et en présentant un cas pratique de ce genre de communication dans un domaine spécifique, celui de l'ingénierie en Tunisie.

L'article se centre d'abord sur la place des techniques de communication dans le monde du travail.

Il insiste par la suite sur l'utilité et l'importance des langues dans le monde du travail.

## **1. L'importance des techniques de communication dans le monde du travail**

Les techniques de communications sont des méthodes utilisées par un communicateur, un orateur ou un auditeur pour améliorer l'efficacité et la portée de chaque conversation ou interaction.

Les mots « techniques de communication » et « communication » existent depuis l'antiquité. Et en parlant de ces termes, on parle d'une interaction d'esprits, de dialogue entre deux ou plusieurs interlocuteurs pour prouver mutuellement l'un pour l'autre la vérité ou la fausseté de telle ou telle idée ou opinion.

En effet, tout est communication. Paul Watzlawick affirme qu'« on ne peut pas ne pas communiquer ». La communication a une grande importance dans toute société, c'est une nécessité. Elle est donc vitale et fait partie de notre quotidien.

Pour convaincre et communiquer on doit maîtriser les techniques de communications. Mais quelles sont ces techniques ?

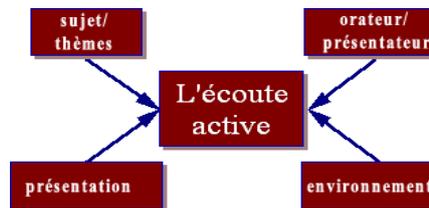
### **1.1. Les différentes techniques de communication**

Généralement, les techniques de communication énumérées et présentées par la majorité sont quatre :

- La première technique est l'écoute active qui présente l'une des bases des techniques de communication interpersonnelle. C'est l'action de se concentrer sur ce que vous écoutez en groupe ou en dialoguant, afin de bien comprendre ce qui est dit.

Lors de l'écoute du message, il faut identifier la structure du message, repérer les points clés, distinguer les faits et les opinions, être attentif au contenu émotionnel, prendre note mentalement des points à clarifier, associer les mots utilisés à des choses familières et résumer intérieurement le message.

L'écoute permet de donner confiance à l'interlocuteur afin qu'il s'exprime ouvertement.



- La deuxième technique est le questionnement qui permet de se connaître, d'explorer une situation, d'obtenir des informations, d'approfondir certains points, de se préparer à agir. C'est une technique de communication très présente dans nos échanges qui consiste à poser des questions pour mieux comprendre l'interlocuteur. Ces questions sont délimitées qui impliquent des réponses précises qui permettent de faire le tour d'un sujet ou de recueillir à son propos les informations essentielles. On cite par exemple les questions ouvertes, les questions fermées, les questions orientées, les questions motivantes, les questions suggestives...

- La troisième technique est la reformulation qui vise à redire avec d'autres mots, d'une manière plus explicite ce qui vient d'être exprimé par une personne. Elle présente un instrument de l'écoute.

- La quatrième technique est la prise de parole pour exprimer un point de vue ou des sentiments. Elle favorise une diminution de l'anxiété personnelle et participe à l'évolution de la dynamique d'un groupe.

En fait, la communication s'appuie, de façon simplifiée, sur :

- la prise en compte des intérêts et des attitudes du récepteur
- la qualité de la relation établie : inter-relation, écoute, respect des rituels...
- la clarté du message, liée à la maîtrise des règles de l'expression orale ou écrite

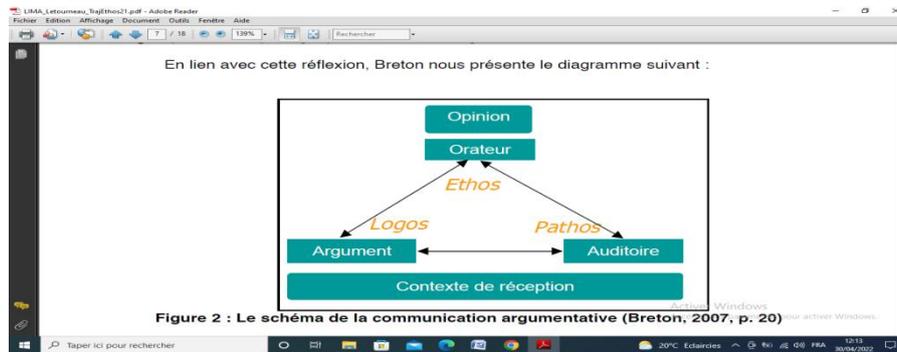
La qualité de la communication verbale et non verbale et de l'écoute de l'interlocuteur participent à l'efficacité de la communication.

Pour communiquer, il est indispensable d'être sensible à l'interlocuteur, ce qui signifie être à l'écoute (repérer les signes verbaux et non verbaux), s'écouter (autocontrôle), s'adapter (changer pour s'adapter aux besoins et attentes de l'interlocuteur), de s'affirmer, ce qui signifie que nous devons savoir ce que nous voulons dire, et surtout, ne pas dépasser certaines limites (on peut exprimer calmement nos sentiments) et d'articuler, c'est-à-dire maîtriser sa voix (débit, ton, diction, éviter les mots parasites)

## 1.2. Les stratégies argumentatives

La stratégie argumentative joue un grand rôle dans toute communication. Ainsi, la manière de présenter et d'annoncer une information est fondamentale pour être accepté par l'auditoire. C'est pourquoi on doit faire attention à tous les détails concernant l'auditoire, le lexique utilisé, les arguments, la clarté, la précision pour garantir l'adhésion du récepteur. On doit même faire attention à ce qui est verbal, non verbal et paraverbal.

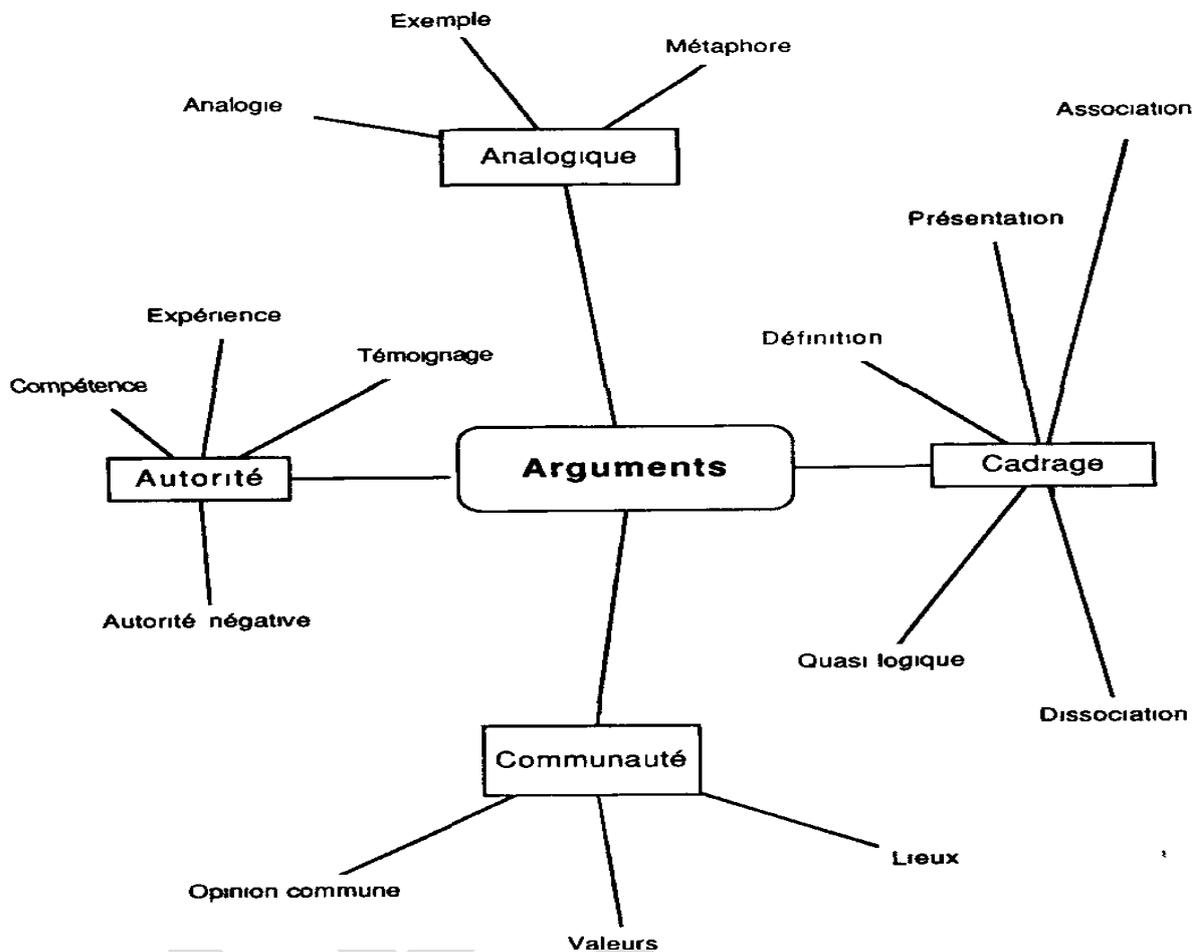
Argumenter, comme a dit Denise Geneletti Lafumez, « *c'est mettre en œuvre un raisonnement logique, dans une situation de communication précise, avec une intention claire et admise* »



Pour convaincre et communiquer, on doit opter pour des types d'arguments bien précis :

- Les arguments d'autorité : ce qui est émis dans ce cas est irréfutable (médecin, enseignant, Dieu, Bible, Coran, ...).
- Les arguments basés sur les présupposés communs, sur les topoi (ce sont des méthodes d'argumentation d'ordre logique, mais consubstantiel à la mise en discours), les proverbes, les maximes...
- Les lieux communs d'Aristote : les lieux de la définition (exprime l'essence de la chose), du genre (animal est le genre de l'homme), du propre (le rire et la pensée sont les propres de l'homme) et de l'accident (bonheur, justice, être blanc/noir)

Ces arguments permettent de trouver un point d'accord entre les deux pôles de la communication



Ce schéma de Philippe Breton intitulé « les familles d'arguments » récapitule ce que nous venons d'évoquer.

### 1.3.L'importance des techniques de communication dans le monde du travail

La maîtrise des techniques de communication joue un rôle fondamental dans toutes les facettes de l'entreprise. Il est donc très important que la communication interne au sein de chaque organisation ainsi que les compétences de communication de l'équipe soient efficaces. Ces techniques nous assurent bien évidemment d'atteindre les objectifs suivants :

- Faire passer une information une connaissance ou une émotion.
- Créer une norme commune pour se comprendre.
- En outre elles jouent un rôle fondamental dans la conception du projet, en assurant les possibilités de propager l'idée du projet, de créer une dynamique d'échange d'idées autour des actions à proposer et enfin de renforcer le consensus autour de l'idée.

Les chefs d'entreprise doivent favoriser un climat positif et encourageant en mettant en place une communication interne efficace. C'est pourquoi il faut choisir et opter pour une bonne stratégie de communication. Tout d'abord de la part du directeur et de l'administration qui doivent informer les collaborateurs sur les différents événements de projets de l'entreprise et qui doivent faire passer l'information convenablement. Ensuite, de la part des employés qui doivent communiquer et exprimer leurs réclamations et attentes.

Ainsi, une communication efficace peut créer une équipe solide, ce qui permet d'améliorer l'esprit d'équipe et de la productivité, et d'augmenter l'engagement des employés et par la suite ça permet de diminuer les problèmes et de les résoudre s'il y en a. Savoir communiquer c'est d'abord communiquer au bon moment, trouver la bonne occasion pour parler à l'autre et faire en sorte qu'il soit réceptif et ici les techniques de communications s'interfèrent. En fait, les techniques de communication sont des méthodes utilisées pour transmettre efficacement un message, aussi bien en communication orale ou qu'en communication écrite.

La communication joue un rôle fondamental pour assurer la coordination entre les acteurs concernés, faciliter les échanges et garantir la cohérence des interventions. Dans ce contexte où l'information est essentielle, une communication erronée et des canaux de communication inappropriés peuvent avoir de grandes conséquences sur votre travail et coûter cher à votre entreprise. C'est donc dans l'intérêt de chaque acteur et celui de l'entreprise en général, d'appliquer les bonnes techniques de communication avec les bons outils de communication. On trouve aussi d'autres avantages où réside l'importance de ces techniques tel que la prévention et l'apaisement des tensions, le gain du temps, la motivation des équipes et le développement d'une intelligence collective.

Et parmi les stratégies de communication on cite la maîtrise de plusieurs langues pour faciliter l'échange et pour garantir une bonne compréhension dans n'importe quelle situation et avec n'importe quelle langue. C'est pourquoi on va présenter maintenant l'importance des langues dans le monde du travail. Une bonne communication permet une fluidité et une efficacité dans le déroulement des projets, tout en prévenant certains problèmes « humains » qui peuvent en découler.

## **2. L'importance des langues dans le monde du travail**

D'après la définition de Larousse « *Une langue est un système évolutif de signes linguistiques, vocaux, graphiques ou gestuels, qui permettent la communication entre les individus.* »

C'est un instrument de communication selon lequel l'expérience humaine s'analyse, différemment dans chaque communauté, en unités douées d'un contenu sémantique et d'une expression phonique. Cette expression s'articule à son tour en unités distinctives et successives, les phonèmes, en nombre déterminé dans chaque langue, et dont la nature et les rapports mutuels diffèrent eux aussi d'une langue à l'autre

D'un point de vue général, langue et communication sont les deux facettes d'une même médaille. On ne peut pas donc parler de langue sans parler de visée communicationnelle.

La langue est considérée comme une compétence de base qui fait la différence entre les personnes de profils équivalents.

Aujourd'hui, la maîtrise de plusieurs langues étrangères est considérée comme indispensable pour de nombreuses entreprises. En effet, de plus en plus d'entreprises ont des contacts à l'international et la demande de candidats multilingues est élevée. C'est pourquoi, les nouveaux recrutés et surtout ceux qui cherchent des meilleures opportunités dans leurs carrières professionnelles, doivent prendre en considération l'apprentissage de langues étrangères.

Les langues présentent donc un atout essentiel dans le monde de travail, elles sont davantage recherchées qu'autrefois et la demande de compétences linguistiques et communicationnelles est en constante augmentation sur le marché du travail. D'où l'apprentissage d'une langue vivante est donc une véritable garantie pour être employé et permet de se démarquer auprès des recruteurs.

Les demandeurs d'emploi peuvent se démarquer grâce à la maîtrise de plusieurs langues : sur deux cv identiques au niveau des compétences, celui qui maîtrisera plusieurs langues aura beaucoup plus de chances d'obtenir le poste en question. La connaissance de plusieurs langues étrangères s'avère donc un atout décisif. Elle témoigne d'une ouverture d'esprit, d'une familiarité avec des cultures différentes, qualités intuitivement perçues comme la garantie d'une bonne intégration au sein d'une équipe, sans oublier bien évidemment, la maîtrise et l'usage des techniques de communication.

L'objectif de la communication au travail est d'établir une bonne relation avec ses supérieurs, ses collègues et ses clients, de travailler le plus efficacement possible avec son équipe et, naturellement, d'exposer au mieux ses compétences d'expert d'où Cette vie professionnelle nécessite des techniques de communication aussi bien des langues.

Selon l'étude, 73% des recruteurs écartent des candidats à cause de leurs lacunes à l'écrit en français, et 80% pour des difficultés à l'oral. À l'inverse, seul un tiers des recruteurs bloque une candidature en raison de faiblesses en anglais.

L'importance du français dans le monde professionnel s'est même accrue depuis la crise sanitaire pour neuf employeurs sur dix. Avec l'essor du télétravail, les échanges électroniques, SMS, mail ou messagerie internes sont très utilisés et les fautes sont plus visibles. L'aisance orale pour animer une présentation ou présenter un projet est également de plus en plus recherchée par les recruteurs.

Les entreprises accordent donc plus de vigilance que jamais au niveau de langue de leurs collaborateurs.

### **3- L'importance des langues et des techniques de communication pour l'ingénieur tunisien**

Pour être ingénieur, il faut maîtriser des notions de mathématiques, de physique, de chimie... mais aussi de français et de communication. À l'oral comme à l'écrit, les ingénieurs doivent savoir s'exprimer clairement et adéquatement. Il est indispensable donc pour l'ingénieur d'avoir des « soft skills » comme les techniques de communication et la maîtrise des langues étrangères et il est important de soigner le message dans toute sa globalité que ce soit un e-mail, simple mémo, rapport écrit, courrier... Il faut perfectionner l'orthographe, la grammaire et la conjugaison en évitant les fautes usuelles.

*Prenons l'exemple de l'ingénieur à l'Ecole Nationale d'Ingénieurs de Monastir (l'ENIM).*

Tout d'abord, il faut préciser qu'on a affaire à des étudiants qui ont réussi le concours national d'entrée aux cycles de formations d'ingénieurs après deux ans d'études supérieures dans un institut préparatoire aux Etudes d'Ingénieurs. Ces étudiants/élèves ingénieurs suivent leur enseignement de spécialité exclusivement en français. Mais il faut préciser que le français est une matière qui fait partie du module transversal. Quant à l'enseignement de la Langue française proprement dite, l'unité d'enseignement « Techniques de communication » est enseignée au cours du deuxième semestre de la première année du tronc commun et du premier semestre de la deuxième année, à raison de 15 heures par an, donc ça fait 30 heures de français dans tout le cursus du futur ingénieur sur un total de 2250 heures d'enseignement.

L'enseignement du français à ce public spécialisé devrait être perçu dans une perspective fonctionnelle et utilitaire et favoriser par conséquent une « motivation instrumentale liée à des besoins de type relationnel, technique, ou professionnel » comme l'a signalé Martinez en 1996. Mais, malheureusement ce qui se passe est tout à fait le contraire. Dès lors, les contenus enseignés dans le module « techniques de communication », bien qu'ils soient axés sur le développement de quelques savoir-faire linguistiques orientés vers le monde de l'entreprise, demeurent très généraux et ne développent pas de vraies compétences langagières en rapport avec le domaine de la spécialité, car ils ne sont pas en rapport avec les besoins dictés par le contexte professionnel des futurs ingénieurs. D'ailleurs, dans le cadre de ce module, on enseigne le même contenu à toutes les spécialités aussi bien à l'ENIM qu'à l'ENIS (école nationale d'ingénieurs de Sfax).

Pour améliorer le niveau des étudiants, l'ENIM a intégré le Projet Voltaire dans le programme de formation pour tous les étudiants de la 1<sup>ère</sup> année dans toutes les spécialités. Cette intégration constitue une importante opportunité d'améliorer leur niveau d'orthographe. Le projet voltaire est un programme d'orthographe française en ligne, qui englobe des règles de grammaire, de conjugaison et de lexique. L'apprentissage se déroule en dix niveaux classés dans un ordre croissant de difficulté en passant par des modules de révisions intermédiaires sous forme de tests de validation des niveaux 5 à 7, des niveaux 8 à 10 et une validation finale pour arriver à un test afin de tester les acquis après l'entraînement effectué. La charge horaire moyenne allouée à cet entraînement est autour de dix heures.



Ce service d'entraînement en ligne en orthographe et en expression est simple, ludique et efficace. Il réagit avec chaque candidat, autrement dit ce ne sont pas les mêmes phrases proposées pour tout le monde, ça dépend du niveau de chacun et des fautes commises tout au long de l'entraînement. Comme s'il s'agit d'une autoformation car avec la réponse donnée s'affiche la correction avec la règle et ici vient le rôle de l'apprenant qui doit préparer sa propre fiche pour résumer et noter toutes les règles à apprendre.

Pour mettre en relief le degré d'importance de cette langue pour l'ingénieur tunisien, on a fait une enquête en posant la question sur l'importance de la langue française dans la formation des ingénieurs. Sur 150 étudiants de l'ENIM (sujets témoins), 90% considèrent que la maîtrise du français permet d'une part, une meilleure compréhension de la spécialité et d'autre part, une plus grande aisance lors des examens écrits et de la rédaction des rapports de stage et des mémoires de fin d'études.

De ce qui précède, on constate que la langue française a un statut privilégié, celui de langue d'enseignement de spécialité. Pour ce faire, plusieurs mesures doivent être prises. Tout d'abord, il faut intégrer une unité d'enseignement de « français de spécialité » dans les plans d'étude de la formation d'ingénieurs. Ensuite, il faut augmenter la charge horaire consacrée à l'enseignement du français. Enfin, il faut créer un département de langues dans les écoles d'ingénieurs.

### **Conclusion**

Dans ce travail, nous avons essayé de mettre en relief et d'insister sur l'importance de l'apprentissage des langues de spécialité et des techniques de communication afin de bien former les étudiants, à savoir les futurs ingénieurs, juristes, manager, pour affronter le monde du travail et pour devenir de vrais professionnels.

### Références bibliographiques

- Bautier, Roger, *De la Rhétorique à la communication*, Grenoble: PUG, 1994.
- Breton, Philippe, « *Les différents registres de la communication.* », in *L'argumentation dans la Communication*. Ed. Repères.
- Champagne, Claudette *L'Argumentation et la communication*, mai 2004.
- CICUREL, Francine & DOURY, Marianne. (2001). *Interactions et discours professionnels: usages et transmission*. Paris : Presses Sorbonne Nouvelle.
- Elimam, A. (2011), *Le français médium d'enseignement (FME) pour non natifs : entre apports de la recherche linguistique et besoins*. ELA, 161, pp79-98.
- Esnault, E. (1992). *De l'enseignement supérieur à l'emploi*. Paris : Editions de l'OCDE.
- GALISSON, René et COSTE, Daniel. (1976). *Dictionnaire de didactique des langues*. Paris, Hachette.
- GAUTIER, Laurent. (2014). *Des langues de spécialité à la communication spécialisée: un nouveau paradigme de recherche à l'intersection entre sciences du langage, info-com et sciences cognitives? Etudes Interdisciplinaires en Sciences humaines, Collège Doctoral Francophone Régional d'Europe Centrale et Orientale en Sciences Humaines(CODFREURCOR), 1, pp.225-245.*
- LERAT, Pierre. (1995). *Les langues spécialisées*. Paris, PUF.
- LERAT, Pierre. (2016). *Langue et technique*. Préface by Alain Rey. (Collection Vertige de la langue). Paris: Hermann.
- Miège, Bernard, *La pensée communicationnelle*. Paris. PUG., 1995
- MERCELOT, Gérard. (2006). *Négociations commerciales et objectifs spécifiques. De la description à l'enseignement des interactions orales professionnelles*. Bern: Peter Lang.
- Plantin, Ch., *Essais sur l'argumentation, introduction à l'étude linguistique de la parole argumentative*. Ed. Kimé, 1990.