

Techniques d'accueil • Exercices

La communication

Partie 2



Compétence exercée: C1 • Communiquer

Chers étudiants,

L'école nous demande de vous transmettre des documents afin de ne pas perdre le rythme scolaire pendant les quelques semaines où les cours sont suspendus. Voici l'envoi n°3!

Lors du premier envoi, j'ai demandé de terminer votre affiche illustrant le profil d'un agent d'accueil. J'espère que vous avez, toutes et tous, trouvé l'inspiration!

Pour ce 3^e envoi, vous trouverez ci-dessous quelques exercices sur la communication. Vous remarquerez une évidente ressemblance avec l'évaluation réalisée en classe! C'est normal, c'est le but!

Suivez bien les consignes et en cas de problème, vous pouvez me poser vos questions par mail à prof.wetterene@outlook.com.

Bon travail et à bientôt,

M. Wetterene

Le sens hiérarchique et la transmission du message

Découvre les situations décrites ci-dessous et coche les cases adéquates.

Situation n°1



Un Directeur réunit ses collaborateurs/employés pour donner de nouvelles consignes.

Sens hiérarchique:

Ascendant Descendant Horizontal

Transmission:

- Unilatérale 1 récepteur
- Unilatérale plusieurs récepteurs
- Bilatérale
- Intercommunication

Situation n°2



Une secrétaire transmet des informations à son Directeur.

Sens hiérarchique:

Ascendant Descendant Horizontal

Transmission:

- Unilatérale 1 récepteur
- Unilatérale plusieurs récepteurs
- Bilatérale
- Intercommunication

Situation n°3



Un père explique à son fils la bonne manière pour pêcher.

Sens hiérarchique:

Ascendant Descendant Horizontal

Transmission:

- Unilatérale 1 récepteur
- Unilatérale plusieurs récepteurs
- Bilatérale
- Intercommunication

Situation n°4



À la fin du confinement, des amis se réunissent et discutent autour d'un barbecue.

Sens hiérarchique:

- Ascendant Descendant Horizontal

Transmission:

- Unilatérale 1 récepteur
 Unilatérale plusieurs récepteurs
 Bilatérale
 Intercommunication

Situation n°5



Au cours d'informatique, Simon aide Julie pour réaliser l'enregistrement d'un document.

Sens hiérarchique:

- Ascendant Descendant Horizontal

Transmission:

- Unilatérale 1 récepteur
 Unilatérale plusieurs récepteurs
 Bilatérale
 Intercommunication

Situation n°6



Dans un hôpital, un patient pose de questions concernant son opération à son chirurgien.

Sens hiérarchique:

- Ascendant Descendant Horizontal

Transmission:

- Unilatérale 1 récepteur
 Unilatérale plusieurs récepteurs
 Bilatérale
 Intercommunication

Pour chaque situation, justifie tes réponses.

Situation n°1

Situation n°2

Situation n°3

Situation n°4

Situation n°5

Situation n°6

Le contenu du message

Observe le dialogue suivant.

Meubles Belot, bonjour! Julie à votre service. Que puis-je faire pour vous?



Bonjour Madame, je suis Lucien Dejan de la société Sobeltax. Notre société est basée à Dampremy, pas à Ghlin. Ne pas confondre avec Sobeltra. J'ai longuement feuilleté votre catalogue car mon patron recherche un bon fauteuil de bureau. Vous comprenez, il est jeune! Seulement 40 ans et souffre déjà du dos. Pouvez-vous me renseigner sur les prix?

Indique la partie essentielle du message.

Les niveaux de langage

Indique à côté de chacune des phrases son niveau de langage.

Phrases	Langage
Je suis désolée, mais Monsieur Durant sera absent toute l'après-midi	
J'en ai marre, il y a encore un "gugusse" qui m'a piqué ma place!	
Je suis persuadé(e) qu'il va me demander de faire des heures supplémentaires.	
Y en a ras la casquette du taf!	
Très chère amie, je suis profondément affligé de n'avoir pu répondre favorablement à votre invitation.	

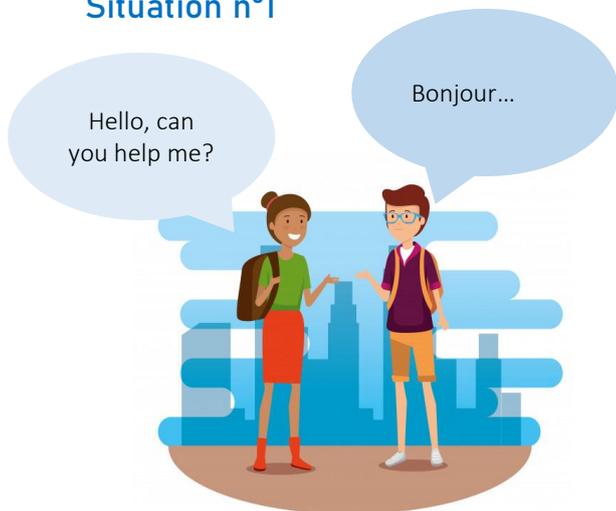
Associe chaque caractéristique à son niveau de langage.

Caractéristiques	Langage
Expression correcte	
Phrases inachevées	
Bonne connaissance de la langue	
Emploi d'onomatopées	
Sans recherche d'effets littéraires	

Les freins à la communication

Découvre les situations suivantes. Ensuite, retrouve les différents freins à la communication et indique ta réponse dans la bulle.

Situation n°1



Situation n°2

En Direct pour le JT!



Situation n°3



Le langage non verbal

Lis le texte ci-dessous.

Apprenez à décoder le langage du corps • Raphaële GRANGER

La communication non verbale a une grande influence sur nos relations avec autrui. Si nos paroles ont un impact certain, notre gestuelle, notre attitude, notre regard en disent bien plus que les mots. Comment décoder ces éléments non verbaux? Comment les utiliser pour mieux communiquer?

Ne vous êtes-vous jamais demandé pourquoi, sans avoir jamais rencontré votre interlocuteur auparavant, le courant est passé (ou pas !) dès les premières minutes de votre entrevue ? Des expressions de la vie courante illustrent d'ailleurs à merveille cette communication non verbale : « on est sur la même longueur d'onde », « je ne peux pas le voir », « je ne peux pas le sentir »... ne sont-ce là que des mots ?

La puissance du non verbal est reconnue et utilisée par les grands communicateurs. Cette façon de communiquer permet de s'adresser à toutes les zones du cerveau de son interlocuteur. Le résultat est une meilleure efficacité de son message.

Qu'est-ce que la communication non verbale?

En matière de communication, il y a les mots - appris, compris, maîtrisés, choisis - énoncés consciemment, et il y a tout ce

qui habille et anime ces mots: le non verbal composé de nombreux éléments - conscients ou non. Ce langage a priori anodin parle pourtant bien plus que nos simples mots.

La communication non verbale englobe ainsi tout ce qui a trait au langage corporel agissant comme vecteur inconscient de nos émotions: postures, style, gestuelle, mimiques, intonation, micro expressions faciales, contacts physiques, mouvements, etc. Ces éléments traduisent nos profonds ressentis face à une situation, notamment lorsque l'on interagit avec autrui et peuvent parfois nous desservir, discréditer une allocution pourtant bien rédigée et préparée, voire tout simplement nous trahir.

Lors d'une interaction avec autrui, les mots que nous employons ne représentent que 5% environ des informations entendues par notre interlocuteur. Environ 40% de son ressenti face à notre intervention est transmis par l'intonation de notre voix. La grande majorité de notre message est ainsi véhiculée par notre langage corporel. C'est dire l'importance de connaître les éléments du non verbal, savoir les décrypter et surtout les maîtriser !



Il est essentiel de parfaitement maîtriser ces éléments lors d'une prise de parole en public, par exemple, ou encore dans le cadre d'une négociation où le non verbal apportera de précieuses informations à celui qui sait observer finement.

Décoder les éléments du non verbal

Posture, élocution, ton de la voix, gestuelle, regard... sont des éléments a priori anodins qui en disent pourtant bien plus long sur nos intentions réelles et nos émotions. Décryptage rapide de la synergologie ou langage non verbal.

La voix

Il s'agit du premier vecteur de nos mots. Sans même voir la personne qui nous parle, nous sommes capables de dire si cette dernière est nerveuse, détendue, si elle sourit, etc.

Les éléments caractérisant la voix sont les suivants :

- le timbre : variant de très grave à très aigu, il est propre à chaque individu.
- le volume : niveau sonore à adapter en fonction du contexte et de l'auditoire (1 ou plusieurs personnes, interaction amicale ou prise de parole en public, etc.). Une voix difficilement audible ou n'atteignant pas tout un auditoire renverra un sentiment de non-maîtrise du sujet, de malaise ou de doute quant à l'orateur.
- le débit : il s'agit de la vitesse à laquelle nous parlons. Prêtez une attention toute particulière à votre débit si vous devez parler en public, car il est courant de

parler - beaucoup - trop vite dès lors que l'on s'exprime devant une assemblée, dénotant ainsi une certaine nervosité.

- l'intonation : le ton de la voix donne littéralement vie aux mots. C'est en quelque sorte la mélodie de nos discours. Il est important de moduler le ton de votre voix afin de capter l'attention de votre/vos interlocuteurs, par exemple, ou bien réveiller un auditoire endormi.

La voix pourra se faire chaleureuse (écoute et empathie), plus froide (présentation de chiffres ou d'éléments purement techniques), ou bien encore puissante (allocution de rassemblement pour motiver), etc.

L'apparence physique

Si l'on a coutume de dire que l'habit ne fait pas le moine - ce qui est intrinsèquement vrai, il n'en demeure pas moins que notre apparence physique générale et vestimentaire véhicule de nombreux messages quant à notre personnalité. En outre, si vous êtes bien dans votre tenue, vous paraîtrez plus confiant et inspirerez ainsi davantage confiance à autrui. Inconsciemment, avant même que notre interlocuteur n'ait prononcé le moindre mot, notre cerveau analyse l'apparence globale de ce dernier. De nombreuses personnes s'arrêteront à cette première impression sans chercher à en savoir davantage.

Les couleurs que nous portons en disent également beaucoup sur notre état d'esprit et notre personnalité.



Posture et gestuelle

Vos mouvements ainsi que la façon dont vous les faites, sont des indicateurs forts de ce que vous ressentez intérieurement et de vos intentions réelles. Face à face, côte à côte, assis, debout, etc. votre position face à votre interlocuteur détermine également votre rapport à ce dernier.

La position générale de votre corps, l'inclinaison de votre tête, la façon dont vous vous positionnez face à un interlocuteur envoient des messages inconscients à ce dernier : êtes-vous une quelconque menace pour lui ? Dégagez-vous chaleur et bienveillance ou bien au contraire hostilité et agressivité ? Assis face à votre interlocuteur, avez-vous le haut du corps penché vers ce dernier ou bien plutôt bien calé contre le dossier de votre fauteuil et plutôt en retrait ? Croisez-vous les jambes ? Où sont vos mains et que font-elles ?

Sans même un mot prononcé, nous sommes capables de lire diverses informations à travers l'attitude de notre interlocuteur.

Dos droit, pieds bien ancrés dans le sol, mains contrôlées, regard non fuyant... sont autant d'éléments projetant confiance en soi, solidité et force, un certain charisme.

Dos courbé vers l'avant, regard fuyant, mains constamment torturées marquent, au contraire, une puissante impression de timidité, malaise, manque de confiance en soi, nervosité, etc.

Bras ou jambes croisés dénotent une attitude fermée.



L'ampleur et la réalisation de vos mouvements marquent votre état : détendu, anxieux, chaleureux, hostile, menaçant, ouvert, fermé... Chacun de vos gestes est inconsciemment interprété par votre interlocuteur et peut déterminer l'issue d'une négociation, par exemple, ou totalement discréditer l'intervention de quelqu'un.

Passer sa main dans ses cheveux, se frotter le nez, la bouche ou le menton sont autant d'éléments qui peuvent trahir un mensonge ou une grande anxiété. De même que des mouvements saccadés ou rapides. Au contraire, des mouvements amples, maîtrisés et lents sont des signes de confiance en soi et d'aise.

Parmi les gestes marquants, on peut citer la poignée de main, plus ou moins molle, plus ou moins appuyée ; l'index accusateur ou simplement indicateur ; le hochement de tête indiquant acquiescement, etc.

Le regard

Ne dit-on pas qu'il est le miroir de l'âme ? Au-delà de cette formule, le regard renvoie un maximum d'informations à celui qui sait le décrypter. Un contact visuel suffit parfois à donner la réponse à une question. L'intensité de ce dernier peut mettre à l'aise la personne vers qui il est tourné ou bien, au contraire, la mettre mal à l'aise, voire la déstabiliser ou l'effrayer.

Le regard peut être présent, appuyé, fixe, instable, fuyant, tourné vers le haut ou plutôt vers le sol, droit ou bien distrait et envoyer différentes informations : domination, manipulation, fuite, anxiété, agacement, ennui, colère, chaleur, bienveillance, etc.

Prenez soin de regarder votre/vos interlocuteur.s dans les yeux sans être toutefois trop insistant, ce qui aurait comme conséquence de mettre de.s dernier.s mal à l'aise.

Langage du corps

Les expressions faciales

Un sourcil qui se relève, le coin de la bouche qui frétille, l'œil qui frise, le front qui se plisse, les lèvres qui se crispent... Certaines expressions faciales mues de manière totalement involontaire par nos muscles et reconnues de tous sont aisément repérables. D'autres, nettement plus subtiles, mais tout aussi involontaires, passant inaperçues pour la plupart d'entre nous, laissent toutefois transparaître de précieuses informations. On les appelle les micro-expressions. Ces dernières, mises en valeur par Paul Ekman - psychologue américain spécialisé dans l'étude des émotions - sont universelles, extrêmement furtives (moins d'une demi-seconde) et l'expression de l'une de nos 7 émotions (joie, tristesse, peur, colère, dégoût, surprise, mépris).

Si les premières sont aisées à interpréter, les secondes demandent une connaissance élargie et un entraînement certain avant d'espérer pouvoir s'en servir de repères. Dilatation des pupilles, clignement à peine perceptible des yeux, bouche qui s'entrouvre... les micro-expressions sont imperceptibles pour un œil non averti et pourtant très parlantes. A ce propos, les mentalistes, notamment, maîtrisent - entre autres - cet art à merveille, bluffant souvent

l'assistance qui reste médusée face à tant de pouvoir.

L'espace et la distance

La distance

Edward Twitchell Hall - anthropologue américain spécialiste de l'interculturel du début du XX^e siècle - a mis au jour 4 zones, variant selon les us et coutumes:

- intime : zone hautement émotionnelle allant de 15cm à 45 cm, c'est la distance séparant 2 membres d'une même famille, par exemple ou extrêmement proches, dont les liens sont émotionnellement forts (contacts physiques, chuchotements, etc.). Les dialogues ne sont pas perceptibles par une personne hors de la zone. On la nomme parfois distance du secret.
- personnelle : de 45cm à 1,20m, on la nomme zone affective. Les liens sont émotionnellement moins intenses, mais suffisamment pour titiller l'affect. C'est la distance pour une discussion particulière, par exemple, entre 2 personnes qui se connaissent bien (ami.e.s). Les dialogues sont audibles tout en restant relativement feutrés. On la qualifie de distance de la confiance.
- sociale : 1,20m à 3,60m, c'est la zone de sociabilisation avec des interactions entre individus se connaissant ou se côtoyant régulièrement (connaissances, collègues de travail, etc.). La voix se porte et se fait entendre sans effort.

- publique : ni contacts physiques, ni interactions directes, il s'agit de la distance existant entre une personne et un groupe d'individus (conférencier face à son auditoire, par exemple).



L'espace

La façon dont vous occupez l'espace détermine votre position par rapport à votre/vos interlocuteur.s. Une personne influente sera à l'aise en tous lieux, occupera tout l'espace dont elle dispose, réduisant et/ou augmentant la distance entre elle et son/ses interlocuteur.s au gré de son discours, faisant tantôt preuve de domination (distance réduite), tantôt de recul (prise de distance accentuée). Cette occupation de l'espace marque leur charisme et joue en faveur de leur force de persuasion.

www.manager-go.com

Réponds, sur une feuille de bloc, aux questions ci-dessous à l'aide du texte précédent.

1. Que peut produire l'intensité du regard sur votre récepteur?
2. Cite 5 éléments du non verbal.
3. Quelle importance a notre apparence physique générale et vestimentaire sur les autres? Explique avec tes mots
4. Que vont indiquer nos mouvements dans une communication (posture et gestuelle)? Explique avec tes mots.
5. Lorsque nous communiquons, nos mots représentent 5 % de la transmission du message. Par conséquent, notre langage non verbal représente... Donne le pourcentage.
6. Lors d'une interaction avec autrui, notre message peut être trahi par notre langage non verbal. Cette affirmation est-elle vraie? Justifie ta réponse.
7. Cite 3 expressions faciales et explique, avec tes mots, l'importance qu'elles ont sur notre communication.