

ATHÉNÉE ROYAL THOMAS EDISON MOUSCRON

Les notions de communication professionnelle

Secrétariat – Dactylo - Bureautique

M. Keirsbilck



1.1 DÉFINITION ET PROCESSUS DE LA COMMUNICATION

La situation de communication peut se représenter très simplement:



Dessin 1

1. Qui est l'auteur de la communication?

.....

2. A qui cette communication est-elle destinée?

.....

3. Comment est transmise la communication?

.....

4. Quel est le message?

.....

.....

5. Que se passe-t-il en retour?

.....

6. Dans quel but téléphone Monsieur Masure?

.....

.....

QUI?

Emetteur

Emetteur: source de l'information,
du message

Indique le nom de
l'émetteur:

.....

DIT QUOI?

Message

Message: contenu de la com-
munication

Indique le message:

.....

.....

PAR QUEL MOYEN?

Canal

Canal: voie de circulation du
message

Indique le canal:

.....

*A QUI?***Récepteur**

Récepteur: destinataire du message

Indique le nom du récepteur:

*AVEC QUEL EFFET?***Impact**

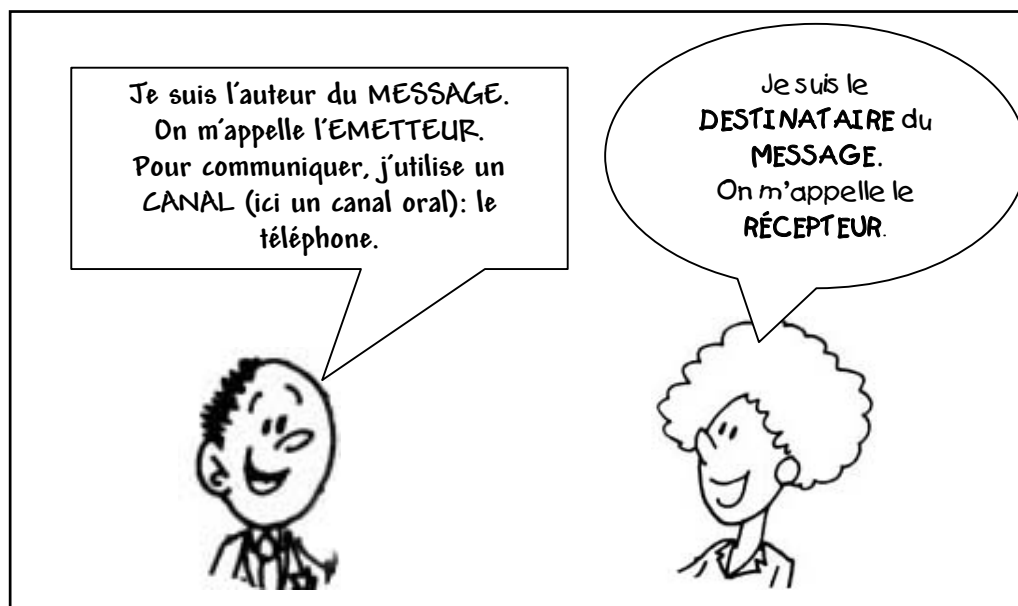
Impact: effet produit par le message, sur le destinataire

Indique l'impact:

*POURQUOI?***Objectif**

Objectif: but visé par l'émetteur du message

Indique l'objectif:



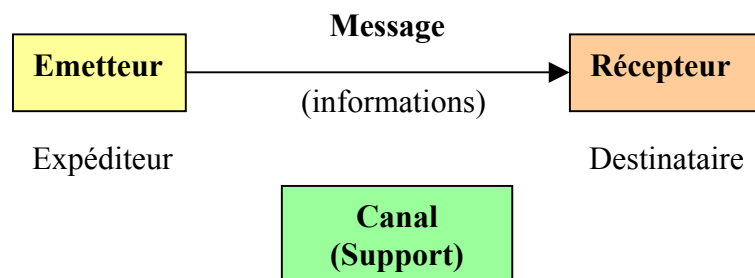
ESSENTIEL



Communiquer, c'est transmettre ou échanger, soit oralement, soit par écrit, un message c'est-à-dire des informations.

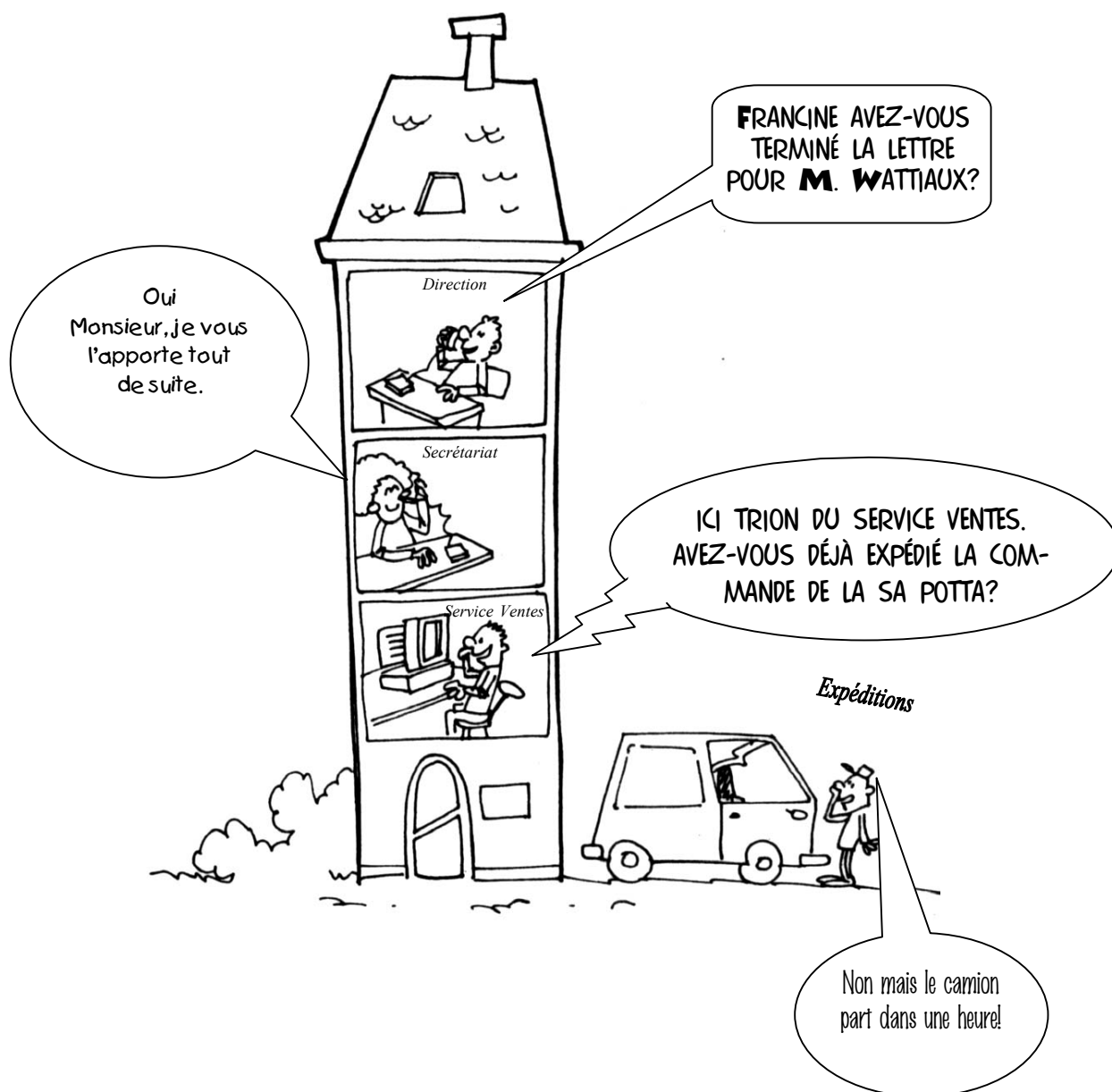
La communication met en relation au moins deux personnes: - l'émetteur,
- le récepteur.

Schéma de fonctionnement



1.2 ENTREPRISE ET COMMUNICATION

1.2.1 COMMUNICATION INTERNE



1. Qui sont les émetteurs?

-
-

2. Qui sont les récepteurs?

-
-

3. Quels sont les messages?

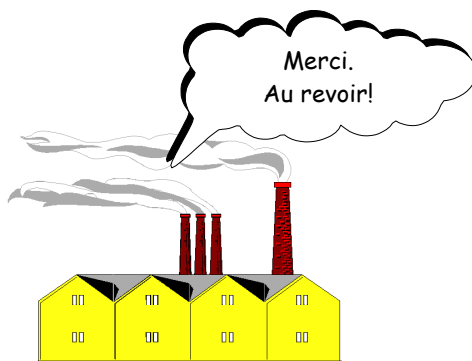
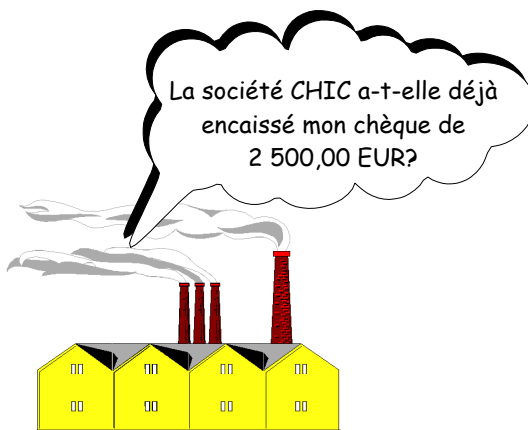
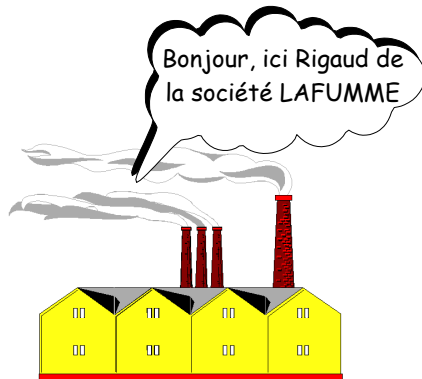
-
-

4. Dans quels lieux se déroulent les communications?

-
-

→ Les communications se déroulent l'entreprise. Il s'agit donc d'une communication **INTERNE**.

1.2.2 COMMUNICATION EXTERNE



1. Qui est l'émetteur?

.....

2. Qui est le récepteur?

.....

3. Quel est le message?

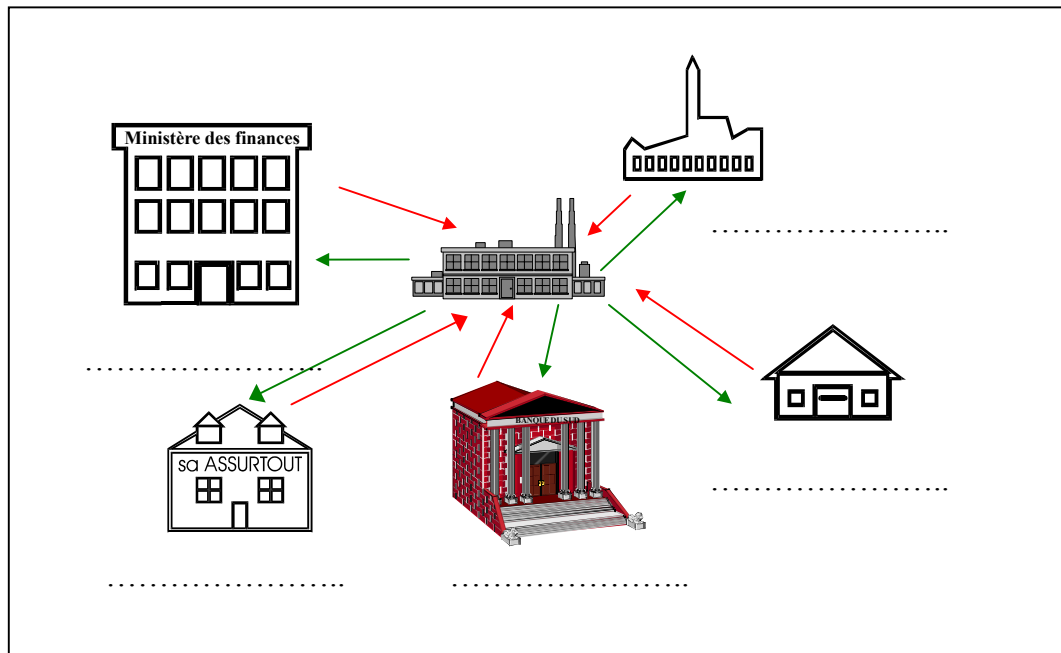
.....

4. Dans quels lieux se déroule la communication?

.....

→ Il s'agit donc d'une communication **EXTERNE**.

Observe les dessins ci-dessous et recherche d'autres partenaires avec lesquels l'entreprise communique. Indique les noms.



1.2.3 ESSENTIEL



L'entreprise communique avec des partenaires extérieurs et avec l'ensemble de son personnel.

COMMUNICATION INTERNE	COMMUNICATION EXTERNE
Les messages sont échangés entre les personnes des différents services de l'entreprise.	Les messages vont de l'entreprise vers l'extérieur ou arrivent de l'extérieur. Les interlocuteurs principaux sont: – les clients (commande, règlement, ...) – les fournisseurs (appel d'offres, commandes, factures, ...) – les administrations, – les banques, – les assurances, – le public (publicité, promotion, de produits, ...)

Tout échange suppose non seulement échange de biens, mais aussi échange d'informations.

Le travail s'organise autour de trois fonctions:

- **émettre** une information:
 - . créer un message (oral ou écrit);
 - . éditer un message (imprimer, reproduire);
- **transmettre** une information:
 - . diffuser un message écrit ou parlé;
- **recevoir et consulter** une information:
 - . stocker les messages reçus ou émis;
 - . consulter un document.

1.2.4 EXERCICES



Lis le document.

①

sa TROUVETOUT
rue des Pas Perdus 45
7860 LESSINES

☎ (068) 33 22 11
TVA BE765 879 987
RCT 206 412
BPO 000-0483415-78



Lessines ☐☐☐☐ 10-14

La Maison du Tennis
rue Pasteur 5
1050 BRUXELLES

vos références: HJ/mp/90
nos références: QT/LO/123

votre livraison du 5 octobre

Messieurs,

Votre livraison relative à notre commande n° 703 du 10 septembre nous est bien parvenue.

Cependant nous constatons que vous nous avez livré et facturé:

50 raquettes Junior, réf. 221 A

au lieu de

50 raquettes Senior, réf. 242 A.

Nous serions disposés à conserver les articles livrés par erreur à condition que vous nous les facturiez au même prix que les articles commandés, à savoir 48,34 EUR l'un au lieu de 52,06 EUR l'un.

Veuillez trouver ci-joint votre facture n° 5340 pour rectification.

Nous vous remercions de nous indiquer rapidement votre décision.

Recevez, Messieurs, nos salutations distinguées.

Quentin Thanghe
directeur commercial

pièce jointe: 1

-
- Qui est l'émetteur?

.....

- Qui est le récepteur?

.....

- Quel est le canal?

.....

- Quel est le message?

.....

- Quel est l'objectif?

.....

.....

- S'agit-il d'une communication interne ou externe?

.....

②

TEXTOUTLEUZE**X. FURIA**

Directeur commercial

Le 05 juin □□□□

Destinataires: - représentants,
- personnel du service
de facturation

Note de service n° 74Objet: ***rupture de stock***

A dater de ce jour, le stock de coton imprimé fleurs, référence DN647, est épuisé.

Cet article ne sera pas repris en fabrication.

Veuillez donc en informer les clients qui passeraient commande de cet article.

- Qui est l'émetteur?

.....

- Qui est le récepteur?

.....

- Quel est le canal?

.....

- Quel est le message?

.....

- Quel est l'objectif?

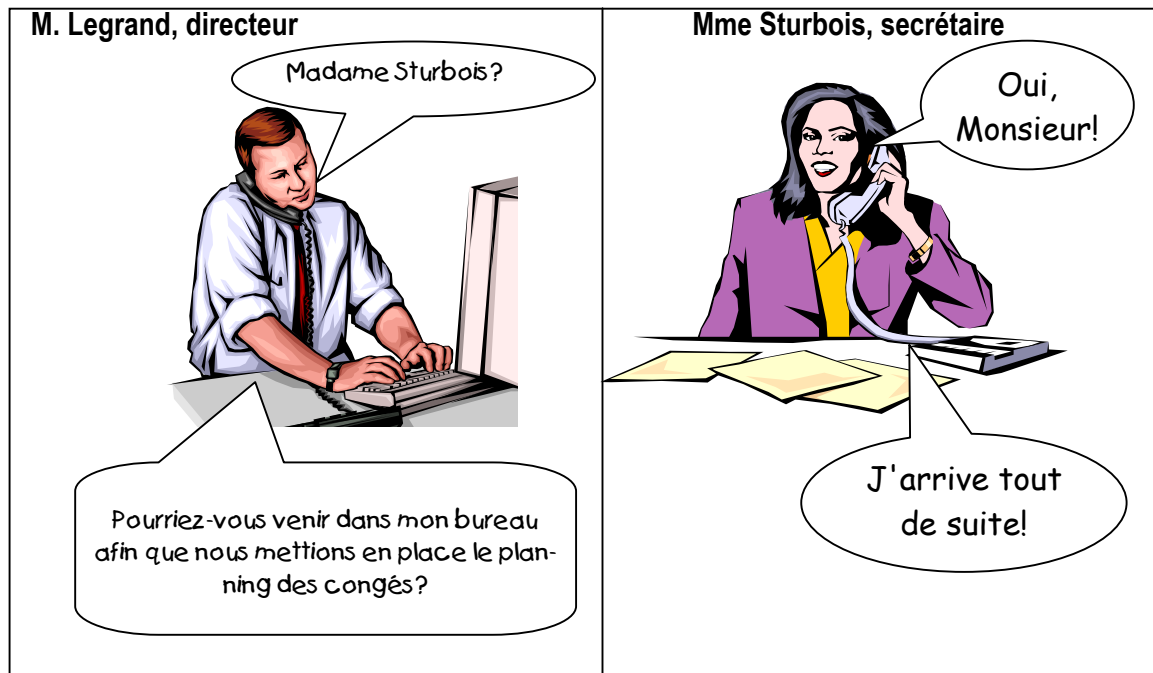
.....

.....

- S'agit-il d'une communication interne ou externe?

.....

③



- Qui est l'émetteur?

.....

- Qui est le récepteur?

.....

- Quel est le canal?

.....

- Quel est le message?

.....

.....

- Quel est l'objectif?

.....

- S'agit-il d'une communication interne ou externe?

.....

④

sa BUREAUVAC
Service du personnel

Le 05 avril □□□□

Le catalogue VACANPARADIS est arrivé!

Nous vous rappelons que cet organisme propose des séjours dans des centres de vacances avec possibilité de prise en charge partielle par le Comité d'Entreprise.

Pour consulter le catalogue s'adresser à:

Mme Louise Perron, secrétaire de direction

- Qui est l'émetteur?

.....

- Qui est le récepteur?

.....

- Quel est le canal?

.....

- Quel est le message?

.....

.....

.....

- Quel est l'objectif?

.....

- S'agit-il d'une communication interne ou externe?

.....

⑤ EXTRAIT D'UNE COMMUNICATION TELEPHONIQUE

- A: "Société Laflotte, bonjour
- B: Bonjour Madame, Monsieur Legrand des Ets VEAULAU.
Pouvez-vous me mettre en communication avec le service des ventes s'il vous plaît?
- A: *Certainement. Ne quittez pas, je vous mets en liaison avec le service demandé.*
- ...
- C: **Service des ventes, bonjour.**
- B: Bonjour Madame, Monsieur Legrand des Ets VEAULAU de Liège. Pouvez-vous de toute urgence me livrer 10 rames de papier format A4, 80 g, référence 5647?
- C: **Quel est votre numéro de client?**
- B: 10257
- C: **D'accord... Je vérifie tout de suite...**
- ...
- C: **Bien, je peux vous faire livrer dès demain. Cela vous convient-il?**
- B: Tout à fait. Je vous en remercie.
- C: **C'est noté. Vous pouvez compter sur nous.**
- B: Au revoir Madame.
- C: **Au revoir Monsieur"**

- Qui est l'émetteur?

.....

- Qui est le récepteur?

.....

- Quel est le canal?

.....

- Quel est le message?

.....

- Quel est l'objectif?

.....

- S'agit d'une communication interne ou externe?

.....

- ⑥ **Précisez les différents éléments de la situation de communication pour chacune des situations suivantes:**

	Le client téléphone au fournisseur pour faire rectifier une erreur de facturation.	Le Chef du personnel recrute une secrétaire par une petite annonce.
EMETTEUR		
MESSAGE		
CANAL		
RÉCEPTEUR		
IMPACT		

1.3 DIFFÉRENTS MOYENS DE COMMUNICATION

1.3.1 EXEMPLES

1. Cite les moyens de communication que tu connais.

.....

.....

.....

.....

.....

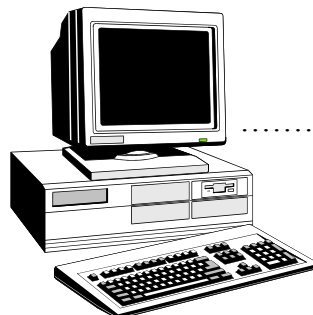
.....

.....

2. Retrouve le nom de chacun des moyens de communication illustrés ci-dessous.



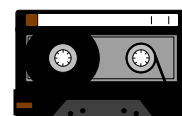
.....



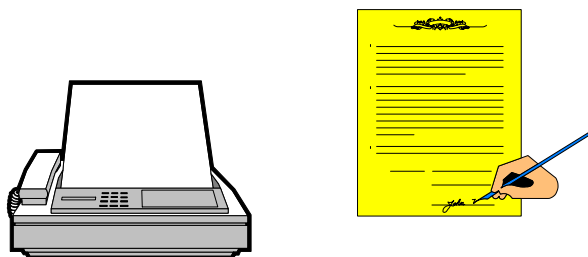
.....



.....



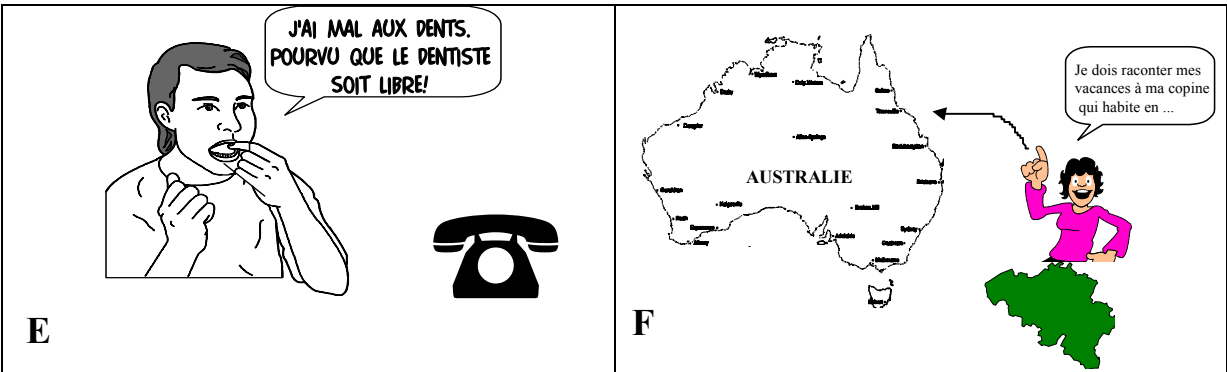
.....



On n'a pas toujours le choix!

- Recherche le moyen de communication à utiliser dans les situations suivantes.

A	B
C Livres à expédier	D



Si le message nécessite une preuve écrite et que le canal utilisé est la communication orale (téléphone, enregistreur, conversation directe, ...), il faut alors envoyer une confirmation écrite.

Le moyen de communication utilisé doit être adapté à la situation de communication à traiter. Le choix de ce moyen se fait en fonction de:

-
-
-
-
-
-

Reprends chaque moyen de communication et indique s'il s'agit d'une communication écrite ou orale.

	MOYENS	COMMUNICATION ÉCRITE	COMMUNICATION ORALE
A			
B			
C			
D			
E			
F			

1.3.2 EXERCICE

Recherche les moyens de communication qui sont adaptés pour un message court, long ou urgent, pour obtenir une preuve. Indique également s'il s'agit d'une communication écrite ou orale. Coche les cases adéquates.



EXEMPLES	MESSAGE				COMMUNICATION	
	Court	Long	Urgent	Preuve	Ecrite	Orale
Téléphone						
Courrier						
Face à face						
Fax						
Réunion						
Affichage						
Note						
Magnétophone						
Interphone						

1.3.3 ESSENTIEL



	Communication		Avantages	Inconvénients	Cas d'utilisation
	Orale	Ecrite			
Conversation directe	x		– Maintien l'attention du correspondant – Adaptation du message à la compréhension	– Pas de trace écrite	– Personnes en présence
Téléphone	x		– Réponse instantanée – Rapidité	– Pas de trace écrite – Coût à longue distance – Interruption du travail en cours – Compréhension	– Urgence – Correspondants éloignés
Fax		x	– Fidélité de la transmission (conforme à l'original) – Facilité d'utilisation – Trace écrite – Instantanéité	– Coût à longue distance – Ligne téléphonique occupée (sauf si ligne spéciale)	– Transmission de n'importe quel document (y compris une photo) – Urgence
Courrier		x	– Trace écrite	– Lenteur de la communication – Pas de retour immédiat	– Nécessité d'un écrit – Pas d'urgence

1.4 DIFFÉRENTS TYPES DE COMMUNICATION

1.4.1 SENS HIÉRARCHIQUE

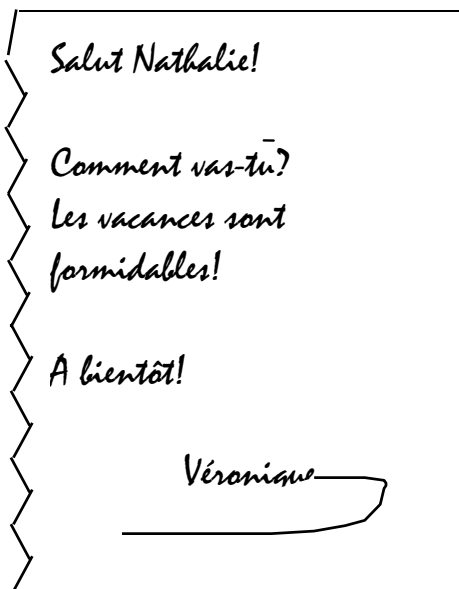
1.4.1.1 EXEMPLES



- Qui est l'émetteur?
.....
- Qui est le récepteur?
.....
- Quel est le message?
.....
.....
.....
.....
.....

Document 1

- Qui est l'émetteur?
.....
- Qui est le récepteur?
.....
- Quel est le message?
.....
.....
.....
.....
.....



Document 2

Liège □□□□-03-14

Monsieur le Directeur
route de la Vallée 25
4000 LIEGE

stage de formation

Monsieur le Directeur,

A titre de conf^g formation, je souhaiterais obtenir l'autorisation de participer au stage: les techniques de vente qui est organisé par le Forem de Liège.

Le stage aura lieu tous les mercredis de 8 h 30 à 16 h 30, pendant 2 mois à partir du début mars.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à ma demande.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations dévouées.

A. Dubois

Document 3

- Qui est l'émetteur?

.....

- Qui est le récepteur?

.....

- Quel est le message?

.....

.....

.....

.....

.....

1.4.1.2 ESSENTIEL



La relation peut être:

▪ **horizontale**



entre émetteur et récepteur du même niveau hiérarchique*

▪ **descendante**



d'un supérieur à un subordonné

▪ **ascendante**



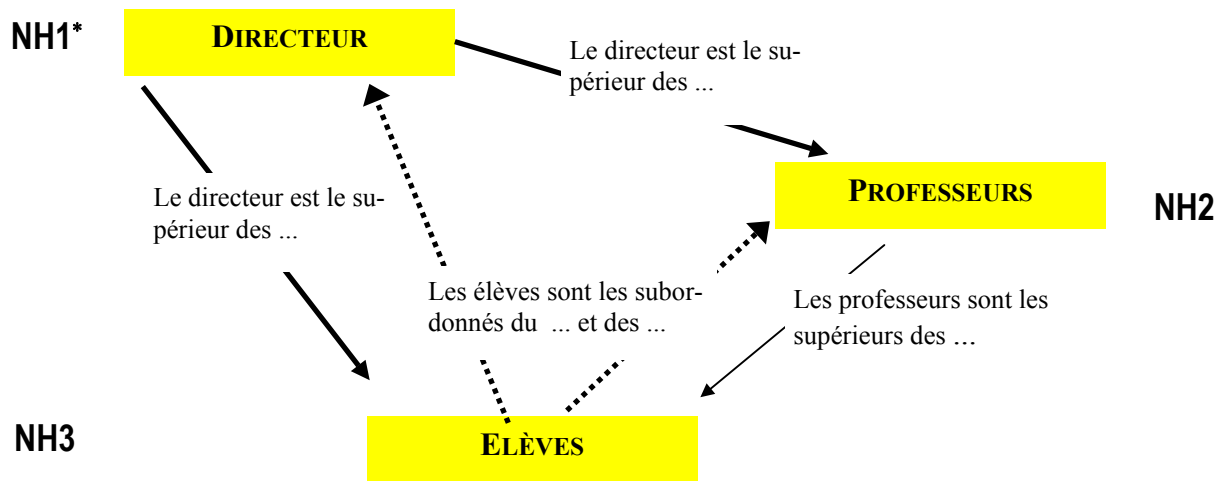
d'un subordonné à un supérieur

HIÉRARCHIE:

.....

* Recherche la définition dans un dictionnaire.

SCHEMA: EXEMPLE DE HIÉRARCHIE DANS UNE ÉCOLE



NH = niveau hiérarchique

- Pour chaque document, indique le sens hiérarchique:

- document 1:
- document 2:
- document 3:

* NH = niveau hiérarchique (ici niveau hiérarchique 1)

1.4.2 TRANSMISSION OU ÉCHANGE

1.4.2.1 EXEMPLES

La relation peut être:

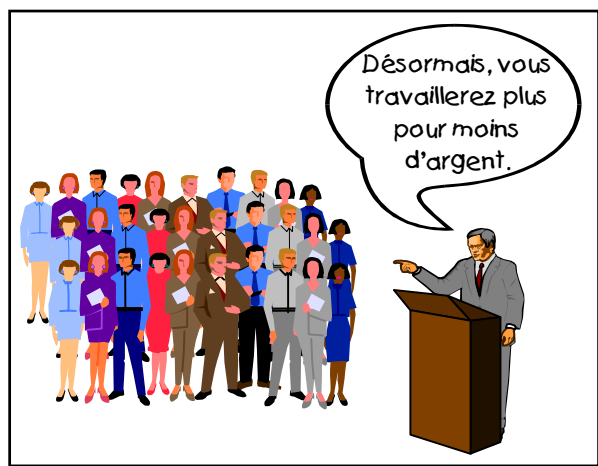


- Combien de personnes parle(nt)?
.....
- A combien de personne(s) s'adresse(nt) l'émetteur?
.....

→ Cette relation est **UNILATÉRALE**.

- Combien de personnes parle(nt)?
.....
- A combien de personne(s) s'adresse(nt) l'émetteur?
.....

→ Cette relation est aussi **UNILATÉRALE**.

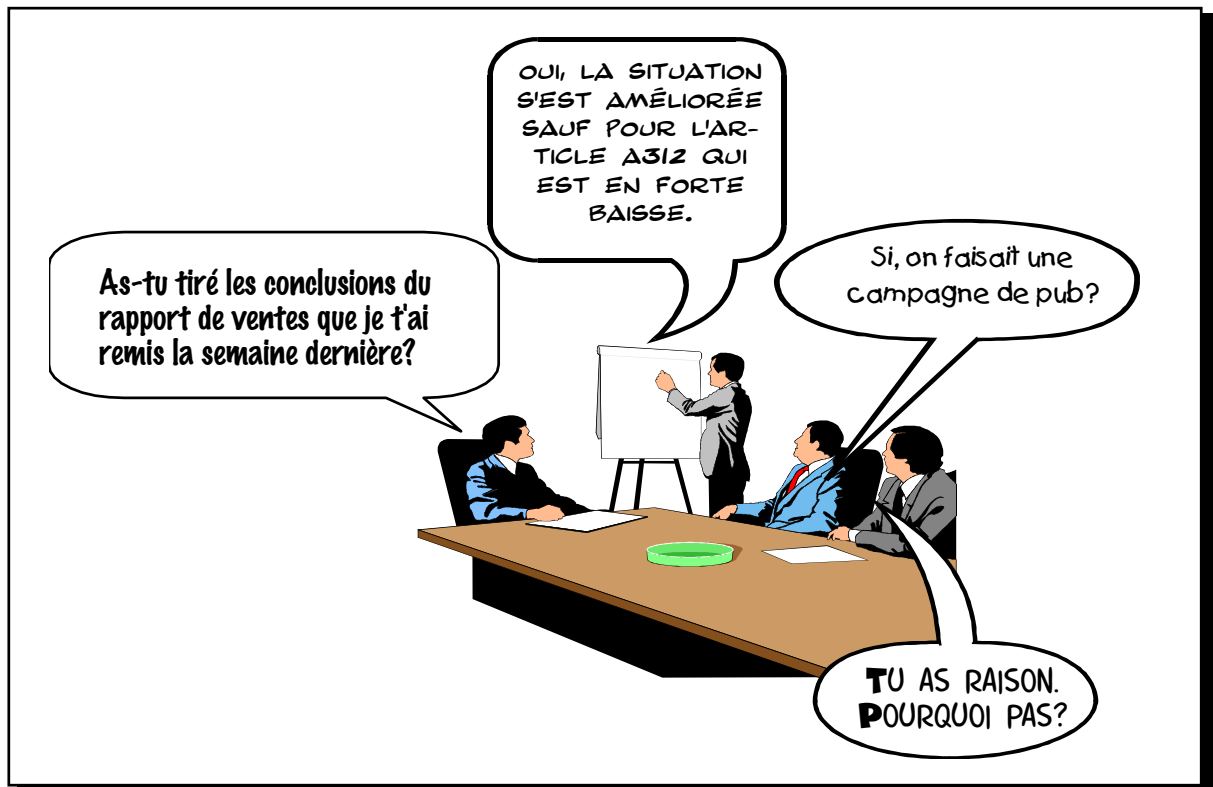


- Combien de personnes parle(nt)?
.....
- Quel est le contenu du message?
.....

→ Il y a donc un
d'informations entre l'émetteur et le récepteur.

Cette relation est **BILATÉRALE**.





- Combien de personnes parle(nt)?

.....

- Qui est l'émetteur?

.....

- Qui est le récepteur?

.....

→ Il s'agit d'une relation d'**INTERCOMMUNICATION**.



1.4.2.2 ESSENTIEL

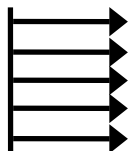
La relation peut être:

A • UNILATÉRALE



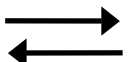
Un émetteur s'adresse à un récepteur.

B •



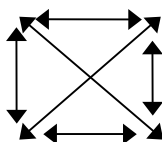
Un émetteur s'adresse à plusieurs récepteurs.

C • BILATÉRALE



Il y a échange d'informations entre l'émetteur et le récepteur (donc échange de rôles).

D • D'INTERCOMMUNICATION



Chaque acteur est tour à tour émetteur et récepteur. Il échange avec tous les autres acteurs.



1.4.3 EXERCICES

① Coche le sens hiérarchique qui convient.

Alors, c'est pour aujourd'hui ou pour demain?

Relation:

☐ ascendante

☐ descendante

☐ horizontale

Voici le rapport que vous m'avez demandé M. Le Directeur.

Relation:

☐ ascendante

☐ descendante

☐ horizontale



Sinous
allions
manger une
glace?

Quelle bonne
idée!

Relation:

☐ ascendante
☐ descendante
☐ horizontale



Comment va le
boulot?

En ce moment, je
suis débordé. Vive-
ment les vacances!

Relation:

☐ ascendante
☐ descendante
☐ horizontale



Nous allons prendre des mesures
d'économie, Léon. J'ai observé un
gonflement anormal des dépenses
de fournitures de bureau et il con-
vient de faire un effort!

Relation:

☐ ascendante
☐ descendante
☐ horizontale

- ② Indique pour chacune des situations proposées s'il s'agit d'une relation unilatérale, bilatérale ou d'intercommunication. Pour les relations unilatérales, indique aussi le nombre de récepteurs.



Relation

Nombre de récepteur(s):



Relation

Nombre de récepteur(s):



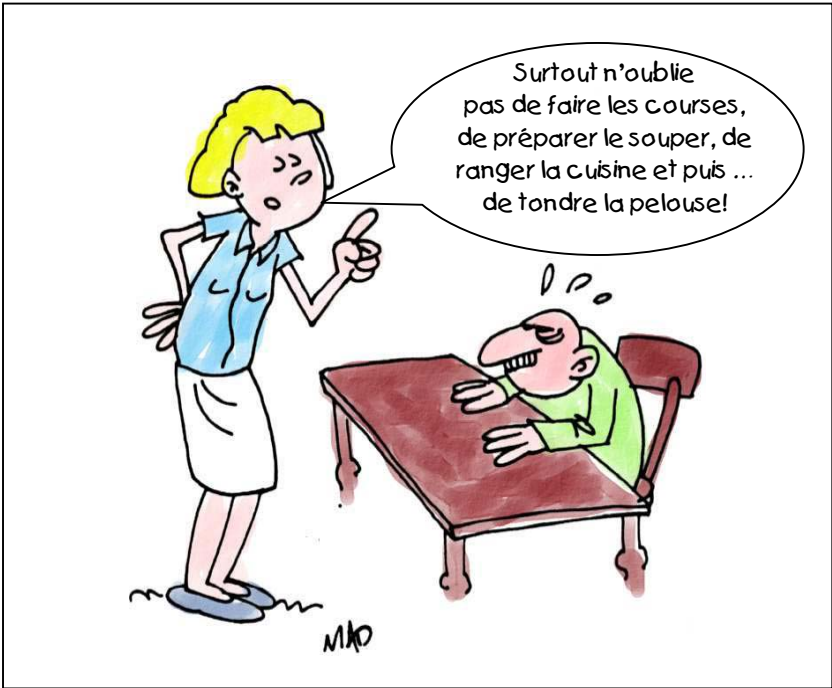
Relation

Nombre de récepteur(s):



Relation

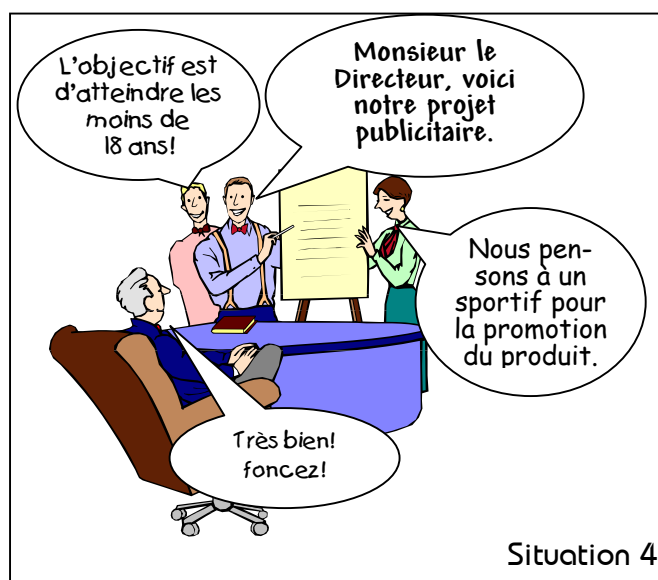
Nombre de récepteur(s):

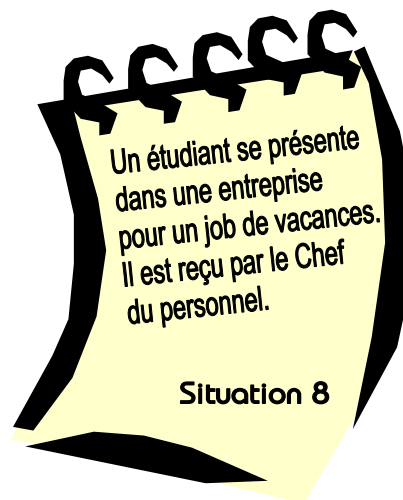
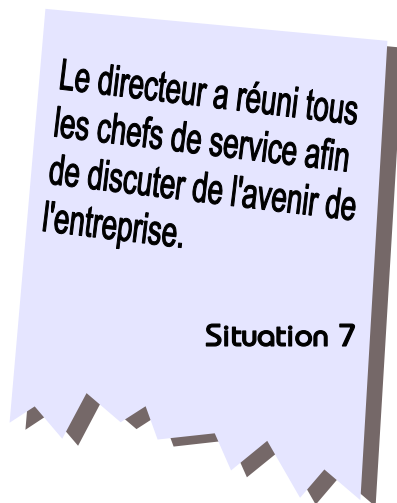
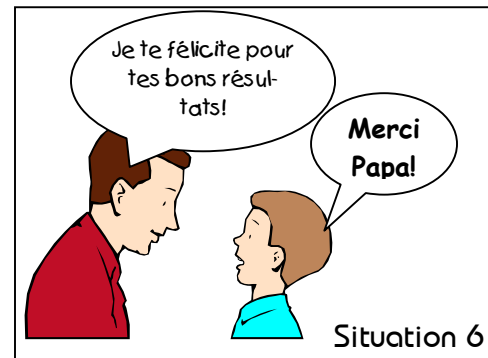


Relation Nombre de récepteur(s):

③ Observe les situations ci-après et coche les cases adéquates.

SITUATIONS	SENS HIÉRARCHIQUE			TRANSMISSION OU ÉCHANGE			
	Ascendant	Descendant	Horizontal	Bilatérale	Unilatérale		Inter-communication
					Un récepteur	Plusieurs récepteurs	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							





Le professeur présente une expérience chimique à ses élèves.

Situation 9

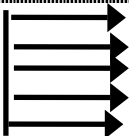
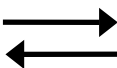
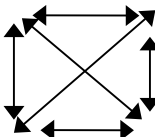
Un groupe d'enfants jouent au Trivial Poursuite.

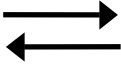
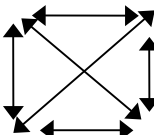
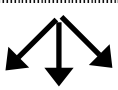
Situation 10



1.4.4 EXERCICES D'EXTENSION

Propose un exemple de situation de communication correspondant à chacune des relations de communication indiquées.

RELATIONS EXTERNES (PAS DE HIÉRARCHIE)	SENS	RELATION
		unilatérale
Un client envoie un appel d'offre à plusieurs fournisseurs.		unilatérale
		bilatérale
		intercommunication

RELATIONS INTÉRIEURES À L'ENTREPRISE	SENS	RELATION
		bilatérale horizontale
		unilatérale ascendante
		intercommunication
Un employeur licencie un employé pour faute grave.		unilatérale descendante
		unilatérale descendante

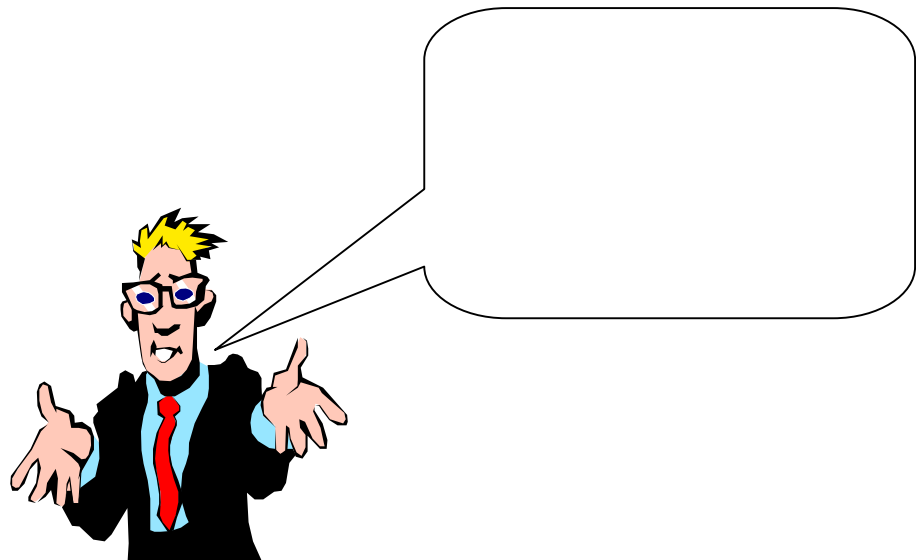
1.5 CONTENU DU MESSAGE

1.5.1 EXEMPLE



Dans l'exemple illustré ci-dessus, souligne les mots qui constituent la partie importante du message.

Reformule le message avec les mots indispensables.





1.5.2 ESSENTIEL

Le message comporte 2 parties:

- la partie purement informative: - raison d'être du message,
- partie centrale de l'information,
- la partie accessoire: - énoncé de l'information,
- partie qui maintient le contact,
- traduit les sentiments,
- pas indispensable mais nécessaire à la communication.

1.5.3 EXERCICE



M. Jorion se fait expliquer le chemin à suivre!

La rue cache-après, mon bon Monsieur?
Ce n'est pas compliqué! Vous prenez tout de suite à droite, rue des Pas Perdus: vous ne pouvez pas vous tromper. Une fois devant l'école des Beaux-Arts, vous prenez la 2^e rue à gauche, juste après la poste, rue des Poulets ou la rue des Coqs. Attendez que je me rappelle, c'est peut-être bien tout simplement rue des Poules, après tout. Mais le plus simple pour vous qui n'êtes pas du coin serait de prendre l'avenue du Lion jusqu'au zoo et là vous tournez à droite. Vous êtes alors dans la rue que vous cherchez!

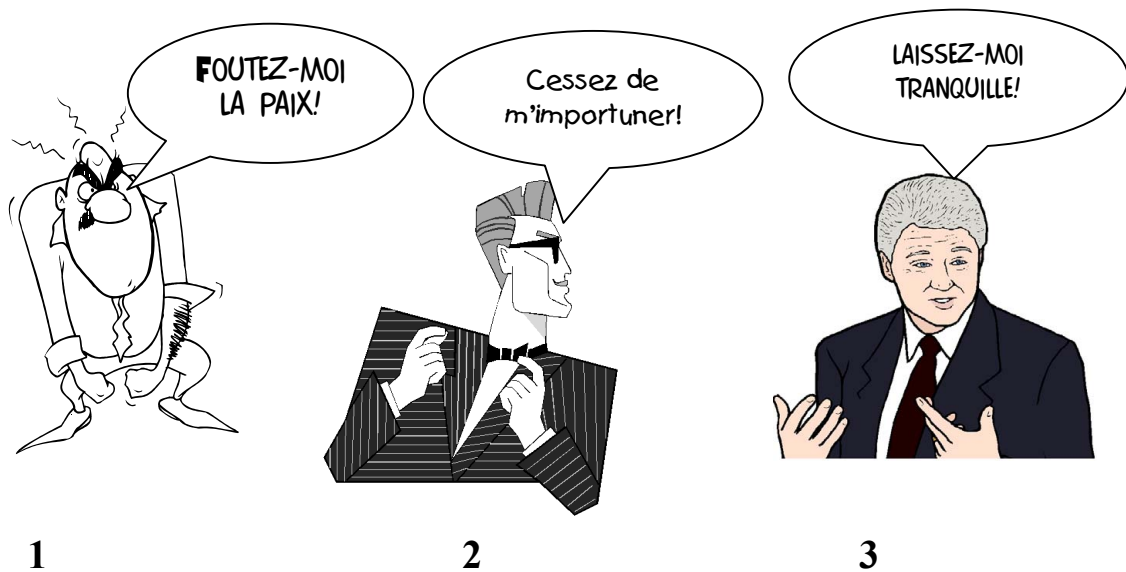


- Dégage, en quelques mots, le message essentiel pour retrouver la rue Cache-Après.

1.6 NIVEAUX DE LANGAGE

1.6.1 EXEMPLES

- ① Observe ces 3 phrases.

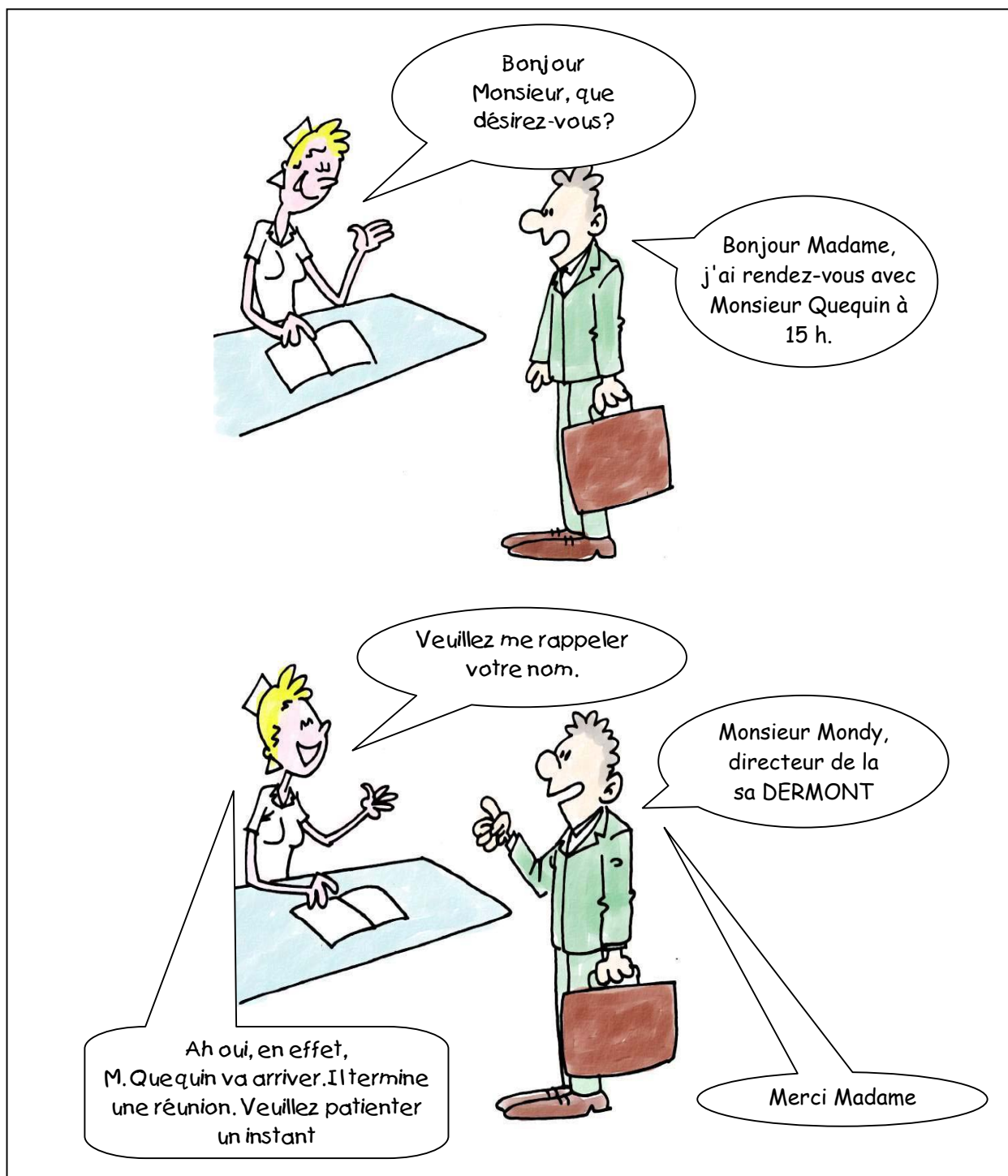


Chacune de ces personnes utilise un langage différent pour exprimer la même idée.

Voici les niveaux de langage les plus employés. Retrouve le dessin qui correspond à chacun d'eux:

- langage soutenu (ou soigné): n°
- langage familier (ou populaire): n°
- langage courant (ou commun): n°

- ② Tu es réceptionniste dans une entreprise. Le plus gros client de l'entreprise se présente.



Coche la bonne réponse: le langage est ☐ familier ☐ courant ☐ soutenu

- ③ Ta collègue, en congé de maternité, passe te dire bonjour.



Coche la bonne réponse: le langage est ☐ familier ☐ courant ☐ soutenu

- ④ Dialogue entre une vedette et un producteur



Coche la bonne réponse: le langage est ☐ familier ☐ courant ☐ soutenu

1.6.2 ESSENTIEL



Pour communiquer, il faut parler la même langue. Or, s'il y a bien une langue française, il y a différentes façons de la parler ou de l'écrire.

Ces différentes façons d'écrire ou de parler correspondent à des registres ou niveaux de langage différents.

On distingue généralement 3 niveaux de langage:

- langage familier: - expressions souvent imagées
- phrases inachevées
- mauvaises constructions
- emploi d'interjections
- emploi d'onomatopées

→ Ce niveau de langage ne se conçoit pas dans le domaine professionnel.

- langage courant: - expression correcte
- sans recherche d'effets littéraires

→ Ce niveau de langage est utilisé dans le domaine professionnel.

- langage soutenu: - recherche dans le vocabulaire
- recherche dans l'expression
- bonne connaissance de la langue
- poussé à l'extrême, peut devenir précieux

→ Ce langage n'est pratiquement jamais utilisé dans le domaine professionnel.



1.6.3 EXERCICES

- ① Il existe différentes façons de s'exprimer. Sélectionnez parmi les mots suivants: familier, courant, soutenu, celui qui caractérise le mieux chacun des exemples ci-dessous.

EXEMPLES	LANGAGE
Y'a un mariole il a au moins 4 ans. Y veut t'piquer ta pelle et ton seau.	
Attendu qu'il suit de là que Xavier doit réparer intégralement le dommage subi par le sieur Lemoine... Attendu qu'il n'est pas établi qu'une telle clause existât...	
Rien qu'à l'entendre jacter, on se gourait bien que ce mec en avait dans la caboche...	
Je vous confirme à tous les deux que nous avons rendez-vous à 20 h à l'Opéra Royal.	
Cher amie, veuillez avoir l'obligeance de me faire part de votre sentiment au sujet de cette exposition à laquelle vous m'avez convié et où je n'ai pu me rendre malheureusement.	

- ② Voici une conversation téléphonique qui emploie le langage familier. Souligne les expressions caractéristiques du langage familier et transforme ce dialogue en langage courant.

LANGAGE FAMILIER	LANGAGE COURANT
<i>Allô, c'est toi Julien?</i>	
Deux minutes, je vais le chercher.	
Allô?	
<i>Salut Juju, qu'est-ce que tu fouts c't'aprems?</i>	

LANGAGE FAMILIER	LANGAGE COURANT
Ah c'est toi Chris... Je viens juste de sortir du pieu... Merde! c'est déjà 11 heures.	
<i>Moi, je vais au cinoche. Tu viens avec moi?</i>	
C'est ton vieux qui t'emmène?	
<i>Ouais. Je passe te prendre. Au fait, elle est réparée ta mob?</i>	
Non, j'l'aurai que vendredi.	
<i>Bon, ben à t'à l'heure.</i>	

- ③ **Le niveau de langage doit être adapté à la personne à qui on s'adresse. Complète le tableau en mettant une croix dans la colonne de ton choix.**

	COLLÈGUE	HIÉRARCHIE	PARTENAIRE DE L'ENTREPRISE
Alors, il vient ce papier?			
Apportez-moi ce dossier avant 10 h			
Tchao, à demain ...			
Voulez-vous m'indiquer le code de votre facture?			
Rendez-vous demain à 14 h, OK?			

	COLLÈGUE	HIÉRARCHIE	PARTENAIRE DE L'ENTREPRISE
Un rendez-vous demain à 16 h, vous conviendrait-il?			
Vous rigolez! Moi, faire des heures supplémentaires?			
Compte tenu de ma situation familiale, il m'est impossible d'effectuer des heures supplémentaires en ce moment.			

④ **Voici des phrases où les 3 niveaux de langage ont été mélangés:**

Il a investi / presque tout son fric / dans cette maison.

Il a cassé / une partie de sa fortune / dans ce placement immobilier.

Il a dépensé / une grosse fraction de son capital / dans c'te baraque.

Reconstitue la phrase en:

- **langage familier:**
.....
.....
.....
- **langage courant:**
.....
.....
.....
- **langage soutenu:**
.....
.....
.....

1.7 LANGAGE NON VERBAL

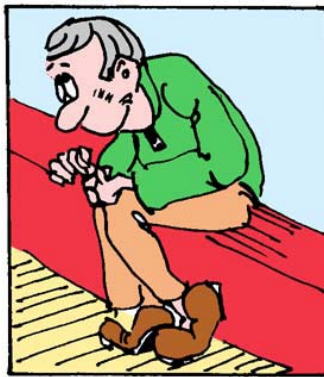
1.7.1 SIGNIFICATION DES SIGNAUX NON VERBAUX

Nous ne nous exprimons pas que par la parole. Nos actions, nos gestes, nos mimiques nous "trahissent".

Observe les dessins ci-dessous et indique ce qu'il semble exprimer: négligence, joie, colère, timidité, hésitation.



.....



.....



.....



.....



.....

Tu as constaté que les gestes, les mimiques, les postures, les regards, la présentation permettent de communiquer. Ces divers éléments constituent le langage **non verbal**. Ils accompagnent souvent un message oral.



Recherche au dictionnaire la signification de:

– mimique:

.....
.....

– posture:

.....

1.7.1.1 LE REGARD

Ton professeur entre en classe et annonce une interrogation orale. Il jette un regard circulaire sur sa classe pour choisir sa "victime".

As-tu déjà observé à ce moment les réactions de tes copains de classe (et de toi-même!). Un certain nombre d'élèves regardent ailleurs, évitent de croiser le regard du professeur, détournent leur regard, plongent dans leur cahier, jouent avec leur stylo. Ces différentes attitudes expriment la fuite et indiquent au professeur quels sont les élèves qui ne souhaitent pas être interrogés.

Mais pour un certain nombre, leur regard brille et exprime sans le dire leur désir de participer.

Dans quelle catégorie te classes-tu?

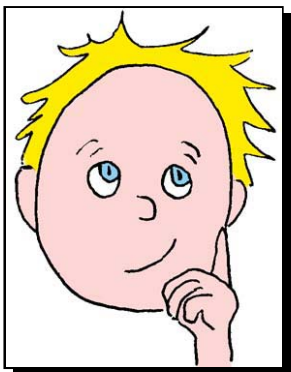
CONCLUSION

Le regard établit le contact entre l'émetteur et le ou les récepteur(s). C'est donc un CANAL DE COMMUNICATION.

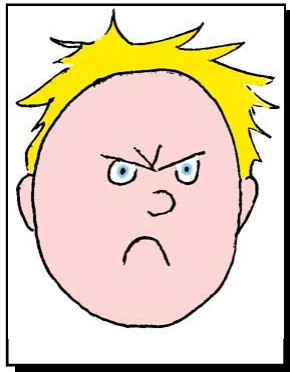
L'émetteur et le récepteur doivent être attentifs au regard car celui-ci est souvent chargé de signification.

1.7.1.2 LES MIMIQUES

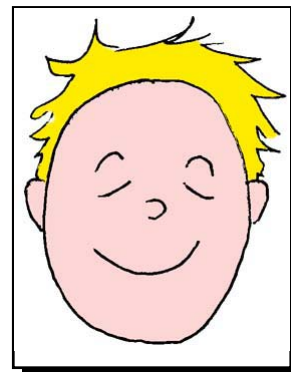
Observe les mimiques suivantes et associe à chacune d'elles un adjectif: triste, furieux, timide, satisfait, effrayé, rêveur, étonné, inquiet.



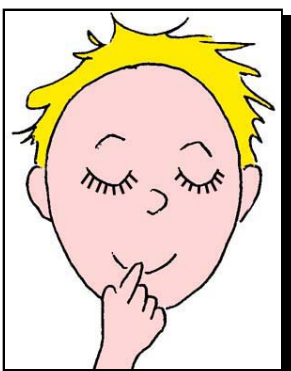
.....



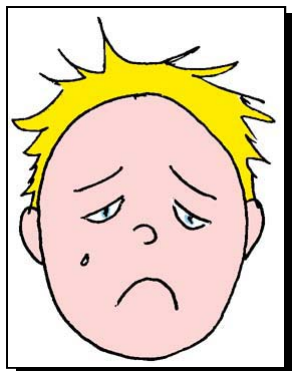
.....



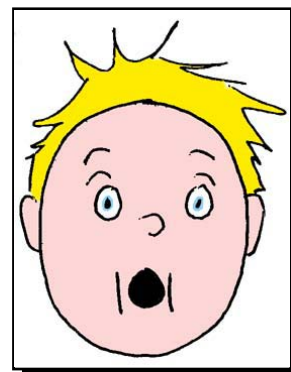
.....



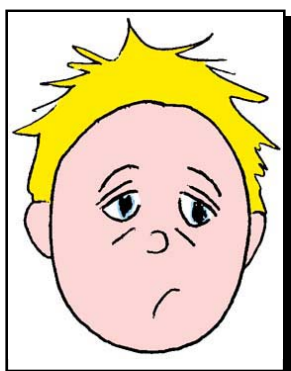
.....



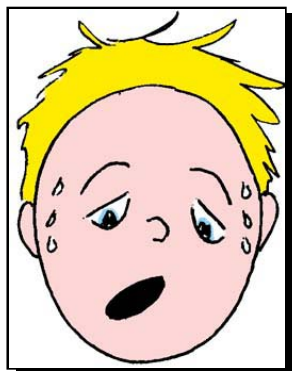
.....



.....



.....



.....

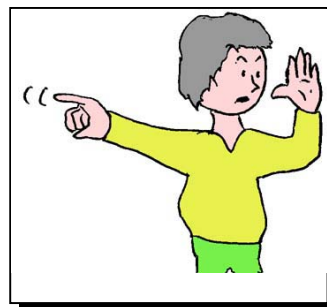
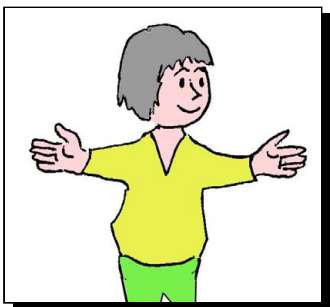
CONCLUSION

Les mimiques sont les expressions du visage: froncement des sourcils, sourire, grimaces, etc. Ces mimiques sont généralement spontanées et renforcent les significations du regard.

1.7.1.3 L'ATTITUDE GÉNÉRALE

① **Voici 5 phrases prononcées par une personne qui assiste à une réunion dans une entreprise. Indique à côté de chaque personnage le numéro de la phrase qui correspond à son attitude.**

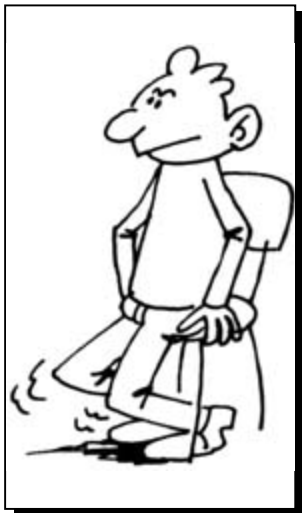
1. Euh, je ne suis pas certain que ce soit la bonne solution.
2. Ah non, je ne suis pas d'accord, il n'est pas question d'abandonner ce projet!
3. Maintenant arrêtons et observons le tableau des statistiques du mois.
4. Je trouve votre proposition intéressante.
5. Allons, Messieurs, essayons d'arriver à une position commune.



② **Indique en dessous de l'image l'attitude qu'elle exprime.**

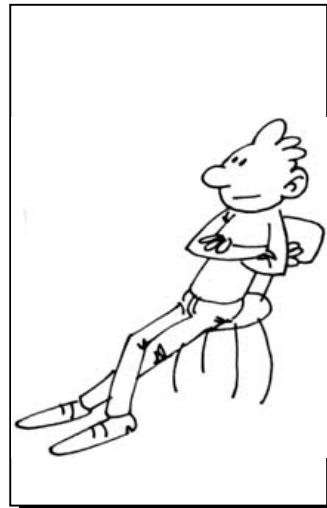
- Attitude 1: agacement, désapprobation
- Attitude 2: attention, écoute
- Attitude 3: impatience, exaspération, attente
- Attitude 4: désintérêt total ou fatigue

Jambes repliées sous la chaise et agitées d'un tremblement nerveux



.....

Position assise un peu oblique, bras croisés, buste incliné et appuyé sur le dossier de la chaise, jambes tendues, légèrement croisées



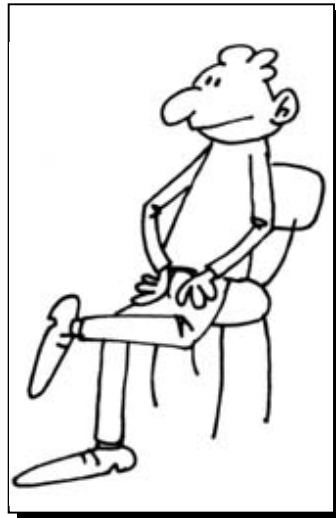
.....

Jambes croisées alternativement
et nerveusement



.....
.....

Jambes croisées, non agitées



.....
.....

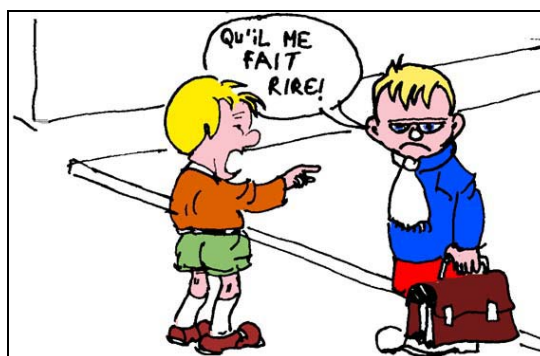
CONCLUSION

L'habitude de ponctuer le message par un geste est essentiellement liée au tempérament de l'individu (nerveux, passionné, ...). Mais attention trop de gestes peuvent lasser le récepteur. De même la position, le mouvement des jambes et l'attitude générale du récepteur déterminent son attention.

1.7.2 IMPORTANCE DU LANGAGE NON VERBAL

- EXEMPLE 1

Observe cette image et indique



- ce qu'il exprime en langage verbal (les paroles)

.....

- ce que le comportement du personnage révèle réellement.

.....

CONCLUSION

Le comportement non verbal du personnage indique sa pensée réelle.

- EXEMPLE 2

Situation 1



Situation 2



Observe ces 2 situations et indique pour chacune d'elle les conséquences du comportement non verbal.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CONCLUSION

Le langage verbal peut être renforcé par des signes non verbaux qui sont plus vite compris. Le message est alors clair et sa réception est meilleure.

Par contre, la discordance entre le langage verbal et le langage non verbal est un frein. La communication risque de ne pas aboutir.



1.7.3 ESSENTIEL

On appelle signaux non verbaux, les regards, les silences, les mimiques, les attitudes qui accompagnent l'émission et la réception d'un message et qui révèlent les réactions et pensées réelles des individus. L'ensemble de ces signaux non verbaux constitue le **COMPORTEMENT NON VERBAL**.

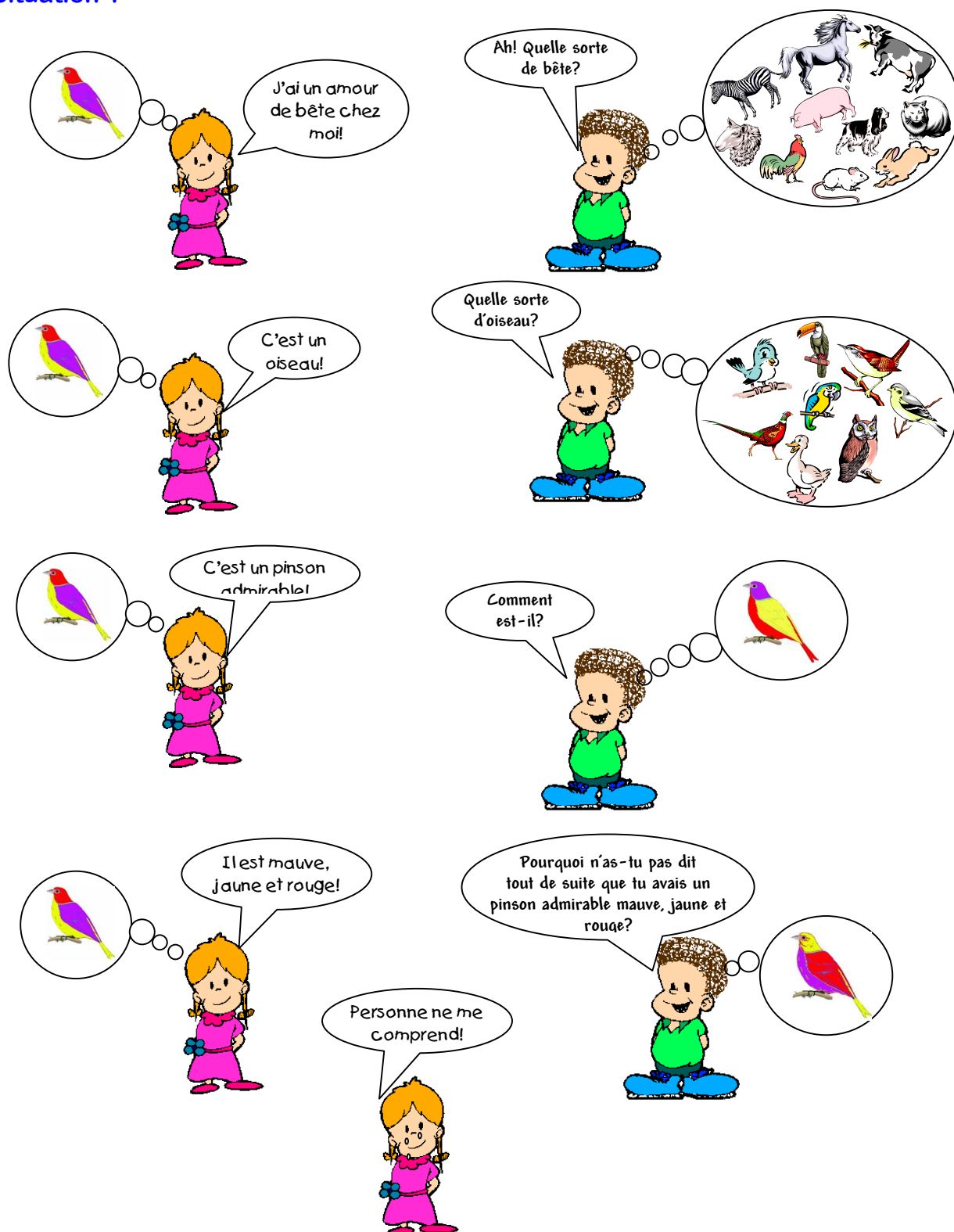
Le comportement non verbal peut avoir une signification propre (agacement, colère, joie, négligence, ...) mais le plus souvent, il complète le message oral. Pour que le message soit bien reçu, il faut une concordance entre le langage verbal et le langage non verbal.

1.8 FREINS À LA COMMUNICATION

1.8.1 EXEMPLES

Toutes les situations suivantes illustrent un problème lors de la transmission d'un message.

Situation 1



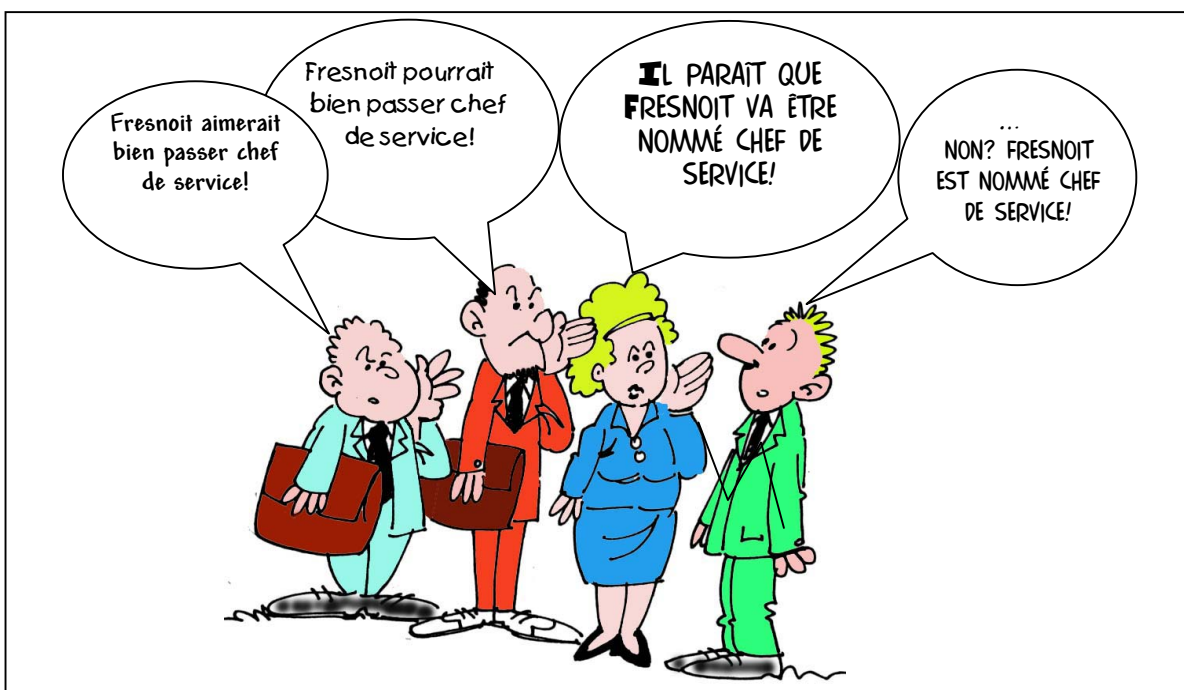
Situation 2



Situation 3



Situation 4



Situation 5



Situation 6



Situation 7



Situation 8



Situation 9



Pour chacun d'eux, retrouve le ou les facteurs (freins) qui nuisent à une bonne transmission et réception d'un message.

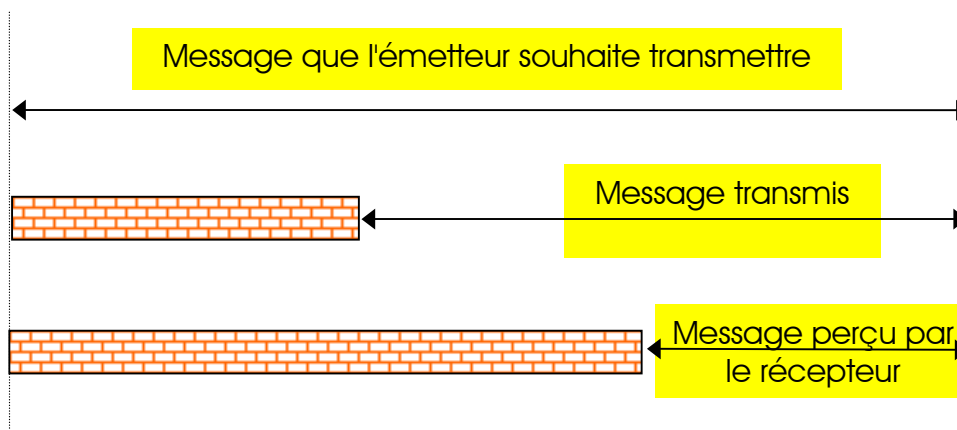
1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.

1.8.2 ESSENTIEL



Entre le message que souhaite transmettre l'émetteur et le message réellement perçu par le récepteur, les pertes sont nombreuses:

- pertes de contenu imputables à l'émetteur (trous de mémoire, mauvaise formulation, émotivité, ...);
- pertes de contenu imputables à l'environnement (bruits de fond, mauvaises conditions de communication, ...);
- pertes de contenu imputables au récepteur (manque d'attention, compréhension difficile, manque de motivation, mauvaise interprétation, ...).



Souvent, le message enregistré par le récepteur est donc incomplet ou déformé.

1.9 SYNTHESE FINALE



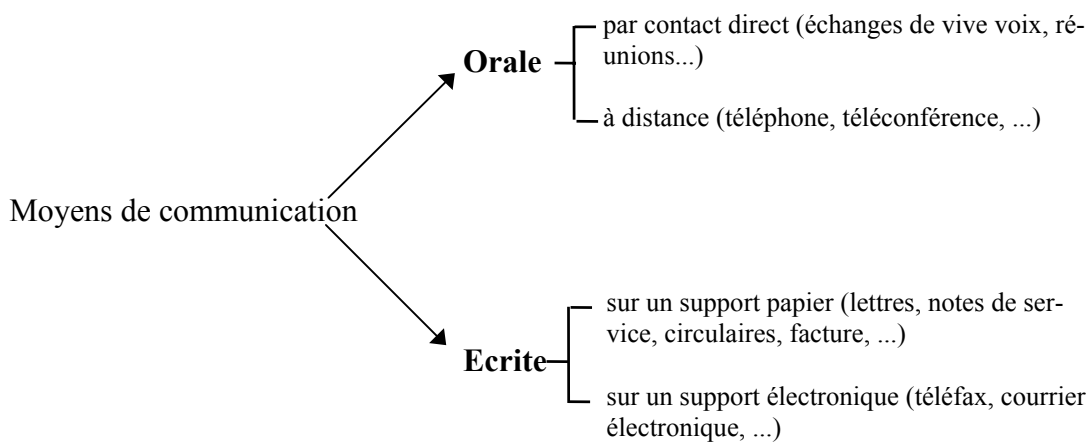
Complète.

- 1 Communiquer c'est ou soit , soit par , un c'est-à-dire des informations.

Pour communiquer, il faut:

- un : celui qui exprime le message,
- un : celui qui reçoit le message,
- un : information transmise,
- un : moyen de transmission du message.

- 2 Il existe différents moyens de communication:



Le choix du matériel se fait en fonction:

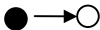
-
-
-
-
-
-

3 L'entreprise communique avec différentes personnes. Les informations circulent soit:

- à de l'entreprise,
- de l'entreprise vers

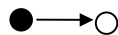
On parle donc de communications et de communications

Le sens hiérarchique de la communication peut être:

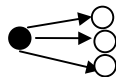
-  descendant: d'un supérieur à (ou vers) un subordonné
-  ascendant: d'un subordonné à un supérieur
-  horizontal: entre personnes d'un même niveau hiérarchique

La transmission, l'échange d'information peut être:

- unilatérale: un émetteur s'adresse à



.....



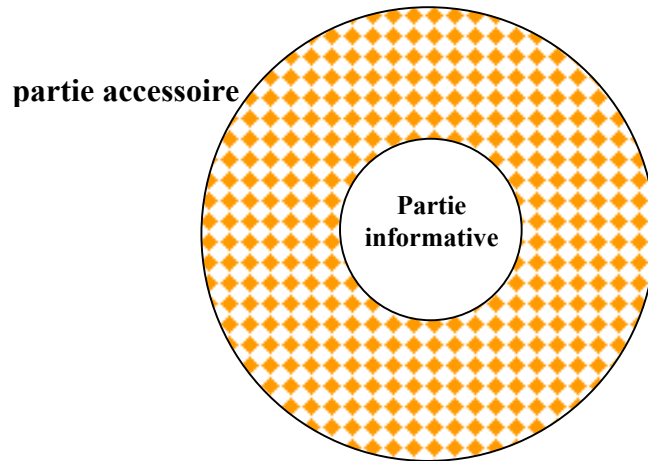
.....

- bilatérale: 

.....

- d'intercommunication: échange entre

- 4 Un message se compose de deux parties:



- 5 La communication n'est pas toujours facile. Des "éléments perturbateurs" peuvent venir "brouiller" le sens d'un soit au moment de sa création, soit au moment de la réception (langage différent, niveau de langage différent, mauvaise formulation, et/ou interprétation, etc.).

- 6 La communication

