

# Les bases de la communication



Compétences	Savoirs associés
<p><b>C.3.1.2.</b> Appréhender une situation orale d'achat-vente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décoder les attitudes du consommateur-cleint, décrypter les registres de langage utilisés (vocabulaire, ton, débit) et savoir s'y adapter</li> <li>• Repérer les difficultés de communication (bruits, freins à la consommation) et les anticiper le cas échéant</li> </ul>	<p><b>S.3.1.1.</b> Les bases de la communication interpersonnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le schéma de communication</li> <li>• La communication verbale et non-verbale</li> <li>• Les registres de langage</li> <li>• Les freins à la communication interpersonnelle</li> </ul>

## 1. Les éléments de la communication

Prenez connaissance des informations fournies par M. Régor (document 1) puis observez chaque cas (annexe 1), et déterminez s'il y a situation de communication.

### ANNEXE 1 Situations à définir

<p>Y a-t-il communication ? oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></p>	<p>Y a-t-il communication ? oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></p>	<p>Y a-t-il communication ? oui <input type="checkbox"/> non <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>Y a-t-il communication ? oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></p>
<p>Raisons : <i>panneau d'information communique le plan du centre commerciale</i></p>	<p>Raisons : <i>échange verbal entre deux personnes</i></p>	<p>Raisons : <i>il n'y a aucune transmission d'information</i></p>	<p>Raisons : <i>il y a transmission d'information par téléphone (retouche effectuée sur pantalon)</i></p>
<p>Y a-t-il communication ? oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></p>	<p>Y a-t-il communication ? oui <input type="checkbox"/> non <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>Y a-t-il communication ? oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></p>	<p>Y a-t-il communication ? oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/></p>
<p>Raisons : <i>la femme communique oralement l'information sur la promotion</i></p>	<p>Raisons : <i>aucune transmission d'information : bureau vide</i></p>	<p>Raisons : <i>la chaine de TV transmet un programme musical</i></p>	<p>Raisons : <i>l'expression de l'homme indique son mécontentement</i></p>

2 À l'aide des informations données par M. Régor (document 2) et des six situations de communication identifiées dans l'annexe 1, complétez les schémas de communication de l'annexe 2.

### ANNEXE 2 Les schémas de communication

<p>n°1</p> <p>Message Emplacement des magasins</p> <p>Émetteur Direction du centre commercial</p> <p>Canal visuel</p> <p>Récepteur Client(e) du centre commercial</p> <p>Support panneau d'information</p>	<p>n°2</p> <p>Message Proposition d'entrer dans le magasin</p> <p>Émetteur Homme</p> <p>Canal audiovisuel (voie, vue, gestuelle)</p> <p>Récepteur Femme</p> <p>Support ±</p>
<p>n°4</p> <p>Message Retouche prêt(e)</p> <p>Émetteur Vendeur</p> <p>Canal audio</p> <p>Récepteur Client(e)</p> <p>Support t"l"phone</p>	<p>n°5</p> <p>Message Promotion, dates et remise</p> <p>Émetteur Vendeur</p> <p>Canal audio</p> <p>Récepteur Clients</p> <p>Support micro</p>
<p>n°7</p> <p>Message Programme musical</p> <p>Émetteur chaîne de télé</p> <p>Canal audiovisuel</p> <p>Récepteur Jeune garçon</p> <p>Support téléviseur</p>	<p>n°8</p> <p>Message « Je ne suis pas content/d'accord »</p> <p>Émetteur Homme</p> <p>Canal visuel</p> <p>Récepteur Jeune garçon</p> <p>Support -</p>

3 Indiquez, dans l'annexe 3, dans quelles situations la réaction du récepteur est constatée.

### ANNEXE 3 Réaction du récepteur

	Situation n° 2	Situation n° 7
Description de la réaction du récepteur	<i>Le récepteur, la jeune femme, apporte une réponse à l'homme : « non, j'vais être en retard. »</i>	<i>Le jeune garçon réagit au message : il émet des gestes (danse, réaction...) en regardant l'écran.</i>

## 2. La communication verbale et non verbale

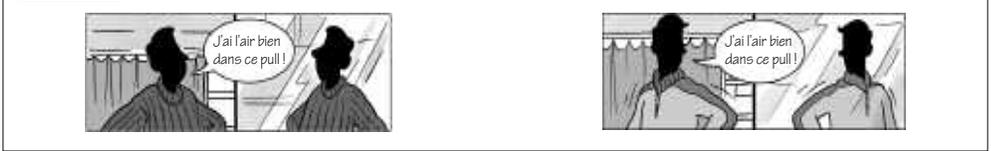
1 À l'aide du document 3 répondez aux questions de l'annexe 4.

### ANNEXE 4 Analyse des éléments constitutifs de la communication interpersonnelle

<p>Dans une conversation, quel est l'impact des mots (en pourcentage) ? 7 %</p>	<p>Dans une conversation, quelle est l'importance de l'élocution et des expressions visuelles (en pourcentage) ? L'élocution (rythme et ton de voix) compte pour 38 %. Les expressions visuelles (mimiques, gestuelles) pour 55 %.</p>
<p>Que concluez-vous de ces deux observations ? Pour réellement analyser une situation de communication interpersonnelle, il faut prendre en compte les mots (7 % d'impact) et leur associer le ton de voix (38 %) et les expressions faciales et gestuelles de l'émetteur (55 %).</p>	

**2** Durant la journée vous avez entendu deux clients prononcer exactement les mêmes mots. En vous appuyant uniquement sur les recherches d'Albert Mehrabian (document 3) répondez aux questions de l'annexe 5.

**ANNEXE 5 Langage verbal de deux clients**



D'après vous, en vous appuyant uniquement sur le sens des mots utilisés...	
Ce client est-il satisfait de la manière dont lui va ce pull ? <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Ce client est-il satisfait de la manière dont lui va ce pull ? <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Selon les mesures d'Albert Méhrabian (document 1), de quelles autres informations avez-vous besoin pour être certain de votre interprétation ? <i>Pour être certain que les mots utilisés correspondent strictement à l'idée du client, il faut prendre en compte l'élocution (ton de voix...) et les expressions gestuelles utilisées par chacun des clients (55 % d'impact sur le sens du message).</i>	

**3** Consultez le document 4 et répondez aux questions posées par M. Régor dans l'annexe 6.

**ANNEXE 6 Les composantes du comportement non verbal**

1	Quand nous parlons, quelles sont les parties du corps qui produisent des signes ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yeux</li> <li>• Corps</li> <li>• Visage</li> <li>• Torse</li> </ul>	
2	Quels sont les 10 éléments qui composent le comportement non verbal ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparence physique</li> <li>• Habillement</li> <li>• Maintien</li> <li>• Mouvements</li> <li>• Attitudes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intensité de la voix</li> <li>• gestes</li> <li>• Maquillage visage</li> <li>• Mimiques</li> <li>• Expression émotionnelle</li> </ul>

**4** Détaillez le comportement non verbal de chaque client puis indiquez, dans l'annexe 7, le sens réel de la phrase prononcée.

**ANNEXE 7 L'observation du comportement non verbal et l'interprétation du langage verbal**

	Client 1	Client 2
Situation		
Comportement non verbal observé	Mains sur les hanches, expression du visage triste, dégoût. L'expression du corps induit le ton de voix de l'homme (joie = impossible avec cette expression).	Torse droit, observe son reflet dans le miroir avec une expression du visage souriante.
Sens réel de la phrase prononcée	Le pull ne me va vraiment pas, il me donne une allure horrible.	Ce pull me va très bien.

5 En observant sa gestuelle et son expression, identifiez, pour chaque client, l'émotion exprimée et complétez l'annexe 8.

**ANNEXE 8** Identification du comportement émotionnel des clients

					
Joie	Colère	dégoût	Tristesse	Peur	surprise

**3. La communication verbale : les registres de langage**

1 Pour chaque situation constatée (annexe 9), indiquez le registre de langage utilisé. Justifiez vos affirmations à l'aide des informations du document 6. Puis précisez le registre de langage que vous devez utiliser en tant que vendeur.

**ANNEXE 9** Situation et registre de langage

Situation	Registre de langage et justification
 <p>Pourriez-vous me renseigner ? Je cherche un chandail pour mon père mais il a un problème bien fâcheux : il est allergique aux fibres de laine, ça lui provoque des haut-le-cœur !</p>	<p><i>Soutenu.</i>  <i>La formulation des phrases est parfaite, le vocabulaire employé est peu usité : « fâcheux, haut le cœur... »</i></p>
 <p>Genre y'avait masse de futs ici ! Y z'ont que dalle ! C'est pourri, comment j'avais me fringuer pour la teuf de c'soir ?</p>	<p><i>Familier, plutôt argotique.</i>  <i>« masse de futs », au lieu de « beaucoup de pantalons », « y z'ont que dalle » au lieu de « Ils n'ont rien », etc.</i>  <i>L'émetteur a un degré d'intimité réel ou supposé avec son interlocuteur.</i></p>
 <p>Bonjour M. Régor, je viens vous livrer quatre colis de jeans Misskeen...</p>	<p><i>Courant</i>  <i>La construction de la phrase est correcte, le vocabulaire simple. Correspond au langage à utiliser dans les relations professionnelles et vie courante.</i></p>

2 Vous êtes vendeur dans le magasin Top'Style. Quel niveau de langage devez-vous utiliser avec vos clients ? Pourquoi ?

*Je dois utiliser le langage courant. Il correspond au langage à utiliser dans le cadre des échanges simples et des relations professionnelles (construction de phrase, vocabulaire).*

## 4. Les obstacles dans la communication interpersonnelle

1 À l'aide des consignes de M. Régor (document 8) et de la description des freins à la communication (document 7), listez les éléments qui peuvent perturber votre écoute (partie I de l'annexe 10).

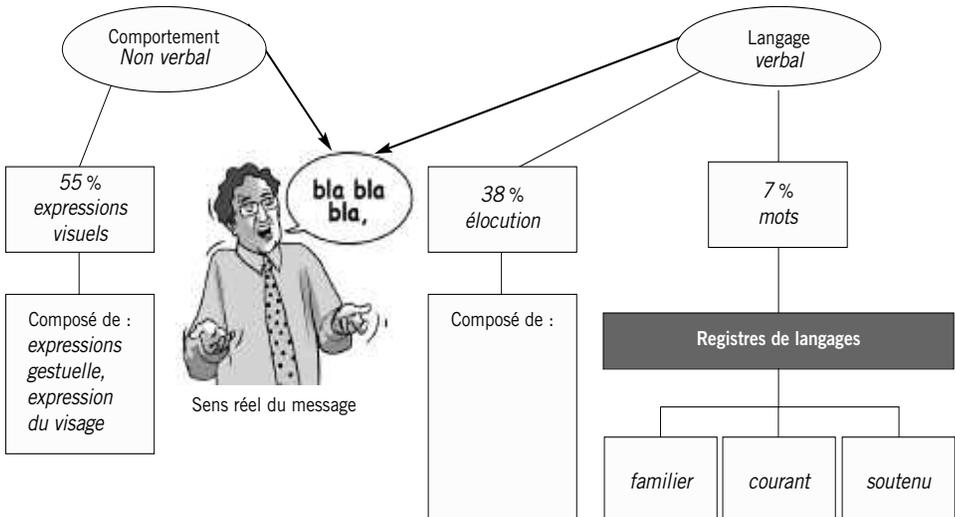
2 Proposez des solutions pour remédier aux problèmes constatés (partie II de l'annexe 10).

### ANNEXE 10 Les obstacles à la communication – Améliorations à proposer

	Obstacles constatés	Type d'obstacle
I	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'émetteur est distrait par les différentes actions qu'il observe ou qu'il entend.</li> <li>• L'émetteur est interrompu dans son discours par des interventions extérieures.</li> <li>• L'émetteur est habitué à son contexte et vocabulaire professionnel mais le stagiaire qu'il accueille, lui, ne l'est pas encore.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruits perturbants (contexte) :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– sonnerie de l'alarme antivol, et du téléphone ;</li> <li>– musique de la télévision ;</li> <li>– dispute entre les clients (père et fils) ;</li> <li>– éternuement.</li> </ul> </li> <li>• Événements extérieurs (contexte) :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– problème à la caisse ;</li> <li>– Chute du sweat-shirt.</li> </ul> </li> <li>• Intervenants extérieurs (contexte) :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– interruption de la cliente qui demande un renseignement.</li> </ul> </li> <li>• Vocabulaire non adapté (dû aux personnes) :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– kgnogotter ;</li> <li>– confusion de consigne possible entre caisse (carton) et caisse (enregistrement).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Solutions proposées</b>		
II	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'émetteur à l'origine de la situation de communication doit, autant que possible, choisir en lieu où les obstacles sont limités.</li> <li>• L'émetteur doit vérifier que les mots particuliers qu'il emploie sont compris par son interlocuteur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les obstacles « contexte » ne peuvent être évités qu'en choisissant un lieu où ils sont le plus réduit possible.</li> <li>• Pour l'obstacle « vocabulaire », la reformulation par le récepteur doit être utilisée : il permet à l'émetteur de vérifier que le message a bien été compris par le récepteur.</li> </ul>

## S Y N T H È S E

### ■ Les bases de la communication



■ Complétez le schéma.

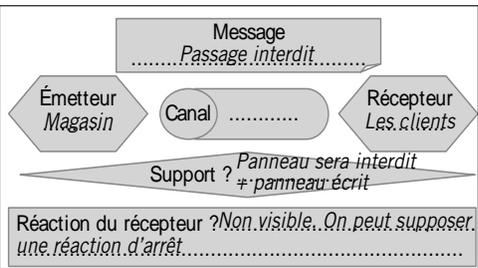
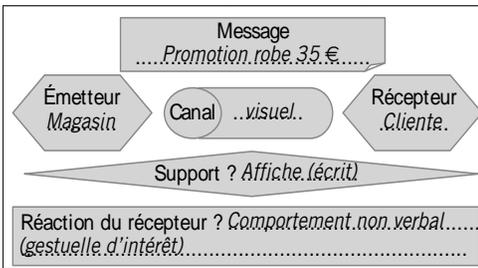
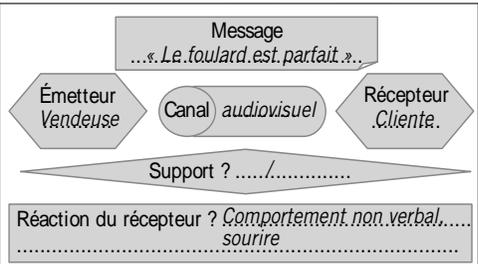
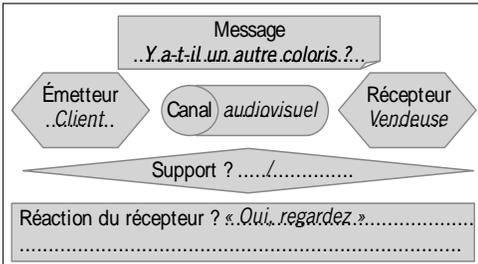
# A P P L I C A T I O N

## LA COMMUNICATION CHEZ ÉMOCIÓN

**1** Pour vérifier le respect de cette consigne, vous analysez des situations de communication (annexe 1 à compléter).



### ANNEXE 1 L'analyse de situations de communication



2 Précisez l'émotion exprimée par le comportement non verbal de chacun d'eux (annexe 2).

**ANNEXE 2 Les émotions exprimées**

Joachim	Bruce	Tristan
		
<p>Émotion exprimée : <i>..joie.....</i></p> <p>Justification : <i>..sourire,,bras.....</i>  <i>..ouverts,,gestuelle.accueillante.....</i>  <i>.....</i>  <i>.....</i></p>	<p>Émotion exprimée : <i>..colère.....</i></p> <p>Justification : <i>..visage.crispé.....</i>  <i>(bouche,,sourcils.relevés.et.font.....</i>  <i>crispés).....</i>  <i>.....</i>  <i>.....</i></p>	<p>Émotion exprimée : <i>tristesse.....</i></p> <p>Justification : <i>..corps.replié,,tête.....</i>  <i>basse,,sourcils.froncés.....</i>  <i>.....</i>  <i>.....</i></p>

3 Reliez le langage verbal utilisé par chacun des trois vendeurs à l'émotion qu'ils laissent apparaître dans leur comportement non verbal et indiquez quel est, selon vous, le sens réel de leur message (annexe 3).

**ANNEXE 3 Sens du message verbal et du message non verbal**

Langage verbal utilisé	Sens de l'émotion	Sens du langage verbal allié au comportement non verbal
« Je suis heureux »		<p><b>Joachim veut, en réalité, dire :</b> « <i>Je suis heureux</i> ».  <i>Son comportement gestuel est en concordance avec son langage verbal.</i>  <i>Accepter toute proposition élève cohérente avec la concordance relevée.</i></p>
		<p><b>Tristan veut, en réalité, dire :</b> « <i>Je ne suis pas heureuse du tout, je suis malheureux</i> »  <i>Le comportement non verbal de Tristan exprime la tristesse. Il est en discordance avec son propos verbal.</i></p>
« C'est bon ! »		<p><b>Bruce veut, en réalité, dire :</b> « <i>Je ne suis pas content du tout, ce n'est vraiment pas parfait !</i> »  <i>Le comportement non verbal de Bruce exprime la colère. Il est en discordance avec son propos verbal.</i></p>
		<p><b>Joachim veut, en réalité, dire :</b> « <i>Je suis contente... c'est merveilleux !</i> »  <i>Le comportement non verbal de Joachim exprime la joie. Il est en concordance avec ses propos.</i>  <i>Accepter toute proposition élève cohérente avec la cohérence relevée.</i></p>