



# COMMUNICATION APPLIQUEE

Cahier d'exercices

Mme Père

## Exercices I : communiquer

***Voici des situations où la communication se fait mal.***

***Essayez de trouver l'élément qui pose le problème (transmission de l'information, langage du message, problème dû à l'émetteur, problème du au récepteur, manque de cadre de référence commun).***

- 1) Vous demandez votre chemin dans une ville que vous ne connaissez pas. Un passant vous dit : « c'est simple, allez dans la ville ancienne vers le marché couvert. La rue que vous cherchez commence à l'église St André » Vous restez perplexe car vous ne connaissez pas l'ancienne ville, ni le marché couvert et vous apercevez trois clochers.
- 2) Un médecin explique à une aide -soignante avec des termes scientifiques les effets secondaires que risquent d'avoir le traitement administré à monsieur Lefranc. L'aide -soignante dit : » vous savez, Docteur, ce que vous me dites, pour moi, c'est du chinois ».
- 3) Vous participez à une réunion d'équipe. L'assistante sociale explique les raisons pour lesquelles un nouveau règlement de travail pourrait être intéressant pour le service. Votre collègue lève la main avec insistance. Son intervention, qu'il avait préparée pendant les explications de l'assistante sociale, ne tient pas vraiment compte des arguments de celle-ci.
- 4) Vous allez devoir défendre votre travail de fin d'étude. Consciencieusement vous vous entraînez à le faire devant un groupe d'amis. Le jour de l'examen, quand vient votre tour, vous parlez quelques secondes et arrive ce que vous redoutiez : c'est le trou noir. Pourtant vous connaissiez votre sujet à la perfection.
- 5) La directrice de la maison de repos parle à son infirmière en chef de la charge de travail : « au cas où nous aurions de nombreuses entrées de résidents, il faudra réorganiser le travail dans le service B et modifier les horaires. L'infirmière en chef en parle à sa collègue Sylvie. Sylvie en parle à Paul. Paul en touche quelques mots à Sabine dans les termes suivants : « Nous avons beaucoup d'entrées, il faut absolument réorganiser le travail et modifier les horaires dans le service B ».

**Avez-vous une idée de ce qu'est le langage corporelle ?**

Le langage corporel c'est :

- La morphologie du corps
- La gestuelle
- Les rides du visage

La forme du visage et ses proportions n'ont aucune signification :

- Vrai
- Faux

Une personne qui a une forte mâchoire est quelqu'un de très énergique

- Vrai
- Faux

Dans la gestuelle, qu'est-ce qui est significatif ?

- Les postures
- Les gestes
- les mimiques

Le langage gestuel représente près de 25% de nos messages

- Vrai
- Faux

Le geste est inconscient à 98%

- Vrai
- Faux

Le gestuelle a pour fonction de :

- Compléter le langage oral
- Le remplacer
- Le contredire

Une mimique c'est :

- Une grimace
- Un tic
- Une expression du visage

Nous montrons tous les mêmes mimiques pour exprimer la joie, la peur, la tristesse, la colère, la surprise, le dégoût :

- Vrai
- Faux

La surprise est la première mimique du nourrisson entre 1 et 3 mois :

- Vrai
- Faux

Le rire est la deuxième expression manifestée par le nourrisson. Le sourire n'apparaît que plus tard :

- Vrai
- Faux

La joie est l'expression qui reste la plus intacte de l'enfance jusqu'à la vieillesse :

- Vrai
- Faux

Le regard est l'un des critères de jugement les plus importants du caractère de quelqu'un

- Vrai
- Faux

Quelqu'un qui ne vous regarde pas droit dans les yeux est quelqu'un de faux :

- Vrai
- Faux

Le visage trahit principalement notre âge psychologique :

- Vrai
- Faux

On peut percevoir aux attitudes d'une personne, comme à ses gestes, si elle est bien dans sa peau :

- Vrai
- Faux

Le comportement gestuel recommandé pour défendre au mieux son point de vue est le face à face :

- Vrai
- Faux

En cas de mensonge, si un geste contredit la parole, c'est toujours la parole qu'il faut croire :

- Vrai
- Faux

L'image que l'on a de son corps constitue une part importante de l'estime de soi :

- Vrai
- Faux

Chaque individu a une sorte de « signature corporelle » qu'il lui est impossible de masquer :

- Vrai
- Faux

La culture de chaque pays façonne complètement la manifestation gestuelle des émotions de ses habitants :

- Vrai
- Faux

La compréhension du langage corporel est utile dans :

- La communication
- La gestion des conflits
- Le théâtre

## Exercice II : Evaluation

**Voici des situations où la communication se fait mal :**

**Trouvez les éléments qui posent problème : problème dû à l'émetteur, au récepteur ou à un problème extérieur, la nature du problème et si possible la solution à y apporter.**

- 1) L'élève est en train de faire un exposé devant ses collègues de cours. Des avions de l'armée envahissent le ciel dans un vacarme épouvantable.
- 2) Un résident très en colère appelle la direction. Il dit qu'il a reçu son repas en retard et que tout était froid. Il ne veut pas entendre les explications ni les excuses du directeur et continue à s'énerver.
- 3) Vous participez à une réunion d'équipe. L'infirmière explique la réorganisation du travail obligatoire suite à de nouvelles directives de l'INAMI. Deux de vos collègues interrompent régulièrement l'infirmière. La réunion terminée, elle réalise que ses explications n'ont pas été comprises par tout le monde.
- 4) Vous regardez une émission sur la maladie d'Alzheimer. Une porte claque et vous fait perdre une partie des propos tenus par le présentateur.
- 5) Vous postulez pour un emploi. Ce jour-là vous avez une forte migraine et vous avez du mal à convaincre votre interlocuteur que l'emploi proposé correspond à vos capacités.
- 6) Aline raconte ses soucis à une amie. Elles sont toutes deux installées à la terrasse d'un café. Son amie a le regard continuellement attiré par les nombreux passants.
- 7) Beaucoup de cancans circulent dans le service où vous travaillez. Les patients n'osent plus s'adresser aux aides-soignants à l'origine de la mauvaise ambiance et préfèrent rester dans leurs chambres alors qu'habituellement, ils se tenaient dans le petit salon pour parler avec les uns et les autres.
- 8) Une aide-soignante dit à sa collègue : « Mme Lefranc présente des irritations suspectes. J'espère que ce n'est pas la gale. ». Le lendemain quand vous arrivez quelqu'un vous signale que madame Lefranc a la gale.
- 9) Marcel dit à sa voisine : « Le jour où je serai invalide, je vendrai ma maison et irai en maison de repos ». La voisine dit au boulanger : « Est-ce que vous connaissez la nouvelle : Marcel va entrer en maison de repos ». Quand Marcel va faire ses courses, le boulanger lui dit : « Il paraît que tu vends ta maison ? ».
- 10) Vous intervenez chez un couple sourd et muet. L'assistante sociale vous a demandé de bien leur expliquer le mode de fonctionnement du service. Vous êtes embarrassé car ne savez pas comment vous y prendre.

### Exercice III : Difficultés à une bonne communication

***Relevez tout ce qui se passe et qui risque d'empêcher une bonne communication.***

***Toutes ces difficultés relevées, essayez de les classer en fonction de points communs qui existent entre elles.***

Madame Colombe a 22 ans. Elle est issue d'un milieu modeste, elle a suivi une formation pour devenir secrétaire et a dû travailler pour payer ces études. Elle a été éduquée par une mère stricte et autoritaire qui ne lui laissait pas souvent l'occasion de s'exprimer, pour qui c'était une faiblesse de parler de soi et d'exprimer des opinions personnelles. Avec son diplôme de secrétaire, madame Colombe postule aujourd'hui dans une grande société américaine implantée dans le Tournaisis.

Elle a réussi les tests lors de la première sélection.

Elle a rencontré le patron de l'entreprise : Monsieur Spalding. C'est un homme corpulent, âgé d'une soixantaine d'années. Il en impose par son physique. Sa voix forte et autoritaire impressionne madame Colombe (elle réalise que, au premier abord il ne lui est pas très sympathique, mais elle ne réalise pas pourquoi).

Aux Etats-Unis, monsieur Spalding a longtemps été le bras droit d'un homme politique influent. Il vient d'ailleurs d'une famille qui compte de nombreux politiciens tous ayant fait de brillantes études. Il est le plus jeune et le plus cultivé des enfants de la dernière génération.

Monsieur Spalding a dû déplacer son rendez-vous avec madame Colombe et disposera de moins de temps que prévu pour l'entretien. Ce jour-là, madame Colombe attend monsieur Spalding dans un bureau vaste équipée de plusieurs téléphones dont les sonneries retentissent souvent. Le mobilier est imposant : la chaise occupée par madame Colombe est fort éloignée du bureau du patron. Au moment où monsieur Spalding entre dans la pièce, madame Colombe se dit que le parfum dont il s'est abondamment vaporisé n'arrangera pas la migraine qui l'a envahie quelques heures auparavant.

## Exercices IV : Faits-Opinions-Sentiments.

**Indiquez à côté de chaque phrase avec quelles idées vous êtes d'accord, pas d'accord ou sans avis :**

- 1) La plupart des étudiants ne sont pas motivés
- 2) Les ardennais sont têtues
- 3) Le métier d'aide familiale n'est pas fait pour les hommes
- 4) Les personnes âgées sont de grands enfants
- 5) Peu de gens ont encore une conscience professionnelle
- 6) Tous les adolescents sont difficiles
- 7) Travailler en maison de repos doit être particulièrement difficile
- 8) Les Africains ont le sens du rythme
- 9) La barbe et les cheveux longs sont le signe d'un esprit de contestation
- 10) Les enseignants ont la « belle vie »

Maintenant, pour chaque opinion avec laquelle vous êtes d'accord, efforcez-vous de justifier votre réponse :

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)
- 7)
- 8)
- 9)
- 10)

Exercices : suite

**Voici une liste de phrases ? Certaines expriment une opinion, d'autres présentent des faits. Votre travail consiste à les reconnaître.**

- 1) S'occuper des personnes âgées est valorisant
- 2) Le colloque sur le métier d'aide familiale a lieu à 23h
- 3) Le garagiste m'a dit que le moteur de ma voiture n'est plus en très bon état
- 4) Cette classe est trop petite pour y mettre 60 étudiants et leur professeur
- 5) Je suis sûre de réussir en étudiant de manière régulière
- 6) L'exercice que vous me faites faire en ce moment n'est pas intéressant



- 7) Ma collègue est souffrante, elle sera absente deux semaines
- 8) Ce service d'aide à domicile n'est pas très efficace
- 9) Mon infirmière de référence est impossible à vivre

**Distinguez faits, opinions et sentiments**

- 1) Je suis tout à fait démoralisé d'avoir raté mon examen
- 2) Le professeur regarde par la fenêtre durant mon exposé
- 3) Il a l'esprit de contradiction
- 4) Je suis stressée à l'idée de partir en stage
- 5) Mon fils est en colère
- 6) Ma belle- mère à mauvais caractère
- 7) Il pleut dans notre classe
- 8) Je suis rentrée en courant car il pleuvait
- 9) Les élèves de cette école sont indisciplinées et n'aiment pas travailler
- 10) Je ne me sens pas en sécurité avec cette personne
- 11) J'ai mal dormi
- 12) Les gens qui vivent à la campagne n'ont aucune éducation
- 13) Les résidents de cette maison de repos fêtent chaque moi les anniversaires
- 14) Je suis furieux de n'avoir pu donner mon avis
- 15) Je suis malheureux de n'avoir eu la place d'aide- soignant
- 16) La direction a changé mon horaire
- 17) Je suis écœurée d'avoir vu ma voisine tricher à l'examen
- 18) L'école de Promotion Sociale organise une formation d'aide familiale
- 19) Je suis satisfaite de mes résultats
- 20) Je ne viendrai pas demain car les cheminots sont en grève

**Distinguez l'expression de faits et l'expression de sentiments**

- 1) Je suis mécontent de mes résultats
- 2) La maison de repos où je souhaitais faire mon stage refuse de prendre les stagiaires cette année
- 3) Je suis heureuse d'avoir réussi mon épreuve intégrée
- 4) Le jour des inscriptions, il y avait un monde fou devant la porte du secrétariat
- 5) Je suis complètement perturbée par vos interruptions continuelles
- 6) Cette maison de repos est réputée pour son ambiance familiale
- 7) Tous les professeurs trouvent que les étudiants de cette année sont motivés et studieux
- 8) Je ne me sens pas à l'aise dans ce groupe
- 9) Cette formation ne me convient pas
- 10) Je déborde de gratitude vis-à-vis de mes parents
- 11) Je suis heureuse d'avoir enfin trouvé ma voie

12) Je suis émue par le cadeau qu'il m'a fait

13) Je vous suis reconnaissante d'avoir été attentifs et participatifs

14) Je ne viendrai pas à l'école demain

15) Cet élève est incapable de faire un effort soutenu

## Exercice V : la reformulation

**Trouvez des réponses de reformulation pour les phrases suivantes :**

- 1) « Vous me demandez de refaire ce travail, je ne comprends vraiment pas pourquoi. Cela fait sept ans que je suis à ce poste et personne ne s'est jamais vraiment plaint. Il m'arrive sans doute de faire quelques erreurs, mais personne n'est parfait et je ne comprends pas ces reproches. »

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- 2) Deux amies discutent entre elles : « Mon fils se moque de moi, il a encore de très mauvaises notes en mathématique. Lorsque je lui demande s'il risquait de redoubler la classe en continuant ainsi, il m'a répondu d'une façon insolente : « ce genre de conseil ne me sert à rien ». La mère a répondu à son fils : « J'ai l'intention de prendre des mesures... »

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- 3) « je suis ennuyé. Le travail qu'on me propose ne me plaît pas ; je crois qu'il est au- dessus de mes forces. Je ferais bien de chercher ailleurs, il me faut quelque chose de plus adapté à mes capacités. »

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

***Quelle est la bonne réponse ?***

- 4) Le patient :  
« J'ai toujours été obèse et je n'ai jamais eu de problème. Je ne comprends pas pourquoi je dois suivre un régime. »  
L'aide- soignant :  
« Vous voulez dire que cela ne vous dérange pas d'être obèse ? »  
OU  
« Vous n'êtes pas convaincu de la nécessité d'un régime car vous êtes en bonne santé. »

## Exercice VI : les différentes attitudes d'écoute

**Voici un début de dialogue et 10 réponses possibles.**

**Votre travail est le suivant : écrire en dessous de chaque phrase quel est le type de réponse. Utilisez les mêmes rubriques que dans l'exercice précédent à savoir : soutien, jugement, suggestion, question, reformulation.**

L'infirmière en chef propose quelqu'un à l'aide -soignant pour le seconder dans son travail.

L'aide- soignant lui dit : « Tu me proposes quelqu'un pour m'aider. Je n'en vois pas la raison. J'ai suffisamment prouvé depuis un an, mes compétences et mon efficacité. Je ne vois pas pourquoi, je ne pourrais pas continuer à faire seul ce travail. »

1) Avec la nouvelle charge de travail, crois-tu pouvoir continuer à travailler aussi bien ?

-----

2) C'est ennuyeux que tu sois dans cet état d'esprit. Tu prends un mauvais départ pour collaborer avec la personne que je vais te proposer.

-----

Je propose que tu choisisses toi-même la personne qui pourra te seconder.

-----

3) Tranquillise-toi, je suis sûre que tu t'entendras bien avec la personne en question ; avec le temps et l'habitude, tout finira par s'arranger.

-----

4) Si je comprends bien, tu penses qu'il n'est pas nécessaire de prévoir un collègue étant donné tes compétences et ton efficacité.

-----

5) Prépare donc un rapport sérieux à ce sujet. Ensuite nous pourrons en discuter.

-----

6) Tu as tort de t'énerver. Tu es beaucoup trop individualiste. Il faut apprendre à travailler en équipe.

-----

7) Allons ! Ne t'inquiète pas, tout se passera bien avec ton nouveau collègue.

-----

8) Tu crois peut-être que je n'ai pas confiance dans ton efficacité ?

-----

9) Tu devrais faire un effort pour être plus ouvert et plus coopératif.

-----

