

900 entraînements à la Communication professionnelle	Indications pédagogiques	C3- 15
Objectif général	C : comprendre un message	
Degré de difficulté	3	
Objectif intermédiaire	1 : Analyser un message	
Objectif opérationnel	5 : Reconnaître les éléments de communication dans un document Sous-objectifs : 1.0 : exemple et explications 2.0 : identifier le récepteur d'un message 3.0 : identifier l'émetteur d'un message 4.0 : identifier le contexte ; identifier l'intention	
Pré-requis	Aucun	
Nombre d'exercices proposés	Pour « identifier le récepteur d'un message » : 2 entraînements Pour « identifier l'émetteur d'un message » : 2 entraînements Pour « identifier le contexte / l'intention » : 2 entraînements	
Exercice de synthèse	C3/15-4.3	
Remarques éventuelles		

900 entraînements à la communication professionnelle	Exemples et explications (Page 1)	C3 / 15 – 1.1
---	---	----------------------

Voici l'extrait d'un dialogue :



En lisant ces deux phrases, vous vous êtes fait une idée personnelle d'une situation. Si vous deviez les prononcer à voix haute, quel ton donneriez-vous à ce dialogue ?

Vous constatez que vous manquez d'informations pour vous représenter cette situation.

Vous auriez besoin d'informations concernant les personnes :

- Qui sont ces 2 personnes ?
- De quel sexe sont-elles ?
- Quelle relation les unit ? L'amitié ? L'amour ? Une mère et son fils ? Ces personnes sont-elles amies ou ennemies ? Etc...

Vous auriez besoin d'informations concernant la situation :

- Sont-elles en conflit ?
- Sont-elles tristes ou heureuses de se quitter ?
- Où cette scène se passe-t-elle ? Dans une maison ? Dans un magasin ? Dans un café ? Sur le quai d'une gare ? Etc ...
- Que s'est-il passé avant qu'elles prononcent ces phrases ?

Suite de l'exemple page suivante

900 entraînements à la communication professionnelle	Exemples (Page 2)	C3 / 15 – 1.1
---	-----------------------------	----------------------

Prononcez maintenant ces 2 phrases en tenant compte des situations de communication données ci-dessous.

Sentez les différences en fonction des contextes.

- 1- Il s'agit d'un couple. La femme et l'homme viennent de se disputer. Elle pleure. Il est en colère. Ils sont sur le quai d'une gare. L'homme est dans le train. Elle reste sur le quai. Le train va partir.

- 2- Deux amis sont allés faire de l'alpinisme. Le premier est habitué et excelle dans ce sport. Pour le second, c'est une première expérience. L'escalade a été pénible, longue et dangereuse. Au retour, l'alpiniste expérimenté demande à son ami s'il fera une autre escalade. Celui-ci est épuisé, dégoûté et lui répond que non.

- 3- Deux copines de 15 ans découvrent un nouveau magasin de vêtements qui vient d'ouvrir ses portes dans leur ville. Elles réalisent que tous les vêtements sont destinés à des dames de plus de 60 ans ! Elles ont beaucoup ri en imaginant qu'elles achetaient certaines robes et les portaient lors de leur prochaine sortie ! Une fois sorties du magasin, elles échangent ces phrases en riant aux éclats !

Dans une situation de communication, il faut tenir compte de plusieurs éléments :

L'émetteur est la personne qui émet un message.

Le récepteur est la personne qui reçoit ce message.

Le contexte est la situation dans laquelle la communication a lieu, les circonstances qui créent cette communication. Ce contexte va déterminer une **intention** de communication.

Le code employé peut être écrit ou oral. Quelquefois, pas un mot n'est prononcé mais les expressions du visage, l'attitude de l'émetteur communiquent un message : c'est le langage non-verbal



L'émetteur : la dame

Le récepteur : le serveur

Le contexte : un restaurant, une demande de renseignement à propos des desserts.

L'intention de l'émetteur : obtenir un renseignement de manière polie et gentille.

Le code : oral.

Passez à la page suivante

900 entraînements à la communication professionnelle	Entraînement	C3 / 15 – 2.1
		Eval :

Identifier le récepteur d'un message

Situation 1 :



**Vous préférez un
pain bien cuit ?**

Récepteur du message :

Situation 2 :



**Regarde comme je
suis joli et gentil...
Donne-moi un
biscuit !**

Récepteur du message :

Situation 3 :



**Votre voiture est réparée.
Vous pouvez venir la
chercher quand vous
voulez.**

Récepteur du message :

Consultez le corrigé C3/15-2.1

Identifier le récepteur d'un message

Situation 1 :



**Vous préférez un
pain bien cuit ?**

Récepteur du message : **un ou une cliente de la boulangerie.**

Situation 2 :



**Regarde comme je
suis joli et gentil...
Donne-moi un
biscuit !**

Récepteur du message : **le maître de ce chien ou une personne qui s'intéresse à lui.**

Situation 3 :



**Votre voiture est réparée.
Vous pouvez venir la
chercher quand vous
voulez.**

Récepteur du message : **un ou une cliente du garage qui avait confié sa voiture pour qu'on la répare.**

900 entraînements à la communication professionnelle	Entraînement	C3 / 15 – 2.2
		Eval :

Identifier le récepteur d'un message

Pour chacun des panneaux ci-dessous, vous indiquerez :

- 1) à qui le message pourrait s'adresser, c'est à dire le(s) récepteur(s) ;
- 2) le(s) lieu(x) où ce panneau pourrait être placé.

1-

**IL EST INTERDIT
DE MARCHER SUR LES PELOUSES**

- Récepteur(s) :
- Lieu(x) :

2-

ATTACHEZ VOS CEINTURES

- Récepteur(s) :
- Lieu :

3-

**Docteur PALOMBE
Médecin généraliste**

Consultations :
Lundi, mardi, mercredi de 13h à 19h
Jeudi et vendredi sur rendez-vous

Tél. : 43 67 99 21

- Récepteur(s) :
- Lieu :

4-

BIBLIOTHEQUE MANDELA
Mardi- Mercredi- Jeudi : 10H à 18H
Vendredi- Samedi : 10H à 22H
Fermé le dimanche et le lundi

- Récepteur(s) :
- Lieu :

Consultez le corrigé C3/15-2.2

1-

**IL EST INTERDIT
DE MARCHER SUR LES PELOUSES**

- Récepteur(s) : les promeneurs du parc ou du jardin
- Lieu : dans un parc public ou un jardin.

2-

ATTACHEZ VOS CEINTURES

- Récepteur(s) : les automobilistes ou les passagers d'un avion.
- Lieu : sur un panneau au bord d'une route ou dans un avion.

3-

**Docteur PALOMBE
Médecin généraliste**

*Consultations :
Lundi, mardi, mercredi de 13h à 19h
Jeudi et vendredi sur rendez-vous*

Tél. : 43 67 99 21

- Récepteur(s) : les clients du médecin, les habitants d'un quartier.
- Lieu : devant la maison du médecin ou sur sa porte d'entrée.

4-

BIBLIOTHEQUE MANDELA

Mardi- Mercredi- Jeudi : 10H à 18H
Vendredi- Samedi : 10H à 22H
Fermé le dimanche et le lundi

- Récepteur(s) : les lecteurs de la bibliothèque ou toute personne qui souhaite consulter des livres.
- Lieu : sur la porte d'entrée ou à la fenêtre de la bibliothèque.

900 entraînements à la communication professionnelle	Entraînement (Page 1)	C3 / 15 – 3.1
		Eval :

Identifier l'émetteur d'un message

Qui aurait pu signer ces lettres ?

Si vous envisagez plusieurs possibilités, écrivez-les toutes.

1-

*Tu as 18 ans aujourd'hui, ma fille !
 Quel bel âge !
 Tu es si belle et je suis fière de toi.
 Je te souhaite plein de bonheur dans la
 vie.
 Tu pourras toujours compter sur moi.
 Je t'embrasse tendrement. ☀ ☀ ☀ ☀*

Emetteur(s) :

2-

Bruxelles, le 25 septembre 2015.

Madame, Monsieur,

Je dois vous signaler que votre fils Jimmy ne s'est plus présenté aux cours depuis 3 jours, et cela sans aucune justification.

Le règlement exige une excuse valable pour justifier cette absence prolongée.

Je vous remerciais de régulariser la situation dès demain matin.

Emetteur(s) :

Passez à la page suivante

900 entraînements à la communication professionnelle	Entraînement (Page 2)	C3 / 15 – 3.1
---	---------------------------------	----------------------

3-

Notre association engage de nouveaux volontaires pour compléter son équipe d'écoutants. Il s'agit d'un service où, 7 jours sur 7, 24h sur 24, des bénévoles se relaient pour assurer une présence téléphonique auprès des personnes qui éprouvent le besoin de parler à quelqu'un. Le numéro d'appel est gratuit.

Les écoutants bénévoles reçoivent une formation et développent des qualités relationnelles. Votre engagement serait de 14h par mois et est donc compatible avec une activité professionnelle.

Si vous êtes intéressé(e)s, contactez-nous au 081 33 33 33.

Emetteur(s) :

4-

Nous organisons, pour les chômeurs déclarés depuis minimum 1 an, une formation à la communication.

La formation durera 50 heures et se déroulera du 15 février au 11 mars.

Contact : Jean Durand au 04 23 45 67, responsable des formations.

Emetteur(s) :

5-

SMS :

Salut Léa ! Ce
soir 8H chez
Tania. Apporte
à boire + cd.
T'aime et
t'embrasse♥

Emetteur :

Consultez le corrigé C3/15-3.1

900 entraînements à la communication professionnelle	Corrigé à titre indicatif	C3/15 – 3.1
---	----------------------------------	--------------------

1-

*Tu as 18 ans aujourd'hui, ma fille ! Quel bel âge !
Tu es si belle et je suis fière de toi.
Je te souhaite plein de bonheur dans la vie.
Tu pourras toujours compter sur moi
Je t'embrasse tendrement.☀ ☀ ☀ ☀*

Emetteur(s) : il s'agit de la maman d'une fille qui fête son anniversaire de 18 ans.

2-

Madame, Monsieur,

Bruxelles, le 25 septembre 2015.

Je dois vous signaler que votre fils Jimmy ne s'est plus présenté aux cours depuis 3 jours, et cela sans aucune justification.
Le règlement exige une excuse valable pour justifier cette absence prolongée.
Je vous remerciais de régulariser la situation dès demain matin.

Emetteur(s) : un professeur ou un éducateur ou le directeur de l'école de Jimmy.

3-

Notre association engage de nouveaux volontaires pour compléter son équipe d'écotants. Il s'agit d'un service où, 7 jours sur 7, 24h sur 24, des bénévoles se relaient pour assurer une présence téléphonique auprès des personnes qui éprouvent le besoin de parler à quelqu'un. Le numéro d'appel est gratuit.

Les écotants bénévoles reçoivent une formation et développent des qualités relationnelles. Votre engagement serait de 14h par mois et est donc compatible avec une activité professionnelle.

Si vous êtes intéressé(e)s, contactez-nous au 081 33 33 33.

Emetteur(s) : une association qui écoute par téléphone des gens en difficulté.

4-

Nous organisons, pour les chômeurs complets indemnisés depuis minimum 1 an, une formation à la communication.

La formation durera 50 heures et se déroulera du 15 février au 11 mars.

Contact :Jean Durand au 04 23 45 67, responsable des formations.

Emetteur(s) : le responsable des formations d'un organisme qui forme des gens sans emploi.

5-

SMS :

Salut Léa ! Ce soir 8H chez Tania. Apporte à boire + cd. T'aime et t'embrasse♥

Emetteur : l'amoureux de Léa

900 entraînements à la communication professionnelle	Entraînement	C3 / 15 – 3.2
		Eval :

Identifier l'émetteur d'un message

Situation 1 :



PROMOTION

sur toutes les destinations tropicales !

- 30 % !

Vol + hôtel en pension complète pour deux personnes.
Possibilité de louer une voiture sur place.

L'émetteur du message :

Situation 2 :



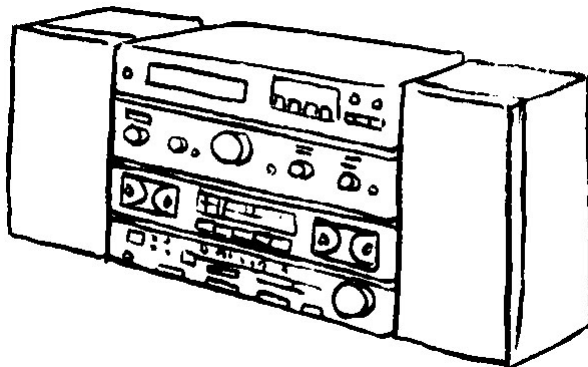
*Voici un cadeau pour toi, ma chérie !
J'espère que cela te plaira.
Je voudrais te répéter à quel point je t'aime
et suis heureux de vivre avec toi chaque
jour.*



L'émetteur du message :

Situation 3 :

Ce soir, dans l'émission culturelle,
nous recevrons en studio le ministre
de l'éducation nationale.
Rendez-vous à 19h20 !



L'émetteur du message :

Consultez le corrigé C3/15-3.2

Identifier l'émetteur d'un message

Situation 1 :



PROMOTION

sur toutes les destinations tropicales !

- 30 % !

**Vol + hôtel en pension complète pour deux personnes.
Possibilité de louer une voiture sur place.**

L'émetteur du message : **une agence de voyage.**

Situation 2 :



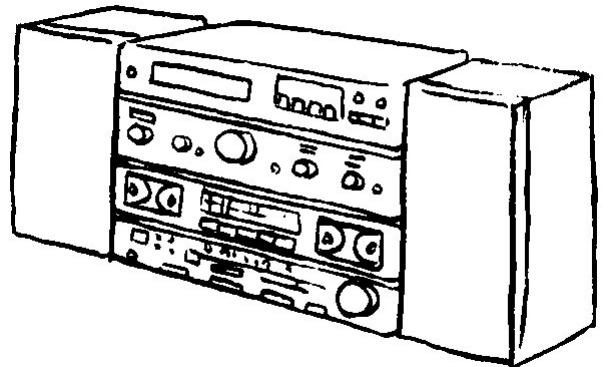
*Voici un cadeau pour toi, mon amour !
J'espère que cela te plaira.
Je voudrais te répéter à quel point je t'aime
et suis heureux de vivre avec toi chaque
jour.*



L'émetteur du message : **un homme qui veut dire son amour à sa compagne de vie.**

Situation 3 :

Ce soir, dans l'émission culturelle,
nous recevrons en studio le ministre
de l'éducation nationale.
Rendez-vous à 19h20 !



L'émetteur du message : **le journaliste d'une chaîne de radio.**

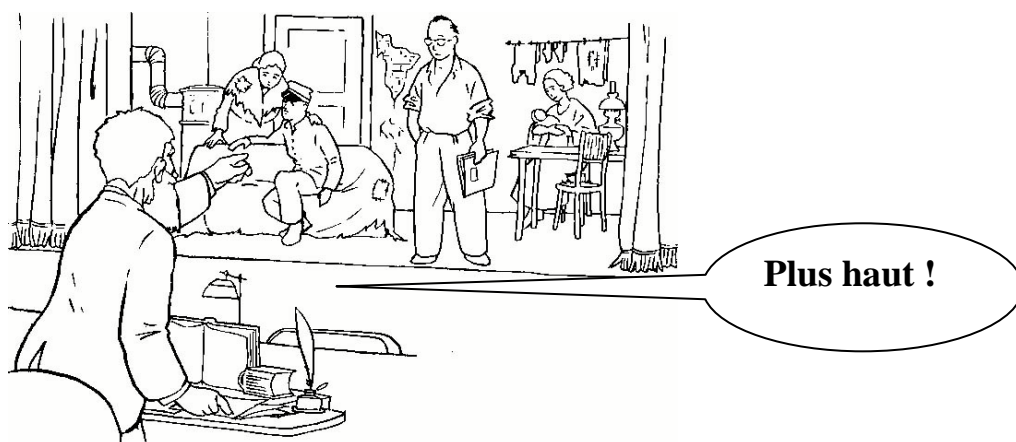
900 entraînements à la communication professionnelle	Entraînement (Page 1)	C3 / 15 – 4.1
		Eval :

Définir un contexte

Voici 3 situations différentes. Cependant, chaque personnage prononce la même phrase.
Précisez pour chaque situation :

- 1- l'émetteur du message ;
- 2- le récepteur du message ;
- 3- la situation.

Situation 1 :



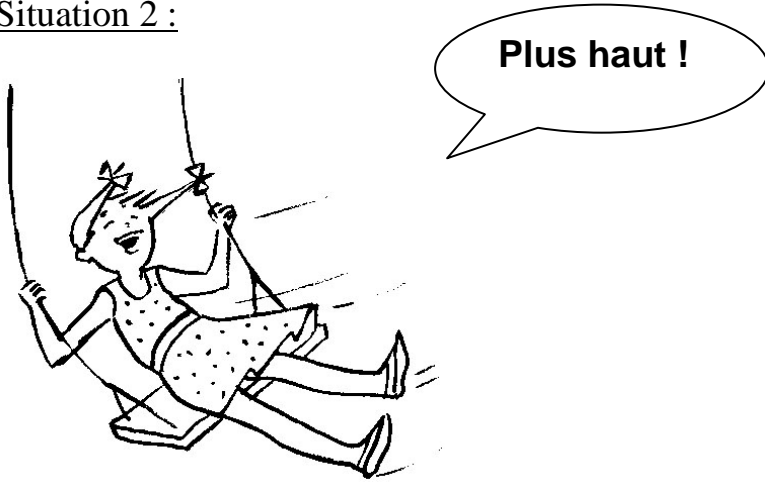
L'émetteur du message :

Le récepteur du message :

La situation :
.....

Passez à la page suivante

Situation 2 :

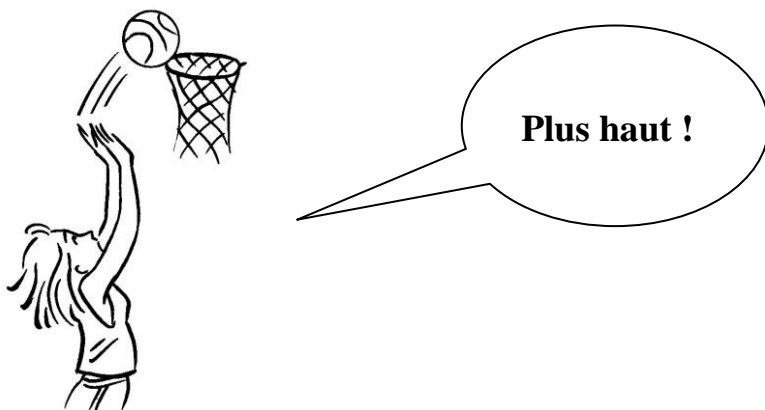


L'émetteur du message :

Le récepteur du message :

La situation :

Situation 3 :



L'émetteur du message :

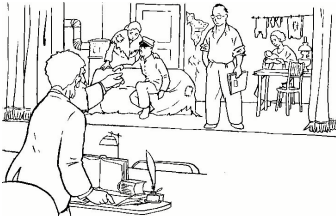
Le récepteur du message :

La situation :

Consultez le corrigé C3/15-4.1

Définir un contexte

Situation 1 :



L'émetteur du message : le metteur en scène de la pièce de théâtre.

Le récepteur du message : un comédien qui ne parle pas assez fort.

La situation de communication : la répétition d'une pièce de théâtre. Dans cette scène, le comédien ne parle pas assez haut et le metteur en scène est contrarié et lui fait la remarque.

Situation 2 :



L'émetteur du message : la petite fille sur la balançoire.

Le récepteur du message : la personne qui la pousse ou elle-même.

La situation de communication : la petite fille souhaite se balancer plus haut et demande qu'on la pousse plus fort. Ou peut-être s'encourage-t-elle elle-même à se balancer plus fort.

Situation 3 :



L'émetteur du message : la basketteuse.

Le récepteur du message : la basketteuse.

La situation de communication : la basketteuse s'encourage à lancer le ballon encore plus haut pour atteindre le panier.

900 entraînements à la communication professionnelle	Entraînement (Page 1)	C3 / 15 – 4.2
		Eval :

Identifier l'intention

Notez sous chaque dessin quelle pourrait être l'intention de l'émetteur.



Intention :



Intention :



Intention :

Passez à la page suivante

**Racontez-nous ce qui
s'est passé.**



Intention :

**Il est beau mon poisson !
Et pas cher !**



Intention :

**Moi, je n'ai jamais
rien reçu pour
Noël !!**



Intention :

Consultez le corrigé C3/15-4.2

Identifier l'intention

Notez sous chaque dessin quelle pourrait être l'intention de l'émetteur.



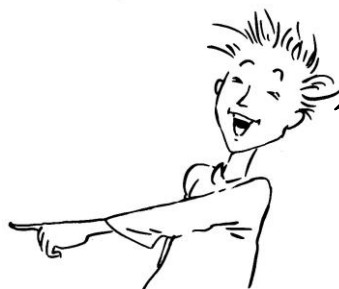
**Ton argent !
Et tout de suite !**

Intention : intimider, volonté de faire peur.



BRAVO !!!

Intention : encourager, féliciter.



**Oh ! Mais
qu'il est bête !**

Intention : se moquer

Passez à la page suivante



Intention : interview , informer



Intention : faire acheter



Intention : apitoyer, peut-être pour obtenir quelque chose.

Identifier les éléments de communication



**Je t'ai déjà dit 10 fois
d'écrire sur les lignes !**

Emetteur :

Récepteur :

Contexte :

Intention de l'émetteur :



**Tu crois qu'ils nous
ont vus ?**

Emetteur :

Récepteur :

Contexte :

Intention de l'émetteur :

Passez à la page suivante



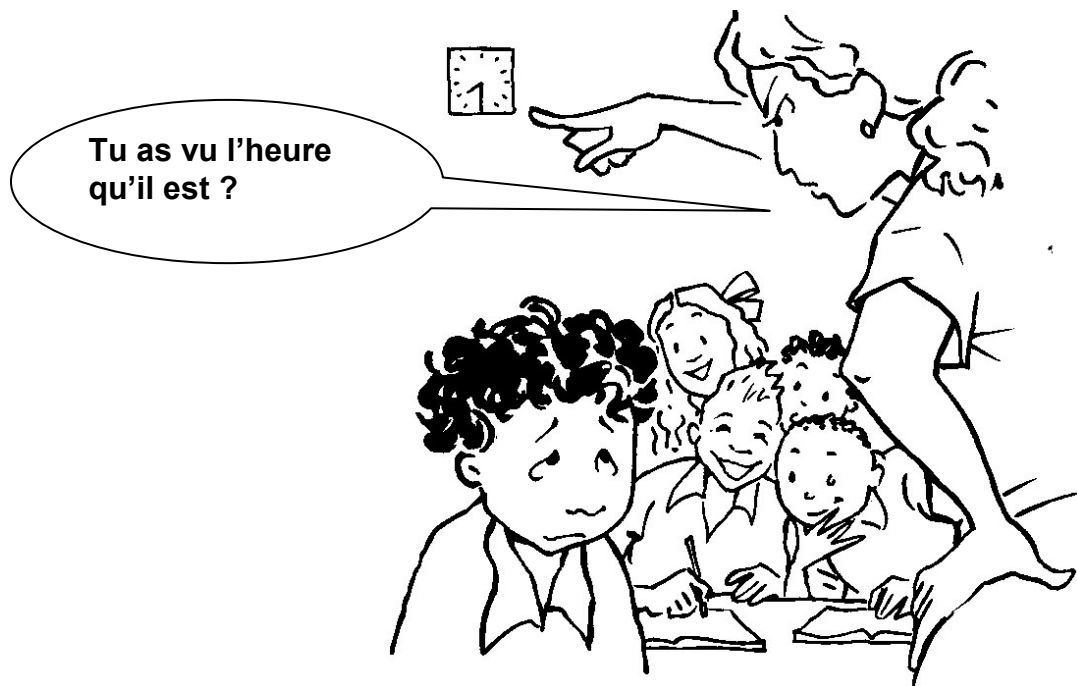
**DEFENSE DE
FAIRE DU FEU**

Emetteur :

Récepteur :

Contexte :

Intention de l'émetteur :



Emetteur :

Récepteur :

Contexte :

Intention de l'émetteur :

Consultez le corrigé C3/15-4.3

Identifier les éléments de communication



**Je t'ai déjà dit 10 fois
d'écrire sur les lignes !**

Émetteur : un enseignant, un éducateur, un père

Récepteur : un enfant.

Contexte : la personne aide l'enfant à faire ses devoirs ou à écrire correctement.

Intention de l'émetteur : l'aider à écrire correctement en le grondant un peu.



**Tu crois qu'ils nous
ont vus ?**

Émetteur : un enfant qui joue.

Récepteur : ses compagnons de jeu.

Contexte : ils jouent à cache-cache.

Intention de l'émetteur : demander l'avis des autres, se renseigner, se rassurer.

Passez à la page suivante



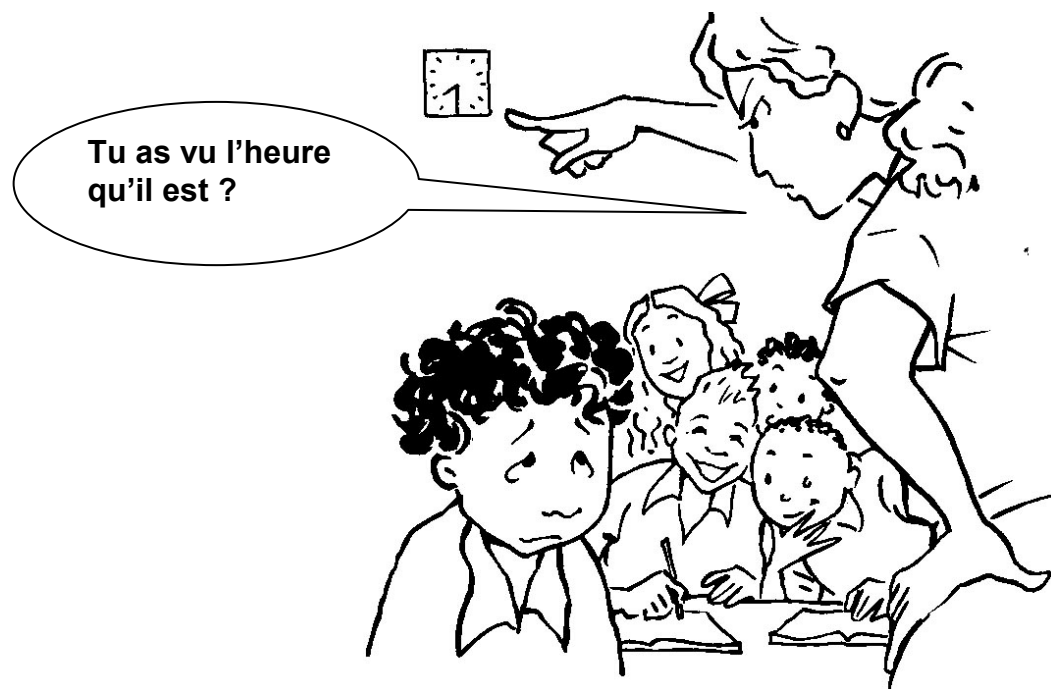
**DEFENSE DE
FAIRE DU FEU**

Emetteur : les garde-forestiers d'une forêt, les responsables d'un lieu dans la nature.

Récepteur : les promeneurs ou les campeurs..

Contexte : indication se trouvant dans un lieu à protéger des incendies.

Intention de l'émetteur : mise en garde pour éviter les feux de forêts.



Emetteur : une institutrice.

Récepteur : un élève.

Contexte : l'élève est arrivé en retard à l'école..

Intention de l'émetteur : faire comprendre avec fermeté que cette attitude n'est pas correcte.