

# Soft skills au service de la gestion des risques et des catastrophes

---


COMMUNICATION INTERPERSONNELLE ET GROUPALE

SÉANCE 1: INTRODUCTION, CANAUX DE COMMUNICATION

# Préambule

---

## « Mission »



Votre  
mission si  
vous  
l'acceptez

Travailler au **développement de compétences transversales** utiles :

- dans la conduite de votre travail interdisciplinaire (Master GRCA)
- dans votre vie professionnelle
- dans votre vie... tout court...

# Préambule : modules

---

❑ Cours « Soft skills au service de la gestion des risques et des catastrophes » : diverses parties en étroite collaboration

1. Communication sc. – Poster (Florence De Longueville)
2. Communication prof. – Présentations orales (Delphine Brogna)
3. Dynamique de groupe (Sabine Henry)

4. Communication interpersonnelle / groupale : bases de la communication, communication NV, outils de gestion de problèmes et de planification, ... (Delphine Brogna)

Aujourd'hui

❑ Contact : [delphine.brogna@unamur.be](mailto:delphine.brogna@unamur.be)

# Préambule : modules

Partie	Qui?	Quand?	Mode d'évaluation (*)
<b>Communication scientifique – Poster</b>	F De Longueville	10 oct	Poster (Q1)
<b>Communication professionnelle – Présentations orales</b>	D Brogna	30 sept (pm) 8 oct (pm)	Présentation préparée par ailleurs (cours de Risques sanitaires)
<b>Dynamique de groupe</b>	S Henry	8 oct (am)	Entretien réflexif session de juin et/ou août (Examen oral)
<b>Communication interpersonnelle / groupale</b>	D Brogna	17 sept (am) 12 nov (pm) 19 nov (pm) (Q2)	

\* Pondération proportionnelle aux heures de cours

<b>Dynamique de groupe</b>	S Henry	8 <u>oct</u> (am)	Entretien réflexif session de juin et/ou août (Examen oral)
<b>Communication interpersonnelle / groupale</b>	D Brogna	17 <u>sept</u> (am) 12 <u>nov</u> (pm) 19 <u>nov</u> (pm) (Q2)	

- Lors de la session de juin, un entretien oral sera dédié à un **débriefing réflexif**
  - d'**observation** dans vos interactions, dans votre travail et vie quotidienne (d'octobre à juin et particulièrement lors de votre terrain) des **concepts** vus et
  - de votre **mise en pratique des techniques/compétences** travaillées lors de nos séances (Parties 3 et 4, slide 2)
- Quelle base? **Un support A3 (à rendre)** où vous structurerez vos expériences, observations etc.
- Quel objectif principal? Démontrer votre réflexivité (observez-vous fonctionner, collaborer, communiquer) et la mise en pratique (ou du moins la tentative de mise en pratique) des techniques/compétences travaillées lors de nos séances

# Préambule

---

- ❑ Communication interpersonnelle / groupale - proposition de méthode de travail

Beaucoup d'exercices, d'expériences, d'échanges, de co-construction

- Apprendre en faisant, en s'investissant
- Apprendre aussi en s'observant (soi-même), en prenant du recul (posture réflexive) et en testant les outils proposés ... dans vos travaux de groupes, sur le terrain par exemple...

- ❑ A la fin de chaque séance : prendre 5 minutes pour noter

- ❑ Qu'ai-je appris ? Quels éléments ont retenu mon attention, ont fait écho en moi?

- ❑ Dans quelle situation professionnelle (y. c. travail intégré), ce que j'ai appris aujourd'hui pourrait faciliter les choses (et comment)?



# Préam-bule

---

## □ Notre 'bulle', notre cadre

- ✓ à propos de la confidentialité
- ✓ « Je », respect de chacun.e, non-jugement
- ✓ Stop



# A la découverte de l'autre...

---

Techniques « Ice-breaker », partage, apprendre à se connaître, créer du lien,...

- Cartes coupées en deux (création de binômes) apprendre à se connaître + présentation d'un.e collègue + lien avec thématique du cours (qualité sur laquelle je peux m'appuyer sur le terrain, une 'chose' difficile pour moi en termes de communication)



# Communication : exercices

---

## Exercices de communication non-verbale et paraverbale

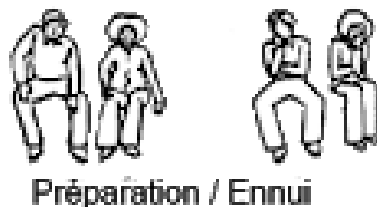
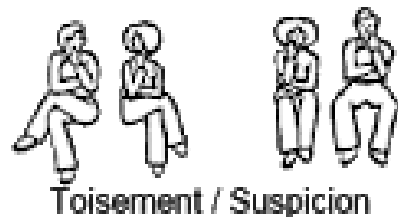
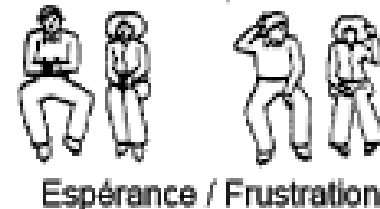
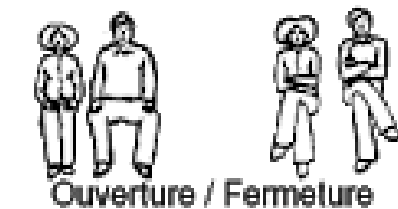
- *Distance et proximité*
- *Entrées dans une pièce*
- *Lecture d'un texte – le non-verbal et le paraverbal et le verbal ...*

# La communication à la base de la relation à l'autre

---

## Communication non-verbale : le langage du corps

- Le corps (positionnement, distance, gestes)



# La communication à la base de la relation à l'autre

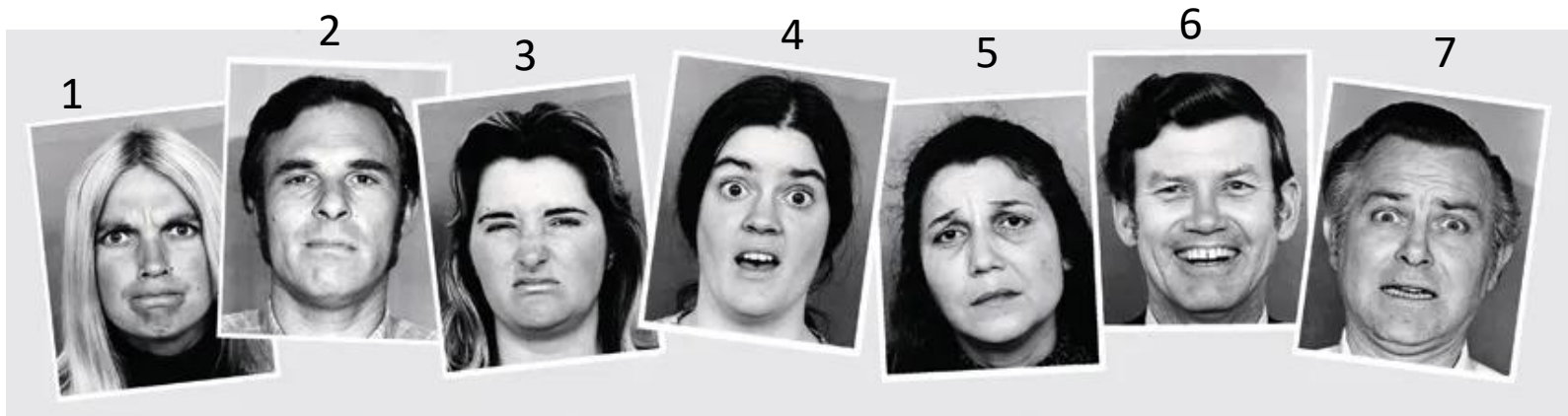
---

## **Communication non-verbale : le langage du corps**

- Le corps (positionnement, distance, gestes)
- Les yeux, le visage (contact, expression)

# Focus : expressions du visage et l'omniprésence des émotions

---



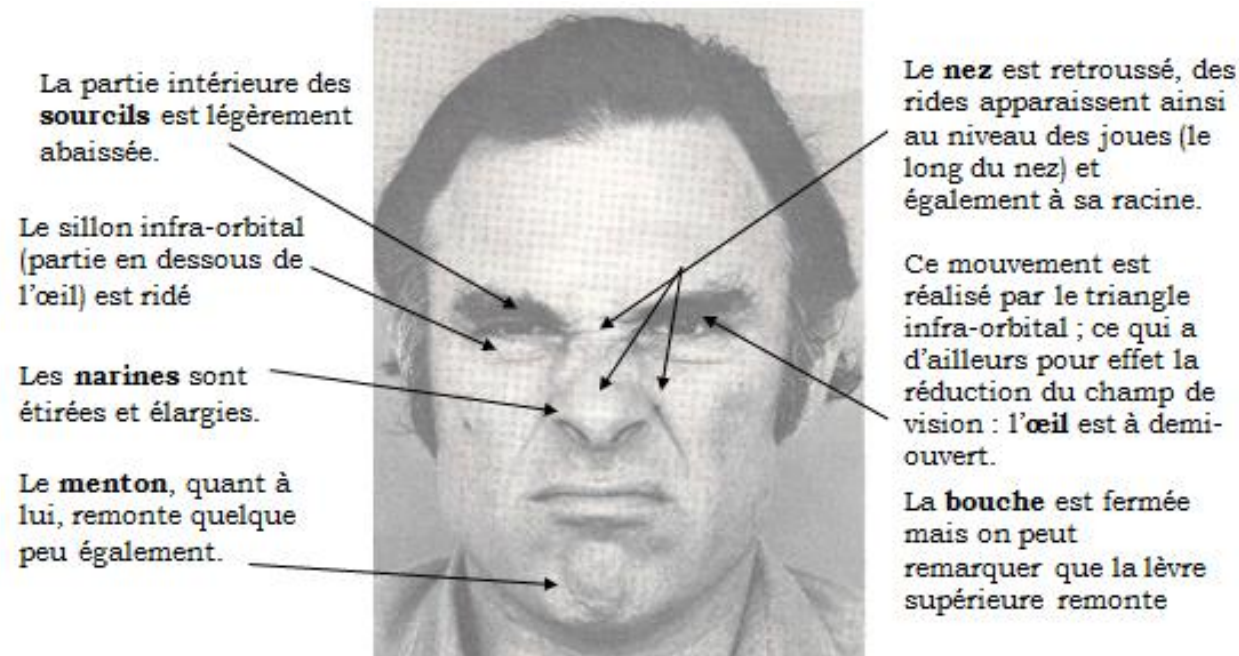
7 émotions de base selon [Paul Ekman](#), en 1972

Les émotions, omniprésentes dans la communication non verbale

? À votre avis ? Quelles émotions sont ressenties par ces personnes?

# Focus : expressions du visage, lien avec les émotions

## Dégoût



# Focus : expressions du visage, lien avec les émotions

## Tristesse

Les **paupières** recouvrent une partie du champ de vision.

La **bouche** est serrée mais elle descend légèrement.



Le mouvement principal de cette émotion vient sans nul doute des **sourcils**. Ceux-ci sont légèrement froncés pour donner cette forme / \ ou encore ) \.

Par ce mouvement, la partie intérieure du **front** est levée. Des rides y apparaissent, elles sont horizontales au centre et courbées aux extrémités.



# Focus : expressions du visage, lien avec les émotions

## Peur

Les **yeux** sont grands ouverts, écarquillés.

Ce mouvement des yeux a pour effet le redressement des **sourcils**.

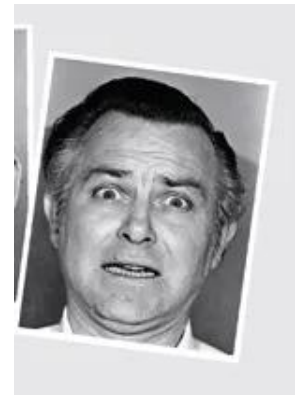
La **bouche** est ouverte mais cela reste néanmoins un mouvement horizontal. Les lèvres sont donc étirées, toujours dans un mouvement latéral.



La **paupière** est entièrement levée, elle disparaît totalement. La pupille est visible dans sa totalité. Le champ de vision est au maximum. La personne semble fixer quelque chose comme si elle ne pouvait s'en détacher.

Les **narines** sont élargies.

Le **menton** est également étiré.





# Focus : expressions du visage, lien avec les émotions

## Joie

Les **yeux** sont légèrement plissés, c'est-à-dire que la paupière inférieure couvre en partie l'œil.

La partie basse de la **joue** (ce que l'on appelle la ride nosolabiale) est levée latéralement .

Le zygomatic travaille également lors de cette expression : le coin des **lèvres** est de ce fait remonté



Mouvement du triangle infra-orbital : les **joues** sont remontées, formant des plis en dessous de l'**œil**.

La personne peut montrer les **dents** si elle le désire.

Le **menton** est étiré et ce, de manière oblique.





# Focus : expressions du visage, lien avec les émotions

## Colère

On remarque également que, à l'extrémité de la partie intérieure des sourcils, quelques rides se forment comme ceci / \ ou encore / \ et atteignent ainsi le milieu du **front**.

Quant à la **bouche**, elle reste fermée mais est



Les **sourcils** ont tendance à se rejoindre, ils sont froncés, plissés (rides entre les sourcils). De plus, leur partie intérieure est abaissée légèrement ce qui a pour effet de réduire une partie du champ de vision.

La **paupière** recouvre une partie de l'œil.



# La communication à la base de la relation à l'autre

---

## **Communication non-verbale : le langage du corps**

- Le corps (positionnement, distance, gestes)
- Les yeux, le visage (contact, expression)
- Etablir la 'bonne' distance
  - Entre l'indifférence et la promiscuité
  - La promiscuité est une intrusion peut permettre la 'violence'
- C'est dans l'espace *intermédiaire* que la relation et donc la communication peut se développer

# La communication à la base de la relation à l'autre

---

## **Communication para-verbale :**

- Flux, intonation, élocution, volume de la voix, hauteur de la voix, la gestion des pauses, silences,...
- Révélateur des émotions
- Adapté en fonction de la situation

# La communication à la base de la relation à l'autre

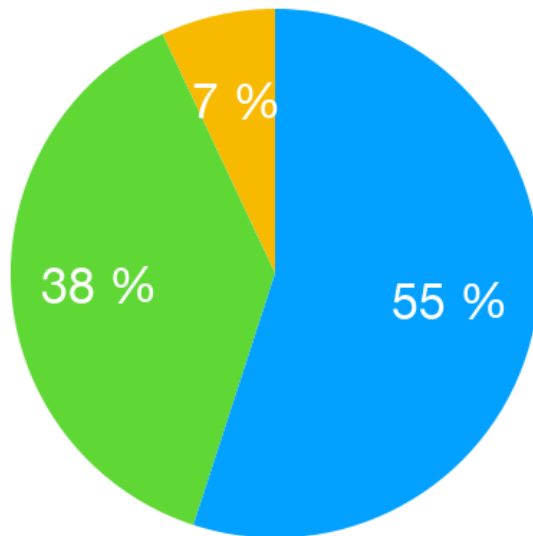
---

## **Communication verbale :**

- Contenu, les mots
- Importance du vocabulaire... un vocabulaire riche pour des êtres complexes....

# Canaux de communication

---



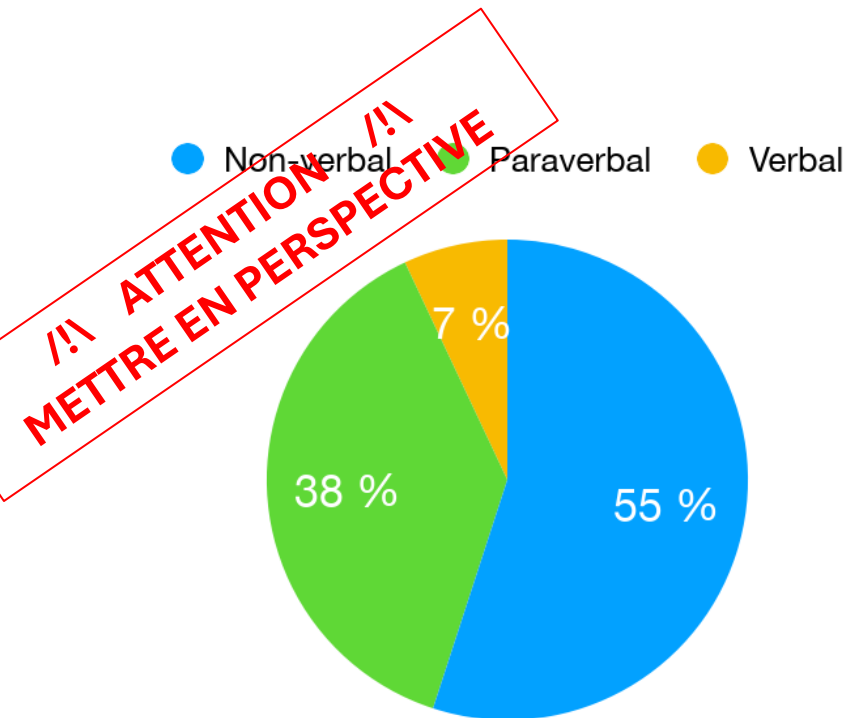
Verbal

Para-verbal

Non-verbal

Sur base d'expériences concernant la  
communication de sentiments et  
d'états d'esprit

# Canaux de communication



Sur base de travaux publiés en 1971 par Albert Mehrabian, professeur de psychologie à l'Université de Californie

Concernent la communication de sentiments et d'états d'esprit et certaines conditions expérimentales

La communication passe aussi (surtout?) par le non verbal et le paraverbal !

# Bases de la communication

---

## Concept Emetteur-Récepteur

- Emetteur : celui qui envoie le message
- Récepteur : celui à qui le message est destiné
- Message : ensemble des signes que l'émetteur adresse au récepteur

