Module 1 - Le savoir être en entreprise

A-Adopter une posture professionnelle

Les attitudes professionnelles selon Pr.BOURDREAULT

Chaque environnement professionnel a ses propres **codes** et **culture d'entreprise*** auxquels chacun doit adhérer.

Afin de pouvoir s'épanouir et répondre aux exigences de sa fiche de poste, un bon professionnel doit maîtriser les **compétences techniques** spécifiques d'un poste, disposer des **qualités requises** mais aussi adopter un comportement adapté à l'environnement professionnel.

Que vous travailliez au sein d'un bureau, d'un hôpital, d'un restaurant ou d'un laboratoire, ce savoir-être fait partie de ce que l'on appelle une **attitude professionnelle**.

**La culture de l'entreprise un ensemble d'éléments qui définissent son fonctionnement, son identité, son esprit unique par rapport à ses concurrents. Elle repose sur plusieurs composantes informelles partagées par l'ensemble des collaborateurs. Il s'agit entre autres des valeurs communes (éthique, convivialité, respect de l'environnement, sens de l'engagement…), des rites, des codes vestimentaires et de langage, des méthodes de travail, ou des faits marquants liés à l'entreprise.*

Les modes de communication verbale

I Différences entre communication orale et communication écrite

La communication verbale peut être écrite ou orale.
– Dans la communication orale, l'émetteur (ou locuteur) et le récepteur (ou interlocuteur) sont, en principe, en présence l'un et l'autre. D'autres éléments sont aussi importants : l'expression du visage, les gestes, les intonations de la voix…
– Dans la communication écrite, le destinataire est éloigné, le message doit donc être complet, achevé, lisible, précis. Le vocabulaire est en général plus élaboré qu'à l'oral.

II L'importance des mots dans la communication verbale

1. Le sens des mots

– Le sens dénotatif est la signification objective ou descriptive d'un terme. C'est le sens que donne le dictionnaire. Il correspond à celui que les membres d'une même communauté culturelle attribuent aux mots.

Exemple : le mot « candidat » signifie « personne qui postule à un emploi, un diplôme, qui se présente à un examen ».

– Le sens connotatif est la signification émotionnelle ou idéologique qui s'ajoute à la signification de base d'un mot, le sens particulier que les locuteurs donnent aux mots.

Exemple : « flic », « poulet », « gardien de l'ordre », « gardien de la paix » et « agent de police » désignent une même personne mais chaque terme a une signification émotionnelle/idéologique.

2. Le poids des mots

Pour que la communication verbale soit fructueuse, il faut savoir reconnaître les déformations de sens, les méprises, les interprétations erronées.
Ils ne sont pas toujours maîtrisés et correctement utilisés. Le locuteur peut, de bonne foi ou non, utiliser des mots qui apaiseront ou au contraire des mots qui créeront des conflits.

Exemples :
• Expressions qui peuvent amener un conflit : « Ce n'est pas vrai ! », « Ça reste à prouver ! », « Ça n'a pas de sens ! », « Vous ne devriez pas dire ça… »
• Expressions qui apaisent : « Vous avez raison », « Je comprends ce que tu veux dire », « Je souhaite… », « Je parle sous votre contrôle », « Vous allez y arriver… »

III Les registres de langage

Selon le milieu culturel, social des acteurs, la langue est diversement employée. Il existe plusieurs niveaux ou registres de langage.
– **Le langage familier** : l'émetteur ne surveille pas son langage. Il emploie des mots ou des expressions populaires (verlan ou argot proscrit dans le milieu professionnel).

Exemples : « avoir la crève », « avoir la dalle », « avoir des tunes », « avoir une super caisse ».

– **Le langage courant** : c'est le langage usuel. Il utilise une syntaxe correcte et un vocabulaire simple.

Exemples : « Pourrais-tu me donner le dossier ? », « Je suis très contente de nos résultats… »

– **Le langage soutenu (ou précieux)** : il correspond au langage littéraire écrit. Il utilise une syntaxe et un vocabulaire recherchés moins utilisés au quotidien.

Exemples : « Je me suis mépris sur ce collègue », « Je vous restitue votre dossier *(au lieu de "rendre")*. »

La communication non verbale

La communication ne passe pas uniquement par les mots mais aussi par le paralangage, c'est-à-dire les gestes, les postures, les façons d'occuper l'espace, les intonations de la voix, les silences, le tout dans un contexte donné. Cette communication non verbale exerce des influences réciproques ou interactions entre des individus qui dialoguent. Cependant, ces signes sont parfois très ambigus et peuvent créer des malentendus. De même qu'un mot peut avoir plusieurs significations, le signe non verbal doit être décodé en fonction du contexte de la situation, de la personne, des codes culturels.

I L'apparence

L'apparence générale d'une personne émet certains messages car c'est ce qui est immédiatement perçu par son entourage. L'apparence corporelle et la présentation expriment l'image qu'elle veut donner aux autres.

Exemples : des vêtements à la dernière mode, une coiffure soignée, un maquillage discret ou vulgaire.

II La posture

Les postures (position ou attitude du corps) transmettent souvent le degré de sociabilité à un moment donné. Les différents signes liés à la posture, émis de façon volontaire ou non, renseignent les autres personnes sur les états émotionnels et l'envie de communiquer ou non.

Les bras croisés expriment la fermeture, l'hostilité. Le froncement de sourcils exprime le désaccord.	Le regard pensif, les yeux au ciel expriment le doute, montrent que la personne ne souhaite pas affronter le regard de l'interlocuteur.	Un regard perplexe implique que la personne cherche une approbation extérieure.

III Les gestes

Ils remplissent de multiples fonctions :
– directement traduisibles en mots, ils ont une signification propre aux membres d'une communauté ;

L'index tendu pointe vers quelqu'un. C'est un geste accusateur, menaçant. Il renforce le message verbal qu'il accompagne : « Vous, ça suffit ! »	La main à plat est un geste d'apaisement, un appel au calme, à baisser le ton : « Calmez-vous, arrêtons la discussion. »	Le réconfort par le contact implique un geste chaleureux de compassion, exprime de la sympathie, l'assurance d'un soutien : « Je comprends votre peine. »

– ils permettent de régler, de contrôler ou de coordonner les échanges, de rassembler, de s'opposer ;
– adaptatifs, ils satisfont un besoin personnel ;

Exemples : repousser ses cheveux vers l'arrière afin de dégager son visage, retirer un fil sur la veste de son interlocuteur.

- non universels, ils sont parfois source de confusions, d'erreurs lorsqu'ils sont méconnus.

Exemple : le geste ci-contre a des valeurs différentes en Suède et au Moyen-Orient. Il signifie « bien, c'est d'accord, c'est bon » en Suède mais il a un sens très provocant au Moyen-Orient.

IV Le visage, le regard, le sourire

Ce sont des éléments essentiels dans toutes les situations de communication directe. Le visage, par des mimiques, peut exprimer les émotions les plus fondamentales.

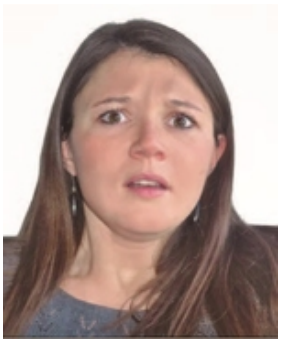
Surprise

Dégoût

Colère

Joie

Tristesse



Peur

Le regard nous renseigne sur la nature de la relation existant entre les interlocuteurs ; il a toujours été investi d'un pouvoir d'action sur autrui. Le contact visuel direct peut être une marque d'honnêteté et de franchise dans certains pays ; il peut être inconvenant et signifier un manque de respect dans d'autres. Le sourire est un signifiant comportemental, porteur de sens. Le sourire qui évoque la joie a des chances de détendre les relations, il rassure, désamorce l'agressivité.

V La dimension vocale de la parole

Il s'agit du timbre de la voix, son débit, son intensité, les intonations, les accents, les pauses.

VI Les silences

Les silences font aussi partie de la communication ; ils donnent au locuteur le temps de réfléchir, de transférer la parole à l'interlocuteur. Ils divisent le discours en unités compréhensibles. Ils peuvent donner du poids à ce qui a été dit, mais peuvent également servir à empêcher la communication. Ils peuvent exprimer l'angoisse ou tout simplement qu'il n'y a plus rien à dire.
Là aussi, le silence est perçu différemment selon les codes culturels. Pour nous, il est parfois ressenti comme source de malaise et les interlocuteurs tentent de l'éviter. En Asie, on accepte très bien des temps de silence prolongé dans une discussion.

***SBAM** (sourire, bonjour, au revoir, merci) => instauré par Auchan pour les caissières il y a 20 ans*

***La Net-étiquette** :*

Avec l'émergence et l'omniprésence d'Internet, un nouveau type de politesse est apparu : la « Net-étiquette ». Elle est particulièrement importante quand on écrit des e-mails. Au delà du registre de langue utilisé, il s'agit de ne pas écrire en majuscule parce que c'est comme si on hurlait, veiller à la ponctuation, aux formules de politesse, aux abrégés… Il est important également de veiller au nombre de destinataires : on ne met pas quelqu'un en copie pour se protéger mais bien parce qu'il est impliqué dans une action ou pour l'informer du déroulé d'une action. Certaines entreprises établissent désormais une « Charte mail » pour encadrer les règles de communication et la rendre plus efficace.

En matière de « Net-politesse », la première des politesses serait de répondre aux mails que l'on reçoit. Toutefois comme l'explique Sophie Morin dans son article "La politesse en entreprise" [1], c'est souvent que l'on ne répond pas aux e-mails faute de temps. Or pourtant, il ne nous viendrait pas à l'esprit de ne pas répondre à quelqu'un que l'on croise dans la rue et qui nous saluerait, de même, il est très impoli de ne pas répondre aux mails que l'on reçoit. Pour améliorer notre « Net-politesse » l'auteur propose de prévoir un message automatique du type « j'ai bien reçu votre message mais ma charge de travail actuelle ne me permet pas de traiter votre demande, j'en suis désolé(e) ».