

POLE 2	C2 - ÉTABLIR UNE RELATION AVEC LA CLIENTELE ET PARTICIPER A L'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE	
	Cours relatifs au CAP Métiers de la coiffure	Nom : Prénom : Date :
Contexte professionnel n°1	Titre de la séance : Le comportement professionnel (2) Objectif : o Caractériser la posture professionnelle au regard du langage non verbal.	

SITUATION PROFESSIONNELLE

Philippe, votre patron, vous convoque pour faire le point sur vos compétences professionnelles. Durant l'entretien, plusieurs pistes d'améliorations émergent. Votre employeur met l'accent sur votre façon de communiquer avec vos interlocuteurs (collaborateurs, clients). Votre employeur vous propose d'intégrer un stage de formation continue intitulé « Les clés d'une communication efficace ».

Document n° 1

Qu'appelle-t-on la communication non verbale ?

On appelle « communication non verbale » tous les moyens, autres que les mots, utilisés pour communiquer. Ces moyens sont conscients ou inconscients.

Elle repose sur des gestes, des attitudes, des expressions.

A titre d'exemples, on peut citer : **les expressions faciales, corporelles, émotionnelles et gestuelles** (maintien, gestes, toucher, intensité de la voix, regard, peur, tristesse, dégoût ...).





La communication non verbale est également associée à **l'apparence physique et corporelle** (habillement, le maquillage, coiffure, l'odeur, vêtement souillé...). Une bonne apparence renforce et crédibilise « l'image professionnelle » lorsqu'elle est parfaitement adaptée.

Il faut avoir à l'esprit que le corps fait passer des messages

A l'aide du document 1 et de vos connaissances :

- Expliquer** en un mot ce qu'évoque pour vous chaque expression.

Photos source : <https://stock.adobe.com>

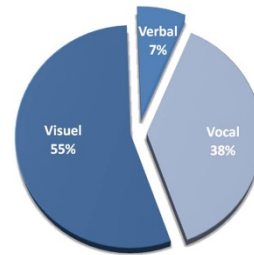





DOCUMENT n°2**Est-ce que la communication est avant tout non verbale ?**

Des études de psychologie ont démontré la différence d'impact des messages **verbaux** (les mots, le choix du vocabulaire, les phrases) et **non-verbaux** (la position du corps, le son de la voix, tout ce qui est traduit par le corps) ainsi que l'importance de ces derniers en cas de contradiction.

La règle des 3V d'Albert Mehrabian signifie que le message reçu par notre interlocuteur est constitué pour :

- 55% de **VISUEL** (ce qu'il voit : expression du visage et langage corporel) ;
- 38% de **VOCAL** (ce qu'il entend : intonation et son de la voix) ;
- 7% de **VERBAL** (ce qu'il comprend des mots : le contenu du message lui-même).



Nous sommes d'abord **vus**, ensuite **entendus**, éventuellement **compris**. Pour toutes ces raisons nous pouvons dire que les expressions gestuelles sont un langage. Et ce langage est donc constitué pour 93% de ce que nous ne disons pas. Il est donc primordial de soigner son attitude non verbale.

Source internet : <http://www.benedictehersen.com/comment-mieux-communiquer/>

A l'aide du document 2 et de vos connaissances :**2. Définir** la communication non-verbale.

3. Compléter le tableau.

La règle des 3V		
% ► de	►	ce qu'il voit
% ► de	►	ce qu'il entend
% ► de	►	ce qu'il comprend des mots

4. Expliquer succinctement quelle conclusion, en lien avec votre métier de coiffeur, on peut tirer de cette étude.

Document n°3**Est-ce que chaque personne est unique ?**




Les personnes avec qui nous sommes en relation (collègues, clients...) sont toutes uniques. Chaque personne a sa propre histoire, elle se construit en fonction de son environnement : économique, social, familial, géographique...).

Dans tout contexte, qu'il soit personnel ou professionnel, il est indispensable d'avoir suffisamment de recul pour comprendre chaque situation rencontrée. C'est-à-dire être capable d'identifier et d'appréhender les expressions non verbales de nos interlocuteurs, afin d'être en mesure de communiquer efficacement et de répondre aux mieux à leurs attentes.

La communication non verbale a un impact évident sur la compréhension du message.

A l'aide du document 3 et de vos connaissances :

1. **Compléter le tableau.**

SITUATIONS	EXPLIQUER CE QU'IL S'EST probablement PASSE
	
	
	

Images source : <https://stock.adobe.com>

Document n°4**Quels sont les gestes qui nous trahissent ?**

Comprendre la communication non verbale n'est pas simple. En tant que futur artisan coiffeur, il vous faut décrypter rapidement le message non verbal qu'envoie votre interlocuteur afin d'adapter votre communication.

1- La voix : le timbre (grave – aigu), le volume (niveau sonore adapté au contexte), le débit (la vitesse à laquelle nous parlons), l'intonation (le ton de la voix).

La voix pourra se faire chaleureuse plus froide ou bien encore puissante (allocution de rassemblement pour motiver), etc.

2- L'apparence physique : si on a coutume de dire que l'habit ne fait pas le moine, il n'en demeure pas moins que l'apparence physique générale et vestimentaire véhicule de nombreux messages quant à la personnalité.

La forme des vêtements et les couleurs que nous portons en disent également beaucoup sur notre état d'esprit et notre personnalité.

3- La posture : la position générale du corps, l'inclinaison de la tête, la façon dont vous vous positionnez face à un interlocuteur envoient des messages inconscients à ce dernier.

Comme, par exemple, les bras ou les jambes croisés qui dénotent une attitude fermée.

4- Les gestes : l'ampleur et la réalisation de vos mouvements marquent votre état : détendu, anxieux, chaleureux, hostile, menaçant, ouvert, fermé, dubitatif...

Parmi les gestes marquants, on peut citer la poignée de main, plus ou moins molle, le hochement de tête indiquant acquiescement, etc.

5- Le regard : il peut être présent, appuyé, fixe, instable, fuyant, tourné vers le haut ou plutôt vers le sol, droit ou bien distrait et envoyer différentes informations : domination, manipulation, fuite, anxiété, agacement, ennui, colère, chaleur, bienveillance, etc.

Regarder votre interlocuteur dans les yeux sans être toutefois trop insistant.

6- Les expressions faciales : un sourcil qui se relève, le coin de la bouche qui frétille, l'œil qui frise, le front qui se plisse, les lèvres qui se crispent...

Nos expressions de visage, conscientes ou inconscientes en disent long sur notre manière de ressentir les choses.

Extrait du site internet : <https://www.manager-go.com>

,A l'aide du document 4 et de vos connaissances :

1. Compléter les tableaux.

SITUATIONS	CITER LES GESTES OU LES EXPRESSIONS QUI TRAHISSENT
	
	
	
	

Images source : <https://stock.adobe.com>