

FRANÇAIS, LANGUE MATERNELLE

RÉCUPÉRATION



FICHE 33 Niveaux de langue Ton de la communication

Centre Outremont

Novembre. 2014

Nom de l'élève: _____

Date : _____

Nom de l'enseignant : _____

Résultat : _____

Conception et rédaction :

Francine Locas – enseignante

Mise en page :

Catherine Ouellette
Diane Duperron
Elena Ciobanu-Tempea
Sophie Raymond
Viktorya Vatkova
Yoane Ayassamipoullé

Les niveaux de langue

On distingue quatre niveaux (registres) de langue : la langue populaire, la langue familière, la langue correcte et la langue soutenue.

La langue **populaire** s'écarte de la norme. Dans ce niveau de langue, les règles de grammaire et de syntaxe ne sont pas toujours respectées. Les tournures et les termes sont souvent imprécis ou inadéquats et les anglicismes abondent.

Ex : « Ce show-là à soir, y est pas mal cool. »
« On y va en gang demain soir! »

La langue **familière** suit la norme. Dans ce niveau de langue, les règles de grammaire et de syntaxe sont respectées, les termes employés sont simples et familiers et le recours aux anglicismes et aux régionalismes est occasionnel.

Ex : « Ce spectacle est super bon. »
« On y va ensemble demain soir. »

La langue **correcte** suit la norme. Dans ce niveau de langue, les règles de grammaire et de syntaxe sont respectées, les termes sont clairs et précis et il n'y a pas d'anglicisme.

Ex : « Ce spectacle est excellent! »
« Nous y allons ensemble demain soir. »

La langue **soutenue** suit la norme et témoigne d'une certaine recherche. Dans ce niveau de langue, les règles de grammaire sont respectées. La syntaxe est complexe, les termes sont riches et précis et il n'y a pas d'anglicisme.

Ex : « Ce spectacle est absolument fantastique! »
« Nous nous y rendons ensemble demain soir. »

Comparaison entre les niveaux de langue

LES REGISTRES OU NIVEAUX DE LANGUE			
LANGUE POPULAIRE	LANGUE FAMILIÈRE	LANGUE CORRECTE	LANGUE SOUTENUE
<p>La langue populaire s'écarte de la norme.</p>	<p>La langue familière suit la norme.</p>	<p>La langue correcte suit la norme.</p>	<p>La langue soutenue suit la norme et fait montre de plus de recherche.</p>
<p>Règles non respectées Ex. : <i>Salut, man!</i> <i>J'ai tombé en prenant une marche pis j'm'ai cassé une jambe. Chus rendu dans la grosse hôpital de la ville.</i></p>	<p>Règles respectées Ex. : <i>Bonjour, frérot!</i> <i>Je suis tombé en prenant une marche et je me suis cassé une jambe. Je suis rendu dans le gros hôpital de la ville.</i></p>	<p>Règles respectées Ex. : <i>Bonjour, cher frère!</i> <i>Je suis tombé en faisant une promenade et je me suis cassé une jambe. Je suis à l'hôpital principal de la ville.</i></p>	<p>Règles respectées Ex. : <i>Très cher frère,</i> <i>Étant tombé au cours d'une promenade et m'étant fracturé un tibia, je me trouve de ce fait à l'hôpital principal de la ville.</i></p>
<p>Syntaxe incorrecte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omission du ne dans la négation • Omission du il dans la phrase impersonnelle • Phrases incomplètes <p>Ex. : <i>Le film que je te parle, ça l'a pas de sens comme qu'y est bon! La musique, au boutte! Faut y aller.</i></p>	<p>Syntaxe correcte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ellipses (mots sous-entendus) plus nombreuses que dans la langue correcte <p>Ex. : <i>Le film dont je te parle est super-bon! La musique, épatante! Il faut y aller.</i></p>	<p>Syntaxe correcte</p> <p>Ex. : <i>Le film dont je te parle est excellent. J'ai trouvé la musique sensationnelle. Il faut absolument aller le voir.</i></p>	<p>Syntaxe plus complexe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emploi fréquent de subordonnées • Plus grande variation des formes de la phrase • Structures impersonnelles <p>Ex. : <i>Le film à propos duquel je t'entretiens est admirable et que dire de la musique qui l'accompagne, sinon qu'elle vous subjugue? On ne saurait trop le recommander.</i></p>
<p>Tournures et termes imprécis ou inadéquats</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répétitions • Insistance <p>Ex. : <i>Nos p'tits sortaient sortis dehors sans nous le dire. On a ben gros chicané après eux-aut'.</i></p>	<p>Termes simples et familiers</p> <p>Ex. : <i>Nos petits étaient sortis sans nous le dire. On les a chicanés sérieusement.</i></p>	<p>Termes simples et précis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recours occasionnel à des termes spécialisés ou à des expressions recherchées <p>Ex. : <i>Nos enfants étaient sortis sans nous prévenir. Nous les avons sévèrement réprimandés.</i></p>	<p>Termes riches et précis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mots rares • Expressions recherchées • Recours à des termes spécialisés <p>Ex. : <i>Nos enfants étaient sortis sans nous prévenir, aussi les avons-nous vertement tenancés.</i></p>
<p>Anglicismes nombreux</p> <p>Ex. : <i>Mouve. Je suis anxieuse d'arriver à l'aréna. Ça va être full de monde.</i></p>	<p>Recours occasionnel à des anglicismes et à des régionalismes</p> <p>Ex. : <i>Grouille-toi. J'ai hâte d'arriver à l'aréna. Ça va être plein de monde.</i></p>	<p>Absence d'anglicismes</p> <p>Ex. : <i>Dépêche-toi. J'ai hâte d'arriver au stade. Il y aura beaucoup de monde.</i></p>	<p>Absence d'anglicismes</p> <p>Ex. : <i>Hâte-toi. Je suis impatiente d'arriver au stade car il y aura foule.</i></p>

1. LE REGISTRE LITTÉRAIRE OU LE NIVEAU SOUTENU

C'est la langue des gens cultivés. Elle est parfois difficile à comprendre puisqu'elle s'adresse à des gens qui possèdent la même culture que celle de l'émetteur. Par exemple, un article d'un journal scientifique portant sur les dernières recherches dans le domaine de la chimie analytique pourrait bien vous donner des maux de tête... De la même manière, certains éditoriaux du journal Le Devoir sont plus difficiles à lire.

Les phrases :

- Elles sont longues. Elles contiennent souvent plusieurs propositions.
- L'auteur peut faire des **inversions** pour varier son style.
- Il peut aussi y ajouter des **figures de style** pour rendre son texte plus vivant (voir le document sur les figures de style).
- Il peut citer des **phrases célèbres** (car il suppose que vous les connaissez aussi).
- Il peut parfois nommer des **personnages célèbres** dans certains domaines comme les arts, la philosophie, la politique, l'histoire (en supposant toujours que vous saurez de qui il s'agit).
- Il utilise aisément des temps de verbes plus rares, comme le subjonctif imparfait ou le passé simple, qui n'est pas un temps habituel dans les communications orales.

il s'assied	pour dire	il s'asseoit
je puis	pour dire	je peux

Le vocabulaire :

- Les mots dénotent un souci de précision et d'originalité. Il peut même créer des mots nouveaux.

moult	pour dire	beaucoup
onc	pour dire	jamais
compendieusement	pour dire	bref

Attention! Ce n'est pas parce que vous avez dû chercher plusieurs mots dans le dictionnaire qu'il s'agit d'un registre littéraire... Observez aussi la structure des phrases.

2. LE REGISTRE CORRECT OU LE NIVEAU CORRECT

C'est la langue de la communication internationale. L'émetteur veut être compris de tous les utilisateurs de cette langue, issus de tous les milieux. Pensez aux bulletins de nouvelles, à la majorité des journaux, des romans, aux cours de langue que l'on donne aux immigrants.

Les phrases :

- La **syntaxe** est correcte, **sans erreurs**.
- Les phrases peuvent être longues et contenir plusieurs propositions, mais un lecteur moyen les comprendra.
- Il peut y avoir des **figures de style**, mais dans le seul souci de **préciser la pensée de l'émetteur**.
- L'auteur peut utiliser le passé simple, qui est compris de la majorité des lecteurs, mais pas de formes verbales rares.
- À l'oral, l'émetteur peut ne pas prononcer le « ne » dans une négation.

Le vocabulaire :

- Des mots précis, toujours dans le but d'être bien compris.
- L'émetteur peut utiliser des canadianismes, des amérindianismes et des emprunts à d'autres langues, à condition qu'ils apparaissent dans le dictionnaire.
 - débarbouillette, poudrerie, banc de neige (canadianismes)
 - ouaouaron, makina, wigwam (amérindianismes)
 - flash, week-end, kitsch (emprunts)

3. LE REGISTRE FAMILIER OU LE NIVEAU FAMILIER

C'est le registre de langue de tous les jours. Celui du laisser-aller... On commet des erreurs, parce qu'on s'adresse à des gens de notre milieu qui nous comprendront.

Les phrases :

- On ne prononce pas le « ne » de la négation :
 - J'ai aucun problème.
 - Il a pas compris.
- On se permet d'« écraser » des syllabes, des sons, même des

mots :

J'veux...
r'garde
su'l'dos

c't'assez
dans maison
i dort

- On transforme même des mots :

fa que
chus

quessé qu'tu veux?
j'vas

- On se répète inutilement :

Mon père, lui, il y va.

Le vocabulaire peut contenir :

- des mots coupés :

auto
bus

vélo
ordi

- des marques de commerce :

kleenex
Q-tips

frigidaire
ski-doo

- des termes vagues :

affaire
patente

chose
truc

- des anglicismes lexicaux :
(non traduits)

fun
switch

flat
toast

- des anglicismes assimilés :
(transformés pour avoir l'air
français)

bossier
tripant

booster
overgrades

- des anglicismes sémantiques: je suis confortable (bien, à l'aise)
(les sens est anglais)

une caméra (pour un appareil-
photo)

un vendeur agressif (pour
dynamique)

loger un appel (pour faire un appel)

- des québécoisismes :

quétaïne
maganer
couverte
niaiseux

brailler
tapocher
garrocher
flanquette

4. LE REGISTRE POPULAIRE OU LE NIVEAU POPULAIRE

Il faut y inclure toutes les erreurs du registre familier et y ajouter des erreurs encore plus graves, dues généralement à l'ignorance. C'est plus que du laisser-aller, on va même parfois jusqu'à la vulgarité.

Les phrases peuvent contenir :

- des erreurs et des transformations de conjugaison :

y jousent	y risent	vous faisez
vous disez	y sontaient	j'm'ai trompé
j'me sus n'ai souvenu	m'as y aller	y faut que
		j'vas

- des erreurs d'accord :

patates crutes	elle goûte bonne	elle est légerte
----------------	------------------	------------------

- des ajouts inutiles de mots :

vous voulez-tu?	c'est-ti écoeurant!	quand que
-----------------	---------------------	-----------

- des anglicismes syntaxiques : (phrases construites à l'anglaise)

Le gars que j'travaille pour...
Être sur un comité...
Téléphone Marie...
Jusqu'à date...
Arriver en temps...

- des pronoms mal utilisés :

La personne que je te parle...
Le livre dont je veux m'acheter...
Au moment que j'irai...

- des expressions populaires ou régionales :

s'péter les bretelles	partir sur une baloune
pogner les nerfs	être d'adon

EXERCICE 1

Identifiez le niveau de langue de chacun des termes soulignés dans les phrases suivantes.

1. MUSEAU

- a) À l'aéroport de Dorval, l'on peut observer de perpétuelles fricassées de museaux. _____
- b) Le museau d'un chien est habituellement humide. _____
- c) Ses enfants possèdent de jolis museaux fins et éveillés.

2. TÊTE

- a) Paul avait la nette impression qu'on se payait sa tête.

- b) Ce garçon a l'air d'une vraie tête de mule. _____
- c) Afin de favoriser le mûrissement des fruits, Jacques coupe la tête de ses plants de tomates. _____

3. HOMME

- a) Ce parti politique finira bien un jour par trouver son homme.

- b) À douze ans, il avait déjà l'air d'un homme. _____
- c) Cette femme s'ennuie : son homme est parti à la chasse.

4. BEAUTÉ

- a) La beauté diffère parfois d'une civilisation à une autre.

- b) Pour une fois, l'année s'est terminée en beauté. _____
- c) Elle s'est retirée quelques instants afin de se faire une beauté.

5. PIED

- a) Tiens! mon vieux, ça te fera les pieds! _____
- b) Pour éviter cette marche forcée, il prétexte avoir les pieds plats.

- c) Dans cette famille, avoir les pieds dans le béton semblait héréditaire. _____

6. MINE

- a) Mine de rien, essaie un peu de l'amadouer! _____
- b) On ne doit pas toujours juger des gens sur la mine. _____
- c) Tu as bonne mine, de t'être ainsi laissé entraîner à toutes ces extravagances. _____

7. COEUR

- a) De telles injures lui percent le coeur. _____
- b) Il ne manque pas d'avoir du coeur à l'ouvrage. _____
- c) On ne voit pas pourquoi elle se tient toujours la bouche en coeur.

8. SALADE

- a) Le dessert consistait en une simple salade de fruits. _____
- b) Tiens! Pierre veut à tout prix nous vendre sa salade. _____
- c) Ces retardataires vont encore nous raconter leur même salade.

EXERCICE 2

Identifiez à quel niveau de langue appartient habituellement chacun des mots suivants lorsqu'on l'utilise.

- 1. a) éducateur b) prof. c) enseignant
a) _____ b) _____ c) _____
- 2. a) médecin b) docteur c) toubib
a) _____ b) _____ c) _____
- 3. a) profession b) job c) métier
a) _____ b) _____ c) _____
- 4. a) dollar b) argent c) piastre
a) _____ b) _____ c) _____
- 5. a) char b) voiture c) auto
a) _____ b) _____ c) _____
- 6. a) père b) paternel c) vieux
a) _____ b) _____ c) _____

7. a) Enfant b) marmot c) bambin
a) _____ b) _____ c) _____
8. a) Canasson b) cheval c) picouille
a) _____ b) _____ c) _____
9. a) Alcoolique b) soûlard c) ivrogne
a) _____ b) _____ c) _____
10. a) Radin b) avare c) séraphin
a) _____ b) _____ c) _____
11. a) Peau-rouge b) indien c) sauvage
a) _____ b) _____ c) _____
12. a) Oeuvre b) livre c) bouquin
a) _____ b) _____ c) _____

EXERCICE 3

Donnez le niveau de langue des phrases suivantes.

1. Les stéroïdes sont très néfastes à la santé. _____
2. Passe-moi le beurre. _____
3. Tasse-toé dans le coin. _____
4. Je vais te casser la gueule. _____
5. Cet enfant m'achale. _____
6. Il m'ennuie avec ses histoires. _____
7. Veuillez garder le silence. _____
8. Les gens de la région de Toronto se sont battus pour obtenir l'école Le Caron qui est entièrement française. _____
9. La loi a donné la préséance à la langue française dans la province de Québec. _____
10. Les gens de Sainte-Agathe vivent près de la nature. _____

EXERCICE 4

LES CANADIANISMES

Les canadianismes sont des termes employés par les francophones qui habitent la province de Québec.

La langue décrit la réalité propre d'une région donnée. Ainsi, *banc de neige*, *poudrerie*, sont des termes qui ne sont pas reconnus par l'Académie française. Mais pour un Québécois, ces mots décrivent bien la réalité de nos hivers québécois.

Banc de neige et *poudrerie* sont des canadianismes.

Remplacez les canadianismes par un terme du français international.

1. Quand il ne compte pas ses **piastres** _____, il dort.
2. Il plante des **piquets** _____ autour de sa ferme.
3. La **chaudière** _____ est pleine de lait.
4. J'ai pris un petit **lunch** _____ avant de me coucher.
5. J'ai mis du **gaz** _____ dans mon auto.
6. Je l'ai **enfirouâpé** _____ avec mes histoires.
7. Il n'a pas **bronché** _____ d'un pouce.
8. Il a une grosse **bedaine** _____.
9. Paul **fait la cour** _____ à Lise.
10. J'ai **cogné** _____ sur un clou.

EXERCICE 5

LES ANGLICISMES

Les anglicismes sont des mots empruntés à la langue anglaise.
Exemple : son "bumper" a frappé le mur. "Bumper" est un anglicisme, le terme français est "pare-chocs".

Lorsque le terme français existe pour désigner un objet, on doit l'employer. On accepte le terme anglais lorsqu'il n'y a pas de mots français pour désigner la réalité qu'on veut exprimer. Anglicismes acceptés : hockey, week-end, baseball. Dans la majorité des langues, il y a plusieurs emprunts faits à différentes langues.

On retrouve plusieurs anglicismes dans le secteur de l'automobile et de la charcuterie. Ces secteurs étaient autrefois le monopole des commerçants anglais. En fait, il y a peu d'anglicismes dans notre langue, mais par contre, nous avons plusieurs faux-amis.

Remplacez les anglicismes soulignés par un terme correct.

1. Ce tapis mesure trois pieds par cinq. _____
2. Il opère un commerce. _____
3. Le malade est sous observation. _____
4. La cédule des matchs de hockey. _____
5. L'avion n'a pu décoller, dû au brouillard. _____
6. Rapporter quelqu'un malade. _____
7. Je l'aime bien pareil. _____
8. C'est pareil pour moi. _____
9. Prendre une marche. _____
10. Il est en charge de la surveillance. _____
11. Il est à mon emploi. _____
12. Chargez cela à mon compte. _____
13. Cette émission passe à chaque jour. _____
14. Il a fait le trajet en dedans d'une heure. _____

15. Garder un oeil sur quelqu'un. _____
16. Se revanger. _____
17. Les abreuvoirs de l'école sont sales. _____
18. Bureau chef. _____
19. Il est après écrire. _____
20. Forger une signature. _____
21. Une bonne main d'applaudissements. _____
22. Mettre un compte à date. _____
23. Nous n'avons rien reçu à date. _____
24. Être sur un comité. _____
25. Un long-jeu. _____
26. Canceller un chèque. _____
27. Quel breuvage prenez-vous? _____
28. Il patique la guitare. _____
29. Il a pris un appointment chez le dentiste. _____
30. Je suis anxieux de te voir. _____

Le ton dans la communication

La communication verbale et non verbale

1. La communication verbale

Elle véhicule les messages exprimés dans un langage composé **de mots, de phrases** transmis à l'oral, à l'écrit ou en audiovisuel.

Elle intervient **pour une faible part** dans l'image que l'on peut transmettre aux autres.

Elle est caractérisée par **la voix et surtout par le ton** que l'on peut donner.

Pour l'accueil d'un client, la voix devra être **chaude, amicale et naturelle**. On utilisera **un ton plus bas** pour créer un **climat de confiance** et légèrement **plus élevé, plus énergique pour convaincre**.

Il faudra **mesurer son débit** afin d'assurer une bonne compréhension et surtout l'adapter à notre interlocuteur.

2. La communication non verbale

Elle véhicule les messages exprimés par **le sourire, le regard, les gestes, le vocabulaire, la tenue vestimentaire et corporelle**.

- *Le sourire :*

Il est **primordial** dans l'hôtellerie, c'est **une marque muette de bienvenue qui calme et valorise** le client (Je suis heureux de vous recevoir, soyez le bienvenu...). Il permet de créer un **climat de confiance**.

Attention, « **le sourire commercial** » figé et crispé ne donne pas du tout le même résultat. Il faut être **naturel et spontané**.

- *Le regard :*

Il établit le contact entre deux personnes. Il donne **la première impression de sympathie ou non**. **Regarder un client, c'est le reconnaître** même si on ne peut pas s'occuper de lui. Un regard souriant **permet de rassurer le client** (Je vous ai vu, je fais le maximum pour vous servir).

- *Les gestes :*

Ils traduisent et renforcent les messages. Ils doivent être **naturels, spontanés pour exprimer la conviction** et non l'ennui ou l'hésitation.

En accueil, il faut éviter d'avoir les bras croisés et les poings serrés. **Il faut préférer les gestes ronds et larges qui signifient une ouverture d'esprit, la disponibilité et la disposition à l'accueil**.

3. Le vocabulaire

Il est très conseillé d'utiliser le langage courant ou usuel combiné à un vocabulaire adapté à la profession. Il permet une expression correcte et de se faire comprendre clairement.

À l'accueil, il faut éviter d'utiliser des mots négatifs, agressifs et techniques.

La communication est basée à 55 % sur le regard et les gestes, à 10 % sur les mots et 35 % sur le ton.

La voix

Le timbre

Selon les individus, le timbre de voix sera très différent.

Le timbre, tout comme les empreintes digitales, est propre à chacun et ne varie pas. Il est très utile à un orateur de bien placer sa voix, c'est-à-dire, entre autres, de bien la timbrer.

Au-delà du timbre, la voix se caractérise aussi par :

1. L'intensité :

C'est le niveau sonore de la voix. Il faut adapter ce niveau à la taille de l'espace, à la disposition du public, et au nombre de personnes présentes.

2. L'intonation :

C'est le mouvement mélodique de la voix, caractérisé par des variations de hauteur. Comme en musique, il faut trouver sa partition et jouer sur des notes différentes.

Il est nécessaire de varier ses intonations afin de capter l'attention de l'auditoire.

Personne n'imagine un morceau musical sur une seule et même note.

3. Le débit :

C'est le nombre de mots à la minute.

Attention, la plupart des orateurs parlent trop vite.

Entraînez-vous à étirer le temps de votre intervention : 20 % en plus et vous allez gagner en impact.

Pour cela :

- Il faut respirer entre les phrases, dans les phrases et faire des pauses pour reprendre votre souffle.
- ... Et laisser le public respirer lui aussi.
- Comme en musique, le silence s'inscrit dans la partition.
- Attention, le trac provoque souvent une accélération du débit, il faut être vigilant sur ce point.

Le ton

Un ton convaincant et engagé qui renforce la crédibilité de l'émetteur :

Dans un texte d'opinion ou commentaire, il s'exprime par un :

- ton ironique : qui amoindrit la pensée contraire...
- ton engagé : qui montre toute l'implication de l'auteur dans la défense de sa prise de position.
- ton très favorable où tout concourt à amplifier les effets bénéfiques liés à sa prise de position.
- ton défavorable, qui fait ressortir la prise de position par l'expression de son contraire...

Les tons (important)

Attention! Il ne s'agit pas d'apprendre la définition des tons par coeur! Il s'agit de bien les comprendre; dans les examens, on ne vous demandera jamais de nommer le ton, mais on vous demandera de justifier ce qui permet d'affirmer que tel ton est utilisé. Vous devrez prendre en compte le vocabulaire, les expressions, les idées, la ponctuation, etc. du texte que vous lisez ou du message que vous écoutez.

AGRESSIF	qui manifeste de l'hostilité, de la violence verbale; belliqueux, bagarreur.
ALARMISTE	qui prévoit le pire, la catastrophe; pessimiste, dramatique.
CONVAINCU	qui démontre de l'assurance, de la fermeté ne laissant place ni au doute, ni aux nuances. (Attention! Le ton est « convaincu », mais jamais « convaincant », qui lui ne parlerait pas du moyen employé, mais de l'effet produit.)
DIDACTIQUE	visé à instruire, qui appartient à la science; savant, technique.
ÉLOGIEUX	qui louange une personne, ses actions; louangeur, flatteur.
ENTHOUSIASTE	qui fait preuve d'une passion, fougueux.
HAUTAIN	fait preuve d'une fierté dédaigneuse, arrogante; distant supérieur, orgueilleux.
INCISIF	qui attaque, qui cherche à toucher profondément; mordant, tranchant.
IRONIQUE	qui se moque en disant le contraire de ce qui doit être entendu; persifleur. Ton acerbe, amer.
NÉGATIF	qui discrédite, met l'accent sur le mauvais côté des choses.
NEUTRE	qui semble sans parti-pris, sans passion; objectif, impartial.
PASSIONNÉ	qui est animé de ferveur, de chaleur; d'engagement intense; emporté, fougueux, ardent.
PATHÉTIQUE	qui émeut, suscite la pitié; émouvant, touchant, bouleversant.
PESSIMISTE	qui ne voit que le mauvais côté des choses qui, malgré tout ce qu'on pourrait espérer, ne pourront qu'empirer.
POLÉMIQUE	qui aime susciter la controverse, le débat; contestataire.
PONDÉRÉ	qui est modéré dans ses prises de position; nuancé, équilibré.
PROVOCANT	qui suscite des oppositions violentes, des discussions vives; irritant, dérangeant.
SARCASTIQUE	qui se moque méchamment.

ANNEXE (pour votre plaisir)

La Méthode AEC, mieux comprendre pour mieux performer



1) Caractéristiques et comportements

Comment reconnaître un Rouge?

Audacieux	Directif
Novateur	Rapide
Expéditif	Curieux
Esprit de compétition	Autoritaire
Volontaire	Téméraire
Tourné vers les résultats	Responsable
Efficace	Impatient
Dominateur	Autonome
Agressif	Opérationnel

Comportements types

À besoin de diriger	Aime l'action
Veut gagner en toute situation	Capacité à résoudre les problèmes
Décide rapidement	Direct dans la communication
Évite les bavardages	Travaille rapidement et seul
Goût pour l'aventure	A peu d'écoute
Aime argumenter	Initie le changement
Mène plusieurs projets de front	Est confrontant
Paraît insensible	Aime être fort
Remet en cause le statu quo	Recherche le défi (source de motivation)
Démarre au quart de tour	Combatif
Prêt à prendre des risques sans toujours tenir compte des conséquences	Peu de tolérance pour les sentiments d'autrui, leurs façons de penser et leurs conseils.

Caractéristiques observables

Communication verbale :	Ton de la voix :
<ul style="list-style-type: none">• Affirme plus qu'il ne questionne• Parle plus qu'il n'écoute• Beaucoup de communication verbale• Énergique• Va droit au fait	<ul style="list-style-type: none">• Direct, sec• De la force dans l'intonation• Du volume, discours rapide• Intonation « confrontante »

Communication non verbale :

- Poignée de main ferme
- Regard soutenu
- S'accompagne de gestes pour accentuer certains points
- Manifeste de l'impatience
- Mouvements rapides
- Posture ferme

Le rouge face au changement :

- Aime et provoque le changement
- En état de stress, peut devenir exigeant, autoritaire et avoir un comportement agressif
- Ignore les risques et les mises en garde
- Exprime ses opinions, suggestions

Ce qui l'irrite et/ou lui occasionne du stress :

- L'absence de résultats ou le manque de défi
- L'utilisation inefficace du temps ou des ressources
- Les tâches répétitives
- Les erreurs stupides

2) Caractéristiques et comportements

Comment reconnaître un Jaune?

Persuasif	Émotif
Charmeur	Positif
Optimiste	Spontané
Sens de l'humour	Bon coéquipier
Sociable	Créatif
Ouvert	Chaleureux
Impulsif	Amical
Expansif	Rapide
Bavard	Stimulant

Comportements types

Recherche la reconnaissance	A besoin d'interaction avec les gens
Peut paraître superficiel	Habile influent
N'aime pas être seul	Exprime facilement ses émotions
Tourné vers le contact et l'action	Pas de sens de l'organisation
Recherche le plaisir (<i>source de motivation</i>)	Bon médiateur dans les conflits
Créativité dans la résolution de problèmes	Motive l'équipe par son optimisme
N'a pas le sens du détail	Aime l'originalité
Tendance à exagérer	Actions spontanées
Sait bien se vendre	Notion floue du temps

Caractéristiques observables

Communication verbale :	Ton de la voix :
<ul style="list-style-type: none">• Raconte des histoires, des anecdotes• Partage ses sentiments personnels• S'exprime sans formalités• Exprime facilement ses opinions• Perception flexible du temps• Fait dévier la conversation	<ul style="list-style-type: none">• Inflexion de voix• Variations du ton• Qualité du timbre varié• Théâtral• Volume fort• Discours rapide

Communication non verbale :

- Expressions du visage animées
- Beaucoup de gestes (mains, corps)
- Orienté vers le contact
- Actions spontanées
- Posture détendue

Le jaune face au changement :

- Aime le changement, la nouveauté, il s'agit d'un besoin pour lui
- Aime convaincre et influencer positivement les autres lors d'un changement
- Est optimiste et enthousiaste

Ce qui l'irrite et/ou lui occasionne du stress :

- La routine et la rigidité
- N'avoir personne à qui parler
- L'absence de plaisir
- Le manque de spontanéité
- Les conflits et les confrontations

3) Caractéristiques et comportements

Comment reconnaître un Vert?

Le sens de l'équipe	Compréhensif
Le sens de l'écoute	Attentionné
Peu de tolérance aux risques	Dévoué
Un rythme lent	Sincère
Empathique	Stable
Peu démonstratif	Fidèle
Patient	Possessif
Intériorisé	Calme
Méthodique	Persévérant

Comportements types

A besoin de servir (<i>source de motivation</i>)	Fort attachement au groupe et à la famille
Recherche l'harmonie	Construit des relations solides
Aime aller jusqu'au bout	A besoin de confiance
Aborde les tâches les unes après les autres ou étape par étape	N'aime pas les conflits
Sensible aux besoins des autres	De grandes capacités à obtenir le soutien
Agent de liaison dans l'équipe	Se dévoue à un leader ou à une cause
Ne manifeste pas ses émotions, ses problèmes	Préfère le statu quo aux changements brusques

Caractéristiques observables

Communication verbale :	Ton de la voix :
<ul style="list-style-type: none">• Écoute plus qu'il ne parle• Garde ses opinions• Peu de communication verbale	<ul style="list-style-type: none">• Doux et chaleureux• Moins de force dans l'intonation• Peu de volume• Discours plus lent

Communication non verbale :

- Communication du regard irrégulier
- Poignée de main douce
- Manifeste de la patience
- Mouvements plus lents
- Posture décontractée

Le vert face au changement :

- Le vert aime la routine et redoute les changements
- Préfère garder le statu quo sauf si les raisons du changement sont expliquées
- A tendance à être hésitant et réticent au changement
- N'aime pas les changements rapides
- Aime être consulté lors d'un changement et qu'on lui explique la mise en place progressive
- A besoin de temps pour accepter le changement et pour s'y préparer
- Difficulté à voir que le changement peut être porteur d'opportunités

Ce qui l'irrite et/ou lui occasionne du stress :

- Les sources de conflit et la dispute
- Avoir leur espace envahi
- Les modifications pour le plaisir de changer
- Avoir à refaire des tâches
- Tout genre de pression

4) Caractéristiques et comportements

Comment reconnaître un Bleu?

Méthodique	Prudent
Diplomate	Réservé
Courtois	Rigoureux
Cartésien	Critique
Perfectionniste	Objectif
Conscientieux	Goût du détail
Patient	Questionneur
Conformiste	Organisé
En retrait	À la recherche des faits

Comportements types

Esprit rationnel	Fait confiance aux procédures qui ont fait leurs preuves
Approche analytique et méthodique	Collecte beaucoup d'informations
Se fixe des standards de qualité élevés pour résoudre les problèmes	Plus tacticien que stratège
Va au fond des choses	N'exprime pas facilement ses sentiments
Tourné vers les faits, les preuves et les tâches	Peu à l'aise avec les sentiments d'autrui
A besoin de comprendre (<i>source de motivation</i>)	Paraît conformiste
N'aime pas prendre de risques inconsiderés	Respectueux des règles

Caractéristiques observables

Communication verbale :	Ton de la voix :
<ul style="list-style-type: none">• Tourné vers les faits et la tâche• Partage peu ses sentiments personnels• Plus formaliste et conformiste• Concentration dans la discussion	<ul style="list-style-type: none">• Peu d'inflexions• Pas de fortes variations• Qualité de la voix stable• Discours plus lent

Communication non verbale :

- Communication du regard irrégulière
- Poignée de main « froide »
- Manifeste une attention rigoureuse
- Peu ou pas de mouvements
- Posture stricte ou contrôlée

Le bleu face au changement :

- Hésite à se lancer dans de nouveaux projets
- Inquiétude concernant les impacts du changement
- N'apprécie pas normalement la nouveauté et les surprises
- Doit bien se préparer vis-à-vis le changement
- Devient pessimiste, difficile et critique plus que normalement
- Il faut le rassurer et lui donner le temps d'appivoiser
- N'aime pas devoir s'adapter sur le champ

Ce qui l'irrite et/ou lui occasionne du stress :

- Situation confuse ou non prédictible
- Le manque de précision, les erreurs et le travail à moitié fait
- Les individus qui ne respectent pas les règles
- Lorsqu'il ne se sent pas suffisamment préparé
- En relation avec des individus très émotionnels et extravertis
- Les conflits

Sources :

GB - Éditions FM

Version NN-2013/2014-MCAR

<http://www.communicationorale.com/voix.htm>

<http://tinyurl.com/docs-grammaire>

www.coachinginterresources.com

Continuez votre bon travail

