



Dr. Csatóri Piroska

Interkulturális kommunikáció francia környezetben



A követelménymodul megnevezése:

Informatikai és gazdasági szakmai idegen nyelv használata

A követelménymodul száma: 2657-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-f12-50



A VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Une communication efficace est une communication qui répond à ces objectifs : informer un salarié, fidéliser un client, etc. Elle s'appuie, de façon simplifiée, sur :

- la prise en compte des intérêts et des attitudes du récepteur;
- la qualité de la relation établie : inter-relation, écoute, respect des rituels;
- la clarté du message, liée à la maîtrise des règles de l'expression orale ou écrite.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. Faits, opinions, sentiments

La qualité de la communication verbale et non verbale et de l'écoute de l'interlocuteur participent à l'efficacité de la communication.

Pour communiquer, il est indispensable de :

- Être sensible à l'interlocuteur, ce qui signifie être à l'écoute (repérer les signes verbaux et non verbaux), s'écouter (auto-contrôle), s'adapter (changer pour s'adapter aux besoins et attentes de l'interlocuteur).
- S'affirmer, ce qui signifie que nous devons savoir ce que nous voulons dire, et surtout, ne pas dépasser certaines limites (on peut exprimer calmement ses sentiments).
- Articuler, c'est-à-dire maîtriser sa voix (débit, ton, diction, éviter les mots parasites).

Le rôle du locuteur est d'émettre un message clairement et pertinemment afin que l'auditeur le comprenne dans le sens voulu par le locuteur. Pour que la communication soit efficace, il est très important que les deux partenaires sachent, avant tout, distinguer les types d'informations : faits, opinions, sentiments.

Pour parvenir à cette situation, il faut donc savoir poser des questions afin d'obtenir des réponses correspondant au type de réponse souhaitée :

Pour obtenir un fait : À quelle date aura lieu la réunion du Conseil d'Administration ?

Pour obtenir une opinion : À combien estimez-vous le coût d'achat de ce matériel ?

Pour obtenir un sentiment : Êtes-vous satisfait de ce nouveau matériel ?

Pour obtenir une action : Pourriez-vous m'adresser un rapport sur cette étude ?

2. Les différences culturelles

Il peut arriver que les interlocuteurs ne recourent pas spontanément aux mêmes codes et aux mêmes registres de langage car ils ne sont pas issus des mêmes cultures (professionnelle, milieu social, nationalité). Pour comprendre son interlocuteur et se faire comprendre, il faut donc décrypter correctement ces différences culturelles et les prendre en compte.

Il faut savoir trouver les mots justes dont les caractéristiques sont les suivantes : clarté, concision, considération (afin de ne pas heurter l'interlocuteur et provoquer des sentiments négatifs).

3. Écouter

Pour que la communication soit efficace, il est indispensable de pratiquer une écoute active ; il faut prendre le temps d'écouter, ce qui suppose une concentration axée sur les paroles de l'interlocuteur, et surtout ne pas se laisser distraire par quoi que ce soit. De plus, il ne faut pas couper la parole de l'interlocuteur et marquer son intérêt par un visage compréhensif au lieu de briser le rythme par des interventions inutiles et l'incommoder par des manifestations non verbales. Toute relation de communication interpersonnelle implique l'interaction presque constante entre les partenaires.

Il ne faut pas confondre «entendre» et «écouter» : souvent, nous entendons des paroles sans analyser le message communiqué. Afin d'écouter, il est nécessaire de s'éloigner de nos préoccupations et également des idées préconçues. Si nous sommes tentés de juger, il faut attendre la fin du message avant de l'exposer.

Écouter n'est pas un exercice facile, on peut même dire qu'il est fatigant, car il faut se concentrer, c'est-à-dire mobiliser de l'énergie pour assimiler le message de notre interlocuteur. Si notre pensée s'égaré, il faut la «remettre sur le bon chemin».

Lors de l'écoute du message, il faut :

1. Identifier la structure du message.
2. Repérer les points clés.
3. Distinguer les faits et les opinions.
4. Être attentif au contenu émotionnel.
5. Prendre note mentalement des points à clarifier.
6. Associer les mots utilisés à des choses familières.
7. Résumer intérieurement le message.

TANULÁSÍRÁNYÍTÓ

Actes de parole les plus souvent utilisés dans des situations de communication verbale. Etudiez et retenez-les.¹

INVITER

1. Venez passer la soirée à la maison.
2. Je t'invite à dîner.
3. Nous donnons une soirée, je compte sur vous.
4. Pourquoi ne viendriez-vous pas tous à la maison ?
5. Il faut absolument que vous viendriez en Hongrie, je serais heureuse de vous héberger.
6. J'aimerais bien que vous veniez voir ma collection de cartes postales.
7. Tu viens à ma boum ?
8. Tu veux faire du ski avec nous ? On part dimanche.
9. Allez, je t'offre un café.
10. Tu es libre ce soir ?

¹ Cicurel, F. – Pedoya, E. – Porquier, R. : Communiquer en français. Actes de parole et pratiques de conversation. Hatier/Didier, Paris, 2004

11. Qu'est-ce que vous faites demain ?
12. Ce te dit de passer le week-end chez moi à la campagne ?
13. Nous donnons une réception pour le mariage de notre fille, j'espère que vous serez des nôtres.

SE PRÉSENTER

1. Je vous présente Monsieur Garrot.
2. Est-ce que vous connaissez mon frère ?
3. Vous ne vous connaissez pas... François, Danièle...
4. C'est Madame Labelle dont je t'ai parlé, et qui habite au 3e étage.
5. Véronique, sors de la chambre, je veux te présenter quelqu'un !
6. Permettez-moi de vous présenter Madame Rivière.
7. J'ai le plaisir de vous présenter Madame Rivière.
8. J'aimerais que vous fassiez la connaissance de ma femme.
9. Vous ne vous êtes jamais rencontrés, je crois ?
10. Notre invitée, ce soir, Mireille M., applaudissez-la bien fort.
11. Moi, c'est Suzanne, et toi ?
12. Je m'appelle Corinne et je viens pour l'annonce.
13. Pierre Jorand, journaliste à Antenne 2.
14. Allô, André Démange, de la société Lesieur à l'appareil.
15. Vous ne me connaissez pas, mon nom est Raymond Madec et je viens de la part du gérant.
16. Bonjour, je suis l'employé du gaz.

ENTRER EN CONTACT

1. Ah tiens ! qu'est-ce que tu fais là !
2. Bonjour, vous allez bien ?
3. Bonjour, je peux entrer ?
4. Je ne vous ai pas déjà vue quelque part... au Café Cluny, non ?
5. Oh oh François !
6. Je ne t'avais reconnue avec cette coiffure.
7. Bonjour, je suis journaliste à FR3 et chargé d'une enquête sur la pollution...
8. Je peux jouer avec vous ?
9. Ça ne vous dérange pas que je m'assoie là ?
10. On ne se connaît pas, bonsoir.
11. Tu as une petite mine aujourd'hui, ça va ?
12. Bonjour, tu as fait bon voyage ?
13. Qu'est-ce que vous lisez là ?
14. Excusez-moi, je cherche Madame Marque, qui arrive du Portugal. Est-ce que c'est vous ?

15. Bonsoir, ça c'est bien passé ?
16. Excusez-moi, vous avez une minute ?
17. Ça fait un temps fou que je ne vous ai pas vu !
18. Salut, toi, tu te fais rare !

ACCUEILLIR

1. Entrez, asseyez-vous.
2. Bonjour, c'est gentil de passer nous voir.
3. Ah, vous voilà, entrez donc.
4. Je suis content de vous voir.
5. Ah, c'est toi !
6. C'est à quel sujet ?
7. Entrez, ne restez pas à la porte, voyons !
8. Qu'est-ce que vous venez faire à cette heure-ci ?
9. Quelle bonne surprise !
10. Tiens, voilà le plus beau !
11. Donnez-vous la peine d'entrer.
12. Bonsoir, vous avez trouvé facilement ?
13. Vous avez rendez-vous ?
14. Nous sommes heureux d'accueillir aujourd'hui Madame Caron.
15. Bienvenue à tous.
16. Mademoiselle Vernet, je suis chargé de vous accueillir.
17. Soyez le bienvenu, Monsieur Gonzales.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

Exercice 1

Lisez le dialogue suivant. Répondez aux questions ou cochez les affirmations correctes.

À l'accueil

La jeune femme : Bonjour monsieur.

Le réceptionniste : Bonjour mademoiselle. Je peux vous aider ?

La jeune femme : Oui, je viens pour un entretien. J'ai rendez-vous avec monsieur Duparc.

Le réceptionniste : Avec monsieur comment ???

La jeune femme : Monsieur Duparc.

Le réceptionniste : Attendez, je regarde ... Non, je suis désolée, mademoiselle, il n'y a personne de ce nom-là ici.

La jeune femme : Mais je suis sûre qu'il travaille ici. Je l'ai rencontré la semaine dernière. C'est un monsieur pas très grand, un peu gros, il n'a pas beaucoup de cheveux, il rit très fort ...

Le réceptionniste : Ah ! Je vois ! Ce n'est pas monsieur Duparc, c'est monsieur Dujardin !!! Vous êtes mademoiselle ... ???

La jeune femme : Mehdi. Elisa Mehdi. Excusez-moi, je me suis trompée.

Le réceptionniste : Ce n'est pas grave. J'appelle monsieur Dujardin tout de suite. Je vous en prie, asseyez-vous.

La jeune femme : Oui, merci monsieur.

Le réceptionniste (au téléphone) : Monsieur Dujardin ? Mademoiselle Mehdi est arrivée... Oui, d'accord... (à la jeune fille) Melle Mehdi, Monsieur Dujardin vous demande de patienter un petit instant, il va venir vous chercher.

La jeune femme : Merci monsieur. Je vais attendre.

1. Où se passe le dialogue ?

2. Pourquoi le réceptionniste s'adresse à la femme en disant « Mademoiselle » ?

3. La femme _

- a rendez-vous
- n'a pas rendez-vous

4. Elle s'est trompée de _

- Jour
- nom
- lieu

5. Comment s'appelle l'homme qu'elle veut rencontrer ?

- Duparc
- Dujardin

6. Comment est-il physiquement ?

- très gros
- gros
- un peu gros
- grand
- pas très grand
- très grand
- chauve
- dégarni
- chevelu

MEGOLDÁSOK

Exercice 1

1. Où se passe le dialogue ? **A l'accueil d'une entreprise.**
2. Pourquoi le réceptionniste s'adresse à la femme en disant « Mademoiselle » ? **Certainement parce qu'elle paraît très jeune. Généralement, il est préférable de toujours utiliser « madame » car « mademoiselle » fait référence à l'état-civil de la personne et qu'il n'est pas correct de faire ce genre de supposition d'ordre plutôt privé. Cela peut parfois paraître flatteur !**
3. La femme a rendez-vous
4. Elle s'est trompée du **nom**.
5. Comment s'appelle l'homme qu'elle veut rencontrer ? **Dujardin**
6. Comment est-il physiquement ? **Pas très grand, dégarni, un peu gros.**

A NEM VERBALIS KOMMUNIKÁCIÓ²

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

"La communication non verbale : silences, gestes, postures, expressions faciales, ton de la voix, rythme de l'élocution, vêtements... complètent le message auditif. Elle exprime les émotions, les sentiments, les valeurs. Cette communication renforce et crédibilise le message verbal lorsque elle est adaptée mais peut décrédibiliser ce même message si elle est inadaptée."



1. Les singes de la sagesse – ne rien dire, ne rien voir, ne rien entendre

² Terrier, C. : Communication. www.c.terrier.com

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM³

"On envoie et on reçoit en permanence des signes non verbaux qui transitent par des expressions du visage, des gestes et postures, le ton de notre voix, l'habillement, la coiffure, le maquillage, l'odeur, les silences, le toucher.

Le langage non verbal permet la communication entre personnes de langues différentes : le rire et l'expression de la douleur sont les expressions non verbales les plus universelles. Mais ces signaux ne sont pas universels et ils doivent être interprétés en fonction du contexte. La signification d'un geste dépend de la situation, de l'émetteur, du récepteur, de la culture, de la religion. Exemple : les vêtements blancs ou noirs pour le deuil, selon la pratique religieuse dans différents pays.

Lors d'un entretien d'embauche, d'un entretien commercial ou d'une discussion entre ami(e)s ce n'est pas seulement ce que vous racontez qui est important. C'est également la manière de le dire qui déterminera la suite des événements. Pour bien contrôler sa communication interpersonnelle, il est donc essentiel de comprendre notre communication non verbale."

Une bonne communication tient aux :

- 20 premières secondes de l'entretien,
- 20 premiers mots prononcés,
- 20 premiers gestes réalisés,
- 20 premiers regard échangés.

Mais il n'est pas universel : la culture, la religion, les archaïsmes qui modifient la lecture de certains gestes et l'expression des formules verbales.

Le paralangage, c'est communiquer sans parler, il concerne notre apparence, nos gestes, nos expressions du visage (les mimiques).

³ idem

1. Le silence⁴

"Les silences font intégralement partie de la communication car ils expriment quelque chose et qu'ils sont indispensables à l'écoute de l'autre. Il existe de multiples silences :

- Celui de la personne furieuse, offensée ou irritée qui se contient, qui n'est pas en paix avec elle-même et avec les autres et cherche à s'isoler,
- Celui de la personne attentive qui écoute l'autre jusqu'au bout, pour comprendre ce qu'il veut dire et recevoir son message. Il peut être un « intervalle » de réflexion entre stimulant et réponse afin que la parole ne laisse pas place à l'impulsivité ou à des automatismes de l'inconscient,
- Celui de la personne qui s'ennuie exprime le retrait et l'isolement des autres,
- Celui de la personne qui n'a rien à dire à un inconnu, ce silence d'indifférence se produit lorsqu'il n'y a pas la volonté de communiquer avec l'autre,
- Celui de la personne qui exprime son incompréhension à ce qui est dit, ce silence dubitatif renvoie au scepticisme ou à l'interrogation,
- Celui de la personne qui exprime le respect ou la révérence vis-à-vis d'une tierce personne,
- Celui de la personne qui exprime la supériorité, l'arrogance,
- Celui entre amoureux. Ce silence réciproque se réalise parce qu'il n'y a pas besoin de paroles pour se comprendre. Il se produit lorsqu'il y a une connaissance et une communion profonde entre les deux personnes qui sont en train de communiquer.
- Celui de la personne qui exprime la douleur ou le chagrin,
- Celui de défit, d'obstination qui est calculé,

Chaque silence doit être interprété et analysé en fonction du contexte. Il faut faire très attention de ne pas produire d'inférences dans cette interprétation car cela revient à donner un sens à ce qui semble vide. Un silence peut être approprié ou inapproprié (comme des paroles). De nombreux aphorismes l'illustrent. « **Savoir tourner sept fois sa langue dans sa bouche avant de parler** » ; « **Le silence est d'or** » ; « **Savoir tenir sa langue** » etc."⁵

2. Les gestes et attitudes⁵

Ils ont certainement été les premiers moyens de communication entre les humains et constituent un véritable paralangage qui accompagne et complète le message verbal.

La gestuelle se manifeste par des postures qui peuvent concerner : la tête, le buste, le bassin, les jambes et les bras. Par les gestes, nous nous exprimons et nous pouvons avoir un comportement de défense ou d'agression.

- Le hochement de la tête d'avant en arrière qui signifie l'approbation,

⁴ idem

⁵ <http://www.cerpeg.ac-versailles.fr/ressdiscipl/comorga/fiches/comefficace.htm>

- La main tendue en signe de paix,
- Le poing levé en signe de révolte,
- Le bras ou le doigt d'honneur, etc.

Si, nous sommes mis en cause, interpellés, nous avons alors des gestes barrières. Parmi les plus courants :

- les mains sur les oreilles, sur les yeux ou sur la bouche,
- les bras croisés,
- se frotter les mains,
- les formes de réajustement : la mèche des cheveux, le pli d'un pantalon, d'une jupe,
- la poussière imaginaire, le raclement de la gorge...

On communique également à travers des signes conventionnels :

- le doigt pointé vers la porte signifie « sortez ! »
- le signe de la main pour dire « au revoir »
- le hochement de la tête pour dire « oui »
- le battement de mains (applaudissement) pour montrer notre satisfaction devant une manifestation.



2. Non, merci



3. Et alors ?

3. Expressions du visage, mimiques et mouvements corporels

Ce sont les expressions de visage qui expriment des émotions : la joie, la surprise, le dégoût, la tristesse, la colère, la peur... Ces mimiques peuvent renforcer le message, mais elles peuvent le modifier et changer sa signification.

- le clin d'oeil indique que ce qui est dit ne doit pas être pris au sérieux,
- le regard soutenu signifie une intention hostile,
- le regard panoramique est destiné à impliquer tous les interlocuteurs afin que tous se sentent concernés par le message.

Ils peuvent être voulus tel que le sourire à une personne, mais souvent ils sont incontrôlés et involontaires (le pied qui tape sous la table et qui exprime l'agacement, l'irritation ou l'ennui, les yeux écarquillés, les sourcils froncés etc.). Ils font partie intégrante de notre comportement global.

Le regard est certainement la partie du corps qui exprime le plus de nous même « **les yeux sont le miroir de l'âme** »

Il est capital de tenir compte des expressions faciales et des mouvements corporels afin d'éviter les malentendus.



4. Sourire sarcastique :

La bouche à moitié ouverte, les yeux légèrement plissés.

Comment le provoquer :

Sortir avec vos potes le soir et promettre de revenir à 21h.



5. Sourire forcé :

Les commissures des lèvres pointent en haut dans des directions différentes, en peu de travers.

Comment le provoquer : Invitez votre boss à la maison.



6. Dérision

Les lèvres fermées, les yeux plissés.

Comment le provoquer : Refusez de payer \$100 de supplément pour une chambre d'hôtel avec une meilleure vue.

4. Exemples de rires

4. Le langage d'objet (l'apparence : vêtements, bijoux etc.)

L'apparence correspond à l'allure générale d'une personne. C'est ce que l'on voit en premier lieu : le vêtement, la coiffure, le maquillage, les accessoires. C'est un élément majeur des premières impressions que l'on a d'une personne.

Les vêtements :

Le choix des vêtements et des accessoires est fait généralement en fonction de l'âge, du physique, de la situation professionnelle, des goûts personnels, du milieu social etc. On constate depuis le début des années 70, une évolution dans la tenue vestimentaire, une plus grande décontraction, une plus grande variété des tenues, de choix des tissus et des couleurs. Cette évolution est liée à l'évolution des normes et codes sociaux, au développement de la société de consommation, à l'exacerbation des désirs narcissiques et au besoin conscient ou inconscient de distanciation ou de distinction des formalismes sociaux.

Par le choix de notre tenue, nous voulons donner une certaine image de nous-mêmes. Il y a lieu de distinguer trois types d'images :

- l'image projetée : image de soi,
- l'image souhaitée : celle que l'on aimerait donner,
- l'image reçue : celle qui est perçue par les autres.

La façon dont une personne s'habille renvoie consciemment ou inconsciemment désir d'appartenance à un groupe ou de distinction d'un groupe. L'habillement est aujourd'hui indissociable d'un style : traditionnel, gothique, punks, baba cools, rastas, artistes, banquier, cadre supérieur, religieux, militaires, hip hop etc. Les vêtements expriment :

- des émotions et des sentiments : les couleurs vives expriment la vie, les couleurs sombres la mort;
- des messages sexuelles : les minijupes, les jeans, les décolletés etc. ;
- des statuts sociaux : le costume, la blouse, la combinaison...

Les accessoires

Les objets que nous portons (bijoux, sac, parfums et eaux de toilette, chaussures, chapeau, casquettes) parlent de nous, de nos valeurs, de nos priorités, de notre histoire (bijoux de famille), de notre culture etc. Ils renvoient aux significations que nous leur attribuons.

Ces objets qu'ils soient vestimentaires ou accessoires ou autres parlent de nous, qu'on le veuille ou non, ce sont des choix que nous avons fait, dont on doit assumer la responsabilité.

5. Le toucher

C'est l'un des premiers modes de communication de l'être humain. (L'enfant qui en est privé peut en souffrir toute sa vie). C'est certainement le mode de communication le plus fort qui soit. Dans les sociétés occidentales, il est réservé aux intimes. Ce mode de communication est plus ou moins développé selon les cultures et les civilisations.



5. C'est certainement le mode de communication le plus fort qui soit.

6. Les rituels

Il s'agit de pratiques habituelles, que l'on relève dans des situations courantes. On distingue le plus souvent les rituels de salutation, de séparation, de remerciements et de présentation. Ces rituels sont différents selon les cultures. Il existe, par exemple, différentes façons de se dire bonjour : en se serrant la main, en s'embrassant, en s'inclinant... Ces rituels de salutation varient selon les pays, et aussi selon les milieux (famille, entreprise...) Communiquer efficacement nécessite de connaître ces rituels afin de comprendre le comportement de nos interlocuteurs et aussi de les prendre en compte afin de ne pas les heurter.



6. La poignée de main

7. Le temps

Il est une forme de la communication. Dans nos sociétés, il est jugé précieux et la personne qui est en retard est considérée comme irrespectueuse ou légère. D'autres cultures ne lui accordent pas la même importance (Afrique par exemple).

8. L'espace

L'espace dans lequel se déroule une communication nous affecte également. La gestuelle est réalisée dans un espace. Cet espace est codifié. On connaît l'expression « **garder ses distances** ». Chacun d'entre nous marque ses distances en parlant à l'autre. On distingue quatre zones de communication :

- zone intime (15 à 45 cm), ton de la confiance,
- zone personnelle (entre 45 et 1,20 m), relations professionnelles, voire amicales,
- zone sociale (1,20 à 3,50 m), marque la fonction de chacun,
- zone publique (> 3,50 m), face à un public.

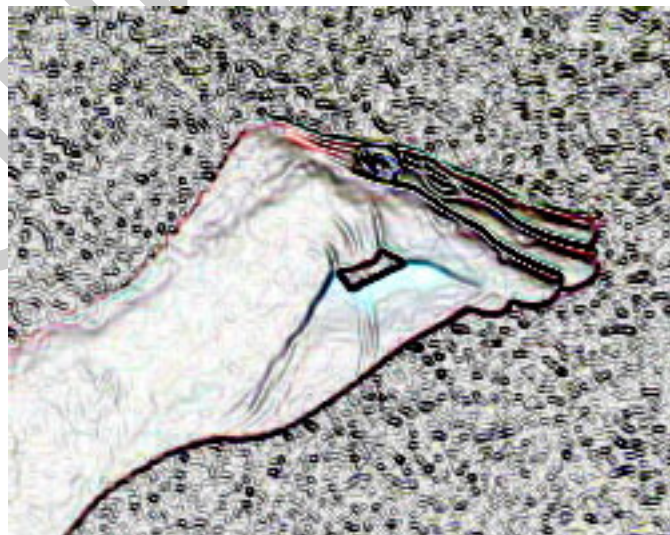
Toute personne qui pénètre dans une zone qui ne lui est pas réservée commet une faute et la personne qui en est victime se sent mal à l'aise, déstabilisée, agressée. Nous possédons tous un territoire personnel que nous protégeons des atteintes extérieures. Cet espace et les objets qui s'y trouvent peuvent devenir le prolongement de notre corps physique. (Voiture, chaise, bureau etc.) L'aménagement d'une pièce, la disposition des tables affecte notre communication.

La communication non verbale

- Il est impossible de ne pas avoir de communication non verbale. C'est notre premier mode de communication des sentiments et des émotions.
- Les mots transportent des sens, des signifiants, le non verbal véhicule du signifié.
- L'information non verbale complète le message verbal, elle aide à comprendre ce qui est dit. Ces messages sont souvent plus fiables que les messages verbaux. Pour ces raisons, il est capital de savoir les lire et les interpréter. Pour que la communication soit réussie, il faut qu'il y ait concordance entre le message verbal et le non verbal

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

En vous référant au propos ci-dessus, interprétez les gestes et les comportements suivants. Donnez un titre à chaque image.



7.



8.



9.





10.



11.





12.

A horizontal line is drawn across the page, enclosed within a yellow rectangular border.

MUNKANYAG

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

Exercice 1.

Les paragraphes du texte suivant ont été mélangés. Rétablissez l'ordre logique du texte.⁶

1. La position que l'on adopte assis est elle aussi significative. Les hommes manifestent leur inconfort ou leur nervosité en changeant de position sans arrêt sur leur chaise, tandis que les femmes manifestent la même chose en restant assises sans bouger.
2. Les bébés, même aveugles, tournent la tête pour refuser le sein ou pour marquer le fait qu'ils ne veulent pas être touchés. Froncer le sourcil est une manifestation de colère, de concentration, de déplaisir, ou de réflexion.
3. On observe en particulier que beaucoup de mimiques existent chez l'enfant aveugle de naissance, ce qui signifie qu'il n'a pas pu les apprendre par imitation. Quelques exemples, que vous allez comprendre même à la radio : le hochement de tête d'avant en arrière qui signifie l'affirmation, la compréhension ou l'approbation est hérité de mouvements qui existent chez le lézard pour affirmer leurs présence. Et on le retrouve parmi presque tous les peuples de la planète. On dit oui par un hochement de tête d'arrière en avant. Tandis que le hochement de tête approbatif, qu'on fait pendant que quelqu'un parle, se fait d'avant en arrière.
4. Le premier savant qui ait étudié le langage non verbal ou langage corporel, c'est Darwin. Mais depuis, de nombreux autres anthropologues et ethnologues ont découvert que ce langage comprend des expressions innées. Un clin d'œil fait à notre voisin de table, ou un geste grossier au chauffeur de la voiture d'à côté sont des gestes appris ; le raclement de gorge, le fait de rougir sont des gestes involontaires, innés ; et puis il y a des signaux mixtes, comme rire ou pleurer ou hausser les épaules, qui peuvent être spontanés ou déclenchés à volonté.
5. Les messages non-verbaux sont émis et perçus par des centres nerveux très archaïques, hérités de nos ancêtres reptiliens. Ce qui explique que nous communiquons de manière non-verbale en toute inconscience, et que certains gestes soient, sinon universels, du moins très répandus, car implantés dans le système nerveux de tous les humains.
6. Il y a aussi le geste de pencher la tête sur le côté : chez le jeune enfant, c'est plutôt un signe de timidité ; chez l'adulte, homme ou femme, c'est un signe de séduction ; et il semble les femmes inclinent la tête sur le côté beaucoup plus que les hommes

⁶ http://martinwinckler.com/article.php3?id_article=461

7. Le clignement des yeux : normalement, on cligne des yeux une vingtaine de fois par minute, et chaque mouvement des paupières dure un quart de secondes. Si ce mouvement de clignement ou de battement des paupières s'accélère, cela signe une excitation, un stress. Lorsqu'on pose une question à une personne, si elle se met à battre des paupières juste avant de répondre, cela signifie que la question l'inquiète... et peut-être aussi qu'elle va mentir.
8. Et puis il y a un geste, très très signifiant, qui consiste à mettre une main derrière la tête, ou bien se gratter le crâne, ou encore se frotter le lobe de l'oreille. C'est un signe de perplexité, d'hésitation, parfois d'opposition qui ne veut pas se dire.

MUNKKANYAG

MEGOLDÁSOK

Exercice 1.

Le premier savant qui ait étudié le langage non verbal ou langage corporel, c'est Darwin. Mais depuis, de nombreux autres anthropologues et ethnologues ont découvert que ce langage comprend des expressions innées. Un clin d'œil fait à notre voisin de table, ou un geste grossier au chauffeur de la voiture d'à côté sont des gestes appris ; le raclement de gorge, le fait de rougir sont des gestes involontaires, innés ; et puis il y a des signaux mixtes, comme rire ou pleurer ou hausser les épaules, qui peuvent être spontanés ou déclenchés à volonté.

Les messages non-verbaux sont émis et perçus par des centres nerveux très archaïques, hérités de nos ancêtres reptiliens. Ce qui explique que nous communiquons de manière non-verbale en toute inconscience, et que certains gestes soient, sinon universels, du moins très répandus, car implantés dans le système nerveux de tous les humains.

On observe en particulier que beaucoup de mimiques existent chez l'enfant aveugle de naissance, ce qui signifie qu'il n'a pas pu les apprendre par imitation. Quelques exemples, que vous allez comprendre même à la radio : le hochement de tête d'avant en arrière qui signifie l'affirmation, la compréhension ou l'approbation est hérité de mouvements qui existent chez le lézard pour affirmer leurs présence. Et on le retrouve parmi presque tous les peuples de la planète. On dit oui par un hochement de tête d'arrière en avant. Tandis que le hochement de tête approbatif, qu'on fait pendant que quelqu'un parle, se fait d'avant en arrière.

Les bébés, même aveugles, tournent la tête pour refuser le sein ou pour marquer le fait qu'ils ne veulent pas être touchés. Froncer le sourcil est une manifestation de colère, de concentration, de déplaisir, ou de réflexion.

Le clignement des yeux : normalement, on cligne des yeux une vingtaine de fois par minute, et chaque mouvement des paupières dure un quart de secondes. Si ce mouvement de clignement ou de battement des paupières s'accélère, cela signe une excitation, un stress. Lorsqu'on pose une question à une personne, si elle se met à battre des paupières juste avant de répondre, cela signifie que la question l'inquiète... et peut-être aussi qu'elle va mentir.

Il y a aussi le geste de pencher la tête sur le côté : chez le jeune enfant, c'est plutôt un signe de timidité ; chez l'adulte, homme ou femme, c'est un signe de séduction ; et il semble les femmes inclinent la tête sur le côté beaucoup plus que les hommes

La position que l'on adopte assis est elle aussi significative. Les hommes manifestent leur inconfort ou leur nervosité en changeant de position sans arrêt sur leur chaise, tandis que les femmes manifestent la même chose en restant assises sans bouger.

Et puis il y a un geste, très très signifiant, qui consiste à mettre une main derrière la tête, ou bien se gratter le crâne, ou encore se frotter le lobe de l'oreille. C'est un signe de perplexité, d'hésitation, parfois d'opposition qui ne veut pas se dire.

MUNKANYAG

INTERKULTURÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ; AMIT ILLIK ÉS AMIT NEM...

ESETFELVETÉS–MUNAKÉLYZET

Les Français, comme tous les peuples, partagent un certain nombre de codes et de conventions qui règlent les comportements de chacun dans la vie en société.

Ces codes forment ce qu'on appelle la politesse, le savoir vivre, les bonnes manières, ou encore l'étiquette. Ces codes de comportement facilitent les relations entre individus, ils contribuent à créer une harmonie sociale. Ils définissent également ce qui est attendu, permis ou interdit dans certaines situations, dictent les obligations de chacun envers la hiérarchie sociale, entre hommes et femmes (la galanterie). Souvent, ils permettent aussi de "situer" un individu par rapport à la norme : l'ignorance ou la connaissance de certains protocoles révèlent en effet un manque dans l'éducation, ou au contraire, des qualités.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Vous êtes invité à dîner ?

A quelle heure doit-on arriver ?

Si l'on vous a convié vers les 20 h 30, à moins que sur le pour mémoire soit mentionné : 20 h 30 précises, présentez-vous entre 20 h 45 et 21 heures, mais pas plus tard.

Lorsqu'on est invité pour une soirée, un dîner, un cocktail chez quelqu'un, il est nécessaire d'observer cette règle : ne pas arriver à l'heure ! Arriver en avance à un dîner ou une réception est jugé aussi grossier que d'arriver en retard. Vous risqueriez de piétiner seul au salon tandis que vos hôtes seront occupés à s'habiller en hâte dans leur salle de bain.

En d'autres termes, si l'on est invité pour 19 heures, il est d'usage de se présenter 10 ou 15 minutes plus tard, car arriver plus tôt serait arriver trop tôt. En revanche, si jamais vous aviez un retard plus important, téléphonez, pour en avertir vos hôtes.

Quel cadeau apporter ?

Que peut-on apporter à ses hôtes lorsqu'on est invité ? Un bouquet de fleurs bien sûr (le plus naturel possible, et sans papier d'emballage), mais une bouteille de bon vin ou une boîte de chocolats sont probablement un meilleur choix. Il faut en effet considérer que votre hôtesse, si elle reçoit beaucoup d'invités, ne sera peut-être pas très disponible pour s'occuper de plusieurs bouquets de fleurs qu'il faut préparer, mettre en vase etc. L'élégance suprême consiste à envoyer des fleurs avant, la veille ou le jour de l'invitation, avec une carte de visite et quelques mots de remerciements.

N'agissez jamais de façon ostentatoire. Offrez des chocolats, un livre ou un petit objet, mais le plus discrètement possible afin de ne pas embarrasser les invités qui seraient venus les mains vides et l'hôtesse, qui se sentirait obligée de le déballer immédiatement devant vous, afin de pouvoir vous remercier chaudement.

Si vous le pouvez déposez votre cadeau dans l'entrée et au moment de la saluer, avertissez-en l'hôtesse à qui le cadeau est destiné.

En entrant

En entrant saluez en premier le maître et la maîtresse de maison. Ne débutez jamais une conversation sans les avoir salués, même si vous êtes heureux de retrouver enfin un ami perdu de vue.

Quand doit-on partir ?

Les rafraîchissements servis, les invités doivent se préparer à se retirer. L'usage est de ne pas trop vous attarder. Rien de plus grossier que quelqu'un qui s'incruste alors que les autres invités sont tous partis. Si cette situation vous arrive, n'hésitez pas à mettre gentiment mais fermement ce grossier personnage à la porte.

Ne restez que si vos hôtes vous le demandent ou si la conversation générale continue sur un même mode passionné.

Mais ne partez pas non plus brusquement, sans saluer vos hôtes et sans les remercier, en donnant à tous, le signal du départ. Partez le plus discrètement possible. Ne saluez les autres invités que s'ils se lèvent aussi.

La maîtresse de maison laissera à son mari le soin de raccompagner ses invités jusqu'au seuil de sa porte.

Remercier

Que le dîner ait été excellent ou très mauvais, même ennuyeux, vous devez remercier la maîtresse de maison le lendemain ou dans les jours qui suivent. Téléphonnez-lui, envoyez-lui une petite carte de remerciements ou un mail.

L'art de la conversation

Si vous êtes avides de nouvelles rencontres, si vous voulez bâtir une relation avec la personne que l'on vient de vous présenter, si vous voulez vous montrer sur votre meilleur jour, faites en sorte de vous intéresser à elle. Prenez le temps de l'écouter, efforcez-vous de la mettre à l'aise en l'encourageant à s'exprimer. Ne lui coupez pas la parole. Souriez-lui, opinez de la tête, souriez-lui à nouveau, et quand ce sera à votre tour de parler, n'hésitez pas à reprendre certains de ses propos et à inclure le plus souvent possible dans la discussion son prénom ou son nom.

Communiquez-lui votre bonne humeur, en ne cherchant jamais à imposer vos idées, en évitant soigneusement les sujets qui risquent d'embarrasser, voire de fâcher, bannissez le «Moi je» sauf si on vous demande votre avis, et surtout quoi qu'il arrive n'émettez aucune opinion tranchée.



13. L'art de la conversation

Les erreurs à ne pas commettre – Ne dites jamais :

- « On mange à 13 heures » mais « nous déjeunons à 13 heures » ;
- « Je vais au coiffeur » mais « je vais chez le coiffeur » ;
- « Quelle heure il est ? » mais « quelle heure est-il ? » ;
- « Je m'excuse » mais « veuillez m'excuser » ou « je vous prie de m'excuser » ;
- « Des fois » mais « parfois » ou « quelque fois ».

Devant une personne que vous ne connaissez qu'à peine n'étalez ni vos exploits sportifs, ni vos succès et encore moins vos problèmes de santé ou conjugaux, vous risqueriez de le mettre mal à l'aise ou pire de le faire fuir.

L'idéal serait de commencer à parler du temps. Si vous ne connaissez pas celui auquel vous vous adressez, vous ne pouvez savoir quels sont ses centres d'intérêts, donc, en commençant par un sujet aussi banal vous pouvez être sûr que votre interlocuteur pourra rebondir. Utiliser un sujet passe-partout est toujours un bon point de départ. Après, vous pourrez embrayer sur les problèmes de circulation, l'actualité, le sport ou le cinéma, tout en n'oubliant jamais qu'un interlocuteur de qualité a peu besoin de parler, il lui suffit d'écouter !

Les erreurs à ne pas commettre

- Ne monopolisez pas la conversation plus de 2 minutes d'affilée.
- Votre famille compte plusieurs personnalités ou des ancêtres illustres? Tant mieux pour vous ! Respectez-les, mais ne fatiguez pas les autres en narrant par le menu leurs brillants parcours. Et ceci est également valable en ce qui concerne les exploits de vos enfants.
- Vous connaissez des célébrités ? Ne vous en vantez pas en citant leur prénom au détour de chacune de vos phrases.
- Ne faites aucune réflexion à votre interlocuteur sur la façon dont il est habillé ou coiffé ou sur sa façon de parler ou d'agir. Vous ne feriez que démontrer votre mauvaise éducation.
- Si l'on complimente sur la beauté de votre tenue, n'annoncez pas le prix élevé qu'elle vous a coûtée, ne répliquez pas que c'est une vieillerie sans valeur, dites simplement merci.

Les sujets de conversation à éviter

Vous pouvez évidemment parler de politique ou même de religion, mais n'exposez jamais vos propres convictions : la conversation risquerait de dégénérer désagréablement. Une personne élégante et éduquée ne provoque jamais les conflits. Evitez les polémiques et les désaccords, en faisant en sorte de détourner la discussion avec habileté.

La politique

Ne demandez jamais à quelqu'un de quel parti il est, pour qui il vote, pour qui il a voté. Révélez à tous pour qui vous avez voté n'a non plus aucun intérêt. Et si vous n'êtes pas sur de partager le même point de vue de votre interlocuteur, ne vous étendez pas lourdement sur les qualités ou les défauts de tel ou tel homme politique. Gardez vos opinions pour vous ou pour vos intimes.

La religion

Ne demandez jamais à quelqu'un quelle est sa religion ou en quoi il croit. Tout le monde devrait laisser libre l'autre de croire secrètement en ce qu'il veut. Ne forcez jamais quelqu'un à se justifier. La foi relève de l'intime. La religion ne devrait être vécue que pour soi. Ne soyez donc jamais indiscret ou intrusif à ce sujet.

L'argent

Le sujet de l'argent est également sensible, car en France parler argent est considéré comme vulgaire. Donc, ne demandez jamais à qui que ce soit combien il gagne, combien vaut le manteau qu'il porte, encore combien il a payé la Rolex qu'il porte à son poignet.

Abstenez-vous également d'évoquer le montant de votre salaire (même et surtout si vous en êtes fier), ce que vous a coûté vos dernières vacances ou le montant de la fortune d'un tel ou d'une telle. Au sujet de l'argent apprenez à pratiquer le flou.

Les erreurs à ne pas commettre – Evitez de parler de

- votre religion ou de celle de quelqu'un d'autre;
- votre patrimoine ou celui de quelqu'un d'autre;
- vos opinions politiques ou de celles de quelqu'un d'autre.

Présenter quelqu'un, se présenter

Présentez un homme à une femme, une personne plus jeune ou d'une position sociale moindre à une personne plus âgée ou d'une position sociale plus élevée. L'importance de la personne l'emporte sur le sexe et sur l'âge.

Debout ou assis ? Les présentations, en principe, s'effectuent debout, mais si une femme est assise, elle n'a pas à se lever de son siège quand un homme vient la saluer, surtout si elle est enceinte ou d'un certain âge. Une femme n'a à se lever pour être présentée ou pour dire bonjour uniquement lorsqu'il s'agit d'une personne âgée ou d'une personnalité. Une jeune fille se lève toujours sauf si la personne qu'on lui présente est de son âge ou plus jeune. Attablés, les invités restent assis et se contentent d'accueillir la personne présentée par un sourire.

Les erreurs à ne pas commettre::

- Ne dites pas : « Bonjour m'sieurs-dames ! » Dites plutôt : « Bonjour Monsieur, bonjour Madame ! » « Bonjour chez vous ! »
- Préférez : "Transmettez mon meilleur souvenir à votre épouse ! " ou plus simplement « saluez votre épouse de ma part »
- Mon mari vous passe le bonjour ! On ne passe pas un bonjour ! Préférez : Mon mari m'a chargé de vous dire bonjour ou de vous saluer !»
- « A la revoyure ! » ou « Au plaisir ! » dites tout simplement « au revoir » ou à « bientôt »

Le petit plus, lors d'une présentation :

- Ajoutez un petit détail sympathique concernant la personne que vous présentez. Par exemple: «Christine, je te présente mon ami Alain qui est peintre; ses tableaux sont magnifiques ! "»
- Ou encore : «Pierre, je vous présente Alain qui est un passionné de golf tout comme vous».
- Faites en sorte, de trouver à vos amis des points communs. Plus vos amis auront des sujets de conversations riches à partager plus votre soirée sera réussie.

Que dire à la personne qu'on vient de vous présenter ?

Dites simplement « bonjour » ou mieux : «Bonjour Madame ou Bonjour Monsieur» Vous pouvez ajouter, si cela est exact : «on m'a souvent parlé de vous». Si ce n'est pas le cas, dites seulement : «comment allez-vous ? »

Que répondre après une présentation ?

Répondez par un sourire. Dites aussi : «Ravi» ou « Enchanté » ou encore « Très heureux !»

A la question "Comment allez-vous ?" répondez simplement : «Très bien, merci, et vous ? » Car la question «comment allez-vous » n'attend aucune réponse. Si vous deviez vous étendre sur votre état de santé, votre interlocuteur en serait très embarrassé. Dans le cadre d'une présentation, il faut le savoir, votre santé ou votre moral, n'intéresse personne, donc, ne répondez surtout pas (même si c'est vrai) :

- «Cela pourrait aller mieux, ma maison vient de brûler »
- «Je sors juste de l'hôpital et souffre le martyr »
- «Moi ça va, mais ma mère me donne tellement de soucis »

Ne présentez jamais personne en mastiquant un chewing-gum !

Tendre ou ne pas tendre la main lors d'une présentation ?

En règle générale, présenté à quelqu'un, il est préférable d'attendre que cette personne vous tende la main pour prendre la sienne.

Les hôtes, les femmes, les personnes âgées ou d'un certain rang social tendent la main.

Les invités, les jeunes, les personnes d'un rang social moindre reçoivent la poignée de main.

Aussi, lorsqu'une assemblée est réunie dans la pièce où vous entrez, s'il y a beaucoup de monde, ne vous sentez pas obligé de serrer toutes les mains, serrez seulement celle de votre hôte et souriez à tous en disant un bonjour général.

Que faire si l'on oublie de vous présenter ?

N'hésitez pas à vous présenter vous-même en disant à la personne: « Bonsoir, je crois que l'on a oublié de nous présenter, je m'appelle Claudine Wayser » ou plus d'une façon plus directe, en tendant la main tout en annonçant votre prénom et nom : bonsoir, Claudine Wayser.

Mais attention : si vous êtes un homme et que vous voulez être présenté à une femme, inclinez-vous légèrement en vous présentant, mais ne tendez pas la main. Attendez que la femme le fasse en premier. Vous êtes d'un naturel timide ? Demandez à quelqu'un d'avoir la gentillesse de vous présenter.

Que dire après les présentations ?

Très vite, dès que la conversation s'engage survient cette question "Que faites-vous dans la vie ?" Si cette question ou n'importe quelle autre vous embarrasse, souriez, et, avec gentillesse, demandez : « Mais pourquoi voulez-vous savoir cela ? » Ou encore « Est-ce que cela vous ennuie, si je ne réponds pas à cette question ? » Personne n'est obligé de répondre à une question, l'important est de ne pas vexer le questionneur, et pour cela il suffit seulement de mettre les formes.

Si la question ne vous gêne pas, faites en sorte de vous mettre en valeur. Bien se présenter aux autres, leur montrer que l'on désire leur plaire est une forme de politesse.

Si vous annoncez la voix morne : « je travaille dans une banque » ou encore « je suis directeur export dans une petite boîte qui vend des produits chimiques pour le bâtiment », l'attention de votre auditoire, à coup sûr, faiblira pour se diluer dans l'ennui.

En revanche, si vous dites avec énergie et conviction « Je finance les projets des entrepreneurs ambitieux » ou « Je parcours la planète pour apprendre aux gens à protéger leurs monuments », là, ce sera différent, intrigué, on vous écoutera, on vous questionnera, un échange s'en suivra, et certainement on voudra vous revoir pour vous connaître mieux.

Sachez parler de vous-même et apprenez à susciter la sympathie en décrivant votre métier et l'intérêt de ce dernier en quelques mots et en 30 secondes.

Les erreurs à ne pas commettre lors de la présentation :

- Ne vous dévalorisez jamais !
- Ne faites pas grise mine à votre interlocuteur. Souriez encore et toujours.
- Soyez positif et en toute circonstance, ayez de l'humour !

Dire bonjour en serrant la main

En France, pour dire bonjour ou pour prendre congé, on se serre souvent la main. C'est un rituel important. Une rencontre de moins de cinq minutes peut être introduite par une poignée de main et terminée par une autre. Mais serrer la main ne signifie ni donner une main molle ou moite, ni, sous prétexte d'afficher votre dynamisme et votre confiance en vous, de broyer les doigts de votre interlocuteur.

Comment serrer une main

Votre poignée de main doit être ferme mais brève. Souriez à la personne que vous saluez. Evitez les poignées de main distraite et machinale. Rien n'est plus agaçant que quelqu'un qui vous serre la main la mine indifférente et le regard fixé ailleurs, sur la pointe de ses chaussures ou perdu dans ses pensées.

Si vous prenez l'initiative de la poignée, tendez la main, la paume légèrement tournée vers le haut pour transmettre une image d'ouverture d'esprit.

Si c'est à l'autre personne de prendre l'initiative, avant de saisir sa main, avancez-vous suffisamment près de lui. Après la poignée de main, essayez de soutenir encore son regard pendant une à deux secondes.

La poignée de main est particulièrement importante lors de la première rencontre. Comme la plupart des gens se font une opinion sur vous dès les premières secondes, si votre poignée de main est désagréable, vous risqueriez de passer pour quelqu'un de mou, d'asociale ou d'agressif.

Le baisemen : A qui, où et comment ?

Geste révolu, peu pratiqué, le baisemain n'est courant que dans les réceptions formelles. Un homme baise la main d'une femme mariée, **jamais d'une jeune fille**, et uniquement dans un lieu fermé, couvert, donc ni dans la rue ni dans n'importe quel lieu public.

Comment procéder pour faire un baisemain ?

Sans un mot, l'homme s'incline vers la femme, prend délicatement la main qu'elle lui tend, sans l'élever, l'effleure à peine de sa bouche, puis se redresse et sourit à la femme qui lui rend son sourire, invitée également à ne rien dire, pendant ses quelques secondes.

Les erreurs à ne pas commettre :

- Ne vous risquez pas au baisemain si vous n'êtes pas un expert en la matière.
- Ne vous emparez jamais d'une main qu'on ne vous tend pas.

- N'élevez pas une main que l'on vous tend mais inclinez-vous vers elle.
- Ne prenez aucun risque, évitez de pratiquer un baisemain à une personne qui en ignore l'usage.
- Ne pratiquez pas le baisemain sur une main gantée.
- Ne faites pas un baisemain à une jeune fille.
- Ne baisiez pas la main de toutes les femmes présentes mais uniquement celle de la maîtresse de maison ou des femmes les plus âgées.
- Ne claquez pas un baiser mouillé sur la main que l'on vous tend, effleurez-la seulement de vos lèvres.



14. L'art du baisemen : A qui, où et comment ?

Vouvoyer ou tutoyer ?

On doit toujours vouvoyer une personne s'il s'agit :

- d'une première rencontre;
- d'une personne plus âgée que soi;
- d'un supérieur hiérarchique.

Le vouvoiement permet de montrer son respect à la personne à qui l'on s'adresse.

Le passage du "vous" au "tu" est un rituel courant qui marque l'évolution d'une relation. Il apporte immédiatement plus de proximité, plus d'intimité et moins de formalité dans les contacts. En général, c'est la personne la plus âgée ou celle qui se trouve dans une position hiérarchique supérieure ou encore celle qui est la plus courageuse qui prend l'initiative de demander : «et si l'on se disait tu? »

Quand dire tu ?

Le tutoiement, parfois, peut être pratiqué et même exigé si deux personnes appartiennent au même parti ou à la même corporation.

Aujourd'hui, la plupart des jeunes gens du même âge même se tutoient dès qu'ils se rencontrent, à l'intérieur d'une entreprise ou dans la rue ou sur un terrain de sport.

Grâce à ce tutoiement une communication directe et franche s'installe, ne s'embarrassant d'aucun préjugé.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Observez, mémorisez et surtout utilisez les actes de parole suivants pour vous exprimer dans des situations adéquates.

PRENDRE CONGÉ

1. Au revoir, je dois partir.
2. Salut, à bientôt !
3. Il faut que je me sauve.
4. Salut, je file.
5. Minuit ! Il faut que j'y aille si je veux avoir mon train.
6. Je vous prie de m'excuser mais j'ai un déjeuner d'affaires.
7. A bientôt, on se fait signe.
8. Bon ben, je m'en vais.
9. A un de ces jours, je t'appelle.

10. Au revoir, Monsieur, j'ai été ravi de vous connaître.
11. Oh dis donc ! Je ne me suis pas rendu compte de l'heure, j'ai rendez-vous à 5 heures.
12. Nous espérons avoir le plaisir de vous rencontrer a nouveua.
13. Allez, on vous laisse.
14. Je suis obligé d'y aller.
15. Au revoir, chère Madame, nous avons passé une très bonne soirée.
16. N'oublie pas de saluer ta femme pour moi !
17. Excuse-moi, mais il faut que je te quitte.
18. Embrasse bien les enfants !

Ah ! salut Grégoire, je suis content de te voir, justement je voulais te parler, comment vas-tu et les enfants ça va ? Ecoute, j'ai plein de choses à te dire, il faut absolument qu'on discute, oh ! là là ! mais il faut que j'y aille, je file, j'ai un rendez-vous, tu m'appelles quand tu auras un peu de temps, d'accord ? Salut, au revoir.

...Nos programmes touchent à leur fin. Merci d'être restés avec nous. Je vous retrouve demain à partir de 14 h, sur notre chaîne, bien sûr ! Excellente nuit et faites de très beaux rêves...

PRENDRE RENDEZ-VOUS

1. Pourriez-vous me revoir en fin d'après-midi ?
2. Tu es libre demain après 4 heures ?
3. J'aimerais avoir un rendez-vous, s'il vous plaît, c'est assez urgent.
4. Alors, quand est-ce qu'on se voit ?
5. On se retrouve où ?
6. Il faudrait qu'on se voie, qu'est-ce qui t'arrange ?
7. J'aimerais vous rencontrer cette semaine.
8. Est-ce que tu peux être à la Coupole demain à 6 heures ?
9. Mademoiselle, mademoiselle, on peut se revoir ?
10. Pourrais-tu passer me prendre devant chez moi dans une demi-heure ?
11. Je peux venir demain à 3 heures ?
12. Rendez-vous à la gare du Nord, quai numéro 5.
13. Bonjour, je téléphone pour un rendez-vous.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

Exercice 1.

Associez les phrases et leur suite logique.

1. Vous cherchez quelqu'un ?
 2. Merci Madame.
 3. Vous pouvez patienter, sv.p. ?
 4. Vous avez rendez-vous ?
 5. Vous vous appelez ?
- a) Oui, bien sûr.
 - b) Je vous en prie.
 - c) Oui, je viens pour un entretien.
 - d) Madame Descours, de la société DRIE.
 - e) Oui, M. Dujardin.

Exercice 2.

Le protocole, c'est le protocole ! Trouvez le mot juste.

officiel, cadeaux, longue, vouvoient, conversation, accueil

1. On ne doit pas venir à un cocktail en robe _____.
2. Dans un dîner _____, l'épouse de l'hôte est assise à la gauche de l'invité.
3. Il arrive que deux hommes politiques se _____ en public et se tutoient en privé.
4. A l'occasion d'une visite officielle, les invités offrent des _____ à leurs hôtes.
5. Un dîner officiel propose un menu typique du pays d'_____.
6. A un cocktail, il est impoli de „retenir” quelqu'un trop longtemps même si la personne a l'air intéressée par la _____ .

MEGOLDÁSOK

Exercice 1.

1 - e

2 - b

3 - a

4 - c

5 - d

Exercice 2.

1. On ne doit pas venir à un cocktail en robe **longue**.
2. Dans un dîner **officiel**, l'épouse de l'hôte est assise à la gauche de l'invité.
3. Il arrive que deux hommes politiques se **vouvoient** en public et se tutoient en privé.
4. A l'occasion d'une visite officielle, les invités offrent des **cadeaux** à leurs hôtes.
5. Un dîner officiel propose un menu typique du pays **d'accueil**.
6. A un cocktail, il est impoli de „retenir” quelqu'un trop longtemps même si la personne a l'air intéressée par la **conversation**.



15. *Savoir vivre international*

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Terrier, C. : Communication. www.c.terrier.com (10.10.2009)

<http://www.toutpratique.com> (10.10.2009)

<http://martinwinckler.com> (10.06.2010)

<http://www.cerpeg.ac-versailles.fr/ressdiscipl/comorga/fiches/comefficace.htm>
(10.10.2009)

Cicurel, F. – Pedoya, E. – Porquier, R. : Communiquer en français. Actes de parole et pratiques de conversation. Hatier/Didier, Paris, 2004.

Chamberlain, A. – Steele, R.: Guide pratique de la communication. Didier, Paris, 1991.

Diplôme Élémentaire de la Langue française. Hatier–Didier, Paris, 1988.

Mauchamp, N.: La France d'aujourd'hui. Clé International, Paris, 1991.

Monnerie, A.: La France aux cent visages. Hatier / Didier, Paris, 1996.

Mauchamp, N.: Les Français. Mentalités et comportements. Clé International, Paris, 1997.

Schultz, J: Regards sur la civilisation française. Clé International, Paris, 1986.

Vigner, G.: Savoir-vivre en France. Hachette, Paris, 1984.

A(z) 2657-06 modul f12-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 812 01 0010 55 01	Idegenforgalmi szakmenedzser
55 812 01 0010 55 02	Vendéglátó szakmenedzser
55 345 01 0010 55 01	Európai uniós üzleti szakügyintéző
55 345 01 0010 55 02	Kereskedelmi szakmenedzser
55 345 01 0010 55 03	Kis- és középvállalkozási menedzser
55 345 01 0010 55 04	Külgazdasági üzletkötő
55 345 01 0010 55 05	Nemzetközi szállítmányozási és logisztikai szakügyintéző
55 345 01 0010 55 06	Reklámszervező szakmenedzser
55 345 01 0010 55 07	Üzleti szakmenedzser

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

14 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató