

CHAPITRE I

COMMENT COMMUNIQUER EFFICACEMENT?

Introduction

1. Attitudes, Croyances, Valeurs
2. Consonance cognitive
3. Dissonance cognitive
4. Attitudes de Porter

DÉFINITIONS

- Attitudes / Attitudes <https://www.youtube.com/watch?v=QVh-kJRskPw>
 - ❑ Se sont des réactions personnelles stables et ~~constantes~~ que l'on retrouve face à une situation, événement, etc.
 - ❑ C'est un État mental et neurophysiologique exerçant une influence dynamique sur l'individu en le préparant à agir d'une manière particulière face à un événement.
- Comportements/behaviors
 - ❑ Ils représentent l'acte, l'action (manière d'agir)
 - ❑ C'est l'ensemble des réactions (agissement) adoptées par l'individu, dans son environnement et face à des situations données. (Avoir un comportement hypocrite, méfiant)

DÉFINITIONS

- **Croyances/beliefs**

- ❓ **Elles représentent ce** que nous pensons ..
- ❓ Issues du milieu dans lequel nous vivons, certaines font partie de ~~de~~ culture.
- ❓ On distingue 5 types de croyances:
 - Croyances collectives partagées par tous
 - Croyances personnelles résultent de notre expérience
 - Croyances d'autorité proviennent du groupe de référence auquel nous appartenons
 - Croyances sans conséquences n'ont pas d'importance et peuvent être remises en cause facilement.

- **Pensées/Cognition**

- ❓ Ensemble de Facultés psychologiques tant affectives qu'intellectuelles.

Valeurs/ Values : Elles reflètent l'importance que nous attribuons à nos actes, aux choses, aux gens, aux événements à un moment donné. Par exemple, Valeurs personnelles (famille, travail, ne pas voler, ne pas mentir..) Valeurs morales (républicaines, démocratiques, liberté, égalité, fraternité, solidarité)



THÉORIE DE LA DISSONANCE COGNITIVE

- Le psychologue social **Leon Festinger** a développé pendant presque un ½ siècle la théorie de la dissonance cognitive (Festinger , 1957).
- Appelée aussi la **théorie d' action opinion**. C'est le fait de proposer des actions qui peuvent aller dans le sens contraire de nos croyances et attitudes.
- La dissonance cognitive repose sur trois hypothèses fondamentales:
 1. Les humains sont sensibles aux incohérences entre les actions et les croyances
 2. La reconnaissance de cette incohérence entraînera la dissonance , et va motiver un individu à résoudre la dissonance
 3. Si l'individu ne peut pas résoudre la dissonance, il cherchera à la réduire (changer les croyances, changer l'action,

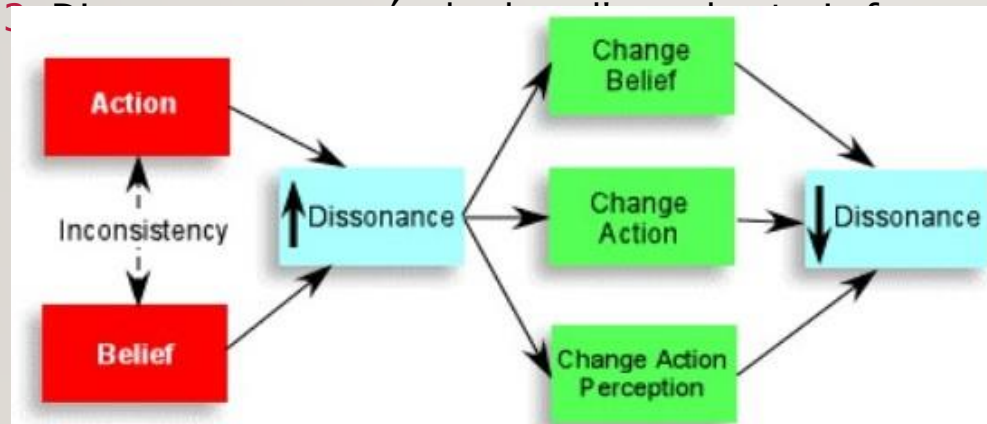


Figure 1. Cognitive Dissonance Theory

EXEMPLES:

- ~~Je fumes alors que je sais que c'est mauvais pour la santé, je le dis~~
- ◦ Dites-vous que tout le monde triche alors pourquoi pas vous ?
- ◦ J'ai choisi X , mais il y a des choses qui me plaisent dans Y
- ◦ On demande à un vendeur d'écouler des micro-ordinateurs abîmés sans révéler les dommages aux clients
- Quand les attitudes, valeurs et croyances sont en contradiction, ceci plonge le sujet dans un état inconfortable, un malaise psychologique, une tension, etc.
-
- Les individus préfèrent la consonance entre attitude et comportement.
- Ils cherchent alors à changer soit d'attitude, soit de comportement pour revenir à l'état de consistance cognitive.

EXEMPLES DE CONSONANCE/DISSONANCE COGNITIVES

- **La consonance:** C'est le fait d'adapter nos pensée à nos actes, de réduire les contradictions et donc les dissonances.
 - ☐ Exemple 1: Je pense qu'il est mauvais de fumer, je le dis et je ne fume pas
 - **Valeur = discours= comportement => congruence= consonance**
 - ☐ Exemple 2: Je pense qu'il est mauvais de fumer, je le dis et je fume
 - **Valeur= discours # comportement => incongruence=**
 - **dissocance**
 - ☐ Exemple 3: Je pense qu'il est mauvais de fumer, je ne le dis pas et je fume
 - **Valeur # discours=comportement => incongruence=dissonance**

COMMUNICATION OPTIMALE

- **Attitudes de Porter**

- Selon Porter, **une situation optimale** de la communication permet l'expression d'autrui et définit l'attitude d'ECOUTE ACTIVE, c'est-à-dire, une situation où l'autre ne se sent ni jugé, ni analysé, ni interprété, ni guidé par des conseils, ni manipulé ou harcelé par des questions, etc. Il s'agit d'une situation où il y a :
 - non évaluation,
 - non interprétation
 - non Conseil/aide/soutien
 - non questionnement systématique /enquête
 - compréhension (reformulation)

- **Situation optimale selon Rogers**

- L'orientation non directive de C. Rogers estime qu' **une situation optimale** de la communication doit être similaire à la relation thérapeutique (la centration est fixée sur le sujet) est fondée sur 4 composantes:
 - L'acceptation inconditionnelle de l'autre
 - La neutralité bienveillante
 - L'authenticité
 - L'empathie