**Les principes de base de la communication**

« *Il est impossible de ne pas communiquer »* Paul Watzlawick

Communiquer, c’est le fait d’établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu’un, d’échanger, de faire partager.

**Plusieurs fonctions à la communication**

* Souhait d’exprimer une idée
* Volonté de convaincre
* Besoin de s’affirmer
* Désir de nouer une relation sociale
* Pour partager des émotions, des sentiments et des expériences
* Pour conforter notre identité ou celle des autres

En entreprise communication interne et communication externe

**1/ Les éléments de base de la communication**

Voir schéma de communication (document)

**Le modèle informationnel de Shannon et Weaver (1949)** : il désigne un modèle linéaire simple de la communication : cette dernière y est réduite à sa plus simple expression, la transmission d’un message. **Un émetteur** grâce à **un codage**, envoie **un message** à un **récepteur** qui effectue **le décodage** dans un contexte perturbé de **bruit.**

**Le modèle de Lassell (1948)** pose 5 questions qui tentent de décrire tout phénomène de communication : Qui ? Emetteur ; Dit Quoi ? Message ; Par Quels moyens ? Canal ; A Qui ? Récepteur ; A Quels effets ? Sens.

Ce modèle conçoit la communication comme étant un processus d’influence et de persuasion.

**Le schéma de Wiener (1948)**: le concept théorique de boucle de rétroaction (ou feed-back) est introduit par Norman Wiener. Cette approche introduit le concept clé de régulation fournie par la boucle de rétroaction et traite la communication d’un point de vue dynamique.

L’apport de ce modèle est essentiel. Il différencie la transmission d’information, d’une communication qui implique de disposer d’une possibilité de feed-back.

**Le message en retour permet une régulation : l’émetteur et le récepteur communiquent.**

* **L’émetteur :** il émet le message : c’est un individu, un groupe…
* **Le récepteur** : il est le récepteur du message : c’est un individu, un groupe…
* **Le canal :** il est un moyen qui permet à l’émetteur de porter son message à travers l’espace et le temps (sons, voix, ondes, téléphone…)
* **Le code** : il peut être composé de signes tels que : des sons, des signes écrits, gestuels, des symboles…
* **Le message** : il est le contenu général des informations. Il est une succession de signes (code) correspondants à des règles précises transmise par l’émetteur au récepteur via un canal.
* **Les bruits** : tout ce qui vient gêner la transmission du message
* **Le cadre de référence** : les valeurs, les croyances, les représentations
* **Le feed-back, rétroaction** : lorsque le message a atteint le récepteur, celui-ci reçoit en fonction de sa personnalité, de sa perception positive ou négative du message, de son comportement. Cet impact du message l’incite à répondre à l’émetteur. Le récepteur devient à son tour un émetteur qui renvoie un message relié à celui qu’il vient de recevoir. Sans feed-back, il n’y a pas de communication véritable. Elle est la clé d’une communication dynamique.

Une bonne communication est celle où l’effet produit est égal à l’intention émise.

**2/ Théorie linguistique de la communication : 6 fonctions**

**La fonction phatique** : destinée à établir et à maintenir le contact entre les parties prenantes .

**La fonction conative** : qui correspond à la volonté d’agir sur le destinataire comme dans le cas d’un ordre.

**La fonction émotive** : qui traduit les sentiments de l’émetteur et qui sera , par exemple sensible dans le ton

**La fonction référentielle** : qui fait dépendre la compréhension du message d’éléments contextuels, supposés connus du récepteur.

**La fonction métalinguistique** : qui apparaît quand le contenu du message porte sur le code.

**La fonction poétique** : qui comprend la forme que prend le message.

(Document exercice)

**3/ La perception** : processus par lequel nous sélectionnons et interprétons les stimulations sensorielles de manière à construire une image significative et cohérente du monde.

Processus de perception basé sur des filtres internes : croyances, valeurs, attitudes, sentiments, besoins, expériences, histoire, éducation et culture.

*Communiquer c’est décrire notre système de filtres, décrire notre façon de percevoir le monde, dire à l’autre ce que je suis.*

**4/ es attitudes de Porter : Grille d’analyse des relations interpersonnelles**

Six attitudes possibles chez celui qui réagit aux paroles d’autrui

(Document)

**5/ La vie d’un groupe : les rôles fonctionnels dans un groupe**

**Rôle** : attitudes fréquentes qui apparaissent chez les membres d’un groupe assumées consciemment ou inconsciemment. (Document)

***Rôles positifs, utiles à la vie et au développement du groupe*** : le leader, les organisateurs, l’agent d’ambiance, le spécialiste, le clarificateur, le stimulateur, le secrétaire.

***Rôles négatifs qui contrarient le fonctionnement du groupe :*** le marginal, le silencieux, l’opposant systématique, le rigolo, le prétentieux, l’agressif, le manipulateur, le pessimiste

**6/La communication s’effectue toujours sous deux formes :**

**La forme verbale**, émise par la parole, constituée de mots d’un langage donné.

**La forme non verbale**, constituées de gestes, d’attitudes, de symbole, d’expressions faciales et de mouvements corporels.

Nous pouvons croire que seul les paroles sont importantes au cours d’une conversation entre deux personnes, pourtant si nous écoutons bien le débit et le ton de la voix et si nous observons leur geste et leur expression faciale, nous pouvons facilement décoder une foule d’information qui complète le message transmis.

Le sens d’une conversation repose à :

7% sur les mots, 38% sur l’élocution (rythme et ton) ,55% sur les expressions gestuels et visuels du corps

**La communication verbale** doit faire preuve de simplicité et de clarté, être concise avec des phrases courtes et être précise. La communication verbale nécessite de référer à certaines valeurs : le respect, la congruence, la considération, la discrétion, la disponibilité.

**La communication non verbale** : ce langage du corps (paralangage) souvent inconscient, traduit tous nos sentiments et sensations éprouvés. Le paralangage se compose des éléments suivants :

* L’espace interpersonnel
* L’expression faciale ou mimique
* Le regard
* Le toucher
* Les gestes et postures
* L’apparence et les odeurs

**La communication interpersonnelle se compose de :**

* **la communication verbale (le langage)** : vulgaire, argotique, familier, courant, soutenu
* **La communication non verbale (le paralangage)** : attitudes du corps, signes ou gestes (visage, mains, torse, bras, jambes), apparences physiques (habillement, maquillage), mimiques, expressions émotionnelles, intensité de la voix.

**La communication : quelle proxèmie ?**

L’espace personnel correspond à l’espace et aux distances qui séparent deux personnes en situation de communication. L’anthropologue **E.T. Hall** a identifié quatre distances de base :

**Espace intime** : zone qui débute entre une quinzaine de centimètres pour se terminer à cinquante centimètre environ.

**Espace privé :** il est plus large de 50 à 120 cm, c’est la distance idéale à respecter en société pour communiquer confortablement.

**Espace social** : c’est la distance acceptable (1.20 à 3.50 m) séparant deux personnes qui ne se connaissent pas.

**Espace public** : c’est la distance qui sépare une personne qui s’adresse à un groupe. Il début à 3.50 m.

**Communication, langage et corps :**

* ***L’expression faciale ou mimique :*** le visage a une place prépondérante dans notre communication. Il permet de traduire 6 émotions fondamentale, reconnaissable par tous : la joie, la surprise, la peur, la colère, la tristesse, le dégoût.
* ***Le regard :*** il traduit l’attention que l’on porte à l’autre et va permettre d’établir le contact. Il peut mettre en confiance ou au contraire provoquer la fuite.
* ***Les gestes et postures :*** les codes gestuels ne sont pas toujours simples car leur signification varie en fonction des cultures.
* ***L’apparence :*** lors d’une rencontre, nous avons tendance, consciemment ou non, à juger et évaluer la personne selon son apparence, avant même de lui avoir parlé. Les vêtements fournissent des indices sur la personnalité, le statut social, le rôle. Mais attention les apparences peuvent être parfois trompeuses.
* ***L’odeur :*** les odeurs corporelles peuvent être assimilées à l’hygiène corporelle.

**Les obstacles à la communication :**

* Liés aux personnes, aux différences socio-culturelles, au contexte environnemental, aux moyens utilisés, aux difficultés physiques, au codage et au décodage.

**Les conditions à une communication efficace :**

* **L’émetteur doit :** avoir un message clair, précis et intelligible ; adapter son langage ; avoir une attitude ouverte ; identifier son ressenti ; regarder la personne ; être en cohérence entre le verbal et le non verbal ; vérifier si le récepteur a compris ; être à une distance adaptée.
* **Le récepteur doit :** être attentif ; observer et identifier la cohérence entre le verbal et non verbal ; être disponible ; montrer ou exprimer qu’il a compris (reformuler) ; identifier ce qu’il ressent.
* **L’environnement est un élément essentiel à prendre en compte :** vérifier qu’il n’y a pas d’interférence notamment certains bruits nuisibles ; repérer qu’il y a de la place pour les 2 interlocuteurs ; être à la rencontre de l’autre et s’accepter mutuellement ; identifier le bon moment ; être disponible mutuellement ; ne pas négliger l’effet du lieu.

**Typologies des questions :**

* Questions ouvertes : ce sont des questions exploratoires.
* Questions fermées : elles demandent une réponse précise. Elles servent à vérifier une information
* Questions alternatives : elles visent à servir la tendance principale, elles orientent l’interlocuteur vers un choix restreint.
* Questions à choix multiples : les QCM fixent la réflexion sur un terrain déterminé à l’avance et permettent de vérifier des hypothèses.
* Questions directes : ce type de question exige une réponse immédiate sans possibilité de fuite. Elles obligent à prendre position.
* Questions indirectes : ce type de question pose le problème sur un plan général. Le but de la réponse n’est pas explicitement perçu.
* Questions projectives : ces questions permettent d’explorer les impressions, les sentiments de se projet dans l’imaginaire.

**L’écoute active :** l’écoute active permet de se centrer sur la personne et sur 3 types d’informations :

* Les faits : ce qui a été vu, entendu et peut être vérifié
* L’opinion : ce qui a été pensé, réfléchi, jugé
* L’émotion : ce qui a été ressenti et éprouvé
* C’est une opération consciente et volontaire. Elle permet de se montrer disponible à l’autre «  tel qu’il est » et non « tel que je le vois » ou « tel que je voudrais qu’il soit ».

**Les règles pour une écoute de qualité :**

* Respecter les distances
* Choisir un endroit calme
* S’installer confortablement, adopter une attitude d’écoute, c'est-à-dire avoir une attitude d’ouverture
* Regarder la personne
* Se préparer à l’écoute, se rendre disponible, chasser ses préoccupations, faire le vide pour se consacrer à l’autre, capter les signaux non verbaux
* Etre authentique et répéter si nous n’avons pas compris le message
* Distinguer ses propres valeurs afin d e ne pas les imposer à l’autre
* Respecter certains silences qui sont source de réflexion et d’émotion

**7/L’image de soi** est le produit de la façon dont nous croyons que les autres nous voient. Il s’acquiert avec la communication interpersonnelle.

La façon dont les gens parlent de nous façonne notre perception de nous-mêmes.

**La perception de soi** n’est pas fixée une fois pour toute. Elle évolue en fonction de nos rencontres et de nos expériences.

**Une relation** c’est : **un lien social, une affiliation** qui se traduit sous deux formes ; *les conduites et les situations sociales*.

**L’attraction** est définie à l’intérieur de la relation pour la dimension affective caractérisée à l’égard des autres.

Il y a des *relations conventionnelles et des relations non conventionnelles*.

*L’interaction* désigne le cadre et les processus à l’intérieur desquels s’expriment les relations.

Dans une relation, **des facteurs cognitifs** (perception, signification..) et des **facteurs émotionnels** (sentiments, réactions affectives…) sont à l’œuvre.

Les relations sociales se construisent pendant la période de l’enfance au travers **l’attachement et la socialisation**.

L’attachement est une relation qui s’établit à partir de la combinaison *des soins* *physiques et de la sécurité affective*.

Il y a une corrélation qui existe entre la qualité des attachements vécus dans la prime enfance et les capacités des relations intimes à l’âge adulte.

**Les facteurs psychosociaux de la relation** :

* **La proximité** physique est un des éléments incitateurs dans l’établissement des liens avec autrui.
* **La similitude et la complémentarité** interviennent chacune pour une part dans la relation.
* **L’attirance physique**

**On ne peut pas ne pas communiquer** … mais entre **C**e que je pense, **C**e que je veux dire, **C**e que je crois, **C**e que je dis, **C**e que vous voulez entendre, **C**e que vous entendez, **C**e que vous croyez comprendre, **C**e que vous voulez comprendre, **C**e que vous comprenez…il y a au moins 9 possibilités de ne pas s’entendre !