



Module de LT



Les formes de communication

La tête de l'emploi...



La place qu'occupe le langage non-verbal.

La communication:

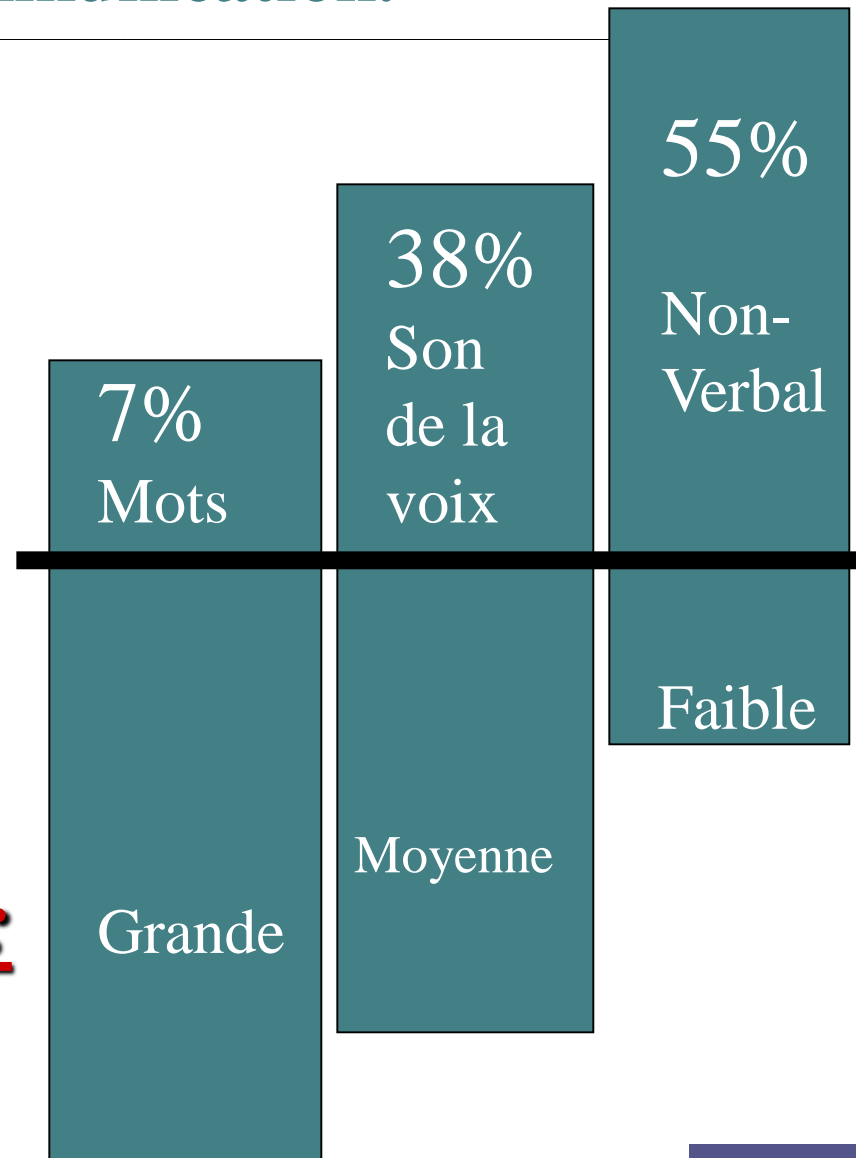
93 % { La parole = 7%
Son de la voix = 38%
Non-verbal = 55%



L'impact et l'importance du langage non-verbal dans la communication.



Maîtrise:



- La communication non verbale

A. Définition

- Elle concerne tous les éléments, en dehors de l'oral et de l'écrit, qui entrent dans le processus de communication.

B. Les intérêts de la communication non verbale

- La communication non verbale utilise de nombreux codes (la distance, le regard,...).
- La comprendre et la maîtriser permet :
 - De rendre l'interlocuteur plus facilement attentif à ce que vous dites. De même, il adhère plus aisément à votre message
 - De comprendre l'intention de votre interlocuteur
 - De s'adapter à son interlocuteur et d'instaurer un climat de confiance.

- La communication verbale est une façon structurée et codifiée d'exprimer une idée, un besoin, un désir, etc.
- Or, Il ne faut toutefois pas croire que chaque fois qu'on ouvre la bouche, on réalise une communication efficace !



Les composantes de la communication non verbale

Les postures

La position du corps donne de nombreuses indications sur la manière dont l'interlocuteur vit intérieurement la situation de communication. Il existe 4 postures physiques de base qui génèrent des attitudes différentes :

1. De soumission :

- Posture en contraction
- La personne prosternée, à genoux, à terre, la gèneuflexion
- Le oui que nous faisons en baissant le menton reste l'embryon d'une soumission

2. De dominance :

- Posture en extension
- Menton et tête hauts, épaules ouvertes, jambes écartées, pieds ouverts, mains en pronation comme des couvercles

3. De partage :

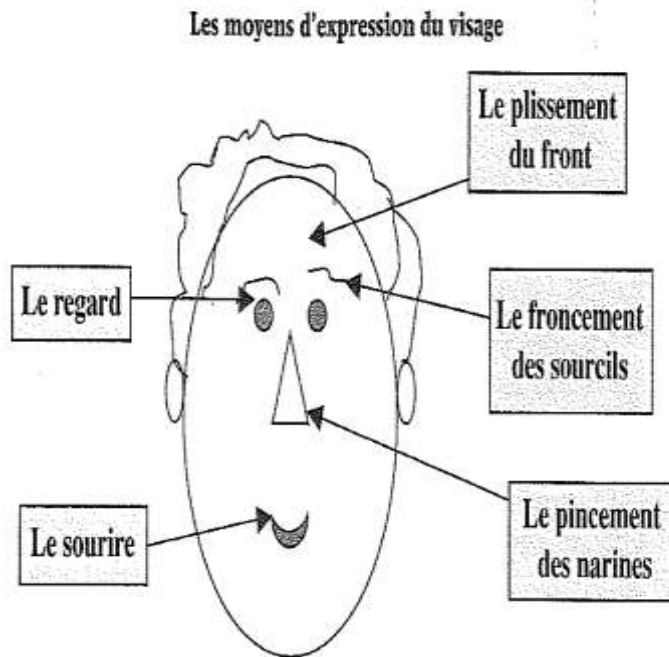
- Cette posture est typique de l'intérêt que vous porte votre interlocuteur
- Il y a recherche de partage et de participation
- Tête avancée, cou allongé, buste penché en avant, mains ouvertes

4. De rejet ou d'évitement :

- Attitude de refus
- C'est la posture du boxeur qui, pour éviter les coups, se met de profil à son adversaire

Le visage

Dans une situation de communication en face à face, c'est sans aucun doute le visage qui est le plus regardé. En effet, il est le point de départ de la communication verbale. De plus, il transmet de nombreuses indications sur les émotions ressenties par l'interlocuteur.



Les composantes de la communication non verbale

Les gestes

Le langage des gestes donne de nombreuses informations sur la personnalité de l'interlocuteur, son état d'esprit, son humeur.

Un seul geste n'est pas suffisant pour tirer des conclusions sur l'attitude de l'interlocuteur. Il faut analyser en tenant en compte du contexte de communication au cours duquel il est effectué.

1. Les gestes à éviter :

- Les gestes bas : perçus de façon définitive (pouce vers le bas, les mains vers le bas,...)
- Les gestes barrières : font obstacles à une bonne communication, ils forment une sorte de protection de l'individu vis-à-vis de son interlocuteur ((bras croisés, mains sur les oreilles,...))
- Les gestes tournés vers soi : ils rendent difficile le passage du message. On cherche à se rassurer, à se persuader soi-même plutôt que de s'ouvrir à l'autre (paumes de mains vers soi, ...)
- Les gestes perturbateurs : ils sont en décalage avec le message que l'on cherche à faire passer. Ils sont souvent révélateurs d'un état psychique (stress, émotion, colère,...) (jouer avec un stylo,...)

. Les gestes à privilégier :

- Les gestes hauts : sont porteurs de signifiants positifs (pouce tourné vers le haut est signe de réussite,...)
- Les gestes d'ouverture : permettent d'optimiser l'échange. Ils montrent que la communication peut s'établir sans crainte (bras ouvert, buste en avant,...)
- Les gestes de contact : favorisent la communication, améliorent et renforcent le message (toucher l'interlocuteur, la poignée de mains,...)

3. Les gestes qui vous dénoncent :

- Les auto-contacts : Sont révélateurs de l'état psychique du locuteur
 - * Grattages, pincements, caresses,...
- Les activités de dérivation :
 - * Prises d'objets, manipulations,...
- Les contacts avec autrui : Fréquents dans les cultures latines
 - * Manipulation de l'autre, prise de mains, de bras,...
- Les gestes réflexes :
 - * Rougeurs, sudation, tremblements, bouche sèche

- Notre gestuelle est le révélateur de notre état de communicant.

Les gestes parasites : ils n'ont rien à voir avec le contenu. Ils sont le signe d'une émotivité ou d'un manque d'engagement

Les gestes «fermés» : ils sont dirigés vers soi ou en « auto-contact ». Ils ne peuvent convaincre et servent uniquement à se rassurer.

Les gestes «ouverts» : ils accompagnent votre message et soulignent certains points. Ce sont des gestes de partage et d'engagement, tournés vers les autres

Figure souriante
et une expression
détendue, un bon
contact visuel

Position redressée
et penchée vers
son interlocuteur

Mains détendues,
ouvertes (qui pourrait
aussi manipuler un
produit ou un article
de démo); les bras
ouverts, détendus



Un visage fermé
qui ne semble pas
réceptif au message

Position du corps en
retrait

Les bras et les
jambes croisés

Simon Couturier








Les Modèles et Schémas de la Communication

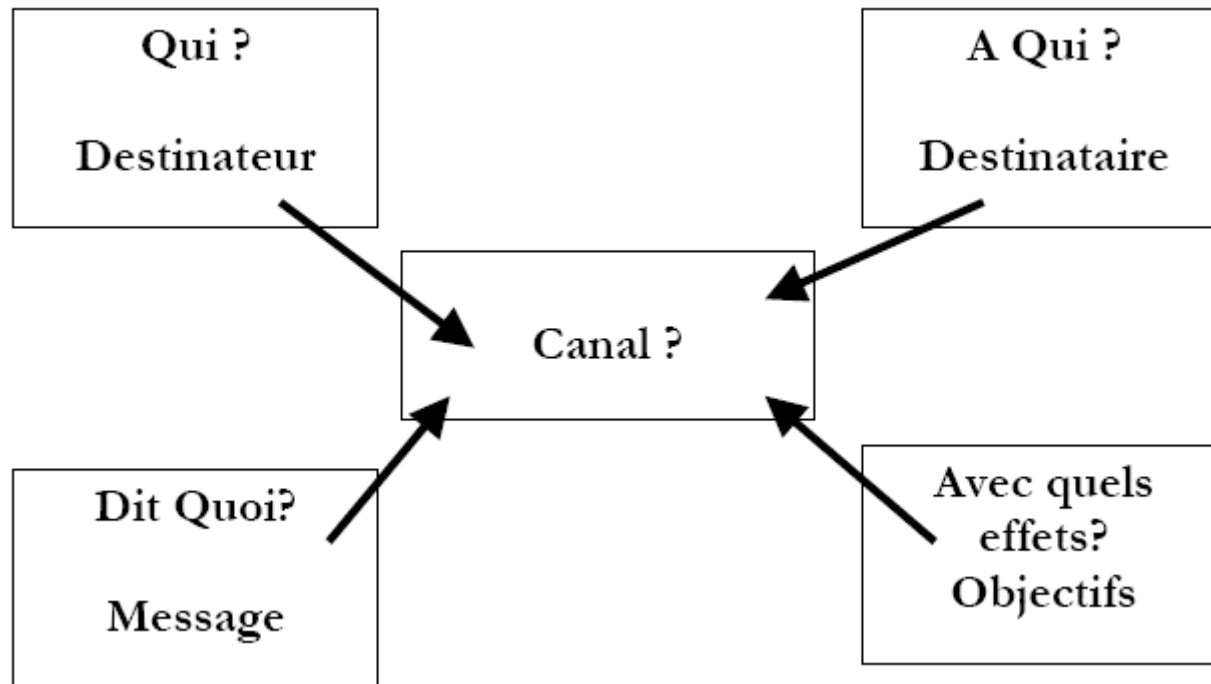
- **Contexte** : La communication existe depuis que les hommes vivent en groupe. Mais il faut attendre la fin des années 40 pour que les premiers travaux apparaissent aux États-Unis. Seulement durant cette époque d'après guerre, les différents régimes totalitaires ont agi sur les mentalités et la communication est encore vu comme un outil de propagande. (Voir ci dessus l'affiche du Maréchal Pétain)
- Cette théorisation de la communication n'est pas un hasard, elle coïncide avec l'apparition de la révolution technologique. En effet l'émergence des médias et autres outils de communication (télévision, radio) favorise le développement des études sur l'information et la communication.


- 
- De nombreux théoriciens de la communication ont cherché à conceptualiser « le processus de communication ».

1. Le modèle de **Lasswell**

- Lasswell (1948) pose 5 questions qui tentent de décrire tout phénomène de communication
- Ce premier modèle théorique va fortement orienter les recherches ultérieures en **identifiant les pôles** de la communication interpersonnelle

Le modèle de Lasswell





- **LIMITES** : Il s'agit d'un modèle assez simpliste. Le processus de communication est limité à la dimension persuasive. La communication est perçue comme une relation autoritaire. Il y a absence de toute forme de rétroaction, et le contexte sociologique et psychologique n'est pas pris en compte .


Critiques : Ce modèle envisage la communication comme une relation d'autorité et de persuasion. Il néglige le message de rétroaction

Et le récepteur est toujours considéré comme passif, ce qui est encore inexact, car il existe en général interaction entre l'émetteur et le récepteur



THEORIE DE L'INFORMATION DE Claude Elwood **SHANNON** (1916-) ET Warren **WEAVER** (1896 – 1978)

- Théorie **mathématique** de la communication
- Shannon travaillait dans les laboratoires de la Bell Telephone Company
- La théorie de la communication est donc née des préoccupations techniques des ingénieurs de la télécommunication qui voulaient mesurer l'information et étudier à quelle loi elle est soumise (bruit)

- 
- Ils se basent sur le principe de la thermodynamique énoncé par Carnot : « dans le système physique, l'énergie tend à se dégrader ».

Exemple : eau chaude dans une baignoire, dans une salle de bain froide

MODÈLE DE SHANNON ET WEAVER (1949)

AVANTAGE

Ce modèle va mettre en lumière les facteurs qui vont perturber la transmission de l'information (bruit).

INCONVÉNIENTS

C'est un schéma simpliste qui ne peut s'appliquer à toutes les situations de communication. Il ignore la pluralité des récepteurs. Il laisse de côté les éléments psychologiques et sociologiques. Il y a absence de boucle de rétroaction

Le schéma Cybernétique de **WIENNER (1948)**

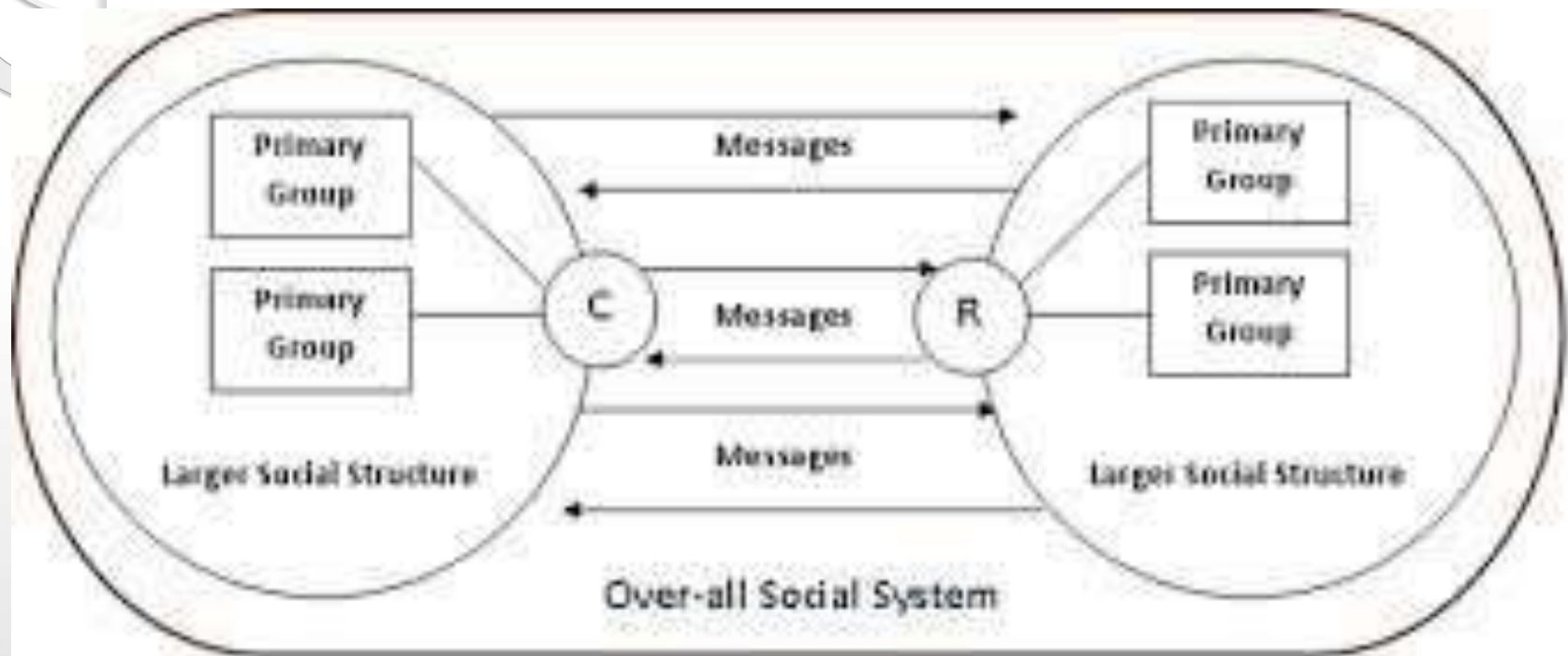
- Le concept théorique de **boucle de rétroaction** (ou feed-back) est introduit par Norman **WIENER** (1948) dans son livre « *Cybernetics* »
- L'approche cybernétique introduit le concept clé de **régulation fournie par la boucle de rétroaction** et traite la communication d'un point de vue **dynamique**
- 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 schéma Cybernétique de **WIENNER (1948)**



Le « **message en retour** » permet une régulation : l'émetteur et le récepteur communiquent !

MODÈLE DE MATILDA ET JOHN RILEY






Ce modèle de Matilda White Riley et de John White Riley introduit de nouvelles notions, notamment celle de contexte et d'appartenance à un groupe, liées à la sociologie. De plus ce modèle est le premier à prendre en compte la notion d'une boucle de rétroaction, entre l'émetteur et le récepteur. Cela montre qu'il y a réciprocité et inter-influence entre les individus.

Ce modèle est à l'origine des travaux sur la communication de groupe



- 
- L'avantage de ce modèle, c'est l'apparition d'une boucle de rétroaction entre l'émetteur et le récepteur qui montre l'existence d'un phénomène de réciprocité, d'une inter-influence entre les individus en présence.

Le modèle transactionnel (1970)

Eric Berne

psychiatre et psychothérapeute

est le père de

l'analyse transactionnelle

Postulat de départ: les trois états du moi.



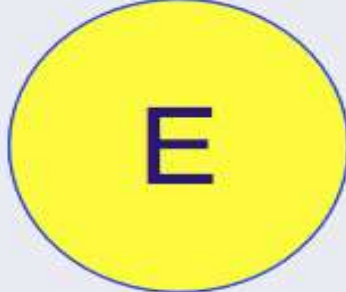
Etat du Moi **Parent**

Comportements, pensées et sentiments
Copiés sur les parents ou/et figures parentales



Etat du Moi **Adulte**

Comportements, pensées et sentiments
En réaction direct à l'Ici et Maintenant



Etat du Moi **Enfant**

Comportements, pensées et sentiments
Reproduits de l'enfance

Éléments d'analyse transactionnelle

- Les 3 niveaux structuraux du moi

Parent Nourricier

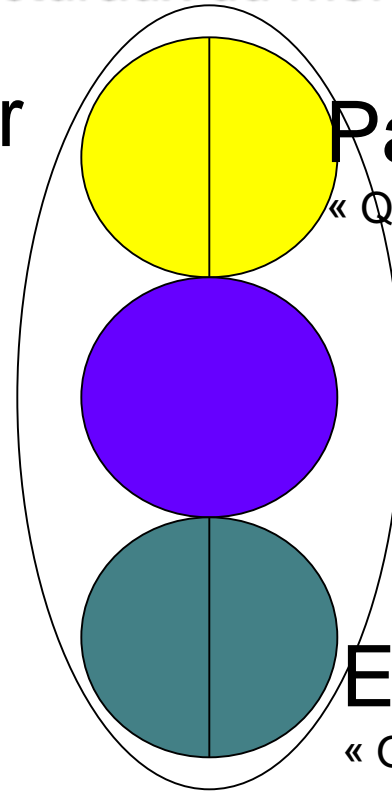
« C'est bien mon petit! »

Adulte

« Quelle heure est-il? »

Enfant spontané

« Youpie! » « Merde! »



Parent Critique

« Qu'est-ce que tu as encore fait ! »

Enfant adapté

« Oui, Maman. » « Bien, Maman »



Exemples

Parent Normatif :

“Reculer-toi, fais attention !”

Parent Nourricier :

*“Tu vas y arriver, le patron a raison
tu es notre meilleure ressource !” .*



Adulte:

“Combien coûte cette voiture ?”

Enfant Adapté Rebelle :

“Tu me parles sur un autre ton s’il te plaît”



Enfant Adapté Soumis :

Ex: Un policier m'arrête et me demande mes papiers ;
sans poser de questions je les lui donne.

Enfant Libre :

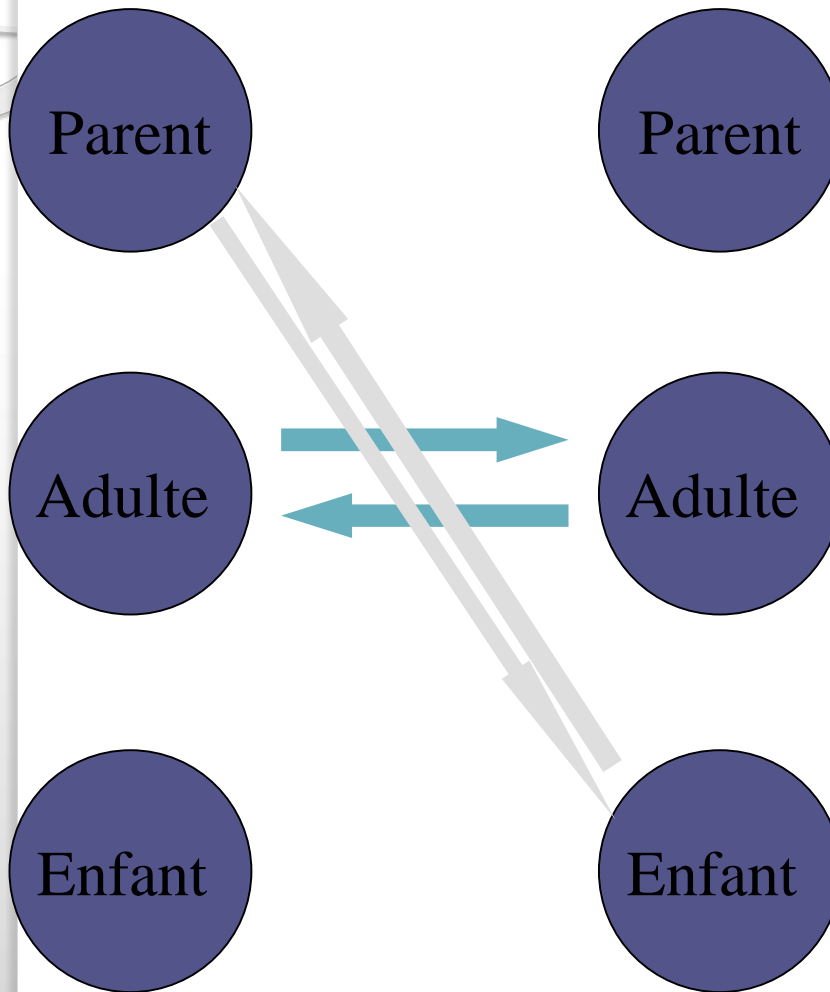
Ex: En pleine réunion de travail, un collègue propose une pause :
“Allez hop, pause café !”



Le modèle transactionnel

- La transaction est le nom donné à un échange verbal et comportemental entre deux personnes
- Les transactions peuvent ainsi être observées et analysées en termes d'états du moi.

Les transactions



- Transactions parallèles ou complémentaires



Les états du Moi

Exercices

Dans quel état du Moi se trouve une personne qui dit :

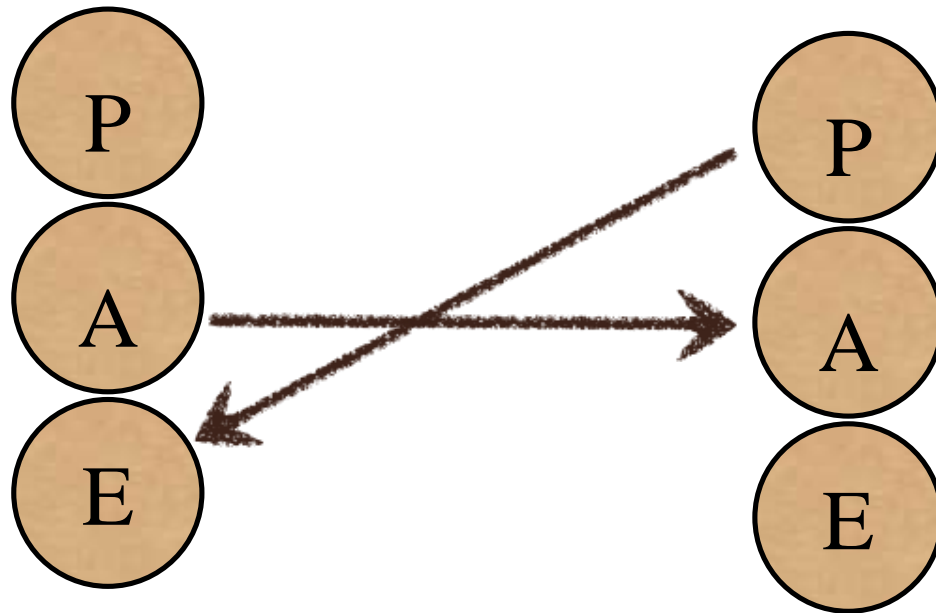
Chouette ! J' ai bien réussi sur ce coup là !

Les chiffres ont augmenté de 10% cette
année

Vous n' avez pas à être fier de vos résultats !

Attention aux transactions croisées !

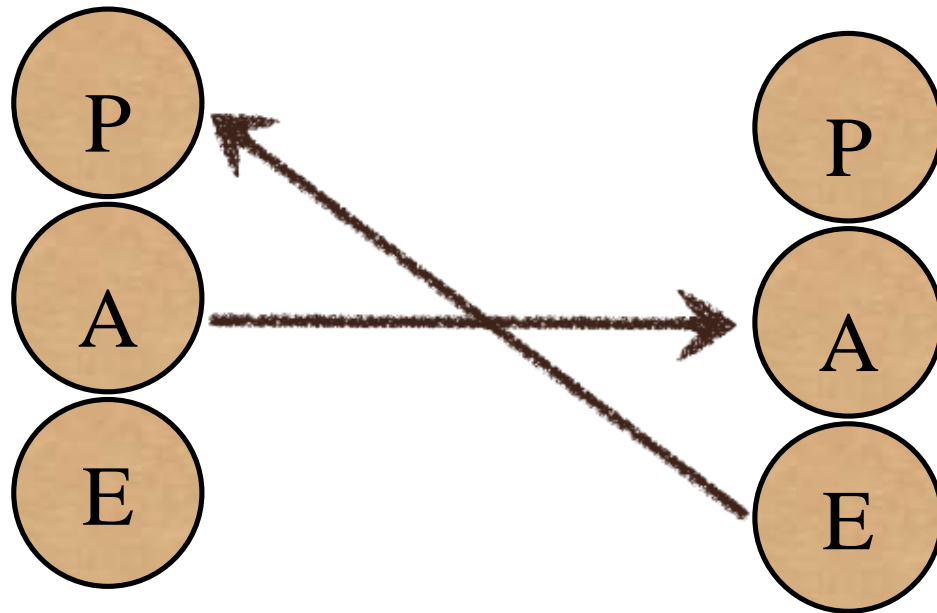
Savez vous où se
trouve le dossier
RAMSA ?



Si vous rangiez vos affaires, vous n'auriez pas
besoin de me le demander !

Attention aux transactions croisées !

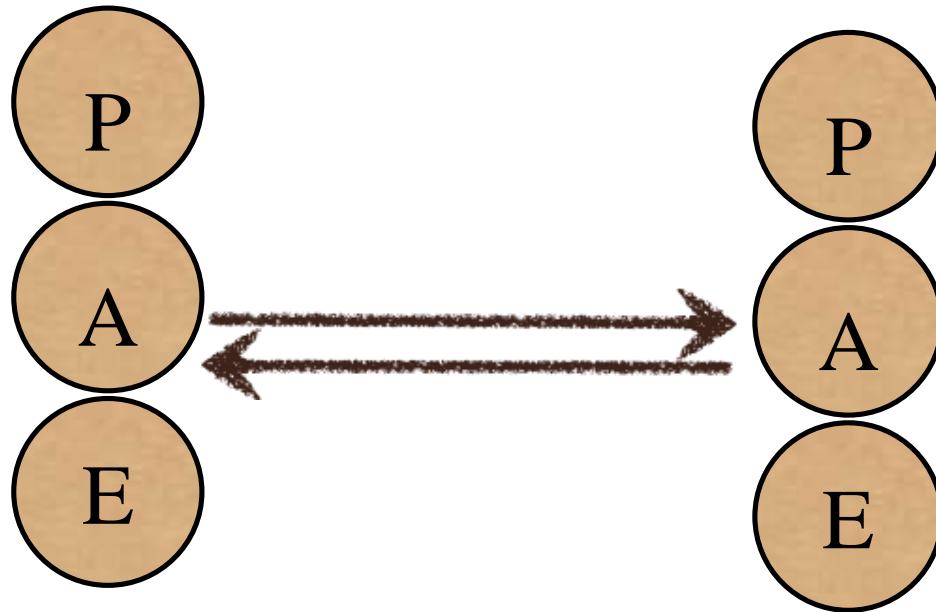
Savez vous où se
trouve le dossier
RAMSA ?



Vous ne voyez pas que je suis débordé !

Préférez une transaction Adulte-Adulte

Savez vous où se
trouve le dossier de
l'ONA ?

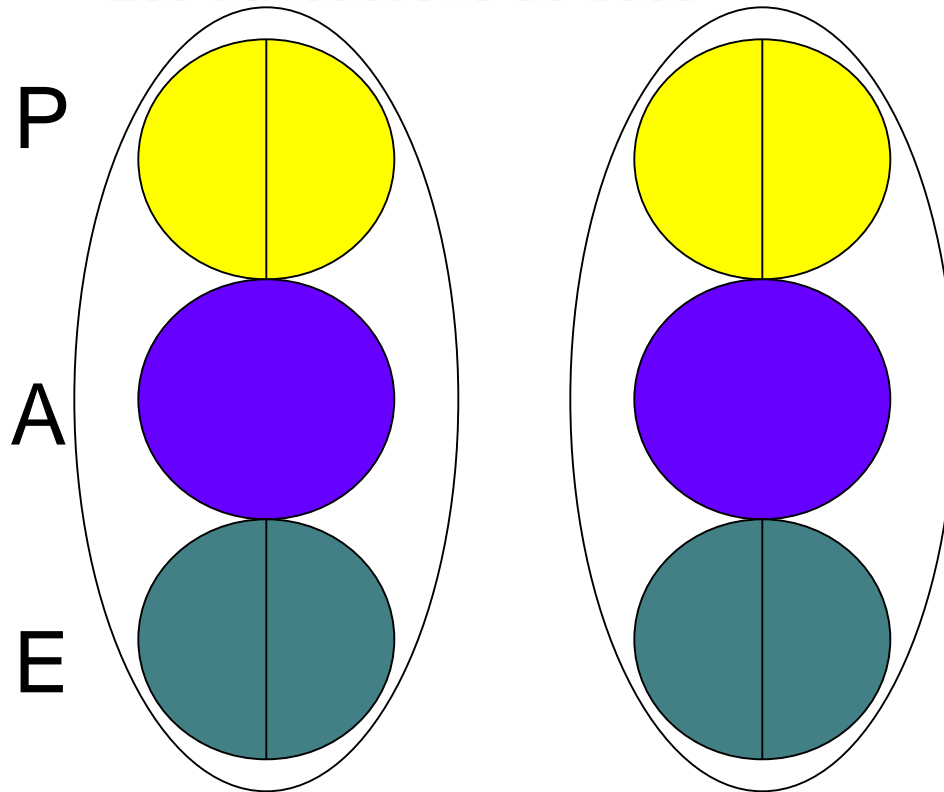


Je n' ai pas l' information. Je le chercherai
d' ici le début de la réunion.

OU BIEN

Non, c' est Ahmed qui travaillait dessus hier soir

- **Les transactions de base**



- Généralement quand on s'adresse à quelqu'un avec le niveau **adulte** on va recevoir en retour une réponse
 - De l'**adulte**
 - « Quelle heure est-il? » Réponse: « 5h30 »



situation

Votre collaborateur arrive une heure en retard à votre rendez-vous.

Il aurait pu vous prévenir, mais n'y a pas pensé.

Vous êtes bien sûr en colère.

Mais dans quel état du Moi se trouve votre colère ?