

La communication

*« On ne peut pas ne pas
communiquer... »*

Mais.....

**Ce que vous voulez entendre,
Ce que vous entendez,
Ce que vous croyez comprendre,
Ce que vous voulez comprendre
Ce que vous comprenez...**

**Ce que je veux dire,
Entre ce que je pense,
Ce que je crois dire
Ce que je dis,**

Il y a au moins neuf possibilités de ne pas s'entendre!

Le terme communiquer signifie « **mettre en commun** ».

On définit **SOUVENT** la communication comme une **transmission d'information**, mais cette vision est beaucoup trop étroite.

Nous communiquons aussi :

- ☛ pour **nouer des relations**,
- ☛ pour **partager des émotions**, des **sentiments** et des **expériences** ;

et nous communiquons également :

- ☛ pour **exprimer et satisfaire nos besoins**,
- ☛ rendre possible l'**apprentissage**,
- ☛ **conforter** notre **identité** ou celle des autres.

Communiquer

- La communication est un acte **d'information** : dans toute communication, il y a nécessairement transmission d'information(s)
- Mais elle est plus qu'un simple échange d'informations entre un **émetteur** et un **récepteur**
- C'est un processus de partage de **sens** par l'interprétation réciproque de signes...
- Lorsqu'on communique, la **Forme** (comment on le dit) est aussi importante que le **Contenu** (ce que l'on dit) (Watzlawick)

Le modèle de **Lasswell** (1948)

Qui ?

Emetteur

dit **Q**uoi ?

Message

par **Q**uels moyens ?

Canal

à **Q**ui ?

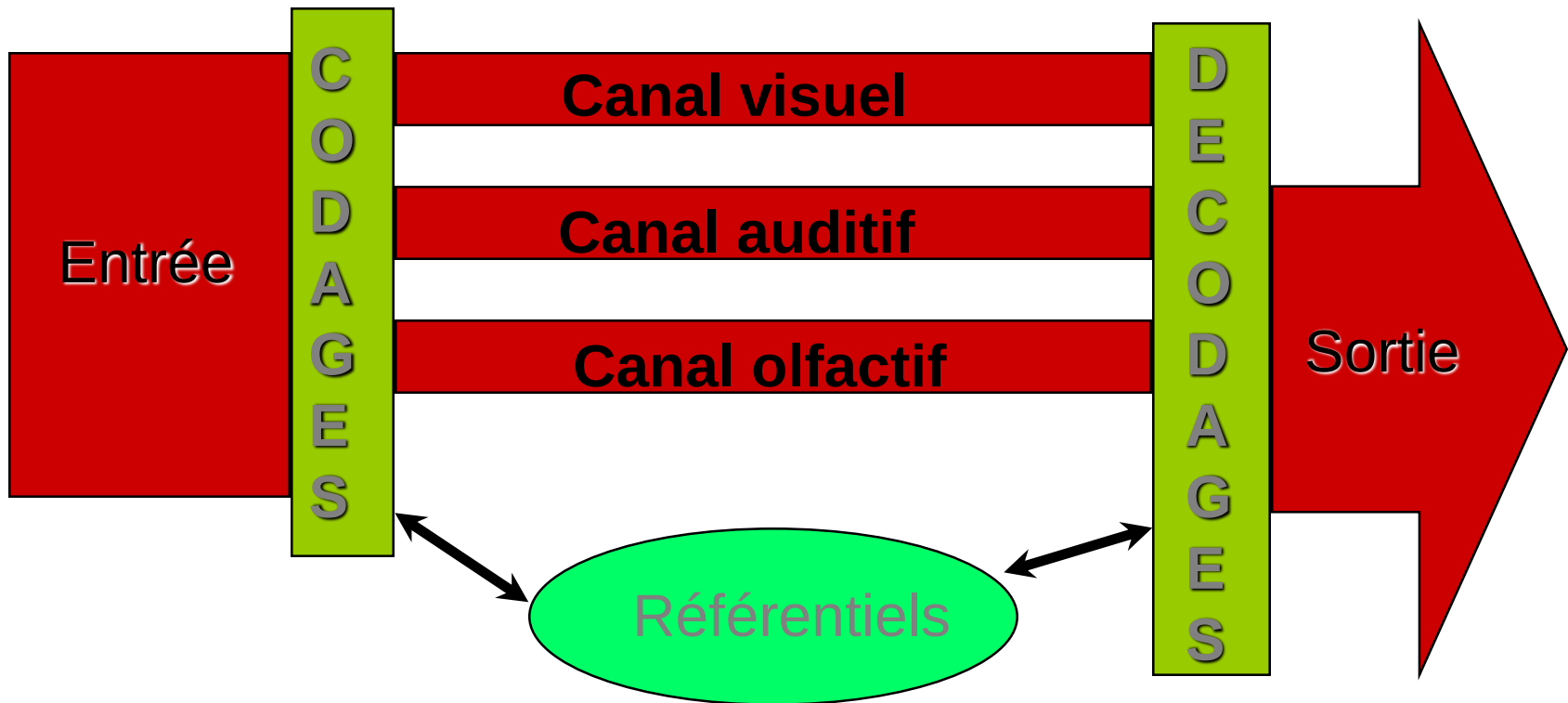
Récepteur

avec **Q**uels effets ?

Sens

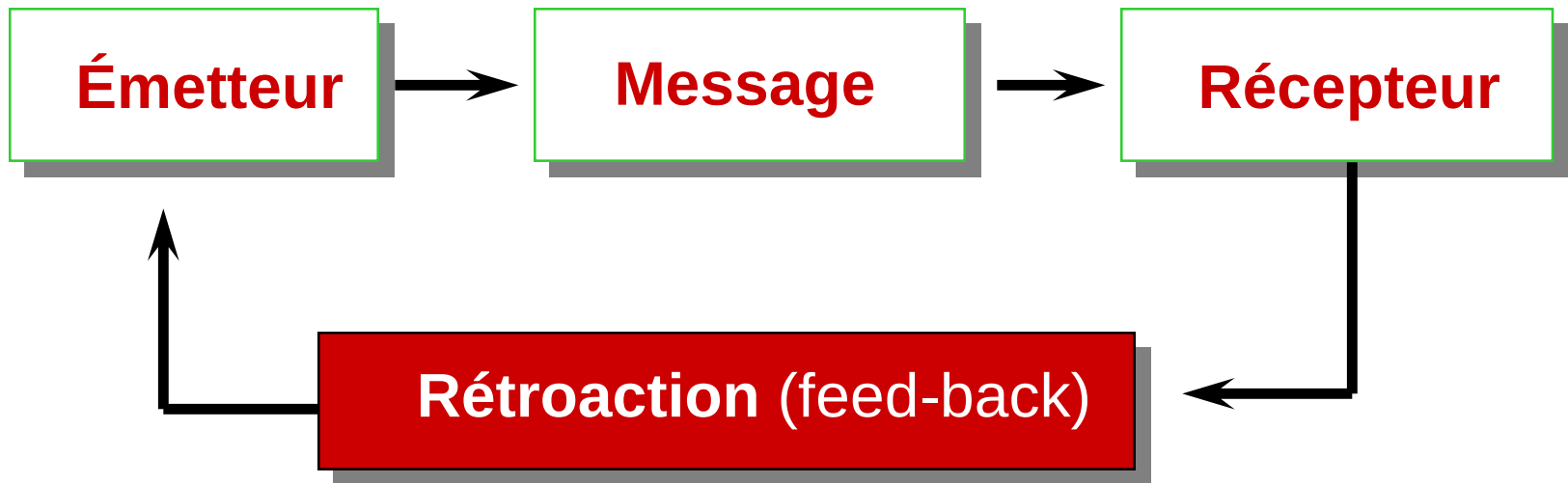
Le modèle informationnel

SHANNON & WEAVER (1949)



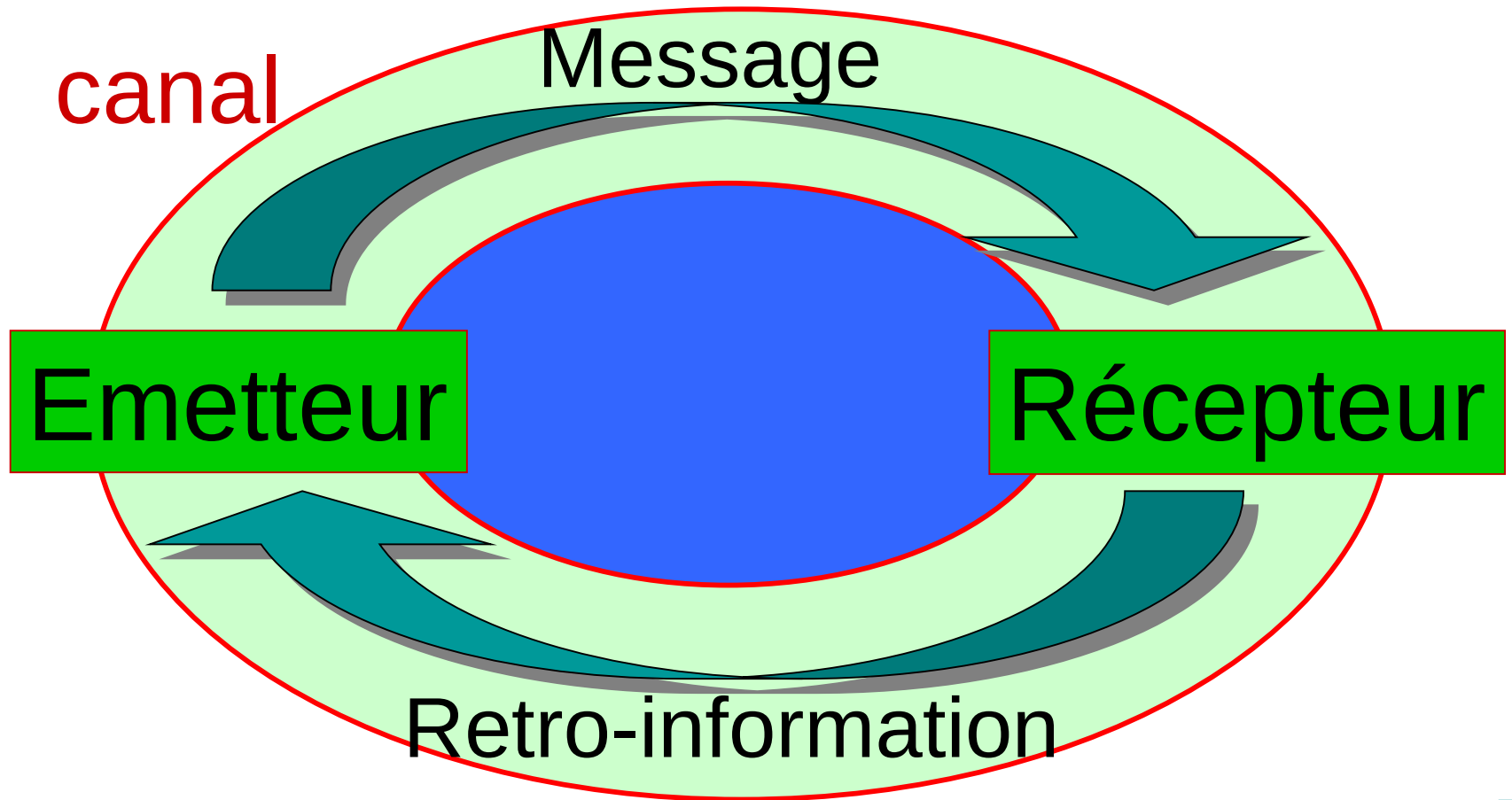
- La transmission de l'information chez l'homme exploite souvent **plusieurs canaux** sensoriels qui disposent de codages spécifiques (**référentiels**)

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



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

La communication



communication

La communication est un système qui met en jeu différents éléments :

- Les acteurs
- Les signes échangés
- Le message
- Le canal
- Le sens
- Le contexte dans lequel se déroule la communication et qui donne un sens spécifique au message.

La communication est un échange, une relation établie entre deux ou plusieurs interlocuteurs et qui évolue tout au long du processus.

C' est un système composé de plusieurs éléments, reliés entre eux, qui donnent du sens aux messages échangés par les acteurs.

Il convient de distinguer 3⁰¹² types de communication :

communication interpersonnelle :

communication entre deux individus. Les relations sont définies selon trois caractéristiques :

- La symétrie ou l'asymétrie
- La distance ou la proximité
- La convergence ou la divergence

communication de groupe

se déroule entre les membres d'un groupe qui peuvent échanger entre eux. La communication de groupe dépend des caractéristiques de la communication interpersonnelle, des caractéristiques du groupe.

communication de masse

correspond à la diffusion d'un message d'un émetteur vers un très grand nombre de récepteurs à l'aide de techniques de diffusion collective. Les instruments de cette communication sont les mass media (presse, radio, affiche, cinéma, Internet, tv...).

Il n'y a pas d'interaction entre les individus qui sont exposés à cette communication.

LES MOYENS DE COMMUNICATION

La forme de communication:

la **communication verbale**, le langage.

Ce langage parlé peut être accompagné de gestes, mimiques et de postures et l'intonation de la voix

⇒ faire passer des informations supplémentaires.

Communication **verbale** : **10 %**

Communication **non verbale** : **90 %** de l'information
passe par le **paralanguage** :
intonation, mimique et les postures

LA COMMUNICATION VERBALE⁰¹⁴

Le langage est spécifique à l'être humain. C'est un moyen de communication qui fait appel au **symbolisme** (traduit consciemment la pensée des objets).

Ses caractéristiques:

faire preuve de **simplicité** et **clarté**

être **concise** : phrases courtes, sans détails inutiles

être **précise** : exactitudes des termes

Ses valeurs:

le **respect** : la politesse est une marque de respect envers la personne et est à la base des relations humaines.

La **congruence**, ou ce qui convient à une situation, va permettre de répondre aux attentes et préoccupations de l'interlocuteur.

La **considération** : qui démontre l'attention que l'on prête à l'autre

La **discrétion** : ne pas se mettre en avant et se centrer sur les préoccupations de l'autre

La **disponibilité**

LA COMMUNICATION NON VERBALE

Ce langage du corps, souvent inconscient, traduit tous les sentiments et sensations que nous ressentons.

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 : la proxémie

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 centimètres environ. Seule les personnes très proches sont autorisées à pénétrer dans cet espace intime de communication. L'intrusion dans cet espace d'une personne n'étant pas intime, pourra être vécue comme une agression et entraînera un mouvement de recul.
- **Espace privé** : il est plus large (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 débute à 3,50 m.

Le langage du corps

L'expression faciale ou mimique

Le visage a une place prépondérante dans notre communication. Il permet de traduire six émotions fondamentales, reconnaissable par tous : la joie, la surprise, la peur, la colère, la tristesse, le dégoût.

On distingue deux zones faciales : le haut du visage : zone des yeux et du front : froncement des sourcils, clignement des yeux. Et le bas du visage : du menton au nez

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 toujours simples car leur signification varie en fonction des cultures.

L'apparence

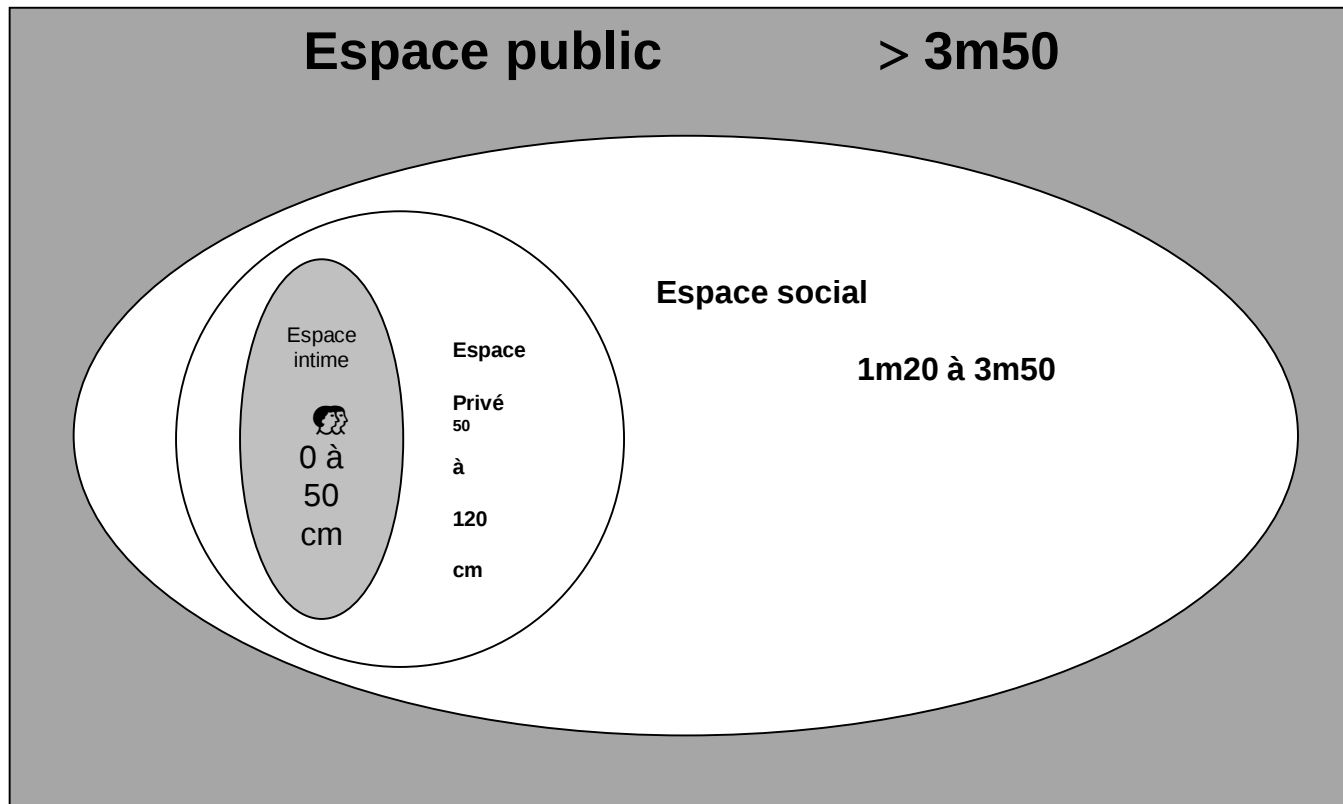
Lors d'une rencontre, nous avons tendance, consciemment ou non, à juger et évaluer la personne selon son apparence, avant même de lui avoir parlé.

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.

E.T. HALL



Le toucher

Le toucher

Le sens que l'on donnera au toucher dépendra du vécu de chacun, de son éducation. Il éveille des sentiments et émotions positifs ou négatifs.

La personne âgée, l'enfant, la personne malade sont très réceptives au toucher. IL faut avoir conscience que le contact fait intervenir la personne dans la distance la plus intime et utiliser les contacts inévitables (prendre le pouls, tension artérielle...) pour faire passer un message de calme et douceur.

Attention, le langage non verbal n'est pas universel : la culture, la religion peuvent modifier l'interprétation de certain gestes.

Pour que la communication soit réussie, il faut qu'il y ait concordance entre le message verbal et non verbal.

LA COMMUNICATION FONCTIONNELLE

La communication fonctionnelle est celle qui, dans la vie de tous les jours, nous permet d'échanger avec nos semblables.

Son objectif premier est surtout utilitaire et constitue la base des rapports sociaux.

***Un exposé bien
documenté et bien
construit peut être mal
présenté et perdre une
partie de son intérêt***

Objectifs

- **Comprendre les facteurs clés qui font le succès d'une présentation**
- **Concevoir des supports visuels efficaces**
- **Réaliser des présentations de qualité**
- **Évaluer la forme de ces présentations**

Quatre facteurs⁰²³ clés pour une présentation réussie

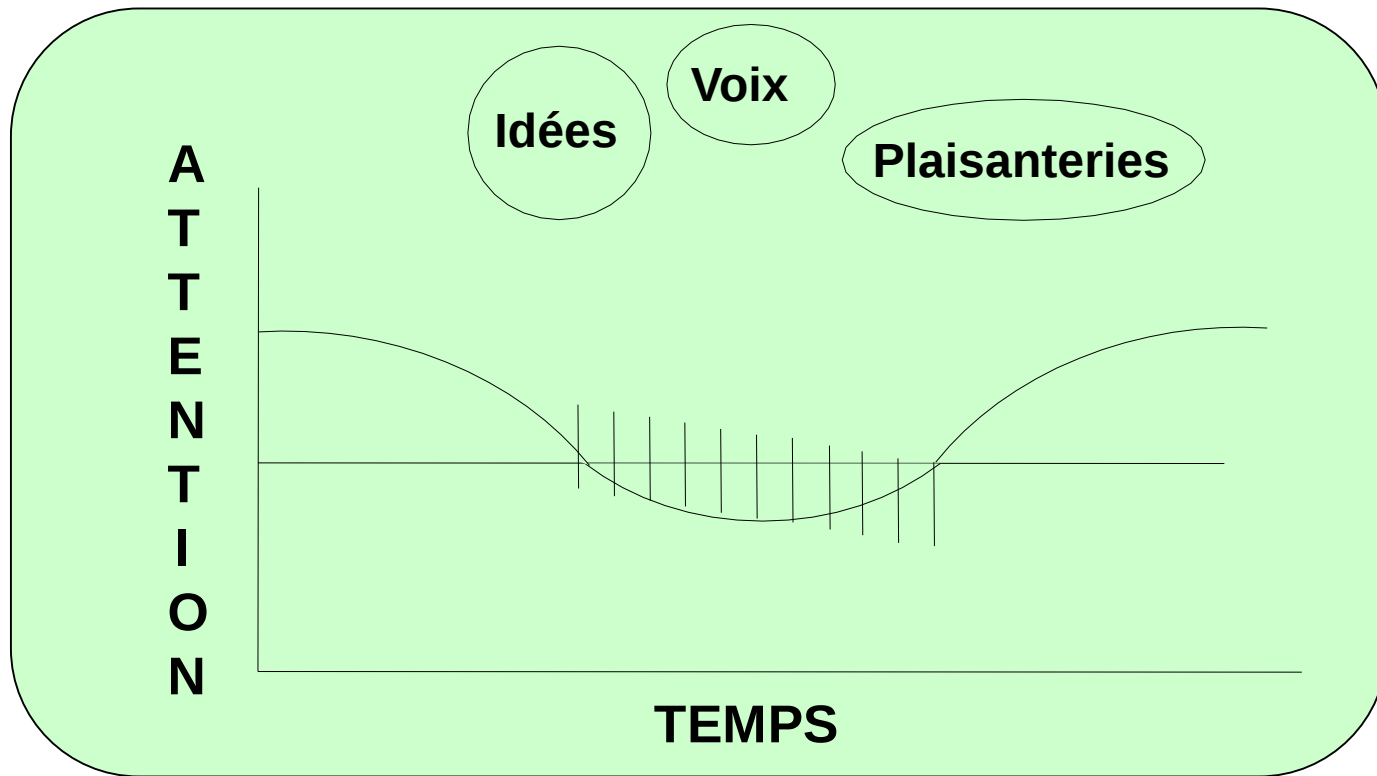
- 1. Le rythme**
- 2. La durée de l'attention**
- 3. L'approche du présentateur**
- 4. La pratique**

1. Le rythme

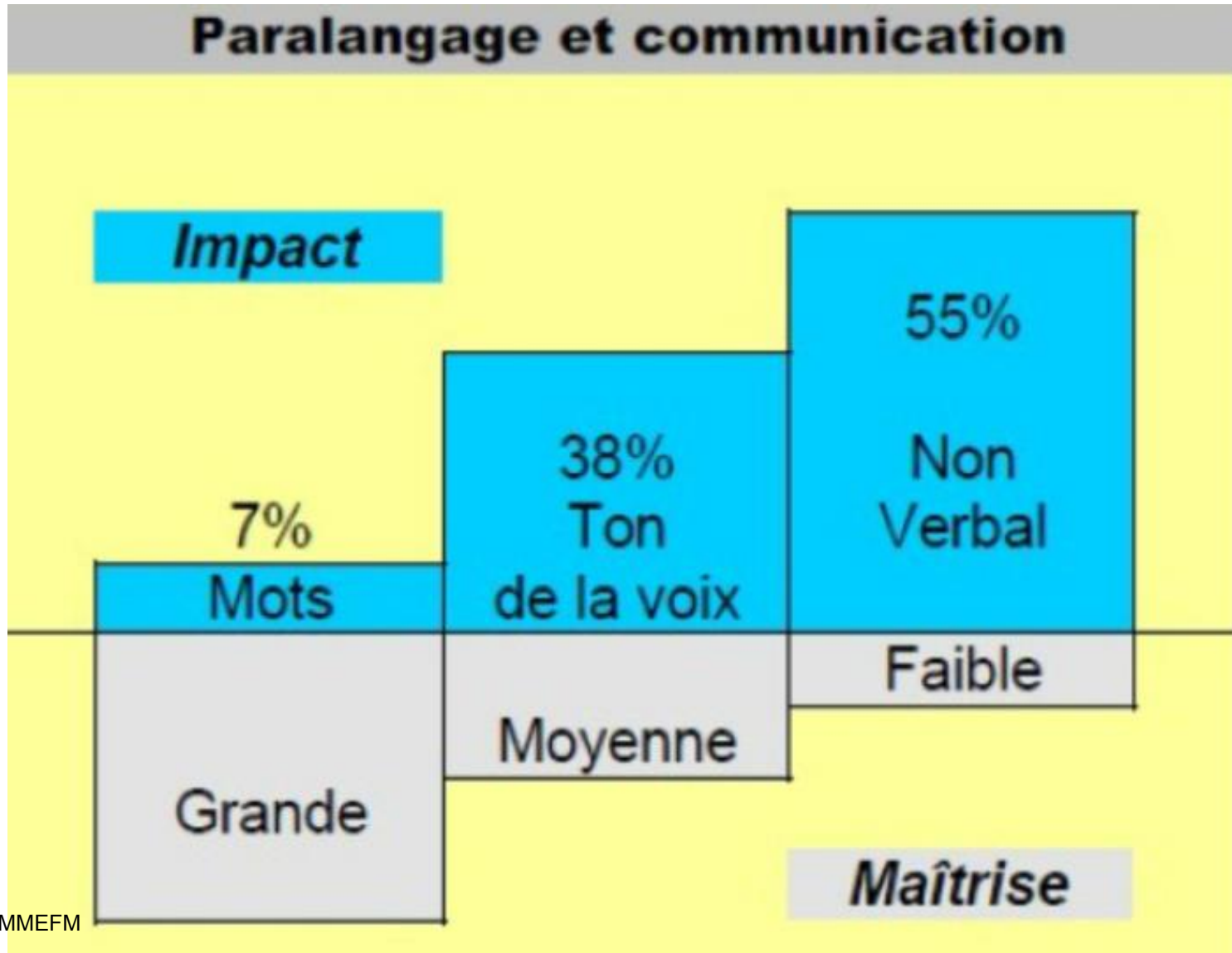
Ne pas traîner durant la présentation

***Il faut se rappeler que
la règle est : 30 secondes par diapositive
en moyenne”***

2. La durée de l'attention : L'attention du public fluctue



L'expérience de Mehrabian



3. L'approche ⁰² du présentateur

Les caractéristiques personnelles du présentateur peuvent faire la différence

- A. Gestuelle**
- B. Voix**
- C. Contact visuel**
- D. Respiration**

- Sommes-nous conscients de⁰²⁸ nos gestes?
- Changements de posture, mouvements manuels = difficile de s'en rappeler
- Les enfants aveugles font autant de gestes et s'expriment aussi avec leurs mains (Barrier,1996)
- « Contrôle » des gestes : attitude apprise
- Le récepteur porte plus attention aux gestes structurés et filtre les gestes aléatoires = sélection perceptive
- Préférence pour les expressions faciales traduisant une émotion
- McNeill (2000), psycholinguiste : les gestes facilitent le rappel de l'imagerie lexicale
- McNeill (2000) Le geste manifeste les images préverbales . Apparaît quelques millisecondes avant le mot.

Quelques différences culturelles



Amérique du Nord vs Japon / Corée

- **Bien !** Extrême Orion
- Non : Grèce / Corée (refuser)
- Pointer : Japon, Allemagne
- Zéro: Corée, pays arabes
- Très peu ou rien : Maroc

⁰³⁰ **Gestuelle**

Importance de la communication non-verbale

- **Soulignez les points importants**
- **Attention du public**
- **Modifiez votre gestuelle**
- **Éléments importants**
 - **Position du présentateur**
 - **Position de l'écran**
 - **Pas trop de mouvements**

Voix

Élément essentiel dans une présentation orale

- **Volume : parlez pour être entendu**
- **Modulation : faites varier votre voix**
- **Pause : marquez des pauses pour accentuer**

Je vous donne maintenant mes coordonnées⁰³² et demain,
sans faute, je vous passerais mon dossier

Probablement je viendrais avec eux

Je vous l'avais transmit hier ou avant-hier!

Répondre correctement quand on vous parle

Pouvez vous travailler ceci?

Bien sur, sans problème

Quel gâchis!?

.... mais c'était vraiment dur

Quelques fonctions (Samovar, Porter & Stefani, 1998)

- Compléter
 - Ex.: Je suis désolée + main sur l'épaule
- Remplacer
 - Ex.: Saluer de la main
- Réguler, contrôler
 - Ex.: Acquiescer de la tête
- Contredire
 - Ex.: Je suis content de te voir (en fuyant le regard)

Contact visuel

Regardez chacun des auditeurs

- **Implication**
- **Confiance**
- **Intérêt**
- **Réactions spontanées**

Le regard

- Lévis-Leboyer (1990): Étude sur les techniques de recrutement:
Plus le niveau du candidat est élevé, plus le maintien du contact oculaire est attendu
- La quantité de contacts oculaires varie
- Être fixé : dérangement (ex. feu rouge, passage piétons)

Respiration

La respiration au cours d'une présentation est différente d'une respiration normale

- **Respirez profondément pour:**
 - **Volume**
 - **Contrôle**
 - **Emphase**
- **Ne perdez pas votre souffle ou vous serez arrêté dans votre élan !**

Les éléments d'une présentation orale

- **De bons supports visuels**
- **Une séquence logique**

Pourquoi avons-nous besoin de supports visuels ?

- **Cristalliser les idées**
- **Guider l'orateur**
- **Générer un intérêt**
- **Aider à retenir les informations**

**Utilisez les supports visuels pour assurer
l'efficacité de votre présentation**

Les règles concernant les supports visuels

- **Restez simple**
- **Minimisez les mots utilisés**
- **Utilisez des grands caractères**
- **Énumérez les points-clés**
- **Utilisez les termes exacts**
- **Utilisez la couleur**
- **Préparez des documents**

Préparer une présentation qui obéisse à une séquence logique

- 1. Situation**
- 2. Thème**
- 3. Fil conducteur**
- 4. Maquette**
- 5. Original**
- 6. Production**
- 7. Pratique**
- 8. Évaluation**

1- Situation

Examiner le public avec attention

- **Nombre ?**
- **Qui ?**
- **Niveau de connaissance ?**
- **Niveau d'intérêt ?**
- **Résistance?**
- **Temps?**

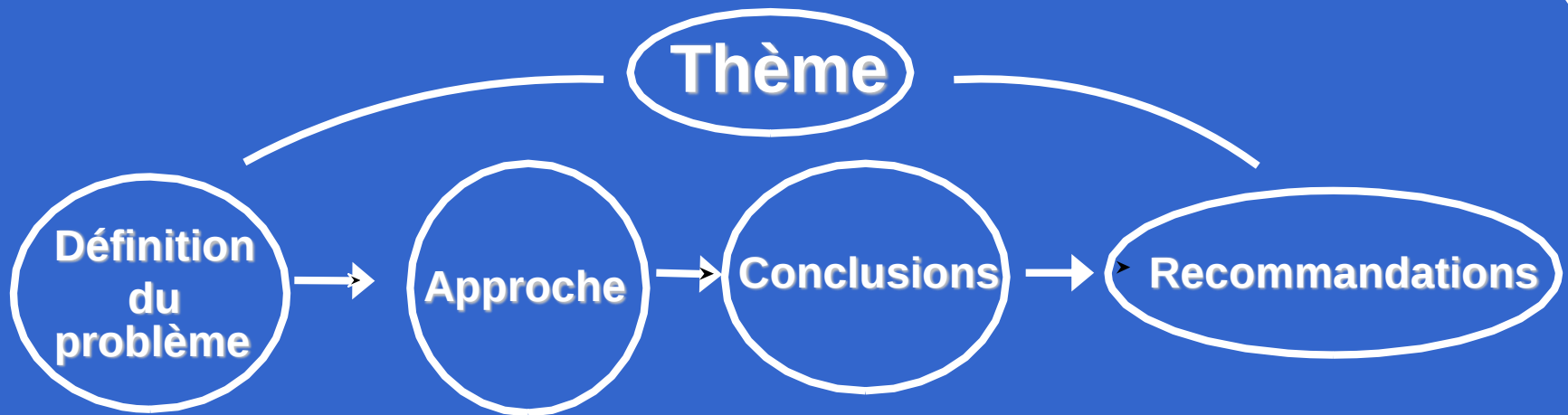
2- Thème

Définissez le sujet en une phrase courte

- **Être concis**
- **Être direct**

3. Fil conducteur

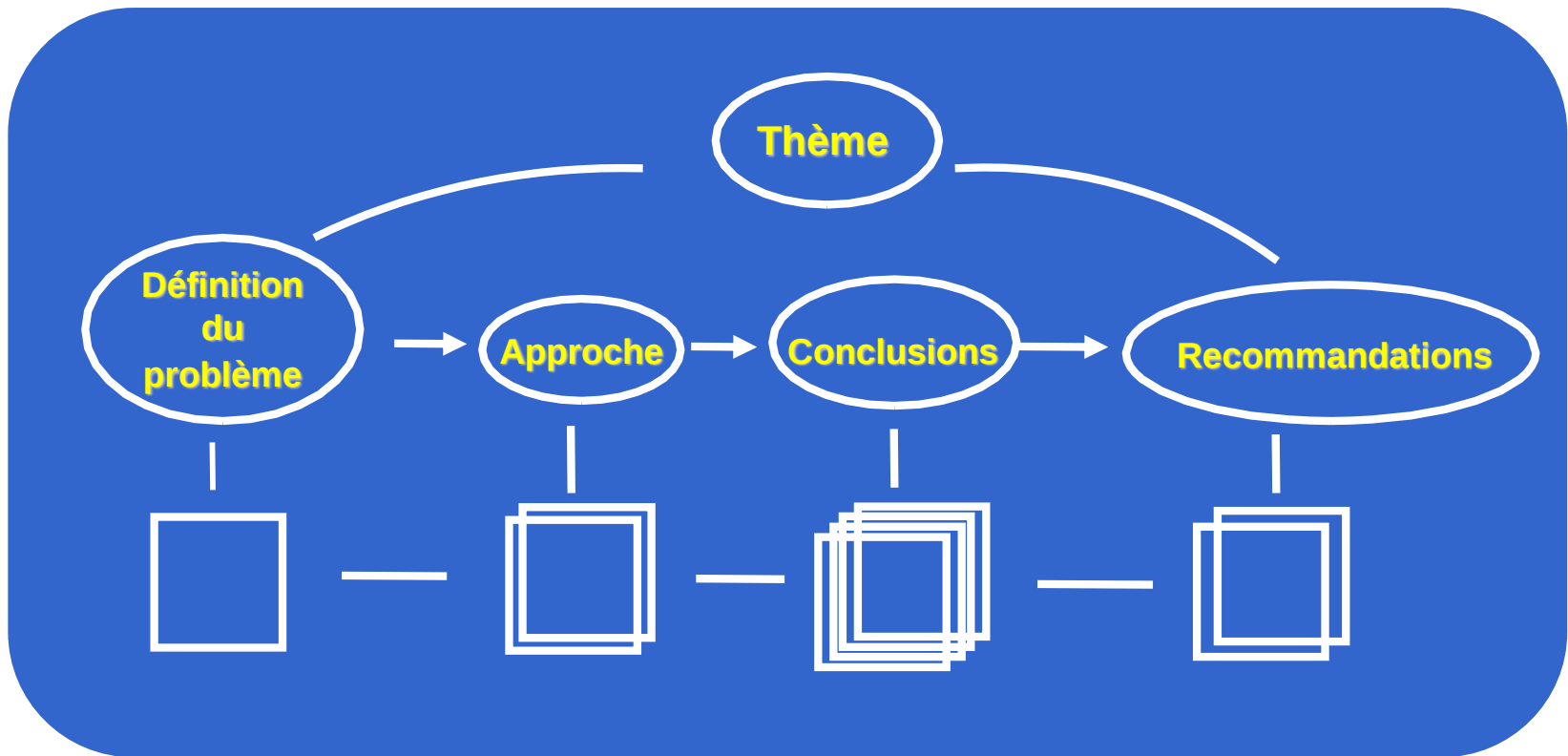
Divisez votre sujet en plusieurs parties principales



Fil conducteur

4. Maquette

Visualisez le fil conducteur au moyen d'une maquette



5. Original

Finalisez le contenu de la présentation

- Finalisez les données
- Vérifiez la clarté des schémas
- Conclusion
- Vérifiez la logique
- Consultation

6. Production

- **Offrez-vous du temps pour la production**
- **Un seul message clé par diapositive !**
- **Cinq règles pour préparer des supports visuels :**
 - **1. Restez simple**
 - **2. Économisez vos mots**
 - **3. Énumérez les points clés**
 - **4. Utilisez de grands caractères**
 - **5. Utilisez les termes exacts**



7. Pratiquez !

Des répétitions sont essentielles pour une bonne présentation

- **Commentaire de chaque support**
- **Transition**
- **Confiance en soi**
- **Timing**

La pratique conduit à la perfection

8. Évaluation

- **Après chaque présentation évaluez si :**
 - **Le public a retenu les points essentiels**
 - **Les supports visuels étaient clairs et utiles**
 - **Les questions posées étaient pertinentes**
- **Si possible rédigez un compte-rendu de l'évaluation**

Conclusion

- **Tout professionnel peut devenir un présentateur efficace**
- **La connaissance ne fait pas tout**
- **La communication est également importante**
- **Investir du temps et des efforts dans l'amélioration d'une présentation est toujours récompensé**

La programmation neurolinguistique, plus connue sous le nom de PNL, a été développée par deux Californiens dans les années 1970 : le linguiste John GRINER et le mathématicien Richard BANDLER.

« Programmation » : tels des ordinateurs, nous sommes programmés avec des séquences qui se reproduisent et qui régissent nos modes de fonctionnement. La PNL a pour objectif de diversifier et de rendre plus efficace nos programmes.

« Neuro » correspond à nos modes de perception sensorielle et classifie nos émissions et réceptions via nos cinq sens : la vue, l'ouïe, le toucher, l'odorat et le goût.

« Linguistique » correspond à la manière d'utiliser nos sens dans le langage. Ex : « J'entends ce que tu dis. », « Je vois une solution possible. », « Nous touchons au but. »...

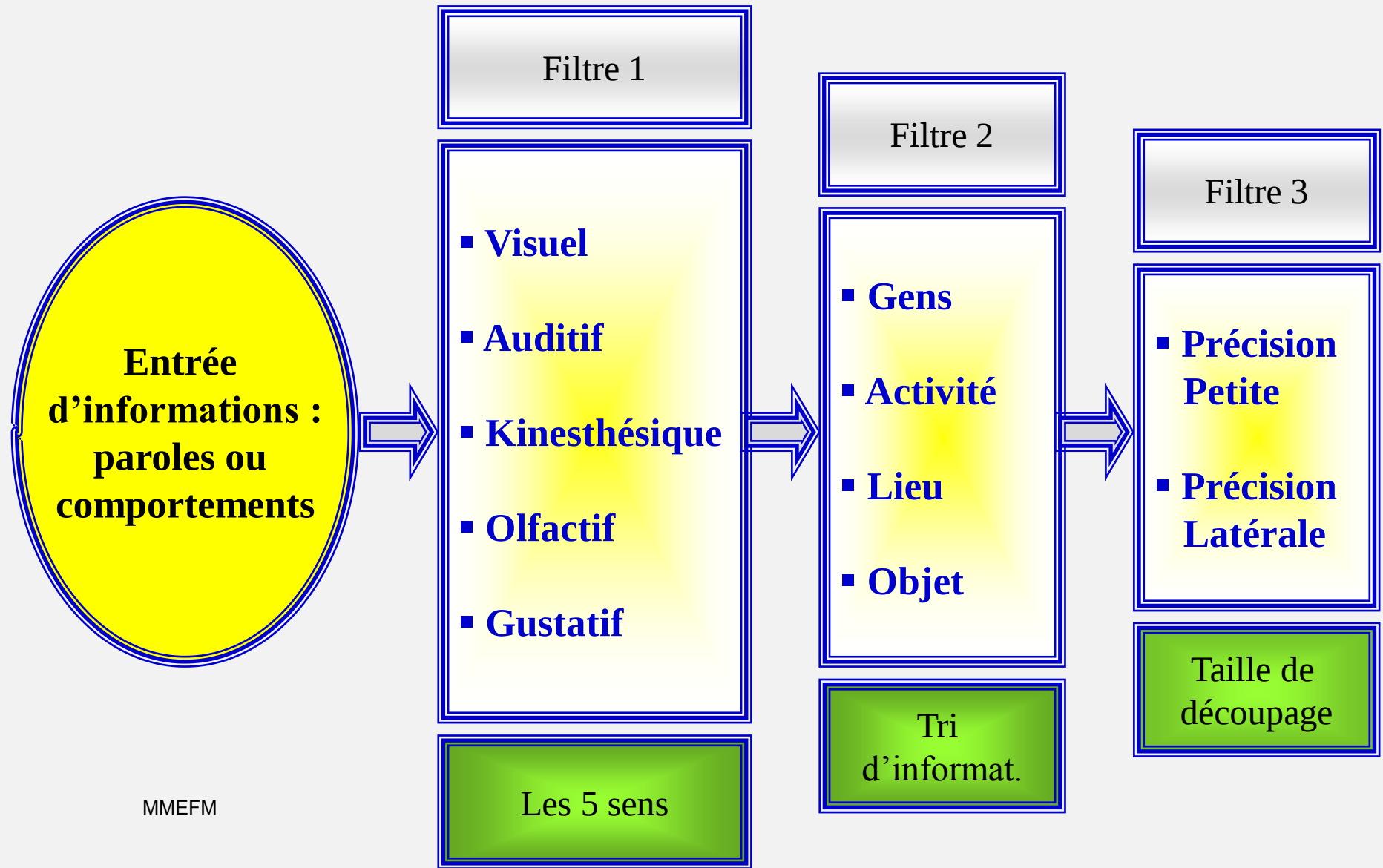
Les outils de la PNL permettent d'établir une meilleure communication en comprenant notre propre mode de fonctionnement et celui de notre interlocuteur.

En premier lieu, quand l'information arrive à un individu, elle est filtrée par trois filtres que sont les cinq Sens, le Tri d'information et la Taille de découpage.

Ensuite, elle est traitée par deux grandes composantes : le cadre de référence et la référence temporelle.

Enfin, elle s'exprime grâce à trois registres : comportemental, cognitif et émotionnel.

Entrée d'information



Filtre 1

Les cinq sens/VAKOG :

- ① Un **Visuel** utilisera des expressions comme : c'est clair, effet panoramique, sombre journée, c'est obscur pour moi, c'est lumineux, je vois ce que vous voulez dire, etc.
- ② Un **Auditif** emploiera les expressions suivantes : je ne suis pas sourd à votre appel, cela sonne creux, tu sembles silencieux, mais faites le taire, tu raisonnes mal, etc.
- ③ Un **Kinesthésique** utilisera des expressions en rapport avec les verbes de mouvement : bouger, sauter, etc. Et fera également allusion à des expressions : j'ai la chair de poule, calme, affectueux, etc.
- ④ Un **Olfactif** utilisera des mots : Cela pue, bon arôme, cela sent bon, etc.
- ⑤ Un **Gustatif** dira : je savoure ma victoire, bonne saveur, délicieux, etc.

Filtre 2

Le tri d'information/GALO

- ① ***Gens*** : On ne traite que des informations relatives aux personnes ou aux groupes. Dans un contexte donné l'importance est donnée aux individus.
- ② ***Activité*** : L'activité concerne les actions faites ou à venir, l'ambiance et les émotions existantes.
- ③ ***Lieu*** : c'est l'endroit, le contexte géographique qui est privilégié.
- ④ ***Objet*** : se centre sur la description sans émotion, des objets de l'histoire racontée.

Les questions à se poser lors d'un tri GALO

056

Type de tri	Questions à se poser
Gens	Qui et avec qui ?
Activité	Que s'est-il passé ? Qu'as-tu fait ?
Lieu	Où était-ce ? Dans quel endroit ?
Objet	Cela concerne quoi ?

Valeurs

E
M
O
T
I
O
N

Cadre de référence

Croyances

Ligne du temps
et subordination

P
O
S
I
T
I
O
N

058

**Comportement
verbal et non
verbal**

**Pensée intérieure
ou extérieure**

**Emotion
exprimée**

Les trois registres
de la PNL

039

Entrée de l'information

VAKOG

GALO

PELA

Traitement de l'information

P
O
S
I
T
I
O
N

Valeurs

**Cadre de
référence**

Croyance

E
M
O
T
I
O
N

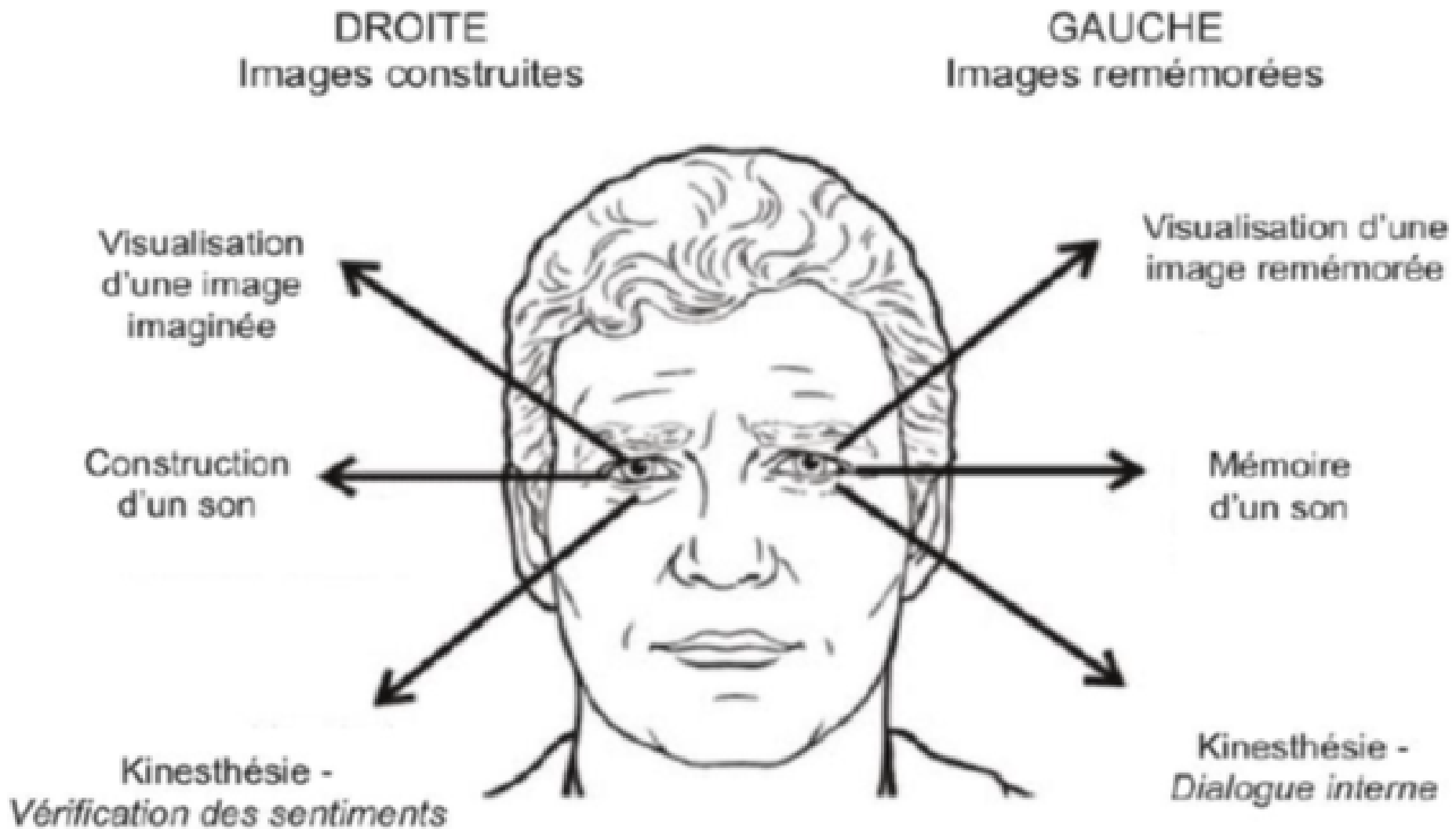
Sortie de l'information

Comportement

Pensée

Emotion

PNL du Regard



Communiquer efficacement

```
graph TD; A([Communiquer efficacement]) --> B([Comprendre l'autre]); A --> C([Adapter son comportement]);
```

Communiquer
efficacement

*Comprendre
l'autre*

*Adapter son
comportement*