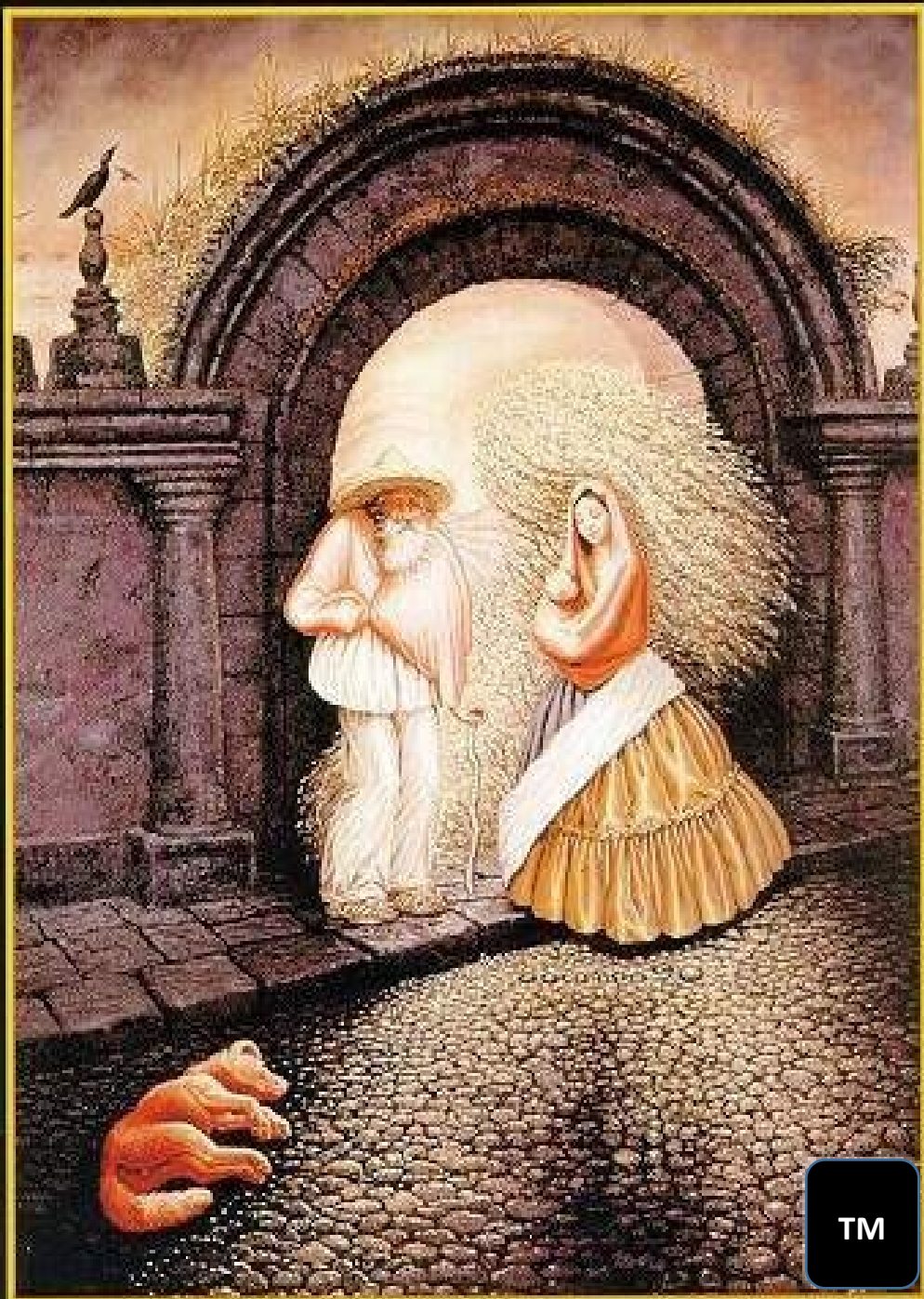


La communication

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

Mais.....

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



Observer cette image et expliquez ce qu'elle signifie pour vous.

Discutez en entre vous

Donnez une interprétation collective unifiée

EXERCICE 2

Il ya un chien noir

Assis au milieu de la route

Il est endormi

Il n'y a pas de éclairages de lampadaires

La lumière de lune y est absente

Une voiture y est passée à grande vitesse

Ses phares sont éteints

Le chauffeur a évité le chien sans l'écraser

Comment le chauffeur s'est rendu compte
de la présence du chien?

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

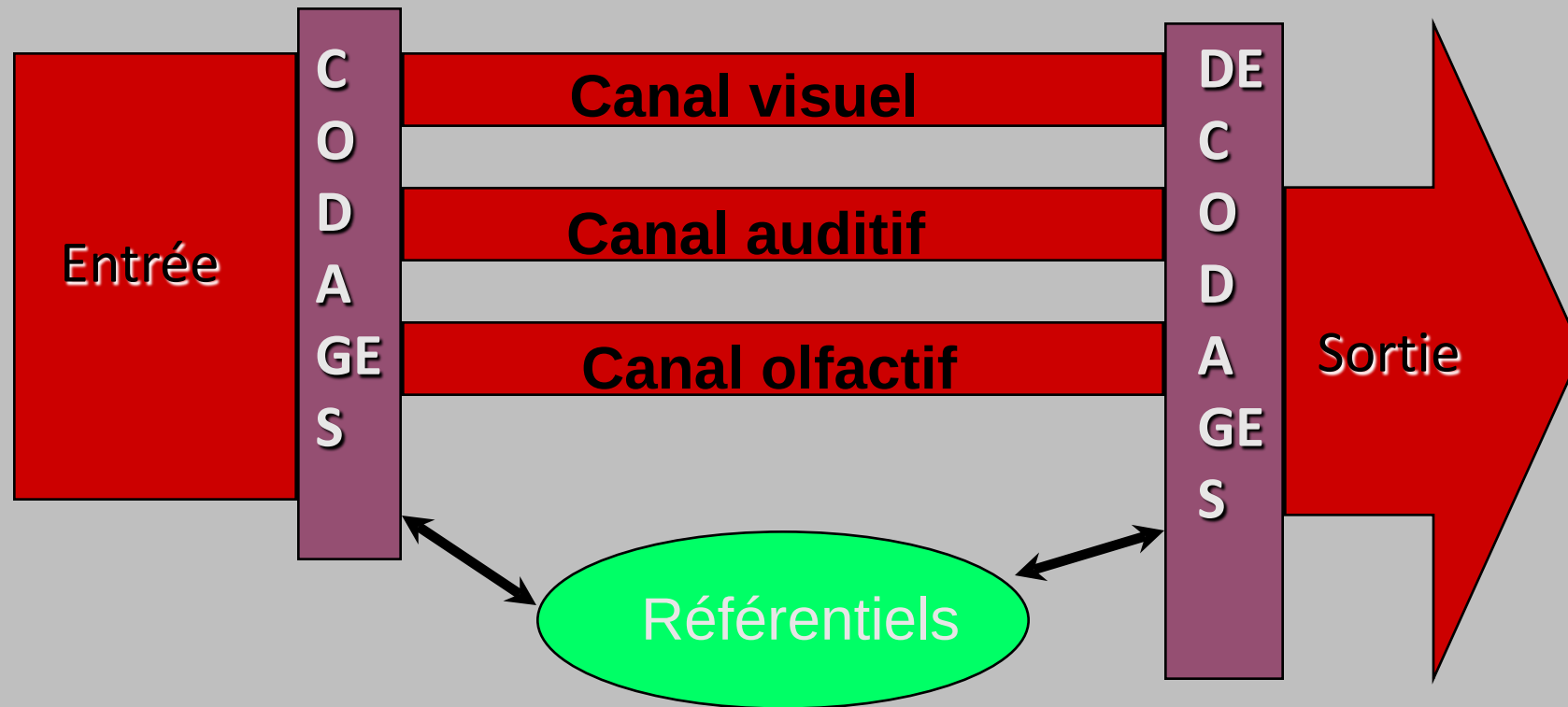
à **Q**ui ?

Récepteur

avec **Q**uels effets ?

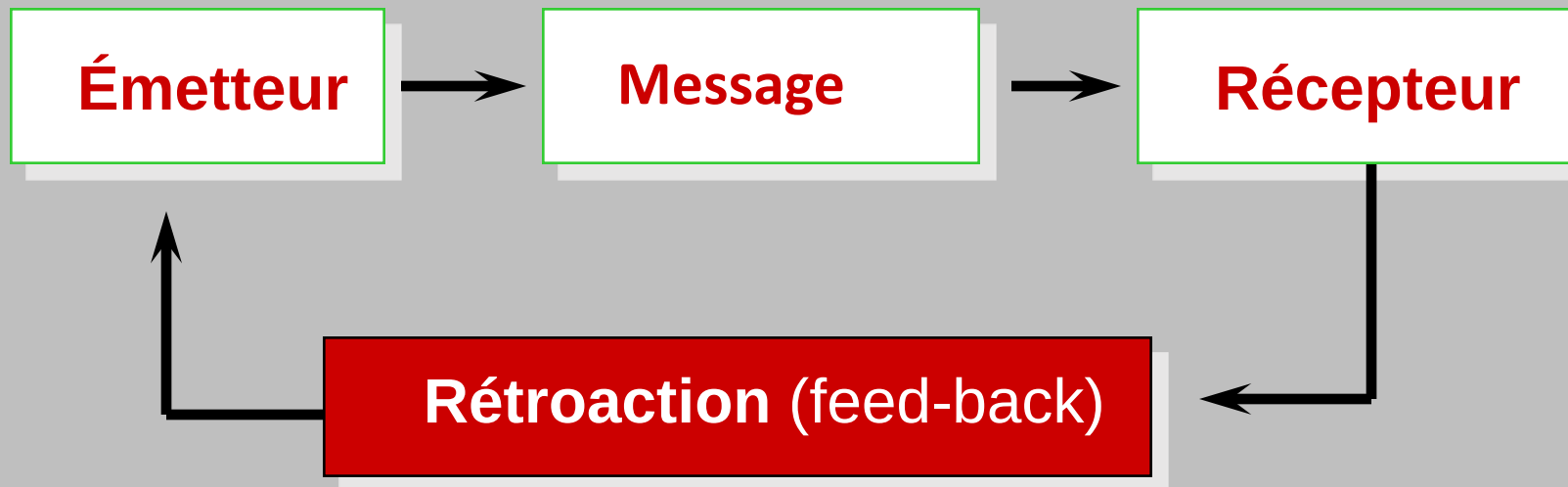
Sens

Le modèle informationnel **SHANNON & WEAVER (1949)**



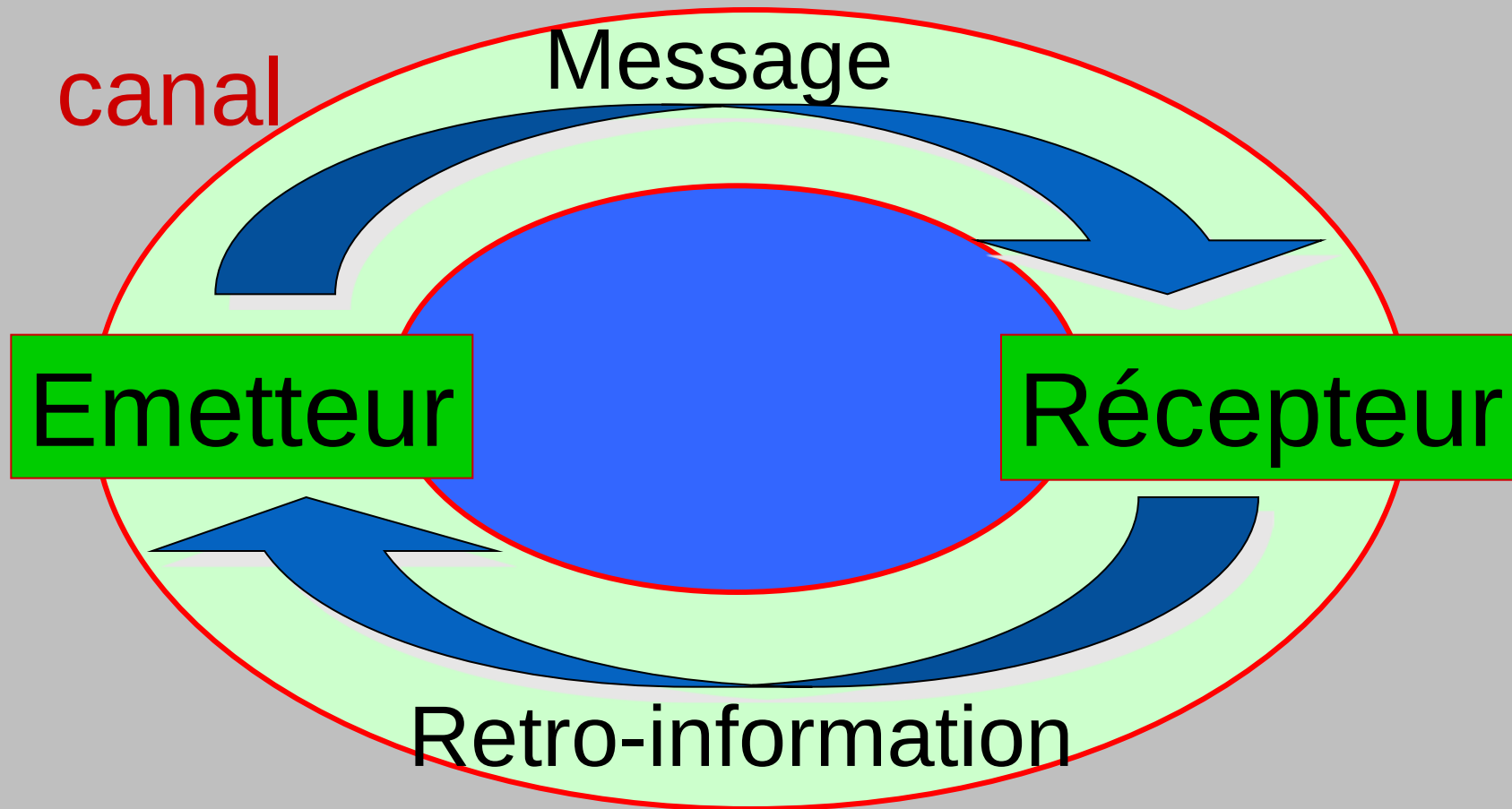
- La transmission de l'information chez l'homme exploite souvent **plusieurs canaux** sensoriels qui disposent de codages spécifiques (**référentiels**)

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 3 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.

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.

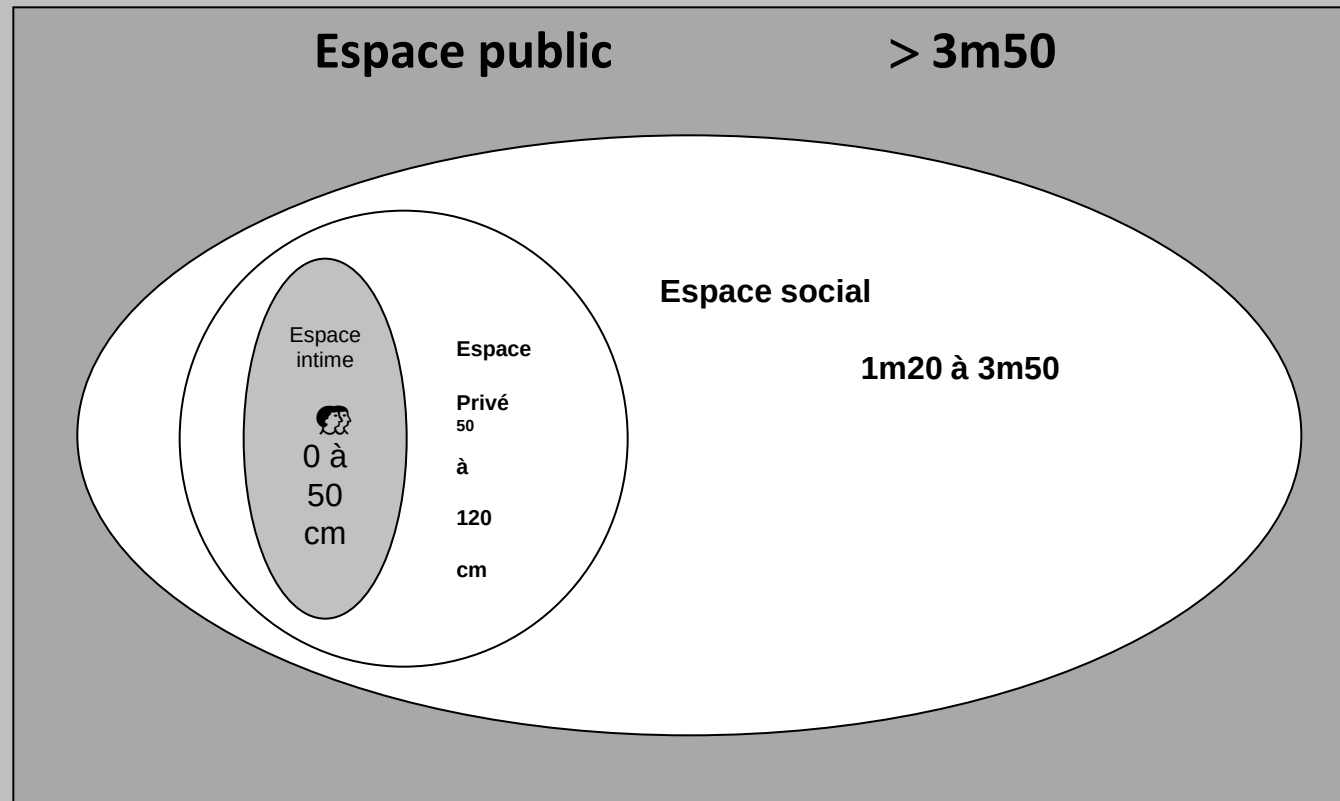
La communication interpersonnelle : la proxémie

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 zurotisés 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 cm) 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 cm.

E.T. HALL



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** : 7 à 10 %

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

LA COMMUNICATION VERBALE

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.**

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.

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.

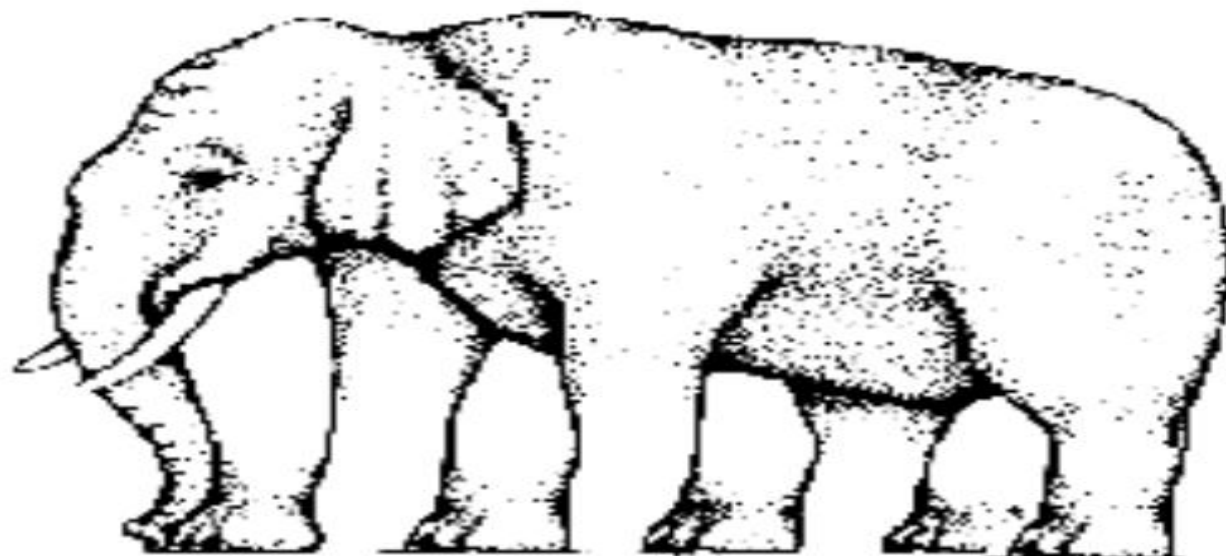
IL faut avoir conscience que le contact fait intervenir la personne dans la distance la plus intime et utiliser les contacts inévitables (prendre le pouls, tension artérielle...) pour faire passer un message de calme et douceur.

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

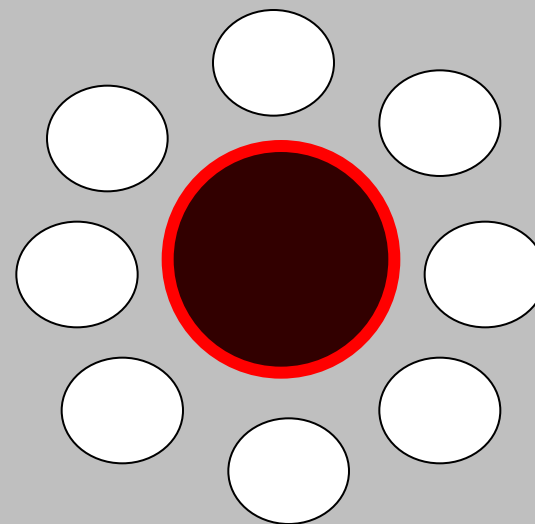
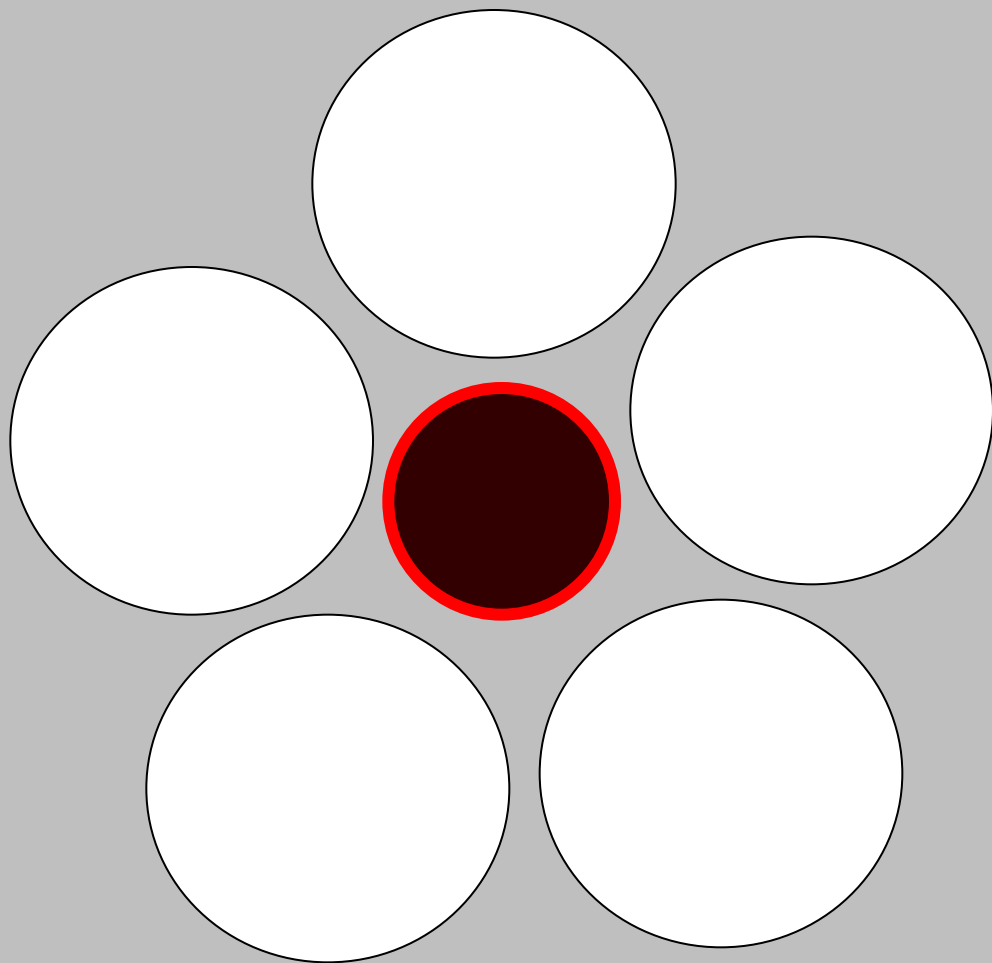
Pour que la communication soit réussie, il faut qu'il y ait concordance entre le message verbal et non verbal.

Distortion





Quel est le nombre des pieds visibles?

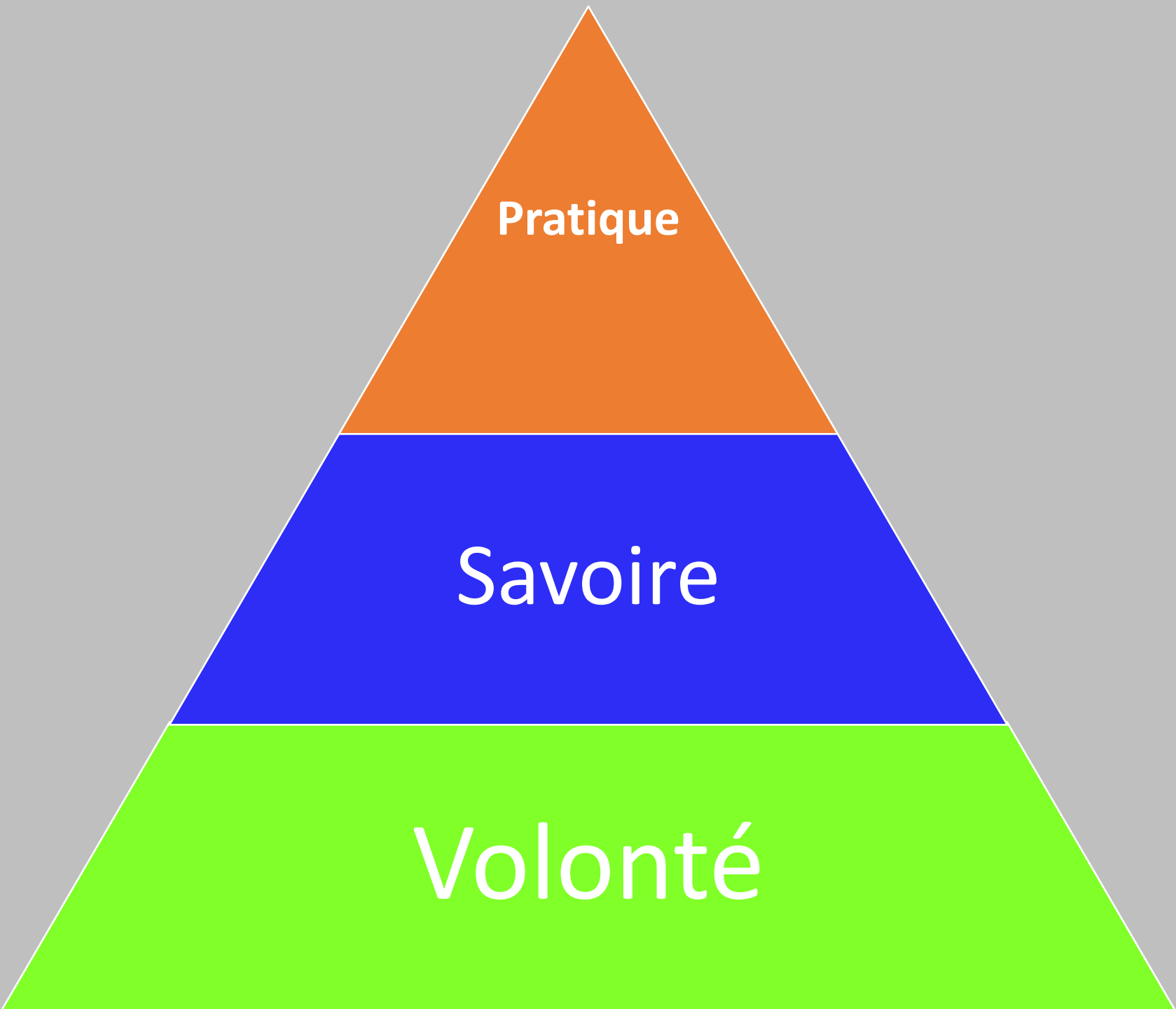


L'Homme qui réussit est celui qui
ferme sa bouche avant que les gens ferment leurs oriels
et qui
Ouvre ses oriels avant que les gens ouvrent leurs bouches.

La communication = Art et Compétences

4 étapes pour l'acquisition des compétences:

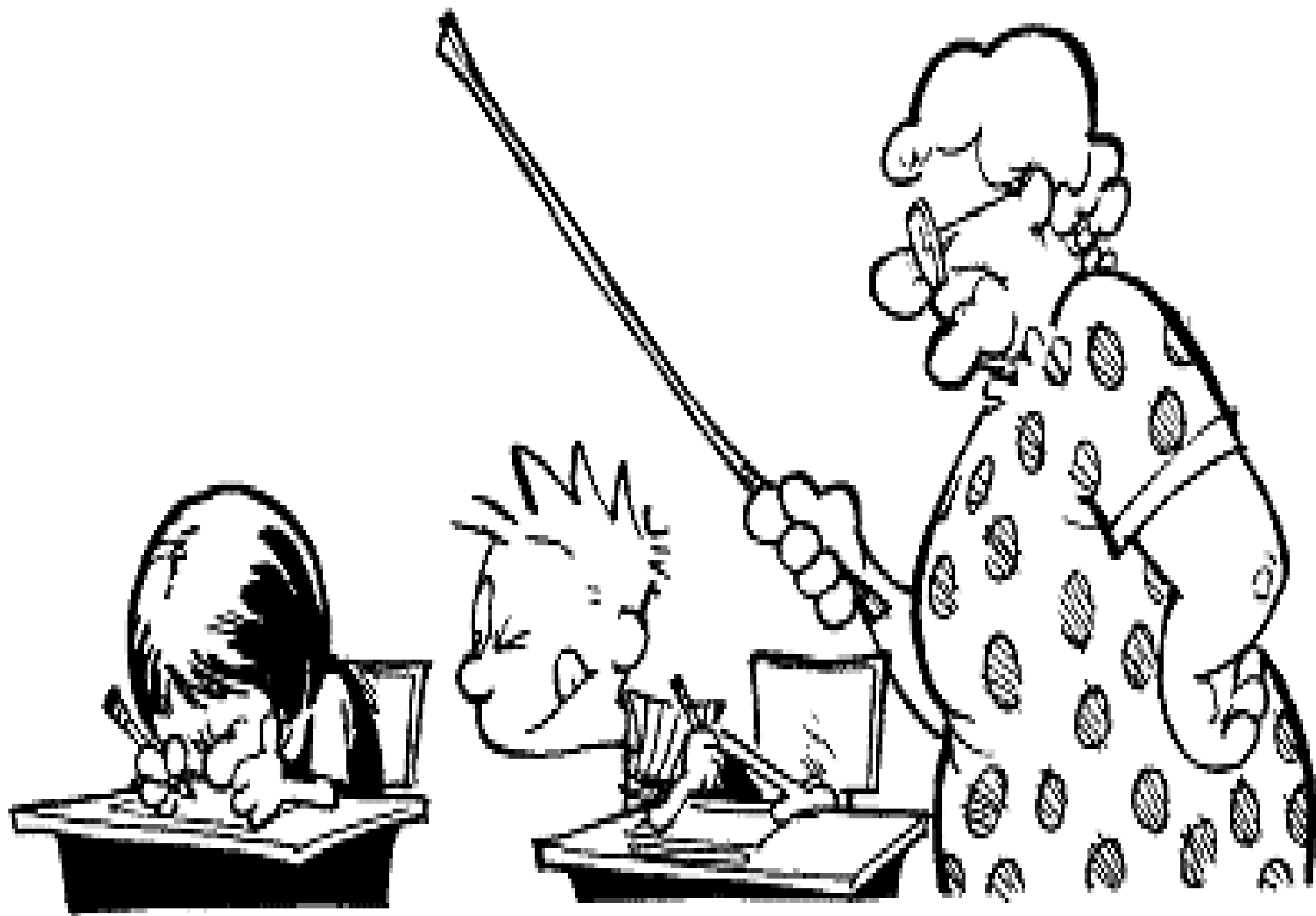
- 1- inconscience et incompétence**
- 2- Conscience et incompétence**
- 3- Conscience et compétence**
- 4- inconscience et compétence**



Pratique

Savoir

Volonté



La communication s'enseigne et s'apprend

Enseignement

Cadre et structure d'entretien:

Objectifs d'entretien:

Gestions des émotions:

Négociation:

Information:

Motivation:

Effets

>gestion du temps

>atteinte des buts visés

>améliore satisfaction

>améliore observance

>améliore compréhension

>améliore adhérence au changement visé

***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 facteurs clés pour une présentation réussie

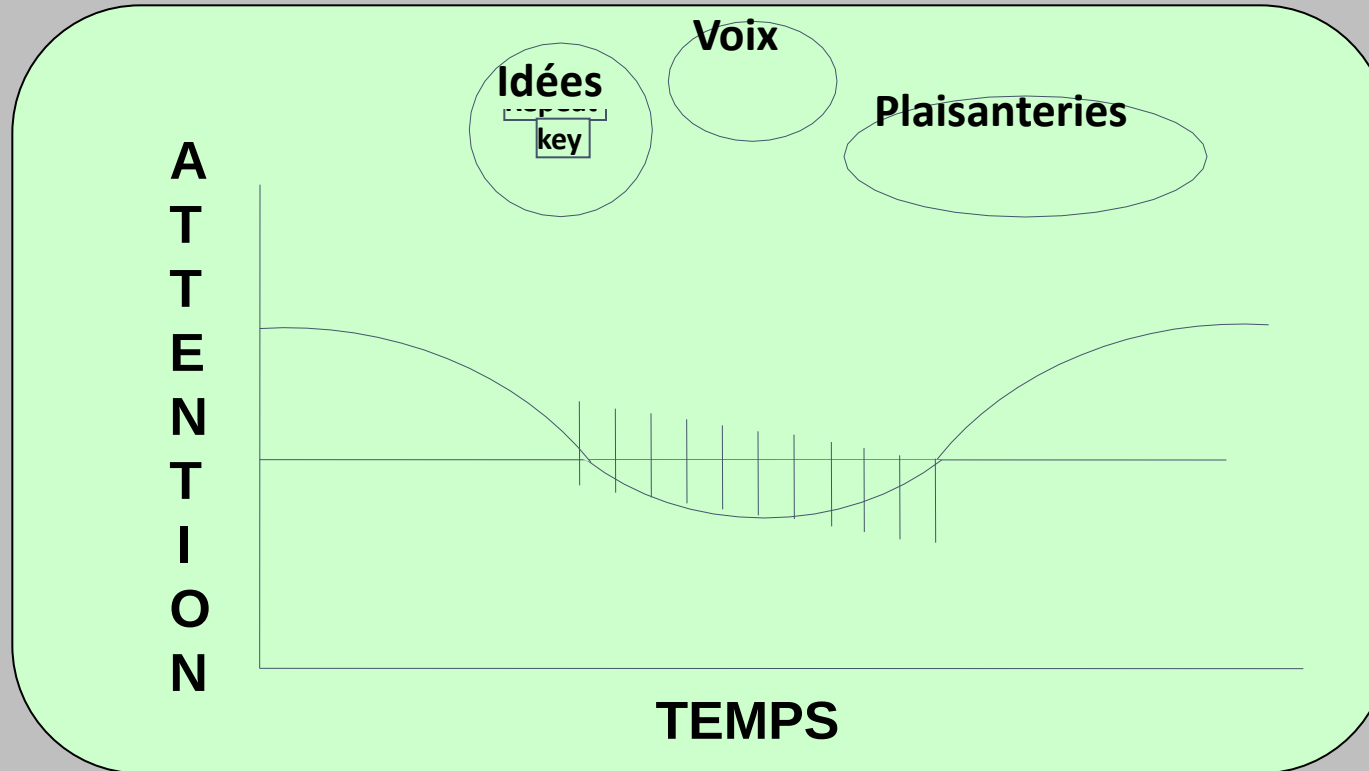
- 1. Le rythme**
- 2. La durée de l'attention**
- 3. L'approche du présentateur**
- 4. La pratique**

1. Le rythme

Ne pas traîner durant la présentation

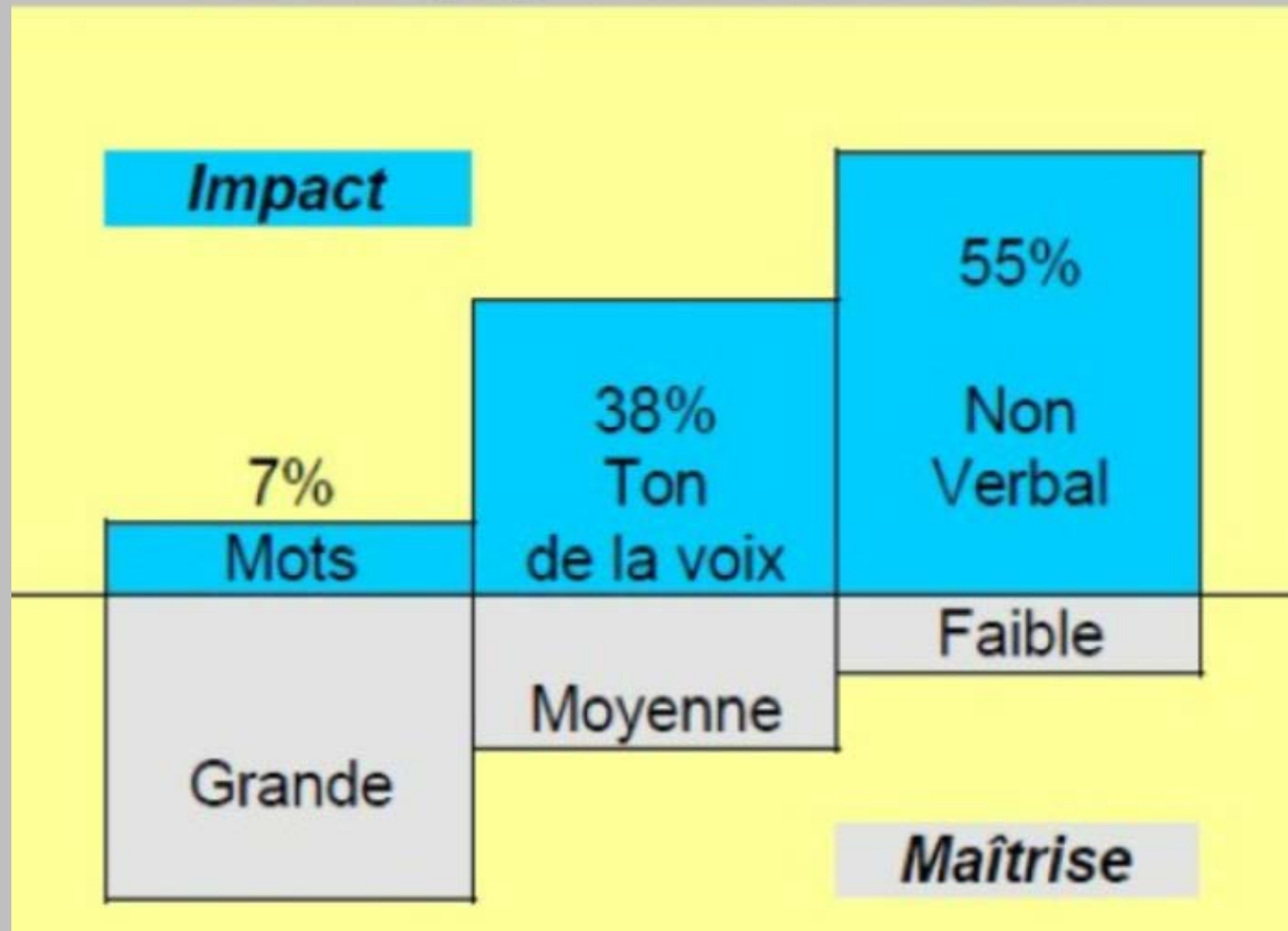
***Il faut se rappeler que
la règle est : 30 secondes par diapositive
en moyenne”***

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



L'expérience de Mehrabian

Paralangage et communication



3. L'approche du présentateur

Les caractéristiques personnelles du présentateur peuvent faire la différence

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

