

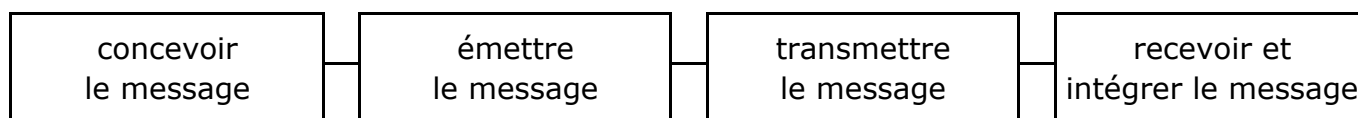
LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

1) Les éléments d'une situation de communication

Définition de la communication :

Communiquer avec une personne, c'est établir une liaison avec elle, un contact, afin de lui transmettre, lui faire partager quelque chose (une information, un signal, un rendez-vous...). Cette phase est l'objectif de la communication, c'est-à-dire établir le contact.

Les différentes phases de la communication consistent à :



Les éléments de la communication ont été mis à jour par le mathématicien Claude Shannon, père de la théorie mathématique de l'information, modèle de référence des sciences de l'information.

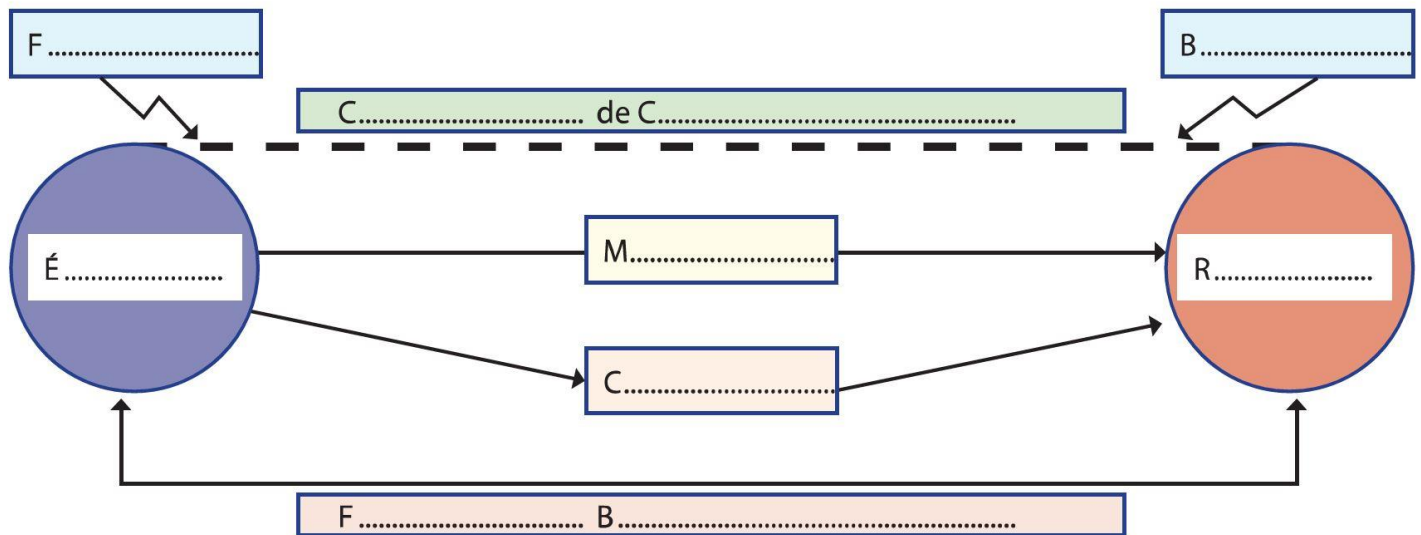
Ils constituent la situation de l'information :

- > L'émetteur : c'est celui qui envoie le message.
- > Le récepteur : celui à qui est destiné le message.
- > Le message : ensemble des signes que l'émetteur adresse au récepteur.
- > Le référent : c'est le thème, le sujet abordé par le message.
- > Le canal : c'est le moyen de transmission, visuel ou sonore.
- > Le code : c'est l'ensemble des signes connus par l'émetteur et le récepteur (Ex : la langue parlée et écrite).

Exercice 1 :

Sur le schéma ci-dessous, remplacez les différents éléments.

L'émetteur	Le récepteur ou le destinataire
Les filtres	Les bruits ou interférences
Le canal de communication	Le message
Le code	Le feed-back ou rétroaction



Exercice 2 :

Observez l'image suivante et complétez le tableau :

Monsieur MARTIN Jacques
1, Avenue du Port
22000 SAINT-BRIEUC
Tél : 02 37 27 17 07

SAINT-BRIEUC, le 24 février 2010

LR avec AR

Monsieur PLANTIN Michel
15, Rue des Peupliers
22000 SAINT-BRIEUC

Objet : demande de réparation

Monsieur,

Je me permets de vous adresser cette lettre afin que vous procédiez à la réparation d'un radiateur.

En effet, conformément aux dispositions du décret du 26 août 1987, cette réparation n'étant pas une charge locative, elle demeure à la charge du propriétaire.

Je vous remercie donc de bien vouloir procéder à la réalisation de ces travaux dans les meilleurs délais.

Dans cette attente, je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

J. MARTIN

L'émetteur :	
Les filtres :	
Le canal de communication :	
Le code :	
Le récepteur ou le destinataire :	
Les bruits ou interférences :	
Le message :	
Le feed-back ou rétroaction :	

2) Les registres de langue

Définition :

On n'écrit pas une lettre comme on rédige un exposé destiné à une publication ou un discours officiel. On ne s'adresse pas à un ami comme à un supérieur. On n'entend pas dans la rue, sur un chantier ou dans la cour d'une école le même vocabulaire ni la même syntaxe que dans un salon ou pendant un cours magistral. On ne parle pas toujours la même langue lorsque l'on converse avec des personnes de fonctions ou d'âges différents.

Pour formuler une même idée, selon la situation dans laquelle un locuteur se trouve, la langue française offre différentes possibilités, que l'on appelle « registres de langue » (ou niveaux de langue).

- **Le langage soutenu** (langage de la littérature, de la poésie, de certains textes scientifiques ou philosophiques ou religieux).
- **Le langage courant** (langage ordinaire de l'expression écrite courante, des conversations professionnelles entre collègues ou de la correspondance amicale. C'est, en outre, le registre de l'enseignement et d'une bonne partie des ouvrages littéraires).
- **Le langage familier** (langage des conversations quotidiennes, en famille, en groupe d'amis... entre des personnes qui ne marquent pas de distance particulière entre elles).

Exercice 3 :

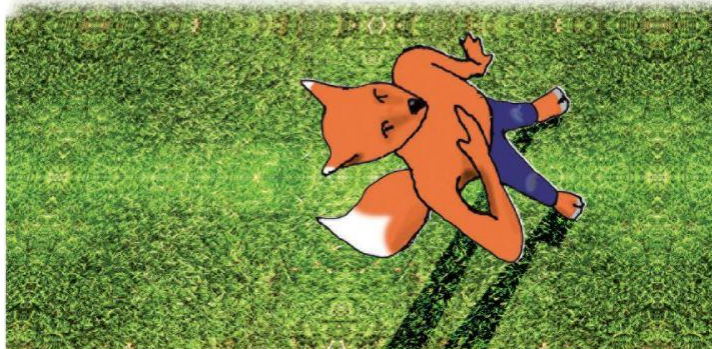
Comparez les deux textes. Lisez-les à voix haute. Utilisez-vous la même intonation dans les deux versions ? Pourquoi ?

Maître Corbeau sur un chêne mastard
 Tenait un from'ton dans le clapoir
 Maître Renard reniflant qu'au balcon
 Quelque sombre zonard débouchait les flacons
 Lui dit : « Salut Corbac,
 c'est vous que je cherchais.
 À côté du costard
 que vous portez, mon cher,
 La robe du soir du Paon
 est une serpillière.
 De plus, quand vous chantez,
 il paraîtrait sans charre
 Que les merles du coin
 en ont tous des cauchemars. »
 À ces mots le Corbeau
 plus fier que sa crémère
 Ouvrit grand comme un four
 Son piège à ver de terre.
 Et entonnant « Rigoletto »
 il laissa choir son calendo
 Le Renard le lui pique et dit :
 « Apprends mon gars
 Que si tu ne veux point
 Tomber dans la panade
 N'esgourde point celui
 qui te passe la pommade... »

Moralité :

On doit reconnaître en tout cas
 Que grâce à monsieur La Fontaine
 Très peu de chanteurs d'opéra
 Chantent aujourd'hui la bouche pleine

Extrait de Pierre PERRET, *Les fables de La Fontaine*.



Maître Corbeau, sur un arbre perché,
 Tenait en son bec un fromage.
 Maître Renard, par l'odeur alléché,
 Lui tint à peu près ce langage :
 « Hé ! bonjour, Monsieur du Corbeau.
 Que vous êtes joli ! que vous me semblez beau !
 Sans mentir, si votre ramage
 Se rapporte à votre plumage,
 Vous êtes le phénix des hôtes de ces bois. »
 À ces mots le Corbeau ne se sent pas de joie ;
 Et pour montrer sa belle voix,
 Il ouvre un large bec, laisse tomber sa proie.
 Le Renard s'en saisit, et dit :
 « Mon bon Monsieur,
 Apprenez que tout flatteur
 Vit aux dépens de celui qui l'écoute :
 Cette leçon vaut bien un fromage, sans doute. »
 Le Corbeau, honteux et confus,
 Jura, mais un peu tard, qu'on ne l'y prendrait plus.

La Fontaine



3) Le non verbal dans les relations humaines

Même ainsi défini, ce n'est pas simple. Généralement, quand on parle de non verbal, on pense aux gestes et uniquement aux gestes. Mais de nombreux autres éléments entrent dans cette « **communication silencieuse** ». Les territoires dans lesquels nous nous trouvons, les codes de reconnaissance de la tribu à laquelle nous appartenons ou pas, la distance qui nous sépare les uns des autres, la posture globale ou partielle, la gestuelle et même les éléments artificiels créés par l'homme : les parfums, les vêtements, les accessoires...

Tout cela va influencer notre communication sans que nous en prenions réellement conscience. On nous dit qu'il ne faut pas juger les gens sur la mine ! Nous le faisons à longueur de journée. Rien ne peut nous empêcher de recevoir des informations non dites, de les interpréter et de tâcher de nous y adapter.

Doute, indécision, appréhension	Dos voûté, regard oblique, pas de contact visuel, lèvres crispées, sourcils froncés, doigts ou objets à la bouche, poings serrés, se tord les doigts.
Désintérêt, ennui	Regard absent, ne vous regarde pas, soupire, touche ou range des objets, arrange ses vêtements.
Désaccord, colère	Corps en retrait, tendu, mouvement de la tête de droite à gauche, visage coloré, sourcils froncés, bras et jambes croisés.
Supériorité, domination	Corps légèrement penché en arrière ou très incliné sur le bureau, regard perçant, sourcils levés, petits sourires en coin, doigts joints, doigts croisés.
Confiance, franchise	Assis en avant sur la chaise, un peu incliné en avant, mouvements du corps d'avant en arrière, regarde son interlocuteur en face, contact visuel permanent, sourire, yeux légèrement plissés, mouvements naturels des bras.
Suspicion, malhonnêteté	Le corps est détourné de son vis-à-vis, regard oblique par-dessus les lunettes, regard par en dessous, sourire narquois, bras croisés, se tire l'oreille.
Évaluation	Hoche la tête de haut en bas, cligne légèrement les yeux, regarde bien son interlocuteur, hausse les sourcils, la tête un peu penchée en arrière.



Exemples de traduction gestuelle :

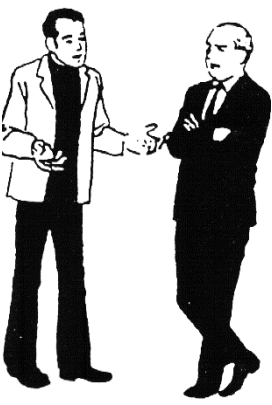
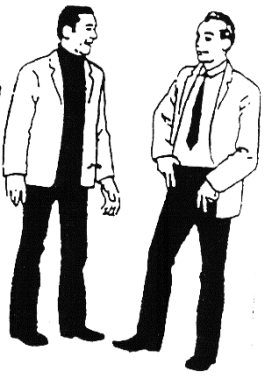
« (1) Je ne sais pas, (2) regarde, (3) c'est terrible comme il pleut. (4) Il pleut tout le temps, (5) dehors (6) épais et gris, (7) ici contre le balcon (8) avec de grosses gouttes dures et figées (9) qui s'écrasent comme des gifles l'une après l'autre (10) quel ennui. (11) Voici une petite goutte (12) qui naît en haut du cadre de la fenêtre, (13) elle tremble contre le ciel (14) qui la brise en mille reflets assourdis, (15) elle gonfle, (16) elle vacille, (17) elle va tomber, (18) elle ne tombe pas, pas encore. (19) Elle s'accroche de toutes ses griffes, (20) on la voit qui s'agrippe avec ses dents (21) tandis que son ventre enfle, (22) c'est à présent une énorme goutte qui pend majestueusement (23) et soudain youp ! la voilà partie plaf ! (24) plus rien écrasée, une tache humide sur le marbre. »

Traduction gestuelle

1. Le corps est droit, les mains sur le visage cachent les yeux.
2. Les mains se baissent très lentement, les bras se trouvant presque à la perpendiculaire de la taille.
3. La tête bascule en arrière en même temps que les bras remontent et s'élèvent vers le ciel.
4. Les bras retombent lentement, évoquant les gouttes de pluie.
5. Le buste se courbe et tourne sur la droite, les bras étant levés à hauteur de la taille avec les coudes contre le ventre.
6. Repliement sur soi : le buste se referme, le menton tombe sur la poitrine, la paume droite vient se poser sur le front, le bras gauche est parallèle au buste qui tourne lentement vers la gauche.
7. Les bras se détachent du corps, les mains, paumes vers le bas, font un mouvement de va-et-vient comme si elles caressaient un muret en pierre.
8. Les mains se referment. Les deux poings sont en vis-à-vis.
9. Les mains ouvertes frappent trois fois l'une contre l'autre.
10. Les épaules se soulèvent, entraînant les bras qui retombent aussitôt.
11. On va prendre sur le sol une goutte imaginaire entre le pouce et l'index de la main droite.
12. On élève cette goutte le plus haut possible, le bras étant tendu.
13. Tremblement de la main.
14. La main droite s'ouvre, immédiatement rejointe par le bras et la main gauche (bras, mains et doigts se tendent en un sursaut).
15. Les bras viennent s'arrondir devant le buste.
16. Le haut du corps se balance de droite à gauche.
17. Le buste penché en avant, on exécute un mouvement de déséquilibre sur la pointe des pieds.
18. Rétablissement de l'équilibre : les pieds sont à plat sur le sol, les bras formant toujours un arrondi devant le buste.
19. Les doigts deviennent crochus, le dos s'arrondit.
20. Les mains, doigts toujours crochus, viennent se positionner devant la bouche ; main gauche dessous, paume vers le haut, main droite dessus, paume vers le bas, ouvertes telle une énorme bouche prête à croquer.
21. Le corps se tasse, le ventre s'arrondit, les genoux se plient.
22. Tout le corps se déplie, « s'agrandit », les bras s'élèvent suivis par le regard. La position doit être majestueuse.
23. Le corps reprend une position neutre, les bras redescendent le long du buste.
24. On va vers un point précis en regardant le sol.

Exercice 4 :

Que peuvent dire les postures gestuelles suivantes (pour A et B) ?

SITUATIONS	DESCRIPTIONS DES ATTITUDES CORPORELLES
	❖ Personnage de droite : ❖ Personnage de gauche :
	❖ Personnage de droite : ❖ Personnage de gauche :
	❖ Personnage de droite : ❖ Personnage de gauche :

Les relations entre un vendeur et son client ne se font pas au seul niveau verbal, elles passent par tout un langage gestuel qu'il importe de connaître et de maîtriser.

- L'attention : les sourcils sont contractés, les yeux sont mi-clos tandis que le reste du visage est immobile.
- La réflexion : la tête est levée, le regard est absent. Si cette réflexion est liée à une hésitation sur la décision à prendre, le sujet fait en plus la moue.
- La surprise : les yeux sont écarquillés, le front est plissé, la bouche est entrouverte.
- L'agressivité : le visage est fermé, les yeux sont mi-clos, la lèvre supérieure est légèrement relevée à ses extrémités.
- Le doute : la lèvre inférieure se relève et contracte la bouche en formant une moue.
- La méfiance : elle associe la mimique du doute avec les yeux mi-clos de l'individu qui surveille les réactions de son interlocuteur.
- L'irritation : la bouche s'entrouvre, la mâchoire inférieure s'avance légèrement, le regard est fixe.
- L'indifférence : le visage est inerte, sans réactions. L'individu paraît porter un masque.

Exercice 5 :

Le visage occupe une place prépondérante dans toutes les communications directes. C'est la partie du corps de notre interlocuteur (normalement) que nous regardons le plus lorsque nous parlons. C'est de là que partent les mots et c'est là que les émotions sont les plus visibles. N'oublions jamais qu'un sourire est une aide à la communication et peut en outre être communicatif.

Sauriez-vous mettre une émotion sur ces visages ?

surprise	tristesse
joie	peur
dégoût	colère

