

COMMUNICATION

*Toute activité
humaine exige un processus
pour se réaliser*

PARTIE 1

LES TYPES

2

8

5

3

?

Digitale:

- Consciente
- utilise les mots, l'écriture , la pensée
- Parfois confondue avec numérique
- Peu efficace pour exprimer les émotions et les sentiments

Analogique:

- Communication non verbale
- Pré-consciente
- Gestes, postures, intonation de voix
- Pas de syntaxe
- Les gestes peuvent être ambigus (comment dire non?)

DIGITALE ET ANALOGIQUE

- **Interpersonnelle:** entre deux individus
- **De groupe:** un émetteur s'adresse à un groupe (réunion)
- **De masse:** un émetteur s'adressant à de nombreux récepteurs

3 TYPES GÉNÉRAUX

- La communication visuelle
- La communication écrite
- La communication verbale
- La communication non verbale
- La communication externe à l'institution
- La communication interne à l'institution
- La communication internet
- La communication papier

**7, 8 OU 11 TYPES
DESCRIPTIFS**

- La communication assertive : directe et pleine de tact
- La communication agressive : sévère et rustre
- La communication passive : la docilité pour fuir le conflit
- La communication passive-agressive : détournée et acerbe
- La communication manipulatrice : réfléchie et rusée

5 TYPES COACHING PRO

**DEMANDEZ À VOTRE
VOISINE OU VOISIN
QUEL EST VOTRE
STYLE DE
COMMUNICATION...**

PARTIE 2

LES MODÈLES

LES MODÈLES
LINÉAIRES

LES MODÈLES
CIRCULAIRES

LES MODÈLES
LINGUISTIQUES

LES MODÈLES
SYSTÉMIQUES

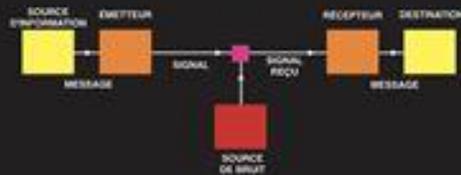
L'ÉCOUTE ACTIVE

LA COMMUNICATION
NON VIOLENTE

CLAUDE
SHANNON

WARREN
WEAVER

la théorie mathématique
de la communication



LE SEL ET LE FER
CASSINI

LES MODÈLES LINÉAIRES



SCHÉMA D'ARISTOTE

- 350 ans avant JC
- Premier vrai modèle de communication : rhétorique
- Convaincre les populations

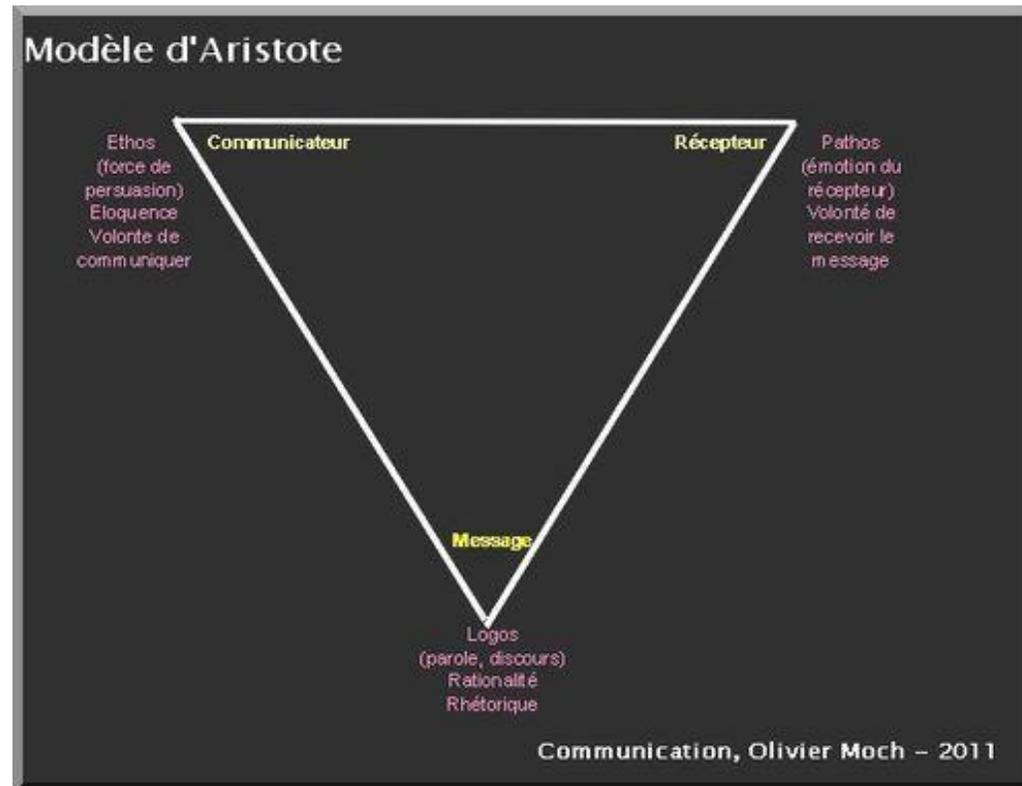
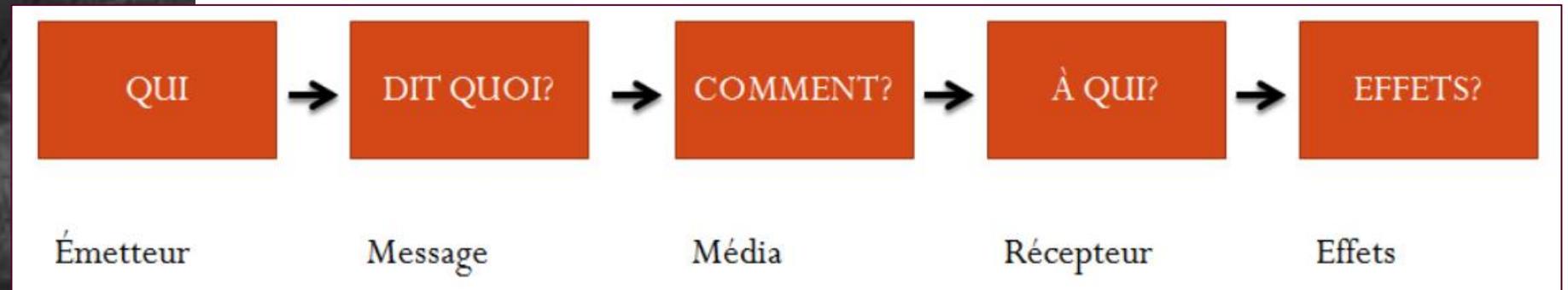




SCHÉMA DE LASSWELL

- 1948: Sociologue américain
- Processus d'influence et de persuasion, sans rétroaction
- Communication de masse

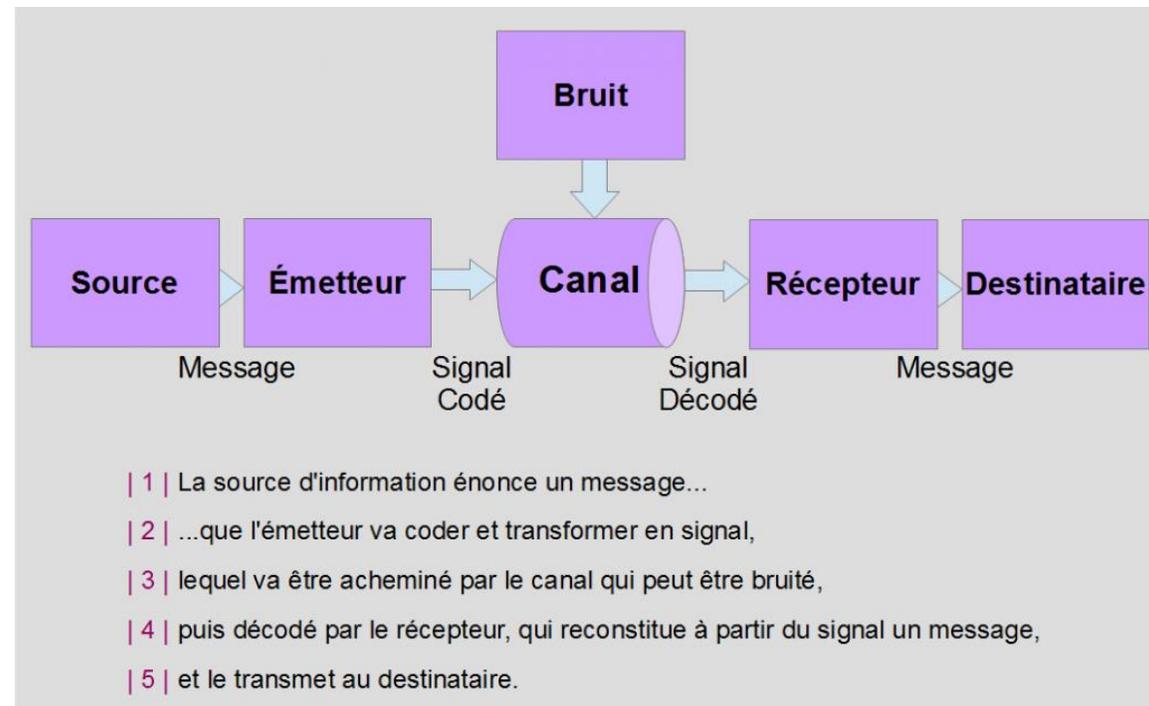


QQOQC ou QQOCCP



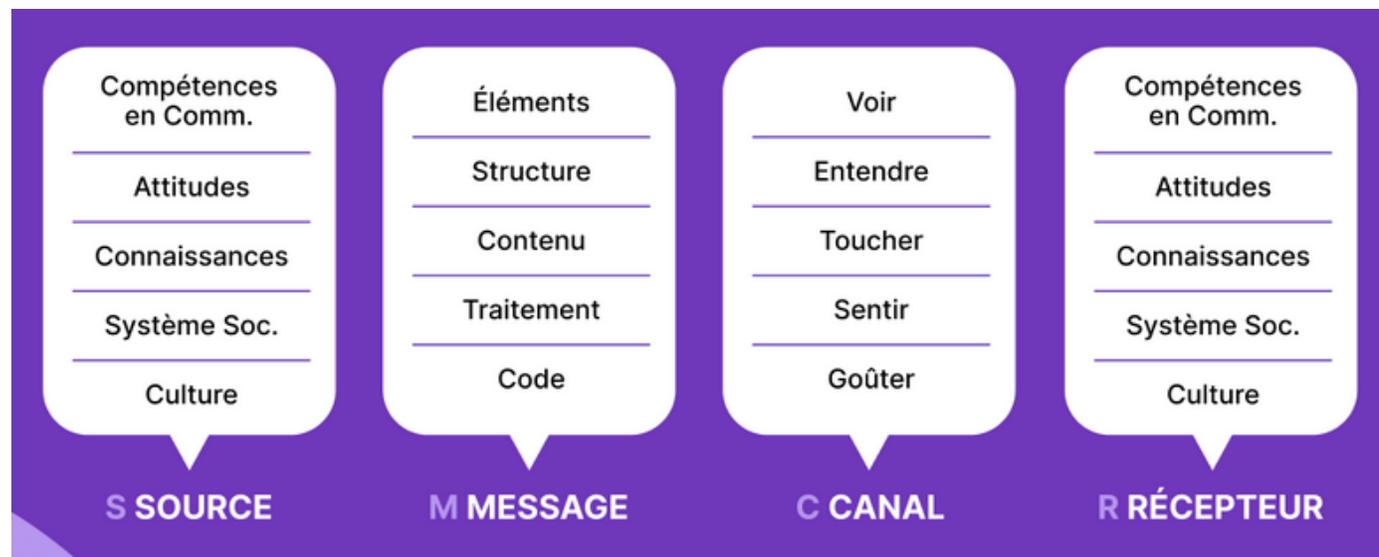
SHANNON ET WEAVER

- 1948: Chercheur et mathématicien américain
- Schéma de type linéaire de transmission d'un message
- Réducteur car sans rétroaction



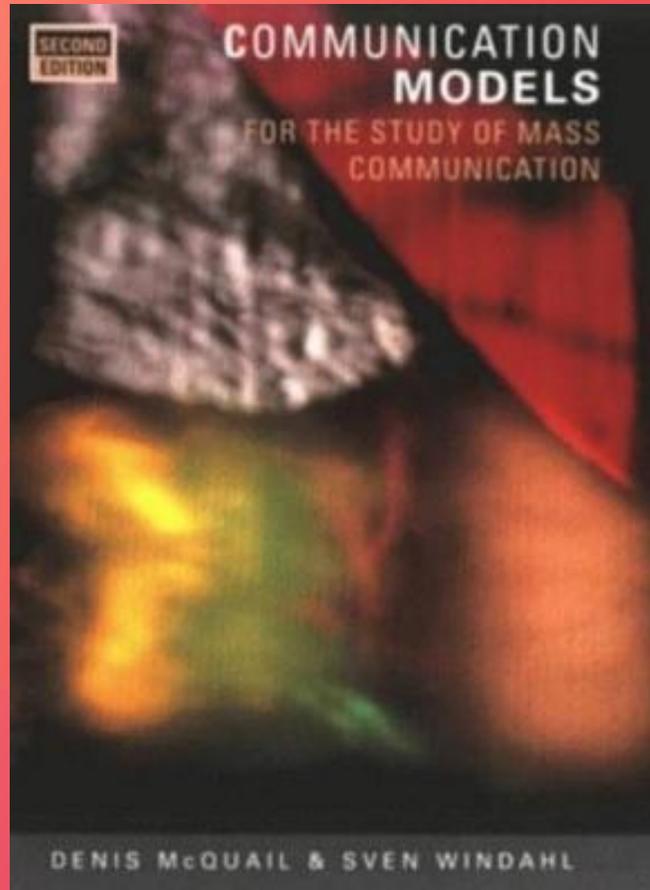


MODÈLE SMCR DE BERLO



VISION TRÈS MÉCANIQUE DE LA COMMUNICATION





LES MODÈLES CIRCULAIRES

**A QUOI SERT LE
FEED-BACK?**



APPORT DE WIENER

- 1950, cybernéticien américain
- Chacune des actions de l'un entraîne des actions de l'autre: Feed-back ou rétroaction
- Positif, correctif (développement), négatif (recadrage)

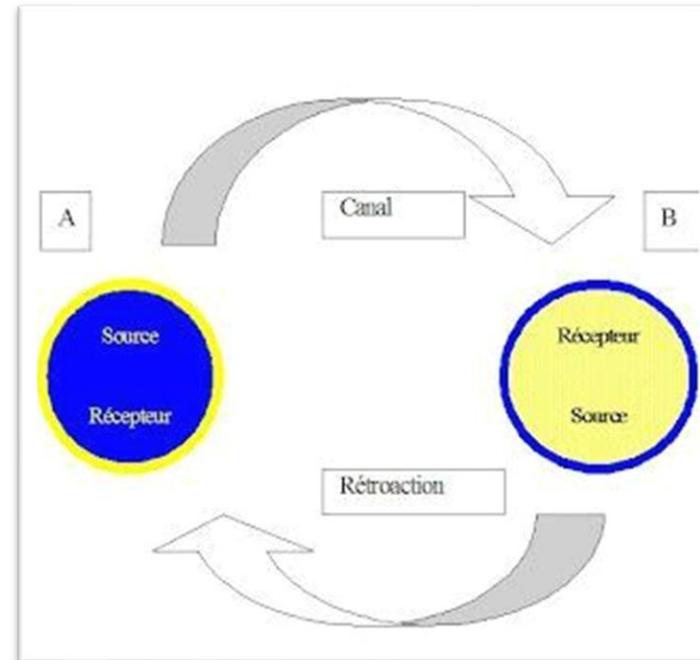




SCHÉMA OSGOOD ET SCHRAM

- 1954: théoriciens de la communication et chercheurs
- Communication de masse (télévision, effets des médias sur le public)
- Communication circulaire, égale et réciproque, encodage-décodage-interprétation

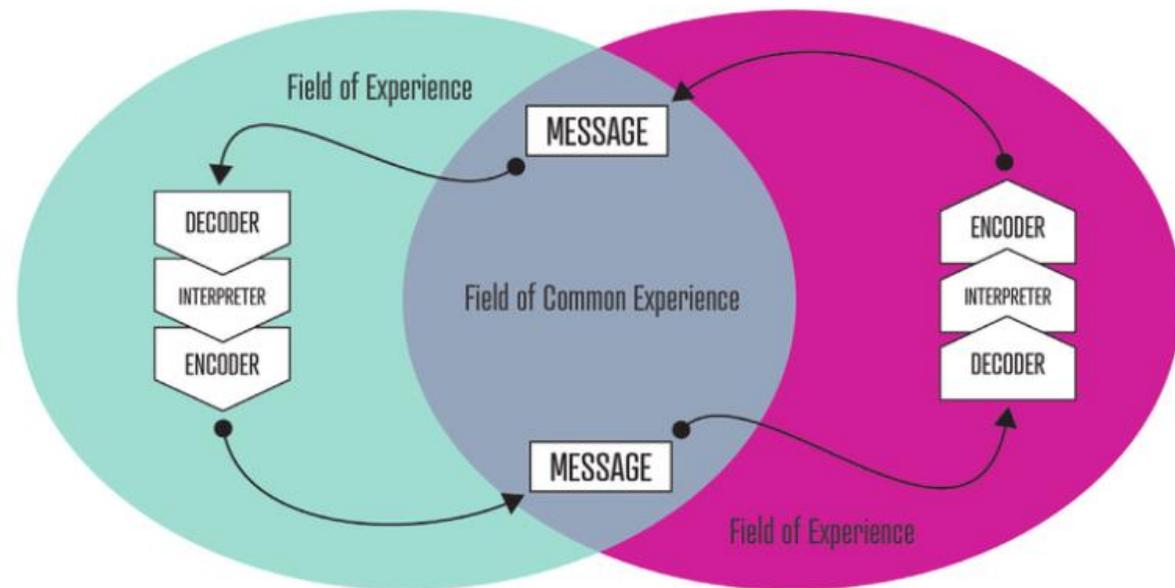
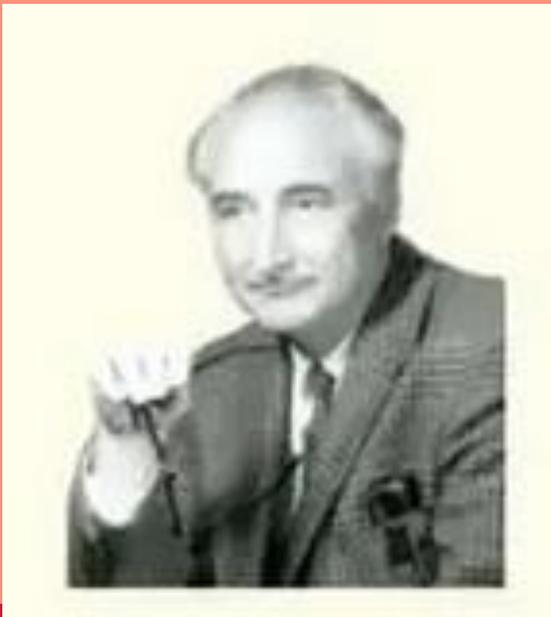
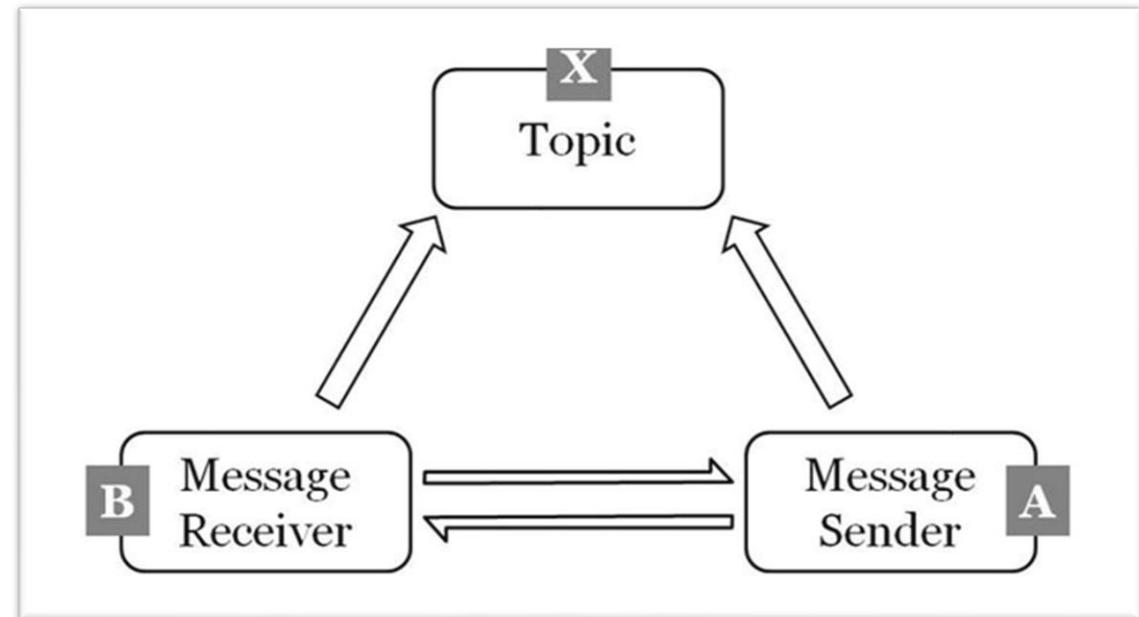




SCHÉMA NEWCOMBE

- 1958: Psychologue social américain
- Dimension psycho-sociale: lien entre les personnes et lien avec l'objet
- Des communicateurs qui émettent et reçoivent dans une interaction ressentie comme équilibrée



PAS ASSEZ DE PRISE
EN COMPTE
DU LANGAGE



**Ferdinand
de Saussure**

**Cours de
linguistique
générale**

Payot

LES MODÈLES LINGUISTIQUES

**QUELLE
DIFFÉRENCE ENTRE
LANGAGE, LANGUE
ET PAROLE?**

LANGAGE, LANGUE ET PAROLE

Langage

- **C'est la fonction**, la capacité innée que tout être humain possède de façon universelle, qui lui sert à communiquer en construisant des codes (langues)
- **Fonction biologique**: stocké dans une zone du cerveau, région périsylvienne avec aires de Broca (production de la chaîne parlée) et de Wernicke (compréhension de la chaîne parlée)

Langues

- **C'est le produit de la fonction**: système de communication relié à une communauté donnée, organisée dans des règles
- **Ce n'est pas inné**: une langue cela s'apprend
- **But de la langue**: communication



LANGAGE, LANGUE ET **PAROLE**

Parole

- **C'est l'utilisation concrète** de la langue
- La parole est **quelque chose de personnel**: rythme, intonation, choix des mots, tics de langages...
- Ce qui va favoriser **l'évolution de la langue**: c'est toujours à partir d'un individu que des changements se font tels que l'invention de nouveaux mots
- **Les langues mortes**: elles ne sont plus utilisées dans la parole et donc elles n'évoluent plus et restent figées dans leurs passé



LANGAGE, LANGUE ET PAROLE

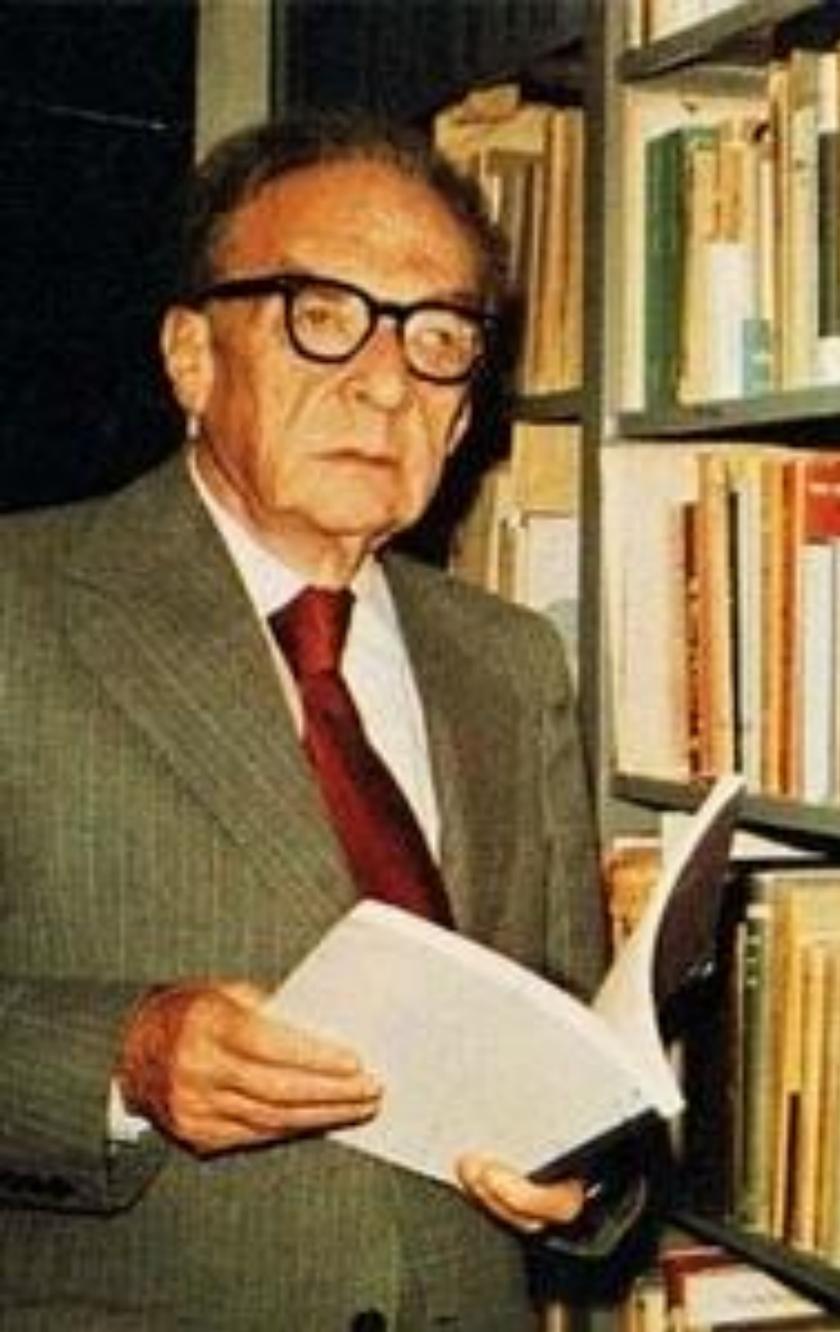
En résumé

- **Le langage** c'est la fonction et c'est universel, commun à toute l'humanité
- **La langue** c'est le produit du langage, commun à un groupe social, c'est un fait social
- **La parole** est propre à chaque personne et c'est donc un fait personnel et singulier

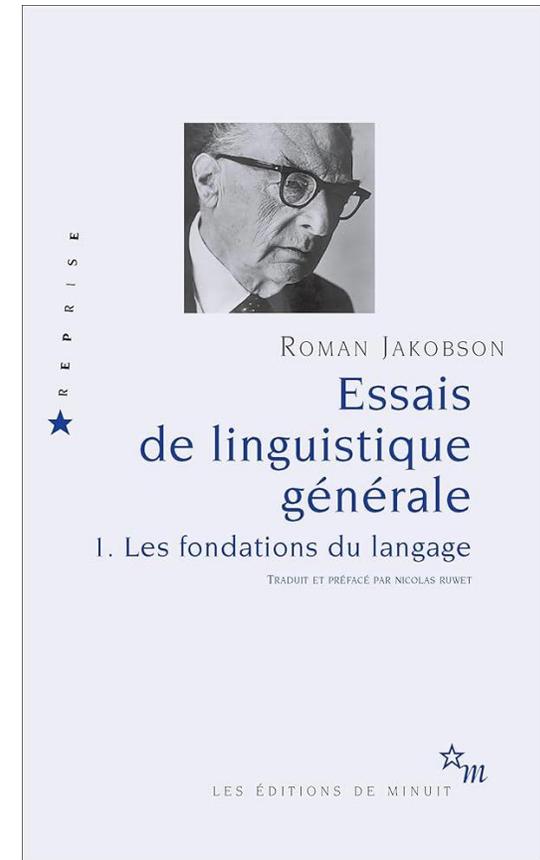
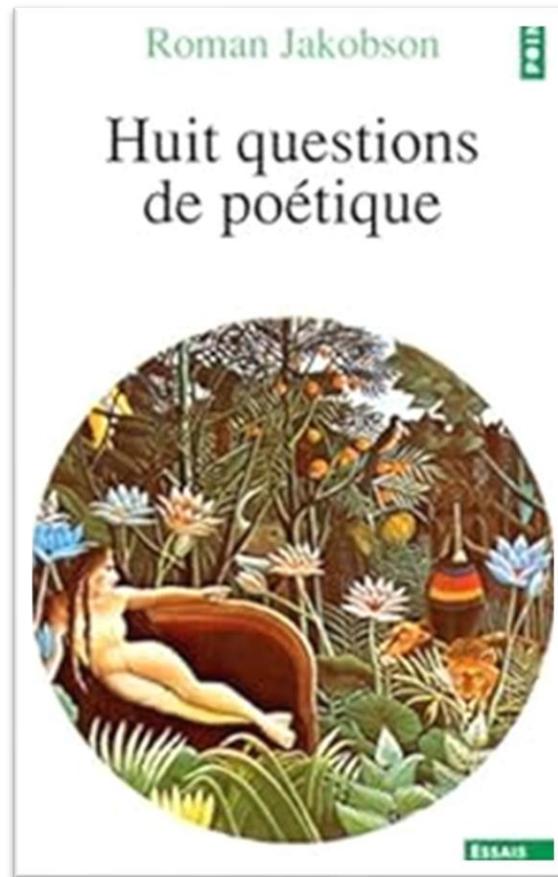
<https://www.youtube.com/@Linguisticae>



**POURQUOI
DIT-ON
PRENDRE LA PAROLE?**



ROMAN JAKOBSON



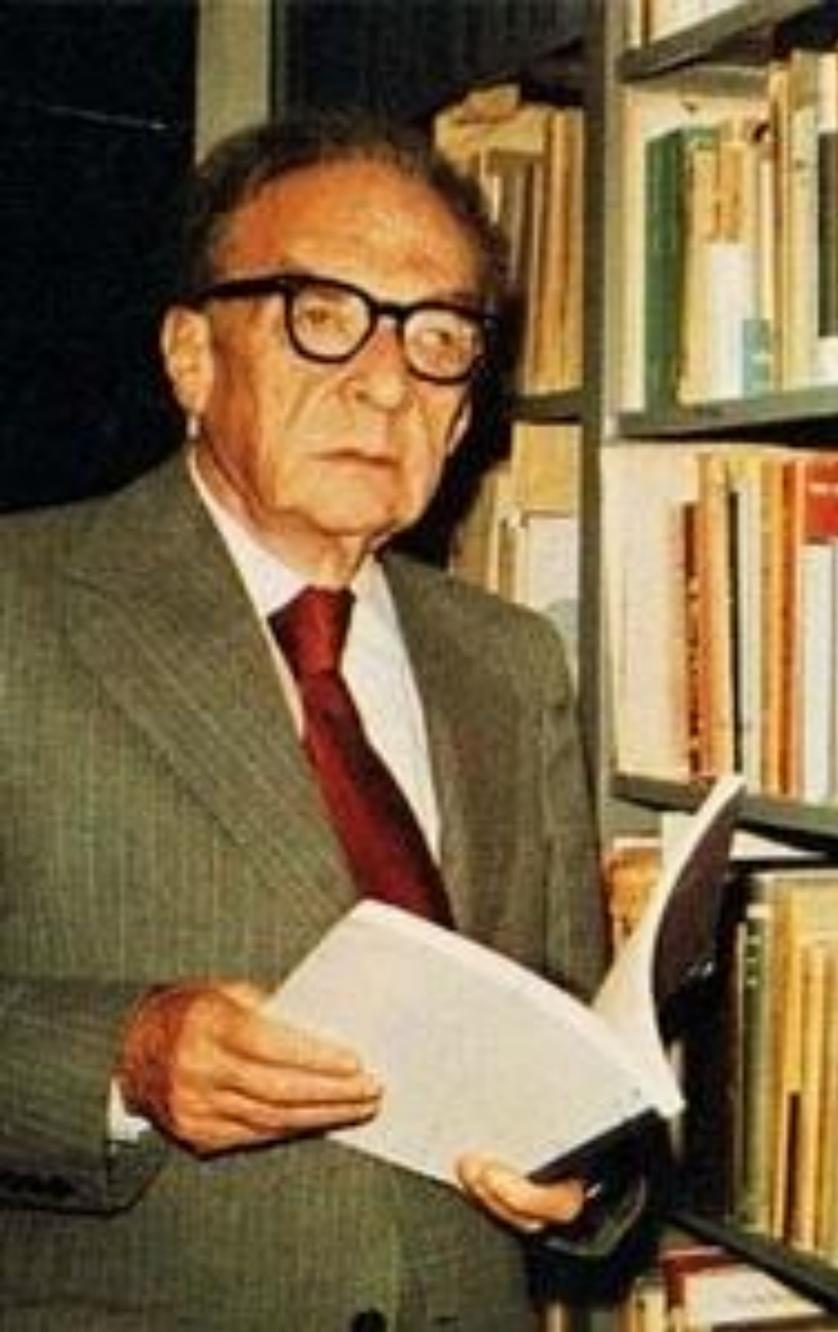
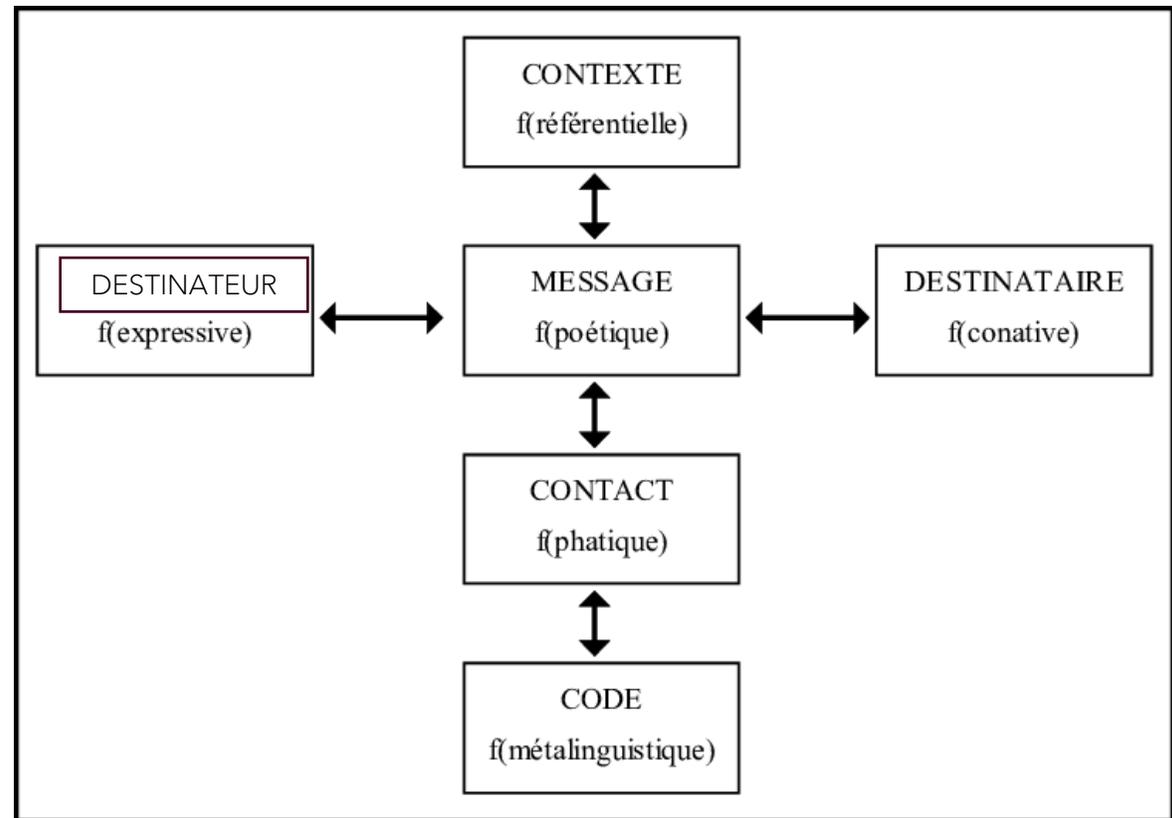
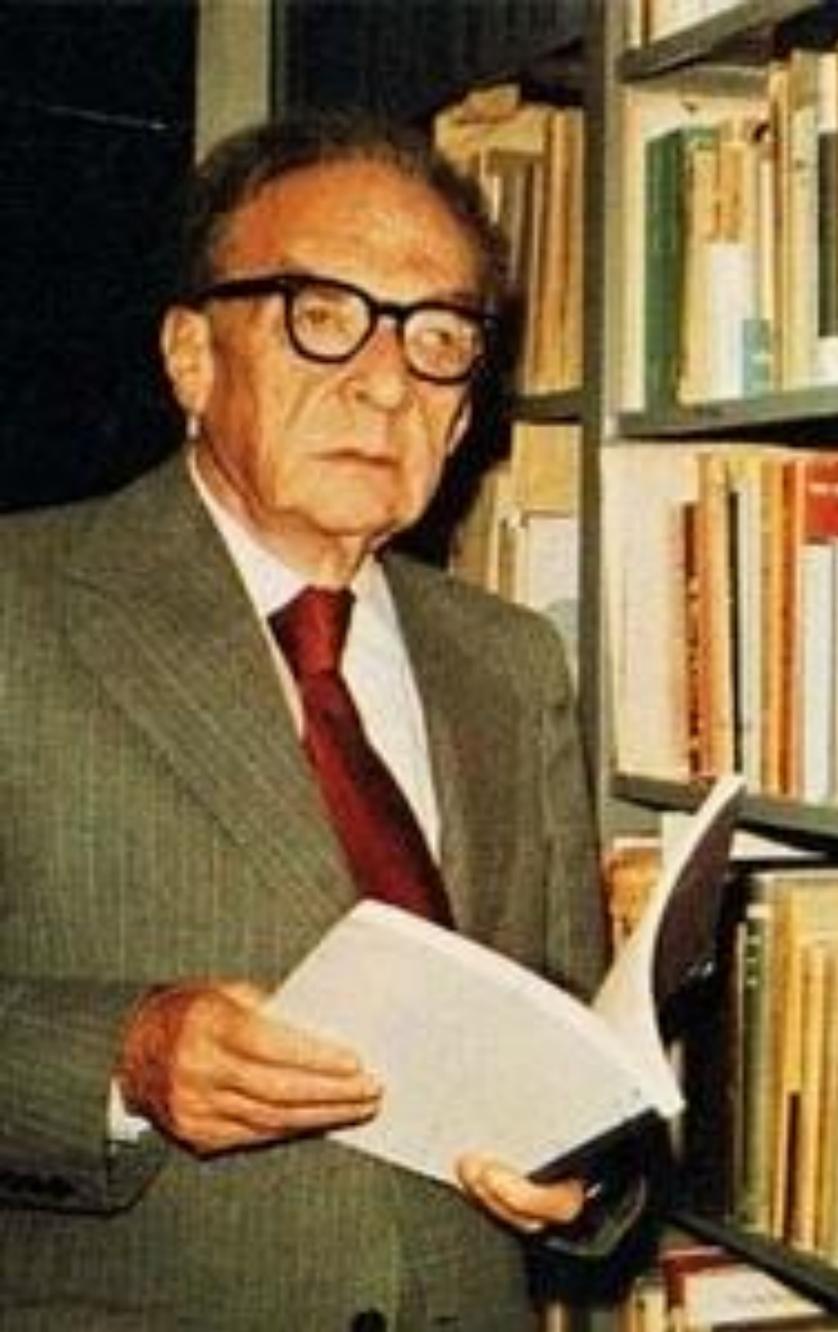


SCHÉMA JAKOBSON

- Roman Jakobson, linguiste américain
- 6 fonctions du langage: référentielle, expressive, poétique, conative, phatique et métalinguistique





FONCTIONS DU LANGAGE

- **DESTINATEUR**, fonction expressive : informer sur les pensées, sentiments, émotions de celui qui parle
- **DESTINATAIRE**, fonction conative : l'effet voulu sur le destinataire par le destinateur, faire agir par un ordre ou un conseil
- **CONTACT**, fonction phatique : liée au canal de communication, éléments pour prendre ou garder le contact pour maintenir l'échange. (Allo, est-ce que tu m'entends? »
- **CODE**, fonction métalinguistique : pour vérifier que les deux utilisent le même code, le même langage, donc la conversation peut avoir lieu
- **CONTEXTE**, fonction référentielle : ce qui se situe autour des personnes et oriente la conversation vers un référent dont parle le destinateur (on parle de ce qui nous entoure!)
- **MESSAGE**, fonction poétique : analyse de la forme du message avec sa propre valeur expressive (choix des mots, figures de style)

PAS ASSEZ DE PRISE
EN COMPTE DE LA
DE LA DIMENSION DE
L'ENVIRONNEMENT,
DU SYSTÈME FAMILIAL
ET SOCIAL

CE SONT LES
AUTRES
QUI DOIVENT
CHANGER!



P. Watzlawick
J. Helmick Beavin
Don D. Jackson
Une logique
de la communication

POINTS



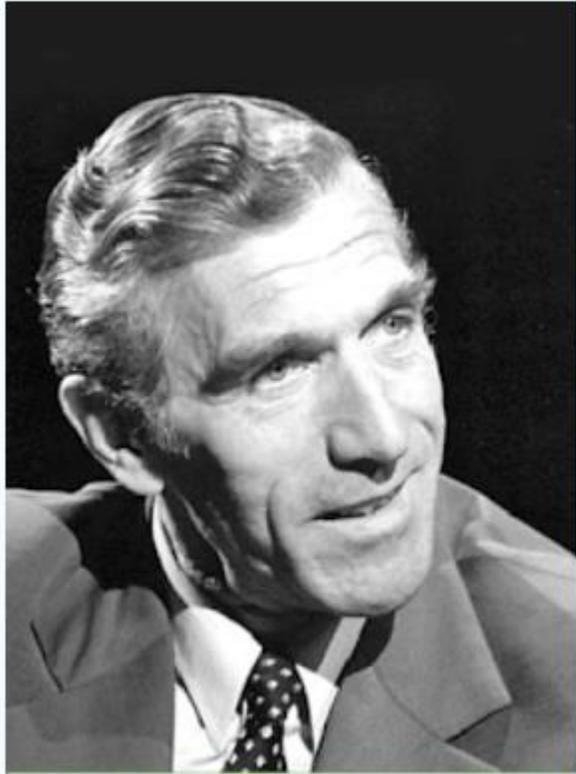
ESSAIS

LES MODÈLES SYSTÉMIQUES

<https://www.youtube.com/watch?v=RKREyiB2BTI>

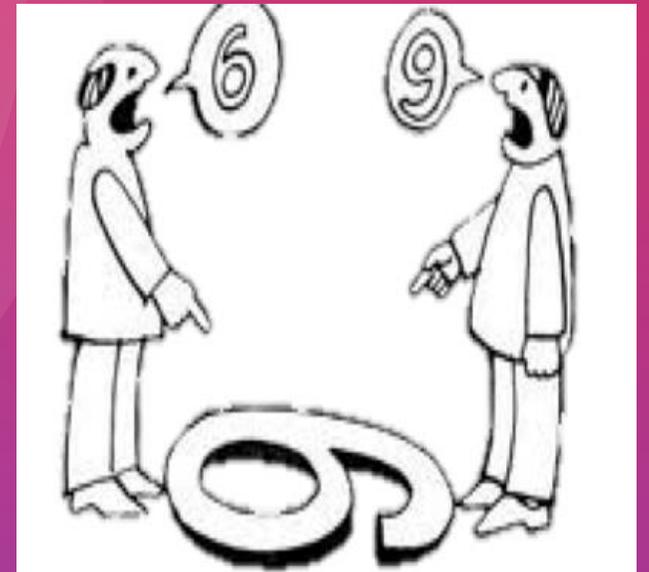
TOU T EST COMMUNICATION





*"Nous construisons
le monde, alors que nous
pensons le percevoir.
Ce que nous appelons réalité
est une interprétation,
construite par et à travers
la communication"*

Paul Watzlawick, théoricien
de la communication 1921 - 2007



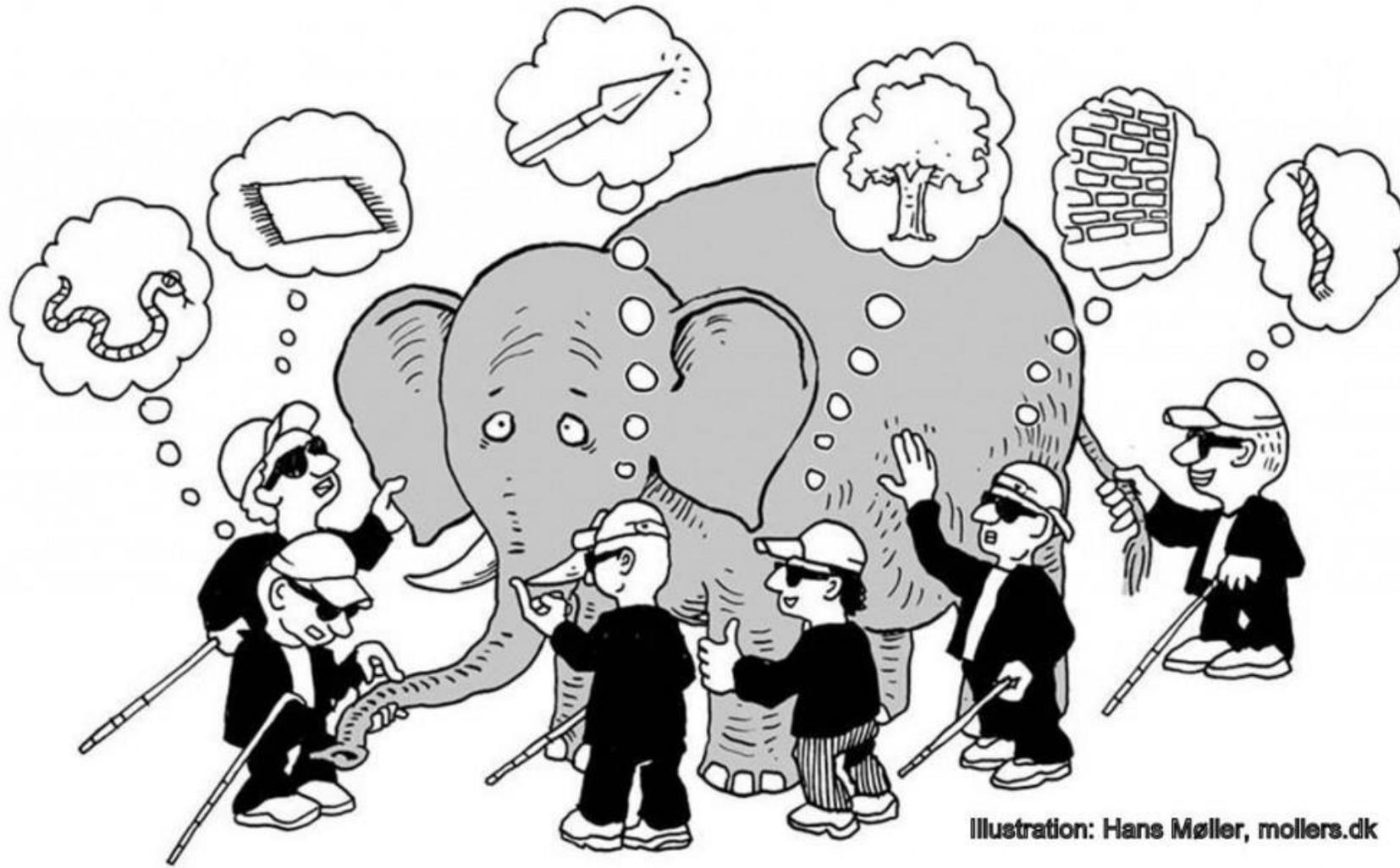
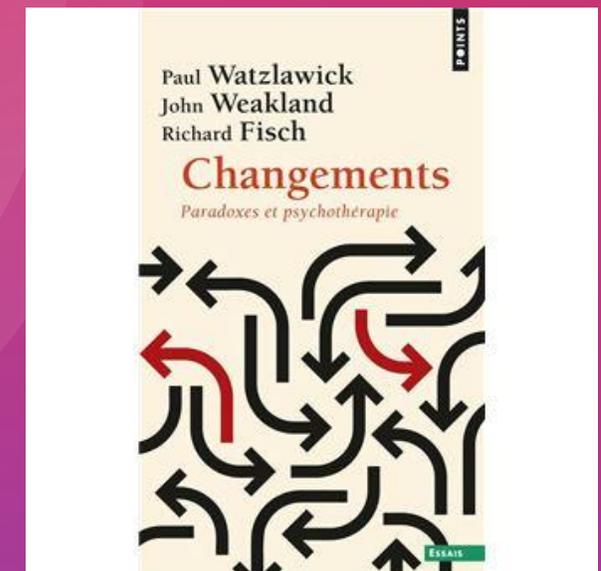
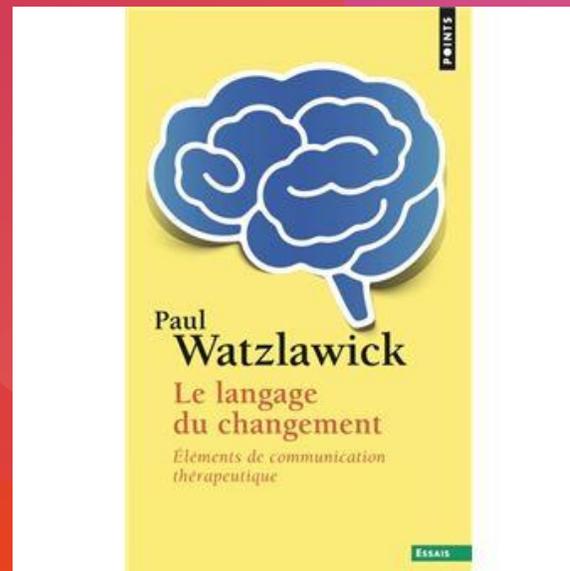
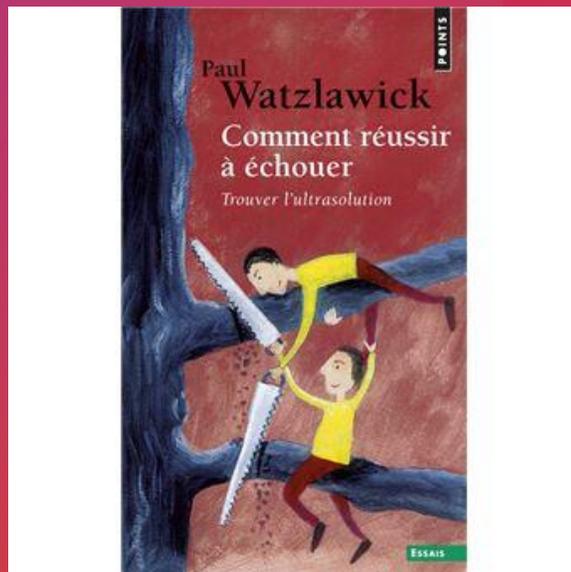


Illustration: Hans Møller, mollers.dk

PAUL WATZLAWICK

Vous avez
dit
paradoxal?

Paul Watzlawick: **théoricien** dans la **théorie** de la **communication** et le **constructivisme radical**, membre fondateur de l'École de Palo Alto. Psychologue, psychothérapeute, psychanalyste jungien et sociologue, ses travaux ont porté sur la **thérapie familiale** et la **psychothérapie générale**.



ON NE PEUT PAS NE PAS COMMUNIQUER



MÊME LE SILENCE EST
UNE FORME DE COMMUNICATION

LES 5 AXIOMES DE LA COMMUNICATION

Tout comportement est une forme de communication en soi, implicite et explicite. **On ne peut pas ne pas communiquer.** Même le silence est une forme de communication.

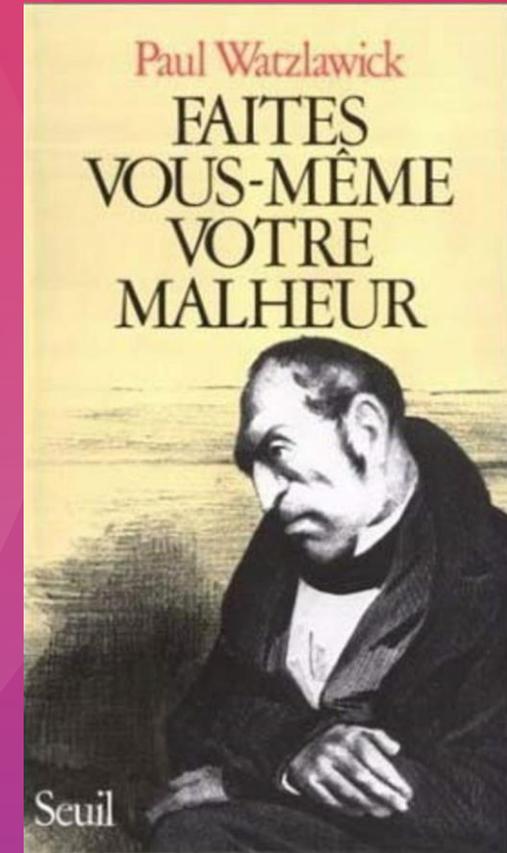
Chaque communication doit avoir un contenu et une relation. **Contenu et relation** sont en interaction l'un avec l'autre. la relation entre les personnes est aussi importante, voire plus importante que le message en lui-même. Faire attention à ce que l'on dit et comment on le dit

La nature d'une relation dépend de **la ponctuation des séquences de communication** entre les partenaires. Chacun voit l'autre comme la cause de ses actions. Nous sommes influencés par nos propres croyances, attentes

Les êtres humains communiquent de façon digitale et analogique: **Communication digitale** (symboles, mots ou signes) ou **analogique** (signaux non verbaux, expressions faciales): manière dont nous utilisons et interprétons les signaux

La communication est **soit symétrique, soit complémentaire**

Une injonction paradoxale



Qui rase le barbier?

Pour saisir la portée du paradoxe que s'est posé Bertrand Russell (philosophe et mathématicien), il faut imaginer un village où exerce un barbier particulier. **Ce barbier suit une règle stricte** : il rase tous les hommes du village qui ne se rasent pas eux-mêmes, et uniquement ceux-là. Une règle claire, n'est-ce pas ?

Pourtant, essayez de répondre à cette question : **qui rase le barbier ?**



Ne pensez pas à un ours blanc



LE DOUBLE LIEN OU L'EFFORT POUR RENDRE L'AUTRE FOU

Quand il met la rouge,
elle lui dit: « ah tu n'aimes
pas la verte »



Sous entendu: « mon
cadeau ne te plait pas »

Quand il met la verte, elle
lui dit: « ah tu n'aimes pas
la rouge »



Sous entendu: « mon
cadeau ne te plait pas »

Une mère offre deux cravates à son fils....

Caractère pathogène de la double contrainte

Une double-contrainte ne peut être un phénomène à sens unique. Une double-contrainte provoque un comportement paradoxal, à son tour, ce comportement même engendre une double-contrainte chez celui qui l'a créé. Le caractère pathogène de la double-contrainte répond à une relation de cause à effet. **Une double-contrainte ne cause pas la schizophrénie.** Mais le comportement de l'individu répond aux critères de la schizophrénie



La famille comme système,
avec des mécanismes homéostatiques



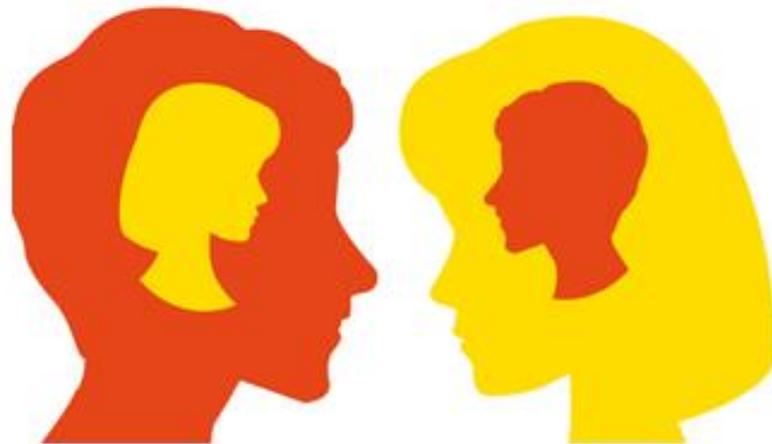
Donald Jackson

L'état d'un
membre de la
famille peut
améliorer tout
le système ou
le déstabiliser



L'état d'un membre de la famille
peut aussi maintenir un équilibre,
même pathologique

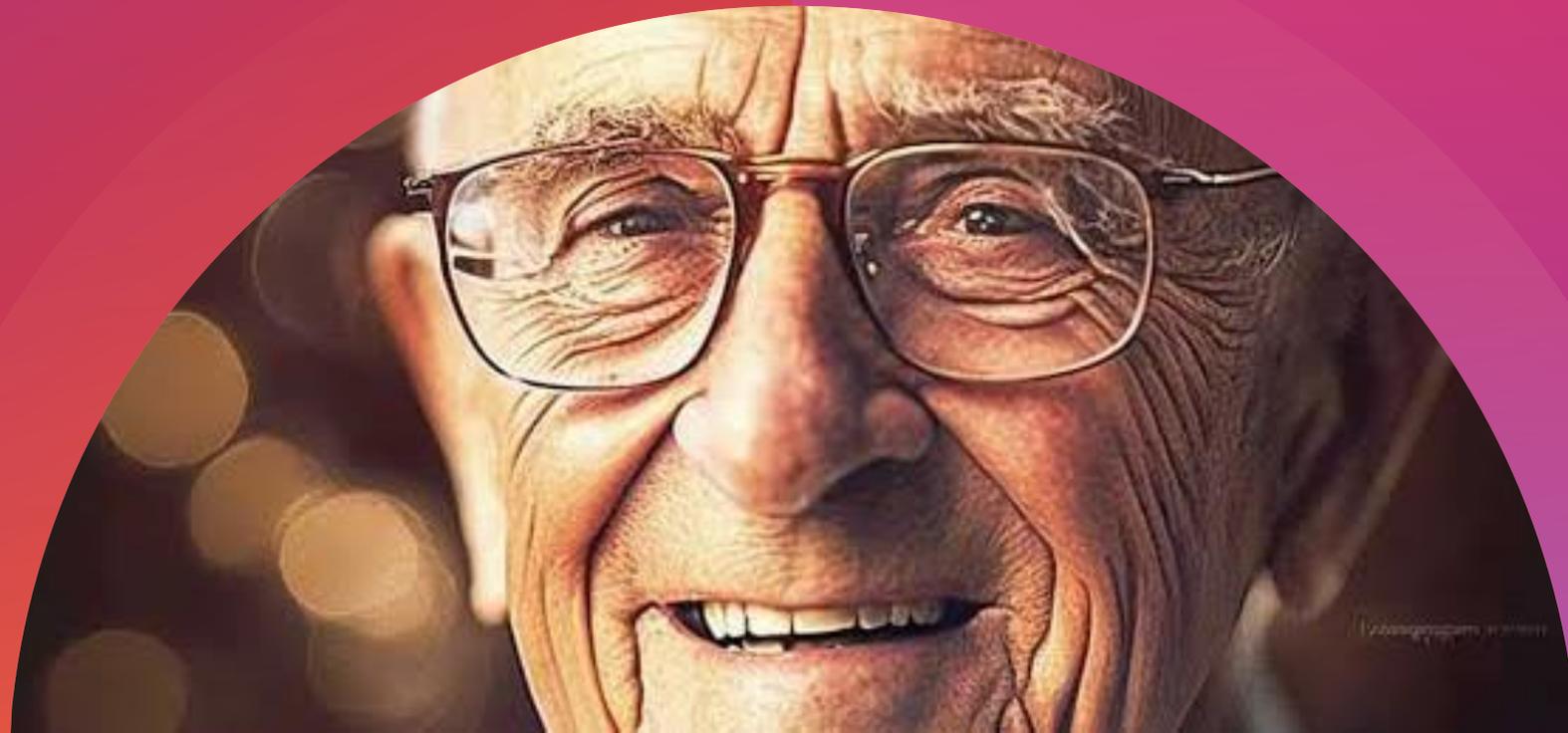
UN PEU D'EMPATHIE
DANS LES VALEURS
DE LA COMMUNICATION





L'ÉCOUTE ACTIVE COMME TECHNIQUE DE COMMUNICATION

LE MODÈLE HUMANISTE DE C. ROGERS



Besoin d'être
écouté ET
entendu

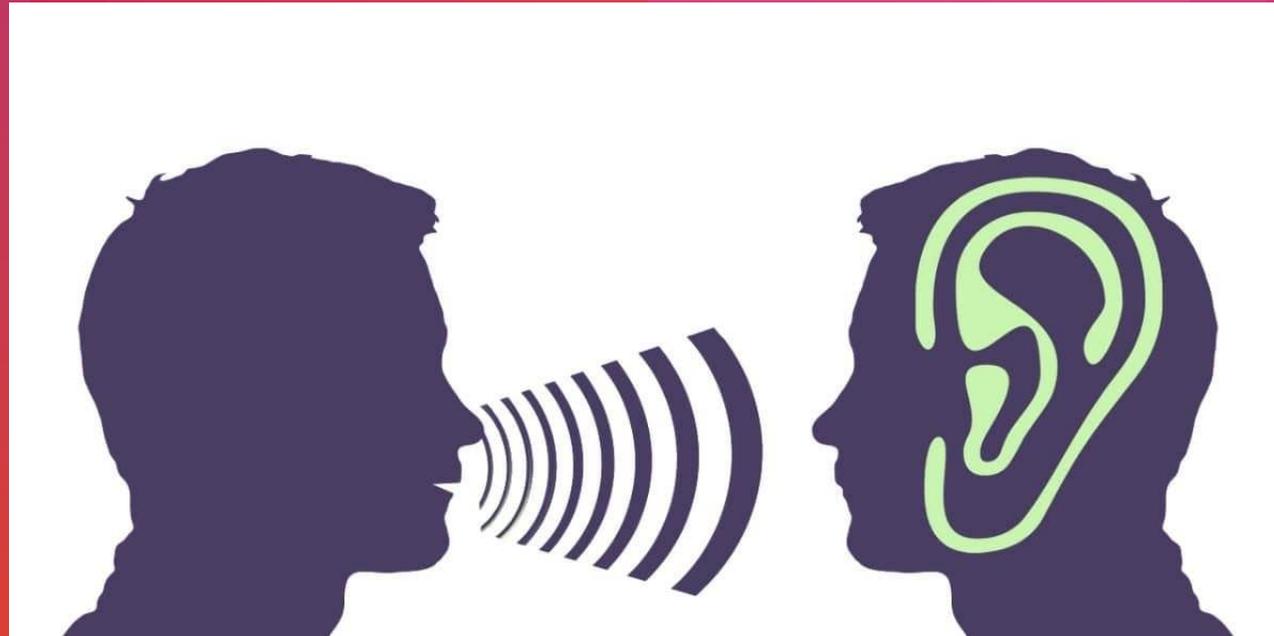
Authenticité

Congruence

Se sentir écouté
de façon
authentique

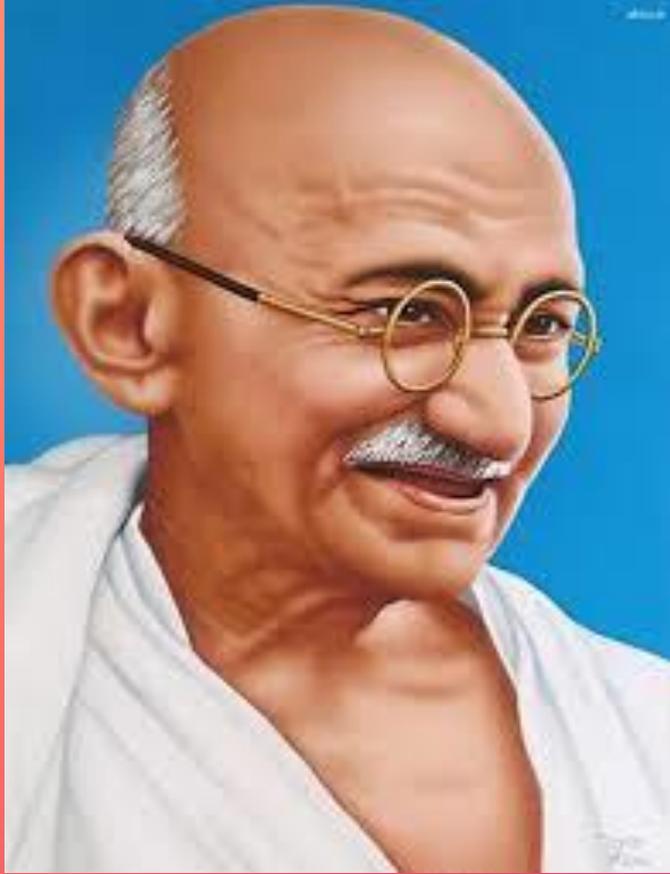
Reformulation
Reflet
Écho
sentiment

La parole peut
continuer



PAS ASSEZ DE PRISE
EN COMPTE
DE LA COMMUNICATION
COMME FACTEUR
DE CHANGEMENT SOCIAL





Ghandi prônait la « ahimsā », ce qui signifie en hindi: « communiquer avec l'autre sans lui nuire »

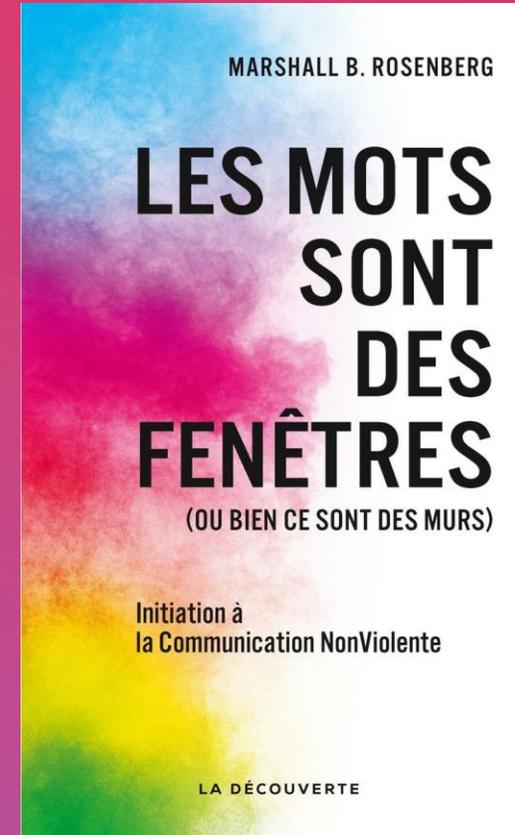
LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

COMMUNICATION NON VIOLENTE

La communication non violente (CNV) nous vient de Gandhi.

Elle a ensuite été développée aux Etats-Unis dans les années 1960 par le Dr Marshall Rosenberg, qui était un élève de Carl Rogers (1902-1987), l'un des chefs de file des humanistes.

En 1966, il fonde le Centre pour la Communication Non-Violente, une organisation internationale pour diffuser la CNV dans le monde entier.



L'HOMME GIRAFE

Deux marionnettes lui servent de support pédagogique : un chacal, pour désigner les modes d'expression qui entravent la compassion, et une girafe (animal terrestre ayant le plus gros cœur), qui s'inscrit comme la métaphore de la langue du cœur et de l'authenticité.

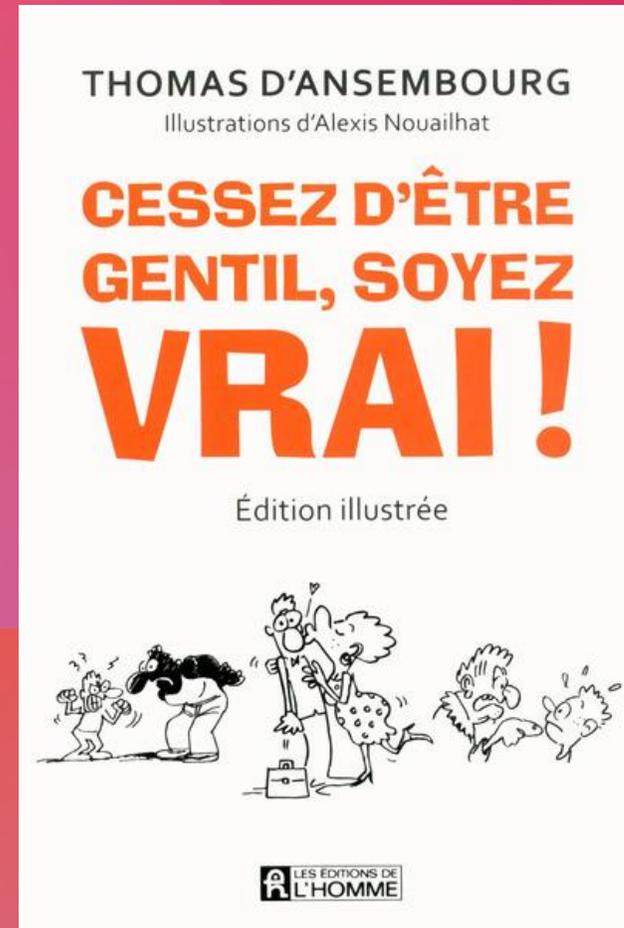
Il contribue aux efforts de paix dans les zones de conflits (Moyen-Orient, l'Europe de l'est ou l'Irlande). Convaincu par l'idée que « *tout conflit est l'expression tragique d'un besoin insatisfait* ».



« La Communication Non Violente suggère que nous formulions nos demandes dans un langage qui décrit clairement les actions que nous aimerions voir mener pour que notre vie en soit enrichie.

Cela exige, entre autres, que nous exprimions ce que nous voulons plutôt que ce que nous ne voulons pas. »

Marshall Rosenberg



La Communication Non Violente

OBSERVATIONS
Ce que je vois

EMOTIONS
Ce que je ressens

BESOINS
Ce dont j'ai
besoin

DEMANDES
Ce que je voudrais

ET



Solution créative pour
satisfaire les deux côtés

OBSERVATIONS
Ce que tu vois

EMOTIONS
Ce que tu ressens

BESOINS
Ce dont tu as
besoin

DEMANDES
Ce que tu voudrais



**COMMENT VOUS
SENTEZ-VOUS?**