

La Communication

"Nous existons parce que nous sommes reliés aux autres par la parole" Françoise Dolto

"Nous ne pouvons pas ne pas communiquer" Watzlawick

La communication est une mise en relation par un **processus** (physique et/ou psychologique) pour atteindre un **objectif** (échanger sa pensée, recevoir celle des autres...)

Elle passe par nos 5 sens et se décline en deux types :

- langage verbal
- langage non verbal

La communication c'est **un contenu + une relation** (la relation englobant le contenu). Un émetteur veut communiquer à un ou plusieurs récepteurs. Il est de la responsabilité de l'émetteur de se faire comprendre du récepteur.

Pour communiquer il nous faut :

- un émetteur et un récepteur au minimum, avec un message à faire passer de l'un à l'autre
- un canal de communication (parole, gestes)
- un code commun
- faire face aux parasites ("bruits" qui interfèrent)
- un cadre de référence commun (=> contexte) :

- un émetteur est une personne : il a sa personnalité, c'est un être unique
- quelle est ma fonction, quel est mon rôle (ex : gendarme si je grille un feu)
- l'image de l'autre (si je le suppose très intelligent, je vais adapter ma communication en fonction du degré d'intelligence qu'il m'évoque)
- vécu commun (ou pas)

L'effet de halo : processus psychologique inconscient qui va consister à attribuer des caractéristiques de personnalité à l'autre et les extrapoler de manière abusive.

=====> effet positif : je vois Monsieur Aviron pour la première fois. Il est svelte, souriant, bien habillé, sent bon. Je vais donc lui attribuer des caractéristiques et les extrapoler par rapport à la première image que j'ai de lui (est super intelligent, agréable, doux, dévoué...) alors que je n'en ai pas la moindre idée.

=====> effet négatif : Monsieur Beurk, que je trouve habillé sans soin, un peu potelé, petit. Je vais donc extrapoler sa personnalité en me disant qu'il est certainement bête, égoïste....

L'effet Pygmalion : système d'influence, de mes attentes personnelles sur le comportement de l'autre

=====> Si qqn se sent valorisé il va être encouragé et mes attentes vont impacter sur lui
(voir expérience de Rosenthal : http://fr.wikipedia.org/wiki/Effet_Pygmalion)

La communication interpersonnelle : communication qui agit entre un émetteur et un récepteur. Elle va être déterminée avant tout par le type de relation existant entre ces deux personnes. C'est de ce type de relation que va découler des attitudes développées par chacune de ces deux personnes. (communication non verbale : métalangage)

L'émetteur va avoir besoin de développer une faculté d'écoute assez précise. Ecouter ce n'est pas un acte naturel et demande un effort (entendre est naturel, écouter est volontaire).

écoute : prêter l'oreille mais aussi tenir compte de qqn, de ses paroles, volontés, désirs : c'est **l'écoute active**. Ecouter c'est accepter l'existence de l'autre. Nos qualités d'écoute dépendent de notre état : humeur, fatigue, disponibilité... Une bonne écoute permet de choisir l'attitude adaptée : prendre en compte le cadre de référence de l'autre, la relation qui lie les deux personnes.

Pour basculer dans l'écoute active, il faut réunir **5 caractéristiques** :

- **le non-jugement**
- **la non-interprétation**
- **le non-conseil**
- **le non-questionnement systématique**
- **la reformulation** (permet de se sentir compris, d'exister)

De ce fait, se sentant accepté et en verbalisant l'expérience douloureuse, l'écouté va arriver lui-même à prendre conscience et accepter cette problématique : c'est donc un cheminement interne.

L'écoute est primordiale pour déterminer le type relationnel, qui va engendrer des attitudes et donc un agir. Cela fonctionne grâce à l'effet miroir qui fait prendre conscience à l'écouté de ses problèmes.

Carl Rogers => l'orientation non-directive

Pour que ce système fonctionne il faut :

- toujours laisser la personne finir son propos
- lui faire préciser le sens de ses idées
- respecter les silences mais aussi relancer par des questions (questions ouvertes)
- relancer par le métalangage

Les attitudes c'est ce qui va prédisposer à l'action (voix, ton, gestes) :

- **l'attitude de jugement** : même si n'est pas forcément négatif, il propose à l'autre un retour qui a rapport avec mes propres valeurs et non pas les siennes.

=> soit la personne adhère et se soumet à la direction proposée, soit elle se sent culpabilisée et l'échange en sera orienté

- **l'attitude d'interprétation** : cad proposer une explication à ce qu'il vient de dire, on vient donc apporter notre subjectivité avec notre cadre de référence. On prend également le risque de se tromper et on entre dans une relation hiérarchisée où la personne qui s'exprime peut s'engranger dans une sorte de dépendance par rapport à celle qui l'écoute.

- **l'attitude de solution/suggestion** : si la solution échoue, la responsabilité sera portée sur la personne qui l'a proposée. La personne n'est pas là dans son cheminement personnel, et une logique de dépendance peut s'instaurer.

- **l'attitude d'enquête/investigation** : essayer d'avoir le maximum d'infos qui me paraissent importantes et pousser la personne à se questionner. On va donc diriger l'autre et l'écouté peut se sentir dans un interrogatoire, une logique intrusive ce qui provoquera soit une réaction de défense/blocage, soit provoquer des réponses superficielles.

- **l'attitude de soutien/consolation** : dédramatiser une situation peut balayer l'existence de l'autre (c'est pas grave)

