

CITI

Les bases de la Communication

MJI (marc.jaussi@arpih.ch)/ 2025



AU PROGRAMME:

- Comprendre les bases de la communication :
 - Définition de la communication,
 - Le cadre de référence,
 - Le modèle mathématique de la communication,
 - La communication verbale, paraverbale, non-verbale,
 - Les émotions,
 - L'Approche Centrée sur la Personne (ACP),
 - Une boîte à outil: la Méthode Gordon,
 - Le modèle systémique de la communication.

Petit travail de réflexion personnel N°1:

Communiquer, qu'est-ce que c'est, à quoi sert ?

Avez-vous déjà rencontré des difficultés à communiquer ? > **SITUATION**

Arrivez-vous à identifier la ou les raison(s) de ces difficultés ?

« Entre ce que je pense,

Ce que je veux dire,

Ce que je crois dire,

Ce que je dis,

Ce que vous avez envie d'entendre,

Ce que vous croyez entendre,

Ce que vous entendez,

Ce que vous avez envie de comprendre,

Ce que vous croyez comprendre,

Ce que vous comprenez,

Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer!

Mais essayons quand même... »

Bernard Werber

Au Far West, un message transmis par télégraphe au directeur d'une prison:

EXÉCUTER, PAS GRACIER LE PRISONNIER !

Le message qui aurait dû être transmit:

EXÉCUTER PAS, GRACIER LE PRISONNIER !



Le besoin de communiquer est quelque chose d'inhérent à la nature humaine.

La sociologie et la linguistique définit la communication comme:

l'ensemble des phénomènes qui peuvent intervenir lorsqu'un individu transmet une information à un ou plusieurs autres individus, à l'aide du langage articulé ou d'autres codes.

<http://www.toupie.org/Dictionnaire/Communication.htm>

Communiquer c'est:

transmettre une information (modèle
mathématique)

établir une relation avec quelqu'un
(modèle systémique).

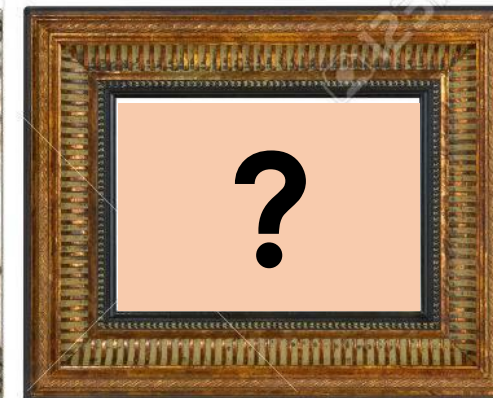
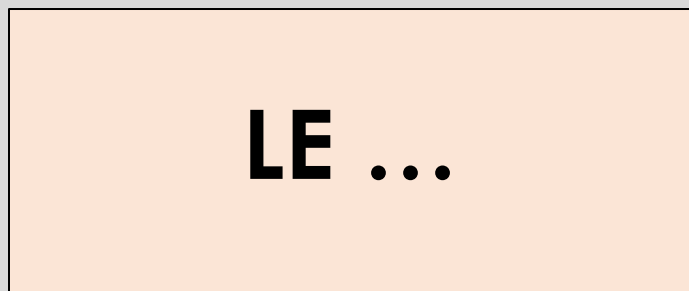
**Ce deuxième aspect est donc
fondamental dans toute communication!**

La communication interpersonnelle :

La **communication interpersonnelle** s'établit lors d'une interaction entre au moins deux personnes qui cherchent à échanger des informations ou des émotions par différents moyens.

Notre communication, notre comportement et notre langage permettent de nous identifier, de nous différencier de “l’autre”!

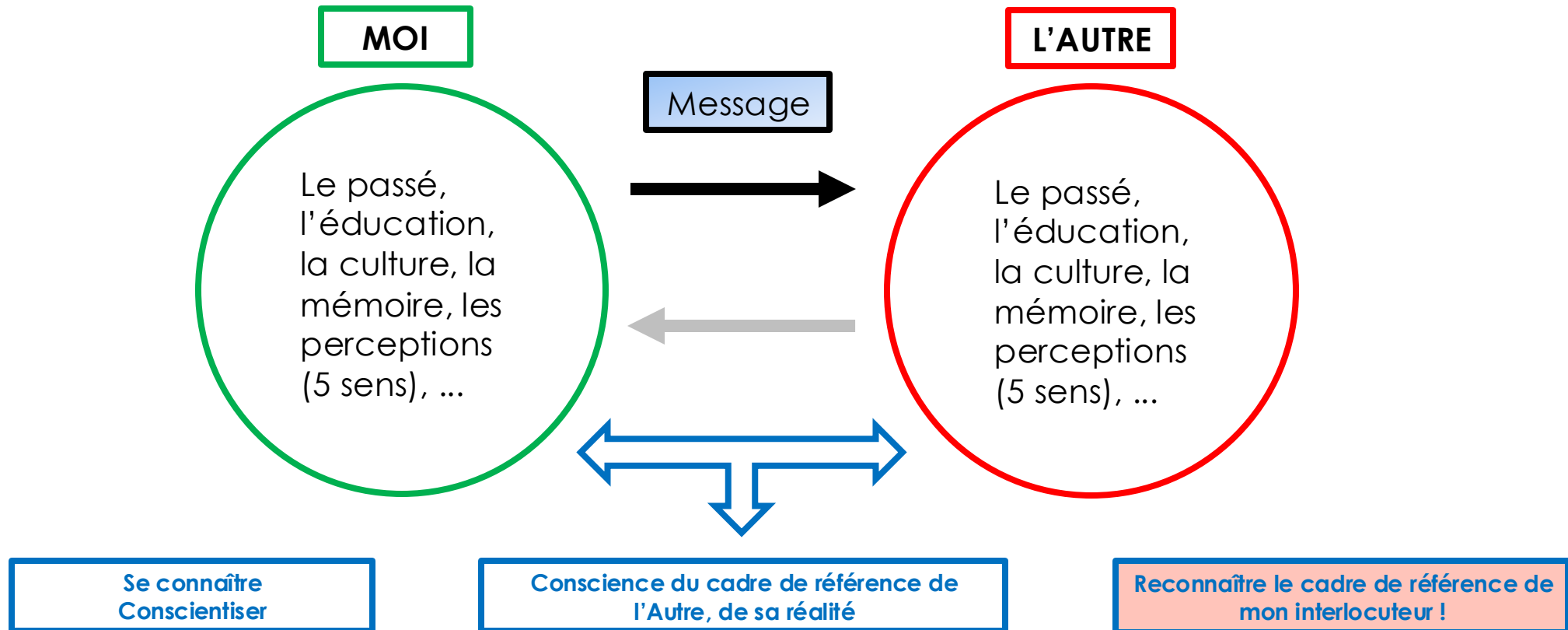
Notre identité, quant à elle, se construit et est fortement marquée par les contextes dans lesquels nous vivons et avons vécu, notre **cadre de référence.**



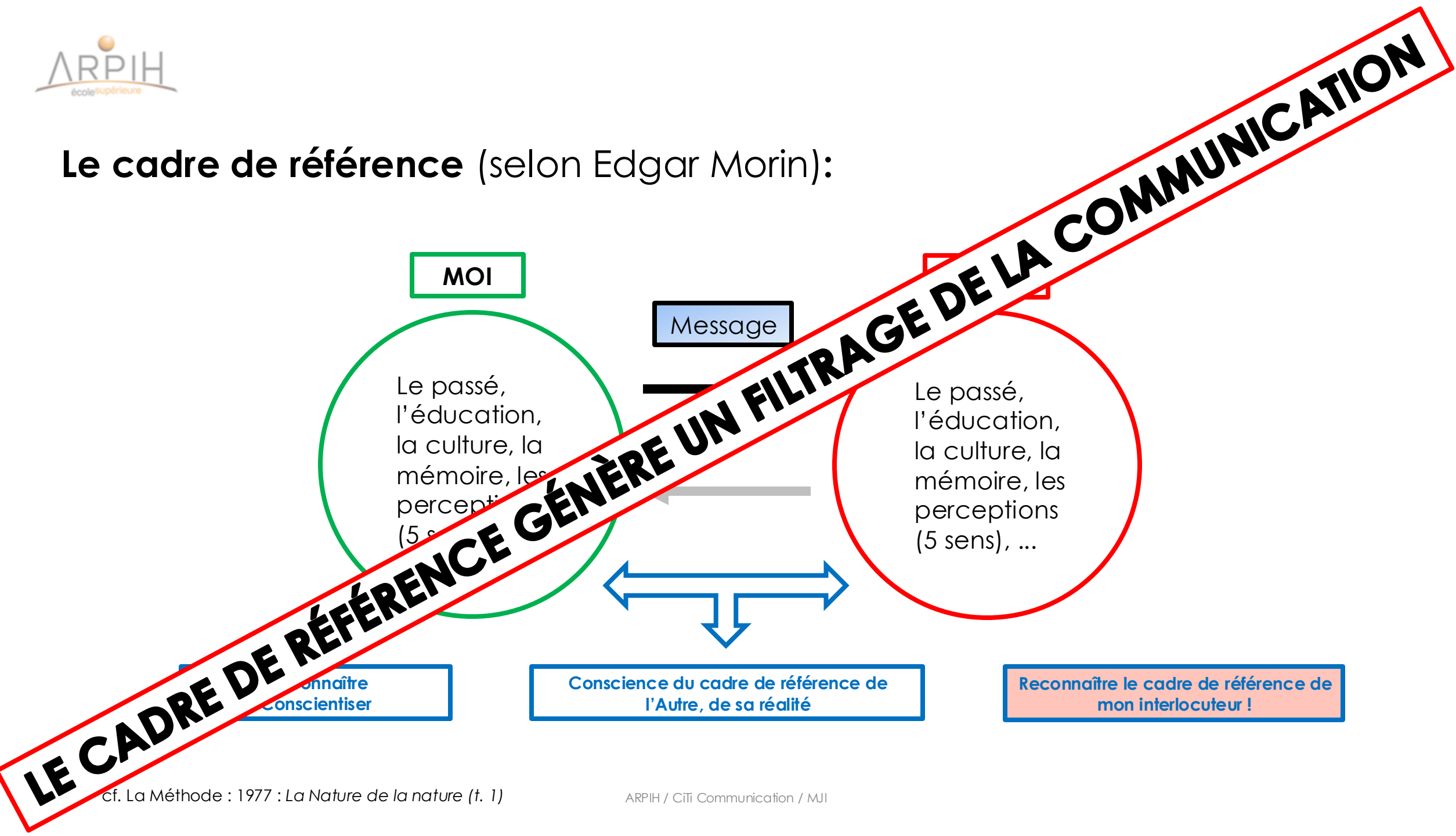
Le cadre de référence constitue l'ensemble des filtres à travers lesquels nous comprenons et interprétons le monde qui nous entoure.

Lorsque nous communiquons, notre cadre de référence nous sert de « décor », de toile de fond pour nous exprimer tout comme pour analyser et comprendre les messages que nous recevons.

Le cadre de référence (selon Edgar Morin):



Le cadre de référence (selon Edgar Morin):



Dans les différentes cultures ou dans un milieu social donné, les gens ont des rapports basés sur des règles et des normes correspondantes (cf. **socialisation**).

La culture et l'environnement social, ont donc une influence déterminante sur sa communication.

**Rester dans son cadre de référence
et ne pas en sortir, c'est le
« dialogue de sourds ».**

**Communiquer c'est bel et bien aller
vers l'autre !**



LA BASE DE LA COMMUNICATION : LE LANGAGE...

L'usage du langage comprend la capacité:

- ✓ de parler,
- ✓ d'écouter,
- ✓ de lire et
- ✓ d'écrire.

Cela exige un processus complexe de développement et d'apprentissage, qui dépend de divers facteurs.

Facteurs influençant la communication:

Facteurs mentaux	<ul style="list-style-type: none">• Intelligence• Don pour le langage• Humeur, état affectif• Aptitudes relationnelles
Facteurs socioculturels	<ul style="list-style-type: none">• Mode de vie et réseau social• Cultures langagières• Réseau relationnel• Normes et influences sociales
Facteurs biologiques	<ul style="list-style-type: none">• Développement et âge• Fonctions physiques et organes sensoriels : organes de la parole, centre du langage dans le cerveau
Facteurs environnementaux	<ul style="list-style-type: none">• Influences géographiques• Frontières linguistiques• Monde technique : systèmes de communication

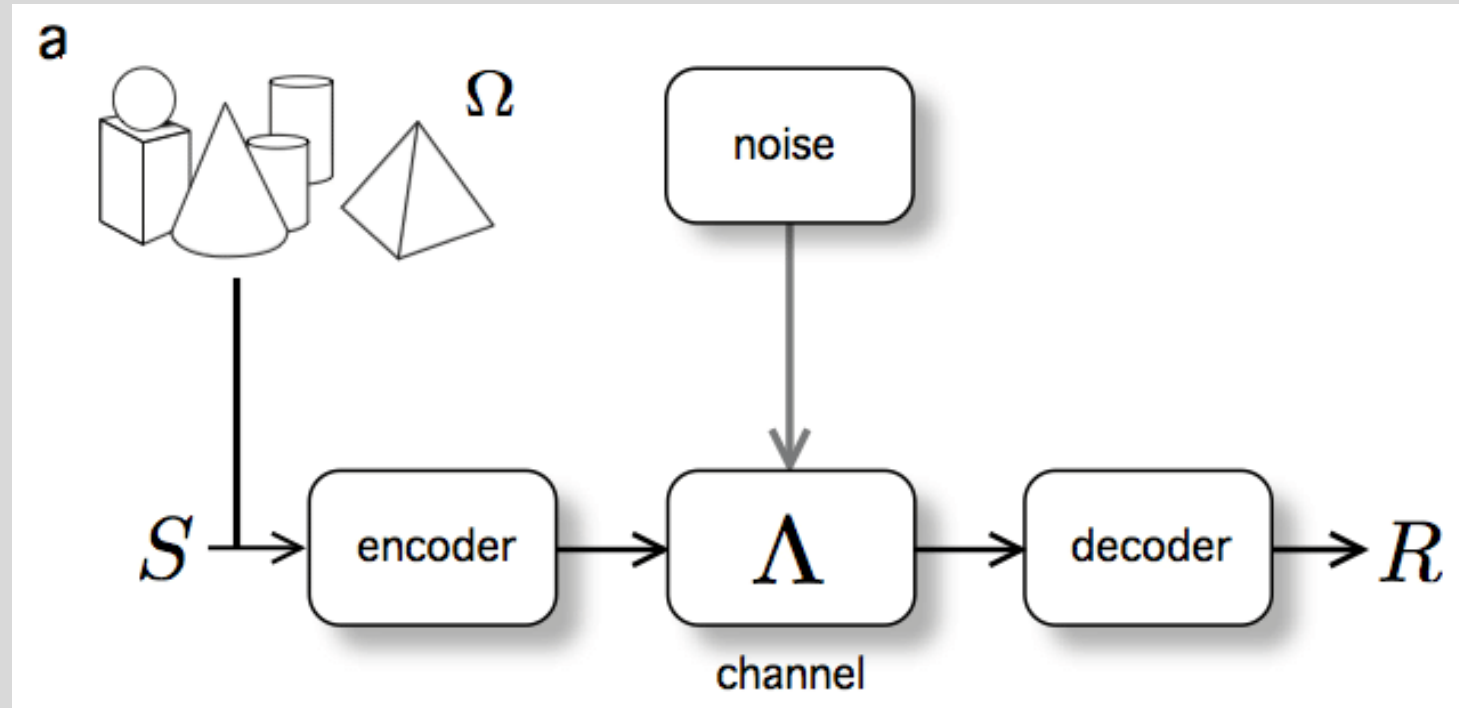
Petit travail de réflexion personnel N°2:

De quoi votre cadre de référence est-il composé ?

Quelle(s) influence(s) concrète(s) a-t-il dans votre rapport aux autres?

Identifiez-vous des facteurs étant susceptibles d'avoir eu une influence dans la situation que vous avez décrite dans l'exercice du document 1 ?

LE MODÈLE MATHÉMATIQUE DE LA COMMUNICATION

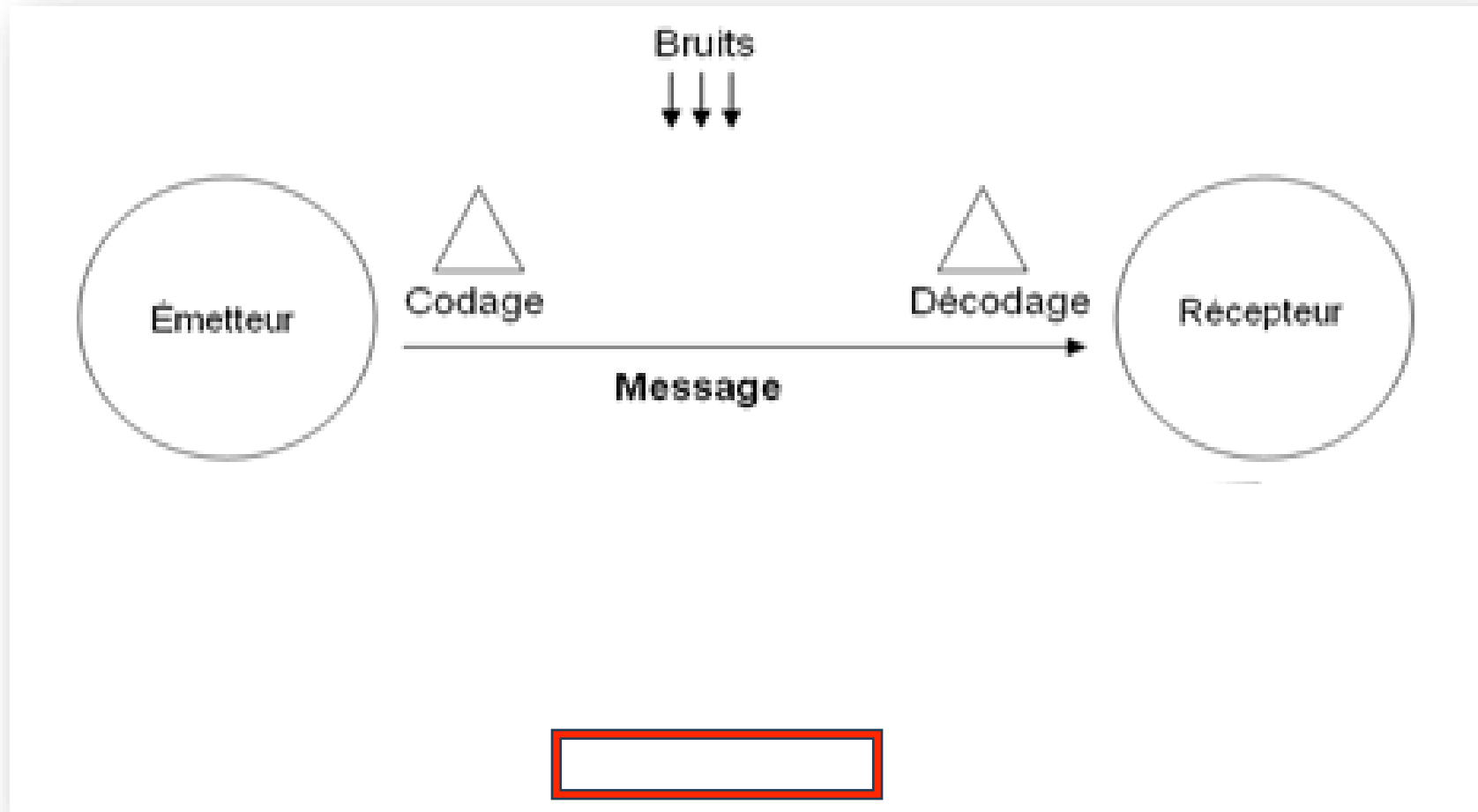


**La communication interpersonnelle n'a été
"théorisée" qu'au cours des deux derniers
siècles.**

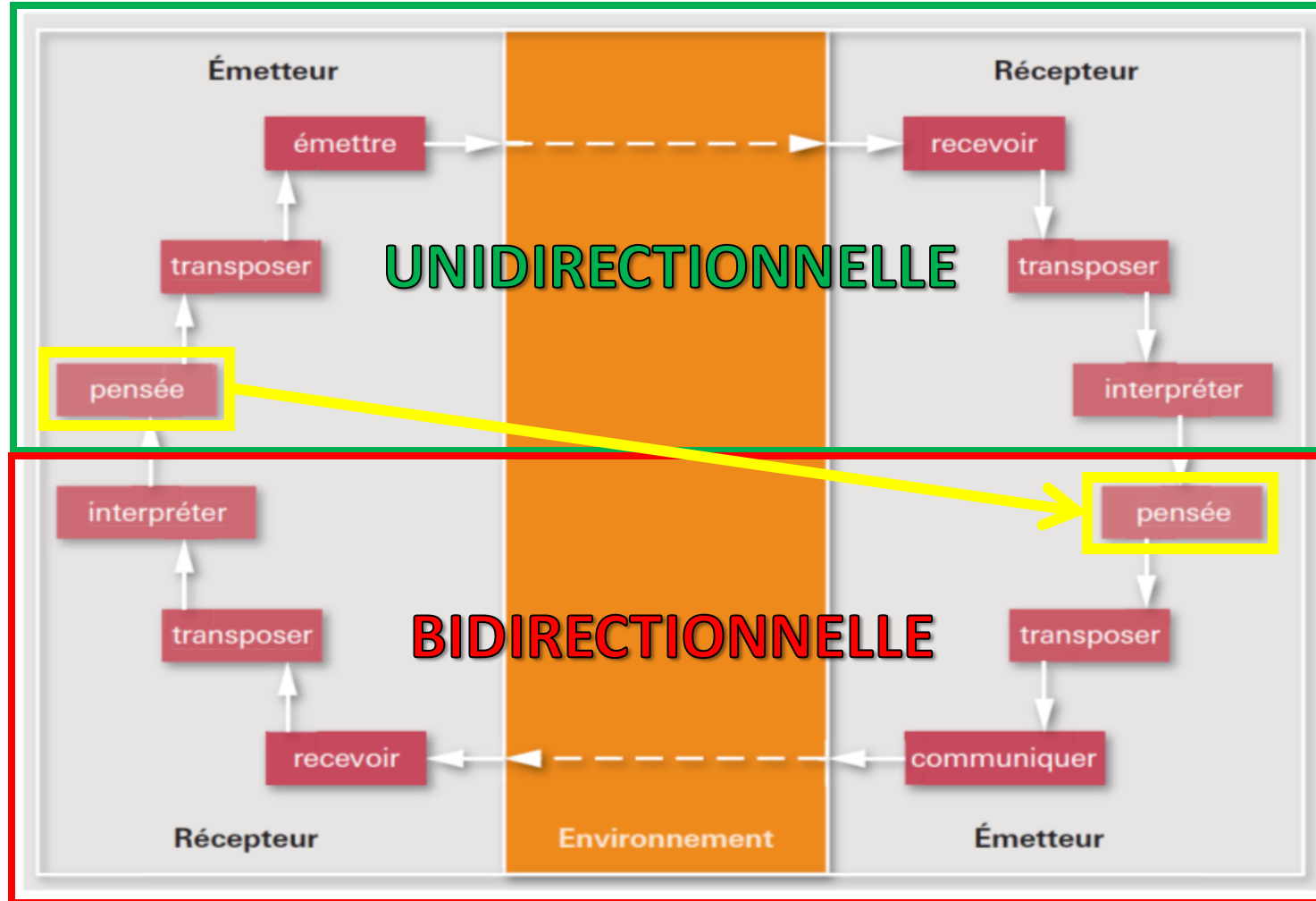
**Elle est fondée sur l'échange de personne à
personne, chacune étant à tour de rôle
l'émetteur et/ou le récepteur.**

MODÈLE TÉLÉGRAPHIQUE ou unidirectionnel:

Shannon et Weaver dans les années 1940 (évolution avec Riley & Riley, Harold Lasswell):



MODÈLE DE COMMUNICATION BIDIRECTIONNELLE:



Les perturbations possibles:

Une unité de communication peut être entravée par diverses perturbations:

- À l'émission,
- À la transmission,
- À la réception.

Les perturbations possibles:

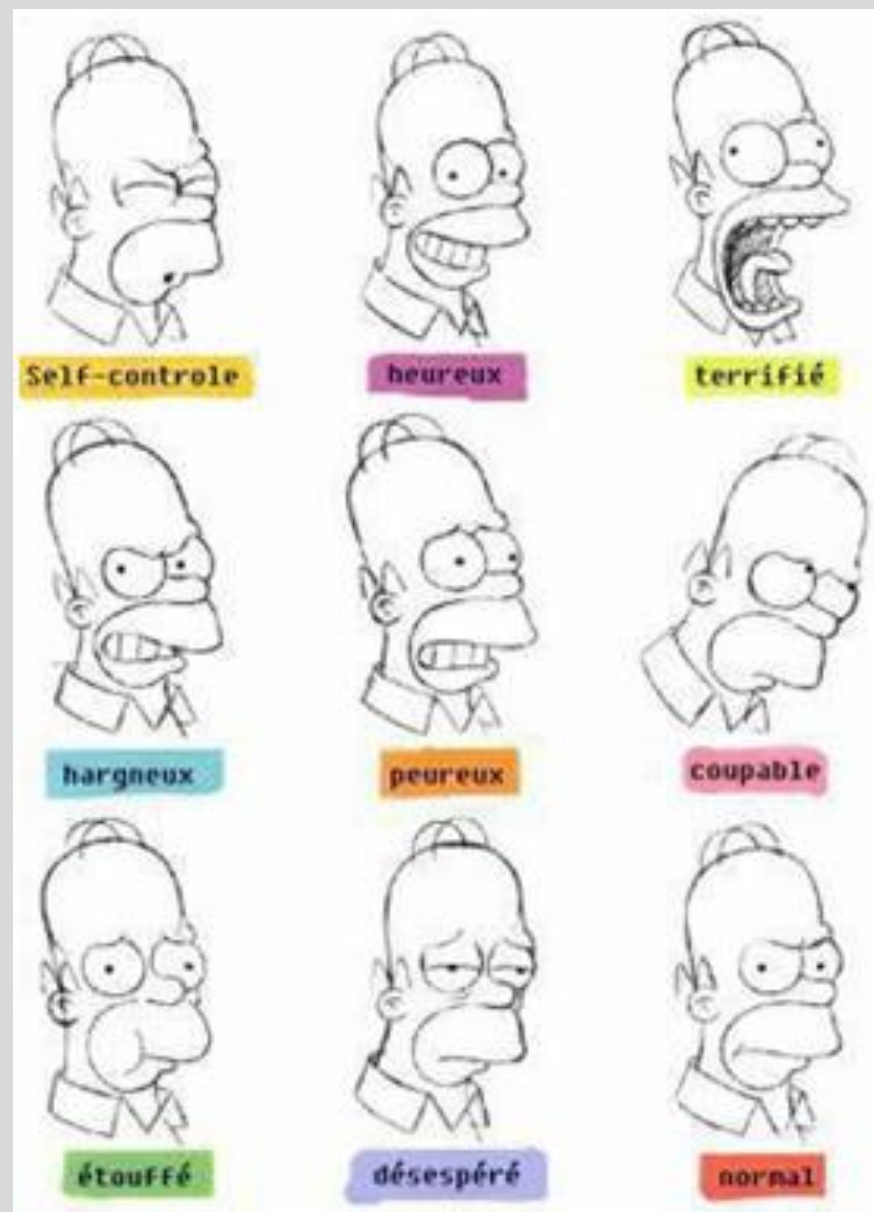
Une unité de communication peut être entravée par diverses perturbations:

- À l'émission (**pensée peu claire, mauvaise élocution...**),
- À la transmission (**bruits...**),
- À la réception (**filtre(s), voc. intrinsèque, interprétation...**).

**« Entre ce que je pense,
Ce que je veux dire,
Ce que je crois dire,
Ce que je dis,
Ce que vous avez envie d'entendre,
Ce que vous croyez entendre,
Ce que vous entendez,
Ce que vous avez envie de comprendre,
Ce que vous croyez comprendre,
Ce que vous comprenez,
Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer!
Mais essayons quand même... »**

Bernard Werber

LA COMMUNICATION VERBALE, PARAVERBALE ET NON VERBALE



Vidéo > LTM

Seule une petite partie de notre communication est composée de messages linguistiques = communication verbale.

NB: Le langage verbal peut être écrit ou oral. Il inclut également la langue des signes pour les personnes malentendantes (≠ Comm. Non Verbale) et le braille.

Lorsque nous parlons, nous transmettons toujours également des messages paraverbaux:

- le ton (intonation) de la voix,
- le volume de la voix,
- le rythme, la vitesse de l'élocution (coupures, saccades, etc.),
- les pauses (silences),
- les variations de la voix (haute, basse, etc.).

Ainsi que des messages non verbaux:

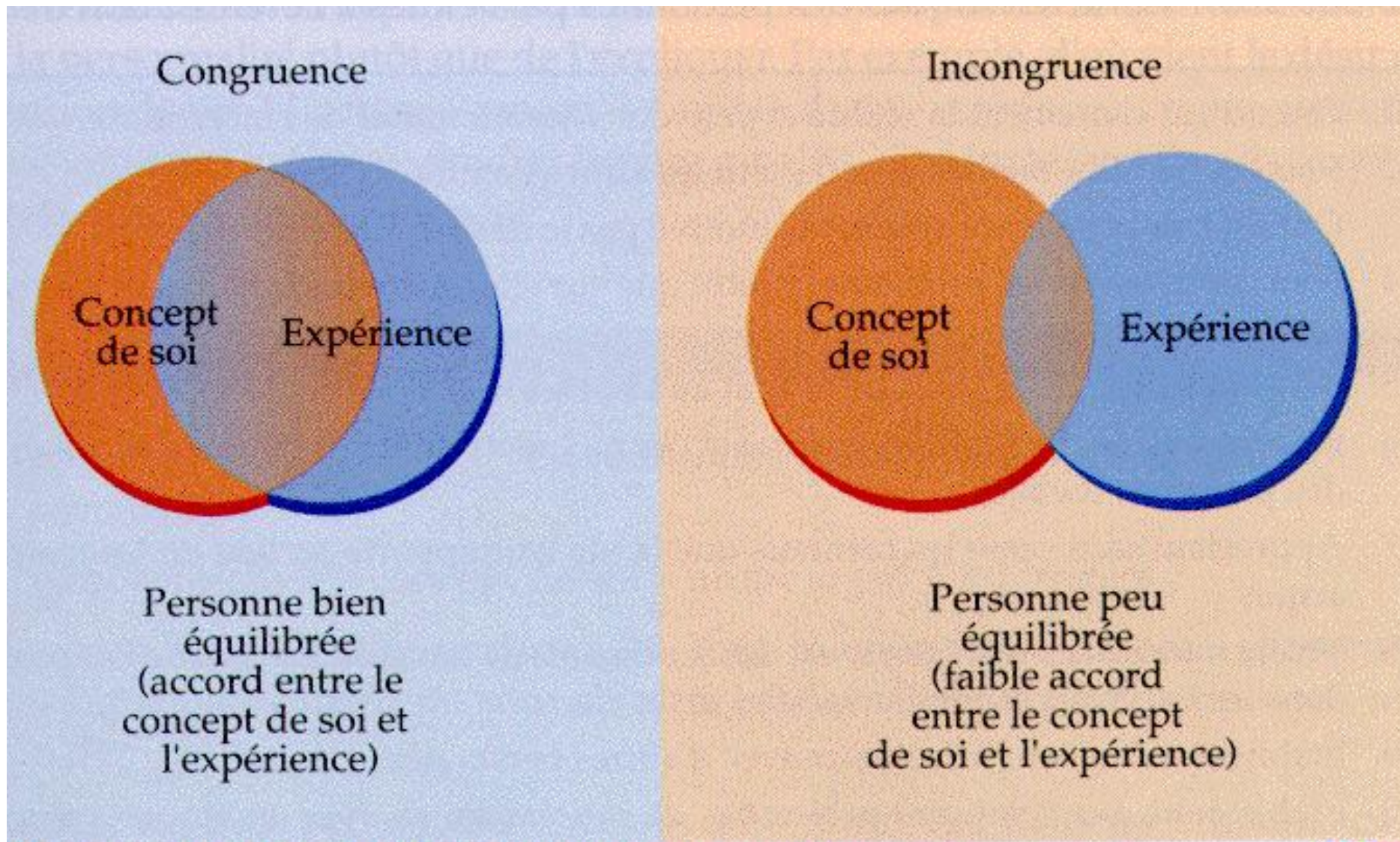
- Le toucher,
- Les gestes, les attitudes, les postures, et mouvements corporels,
- Les expressions faciales, mimiques, contact du regard,
- Le langage d'objet, l'apparence (les vêtements, les bijoux, ...),
- Les silences,
- Les rituels,
- Les odeurs,
- ...

Les signaux non verbaux peuvent troubler et être mal interprétés.

Il faut donc toujours voir la «communication d'ensemble», c'est-à-dire ce que dit une personne comment elle le dit et dans quelle situation.

Un message est particulièrement difficile à décoder lorsque les aspects paraverbaux ou non verbaux ne concordent pas avec ce qui est prononcé verbalement > congruence.

En conséquence, les séquences de communication sont toujours à mettre en lien avec leurs contextes!



La congruence indique une correspondance "exacte" entre l'expérience et la prise de conscience. En d'autres termes, la congruence est une "cohérence" de ce que nous vivons à l'extérieur de nous et ce que nous ressentons à l'intérieur de nous.

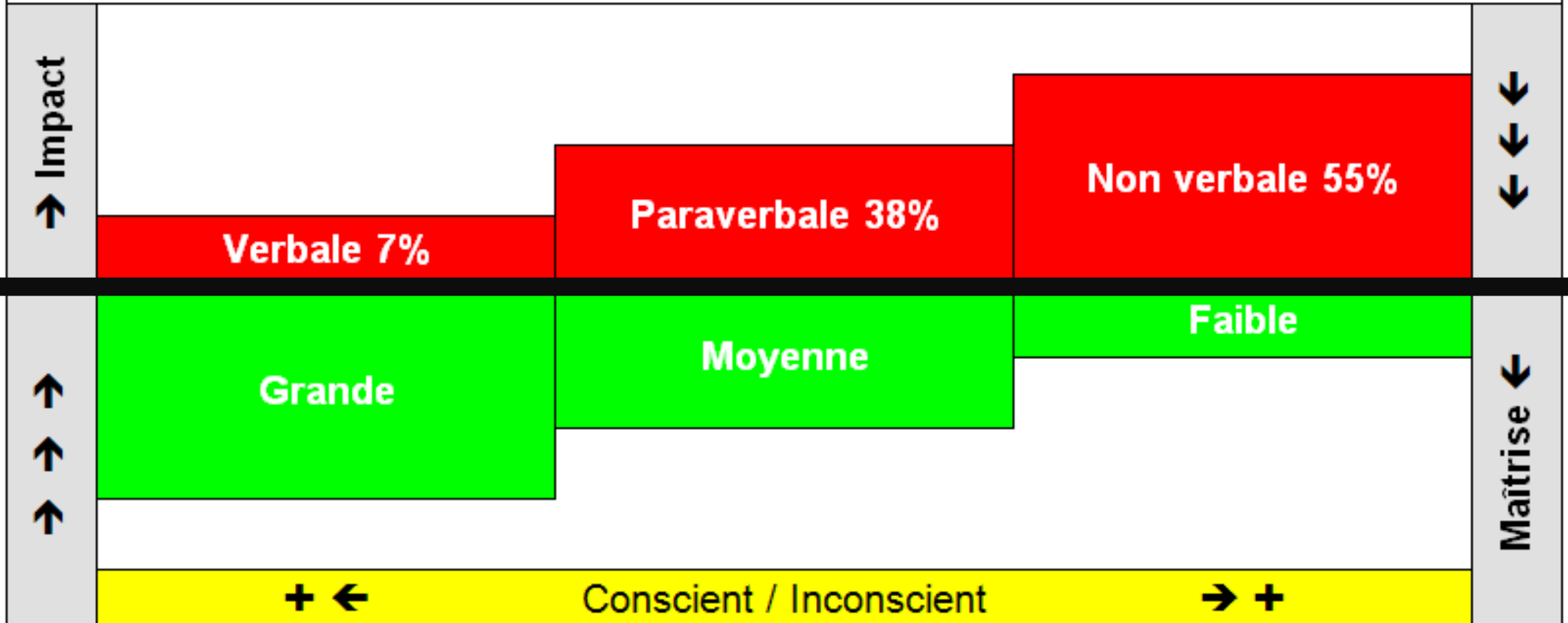
LA COMMUNICATION "COMPLÈTE"

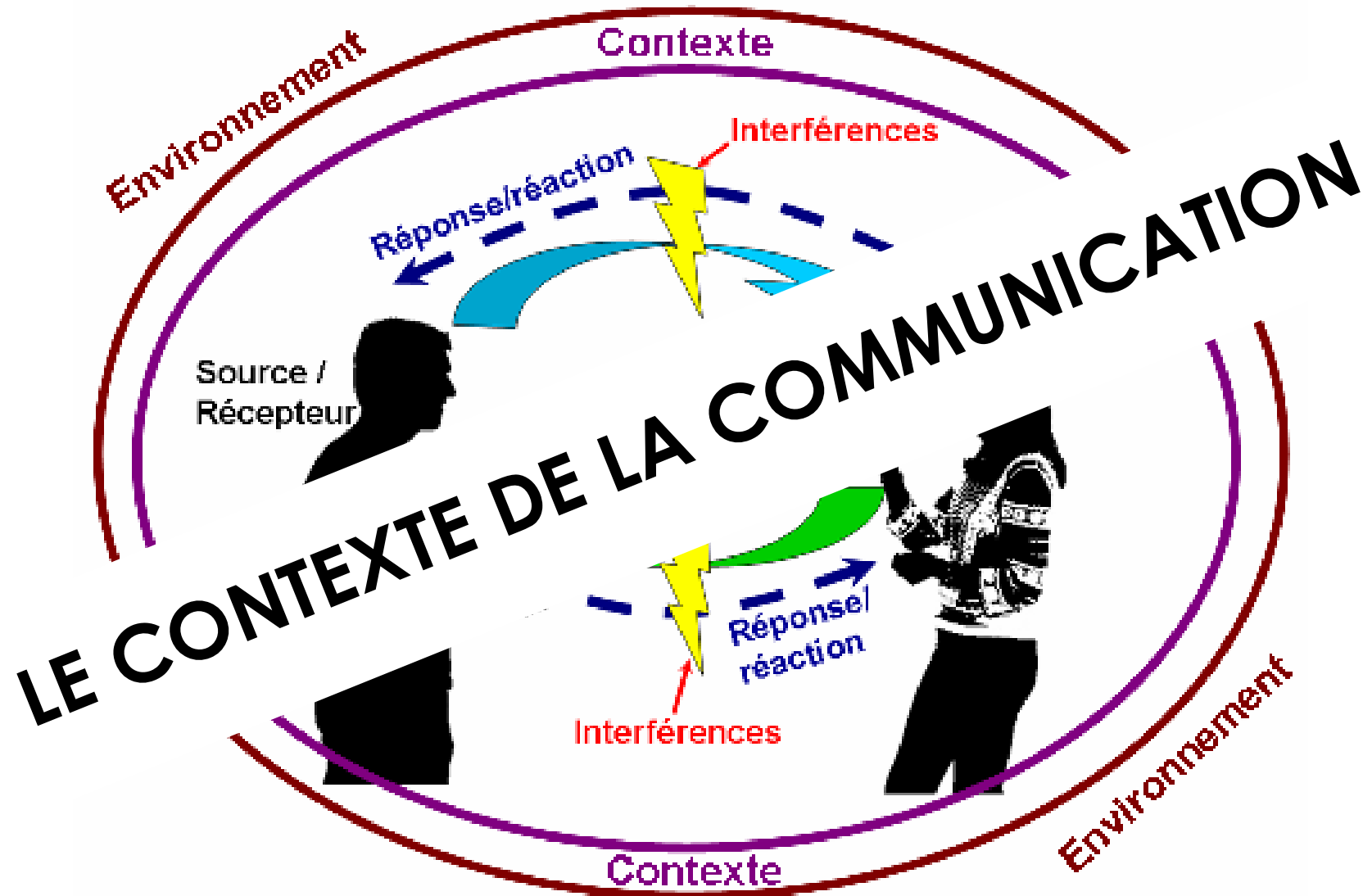


D'après Albert Mehrabian,
**pour parler efficacement et
significativement de nos
émotions**, ces 3 formes de
communication doivent
correspondre entre elles!



La communication verbale, paraverbale, non-verbale





Le temps :

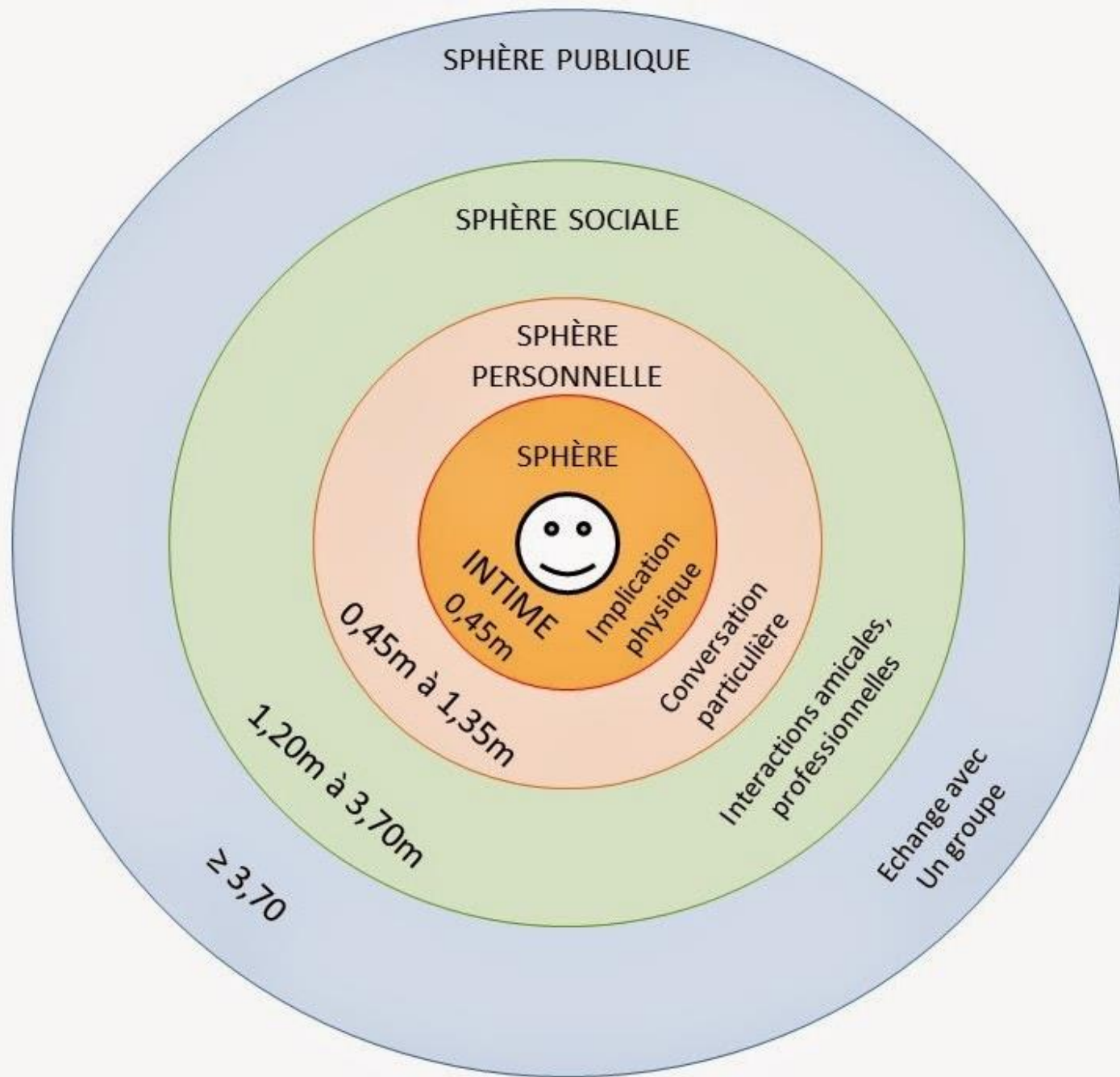
il est une forme de la communication.
En occident, il est jugé précieux...

L'espace :

l'espace dans lequel se déroule une communication nous affecte également. Cet espace est codifié. On connaît l'expression « garder ses distances ».

On distingue quatre zones de communication (proxémie) :

- zone intime (15 à 45 cm), ton de la confiance,
- zone personnelle (entre 45 et 1,20 m), relations amicales, voire professionnelles,
- zone sociale (1,20 à 3,50 m), pour les connaissances, marque la fonction de chacun,
- zone publique (> 3,50 m), interpeller quelqu'un, face à un public.



Cet espace et les objets qui s'y trouvent peuvent devenir le prolongement de notre corps physique.

L'aménagement d'une pièce, la disposition des tables influence, voire affecte, notre communication.

Il est impossible de ne pas avoir de communication non verbale.

C'est notre premier mode de communication des émotions, des sentiments et des valeurs!

**POUR QUE LA COMMUNICATION SOIT
REUSSIE, IL FAUT QU'IL Y AIT
COHERENCE
ENTRE LE MESSAGE VERBAL, PARAVERBAL
ET LE NON VERBAL !**

Quelques petites réflexions suite et fin:

Identifiez-vous encore d'autres facteurs ou causes ayant eu une influence dans la situation que vous avez décrite dans l'exercice du document 1?



VIDÉO

LES ÉMOTIONS



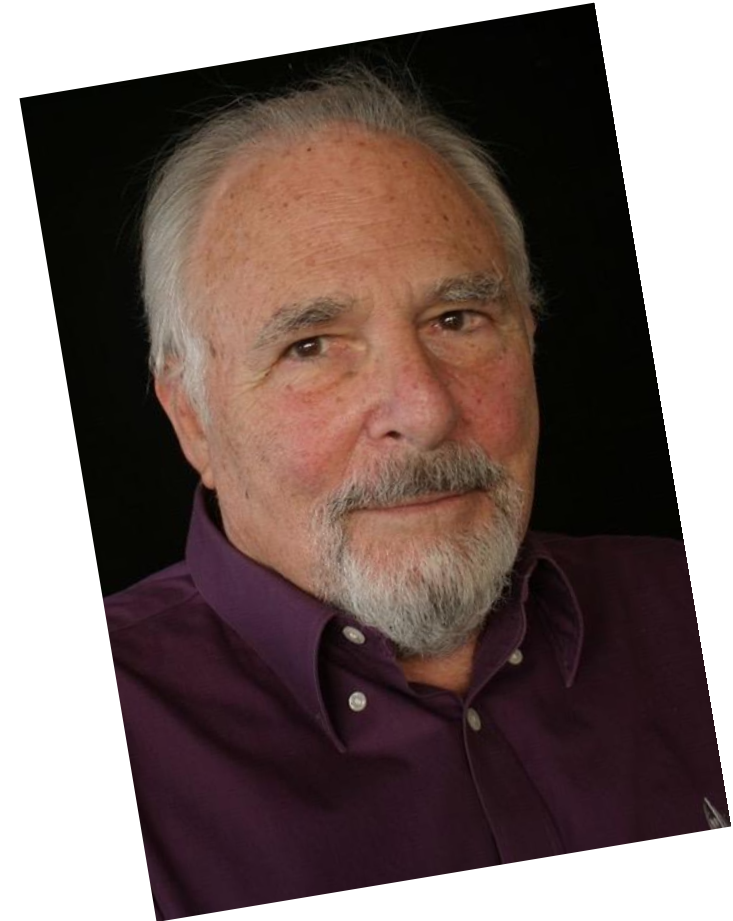
Définition :

Une émotion est une réponse intense de l'organisme qui se produit en réaction à un événement extérieur, une situation particulière (réelle ou imaginaire).

À ne pas confondre avec les sentiments et les sensations!

Paul Ekman :

En 1972, 1^{ère} liste des
6 émotions de base.



Les 6 grandes émotions, appelées les émotions de base :

LA COLÈRE



LA JOIE,



LA TRISTESSE



LA PEUR,



LE DÉGOÛT



LA SURPRISE.



Exercice :

Reconnaissez-vous les
émotions suivantes?





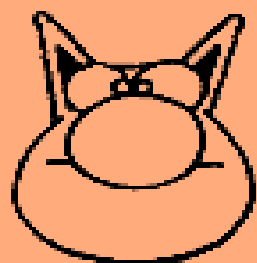




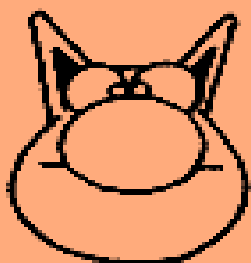




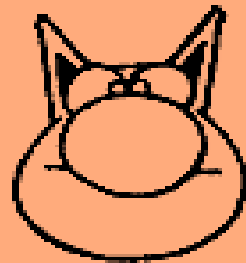
ÉTUDES D'EXPRESSIONS



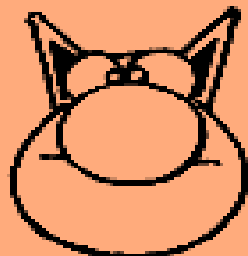
l'ennui



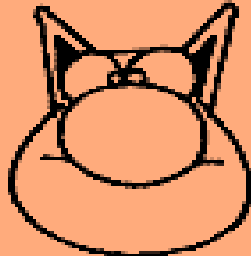
la quiétude



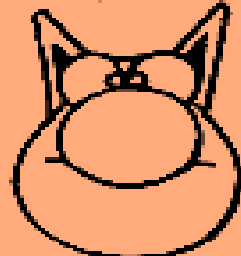
la franchise



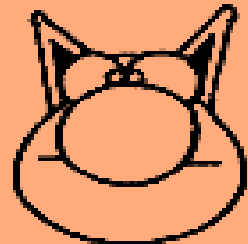
le désir



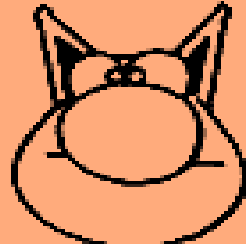
*la colère
contentement*



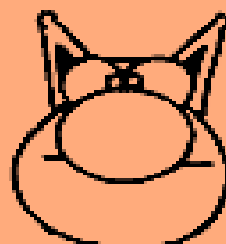
l'honnêteté



*la réflexion
intense*



le doute



la gourmandise

Quelle est l'utilité des émotions?

Elles ont une fonction biologique : déclencher une réaction spécifique d'adaptation et de maintenir l'intégrité de l'organisme.

Cette réaction, contrôlée par le système nerveux central, produit un changement brusque et temporaire de notre état intérieur habituel.

Le corps est mis en alarme et des manifestations physiques spécifiques se mettent en place.

À cette composante biologique s'ajoutent deux autres éléments :

- une composante cognitive et
- une composante comportementale.

Prenons l'exemple de la peur :

- Avant même que nous n'ayons véritablement conscience de ce qui se passe, le système nerveux a déjà enregistré la présence d'un danger et prépare le corps en conséquence.
- Il y a libération d'adrénaline, les cinq sens sont en éveil, l'attention est au maximum. Attentif et présent, nous sommes prêts à affronter le danger ou à fuir loin. La peur multiplie nos forces physiques et psychiques.

Définition des sentiments:

Un sentiment est un état affectif d'ordre psychologique.

C'est le passage à la pensée, à l'intellectualisation.

Le sentiment suppose une construction intellectuelle, une élaboration mentale.

Il persiste en dehors de toute stimulation et peut durer plus ou moins longtemps, voire toute une vie...

Les sentiments naissent de nos émotions.

Ils sont un prolongement de l'émotion ; ils sont parfois le résultat d'un mélange d'émotions (cf. Plutchik).

Par exemple :

L'inquiétude, l'anxiété, l'angoisse → peur

L'amour → joie

La déception → colère, peur, dégoût

La haine → colère

La honte → peur, joie, dégoût

L'envie → tristesse, colère

Les émotions et les sentiments sont universels ; presque chaque être humain peut les ressentir.

Cependant, ce qui déclenche nos émotions et nos sentiments dépend étroitement de notre cadre de référence, de notre personnalité, de notre âge (de même, notre façon de les reconnaître et de les exprimer).



Définitions des sensations :

Le terme se rapporte à la perception sensorielle.

Nos 5 sens nous renseignent en permanence sur le monde qui nous entoure, tout comme sur notre état intérieur (organes, fonctionnement interne).

L'ensemble des informations récoltées par nos sens sont interprétées et analysées par notre cerveau.

Cette analyse va générer des sensations conscientes, telles que la douleur, le froid, le chaud, la fatigue, la tension, etc.

LES ÉMOTIONS, SENTIMENTS, SENSATIONS EN LIEN AVEC LA COMMUNICATION?

Les émotions et sentiments, de par les changements biologiques qu'ils induisent dans notre corps, entravent bien souvent la communication.

Le non verbal et le paraverbal sont les modes de communication préférentiels de nos émotions et de nos sentiments!

Notre paraverbal et non verbal communiquent aux autres souvent bien mieux et bien plus rapidement que nos paroles ce que nous ressentons face à une situation.

L'ensemble des messages non verbaux que nous émettons sont souvent bien plus fiables que les messages verbaux pour rendre compte de nos états intérieurs

> pour autant qu'ils soient décodés correctement !

LES ÉMOTIONS ET LEURS BESOINS

Les Émotions
Joie
Tristesse
Peur
Colère
Surprise
Dégoût

et les besoins qu'elles expriment
de savourer, de perdurer.
d'être réconforté, d'être consolé.
d'être rassuré, sécurité.
de changement.
de compréhension.
de se préserver.

Il existe des outils pour encourager à verbaliser les émotions, mais peu abordent la question des besoins sous-jacents.

Prendre conscience de ses besoins permet d'apaiser l'émotion.

Utilisons la métaphore suivante :
quand le témoin de votre jauge d'essence s'allume sur votre tableau de bord, vous savez que vous avez besoin de trouver une pompe à essence et de faire le plein.

Se contenter de nommer
l'émotion reviendrait à dire :
« *Tiens, le témoin de mon réservoir
est allumé* » et continuer sa
route !

Exercice:

Dessinez sur une feuille A3:

- 3 montagnes, dont une plus grande que les 2 autres,
- Un soleil,
- Une forêt de 12 arbres,
- Un lac de 10 km².

L'Empathie



L'EMPATHIE :

« L'empathie est une capacité à reconstituer en soi, à la manière d'une simulation, sur un plan intellectuel comme sur un plan émotionnel, ce qui se déroule dans l'expérience d'autrui ».

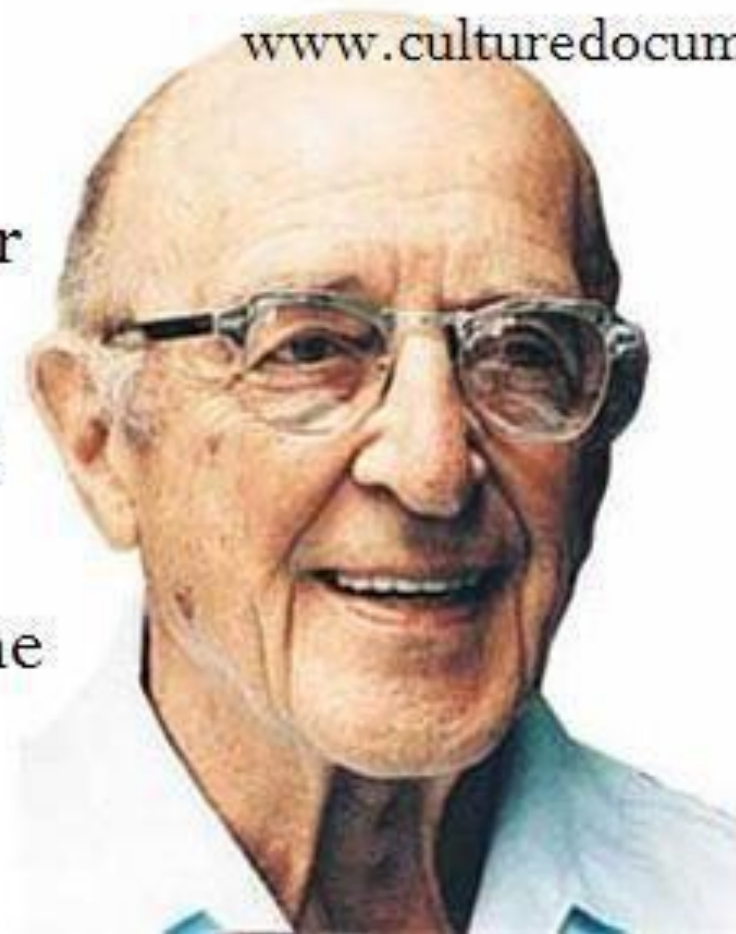
Georges Adamczewski, 2005

L'APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE



«Les seules
connaissances qui
puissent influencer
le comportement
d'un individu sont
celles qu'il
découvre lui-même
et qu'il
s'approprie.»

www.culturedocumentee.wordpress.com



Carl Rogers

L'Approche Centrée sur la Personne (ACP) a été développée par Carl Rogers (1902-1987) psychologue humaniste américain.

L'objectif est de favoriser la confiance en soi et l'estime de soi, d'encourager chacun à s'écouter et à respecter son ressenti et ses besoins.

Selon l'ACP, l'individu possède en lui-même des ressources considérables pour se comprendre et évoluer pour peu qu'il bénéficie d'un contexte favorable.

Il existe en chaque personne un mouvement en profondeur qui le pousse vers le développement de ses potentialités et vers son accomplissement :
c'est la tendance actualisante.

L'accent est mis sur la qualité de la relation, la mise en place d'un climat sécurisant, empreint de respect et de confiance.

Carl Rogers met en avant 3 dimensions essentielles qui vont favoriser le processus, **il s'agit d'attitudes facilitatrices** :

✓ **L'empathie** (> écoute empathique) :

- c'est chercher à entrer dans l'univers de l'autre tout en restant soi-même, à se décentrer pour sentir ce que vit l'autre. Essayer de voir le monde au travers des yeux de l'autre, ce qu'il exprime comme émotions et comme sentiments.

✓ **La congruence** (> authenticité) :

- le fait d'être vrai, de ne pas se cacher derrière un rôle, une façade, un "masque de professionnel" et d'exprimer à l'autre son ressenti.

✓ **Le non-jugement** (> considération positive) :

- l'acceptation inconditionnelle de la personne telle quelle est ici et maintenant, le respect de sa différence et de ses valeurs personnelles.

L'ÉCOUTE EMPATHIQUE OU ÉCOUTE BIENVEILLANTE



Cette écoute se caractérise par la manifestation d'un respect et une confiance chaleureuse envers l'interlocuteur, pour qu'il baisse ses défenses et s'exprime librement.

Pour Rogers, les contenus émotionnels d'une situation sont plus importants que les contenus intellectuels. C'est du côté du « cœur » et non de la « raison » qu'il faut porter son attention.

Selon Rogers, quelle que soit la technique que l'on utilise, elle ne sert à rien si « l'écoutant » ne met pas en place une attitude mêlée d'authenticité et de compréhension, sans chercher à interpréter et/ou juger.



PSY'KOZ

• LA CHAINE SUISSE DE PSYCHOLOGIE



Vidéo sur *L'Approche Humaniste*

LA MÉTHODE GORDON



La méthode Gordon a été mise au point par le docteur **Thomas Gordon**, aux États-Unis, dans les années 1950.

Cette approche se retrouve dans la démarche de l'approche humaniste,

et il est pionnier dans la conceptualisation de la résolution des conflits par l'instauration d'une relation « gagnant/gagnant ».



La méthode est basée sur un postulat simple : celui de la satisfaction mutuelle des besoins.

En effet, si j'ai un problème que je ne peux pas exprimer, ou si l'autre a un problème non exprimé, ou que je ne l'écoute pas, nous ne pourrions pas avoir une vraie communication.

De provoquer la confrontation des besoins. Les besoins peuvent être d'ordre factuel ou d'ordre émotionnel.

Cette méthode cherche à éviter les **messages à risques** qui sont de douze types:

ordre, menace, morale, sermon, conseil, critique, flatterie, apaisement, analyse, jugement, ironie et remettre en question.

Les 2 outils que sont **l'écoute active**, et **le message en « je »** de Gordon, sont nés de la pratique de l'entretien psychothérapeutique et sont basés sur les travaux de Carl Rogers.

L'ÉCOUTE ACTIVE



L'aspect important de cette méthode est la prise de conscience que l'instauration d'un **climat de confiance** et de **compréhension** est essentiel pour l'individu en proie à des difficultés.

Écouter - **de manière active** - signifie qu'on se rend disponible pendant un certain temps à l'autre, qu'on axe son attention et son intérêt sur lui.

Cela signifie que l'on se sensibilise à l'univers de l'autre et qu'on l'accepte tel qu'il est.

**L'ÉCOUTE ACTIVE, signifie aussi
de garder le silence !**

L'écoute active signifie:

- ✓ Faire preuve d'empathie,
- ✓ se rendre disponible,
- ✓ s'impliquer en pensée et par son attitude,
- ✓ témoigner de l'attention et intérêt pour ce que vit l'autre.

Peux-tu simplement m'écouter?

Les techniques verbales de l'écoute active:

➤ **Reformuler**

➤ **Verbaliser** (par ex. des hypothèses sur ce que l'autre vit intérieurement),

➤ **Faire préciser, questionner et**

➤ **Résumer.**

Souvent, on ne veut pas se contenter d'écouter.

On veut agir, consoler, chercher une solution,
donner un conseil.

Ce n'est pas forcément faux, mais souvent
prématuré et cela empêche une compréhension
approfondie de l'autre,

de sa personne **ET** de son problème.

Si nous ne sommes pas dans de bonnes conditions d'écoute, mieux vaut le dire à l'autre que de feindre une fausse disponibilité.

UN BON NON VAUT MIEUX QU'UN MAUVAIS OUI !

En résumé :



Écouter est une attitude active :

- ✓ accueillir les paroles de l'autre,
- ✓ donner un temps de disponibilité,
- ✓ s'exposer à la parole de l'autre au risque de se laisser surprendre,
- ✓ être attentif au message et
- ✓ également à l'état émotionnel de la personne...

Les obstacles à l'écoute sont souvent que :

- × Nous préparons ce que nous allons répondre pendant que l'autre parle,
- × Nous pensons à autre chose,
- × Nous sommes touchés par ce qui a été dit et nous sommes occupés avec notre résonance.

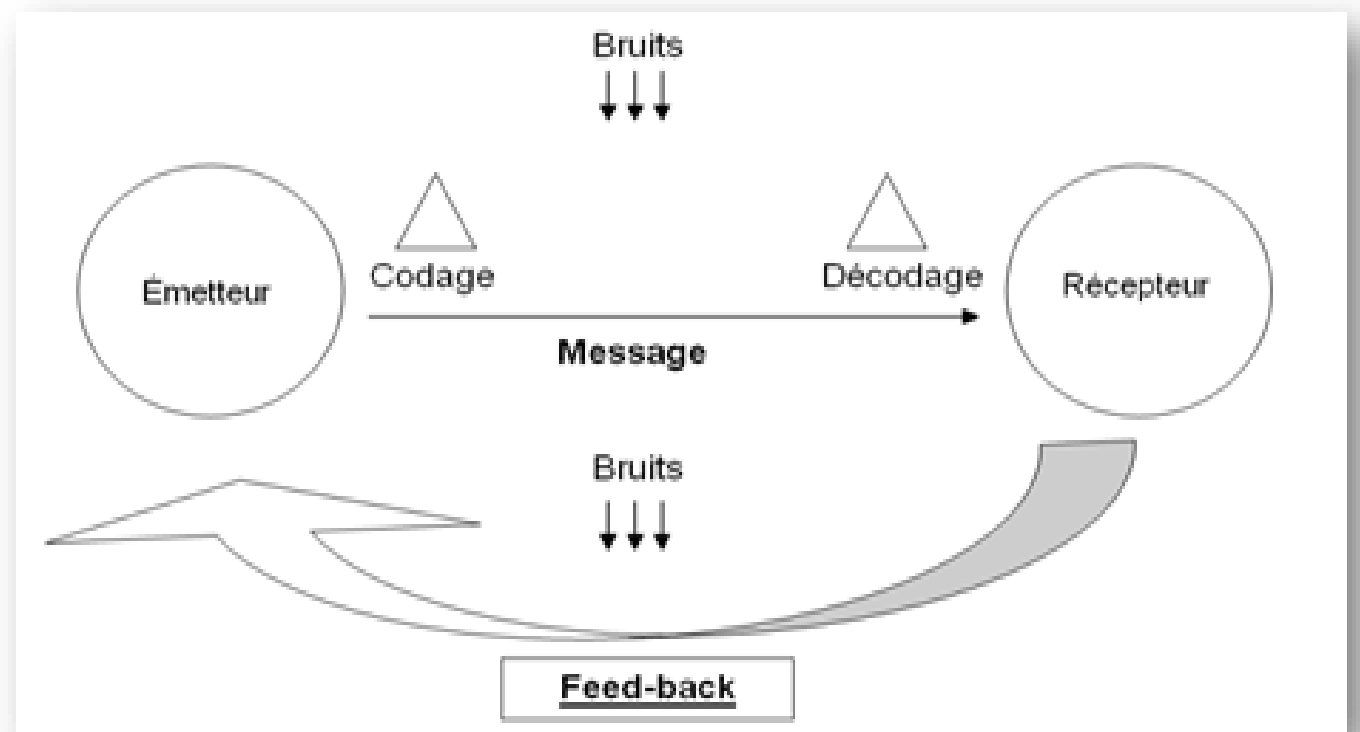
Bref... quand nous écoutons, nous traduisons directement dans notre propre cadre de référence.

**Écoute
Empathique**

VS

**Écoute
Active**

LE FEED-BACK



Un pas essentiel vers une meilleure communication consiste à appliquer “systématiquement” le retour d'information.

Seule la vérification d'une bonne compréhension du message initial clarifie les choses!

Un **feed-back** est un retour d'information, une réaction au message de l'autre. On indique à une personne comment son message est perçu, compris et ressenti.

Le feed-back peut porter sur des aspects relationnels, émotionnels, mais aussi sur des contenus factuels.

Le feed-back (appelé également la *boucle de rétroaction*) **permettant ainsi à l'émetteur de connaître l'efficacité de son message.**

Il existe 4 niveaux possibles dans le Feed-Back:

1. Réaction (non verbale, émotionnelle,...),
2. Le retour d'information (réponses, reformulation, suite du dialogue,...),
3. Le questionnement (...),
4. Le FB comme une forme d'évaluation (formative,...).

LE FEED-BACK & LA REFORMULATION



La reformulation, c'est répéter avec nos propres mots ce que vient de dire notre interlocuteur.

Plus exactement ce que nous pensons avoir compris de ses paroles (réduire tant que possible la subjectivité).

C'est entendre et reconnaître les sentiments et besoins de l'autre et les lui reformuler.

Elle permet de montrer à l'autre qu'on l'écoute, vérifier que l'on a bien compris ce que la personne voulait nous dire.

C'est lui permettre de spécifier ou clarifier ce qu'il a voulu dire.

Cela nécessite d'être **présent et disponible** et également de recevoir les paroles de l'autre sans les interpréter ou les juger.

Il ne s'agit pas de tout répéter, mais selon les circonstances de choisir ce que nous pensons être utile de refléter! Elle s'applique:

- lorsqu'il y a risque de malentendus,
- lorsqu'il y a doute sur la signification du message,
- lorsque le ton monte et qu'il y a risque d'escalade,
- lorsque nous sommes dans un processus de négociation,
- lorsque quelqu'un a besoin de se confier,
- ...

L'ÉCOUTE ACTIVE SERA APPROFONDI AU COURS *ENJEUX RELATIONNELS*

LE MESSAGE EN "JE"



Nous avons tendance à utiliser le «**message-Tu**» ou le «**message-Vous**» dans nos interactions avec les autres.

On dit que le TU, TUE!

L'outil que représente le message "**JE**" permet à chacun des protagonistes (émetteur et récepteur) de s'attribuer ses propres émotions et ressentis.

Il permet également de ne plus faire porter à l'autre la seule responsabilité d'un problème.

Certaines formulations peuvent être très mal ressenties et envenimer la situation.

Exemples :

« Vous ne devez pas faire comme cela ! »,

« Tu dois savoir que... »,

Le message en "JE" est un message qui exprime ce que je ressens face à un événement ou à une autre personne.

Ce ressenti, étant par définition individuel (donc subjectif), il se traduit obligatoirement par la première personne du singulier, donc en « **JE** ».

La “construction” d’un message en « JE »:

Je nomme le comportement de l’autre (mon interlocuteur) qui me dérange par une observation objective (les faits concrets)

et

J’exprime mon ressenti!

1. Les faits

+

2. en disant en quoi cela nous pose
problème



«Quand tu fais ceci, je ressens cela.»

Exercices en binômes :

Reformulez les phrases suivantes en des messages en « JE » :

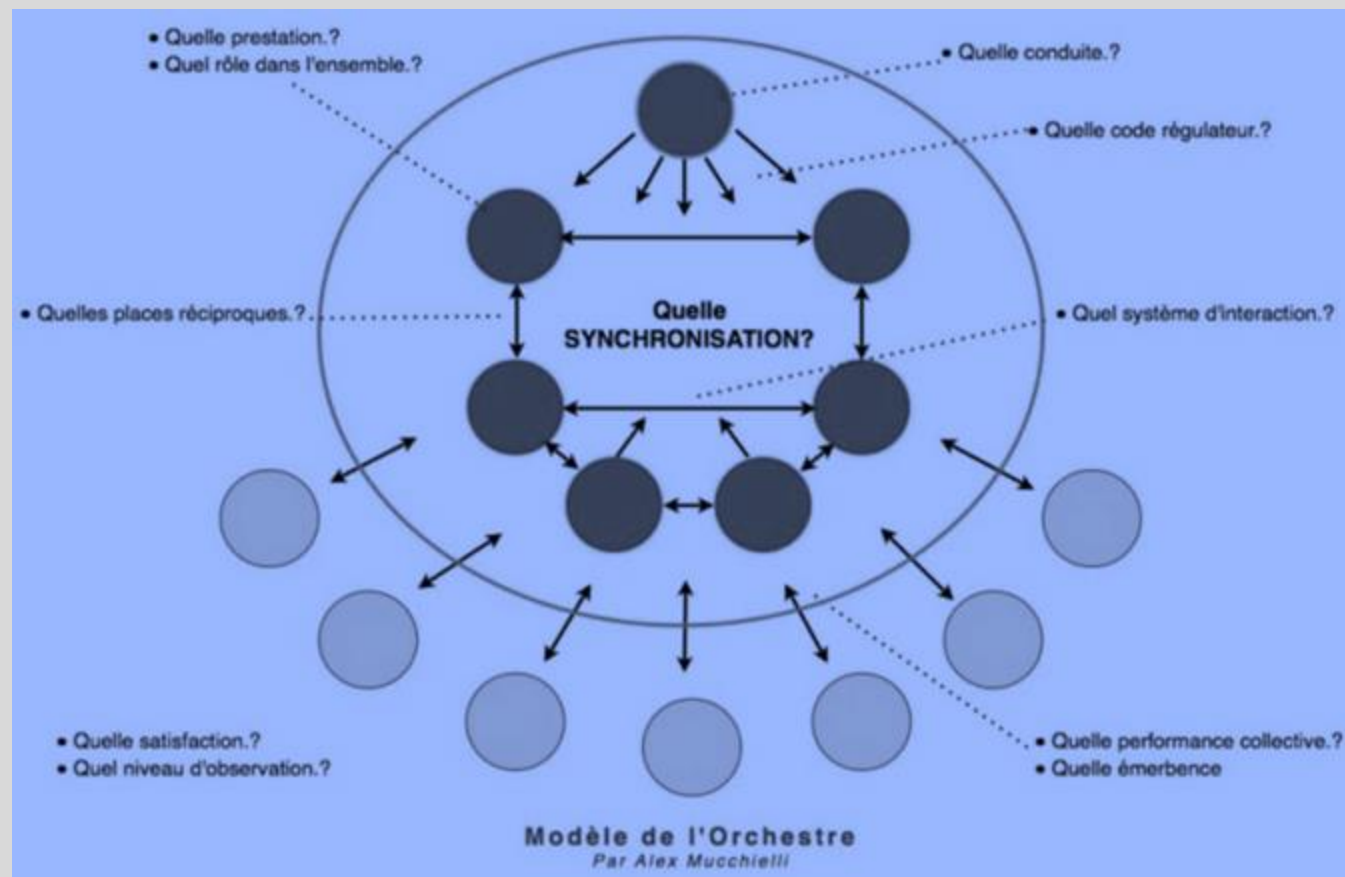
- *Tu m'énerves !*
- *Tu roules comme un sauvage!*
- *Tu m'abandonnes!*
- *J'estime que tu ne travailles pas assez pour ta formation.*
- *Je trouve que tu es désagréable aujourd'hui.*
- Un des spectateurs, assis derrière vous au cinéma, n'arrête pas de discuter avec sa voisine et ceci vous dérange.

Phrase « **déclaration action + ressenti** »

NB: La Communication Non-Violente (CNV de Marshall Rosenberg) est une évolution du Message en «Je»

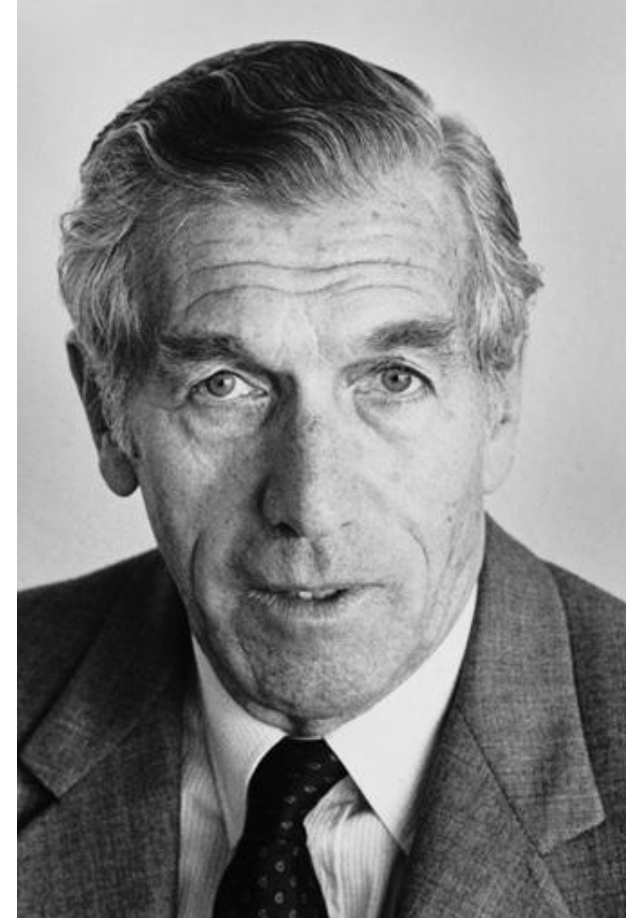
> Processus OSBD

LE MODÈLE SYSTÉMIQUE DE LA COMMUNICATION



LE MODÈLE SYSTÉMIQUE de «l'école» de Palo Alto:

Paul Watzlawick (1921-2007) a développé une théorie de la communication qui s'appuie sur des idées fondamentales, 5 principes, appelés axiomes (proposition évidente, dont la vérité est reconnue sans démonstration).



Axiome 1:

On ne peut pas ne pas communiquer,

OU

il est impossible de ne pas communiquer, tout est communication.

Axiome 2:

Toute communication présente 2 aspects, le contenu et la relation, tel que le 2^{ème} englobe le 1^{er} (et est par la suite une métacommunication),

OU

l'aspect relation définit l'aspect contenu de la communication.

Axiome 3:

**La nature d'une relation dépend de la ponctuation
des séquences de communication entre les
partenaires**

OU

toute action est toujours aussi une réaction.

Axiome 4:

Les êtres humains usent de 2 modes de communication: numérique et analogique

OU

toute communication est à la fois une question de terme (V) et d'expression (PV & NV).

Axiome 5:

**Tout échange de communication humaine est
symétrique ou complémentaire,**

OU

la communication se fonde sur l'égalité ou la
différence.

LA MÉTACOMMUNICATION



C'est Gregory Bateson (> Palo Alto), anthropologue, psychologue américain (double bind), qui a le premier approfondi cette notion de **métacommunication**.



C'est en observant des loutres jouer que Bateson découvre que celles-ci pouvaient distinguer un combat véritable d'un simulacre de combat.

Autrement dit, les loutres parvenaient à se transmettre le métamessage: «*Ceci est un jeu!*».

Métacommuniquer, c'est communiquer à propos de la communication.

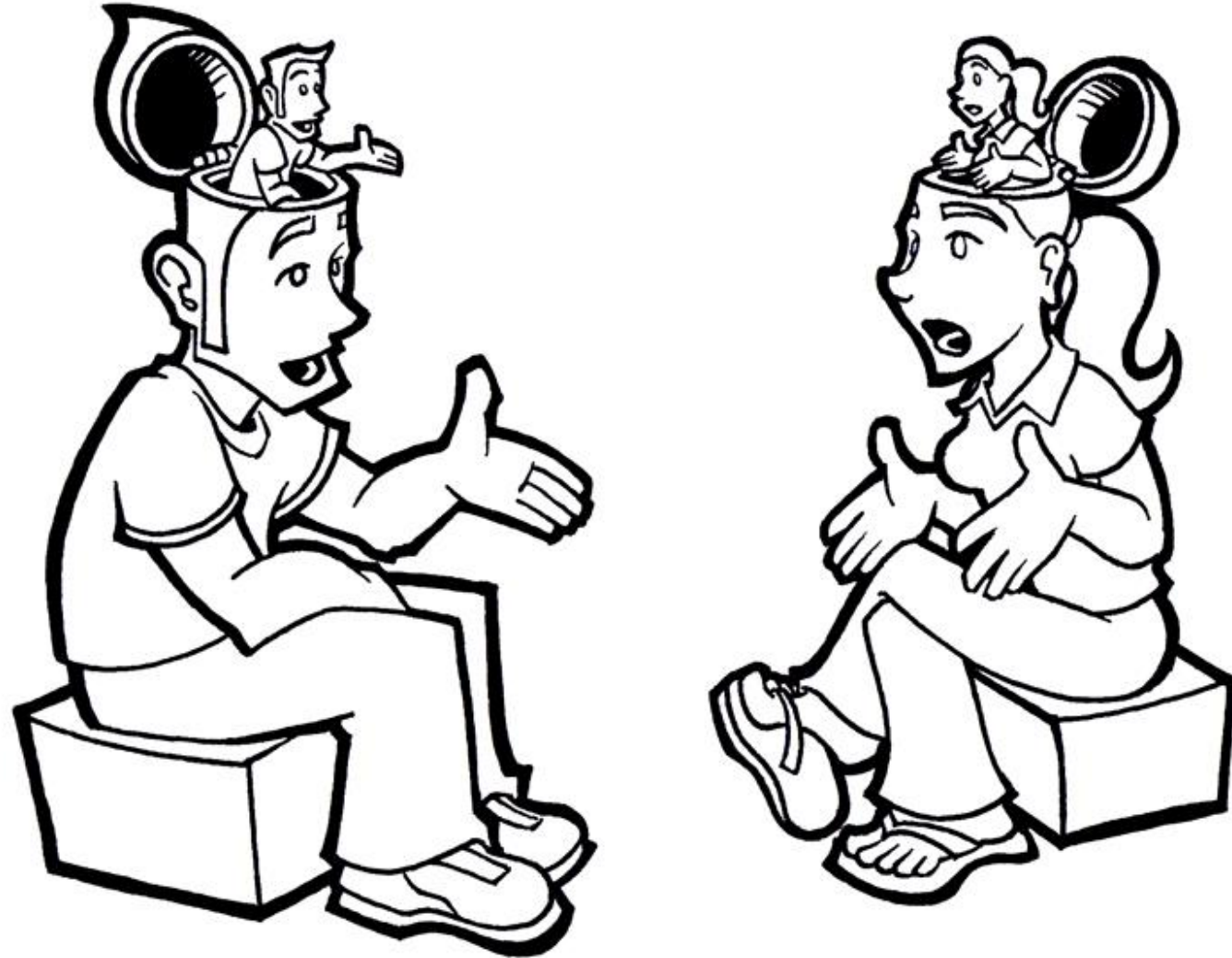
«Méta» du grec qui signifie «au-dessus de».

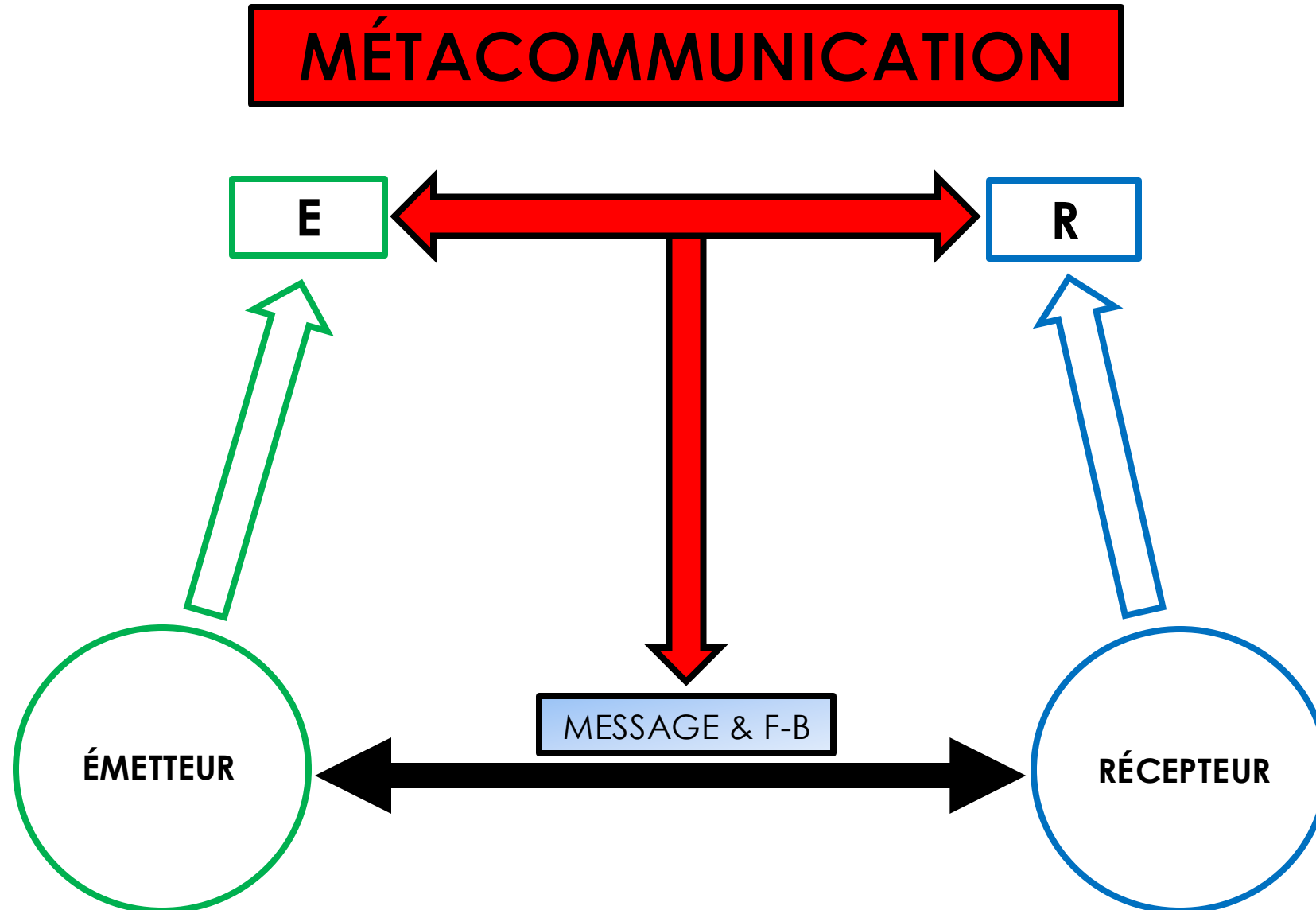
Métacommuniquer c'est donc se placer «au-dessus» de l'échange en cours.

Cela revient à faire une pause dans cet échange pour communiquer à propos de son contenu, de son évolution, de ses qualités, de ses obstacles ou de ses manques, de sa relation avec son interlocuteur.

Cela revient à faire une pause dans cet échange pour communiquer à propos de son **contenu**, de son **évolution**, de ses **qualités**, de ses **obstacles** ou de ses **manques**, de **sa relation avec son interlocuteur**.

La métacommunication peut donc concerner le contenu de l'échange ou la relation elle-même.





Métacommuniquer comme outil revient donc à prendre du recul par rapport au contenu de l'échange.

Cela permet de modifier la perception que l'on a d'un sujet ou d'une relation.

Il faut donc distinguer la
métacommunication comme:

Un processus et
Un outil d'intervention.

Comme processus, cela signifie que nous ne pouvons pas ne pas métacommuniquer dans le sens où nous transmettons constamment des “métamessages”, positifs ou négatifs, à nos interlocuteurs à travers nos expressions verbales et non verbales.

Comme outil d'intervention, la métacommunication permet de réguler et de fluidifier les échanges en permettant une véritable prise de recul, source de compréhension et d'évolution.



Petit Feed-back de la journée



Merci pour



votre attention

Bibliographie sélective

« *Mieux communiquer ça vous dit ?* », Yves-Alexandre Thalmann; Edit. de l'Hèbe, 2002

« *A Mathematical Theory of Communication* », Bell System Technical Journal, Claude E. Shannon

« *La nouvelle communication* » Bateson et co, Edit. Seuil coll Point 1967

« *Le monde des émotions* », sous la direction de David Sander, Edit. Belin 2015

« *Psychologie de la communication* », Alex Mucchielli, Presses Universitaires de France, 1995

« *Théorie systémique des communications* », Alex Mucchielli, Armand Collin 2003

Sites internet :

<http://e-books.careum.ch/#library>

http://www.passeportsante.net/fr/Therapies/Guide/Fiche.aspx?doc=communication_non_violente_th

http://carrefour-education.qc.ca/guides_thematiques/les_conflits_comment_les_resolver_une_fois_pour_toutes

<http://fr.slideshare.net/Hecquard/besoins-et-motivation-44473610>

<https://www.slideshare.net/colombel/communication-la-communication-interpersonnelle>

<https://www.intuitive-process.com/quest-ce-que-la-communication-interpersonnelle/>

<http://www.communicationorale.com/>