

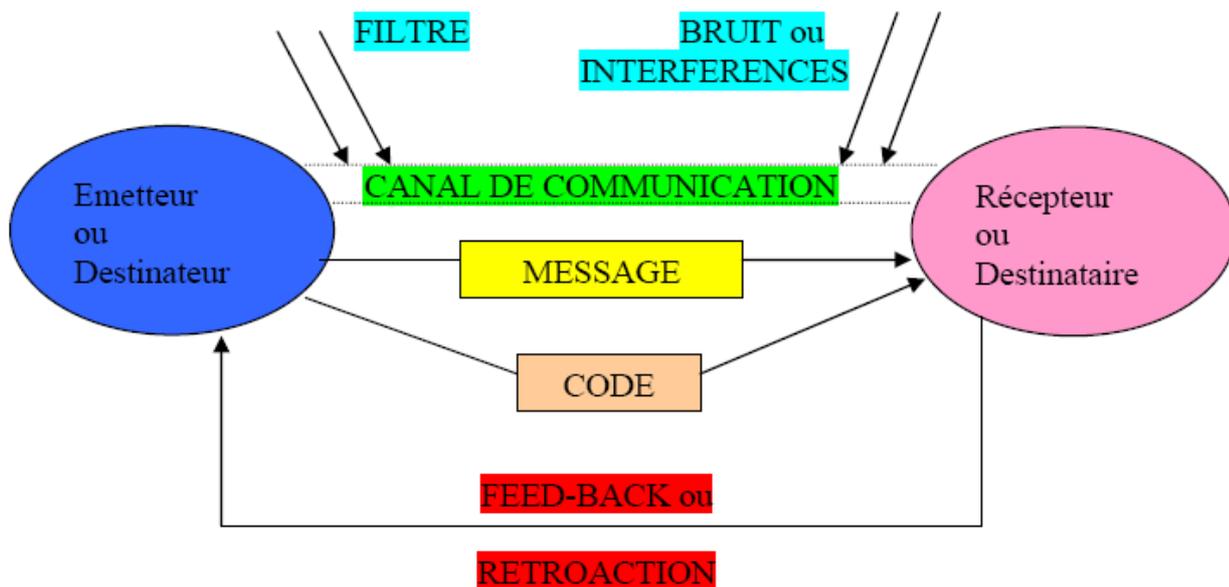
Introduction à la notion de communication

Approche définitionnelle

Le terme communication vient du latin *communicare*, mettre en commun, de *communis*, commun. C'est l'action de communiquer, de transmettre des informations ou des connaissances à quelqu'un ou, s'il y a échange, de les mettre en commun (ex : le dialogue). La science de la communication a pour objet de conceptualiser et de rationaliser les processus d'échange, de transmission d'informations entre deux entités (individus, groupes d'individus ou machines). La chaîne de communication est constituée :

- de l'émetteur (ou expéditeur), est celui qui envoie le message
- du récepteur (ou destinataire), est la personne à qui ce message est destiné
- du message qui est transmis de l'un à l'autre, c'est l'ensemble des signes que l'émetteur adresse au récepteur
- du code qui sert à transmettre le message (ex : la langue) est l'ensemble des signes connus par l'émetteur et le récepteur, (...)
- le canal de transmission (ex: de vive voix, téléphone...), est le moyen de transmission, visuel ou sonore, utilisé pour établir la relation entre l'émetteur et le récepteur. La même entité peut être alternativement émetteur ou récepteur.

Dans une entreprise, la communication est l'ensemble des techniques et moyens lui servant à se présenter elle-même, son activité ou ses produits et services. Les objectifs peuvent être d'améliorer son image, d'informer le personnel et autres visiteurs, les éventuels clients et consommateurs, d'accroître sa notoriété ou d'augmenter les contacts avec des clients potentiels.



CHAPITRE 1 : LA PARALANGUE OU COMMUNICATION NON VERBALE

Objectifs

- Reconnaître les différents éléments du comportement non verbal (regards, gestes, mimiques ...) et leur signification
- Interpréter les attitudes des autres
- Apprendre aux étudiants à développer un comportement constructif pour pouvoir s'intégrer dans une équipe et développer un projet commun

INTRODUCTION

La parole à elle seule ne peut tout dire, c'est pourquoi de manière consciente ou non, nous utilisons certaines postures, attitudes, gestes, etc... que l'on appelle la paralangue pour accompagner notre communication verbale. C'est sans doute pourquoi David Abercrombie (1867-1931), affirmait qu' « on parle par les organes vocales, mais on communique avec tout le corps. La communication est plus qu'un simple échange de mots. » Le paralangage est en effet une forme de communication qui concerne les réactions humaines qui ne s'expriment pas par des mots ou que l'on ne peut prononcer. Il va au-delà des mots. C'est l'ensemble des caractéristiques qui accompagnent et contribuent à la communication mais qui ne sont pas considérés comme étant partie du système de langue.

Dès lors pour une plus ample connaissance de cette forme de communication, plusieurs questions ne manquent de surgir. Quels sont donc ses traits caractéristiques ? Par quels moyens se manifeste-t-elle ? Quel est son importance et son impact dans la communication interpersonnelle ?

I- LES CARACTERISTIQUES ET FONCTIONNEMENT LA PARALANGUE

La Paralangue nous rappelle que les gens donnent leurs sentiments non seulement dans ce qu'ils disent, mais également dans la façon dont ils le disent. Elle exprime les émotions, les sentiments, les valeurs. Elle inclut l'amplitude, le débit, les gestes, les postures, la qualité de voix, les silences, expressions faciales, le ton de la voix, rythme de l'élocution, les vêtements

1.1. La gestuelle

C'est l'ensemble des gestes, contrôlés ou incontrôlés, que nous faisons en parlant. Ces gestes font partie du message : ils ponctuent la parole, la soulignent ou la renforcent. Ils peuvent aussi se substituer à la parole, ou lui donner un sens différent. Non seulement, les gestes illustrent nos propos mais ils décrivent également nos attitudes aux yeux des autres.

Ex : se passer la main dans les cheveux (gestuelles féminines), d'autres plutôt masculins (se gratter le menton à rebrousse poil).

1.2. Les attitudes

Au cours d'une communication, on peut distinguer deux sortes d'attitude. Les attitudes para communicatives et les attitudes d'expression.

a- Les attitudes para communicatives

Ce sont à première vue, les attitudes qui semblent étrangères à la communication :

- modification de la posture (croisement et les croisant des jambes, des bras)
- activité sans rapport avec la communication (fait de dessiner, de manipuler un crayon, d'enrouler une mèche de cheveux...).

b- Les attitudes d'expression.

Ce sont des attitudes qui expriment clairement le comportement de la personne face à la communication en cours.

- le désintéressement se traduit par une tenue relâchée, voir la somnolence
- l'intérêt par une attitude tendue, le corps penché en avant
- l'opposition par des bras croisés....

1.3. Les mimiques

C'est l'ensemble des expressions de visage. Les mimiques sont des gestes par lesquels l'exécutant essaie de copier, aussi précisément que possible, une personne, un objet ou une action. Ce type de comportement est spécifiquement humain.

1.4- L'apparence : vêtements, bijoux etc.

C'est l'allure générale d'un individu que l'on voit en premier lieu : le vêtement, la coiffure, les accessoires. C'est un élément majeur des premières impressions que l'on a d'une personne. La façon dont une personne s'habille renvoie consciemment ou inconsciemment au désir d'appartenance à un groupe ou de distinction d'un groupe. L'habillement est aujourd'hui indissociable d'un style : traditionnel, rastas, artistes, banquier, cadre supérieur, religieux, militaires, hip hop etc. Les objets que nous portons (bijoux, sac, parfums et eaux de toilette, chaussures, chapeau, casquettes) parlent de nous, de nos valeurs, de nos priorités, de notre histoire (bijoux de famille), de notre culture etc. Ils renvoient aux significations que nous leur attribuons.

1.5 Les rituels

Il s'agit de pratiques habituelles, que l'on relève dans des situations courantes. On distingue le plus souvent les rituels de salutation, de séparation, de remerciements et de présentation. Ces rituels sont différents selon les pays, les cultures, et aussi selon les milieux (famille, entreprise...). Il existe, par exemple, différentes façons de se dire bonjour : en se serrant la main, en s'embrassant, en s'inclinant... Communiquer efficacement nécessite de connaître ces rituels afin de comprendre le comportement de nos interlocuteurs et aussi de les prendre en compte afin de ne pas les heurter.

1.6. La voix

La voix renforce le sens des paroles, elle trahit également la personnalité. Elle peut changer de ton (intonation, l'amplitude de la voix). Par exemple elle peut être cordiale ou sèche, Joyeuse ou triste, Indécise ou impérative, Calme ou agressive, Dynamique ou traînante, Timide ou assurée, Basse ou forte, Au débit régulier ou saccadé, etc...

1.7- Les postures

Les postures correspondent à différentes positions du corps. Celles-ci concernent la tête, le buste, le bassin, les jambes et les bras. L'on distingue quatre types de postures différentes

La soumission : (tout est fermé, tête rentrée,...)

Partage : participative (tête avancée, bras ouvert,...)

Dominance : dominante (thorax développer, bras ouvert, tête haute, signe d'arrogance,...)

Rejet : refus (tête reculée, détourné, se tenir en arrière, signe de fermeture, de menace,...)

Elles nous renseignent sur l'état d'esprit de notre interlocuteur, la manière dont il vit l'échange, l'interaction du moment.

1.8- Le visage

Le visage est l'expression des émotions. C'est la partie du corps que nous regardons le plus lorsque nous parlons avec quelqu'un. Il sert à exprimer nos émotions. On distingue 6 émotions fondamentales qui sont reconnues dans le monde entier, quels que soient les visages, les cultures, les races:

La joie (Bouche ouverte, joues en arrière, yeux rieurs, sourcils relevés),

La surprise (bouche très légèrement ouverte, visage figé),

La peur (bouche plus ouverte, yeux exorbités, visage tremblant)

La colère (dents serrées, nez replié, sourcils froncés),

La tristesse (bouche fermée, yeux légèrement fermés, front marqué),

Le dégoût (bouche avec lèvres vers le bas, sourcils froncés)

Elément central du visage, **le regard** est un geste de partage. Regarder quelqu'un, c'est marquer toute l'attention qu'on lui porte. Le regard facilite la communication quand la situation est claire, il provoque la fuite quand la situation est ambiguë. Quand au **sourire**, c'est un signe de convivialité. C'est également un geste d'échange. Il provoque une action communicative réflexe. Le sourire répond au sourire !

II- FONCTION ET LIMITES DE LA PARALANGUE

2.1- Les fonctions de la paralangue

Fondamentalement, la paralangue est l'un des principaux aspects de la communication (et particulièrement important dans un contexte culturel). Elle a de multiples Fonctions:

- Expressions des émotions

La paralangue sert à exprimer notre état d'esprit et nos émotions. En effet elle intervient lorsqu'on exprime la surprise, le dégoût, la tristesse, la colère, la peur, la joie ou la tristesse, le plaisir ou la douleur, le désir ou le dégoût, la sérénité ou la peur, l'intérêt ou l'indifférence

- Information sur notre état d'âme

Le comportement non verbal peut révéler des informations sur la personnalité de l'interlocuteur.

Ex : Fébrilité, nervosité, timidité, etc....

- information sur la qualité de la communication et sur l'impact de l'environnement sur celle-ci.

Ex : La notion de Feed Back entre un professeur et une classe induit le paralangage lorsque le professeur perçoit l'impact de son cours (ou le manque d'impact) au travers des expressions dubitatives (yeux écarquillés), d'incompréhension (sourcils froncés) ou d'inintérêt (les yeux rivés sur la montre ou regardant par la fenêtre) etc.

...

- Répétition du message verbal

Ex : Exemple, dans une direction tout en l'indiquant

- Accentuation d'un message verbal.

Ex: la tonalité verbale indique la signification réelle d'un mot spécifique

- Complète le message verbal mais aussi le contredire.

Ex : Un clin d'œil renforce un message positif chez les américains mais peut aussi signifier le contraire dans d'autres cultures.

- Regularisation des interactions.

Les signaux non verbaux peuvent indiquer quand l'autre doit parler ou non.

Substitution au message verbal

En particulier lorsqu'il est bloqué par un bruit, une interruption, etc...

Ex: les gestes (doit a la bouche pour indiquer qu'on a besoin de silence), expressions faciales facial expressions. Ex : un clin d'oeil au lieu d'un oui).

2.2- limites de la paralangue

La difficulté de la paralangue tient au fait que nous utilisons des codes qui n'ont pas le même sens pour chacun d'entre nous.

Code de langage non formel

La paralangue, ainsi que nous l'avons vu, n'est pas un langage qui répond à un code bien précis. Il est à interpréter, ce qui peut provoquer un dysfonctionnement de la communication. S'il est vrai qu'il complète la communication verbale, elle n'en demeure pas moins une inconnue à déchiffrer selon le milieu social où l'on est.

Obstacles sociologiques

Le comportement non verbal délivre des informations sur la personnalité de l'interlocuteur et sur la qualité de la communication. Il est décodé et interprété par le récepteur. Ainsi un geste, une mimique ou une posture peut signifier de différentes manières selon le contexte culturel. Le paralangage doit être donc adapté.

La situation de communication

Par exemple, la tape dans le dos ne se conçoit qu'en situation amicale

CONCLUSION

Au terme de notre étude, nous devons retenir que la paralangue, c'est l'ensemble des moyens non verbaux utilisés dans la communication interpersonnelle : attitudes, gestes, comportements, expressions du visage, regard, inflexions de la voix, habillement, accessoires (bijoux, parfum, lunettes, ...), etc.

Le paralangage est toujours présent ; il est donc inutile de le dissimuler, mais il est nécessaire de le maîtriser et le surveiller. Pour que la communication soit réussie, il faut qu'il y ait concordance entre le message verbal et le non verbal. Notre réceptivité aux indices verbaux et non verbaux fera toute la différence dans la compréhension d'autrui. Ce médium influe énormément sur le déroulement de l'interaction. Reconnaître les différents éléments du comportement non verbal (regards, gestes, mimiques, postures ...), connaître leur signification, interpréter les attitudes des autres et prendre conscience de l'importance du paralangage, en situation de communication professionnelle ou personnelle, peut être très utile lors d'une situation de médiation.

Toutefois ce que peuvent révéler les gestes n'est pas une vérité absolue et il ne faudrait pas s'abandonner à une interprétation sauvage de tous les gestes de notre interlocuteur.