

Psychologie de la communication

Théories et méthodes

Jean-Claude ABRIC

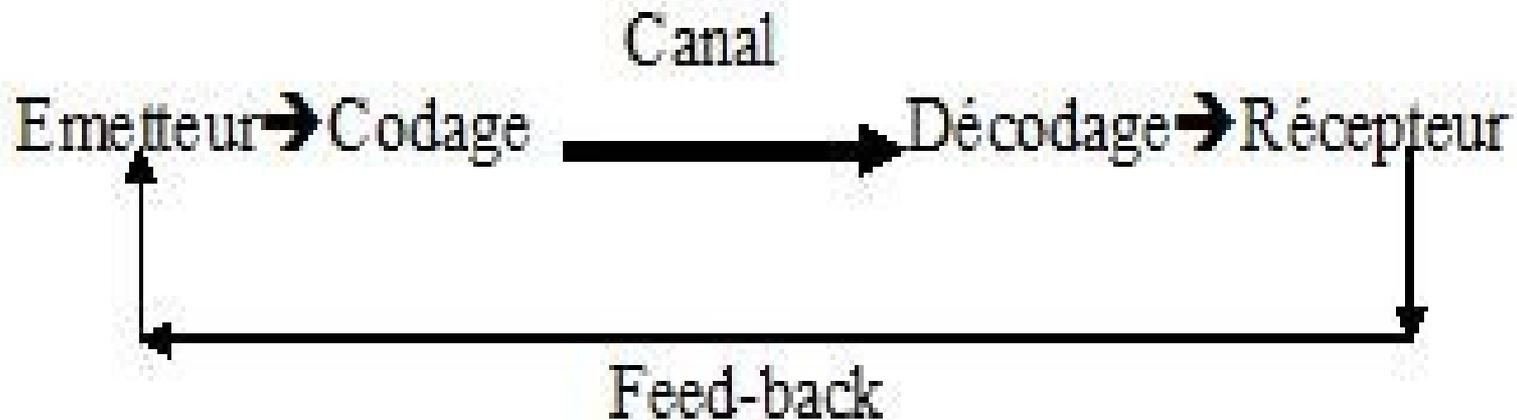
 Cursus

2^e édition


ARMAND COLIN

- Facteurs généraux intervenant dans les situations de communication,
- Communication interindividuelle, écoute active et méthodes d'entretien,
- Dynamique des communications dans les groupes et réunions,
- Relations entre communication et influence sociale (conformisme, innovation, rôle des majorités et des minorités).

Communication comme situation technique



Modèle de Shannon en 1952

Pour l'analyse psychologique de la communication:

La communication est un
processus d'influence réciproque
entre 2 acteurs sociaux: 2 locuteurs
en interaction: 2 interlocuteurs

A. Les facteurs déterminants la

1. Le rôle des acteurs de la communication.

2. Les facteurs influençant le code et le canal.

3. Les facteurs de contexte et d'environnement.

1. Le rôle des acteurs de la communication:

- Variables sociales
 1. Rôle et statut social
 2. Préjugés et stéréotypes
- Variables psychologiques
- Les variables cognitives
 1. Systèmes cognitives
 2. Système de représentation

2. Les facteurs influençant le code et le canal:

- Les variables physiques ou objectives
- Les variables psychologiques et psychosémantiques
 1. L'effet de Halo
 2. Le poids des mots
 3. L'ordre des mots
- Le choix du canal de communication
- Le rôle des acteurs

3. Les facteurs de contexte et d'environnement:

- Rôle du contexte matériel et temporel
- Rôle du contexte social
- Rôle du contexte culturel et idéologique
 1. Au sens étroit
 2. Au sens large

B. Communication bilatérale et feed-back

Le feed-back correspond à 4 fonctions:

- ✓ Fonction de contrôle de la compréhension ;de la bonne réception des messages ,
- ✓ Fonction d' adaptation du message aux caractéristiques des acteurs ;aux difficultés rencontrées ou à d' autres événements nécessitant une modification du contenu ou de forme .
- ✓ Fonction de régulation sociale par la flexibilité des rôles et des fonctions assurées par les différents acteurs facilitant la compréhension du point de vue de l' autre et favorisant l' apprentissage social.
- ✓ Fonction socio affective :l' existence du feed-back augmente la sécurité interne des acteurs ;l' appréhension et augmente la satisfaction.

Attitudes et communication interindividuelle

- La notion d'attitude
- Typologie des attitudes interindividuelle:
 - L'attitude d'interprétation
 - L'attitude d'évaluation
 - L'attitude d'aide ou de conseil
 - L'attitude de questionnement ou d'enquête
 - L'attitude de compréhension

L'attitude d'interprétation

C'est l'attitude qui consiste à formuler, à verbaliser à l'autre les raisons cachés qui sous tendent de ce qu'il vient de dire ou de faire.

L'attitude d'interprétation crée ou renforce un différence de statuts entre les acteurs de l'échange: elle crée ou renforce une relation hiérarchisés au bénéfice de celui qui interprète. Elle crée ou renforce une relation de dépendance de l'interprété à l'interprétant (plus j'interprète qq plus je le rend dépendant de moi)

L'attitude d'évaluation

C'est l'attitude qui consiste à formuler un jugement positif ou négatif par rapport à ce que l'autre exprime ou à ce que l'autre fait.

L'attitude d'évaluation repose ou crée un différence de statuts entre les locuteurs. Elle renforce un relation de dépendance de l'évalué par rapport à l'évaluateur.

L'attitude d'aide ou de conseil

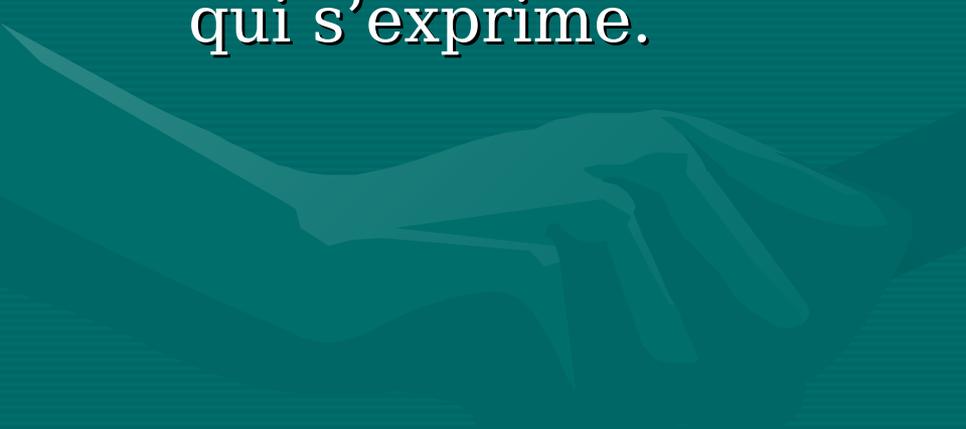
C'est l'attitude qui consiste à proposer à l'autre, compte tenue de ce qu'il a exprimé, des solutions. C'est donc une attitude qui manifeste un intérêt pour l'autre.

Cette attitude crée une différence de statuts, c-à-dire une relation de dépendance (plus je conseil qq, plus j'aide qq, plus je le rends dépendant de moi).

L'attitude de questionnement ou d'enquête

C'est l'attitude qui consiste à poser à l'autre des questions pour lui permettre de s'exprimer.

Elle se donne bien comme objectif l'expression de l'autre. La nature de la relation semble donc reposer sur la prééminence de celui qui s'exprime.



L'attitude de compréhension

C'est l'attitude qui consiste à manifester à l'autre que l'on intéresse à ce qu'il dit et que l'on écoute pour essayer de le comprendre et non pas de le juger. Cette attitude se manifeste concrètement par la reformulation, intervention qui consiste à renvoyer à l'autre ce qu'il vient d'exprimer dans un souci de contrôle de la compréhension et de stimulation de l'expression et de l'approfondissement.

Caractéristiques d'une situation de communication optimale

- Non évaluation
- Non interprétation
- Non-conseil
- Non questionnement systématique
- compréhension
- Reformulation



L'attitude d'écoute active

Les techniques de recueil d'information en situation interindividuelle

- L'entretien non-directif
- L'entretien guidé
- Le questionnaire

L'entretien non-directif

- ✓ Le problème de la formulation du thème
- ✓ Les silences dans l'entretien

L'entretien guidé

Cette technique comprend cinq phases:

- L'élaboration d'un guide d'entretien
- Le démarrage de l'entretien
- Introduction du guide
- Retour à l'attitude non directive
- Introduction directive d'un nouveau thème puis exploration non directive

Le questionnaire

- Les différents types de questions utilisables:
 - Questions fermés
 - Questions préformés
 - Les échelles d'attitudes
 - Questions ouvertes

L'échelle de distance sociale de Bogardus

Admettriez vous qu'un noir soit:

- Votre proche parent par alliance
- Votre ami
- Votre voisin
- Votre collègue de travail
- Citoyen de votre pays
- Touriste dans votre pays
- Interdit de séjour de votre pays

On distingue 3 courants

- 1) Le courant dynamique
- 2) Le courant psychanalytique
- 3) Le courant interactionniste

Il existe 2 types de tensions

- les tensions positives
- Les tensions négatives

- Il existe 3 types de fonctions
 1. La fonction production
 2. La fonction facilitation
 3. Fonction de régulation

le courant psychanalytique

dans les groupes il y a du
conscient, du préconscient et de
l'inconscient

1. Le ça
2. Le moi
3. Le surmoi
4. L'idéal du moi

Le leadership dans les groupes

- Il y a 3 styles de leadership
 1. Le leadership autoritaire
 2. Le leadership démocratique
 3. Le leadership laissez faire

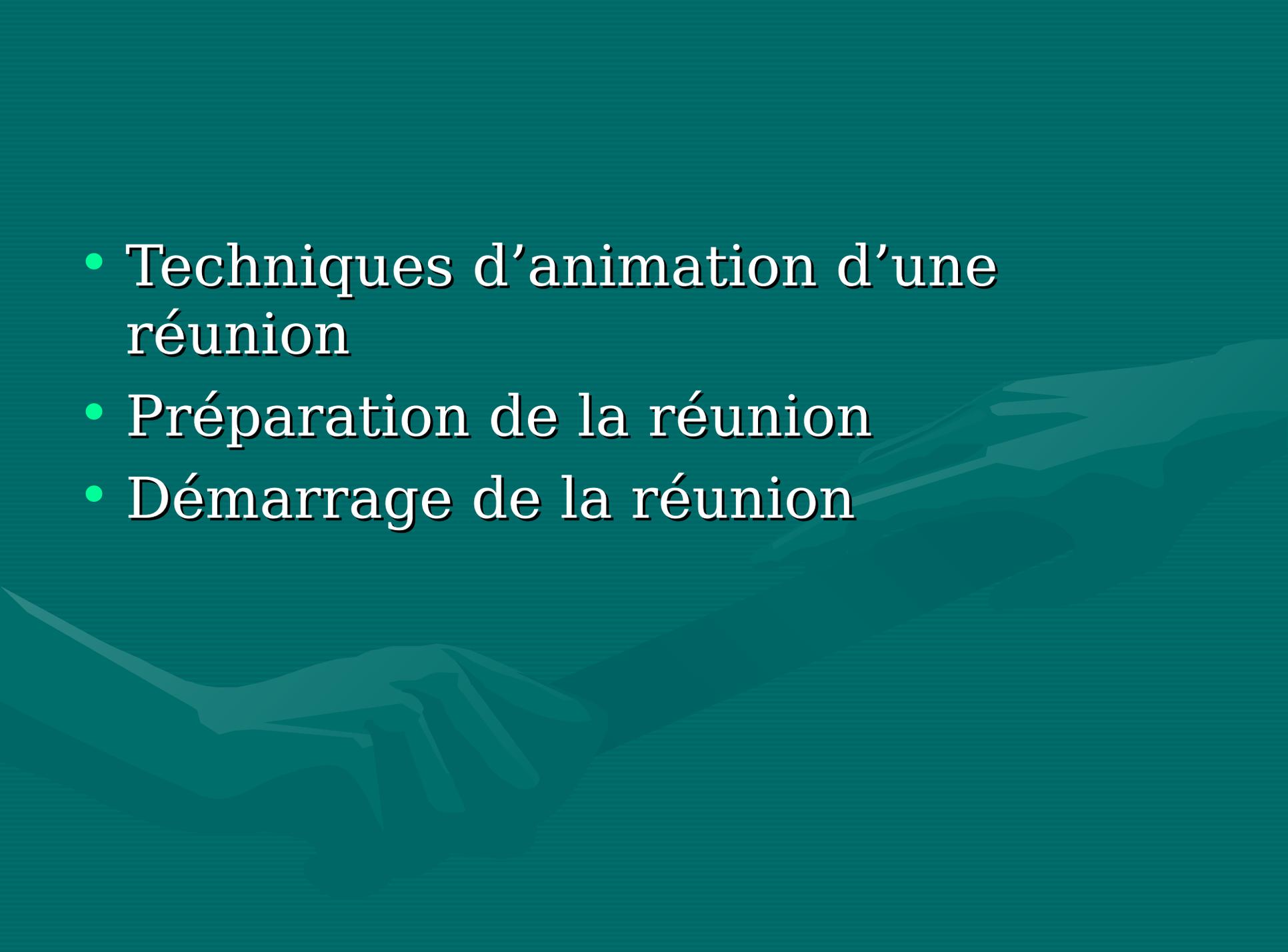
Situations de groupes centrés sur la tâche

Les 3 composantes qui influencent le fonctionnement de ce type de groupes sont au nombre de 3:

- La tâche
- Le groupe
- L animateur

- Les fonctions de l'animateur
 1. L'animateur est un observateur du groupe
 2. Le rôle de l'animateur est la répartition énergétique

- Les différents types de réunions
 1. Réunions d'information descendante
 2. Réunions d'information ascendante
 3. Réunions discussions
 4. Réunions de résolution de problèmes

- Techniques d'animation d'une réunion
 - Préparation de la réunion
 - Démarrage de la réunion
- 
- A faint, semi-transparent image of two hands shaking is visible in the background, centered horizontally and vertically behind the text.

- principes de base de la créativité en groupe
 1. L'importance du climat relationnel
 2. L'importance de l'attitude de non-évaluation

COMUNNICATION ET INFLUENCE SOCIALE



INFORMATION ET INFLUENCE



L' AUTRE ABSENT

- L' expérience de MOORE (1921)
- L' expérience de ASCH (1940)

LE CONFORMISME EN GROUPE (Asch, 1951, 1956)

*Rôle de l'unanimité

*Rôle de la taille du groupe

*Rôle de l'autorité

*Les erreurs de compromis

*Influence informationnelle et influence

normative

*La technique du « tour de table »

SOUMISSION AU GROUPE ET A L' AUTORITE (Milgram, 1956, 1974)

- ◆ La soumission au groupe (1956)
- ◆ La soumission à l'autorité (1974)

→ EN RESUME

STRUCTURE DE COMMUNICATION DANS LES ECHANGES DE GROUPE

- ~ Définition de la structure de communication
- ~ L'effet STEINZOR
 - *La situation de face-à-face*
 - *Le rôle du leader*

RESEAU DE COMMUNICATION ET FONCTIONNEMENT DES GROUPEES

□ Définition de la notion de réseau
de
communication

✓ Réseau centralisé

✓ Réseau homogène

Réseau de communication et phénomènes de groupe

- Hypothèse de BAVELAS (1948)
- Effet de la centralité du groupe sur ses membres
 - ❖ Sur le plan technique
 - ❖ Sur le plan psychologique
- Les différents types de réseaux de communication utilisés par H. LEAVITT (1951)
- Introduction de la notion de tâche par

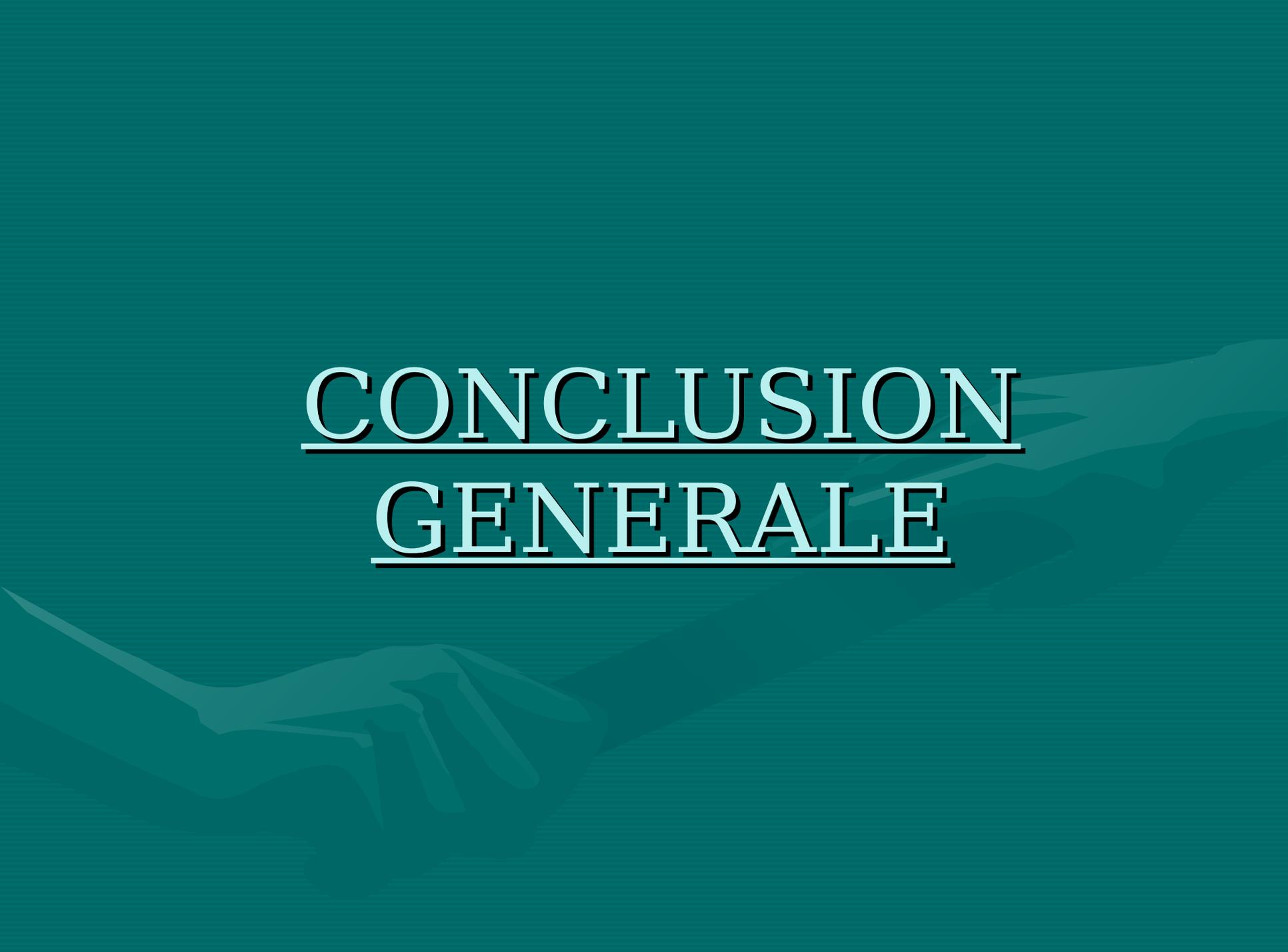
DISTORSION DE L'INFORMATION DANS LES COMMUNICATIONS AVEC RELAIS

❖ La recherche de ALLPORT et
POSTMAN (1968)

- ❖ La réduction
- ❖ L'accentuation
- ❖ L'assimilation

❖ Le modèle de ROUQUETTE

CONCLUSION GENERALE

A faint, semi-transparent image of two hands shaking is visible in the background, centered behind the text. The hands are rendered in a light teal color, matching the background's overall tone.

**MERCI POUR
VOTRE
ATTENTION**

