

EDUCATION ET FORMATION 13, Boulevard de Verdun 76000 ROUEN <u>Pôle accompagnement</u> Tél : 02.35.07.93.11 Fax : 02.35.07.93.25	<u>Livret Animateur</u> Communication	
--	--	--

Communication

Préambule :

Ce livret a été conçu comme un support de travail préalable à l'animation de l'atelier communication. Il comprend des apports théoriques sur le sujet et des suggestions pour le contenu et le déroulement des séances.

Il s'agit bien de **suggestions** car la philosophie de l'atelier se veut la plus **participative** possible.

Ce livret est intitulé « **livret animateur** » et non pas « **livret formateur** ». Il ne s'agit pas là d'un détail mais d'une volonté de bien intégrer la différence qu'il y a entre un acte de formation qui s'appuie sur un contenu théorique et formalisable et l'approche d'un domaine aussi vaste que la communication inter personnelle.

Dans ce domaine, en dehors de ceux qui font de la communication un outil de leur profession, la théorie, si elle ne s'appuie pas sur une mise en pratique, peut devenir lassante et ne paraître représenter que peu d'intérêt.

De plus, la séance de « communication » se veut par nature interactive. Un programme trop cadré limite l'échange. En effet, l'effet boule de neige de la réflexion dans l'échange permet à la séance de rebondir et ce, le plus souvent, en dehors de la suite logique que prétend mettre en place le livret animateur dont le découpage peut apparaître, dans la pratique, trop péremptoire ;

L'« **animateur communication** » qui suivrait à la lettre le découpage de l'atelier et l'organisation des séances risquerait de se trouver dans la situation de répéter, à longueur de séance : « on verra ça plus tard », ce qui perturberait considérablement la dynamique de la séance et ferait perdre toute possibilité d'interaction entre les différents participants et l'animateur.

La position d'« **animateur communication** » place l'intervenant dans la situation de se montrer attentif à tout ce qui se passe pendant la séance qui pourrait lui permettre d'étayer ou d'illustrer ses propos.

Le livret à l'usage de l'animateur propose donc un fil conducteur permettant d'approcher les différentes facettes de la communication interpersonnelle sachant qu'il nécessite une utilisation adaptée en fonction des publics mais aussi en fonction de ce qui se passe pendant le déroulement de la séance.

Chaque animateur pourra inclure d'autres outils en fonction de sa sensibilité et de ses connaissances. Il aura avantage à utiliser un support vidéo : téléviseur et caméscope sur pied. L'usage de l'amphithéâtre et de son matériel de vidéo projection lui permettra d'utiliser au mieux le CD de supports visuels et auditifs associés à ce livret.

En résumé, l'utilisation de ce livret doit, comme toute communication réussie, s'adapter à son environnement.

Module Communication		
OBJECTIFS	CONTENUS	MOYENS/METHODES
Séance 1		Durée : 2 heures
<ul style="list-style-type: none"> - Mieux comprendre les principes de la communication interpersonnelle. - Prendre conscience des difficultés inhérentes à la communication. 	<ul style="list-style-type: none"> - Discussion en groupe sur la définition de la communication. - La difficulté d'écouter et de retransmettre un message. - La difficulté de transmettre une information claire et précise. 	<ul style="list-style-type: none"> - Brainstorming (+f1) - Schéma de la communication (+f2) - Jeu de « La Veuve Mouillée » (+f3) - Jeu « du Camion » (+f4) - Jeu « du sous-marin » (+f5) - Synthèse générale (+f6) - _____ - _____ - _____
Séance 2		Durée : 2 heures
<ul style="list-style-type: none"> - Prendre conscience des supports de la communication (verbal, para verbal et non verbal). - Mieux comprendre l'importance des normes sociales dans la communication. 	<ul style="list-style-type: none"> - Synthèse de la première séance. - Discussion de groupe sur la définition du verbal, para verbal et non verbal. - L'omniprésence des normes sociales et leur poids dans la communication. 	<ul style="list-style-type: none"> - Synthèse générale (+f6) - Brainstorming sur les supports de la com. (+f7) - Jeu « du sous-marin » (+f5) - CD sur lequel sont enregistrées « les voix » (+f8) - Batterie de photos « expressions et regards » et de photos « gestes » (+f9) - Brainstorming sur les normes sociales (+f10) - Synthèse générale (+f11) - _____ - _____ - _____
Séance 3		Durée : 2 heures
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les conditions d'une communication réussie. - Comprendre et accepter le stress comme une composante normale de la communication. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les 5 conditions préalables à la communication (se préparer à la différence, observer, écouter, comprendre, échanger). - Le sens du stress, le stress et les distances interpersonnelles, des techniques pour mieux maîtriser son stress 	<ul style="list-style-type: none"> - Discussion de groupe à partir du texte de Nietzsche (+f12) - Jeu des distances interpersonnelles (+f13) - Synthèse générale (+f14) - _____ - _____

L'animateur de l'atelier pourra introduire son intervention en situant l'enjeu de la communication, par exemple :

On nomme souvent les époques par leur trait technique le plus caractéristique.

On a entendu parler de l'âge de pierre, de l'âge de bronze, du siècle de la machine à vapeur, de l'ère atomique etc.

Après l'ère industrielle dont on peut qualifier le vingtième siècle, nous sommes entrés véritablement dans l'ère de la communication tant les progrès en matière de télécommunication, de traitement de l'information, de mondialisation des réseaux ont bouleversé nos relations sociales, notre rapport à l'espace et au temps, et de manière générale à notre culture.

Après la radio, le téléphone, la télévision puis le GPS nous communiquons aujourd'hui de plus en plus à travers des supports électroniques : Internet, les téléphones portables, les email, les Messenger, etc, etc.

La communication technologique semble ne plus avoir de limite, pour peu qu'on y mette le prix.

Aujourd'hui, on peut communiquer avec n'importe qui, en temps réel, où qu'il se trouve de par le monde ou même dans l'espace. Quantitativement, ce progrès est incontestable, mais qualitativement, il n'est pas certain que la communication entre les hommes ait beaucoup gagné dans cette débauche de moyens.

Qu'en est t il en effet de la communication entre deux personnes en « face à face » ou de plusieurs personnes, « en groupe » ?

La communication est la base de la vie en société

La communication représente un domaine extrêmement vaste aussi bien en terme de supports qui peuvent solliciter les 5 sens à travers l'image, le son, l'écrit mais aussi le goût, l'odeur, le toucher ainsi que l'affectif, qu'en matière d'objectifs (information, échanges, discussions, bavardages, entretiens, interviews ...)

L'animateur pourra préciser les objectifs de l'atelier et les méthodes utilisées :

Cet atelier n'a pas pour ambition de « former » à la communication mais de donner matière à réfléchir à ce qui se passe quand 2 ou plusieurs personnes se rencontrent de façon formelle ou informelle, en présence l'un de l'autre et même pour partie au téléphone.

Il s'agit de 3 séances de 2 heures chacune.

Nous mettrons en évidence, à travers un certain nombre de jeux de rôle et d'outils divers, certains mécanismes qui participent à la communication interpersonnelle, mécanismes qui imposent ses limites, facilitent ou altèrent l'expression comme la perception du message et qui font que la communication parfaite ne peut exister.

Ceci dans la perspective, non pas de devenir « maître en communication », mais plus simplement, d'en évaluer les différents composants afin de devenir meilleur acteur de nos échanges et d'augmenter ainsi nos chances d'atteindre nos objectifs.

Les principes que nous aborderons, pour peu que nous nous en souvenions, nous servirons aussi bien lors d'un entretien de recrutement pour obtenir une formation, que lors d'un entretien d'embauche, d'une demande auprès d'une administration, et même dans notre vie de tous les jours.

Première séance

Les bases de la communication interpersonnelle

- ➡ Communication/ Communiquer : Etymologie/ Définitions (*fiche1*).
 - 📄 Questions de travail.

 - ➡ Comprendre les principes de la communication interpersonnelle (*fiche2*).
 - Théorie de la communication.
 - Schéma
 - Principe de la communication interpersonnelle
 - ❖ Le verbal, le para verbal, le non verbal.
-
- 📄 Exercice « la Veuve Mouillet »
 - 📄 Exercice « Le camion »
 - 📄 Exercice « le sous marin »

Etymologie/ Définitions :

Etymologiquement le mot vient du latin « communicare », mettre ou avoir en commun, mot formé de « cum » (ensemble, avec) et « munis » ou « munia » (charge, fonction). Communiquer a la même racine latine que communier (unir ensemble)

L'animateur pourra recueillir les définitions de chaque participant et noter les phrases ou mots clés au tableau. Il tentera d'amener le groupe à donner une définition commune. (Fiche 1 du livret individuel)

Quelques définitions :

Communication :

- Le fait d'établir une relation avec quelqu'un.
- Faire connaître quelque chose à quelqu'un. Faire partager, rendre commun, transmettre.
- Fait de manifester sa pensée ou ses sentiments, par la parole, l'écriture, le geste, les mimiques, dans le but de se faire comprendre.
- Action d'être en rapport avec autrui, en général par le langage : échange verbal entre un locuteur et un interlocuteur dont il sollicite une réponse.
- Action de mettre en relation, en contact, des choses.
- La communication **est l'ensemble** des **processus physiques** et **psychologiques** par lesquels s'effectue la mise en **relation** d'un ou plusieurs individus avec un ou plusieurs individus en vue d'atteindre **certains objectifs**.

Expressions : « Les voies de communication », « les moyens de communication ». La communication évoque une idée de « chemin », de mouvement, de parcours. Les voies de communication permettent les échanges entre deux villes, deux nations ...

Communiquer :

Faire passer quelque chose à quelqu'un d'autre. Faire partager à quelqu'un un sentiment, un état, une idée. Entrer en contact avec quelqu'un, lui faire part de sa pensée, de ses sentiments.

L'animateur peut proposer les définitions ci-dessus et lancer la question de travail :

« Si les définitions sont sensiblement différentes, qu'ont-elles en commun ? »

Comprendre les principes de la communication interpersonnelle :

L'animateur pourra présenter les principes de la communication interpersonnelle et son modèle schématique à travers l'introduction suivante en incitant au maximum les participants à réagir.

« On ne peut pas ne pas communiquer »

La communication est à la base de la vie en société

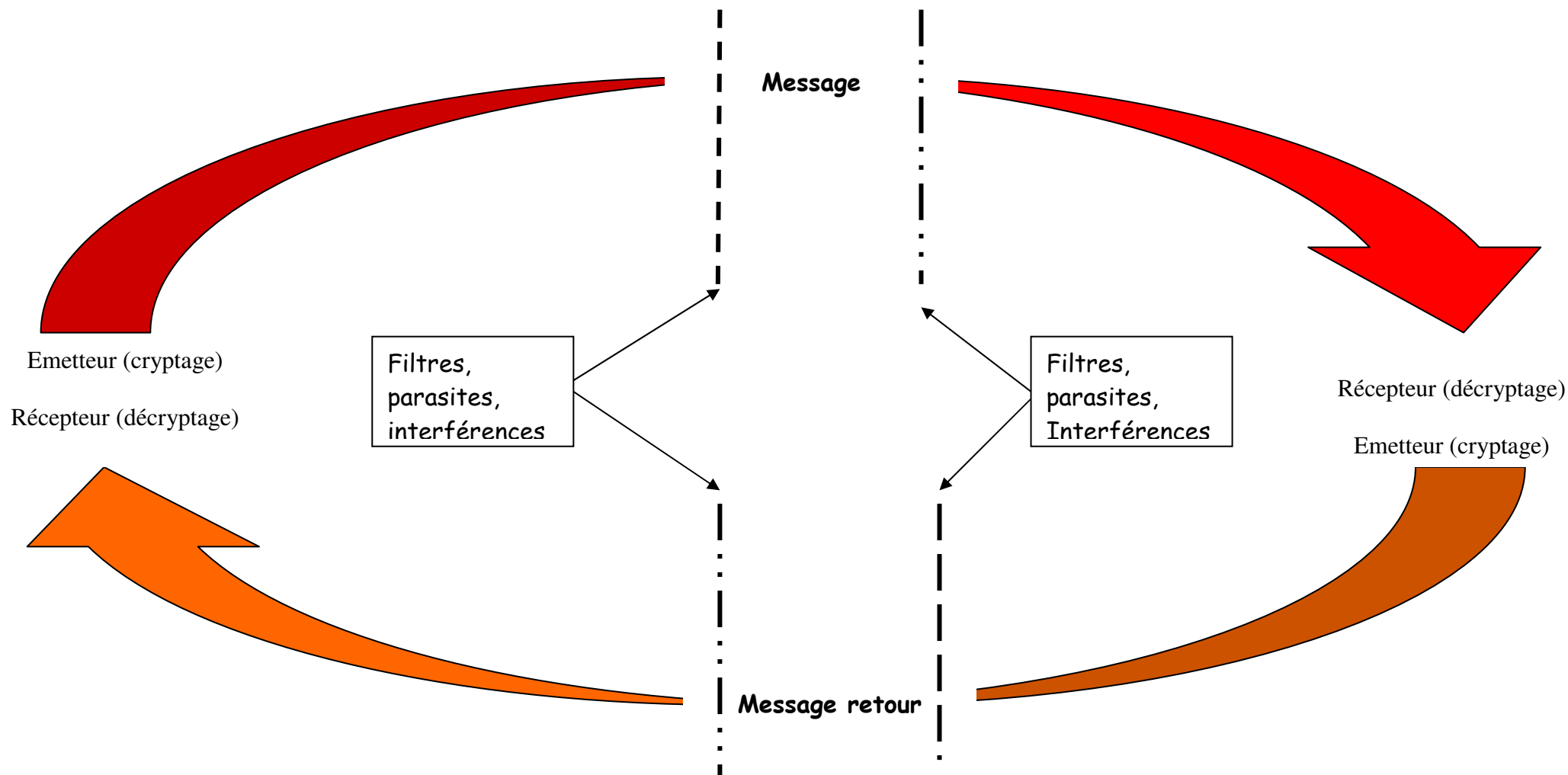
Le fait de ne pas vouloir communiquer, c'est déjà communiquer, c'est déjà transmettre un message.

La communication représente un échange dynamique et interactif pendant lequel l'émetteur et le récepteur change de rôle tour à tour.

- Il est donc intéressant de prendre conscience de ce qui se passe lorsque deux personnes sont en face à face (ou en groupe), au niveau des interactions qui s'établissent, consciemment et inconsciemment.
- Comprendre ce qui se passe permet de mieux maîtriser sa communication, autrement dit d'être plus précis dans sa façon de transmettre son message et par là même de mieux se faire comprendre

L'animateur pourra, à l'aide de la fiche 2 du livret individuel, inviter chaque participant à replacer les différentes composantes du schéma.

Théorie de la communication : Schéma (les différents termes utilisés sont définis dans le glossaire en fin de livret)



La communication représente un échange dynamique et interactif où l'émetteur et le récepteur change de rôle tour à tour.

L'animateur devra expliquer le schéma dont une copie non renseignée sera donnée aux participants qui devront inscrire les différentes informations dans les cases vides au fur et à mesure de l'explication. Ce schéma provoque en général de nombreux rebondissements et conduit à devoir expliquer ce que sont les filtres, les interférences et les parasites. (fiche 2)

Exercice : La veuve Mouillet (fiche 3 du livret individuel)

Objectifs pédagogiques principaux :

1. Sensibiliser les participants aux difficultés d'écoute d'un message simple.
2. Faire prendre conscience de la difficulté de se concentrer pour écouter. (parasites*, interférences*, filtres*)
3. Illustrer la difficulté que nous avons à mémoriser les informations.
4. Mettre en évidence la difficulté que nous avons à transmettre des informations mémorisées incomplètement.
5. Repérer par rapport à la grille d'évaluation comment nous interprétons les informations en fonction de ce que nous en avons compris. (illustration : « la rumeur ».)

Matériel :

-  Autant de grilles d'évaluation que de participants.
-  Si possible un caméscope et un pied.

Déroulement :

L'animateur fait sortir de la salle 3 ou 4 personnes (en principe volontaires).

L'idéal est que l'exercice soit filmé.

Il présente au groupe le principe de l'exercice en demandant à chacun de rester le plus neutre possible pendant son déroulement et surtout silencieux (la tendance est en effet d'aider le collègue qui s'égare...)

Il lit, lentement, le texte « la veuve Mouillet » à ceux qui sont restés dans la salle et plus spécialement à un volontaire qui sera chargé de le raconter dans le détail à une des personnes que l'on fera rentrer et qui devra à son tour le raconter à une troisième personne que l'on fera rentrer (et ainsi de suite).

Nota : l'exercice est oral et la prise de notes interdite.

Texte :

« Une vieille paysanne, la veuve Mouillet, qui habitait une petite maison sur la route de Récolet, avait conduit son troupeau aux champs pour y faire de l'herbe. Une vipère, cachée derrière les fagots, s'élança sur elle et la mordit à plusieurs reprises au poignet. Cette pauvre femme est morte le soir même dans d'atroces souffrances. »

Constat :

Lorsque le dernier des participants raconte à l'assemblée ce qu'il a retenu du texte qui lui a été confié oralement, l'histoire est réduite à quelques informations souvent très loin du texte initial.

Le texte comporte environ 18 informations.

1^{ère} possibilité d'exploitation :

On visionne la vidéo et l'on repère à quels moments le message s'est trouvé modifié. *(Les participants sont toujours très surpris du résultat de l'exercice).*

2^{ème} possibilité d'exploitation :

On utilise le tableau ci-dessous : (à photocopier : fiche 3).

Unités d'information du début :		Total
Conservées		
Oubliées		
Modifiées		
Ajoutées		

L'idéal, bien sûr est d'exploiter les deux outils, vidéo et grille d'évaluation.

Dans le même objectif et avec les mêmes outils on peut utiliser un autre texte : « le camion »

Exercice : Le camion *(à photocopier fiche 4)*

« Un lourd camion italien, chargé de troncs d'arbres, retournait hier soir par la route du littoral dans son pays, après avoir livré des sacs de blé comme chaque semaine depuis deux ans.

Alors qu'il fonçait à vive allure, en bas d'une descente, il a enfoncé le mur d'une école, dans un virage insuffisamment signalé par les Ponts et Chaussées, bien que de nombreux accidents s'y soient déjà produits.

Hélas le mur de l'école a été défoncé mais personne n'a été trop grièvement blessé, à part le chauffeur »

Ce texte comporte environ 22 informations.

Exercice : Le sous-marin (à photocopier fiche 5)

Cet exercice pourra aussi être utilisé dans l'illustration de la communication verbale dans la séance 2.

Objectif : Mettre en évidence

1. l'organisation de la pensée.
2. La clarté des explications.
3. La différence de compréhension des mêmes mots, des mêmes idées par des personnes différentes.

Matériel : une ou deux feuilles de papier quadrillé par participant.

Déroulement :

L'animateur explique que les stagiaires sont dans la situation suivante :

Chacun d'entre eux est le capitaine d'un sous-marin en plongée, sans possibilité d'émettre des messages, seulement d'en recevoir.

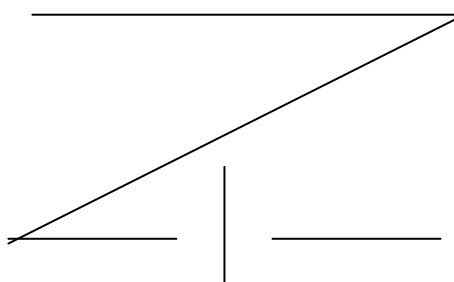
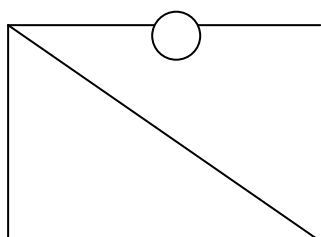
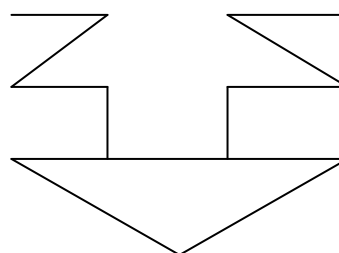
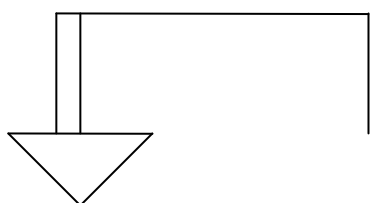
L'un d'entre eux, volontaire, est l'amiral qui est en surface et peut émettre des messages à ses sous-marins mais sans pouvoir recevoir de réponses.

L'animateur explique à l'amiral que sa mission est de communiquer le plus précisément possible la description d'un des schémas suivants (ou un autre) afin que les capitaines puissent le reproduire le plus fidèlement possible sur la feuille de papier quadrillée dont ils disposent.

L'amiral reçoit une feuille de papier sur lequel le formateur a dessiné une forme géométrique relativement simple :

Les stagiaires ont l'interdiction d'émettre le moindre mot, la moindre question, le moindre bruit ou soupir.

Exemples (à agrandir).



Lorsque l'Amiral a terminé ces explications, il fait le tour de l'assemblée et constate les différences entre le dessin qu'il a décrit et ce qui a été réalisé par les capitaines.

Exploitation :

- Les degrés de communication d'un message simple.
- La qualité et l'organisation des explications de l'Amiral.
- Les différences sémantiques, les interférences (irritation, désintérêt, pertes d'attention qui ont altérés la communication.

L'exercice peut être renouvelé en changeant d'Amiral et l'on constate souvent que la qualité de la communication s'améliore au cours de la séance et que la retranscription des schémas devient de plus en plus fidèle pour un nombre de plus en plus important de participant.



Les participants prennent conscience que ce qui est clair pour soi ne l'est pas toujours pour les autres.


Nota : attention à ne pas mettre en difficultés ceux qui pourraient avoir plus de difficultés de compréhension que la moyenne du groupe).

Fin de la première séance.

Deuxième séance

Les différentes composantes de la communication interpersonnelle

- Synthèse de la séance précédente.
- Les trois supports de la communication interpersonnelle.
 - Le langage « verbal »
 - Le langage « para verbal »
 - Exercice : « les voix »
 - Le langage « non verbal »
 - Exercice : « les visages », « le langage du corps »
- Les normes sociales.
 - Qu'est ce qu'une norme ?
 -  Questions.
 -  Exercice : « Qui est qui ? ».

 Conclusion de la séance

En début de séance, l'animateur pourra amener le groupe à faire la synthèse de la séance précédente (fiche 6 du livret individuel). Il pourra également faire lui-même cette synthèse qui servira d'introduction à cette seconde

Synthèse de la séance précédente.

Lors de la première séance, nous avons approché la théorie et les principes de base de la communication interpersonnelle.

Nous avons vu, à travers les jeux de rôle, toute la difficulté que nous avons à transmettre un message autant que de le recevoir. (La veuve Mouillet, le camion)

En effet, nous avons pu constater que ce qui était clair pour nous ne l'était pas nécessairement pour tout le monde. (Le sous marin).

A travers le schéma illustrant le principe de la communication interpersonnelle, nous avons vu que, pour que la communication existe réellement, c'est-à-dire la transmission de « quelque chose à quelqu'un », il est nécessaire qu'il y ait **rencontre** et **échange**. **L'interaction est l'élément indispensable d'une communication réussie.**

Nous avons vu également que les mots n'entraient que pour une part dans la perception du message transmis, donc reçu et que la communication s'appuyait sur d'autres supports tout aussi importants que les mots.




Nous avons évoqué la voix, mais aussi ce que l'on appelle le langage corporel qui, selon Mehrabian, transmet 55% du contenu du message, notamment au niveau de la façon dont il est ressenti et sur l'impression que laisse la rencontre dans le temps.

Lors de cette seconde séance, nous allons mettre en évidence l'importance du para verbal et du non verbal dans la communication interpersonnelle.

Enfin nous nous attacherons à repérer les obstacles, les écueils qui font que la communication parfaite ne peut exister (les filtres, les parasites, les interférences).

Exemple
d'introduction qui
pourra être suivi
d'une discussion
dans laquelle les
participants
évoqueront des
exemples de
supports de
communication
verbale, para -
verbale, non-
verbale. (fiche 7).

Les trois supports de la communication interpersonnelle :

-  **Le verbal,**
-  **le para verbal,**
-  **le non verbal**

Le message que nous transmettons (comme celui que nous recevons) est composé de ce que l'on appelle des « **blocs d'informations** ».

Chaque bloc d'informations est constitué d'une part de verbal, de para verbal et de non verbal.

Chacun de ces « langages » influence la façon dont le récepteur percevra le message qui lui est envoyé.

- L'idée, l'intention, l'émotion, sont traduites par des mots qui composent des phrases. *(le verbal)*.
- Les phrases sont dites dans un certain rythme, avec une certaine intonation, une certaine hauteur de voix. *(le para verbal)*.
- Elles sont associées à des mimiques, des gestes, des expressions qui confirment ou... infirment leur sens. *(Le non verbal ou langage corporel)*.
- Et enfin tout ce que vous êtes parle pour vous (votre sexe, votre âge, votre apparence vestimentaire, votre coiffure, votre parfums, les bijoux, la moustache etc. *(non verbal et normes sociales)*).

Suite

Le langage verbal : Les mots.

Questions :

L'animateur pourra illustrer la communication verbale par le jeu du sous-marin (fiche 5), s'il ne l'a pas utilisé lors de la première séance.

On a vu que la communication verbale passait, bien entendu, par les mots.

Chaque mot possède une ou plusieurs définitions, définitions que l'on peut consulter dans les différents dictionnaires.

Il n'est pas toujours compris par tout le monde. Il peut appartenir à un domaine technique

Nous sommes tous « des boîtes à souvenirs ». Souvenirs heureux, malheureux, conscients, inconscients...

Au-delà de leur définition, les mots véhiculent des images, des souvenirs, des émotions et ces images, ces souvenirs, ces émotions sont différents pour chacun d'entre nous. Ceci explique que les mots puissent être perçus différemment selon ce qu'ils évoquent dans l'esprit de chacun. On parle de la force évocatrice des mots.

Exercice :

Proposer au participants de dire, le plus spontanément possible, verbalement ou par écrit, ce qu'évoquent par exemple les mots suivants :

Collaborateur, tempête, hiver, arme, vieux, orage, soleil, pigeon, rouge, course, pied, sécurité, amour etc

Comparer les différentes réponses pour illustrer le fait que les mots évoquent spontanément des idées, des images différentes selon chacun.

L'on peut conclure ce bref exercice en évoquant l'idée que le mot n'est pas toujours fidèle et qu'il peut nous trahir (notre pensée) dès lors qu'il pénètre dans l'oreille de notre interlocuteur. On peut revenir alors sur la « force évocatrice des mots » et ouvrir un débat.

Mais les mots prononcés à l'oral ne sont pas, loin s'en faut, les seuls vecteurs de l'idée à transmettre

Est t il possible malgré cela que deux personnes ne parlant pas la même langue puisse communiquer ?

Est il impossible de comprendre, même si l'on ne connaît pas sa langue, le fond du discours de son interlocuteur selon ses intonations, la hauteur de sa voix, le rythme, (sans parler des expressions) ??

Ne devinons nous pas intuitivement lors d'une communication téléphonique l'état d'esprit, au moins apparent de notre interlocuteur

Les mots qui construisent les phrases ne suffisent pas à rendre intelligible un discours. Ils n'entrent que pour 25% dans la compréhension d'un message oral.

Qui ne se souvient pas de l'instituteur, ou de l'institutrice, qui lorsque vous récitiez votre poésie, vous disait : « Tu connais ta poésie mais tu la récites sans y mettre le ton. »

L'on peut introduire le para verbal à travers cette introduction

Au quotidien, nous parlons, donc communiquons, à travers des phrases que nous exprimons en y mettant un « certain ton ».

Ce ton « parle » aussi et renforce ou affaiblit notre communication, rend plus ou moins audible nos messages en confirmant ou non le sens de notre message.

Le langage para verbal : la prononciation, l'intonation, la voix, le rythme, l'accent, le débit, le volume.

Comme entrée en matière, l'on peut lire à voix basse monocorde et sans ponctuation le texte suivant (ou un autre)

Exercice : Les voix

Objectifs pédagogiques principaux :







1. Mettre en évidence que le ton, le rythme, le débit du discours influence la qualité et la crédibilité du message.
2. Prendre conscience qu'au-delà des mots, la voix transmet une intention, un état d'esprit, donne une « couleur au message ».

Déroulement :

Chaque message est émis par plusieurs acteurs, sur un ton différent.

Leur durée, selon le débit va de 20 secondes à une minute.

Matériel : CD sur lequel sont enregistrés « les voix » et grille d'évaluation (fiche 8 du livret individuel)

-  Enregistrement 1 : débit trop rapide, sans ponctuation.
-  Enregistrement 2 : ton monocorde et apathique.
-  Enregistrement 3 : voix larmoyante.
-  Enregistrement 4 : ton informatif et publicitaire.
-  Enregistrement 5 : ton inadapté au message.
-  Enregistrement 6 : ton adapté au message.

Après chaque enregistrement, les participants évaluent la façon dont ils ont perçu le message sur la grille d'évaluation suivante. (Photocopiez annexe 2).

	<i>Compréhension</i>			Est-ce que la voix correspond au contenu du message			Sentiment évoqué
	bonne	moyenne	faible	oui	Un peu	Pas du tout	
Voix 1							
Voix 2							
Voix 3							
Voix 4							
Voix 5							
Voix 6							

Exploitation :

1. Une fois que chacun des participants a rempli sa grille d'évaluation, l'animateur croise les données sur une grille de synthèse dans laquelle il cumule les réponses de chacun.
2. Il tire de cette synthèse les conclusions qui conviennent à savoir que dans la plupart des cas un consensus apparaît à travers la similitude des réponses de chacun.
3. Il tire partie de ce consensus pour mettre en évidence l'important du para verbal dans la qualité et la crédibilité du message transmis.

Le langage non verbal ou le langage corporel: « Ce que tu es parle si fort que je n'entends pas ce que tu dis »

L'animateur pourra introduire le thème de la façon suivante :

« Les hommes communiquent autant par le verbe (les mots) que de manière non verbale. L'échange verbal se fait de manière consciente. Le processus de communication non verbale est moins transparent.

Une bonne partie de la communication non verbale est plus ou moins inconsciente bien qu'il soit possible de la mener consciemment et de l'utiliser de manière stratégique. Il n'est pas rare d'entendre: "Je n'ai rien dit, mais j'ai quand même fait comprendre que cela ne me plaisait pas."

C'est surtout la communication non verbale qui détermine la **première impression** faite par une personne.

Le chercheur américain Mehrabian propose une évaluation de l'équation du comportement verbal/ non verbal. Il est arrivé à la conclusion que **55% du message est transmis par le langage corporel.**

La voix intervient pour 38%, tandis que les mots ne comptent que pour 7%.

Si vous prenez en compte le constat qui précède lors d'un entretien d'embauche ou tout autre rencontre importante pour vous, vous rendrez compte que ce n'est pas seulement **ce que vous racontez** qui est important. C'est **la manière de le raconter** qui déterminera, lors d'un entretien de recrutement, si vous êtes ou non, retenu pour le prochain tour.

L'entretien d'embauche est donc le moment par excellence pour surveiller l'impression non verbale que vous « communiquerez » à votre interlocuteur.

Nous avons naturellement voire « intuitivement » la faculté de décoder un certain nombre d'informations sans que la personne qui est face à nous n'exprime le moindre mot, qui nous sommes et dans quel état d'esprit nous nous trouvons au moment précis où nous sommes face à lui. »

Illustration : Les expressions de notre visage parlent d'elles mêmes. (*fiche 9 du livret individuel*)

Outils : Batterie de photos expressions et regards (sur support CD ou sur papier).
Batterie de photos gestes.

Question : Quels sentiments, quelles émotions vous inspirent les visages suivants ?

LES NORMES SOCIALES

« Le contenant (la forme) du message est très souvent plus important (ou significatif) que le contenu.

Nous venons de voir que nos expressions, nos gestes, nos postures et nos regards parlaient pour nous. :

Le sexe, l'âge, la culture, l'accent, l'odeur, la coiffure et l'apparence dans son ensemble sont aussi des éléments qui influencent la façon dont notre interlocuteur perçoit nos messages. En effet, notre interlocuteur est, comme nous le sommes nous même, influencé par des normes.

- Dans les années 60, les hommes portaient les cheveux longs.

Depuis la fin des années 90, ils les portent très courts se rasent même pour quelques uns le crâne. La tendance semble aujourd'hui s'inverser : les cheveux commencent à rallonger...

- Pourquoi en quelques petites années, la plupart des hommes ont-ils utilisés la tondeuse et se décident ils aujourd'hui à revenir aux cheveux plus long ?

- Phénomène de mode ? Et pourquoi la mode ?

- Pourquoi les jeunes des quartiers s'habillent ils de la même façon ?

- Vous imaginez un jeune des quartiers qui irait au collège en costume cravate et souliers vernis ? Pourquoi un épicier ne ressemble t il pas, d'emblée, au « capitaine » d'une multinationale ?

De la communication non verbale, l'animateur pourra rebondir sur le thème des normes sociales, en introduisant par exemple D De

L'animateur peut amener le groupe au questionnement suivant

-

Par la volonté de certains décideurs, ou tout simplement par l'éducation et par le jeu des habitudes, l'être humain a tendance à édicter des **normes** précisant ce qui est **normal** et ce qui ne l'est pas. Ces **normes** varient fortement avec les époques et les individus.

L'animateur peut demander au groupe de s'exprimer sur la définition qu'il donnerait d'une norme :

- Règle à laquelle on doit se conformer.
- Etat habituel conforme à la moyenne des cas.
- Prescriptions techniques d'un produit fabriqué.

Normal :

- Conforme à la règle, habituelle, naturel. Dont le comportement est conforme à la moyenne.

Les normes sont des interdits et des prescriptions justifiées par des valeurs*. Elles spécifient les bonnes et les mauvaises façons d'être (par exemple la tenue corporelle, les conduites à tenir dans tel ou tel cas), de faire (pratiques, savoir vivre), de penser (les normes peuvent être des catégories mentales à travers lesquelles on appréhende le monde, avec lesquelles on réfléchit : ce sont des représentations sociales*). Elles organisent donc des rôles et définissent donc une conformité associée à des sanctions. Les normes sont collectives et non pas individuelles.

La façon la plus simple d'illustrer la notion de « normes sociales » est d'évoquer la mode, pas la haute couture, la mode de tous les jours.

La présentation prend en effet une grande part dans la perception d'un message. Tout ce que vous montrez de vous et notamment votre présentation (vêtement, coiffure, accessoires, etc...) pré-détermine l'image que vous donnez à votre interlocuteur et même la façon dont il percevra votre message.

Exercice : « Qui est qui ? »

Objectif : repérer les normes existantes en fonction des groupes d'appartenance. (*fiche 10 du livret individuel*)

Outils : Batterie de photos (sur support CD ou sur papier).

Question : Que peut-on dire de cette personne d'après son apparence extérieure (emploi, origine sociale, géographique, ...) ?

Conclusion de la séance :

D'autres facteurs peuvent avoir une influence sur la façon dont le message est transmis et reçu :

- La communication peut être perturbée par des facteurs extérieurs aux acteurs : bruits, chaleur, odeur, téléphone : parasites, interférences.
- Elle peut être faussée par des sensations émotionnelles soit de nature agréable (attraction, sympathie) soit désagréables (répulsion, antipathie).
- Ou influencée par des facteurs propres à l'un ou l'autre des interlocuteurs : fatigue, stress, digestion, maladie, confort, inconfort, disponibilité, environnement, position sociale de chacun, distance, etc.

En définitive, la communication interpersonnelle ne peut être totalement maîtrisée.

1. Les mots eux-mêmes n'ont pas toujours le même sens et ne provoquent pas nécessairement le même ressenti pour chacun d'entre nous.
2. Nous écoutons l'autre à travers un certain nombre de présupposés qui parasitent notre écoute (filtres nous sommes naturellement influencés par le non verbal décliné précédemment). Nos propres valeurs constituent également des filtres qu'il n'est pas évident d'éviter.
3. Notre écoute est imparfaite. Souvent lorsque l'autre parle nous réfléchissons déjà à ce que nous allons répondre.
4. Nous pensons parfois à autre chose que ce que nous disons ou entendons. Des images nous passent par la tête, des idées traversent notre esprit, des souvenirs associatifs interfèrent. *(tiens celui-ci il me fait penser à mon charcutier que j'aime bien ou à mon voisin que je ne peux pas voir... Tiens ça me fait penser qu'il ne faut pas que j'oublie d'acheter du pain ... Qu'est ce qu'il est entrain de penser de moi pendant que je lui parle... Elle a vraiment une jolie montre ... Est-ce qu'elle est mariée ... Je ne sais pas de quel parfum il s'asperge mais il devait en changer...*

Les conditions d'une communication réussie :

- Texte de Nietzsche (*fiche 12*)

☞ Questions de travail.

- Cinq conditions préalables nécessaires à la communication interpersonnelle.)
- Se préparer à la différence
- Observer
- Ecouter.
- Comprendre.
- Echanger.

Le stress : analyser et mieux gérer son stress.

- Qu'est ce que le stress ?
- Comprendre et accepter le stress comme une composante normale de la relation à l'autre.
- Exercice : Les distances interpersonnelles (*fiche 13*).
- Théorie : La distance interpersonnelle (publique, sociale, intime).
- Réguler son stress ?

Les conditions d'une communication réussie

L'animateur utilise le texte suivant pour lancer un débat-réflexion et peut utiliser les questions de travail proposées ci-dessous (fiche 12 du livret individuel) :

***Avant d'échanger, il faut comprendre
Avant de comprendre, il faut écouter
Avant d'écouter, il faut observer
Avant d'observer, il faut se préparer à la différence
Avec intérêt.***

*Par delà le bien et le mal
Nietzsche*

Questions de travail :

- Quels sont les verbes importants du texte et dans quel ordre doit on les comprendre ?

Débat éventuel

- Avons-nous remarqué que le verbe communiquer prend tout son sens dans le mot échange.

Débat éventuel

Six conditions préalables nécessaires à la communication interpersonnelle :

Se préparer... à la différence...

Par principe, la personne que nous rencontrons est différente de ce que nous sommes. Elle n'a probablement pas la même façon que nous avons de comprendre les choses. Cela vient de toute son histoire personnelle : de sa culture, de son éducation, de ce qu'elle a pu vivre (sachant que nous avons vécu autre chose) et aussi de ses propres valeurs.

Apprivoiser la communication cela peut être d'abord surmonter sa peur : Peur d'être jugé, peur d'être remis en question, peur d'être déçu, mal aimé, peur de l'indiscrétion, d'être violé dans son intimité, peur de s'exhiber, d'avoir mal ou de faire mal, peur de l'inconnu.

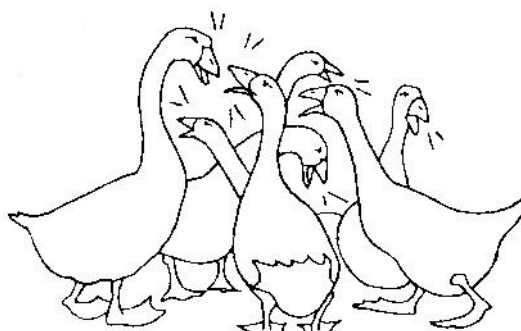
Observer : c'est pour ce qui concerne la communication interpersonnelle « écouter avec les yeux »

- Nous comprenons intuitivement le langage non verbal pour peu que nous y prenions garde. Ce qui est dit peut être en contradiction avec tout ce qui est exprimé par les gestes, les positions, le regard... Pour observer, il faut avant tout être présent et disponible.

Ecouter :

Prétendre pouvoir **communiquer** si l'on ne sait, ou si l'on ne veut pas **écouter** est une illusion.

Voilà une rencontre où chacun fait le maximum pour communiquer..., ou du moins tente de se faire comprendre. Il y a certes communication, mais y a-t-il rencontre, échange ?



Dialogue de sourds

- **Ecouter**, c'est avant tout **être présent** à l'autre **ici et maintenant**.

• Mais c'est aussi **savoir se taire**. (fig.)

- C'est aussi partir du principe que ce que l'autre dit m'**intéresse** et que de l'**écouter, attentivement**, me permettra de **comprendre**, de me mettre en phase avec mon interlocuteur, **donc de mieux échanger**. (il n'y a de pire sourd que celui qui ne veut pas entendre).

• C'est tenter de mettre ses émotions, ses préoccupations et leurs manifestations affectives « entre parenthèses ».

Comprendre :

- La **compréhension** commence par le **désir de comprendre**. C'est aussi **accepter l'autre tel qu'il est** : « je lui laisse la liberté d'être lui-même ».
- Accepter qu'il puisse avoir une autre vision du monde que la mienne, d'autres opinions, d'autres obligations ou contraintes que je suis prêt à entendre.
- **Ne pas juger** à priori car « juger, c'est ne pas comprendre, car si l'on comprenait, on ne jugerait pas » (André Malraux).
- Comprendre, c'est se donner les moyens d'être un acteur efficace de l'échange et de permettre une communication réussie.

Echanger :

- La communication représente effectivement un échange. Pour qu'elle ait lieu il convient qu'elle tende vers l'équilibre : équilibre dynamique, équilibre de sens.
- Echanger des avis, des informations, des idées à partir desquels chacun se fera sa propre opinion, partagée ou pas.
- Cela ne représente toutefois pas un échange limpide qui coulerait naturellement en dehors de tout obstacle ou écueil.

Qu'est ce que le stress ? *

Le stress est une manifestation banale qui concerne tout ce qui est vivant. Il s'agit d'une manifestation naturelle de l'organisme qui échappe à la volonté de l'individu.

C'est un acte réflexe qui se produit sans intervention de la volonté.

Dès qu'un danger est identifié, consciemment ou inconsciemment perçu, l'hypothalamus met en action les mécanismes de défense de l'organisme. L'hypothalamus transmet le signal d'alarme à l'hypophyse qui secrète des hormones destinées à mettre l'ensemble de l'organisme en condition pour une action énergique.

Sécrétion d'adrénaline, ralentissement des fonctions digestives, attention soutenue, Le cœur s'accélère, la respiration devient courte et rapide afin de mieux oxygéner le sang dont la répartition dans le corps se modifie pour favoriser schématiquement la confrontation ou la fuite (amélioration du tonus musculaire).

Ces changements physiologiques se traduisent par des symptômes physiques : transpiration, rougeur, gorge nouée, tremblements, vue brouillée, champ perceptif réduit.

Ils peuvent sur le plan psychologique conduire à un sentiment de perte de contrôle ou à un état de peur panique.

A notre insu, le cerveau met en place des mécanismes qui font sécréter par l'organisme des endorphines qui agissent un peu comme des drogues. Nous sommes en quelque sorte « sous influence ».

Comprendre et accepter le stress comme une composante normale de la relation à l'autre.

Nous ne sommes donc pas maître de notre stress qui représente une manifestation de notre organisme face à des dangers supposés ou réels.

L'important c'est que nous ayons conscience de cela.

- Je ne suis pas à l'aise mais c'est normal, ce n'est pas moi qui suis aux commandes...
- Je suis « nerveux » parce que je me sens inférieur à cette personne.
- Je ne suis pas bien parce que j'ai l'impression que cette personne me juge.
- L'enjeu est trop important pour moi, il faut que je réussisse.
- ...









La difficulté peut venir du fait que notre stress puisse alors nous submerger, nous envahir, nous priver de nos moyens.

En prenant conscience de notre stress, nous pouvons sinon le maîtriser, du moins l'appivoiser : » je suis stressé, mais je ne suis pas mon stress ». Il est là, c'est normal, mais moi aussi je suis là.

Nous perdrons effectivement tous nos moyens si nous fusionnons avec notre stress.

Réguler son stress ?









Les avantages de bien contrôler son impulsivité et de gérer son stress

-  Avoir une plus grande maîtrise de ses émotions
-  Conserver ses facultés intellectuelles en toutes circonstances.
-  Se comporter de façon plus rationnelle
-  Limiter les erreurs
-  Avoir un meilleur contrôle sur les événements
-  Renforcer son aptitude à confronter les défis
-  Développer la confiance.
-  Accroître son sentiment de fierté

Il existe bien sûr des exercices destinés à minimiser l'incidence de son stress lors d'une rencontre ou lors d'un entretien. Il s'agit de « recettes », chacun parmi celles-ci devant trouver celles ou celle qui leur conviennent.

Nous venons de voir que nous devons dans un premier temps, prendre conscience de notre stress, qu'il soit installé ou que nous prévoyions sa poussée dès lors que nous nous trouverons dans la situation propre à le provoquer.

Les différentes « recettes » proposées sont destinées à réguler les manifestations incontrôlées que provoque notre organisme lorsque nous sommes en situation de stress.

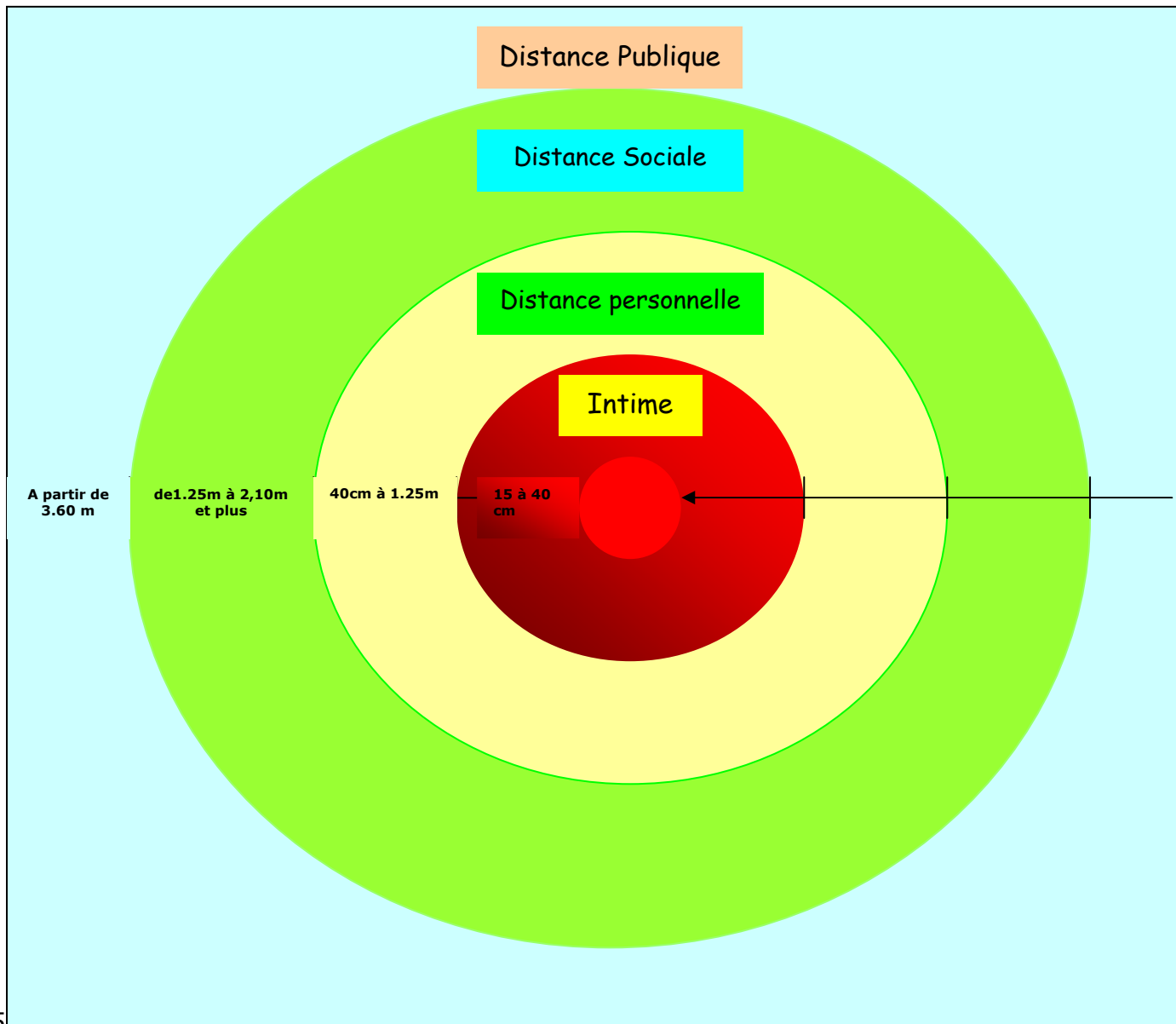
-  Accélération de la respiration et limitation de l'amplitude du souffle.
-  Accélération du rythme cardiaque.
-  Bégaiement.
-  Sudation (les mains moites par exemple).
-  Tremblements.
-  Rougissement.
-  Maux de ventre.
-  Et toute autre manifestation provoquant une certaine limitation des moyens.

- 1/ Se préparer à la rencontre, à l'entretien :
- 2/ S'efforcer de s'inscrire dans un état d'esprit positif, chasser autant que faire se peut les idées noires et les sujets de préoccupations immédiates, penser à des souvenirs heureux.
- 3/ Repérer et accepter comme telles, les manifestations physiologiques de son stress.
- 4/ Arriver légèrement en avance pour se familiariser avec l'environnement.
- 5/ Marcher quelques instants en s'attachant à marcher calmement et régulièrement.
- 6/ Penser à sa respiration : S'obliger à respirer calmement, le plus profondément et le plus régulièrement possible afin de contenir « l'emballement de son organisme.

Exercice : les distances interpersonnelles (fiche 13 du livret individuel).

Théorie : E.T.Hall, notamment formalise l'incidence des distances interpersonnelles à travers l'échelle suivante :

- ☞ la distance publique : de 3,60m à 7,50, voire plus.
C'est la distance qui s'établit entre un orateur et son public lors d'une réunion, entre le professeur et ses étudiants ou élèves
- ☞ la distance sociale : de 1,25m à 2,10 m et plus (elle marque la limite du pouvoir sur autrui)
C'est la distance qui s'instaure par exemple, par rapport aux relations hiérarchiques qui n'impliquent pas directement les personnes dans un mode de relations personnelles. C'est une distance qui se veut neutre.
- ☞ la distance personnelle : de 40cm à 1,25 m (petite sphère protectrice créée pour s'isoler des autres)
A ce niveau, les personnes sont dans la sphère personnelle l'une de l'autre, zone privilégiée qui détermine une certaine volonté de partager des informations « à titre personnel » ? C'est une distance qui implique un certain engagement des personnes l'une envers l'autre.
- ☞ la distance intime : de 15 à 40 cm (la présence de l'autre s'impose)
Ici, les personnes entrent dans la sphère intime l'une de l'autre. La distance est égale ou inférieure à la taille de la main prolongée par l'avant bras. C'est une distance où l'on peut se toucher, sans tendre le bras, une distance où l'on peut percevoir le souffle de l'autre.
Pénétrer dans cette sphère intime ne peut se faire, sans gêner son interlocuteur, que dans la mesure où l'on est autorisé à le faire. On entre dans « l'enveloppe spatiale » de la personne, émotionnellement sensible. Son « viol » peut provoquer un sentiment d'insécurité.



15115

La distance que nous établissons, par nécessité, ou inconsciemment entre nous même et notre interlocuteur est non seulement riche de sens mais correspond à certaines normes. Si les normes ne sont pas respectées il peut en résulter une gêne voire un stress.

Objectif pédagogique :

Illustrer par l'exemple le principe qui précède.

Provoquer un stress et le faire reconnaître comme tel.

Matériel : un caméscope sur pied.

Un téléviseur.

Déroulement :

- Choisir deux volontaires, si possible un homme et une femme.
- Choisir une phrase, ou une invitation afin qu'elle puisse avoir une certaine connotation : « Veux tu venir dîner avec moi ? », « je n'avais jamais remarqué que tu avais de beaux yeux », « ça me fait plaisir de te voir »...
- Leur demander de se mettre face à face à 3 mètres l'un de l'autre et de se dire, à tour de rôle la phrase choisie. (*distance publique*)
- Puis recommencer l'opération à une distance de 2 mètres. (*Distance sociale*)
- Leur demander de se rapprocher à une distance d'environ 1 mètre. (*Distance personnelle*).
- En enfin, faire en sorte qu'il se rapproche l'un de l'autre à la distance d'un avant bras. (*Distance intime*).

Exploitation :

- Faire témoigner chacun des interlocuteurs de ce qu'il a ressenti pendant l'exercice, à quelle distance ils se sont sentis le plus à l'aise et à quel moment ils ont été gênés voire stressés.
- Puis visualiser l'exercice qui aura été enregistré par le caméscope.
 - Le caméscope révèle le langage non verbal à travers les expressions, les gestes et les mouvements de recul inconscients qui surgissent lorsque les deux personnes se trouvent dans la sphère intime.

Ces mouvements de recul sont l'expression d'une gêne qui peut aller jusqu'au stress.

- Demander à nouveau, après avoir visionné l'exercice, comment les personnes l'ont vécu. En général, le visionnement de la vidéo illustre parfaitement à travers l'expression non verbale le stress engendré par l'intrusion de l'autre dans la sphère intime.

Glossaire

Valeur : ce qui est proposé comme beau, vrai,, bien, selon des critères personnels ou sociaux, et sert de référence, de principe moral. (*Partager les mêmes valeurs*).

Echelle des valeurs : hiérarchie établie entre les principes moraux. (*ce peut être d'abord l'amitié puis la justice puis l'égalité etc*). Nous n'avons pas tous la même échelle des valeurs. Exercice pour illustrer le cas échéant, l'idée de valeurs : *La jeune mariée* en annexe

Jugement de valeur : qui énonce une appréciation.

Interférences : en communication, les interférences sont les freins à la compréhension et à la réception du message. Ces interférences peuvent être liées à l'émetteur, au récepteur mais également liées à l'environnement. Elles perturbent la qualité du message émis comme la perception du message transmis.

Exemple : il peut y avoir dans les transmissions radio des ondes qui trop proches l'une de l'autre interfèrent et altèrent la qualité de la réception.

Parasites : En électricité et en électronique, on nomme **parasite** un signal électrique, qui ne fait pas partie du courant électrique tel que celui-ci a été produit. L'orage par exemple.

En communication parasite et interférences ont sensiblement le même sens.

Représentations sociales :

Les représentations sociales (concept essentiel de la psychologie sociale) , sont des images de la réalité collective imposées à l'individu par la société.

Mais l'image peut être imparfaite voire totalement fausse.

Déformation du message

Le média déforme toujours le message. La voix ne porte pas loin dans l'air, le câble permet des erreurs, ou suivant sa longueur atténue le message...

Interférences liés au récepteur

Il existe d'autre forme d'interférences: Celles liés au récepteur: comme la surdité, à l'oral, ou la folie ou l'anxiété...

Interférences liées à l'émetteur

L'émetteur peut aussi être responsable d'interférences. Mauvaise utilisation du média, mauvaise connotation, mauvaise utilisation des signes ...

Interférences liées au protocole de communication

Tout simplement le fait de ne pas avoir de langage commun, ou des connotations communes, ou le fait d'avoir un média impropre limite fortement la communication (crier dans un câble Ethernet ne permet pas de communiquer avec son ordinateur). Quand il ne s'agit pas d'interférences dues à la collision entre plusieurs messages.

Introduction : le paradoxe de notre culture

Explication de la théorie de la communication interpersonnelle à travers le schéma de la page 4.

Intéressons nous à la personne qui est dans la position de l'émetteur.

- L'émetteur a une idée à transmettre.
- Cette idée est conceptualisée par son cerveau.
- L'émetteur va choisir un « canal » qui va servir de support à son message. Il peut s'agir d'un support visuel, verbal ou tout autre.
- Ce canal, comme lorsque l'on utilise la radio, est émis selon une certaine « longueur d'onde » : la langue, le ton déterminé de façon consciente ou non par l'intention.
- Enfin, toujours de façon consciente ou inconsciente par le choix des mots, parfois révélateurs de l'intention

Qu'est-ce que le stress ?

Le stress comme réaction d'alarme

Le stress est une réaction d'alarme de l'organisme qui se déclenche dans certaines situations perçues, à tort ou à raison, comme potentiellement menaçantes pour son équilibre interne. Cette réaction se manifeste par une série de modifications physiologiques qui préparent l'organisme à affronter cette menace, par la confrontation ou par la fuite : sécrétion d'adrénaline, augmentation du tonus musculaire, accélération du rythme cardiaque et du rythme respiratoire, ralentissement des fonctions digestives, attention soutenue, mobilisation des fonctions intellectuelles, etc. Ces changements physiologiques se traduisent par des symptômes physiques pouvant aller de l'état d'excitation agréable aux manifestations carrément désagréables: transpiration, rougeurs, gorge nouée, tremblements, vue brouillée, champ perceptif réduit, et se traduire au plan psychologique par un sentiment de perte de contrôle, ou un état de peur panique.

La résistance au stress

Cette réaction de stress est naturelle et normale en soi. Elle n'est ni dommageable pour l'organisme, ni source de désordre psychologique dans la mesure où elle se maintient dans certaines limites. Elle favorise même le fonctionnement intellectuel et l'activité physique dans les situations de défi. Par contre, si cette réaction dépasse un certain seuil de stimulation ou se prolonge durant de longues périodes, l'organisme doit puiser dans ses réserves d'énergie pour résister à ce stress. Des malaises physiques sont alors susceptibles de se faire jour, comme la perte de l'appétit, les maux d'estomac, les troubles du sommeil, les cauchemars, les maux de tête, un état de fatigue continuuel, de l'apathie, un désintérêt général ou une diminution de la sexualité. Ces malaises physiques sont accompagnés de troubles psychologiques comme l'anxiété, le sentiment d'impuissance, la culpabilité, le sentiment de vulnérabilité ou un état dépressif. Au plan cognitif, cela se traduit par une difficulté à prendre des décisions, une difficulté ou une incapacité à se concentrer, de la confusion et de la désorganisation intellectuelle. Les comportements généralement associés à ces états cognitifs-émotifs sont le repli sur soi, l'augmentation du tabagisme et de la consommation d'alcool et autres drogues, un état de colère fréquent et le besoin de parler sans arrêt.

L'épuisement

La phase d'épuisement apparaît quand les réserves d'énergie ne suffisent plus à résister adéquatement au stress, que certains organes vitaux accusent une usure prématurée et que

le système immunitaire est dangereusement affaibli. Les malaises se transforment en maladies physiques et les troubles psychologiques et comportementaux peuvent devenir sérieux. Le phénomène connu sous le nom de « burn-out » est une conséquence fréquente de cet état d'épuisement.