



...une expression!

COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

I - INTRODUCTION A LA COMMUNICATION

Quelle que soit la situation, quoi que l'on fasse, cela passe en permanence par une communication interpersonnelle. C'est la base de toute relation humaine...

La **communication** est le processus de transmission d'informations. Ce terme provient du latin " *communicare* " qui signifie " *mettre en commun* ".

La **communication** est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un (Wikipedia)

La communication peut donc être considérée comme un **processus** pour la **mise en commun** d'informations et de connaissances, pour **échanger** des ressources et des **représentations** avec d'autres.

1. Les différents types de communication

- **La communication interpersonnelle** : entre deux personnes. (Couple, entretien d'embauche)
- **La communication de groupe** : entre plusieurs personnes dans un groupe restreint (Réunion)
- **La communication de masse** : s'adresse à une multitude de personnes. (Message télévisé)

La communication interpersonnelle c'est la base de la communication !

Il s'agit d'une relation humaine qui implique, au moins, deux personnes; c'est la base de toute vie en société.

Schématiquement, c'est le modèle de communication le plus simple qui soit :

un émetteur - un message - un canal de communication - un récepteur - une rétroaction (feedback) avec les limites et les restrictions que cela impose comme le nombre étroit d'émetteurs et de récepteurs, l'absence de brouillage de la communication (parasite, bruits...) ou encore la supposition que l'émetteur et le récepteur aient un champ linguistique commun.

2. Le processus de la communication :

Le processus de communication peut être basiquement décrit comme étant le processus de transmission d'un message d'un **émetteur** à un ou plusieurs **récepteurs** à travers un média subissant des interférences sous condition de message de rétroaction ou feedback.

« Un émetteur, grâce à un **codage**, envoie un message à un récepteur qui effectue le **décodage** dans un contexte perturbé de **bruit**. »

L'émetteur :

C'est celui qui émet le message en vue de susciter une réaction chez le destinataire.

Pour ce faire, il doit disposer des informations suffisantes pour connaître ses destinataires. Pour recevoir la réponse qu'il attend, il doit savoir coder son message en fonction du décodage de l'autre et maîtriser les techniques de transmission du message.

Le récepteur :

C'est celui à qui est destiné le message, auprès de qui l'émetteur tend à susciter une réaction.

Lors de la réception du message transmis, le récepteur essaie de traduire les informations (les codes) reçus sous forme de significations comprises et interprétées.

Quant l'émetteur et le récepteur poursuivent les mêmes objectifs et partagent les mêmes codes, la communication a plus de chance d'être efficace.

Le message :

C'est le contenu de la communication.

Il comprend les informations transmises et les symboles codés par l'émetteur qui donnent des significations particulières pour qu'elles soient interprétées dans le sens qu'il a voulu leur donner.

Plus l'écart entre le message émis et l'interprétation faite à la suite de sa réception est grand, plus la communication est « défectueuse ».

Ainsi, un message a davantage de chance d'être compris et accepté s'il s'inscrit dans le champ d'expérience de l'émetteur et du récepteur.

Les "bruits" ou "parasites"

Le message peut se trouver déformé à tout moment du processus de communication. Cela va perturber l'efficacité du message et la relation.

Bruits techniques ou matériels

- liés au message lui-même

Absence de structuration, langage inadapté au destinataire, syntaxe compliquée

Absence de prise en compte du système de référence, présentation dissuasive (pour l'écrit)

- liés au canal choisi

Inadaptation du canal à l'objectif ou la nature du message

Mauvais fonctionnement des outils ou moyens utilisés dans ce canal (téléphone défectueux, voix sourde, mal posée, écriture illisible, ...)

- liés à l'environnement de la situation de communication

Salle mal agencée, bruits physiques gênants l'écoute

Bruits personnels :

- liés aux attitudes des individus : opposition, distractions, absence d'intérêt, préjugés
- liés au type de relations interpersonnelles : amitié, sympathie, affrontement, conflit
- liés au statut professionnel ou social, qui joue le rôle d'un filtre de l'information.

Bruits institutionnels

- liés à l'organisation de l'entreprise :

Structures hiérarchiques poussées se traduisant par des niveaux nombreux et des lignes de communication longues, centre de décision éloignés des centres d'action, cloisonnement entre les services

1- "On ne peut pas *ne pas* communiquer."

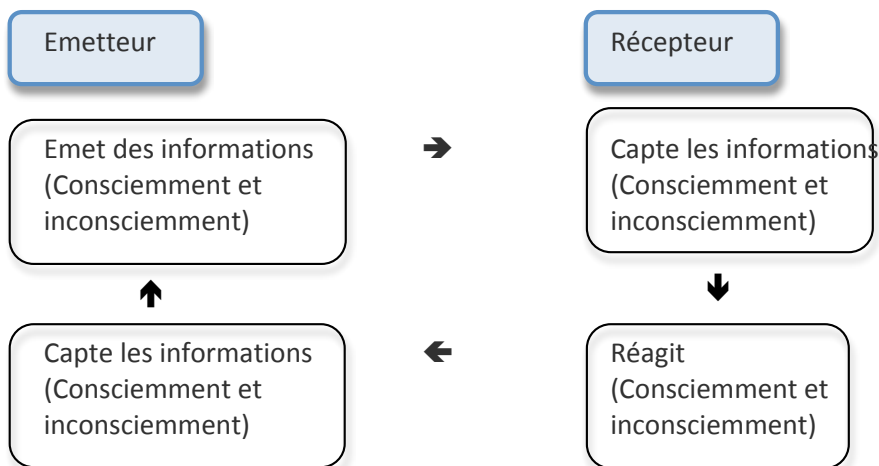
Imaginez que l'un de vos collègues a fait un mauvais exposé et vous demande comment vous l'avez trouvé. Si vous vous taisez maintenant, le collègue ne dira pas un mot, mais n'en pensera pas moins. (« Le silence en dit parfois plus que mille mots »)

On communique dans n'importe quelle situation sociale, on révèle toujours quelque chose, même si on ne parle pas. Tout comportement (non verbal ou verbal) a un caractère d'information où les gens ne peuvent pas *ne pas* se comporter.

L'action ou la non-action, les mots ou le silence, les pleurs ou les rires, communiquent quelque chose à son vis-à-vis, ce qui signifie que même celui qui se tait communique avec les autres et les influence.

D'autre part, ces autres, de leur côté, ne peuvent pas *ne pas* réagir, car eux-mêmes se comportent toujours d'une manière ou d'une autre. La non-attention est également un comportement qui communique de nouveau quelque chose.

SCHÉMA DE LA COMMUNICATION INTERACTIVE



A RETENIR : pour devenir un bon communicateur, il faut passer du niveau inconscient au niveau conscient, en observant l'interlocuteur pour recueillir un maximum d'informations sur son ressenti et ainsi adapter le message.

Nous pratiquons la communication à chaque instant de notre vie. De ce fait, elle nous est familière et nous avons le sentiment de bien la maîtriser.

En réalité, c'est une illusion et nos propos et attitudes nous sont souvent inconnus.

Il suffit pour s'en convaincre de s'enregistrer en vidéo puis de visionner le film. Nos attitudes, nos comportements, le ton de notre voix ainsi que les mots employés apparaissent comme ceux d'un étranger.

2- "Toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation

Tout message transmet une information mais induit également un comportement.

- L'information, c'est le **contenu** de la communication
- La relation, c'est la **manière** dont on doit entendre le contenu

Chaque communication a un aspect par rapport à son **contenu** (appelé aspect formel) et un aspect **relationnel**

L'aspect formel :

Il communique des informations et des données, il représente donc le "**pourquoi**" du message et est transmis, la plus part du temps, verbalement.

L'aspect relationnel :

Il détermine la façon dont l'émetteur aimerait que l'information soit comprise par le récepteur, il représente donc le "**comment**" du message et est souvent transmis de façon non verbal, par le ton, le choix des mots, la gestuelle, la mimique.

Contenu : dans la compréhension d'un message le sens des mots compte pour **7 %**

Manière ou forme : l'intonation, le ton, le rythme, la respiration comptent pour **38 %**

Attitude ou comportement: ce que je montre compte pour **55 %** (mimiques, les postures, regards, silences ou signes physiologiques)

EFFETS ET RESULTATS DU PARALANGAGE (prof. Mehrabian)

IMPACT		
	38 %	55 %
7 %		
MOTS (vocabulaire, sémantique)	MANIERE (ton de la voix, intention)	COMPORTEMENT (posture, gestuelle)
	MOYENNE	FAIBLE
GRANDE		

MAITRISE

EN RÉSUMÉ :

L'aspect **formel** communique les **données**, l'aspect **relationnel** indique **comment** ces données doivent être perçues. Ainsi, deux messages ayant le même contenu peuvent avoir des aspects relationnels différents.

Une relation *saine* est spontanée et donne priorité aux messages, donc au contenu.

Une relation *perturbée* ou malade est une relation qui pose problème et parasite le contenu qui passe en arrière plan et finit par perdre toute importance.

II - LA COMMUNICATION NON VERBALE

1 – Caractéristiques de la communication non verbale

La communication non verbale : silences, gestes, postures, expressions faciales, ton de la voix, rythme de l'élocution, vêtements... complètent le message auditif.

Elle exprime les **émotions**, les **sentiments**, les **valeurs**.

Cette communication renforce et crédibilise le message verbal lorsqu'elle est adaptée, mais peut décrédibiliser ce même message si elle est inadaptée.

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

C'est notre premier mode de communication des sentiments et des émotions.

- Les mots transportent des sens, des **signifiants**.

- Le non verbal véhicule du **signifié**.

L'information non verbale complète le message verbal, elle aide à comprendre ce qui est dit.

Ces messages sont souvent plus fiables que les messages verbaux. Pour ces raisons, il est capital de savoir les lire et les interpréter.

Pour que la communication soit réussie, il faut qu'il y ait concordance entre le message verbal et le non verbal.

○ Le silence

Les silences font intégralement partie de la communication, car ils expriment quelque chose et qu'ils sont indispensables à l'écoute de l'autre.

Certains silences sont lourds de sens. Il existe de multiples silences :

- Celui de la personne **furieuse**, offensée ou irritée qui se contient, qui n'est pas en paix avec elle-même et avec les autres et cherche à s'isoler,
- Celui de la personne **attentive** qui écoute l'autre jusqu'au bout, pour comprendre ce qu'il veut dire et recevoir son message. Il peut être un « intervalle » de **réflexion** entre stimulant et réponse afin que la parole ne laisse pas place à l'impulsivité ou à des automatismes de l'inconscient,
- Celui de la personne qui **s'ennuie** exprime le retrait et l'isolement des autres,
- Celui de la personne qui n'a rien à dire à un inconnu, ce silence **d'indifférence** se produit lorsqu'il n'y a **pas la volonté** de communiquer avec l'autre,
- Celui de la personne qui exprime son **incompréhension** à ce qui est dit, ce silence dubitatif renvoie au **scepticisme** ou à l'interrogation,

- Celui de la personne qui exprime le **respect** ou la **révérence** vis-à-vis d'une tierce personne,
- Celui de la personne qui exprime la **supériorité**, l'arrogance,
- Celui entre amoureux. Ce silence réciproque se réalise parce qu'il n'y a pas besoin de paroles pour se comprendre. Il se produit lorsqu'il y a une connaissance et une **communion** profonde entre les deux personnes qui sont en train de communiquer.
- Celui de la personne qui exprime la **douleur** ou le chagrin,
- Celui de **défit, d'obstination** qui est calculé,

Chaque silence doit être interprété et analysé en fonction du contexte. Il faut faire très attention de ne pas produire d'interférences dans cette interprétation, car cela revient à donner un sens à ce qui semble vide.

○ Les gestes et attitudes

La gestuelle se manifeste par des postures qui peuvent concerner : la tête, le buste, le bassin, les jambes et les bras. Par les gestes, nous nous exprimons et nous pouvons avoir un comportement de défense ou d'agression.

Le hochement de la tête d'avant en arrière qui signifie l'approbation,

- La main tendue en signe de paix,
- Le poing levé en signe de révolte,
- les mains sur les oreilles, sur les yeux ou sur la bouche,
- les bras croisés, les jambes croisées
- se frotter les mains, le battement de mains
- le doigt pointé vers la porte signifie « sortez ! »
- le signe de la main pour dire « au revoir »
- le hochement de la tête pour dire « oui »

○ Expressions faciales, mimiques et mouvements corporels

Ce sont les expressions de visage qui expriment des émotions : la joie, la surprise, le dégoût, la tristesse, la colère, la peur...

Ces mimiques peuvent renforcer le message, mais elles peuvent le modifier et changer sa signification.

- le **clin d'œil** indique que ce qui est dit ne doit pas être pris au sérieux,
- le **regard soutenu** signifie une intention hostile,
- le **regard panoramique** est destiné à impliquer tous les interlocuteurs afin que tous se sentent concernés par le message.

Ils peuvent être voulus tel que le sourire à une personne, mais souvent ils sont incontrôlés et involontaires (Le pied qui tape sous la table et qui exprime l'agacement, l'irritation ou l'ennui, les yeux écarquillés, les sourcils froncés, etc.). Ils font partie intégrante de notre comportement global.

Le regard, est certainement la partie du corps qui exprime le plus de nous-mêmes « **les yeux sont le miroir de l'âme** »

○ Le langage d'objet – l'apparence : vêtements, bijoux, etc.

L'apparence correspond à l'allure générale d'une personne. C'est ce que l'on voit en premier lieu : **le vêtement, la coiffure, le maquillage, les accessoires**. C'est un élément majeur des premières

impressions que l'on a d'une personne.

Les vêtements :

Le choix des vêtements et des accessoires est fait généralement en fonction de l'âge, du physique, de la situation professionnelle, des goûts personnels, du milieu social, etc.

On constate depuis le début des années 70, une évolution dans la tenue vestimentaire, une plus grande décontraction, une plus grande variété des tenues, de choix des tissus et des couleurs. Cette évolution est liée à l'évolution des normes et codes sociaux, au développement de la société de consommation, à l'exacerbation des désirs narcissiques et au besoin conscient ou inconscient de distanciation ou de distinction des formalismes sociaux.

Par le choix de notre tenue, nous voulons donner une certaine image de nous-mêmes. Il y a lieu de distinguer trois types d'images :

- l'image **projetée** : image de soi,
- l'image **souhaitée** : celle que l'on aimerait donner,
- l'image **reçue** : celle qui est perçue par les autres.

La façon dont une personne s'habille renvoie consciemment ou inconsciemment désir d'appartenance à un groupe ou de distinction d'un groupe. L'habillement est aujourd'hui indissociable d'un style : traditionnel, skateur, gothique, punks, baba cools, biker, rastas, artistes, banquier – cadre supérieur, religieux, militaires, hip hop, BCBG, bobo, sportif, etc.

Les vêtements expriment :

- des **émotions et des sentiments** : Les couleurs vives expriment la vie, les couleurs sombres, la mort.
- des **messages sexuels** : Les minijupes, les jeans, les décolletés, etc.
- des **statuts sociaux** : Le costume, la blouse, la combinaison...

Les accessoires

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.

Ces objets qu'ils soient vestimentaires ou accessoires ou autres parlent de nous, qu'on le veuille ou non, ce sont des choix que nous avons faits, dont on doit assumer la responsabilité.

○ Le toucher

C'est l'un des premiers modes de communication de l'être humain. (L'enfant qui en est privé peut en souffrir toute sa vie).

C'est certainement le mode de communication le plus fort qui soit. Dans nos sociétés occidentales, il est réservé aux intimes.

Ce mode de communication est plus ou moins développé selon les cultures et les civilisations.

○ 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 cultures. Il existe, par exemple, différentes façons de se dire bonjour : en se serrant la main, en s'embrassant, en s'inclinant... Ces rituels de salutation varient selon les pays, et aussi selon les milieux (famille, entreprise...)

Téléphone mobile, mains dans les cheveux, regard par la fenêtre sont à proscrire.
Lors de la présentation, ritualiser l'échange de carte professionnelle en même temps que lancer une phrase type.

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.

Le contexte des messages non verbaux

○ Le temps

Il est une forme de la communication.

Dans nos sociétés, il est jugé précieux et la personne qui est en retard est considérée comme irrespectueuse ou légère.

D'autres cultures ne lui accordent pas la même importance (Afrique par exemple)

○ L'espace

L'espace dans lequel se déroule une communication nous affecte également.

La gestuelle est réalisée dans un espace. Cet espace est codifié. On connaît l'expression « garder ses distances ». Chacun d'entre nous marque ses distances en parlant à l'autre. On distingue quatre zones de communication :

La distance intime (entre 15 et 45 cm) : zone qui s'accompagne d'une grande implication physique et d'un échange sensoriel élevé.

La distance personnelle (entre 45 et 135 cm) : est utilisée dans les conversations particulières.

La distance sociale (entre 1,20 et 3,70 m) : est utilisée au cours de l'interaction avec des amis et des collègues de travail

La distance publique (supérieure à 3,70 m) : est utilisée lorsqu'on parle à des groupes.

Toute personne qui pénètre dans une zone qui ne lui est pas réservée commet une faute et la personne qui en est victime se sent mal à l'aise, déstabilisée, agressée.

Nous possédons tous un territoire personnel que nous protégeons des atteintes extérieures. Cet espace et les objets qui s'y trouvent peuvent devenir le prolongement de notre corps physique. (Voiture, chaise, bureau etc.)

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

2 - Le paralangage

Le Paralangage va au-delà des mots prononcés. Il inclut le timbre et le volume de la voix, le rythme des mots, les coupures d'une phrase.

Le Paralangage entoure les mots et exprime les sentiments à travers la façon dont ils sont dits.

Exemple : « OUI, je vais le faire » peut être pris dans de multiples sens. Amusez-vous à prononcer cette phrase de multiples façons pour lui donner des sens différents.

Le message dépend donc de facteurs directement liés à **la manière dont nous utilisons notre voix.**

Notre voix présente différentes caractéristiques. Celles-ci doivent s'adapter à notre interlocuteur, la taille du public et à l'espace dans lequel se déroule notre prise de parole.

○ Le volume

Le volume de notre voix doit être suffisamment fort pour se faire entendre par l'ensemble des auditeurs et assurer une écoute agréable de notre message.

Son intensité doit ainsi être adaptée à la taille de notre auditoire, mais aussi aux caractéristiques de la salle où nous nous trouvons.

Le volume de notre voix doit traduire un certain dynamisme par le relief que sa variation donne aux informations présentées.

Un micro peut être nécessaire. Il requiert une utilisation adéquate : éviter de crier, maintenir une distance entre le micro et la bouche, rester dans l'axe du micro, régler sa hauteur de stature, s'assurer une position confortable.

○ Le rythme

Il s'agit de notre débit de parole. Lors de la communication d'un message ou d'une prise de parole devant un groupe, l'auditeur (ou auditoire) doit saisir les mots sans avoir besoin de les réentendre. De ce fait, parler trop vite nuit à la compréhension de notre message.

Par ailleurs, un débit de parole trop rapide est une manière de traduire le trac ressenti à parler devant le public. Nous prenons ainsi le risque de perdre le fil de nos idées.

Réduire la vitesse de nos paroles correspond à une amélioration de la compréhension de notre message, mais aussi à la gestion du stress inhérent à la situation.

Attention, parler trop lentement contribue à réduire l'attention des auditeurs qui peuvent ressentir une certaine lassitude, voire un agacement.

Eviter ces extrêmes ne veut pas dire pour autant maintenir un rythme uniforme.

Il convient de jouer sur la variation du rythme, sur la ponctuation des phrases, pour rompre la monotonie tout en laissant le temps d'assimiler nos propos et ainsi maintenir l'attention du public.

○ Le ton

Le ton sur lequel une phrase est énoncée détermine fortement le sens qui lui est attribué.

Affirmatif ou déclaratif / négative

Interrogatif

Agressif

Autoritaire

Ironique (critique de manière discrète, dénonce qqch au second degré)

Comique (provoque l'amusement ou le rire)

Officiel

Tragique (suscite une émotion née de la conviction intime qu'il n'y a plus d'issue)

Pathétique (déclenche un sentiment d'attendrissement et cherche à émouvoir jusqu'au larme)

L'intonation utilisée doit être en cohérence avec la signification que nous souhaitons donner à nos paroles.

II- LA PERCEPTION et LE LANGAGE

L'homme a souvent tendance à penser qu'il est actif ou inactif dans une situation de communication

- **Actif** : Quand il envoie des messages, (quand il parle, fait des gestes)
- **Passif** : Quand il écoute, regarde, ressent. (Situation la plus fréquente)

En réalité nous sommes toujours actifs, consciemment ou inconsciemment :

- nous sélectionnons, choisissons ce que nous percevons (une mère entend son enfant dans le bruit ambiant),
- nous organisons, structurons, interprétons et donnons un sens aux signes et signaux qui nous parviennent (Conduite « automatique » d'une voiture en pensant à autre chose).

Nous faisons cela rapidement, automatiquement et parfois inconsciemment. En réalité **nous sélectionnons ce que nous voyons** ce qui signifie que **nous créons ce que nous voyons**,

***PAR EXEMPLE:** si vous croyez que tous les gens sont mauvais, vous allez bien sûr développer des attitudes en accord avec cette vision du monde. Vous allez même faire en sorte de conforter cette vision du monde, vous allez trouver des preuves. Si au contraire, vous croyez que les gens sont bons et si vous leur faites confiance, vous allez développer d'autres attitudes.*

On est bien dans le domaine de la perception du monde.

Au-delà de cela, il y a aussi la perception de ce qui est important pour moi, la conscience de ce que sont mes besoins, mes désirs, ce qui me porte dans ma vie, en bref les valeurs importantes qui me mobilisent. Plus je deviens conscient de ce qui est important pour moi, plus j'acquiers des savoir-faire pour vivre une vie qui remplisse cela, plus je vais pouvoir me pencher sur mes objectifs.

1 - Ce que nous percevons

La perception résulte d'un processus physique et mental qui utilise nos cinq sens.

Notre vision du monde nous est propre.

Elle se construit à partir des informations que nous recevons et, d'un individu à un autre, un même événement ne sera pas vécu de la même façon.

Exemples :

- *Pour une température donnée, certains ont chaud, d'autres ont froid.*
- *Dans une foule, certaines voient plutôt les blonds, d'autres les bruns. Etc.*
- *Le contenu d'un film peut être totalement différent entre deux personnes*

Nous agissons avec le postulat que la plupart des gens voient et ressentent les mêmes choses que nous. (Ils voient les mêmes couleurs, les mêmes sons, les mêmes formes, certaines personnes ici, comprennent ce que je dis). Ce postulat est largement confirmé par la vie courante et c'est ce qui permet la communication.

Mais parfois les gens ne voient pas ou n'entendent pas les mêmes choses (certaines personnes ne comprennent pas ou mal ce que je dis en ce moment).

2 - Comment nous percevons

Consciemment ou inconsciemment, nous sélectionnons ce qui nous **intéresse**, nous **attire**, ce que l'on **connait**. Mais certains facteurs favorisent cette sélection :

Les facteurs environnementaux

Ils sont largement utilisés à l'occasion des messages publicitaires :

- L'**intensité** (La force, la puissance du son)
- La **dimension** (la taille de l'affiche)
- Le **contraste** (Benetton avec ses bébés noirs et blancs)
- La **répétition** (la redondance, le matraquage d'un slogan)
- Le **mouvement** (le déplacement rend visible un objet dans un ensemble fixe)
- La **familiarité**, la vulgarité attirent l'attention

Les facteurs physiologiques (physiques)

Le corps humain a des limites physiologiques qui limitent la perception :

- L'oreille ne peut entendre les sons inférieurs à 20 Hz et supérieur à 20 000 Hz. alors qu'un chien est capable d'entendre les ultrasons
- Les yeux ne peuvent voir les rayons X, ni les infrarouges, ni les ultraviolets
- L'enfant ne peut regarder par la fenêtre qui est trop haute

Ces limites varient selon les personnes, l'âge, le sexe, etc.

Les facteurs psychologiques :

· **La motivation** : Nous percevons en priorité ce qui correspond à ses besoins, motivations ou intérêts. (L'importance accordée à la nourriture est proportionnelle à la durée écoulée depuis le dernier repas)

· **Expériences et apprentissages passés (grille perceptuelle)**. Nous percevons plus ce que nous connaissons. Nos apprentissages et notre formation influent sur ce que nous percevons. L'éducation est un processus de **différenciation** et un apprentissage est un processus de **discrimination**.

Deux messages identiques pour un profane seront différents pour un spécialiste. *Exemple : Une amateur de musique classique fait la différence entre Bach et Mozart. Un profane ne fait pas la différence.*

Nous utilisons tous une « **grille perceptuelle** ». Cette grille est faite de tout ce qui rend un individu unique : sa physiologie, ses motivations, aspirations, besoins, intérêts, peurs, désirs, apprentissages, expériences, formations, etc.

Chaque individu possède **sa propre grille** qui rend **sa** perception de la réalité différente du voisin. Il en résulte que la perception de la réalité est **subjective** et qu'elle correspond à une construction ou à une suggestion **personnelle** de la réalité.

3 - Perception, langage et culture

Il existe un lien étroit entre la perception, le langage et la culture.

· Il n'est pas possible de percevoir une réalité qui n'existe pas dans le langage. Ainsi, pour décrire une nouveauté, on utilise des comparaisons puis on crée un nouveau mot pour la définir.

· Le langage n'est qu'une transcription de la culture existante. Sans culture le langage n'existe pas. (Les Inuits disposent de 60 mots pour définir la neige, ils ont développé le langage qui correspond à leur culture. Inversement le mot neige n'existe pas dans les cultures tropicales. Les indiens d'Amazonie font la différence entre l'oncle maternel et l'oncle paternel. Certains mangent des pâtes, d'autres des lasagnes, tagliatelles, spaghetti, farfalle, penne, fusilli, gnocchi, etc.).

La relation suivante peut être mise en évidence :



B - Le concept de soi

Nous sommes l'acteur principal de notre communication, pour cette raison la maîtrise de notre communication passe par une bonne connaissance de ce que nous sommes.

Apparition du concept de soi

- Il s'acquiert par la communication interpersonnelle

« L'image de soi est le produit de la façon dont nous croyons que les autres nous voient ».

Ce postulat est admis par la plupart des sociologues, psychiatres et psychologues.

À la naissance, nous n'avons aucun sens de nous-mêmes, de notre soi. En grandissant, nous essayons d'"être", les gens qui nous entourent, nous plaisent ou nous fascinent.

Nous les imitons et nous identifions à eux (l'enfant joue au papa, à la maman, au soldat, l'adolescent à Zidane, etc.) L'enfant peut ainsi tester les comportements et prévoir des réponses. Ces interactions le conduisent à avoir conscience du "Je". Avec l'âge, l'enfant n'a plus à jouer ces rôles extérieurement, il peut les imaginer.

La façon dont les gens parlent de nous durant ces périodes façonne notre perception de nous-mêmes. Une vision positive rend l'enfant positif et optimiste, une vision négative rend l'enfant négatif et pessimiste.

Cela nous conduit fréquemment à **agir en fonction de ce que nous pensons que les gens attendent de nous et pas en fonction de ce qu'ils attendent réellement de nous.**

On entre alors dans un processus infernal où la mauvaise perception de soi conduit à des comportements inadaptés qui renforcent la mauvaise image de soi. (Les réactions confirment ce que nous pensions initialement). Inversement une bonne perception de soi entraîne un processus positif de valorisation personnelle.

Exemples : **Processus négatif**

- *Une personne qui se pense inintéressante a tendance à se refermer sur elle-même,*
- *Etant refermée, les gens pensent qu'elle souhaite ou préfère la solitude, voir qu'elle trouve les autres ennuyeux.,*
- *De ce fait, ils ne vont pas vers elle,*
- *Le fait que les gens ne viennent pas à elle la confirme dans le fait qu'elle est inintéressante. Cette confirmation amplifiera son désir d'être isolé.*

C - L'estime de soi

L'estime de soi est le résultat d'une auto-évaluation. Il s'agit en quelque sorte d'un baromètre révélant dans quelle mesure nous vivons en concordance avec nos valeurs.

L'estime de soi se manifeste par la fierté que nous avons d'être nous-mêmes et repose sur l'évaluation continue de nos actions.

Consciemment ou non, l'évaluation que nous faisons de nos comportements nous atteint toujours. A chaque action subjectivement importante, nous émettons un verdict à peu près dans ces termes: "ce que je fais est valable à mes yeux" ou "ceci n'est pas valable".

Dans le premier cas, l'action me valorise, alors que dans l'autre cas, je suis dévalorisé à mes yeux. De plus, cette appréciation s'inscrit immédiatement en mémoire et s'attache au concept de soi.

Exemples :

Je cache la vérité pour éviter une discussion, alors que je suis pour la transparence. Je ne suis pas fier de moi et je baisse dans mon estime.

J'ai arrêté de prendre des anxiolytiques pour faire face à la réalité et affronter mes problèmes. La confiance en moi et ma fierté ont grandi, mon estime de moi aussi.

L'estime de soi change par la communication interpersonnelle, c'est à dire avec les autres personnes. La perception de soi n'est pas fixée une fois pour toutes. **Elle évolue par nos rencontres et nos expériences.**

1 - L'importance de l'estime de soi :

Une bonne estime de soi facilite l'actualisation de notre potentiel comme être humain. Celui qui s'estime a tendance à mettre ses aspirations de l'avant et à se développer. Au contraire, l'individu dont l'estime est faible peut facilement renoncer à repousser ses limites. Souvent il n'a pas confiance d'en être capable mais d'autre fois, il s'abstient de voir grand pour sa vie parce qu'il a l'impression de ne pas le mériter.

2 - Attrait pour des semblables :

Nous recherchons intuitivement la compagnie de personnes dont l'estime de soi est comparable à la nôtre.

Si elle est élevée, la relation devient source de stimulation pour "aller plus loin". Dans le cas inverse, nous pouvons mutuellement nous "tirer vers le bas". Par exemple, une faible estime nous prédispose à tolérer d'être traité avec peu de respect et subir un tel traitement entraîne inévitablement une chute de l'estime de soi. Au contraire, une estime de soi plutôt forte va de pair avec un respect pour soi-même et dans ce cas, nous refusons l'irrespect sous quelque forme que ce soit. Et nous recherchons la compagnie de personnes pour qui nous avons de la considération et qui sont capables de reconnaître notre valeur.

D – La Gestion des émotions

Les émotions sont à notre vie psychique, ce que nos sensations sont à notre vie physique : elles nous informent. ***Elles sont en quelque sorte le baromètre de notre équilibre intérieur.***

Malheureusement, nous les considérons la plupart du temps comme des obstacles ou des faiblesses et nous voulons alors les contrôler pour les empêcher de se manifester.

Si nous savons les gérer, elles nous permettent d'évaluer correctement les stimuli auxquels nous sommes soumis et les situations que nous rencontrons, et par conséquent d'y réagir de manière appropriée.

Pourquoi avons-nous des sentiments ?

Nous les êtres humains avons développé des capacités manuelles et intellectuelles bien supérieures à celles d'autres êtres vivants qui nous ont permis de fabriquer des outils et qui ont facilité notre survie.

La nature nous a rendu capables d'éprouver des sentiments infiniment nuancés et variés pour nous aider, parfois en une fraction de seconde, à évaluer une situation ou un individu.

Les sentiments mobilisent dans notre corps l'énergie nécessaire à la maîtrise de situations difficiles et nous incitent à agir.

Ils nous permettent de mieux saisir ce qui est en jeu dans un environnement complexe, complétant ainsi le travail de la raison qui œuvre dans le même but, mais par le biais de la pensée logique.

Les sentiments jouent donc un rôle important lorsqu'il s'agit de prendre des décisions, même si nous n'en sommes pas toujours conscients.

A RETENIR

Les émotions font partie d'un système extrêmement complexe qui nous aide à évaluer des faits et des situations. Elles nous incitent à agir ou à ne pas agir, et nous permettent de réagir avec souplesse aux sollicitations toujours différentes de notre environnement.

Les rôles des émotions :

Une aide à la survie :

Depuis Darwin, les scientifiques affirment que les émotions ont favorisé considérablement le progrès de l'humanité. Elles aident l'être humain à réactiver en un instant l'ensemble de son vécu, et à apprécier de nouveaux individus et situations. Elles jouent un rôle fondamental dans la maîtrise de situations courantes, l'anticipation et l'évaluation des risques potentiels.

Une protection face aux dangers :

Les émotions nous font réagir plus vite que le raisonnement à des situations qui mettent notre vie en danger. Elles mobilisent notre énergie en une fraction de seconde pour assurer notre autoprotection (par l'évitement, la fuite, l'immobilité, l'attaque ou la défense, selon la nature du danger)

Une aide à l'anticipation et la décision :

Nous anticipons et agissons en lien avec nos émotions, grâce auxquelles nous pouvons prévoir les conséquences de nos actes. Ce sens de l'anticipation permet à l'homme d'envisager différents scénarios en se projetant dans l'avenir, de tester de nouvelles expériences et de décider d'agir de

telle ou telle manière en toute conscience.

Un moyen de communication :

Les émotions constituent un moyen de communication entre les individus. En effet les sentiments sont associés à différentes formes d'expression corporelle caractéristiques qui nous renseignent sur notre interlocuteur.

L'expression faciale et la posture sont des indices particulièrement révélateurs de l'humeur ou du sentiment qui anime un individu.

Nous nous sentons rarement menacés devant une personne souriante et détendue. En revanche, un homme doté d'une mâchoire proéminente, d'une musculature puissante et qui fronce les sourcils nous paraît menaçant, nous incitant à garder nos distances et à éviter de le provoquer.

Une personne exprimant une profonde tristesse sur son visage, nous invite à faire preuve de prévenance à son égard et à lui apporter notre soutien ou à la laisser tranquille.

A RETENIR

Dans l'histoire de l'évolution, la communication par le langage corporel est antérieure à la communication par le langage verbal. Et l'expression d'un individu à travers ses mimiques, ses gestes et sa posture reste aujourd'hui un outil d'évaluation et de communication indispensable.

Comment naissent et agissent les sentiments ?

Les émotions sont toujours une réaction à un stimulus, qui peut être extérieur ou intérieur.

Exemples :

Stimuli extérieurs : La chaleur d'une pièce de maison ou le grognement d'un chien

Stimuli intérieurs : le souvenir d'un ami d'enfance ou penser à une réunion de travail

Que le stimulus soit réellement présent ou qu'il soit seulement imaginé ou évoqué, peu importe, le corps réagit toujours selon un schéma identique.

Le stockage des expériences vécues

Tout ce que notre cerveau mémorise (événements, informations, contacts, impression, etc) s'accompagne d'une appréciation, c-a-d tout est jugé bon ou mauvais, agréable ou désagréable, dangereux ou inoffensif.

Ce processus est largement inconscient et facilite l'adaptation à l'environnement.

Face à une situation, l'émotion nous « dit » plus vite que le raisonnement logique ce que nous devons penser. Comment ? En se fondant sur des événements comparables que nous avons déjà vécus et stockés dans notre mémoire.

Il peut s'agir d'évènements dont nous avons perdu le souvenir conscient, mais qui ont laissé des traces dans notre *mémoire émotionnelle*.

Une évaluation individuelle des stimuli :

Lorsqu'il s'agit de stimuli négatifs, la réaction corporelle intervient en un temps de 120 millisecondes. Ce que notre système émotionnel juge positif ou négatif est en partie

universel, c-a-d inscrit dans le programme génétique de l'espèce humaine. Mais son appréciation dépend également, en grande partie, de notre vécu personnel.

A RETENIR

Nous sommes tous différents et par conséquent, avons tous des banques de données, des mémoires de stimuli et des expériences différents. Nos sentiments dépendent de notre vécu personnel. C'est en prenant conscience de nos sentiments négatifs, inhibiteurs ou destructeurs que nous pourrons les surmonter et continuer d'écrire notre propre histoire, mais sur un mode positif cette fois.

L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

C'est la capacité de percevoir consciemment les émotions, de les soumettre à l'examen de la pensée logique et de les adapter à un contexte donné pour réagir à une situation de différentes manières.

LES ÉMOTIONS PRIMAIRES

La colère exprime des limites : « jusque-là mais pas plus loin », elle signale aussi que l'individu est prêt à se battre pour quelque chose.

La tristesse montre que l'individu est touché, blessé. Il lance un appel : « Traite moi avec beaucoup d'égards » ; « Aide-moi » ou « laisse-moi tranquille »

La peur apparaît souvent comme un geste de soumission et une tentative d'apaisement de l'agressivité de l'autre : « ne me fais pas de mal. »

La joie est un signal d'encouragement, de motivation : « je t'apprécie/ j'apprécie la situation/ j'apprécie le résultat. »

La surprise signale une attention maximale portée à un nouveau fait : « C'est nouveau pour moi. »

Le dégoût est un signal fort de refus, de rejet : « c'est totalement inacceptable pour moi. »

L'intérêt signale l'attention à l'égard d'une personne ou d'une chose, il encourage la relation : « je suis tout ouïe, raconte ! »

TESTS intelligence émotionnelle

1 – le traitement de l'émotion

La capacité de l'être humain d'influencer ses sentiments par des pensées permet à chacun de nous de mieux gérer une panique ou une peur. Nous pouvons :

- atténuer les manifestations psychologiques de la peur
- utiliser la peur comme motivation supplémentaire
- tester notre capacité de changement pour se rassurer

2 – Les événements traumatisants

Le traitement rationnel ne fonctionne pas dans le cas de stimuli qui rappellent des événements traumatisants (un bruit, une odeur, la vue d'une personne, un vêtement ou une situation par ex) C'est ce qu'on pourrait appeler un programme d'urgence qui fait réagir le système émotionnel sans délai et sans activation des zones cérébrales responsables du traitement cognitif de l'émotion.

3- Influences de la culture et de l'éducation

Les émotions primaires (joie, tristesse, peur, colère, surprise et dégoût) s'observent dans les cultures du monde entier. Elles font partie du patrimoine génétique de l'être humain. Les expressions faciales qui les accompagnent sont universelles et n'ont pas besoin d'être apprises. Certains sentiments liés à certaines situations sont programmés génétiquement, par exemple la peur dans le noir.

Toutefois, la nuance des sentiments est influencée par la culture et l'éducation. Nous apprenons de notre entourage ce qui est triste, ce qui est dangereux, ce qui est joyeux : ce sont *les règles de sentiments*

L'expression des sentiments obéit donc à des règles, apprises par la réaction de notre entourage qui autorise la forme d'expression de nos sentiments dans telle ou telle situation

Exemple :

L'enfant pleure. Sa mère lui dit « Tu es triste mon trésor ! Que s'est-il passé ? »

L'enfant jette le livre par terre. Son père lui dit : « D'accord tu es en colère, mais ce n'est pas une raison pour jeter les choses. C'est défendu de faire ça. »

Sa grand-mère lui apporte un cadeau et le voit rire, alors elle lui dit : « Tu es content, n'est-ce pas ? »

Les règles d'expression des sentiments nous permettent de renforcer, d'atténuer, de dissimuler ou de feindre l'expression d'un sentiment.

Renforcer : l'émotion est exprimée plus fortement qu'elle est ressentie. Par ex : la joie quand nous recevons un cadeau qui ne nous plaît pas tellement

Atténuer : l'expression du sentiment est atténuée parce qu'elle serait inopportune ou déplacée. Par ex : la colère que nous ressentons à l'égard de notre patron

Dissimuler : on ne laisse pas paraître une émotion. Par ex : en adoptant un visage inexpressif

Feindre : on feint un sentiment que l'on n'a pas. Par ex : Nous feignons d'être content en arborant un large sourire alors que nous sommes embarrassé, que nous avons peur ou que nous sommes en colère.

EN RÉSUMÉ :

L'éducation, les modèles et les influences culturelles jouent un rôle important dans le développement des émotions. Les règles de sentiments comme les règles de leur expression déterminent largement notre comportement social, émotionnel et personnel.

Mais si la gestion de notre système émotionnel est une question d'apprentissage, cela signifie que nous pouvons la modifier ou la faire évoluer.