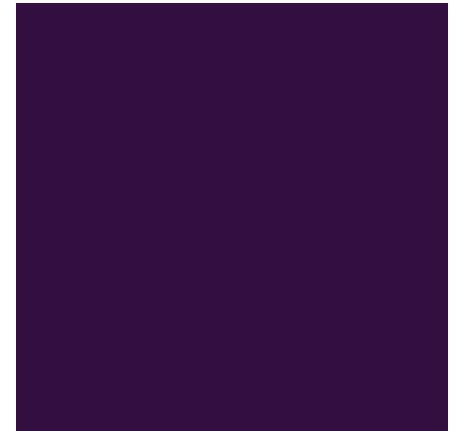
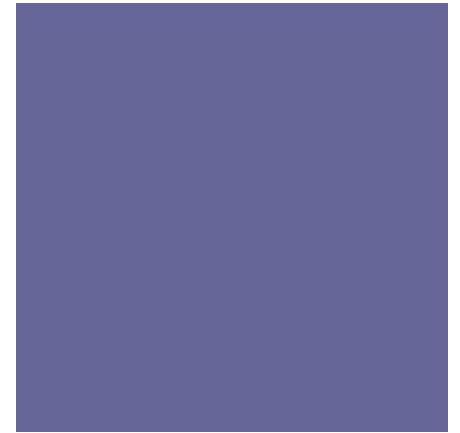




Module 2 : Communication interpersonnelle



IUT GEII - Année universitaire 2020 - 2021

+ Notions présentées

- Intro : le kaléidoscope de la communication, notre définition
- Schématiser la communication humaine ?
- La communication n'est pas que verbale
- La transmission d'information
 - La communication est inévitable : on ne peut pas ne pas communiquer
- L'interaction : soi et l'autre



Sommaire des exercices

- Exercice 1 : où en êtes-vous ?
- Exercice 2 : les mots connotés
- Exercice 3 : observer la communication sans paroles de loin
- Exercice 4 : observer la communication sans paroles à la TV
- Exercice 5 : soyons précis
- Exercice 6 : adapter son message à son interlocuteur
- Exercice 7 : test de PAE
- Exercice 8 : Positions de vie
- Exercice 9 : écoute active



La communication c'est

■ Des techniques :

- de recherche et de tri de l'information
- de rédaction : support de présentation orale, compte rendu, mail, dossier, rapport, ...
- de prise de parole en public : oraux et soutenances

Des pratiques : utilisées tous les jours, cadre privé et professionnel

■ S'exprimer pour :

- échanger
- discuter : argumenter, négocier,
- Partager (une expérience, une découverte, une émotion), s'entendre (tomber d'accord)



La communication de face-à-face

Communication interpersonnelle

- Tout le temps, tous les jours, partout
- On y est plus ou moins à l'aise, c'est plus ou moins facile
 - Pourquoi ?
- C'est important toute la vie (personnelle et professionnelle, aujourd'hui, demain)
- Pas seulement pour les pro de la communication, aussi pour les étudiants de GEII

+ Un module pour soi, pour...

- savoir comment ça fonctionne la communication :
 - les facteurs de réussite
 - les pièges
 - les erreurs à éviter
- s'améliorer : développer ses compétences communicationnelles
- la vie professionnelle
 - en entreprise, il y a beaucoup d'échanges entre les individus
 - la maîtrise, l'aisance dans ces échanges aide au travail :
 - à bien faire son boulot,
 - à ne pas se fâcher avec ses collègues,
 - À donner ses idées, faire des propositions,
 - à évoluer dans l'entreprise
- la vie privée aussi !



Exercice 1 : vous en êtes où vous ?

Faire son bilan avant le module

1. Vous vous trouvez globalement bon ou pas trop ?
2. Plus précisément, que savez-vous bien faire ? Qu'est-ce qui vous semble plus difficile ?
3. Évaluez-vous à partir de ces différents aspects de la communication interpersonnelle :
 - Aimer aller vers les gens, établir le contact,
 - s'exprimer : savoir dire précisément ce que l'on pense, ce que l'on sait, ce que l'on ressent
 - écouter : écoute active, voir- entendre-sentir, analyser
 - échanger : mener une conversation, un entretien, donner son avis en groupe
 - discuter : argumenter, convaincre ou persuader, négocier
 - régler les problèmes : faire le point objectivement, poser les choses à plat, trouver et faire passer vos solutions

+ Définir la communication 1

- Facile ou difficile ?...
- De nombreux sens (polysémique) :
- Un mot qui peut avoir beaucoup de sens et un sens différent pour chacun de nous est un **piège** : imprécis, inutile, Comment parler de la même chose ? Comment s'entendre ?
- C'est un **mot valise** cause de :
 - Confusion
 - Malentendus : incompréhension, tensions, conflits

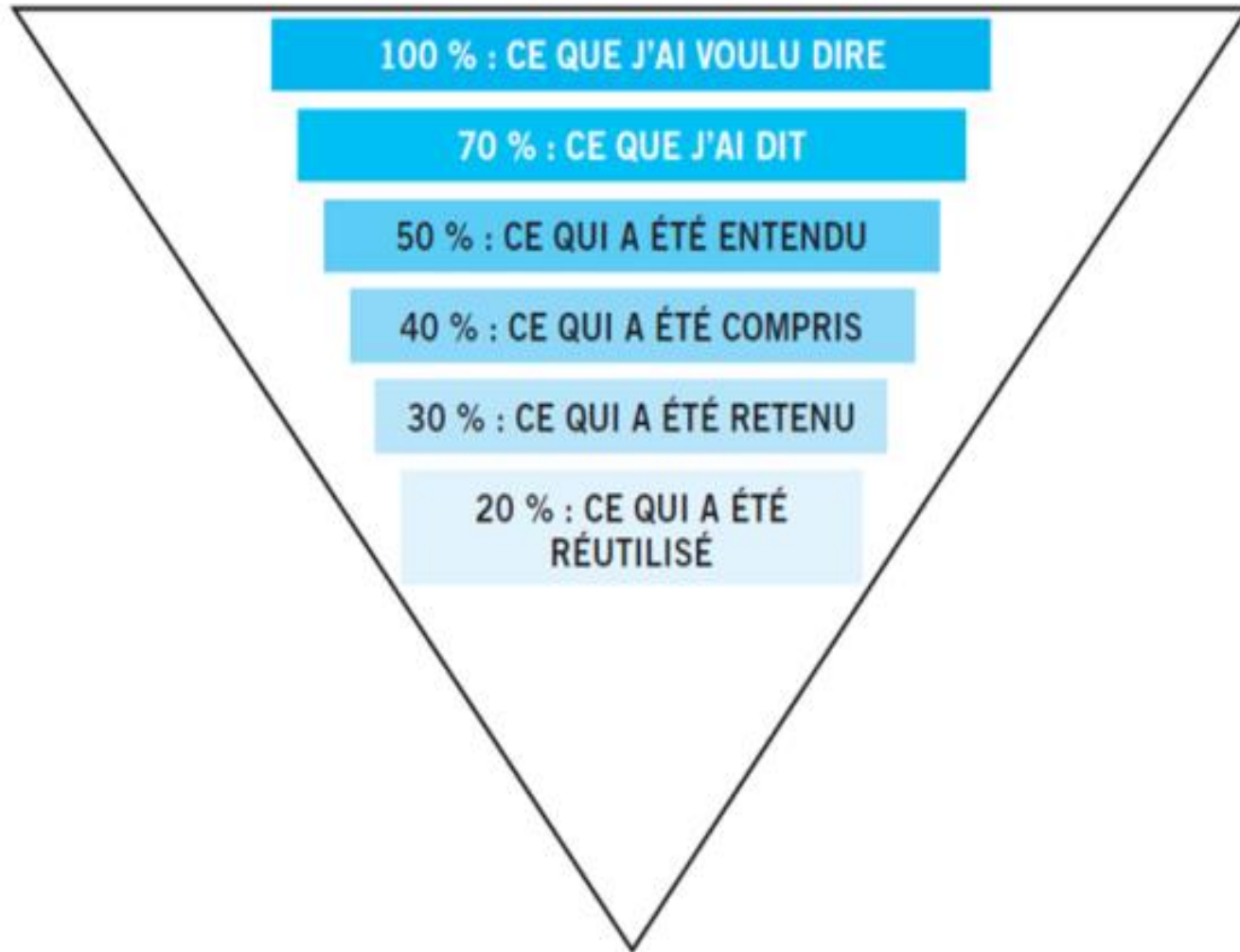


Définir la communication 2

Ici – Pour nous-

- Communication humaine soit directe (face-à-face) soit médiée (par l'intermédiaire d'un outil : tel, chat, skype, mail, ...)
 - Ce n'est donc pas ici une interaction avec machine (dans ce cours, l'informatique n'est pas de la communication)
 - Avec une machine beaucoup de certitude sur les résultats d'une action (d'une commande)
d'ailleurs on dit « une commande » (appuyer sur une touche, un micro programme)
- La communication humaine est vraiment différente : les participants sont actifs en même temps et ...
- ... la communication humaine caractérisée par :
 - L'incertitude et la liberté : pas d'assurance anticipée que ça se passe bien : qu'on se comprenne, qu'on soit d'accord
 - On s'entend bien, on se comprend, on a le feeling, est « pote » et puis ...patatras : malentendu, incompréhension,
 - une chaîne d'échanges et de réactions
 - un échange multicanaux

La déperdition de l'information





... Il y a beaucoup de raisons de ne pas s'entendre !

+ Schématiser la communication humaine ? Shannon Waever

On représente souvent la communication comme :

Emetteur -> message -> Récepteur

Ou

Emetteur -> message -> Récepteur



Message en retour (feed-back)

C'est réducteur, tellement schématique que ça devient faux



Critiques du schéma pour la communication humaine

- Ne montre pas d'interaction permanente
- Schéma linéaire
- Pose les acteurs de la communication dans une situation binaire (émetteur ou/puis récepteur)
- Le message lui-même est une entité stable ne posant pas problème
- La notion de bruit est une valeur négative
- Centré sur les échanges verbaux à l'exclusion des autres registres



Alors on préfère considérer que :

■ Communiquer c'est entrer dans l'orchestre (G. Bateson)

- Il y a des des voix (des gens, des positions,), des règles : comment le dire, comment se comporter avec
- On n'arrive pas dans un espace vide : il y a beaucoup de messages et d'interactions
- prendre la mesure de ce qui est en train de se dire, et comment ça se dit
- Se faire entendre, de faire comprendre



On ne peut pas ne pas communiquer (G. Bateson)

- ?...
- tout comportement humain a une valeur communicationnelle
- notre vie consiste à échanger des messages

+ Pour bien communiquer ...

- bien s'exprimer :
 - vocabulaire précis
 - reformulation
 - vocabulaire adapté au cadre de référence
- bien écouter : ce qu'il dit, ce qu'il ressent
- faire preuve d'empathie : se mettre à la place de l'autre

Afin de limiter les malentendus



Exercice 2 Les mots connotés

Pour chaque mot au tableau et sans réfléchir, donner un chiffre adapté.

- ex : un gros camion
- pour vous un gros camion a quelle contenance ?
- la contenance d'un camion s'exprime en tonnes
- vous répondez
- => xx tonnes



Enoncé exo 2

- Un homme grand
- une famille nombreuse (total parents inclus)
- Voyager loin
- Un salaire élevé
- Un léger retard au travail



La communication est un échange

Elle regroupe et concerne :

- Les mots
 - Le ton
 - Le regard,
 - Les postures (du corps)
 - les expressions du visage
 - le contexte (où se passe l'échange)
 - L'histoire ou ce qu'on appelle la relation (ce que cette personne est pour moi, ce que je suis pour elle : un copain, mon patron, un collègue de travail, ...)
- qui circulent entre 2 personnes et qui les lient



La communication ce n'est pas que des mots ...

1. « Vous habitez chez vos parents ? »
 2. « Quel temps fait-il aujourd'hui à Versailles ? »
 3. « T'as passé de bonnes vacances ? Un bon we ? Une bonne soirée ? »
- Le sens d'une phrase ne se déduit pas que des mots
 - le **contexte** de l'échange permet de savoir comprendre le sens, (où sommes-nous ? Qui me parle ?)
 - le comportement de l'autre aide à comprendre le sens à donner à cette phrase(ton, émotions –sourire ou air dur-, comportements, gestes)



Les mots ne sont pas le plus important

au contraire,

beaucoup d'échanges passent par
ailleurs



Observer la communication

Exercez-vous! Exercices 3 et 4

- Saisir les échanges sans entendre ce qui est dit
 - la tv sans le son
 - à la fenêtre regarder les étudiants en pause
 - dans une gare de RER/métro aux heures de pointe, dans une grande course à pied (Marathon), ou à vélo regarder ou s'observer soi-même le ballet des trajectoires
- Repérer dans la semaine à venir 1 situation où le sens n'est pas dans les mots prononcés :
 - double sens (volontaire ou pas ?)
 - contexte qui éclaire le sens
 - sens caché
 - Fourberie, hypocrisie

+ Soyez précis et complet

Exercice 5

A partir de la feuille d'entraînement

- Vérifiez si le message comprend bien tous les éléments utiles
 - Qui
 - Quoi
 - Quand
 - Combien
 - Où ?
- Indiquez quel élément manque, préparer un message complété



Exercice 6

Adapter son message à son interlocuteur

A partir de la feuille d'entraînement

+ Participer à la communication

- communication : échange entre 2 personnes

c'est-à-dire ...

- 2 personnalités,
 - 2 histoires différentes, - 2 cultures,
 - 2 sensibilités,
- 2 manières de voir le monde



Pour communiquer efficacement ...

- Savoir qui on est

et

- s'intéresser sérieusement à l'autre
 - ce qu'il est (ce qu'il a de différent)
 - (ce qu'il dit)
 - ce qu'il ressent (pour décoder ses messages, nuancer ses propos)
- faire preuve d'ouverture d'esprit (on n'est pas tous pareils)
- faire preuve d'empathie (aller vers l'autre, se mettre à sa place)



Qui on est ?...

- Pas tout sur vous !
- les caractéristiques vous concernant qui vont intervenir dans la communication
- se connaître pour : s'appuyer sur ce qui va bien, éviter les pièges, s'améliorer
- Pas en soi + ou - : adapté à l'échange



Exercice : Test personnalité

+ Les positions de vie

- Gagnant/perdant
 - qu'est-ce que c'est un winner ? Un loser ?
 - Qu'est-ce que ça nous apprend ?
- L'idée que l'on se fait de soi => en général
- L'idée que l'on se fait de l'autre => *a priori*
- influent sur notre manière de voir le monde et d'échanger
- Ça bouge dans le temps, si on s'en préoccupe

+ _ ok/nonOK

Le suis bien, les autres non.
 Je m'accepte comme je suis mais
 pas les autres
 Je me survalorise et dévalorise les
 autres
 Devant un pb je cherche un
 coupable : c'est l'autre
 Agressivité, domination, pouvoir

++ OK/OK

Je suis quelqu'un de bien, les autres
 sont apriori des gens bien.
 Je m'accepte sans méconnaissance
 et j'estime qu'avec l'autre on peut
 avoir des rapports constructifs.
 Devant un pb je cherche une
 solution, une coopération

- - Non OK/non OK

Je ne suis peut-être pas terrible
 mais les autres c'est pas mieux
 Il n'y a rien que l'on puisse faire
 Devant un pb je cherche un
 coupable et c'est tout le monde.
 Abandon, résignation, indifférence,
 dérision

- + Non OK /OK

Je me dévalorise et survalorise
 l'autre.
 Devant un pb je cherche le
 coupable et le coupable c'est moi.
 Admiration, honte, culpabilité

+ Exercice : style de vie



L'écoute active

- vider son esprit du reste, se concentrer sur l'échange
- se taire
- ne pas faire autre chose (comportement)
- donner des preuves d'intérêt (expression, acquiescement, sourire)
- poser des questions,
- reformuler (redire ce que l'autre a dit pour vérifier qu'on s'est compris) Embrayeurs ...
- empathie : ce qu'il dit, ce qu'il veut dire, ce qu'il ressent)

+ Exercice Ecoute active