



Janvier 2008

Communication verbale

A - La signification peut être dénotative ou connotative

- La dénotation : la signification que l'on trouve dans un dictionnaire, celle que les personnes issues d'une même culture donnent à un mot.
- La connotation : la signification émotionnelle que des locuteurs et des auditeurs particuliers attribuent à un terme.
- exemple : le substantif mort.
 - ✓ médecin, (dénotation) le moment où le cœur cesse de battre : définition objective
 - ✓ un proche, (connotation) beaucoup plus étendue, effet de mémoire à caractère personnel : signification subjective ou émotionnelle

Signification



- La signification provient des gens
- La signification repose sur l'existence d'un référent
- Il existe un nombre infini de significations
- On ne communique que partiellement la signification



B -Les obstacles à la pensée et à la communication

- *Polarisation*
- *Attitude intensionnelle vs extensionnelle*
- *Confusion entre les faits et les inférences*
- *Courts-circuits*
- *Évaluations statiques*
- *Attitude globalisante*
- *Manque de discernement*

La polarisation

- Tendance à envisager le monde en fonction de contraires et à le décrire avec des extrêmes : bon ou mauvais.
 - ✓ erreur de l'exclusion mutuelle (pas de position intermédiaire)
 - ✓ exemple, le politicien qui agit soit dans l'intérêt du public, soit contre celui-ci. Mais il se peut qu'un politicien défende les intérêts du public dans certains domaines et pas dans d'autres.
- Le remède : chercher une position intermédiaire entre deux extrêmes pour abandonner sa tendance à la polarisation.



Attitude intensionnelle vs extensionnelle

- *attitude intensionnelle* : tendance à envisager les gens, les objets et les événements en fonction des termes utilisés pour les décrire ou les nommer.
 - ✓ exemple, si l'on qualifie Anne d'ennuyeuse, on la jugera avant même d'avoir entendu ce qu'elle a à dire, à la lumière du qualificatif ennuyeuse.
- *attitude extensionnelle* : tendance à étudier d'abord les gens, les objets et les événements tels qu'ils sont pour ne tenir compte qu'ensuite du nom ou des qualificatifs qu'on leur attribue.

Attitude intensionnelle vs extensionnelle

■ *attitude intensionnelle* :

- ✓ on accorde plus d'importance aux appellations qu'à ce qu'elles représentent ; on se préoccupe davantage de la **carte** que du territoire.
- ✓ une telle attitude peut amener une personne ayant peur des chiens à avoir des sueurs froides lorsqu'elle voit l'image d'un chien ou qu'elle en entend parler. Cette personne réagirait alors à la représentation (image ou description verbale) comme s'il s'agissait de l'objet réel (un chien).

Attitude intensionnelle vs extensionnelle



- Comment remédier à une attitude intensionnelle ?
 - ✓ recours à l'**extension** : se préoccuper avant tout des gens, des objets et des événements tels qu'on les appréhende et non pas tels qu'ils sont présentés à l'aide de mots.
 - ✓ observer et d'interagir avec eux avant de se faire une opinion à leur sujet.



Confusion entre les faits et les inférences

- On ne fait souvent aucune distinction entre les énoncés factuels et les inférences lorsque l'on parle ou que l'on écoute.
 - ✓ Pourtant, il existe des différences importantes entre eux.
 - ✓ On érige des barrières qui empêchent de réfléchir clairement lorsque l'on traite les inférences (les suppositions, opinions ou déductions) à la manière de faits.

Confusion entre les faits et les inférences

- Exemple : deux énoncés
 - ✓ «Elle porte une veste bleue » (fait)
 - ✓ et «Elle n'est pas sympathique» (inférence)
- Le second énoncé a un caractère **déductif** plutôt que descriptif.
- Il repose non seulement sur ce que l'on a observé mais aussi sur ce que l'on a déduit de **nos observations antérieures**.

Différences existant entre les énoncés factuels et les inférences.

Les énoncés factuels	Les inférences.
Ne peuvent être émis qu'après observation	Peuvent être émises en tout temps
Portent uniquement sur ce que les sens peuvent observer	Ne se rapportent qu'aux seules choses observées
Doivent être formulés par l'observateur	Peuvent être formulées par n'importe qui
Se rapportent au passé ou au présent	Passé, présent et futur
Tendent vers la certitude	Ont un degré de probabilité variable
Peuvent être soumis à une vérification factuelle	Ne peuvent donner lieu à une vérification factuelle

Confusion entre les faits et les inférences

- Les inférences sont cependant souvent nécessaires
 - ✓ faire des suppositions, des hypothèses, des raisonnements.
 - ✓ le problème se pose toutefois lorsque l'on prend ces inférences pour des énoncés de fait.

Confusion entre les faits et les inférences : anecdote

- Une dame qui se promenait rencontra une connaissance qu'elle n'avait pas vue et dont elle n'avait pas entendu parler depuis dix ans. Après l'avoir saluée, elle lui demanda si le petit garçon qui l'accompagnait était son fils. L'autre personne répondit par l'affirmative en ajoutant qu'elle était mariée depuis environ six ans. La dame se tourna alors vers le petit garçon pour lui demander son nom. L'enfant lui répondit qu'il s'appelait comme son père, et la femme s'exclama : « Alors tu dois t'appeler Pierre. »
- Comment la femme pouvait-elle savoir le nom du père de cet enfant, alors qu'elle ne savait même pas que cette personne était mariée ? La réponse à cette question ne saute aux yeux que si l'on reconnaît avoir inconsciemment tiré une conclusion à la lecture de cette anecdote.

Comment la femme pouvait-elle savoir le nom du père de cet enfant ?

- alors qu'elle ne savait même pas que cette personne était mariée ?
- La réponse à cette question ne saute aux yeux que si l'on reconnaît avoir inconsciemment tiré une conclusion à la lecture de cette anecdote. La plupart d'entre nous aurons supposé que la connaissance rencontrée était une femme
- Or, dans les faits, il s'agissait d'un homme appelé Pierre

Courts-circuits

- Le ***court-circuit*** représente un cas de mauvaise évaluation où les gens ne parviennent pas à communiquer la signification qu'ils désirent.
- William Haney (1973) le définit comme «un exemple de mauvaise communication que l'on observe lorsque *l'émetteur* (locuteur, auteur ou autre) et le *destinataire* (auditeur, lecteur ou autre) ***n'arrivent pas à reconnaître la même signification*** au message. ».

Courts-circuits – type 1

- Utilisation des *termes différents* (désaccord sur la forme) pour la *même signification*.
- exemple :
 - *PATRICK: Je veux une relation durable. Les aventures d'un soir ne m'intéressent pas.* [Il veut dire qu'il ne souhaite sortir qu'avec elle et qu'il voudrait qu'elle ne sorte qu'avec lui.].
 - *CHRISTINE: Je ne suis pas prête pour ça.* [Elle songe ici au mariage.]
Laissons les choses comme elles sont. [Autrement dit, continuons à ne sortir qu'ensemble.].
- Ccl : les deux personnes s'entendent mais supposent que ce n'est pas le cas parce qu'elles utilisent des termes différents (dont certains ne sont parfois jamais prononcés).

Les courts-circuits

Les personnes emploient des		termes ou mots qui sont	
		les mêmes	différents
le sens est	Le même	① Concordance	③ On croit ne pas être en accord
	Différent	② Illusion de concordance	④ Désaccord

Courts-circuits – type 2

- 2 personnes emploient les mêmes termes mais leur donnent une signification différente.

L'accord apparent cache un réel désaccord.

- ✓ *CARLOS: Je n'ai pas vraiment de religion.* [Signification : je ne crois pas en Dieu.]
- ✓ *BRUNO : Moi non plus.* [Signification : je ne suis pas pratiquant, car je me méfie des organisations religieuses.]

Courts-circuits – solutions

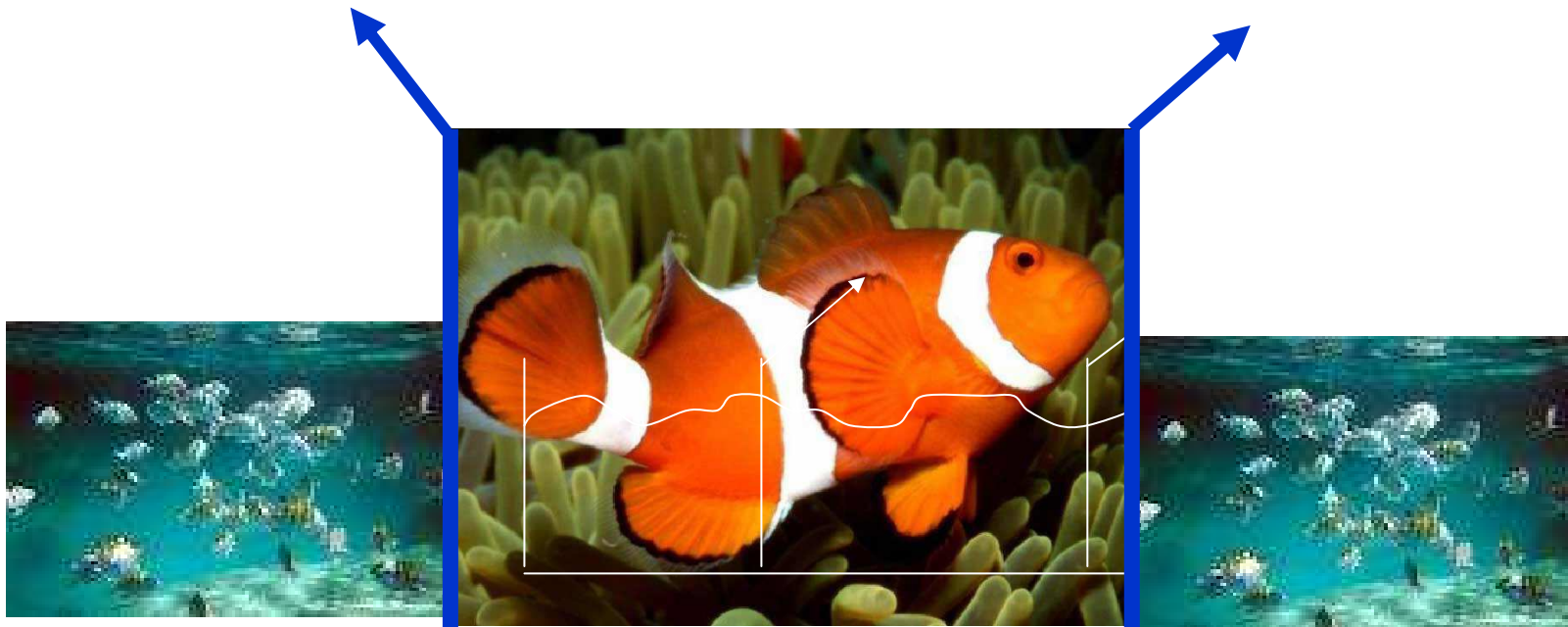


- Rechercher la signification en s'attardant à la personne et non aux mots.
- Recours aux techniques d'écoute active
- Poser des questions pour s'assurer que l'on a bien compris ce que le locuteur voulait dire.
 - ✓ cependant poser des questions peut être considéré impoli ou indiscret dans certains milieux culturels.



Évaluations statiques

- Tendence à ne pas modifier les jugements que l'on porte alors que la réalité à laquelle ils se rattachent se transforme sans cesse.
- Métaphore du gros poisson : la transformation du territoire



Évaluations statiques : solution



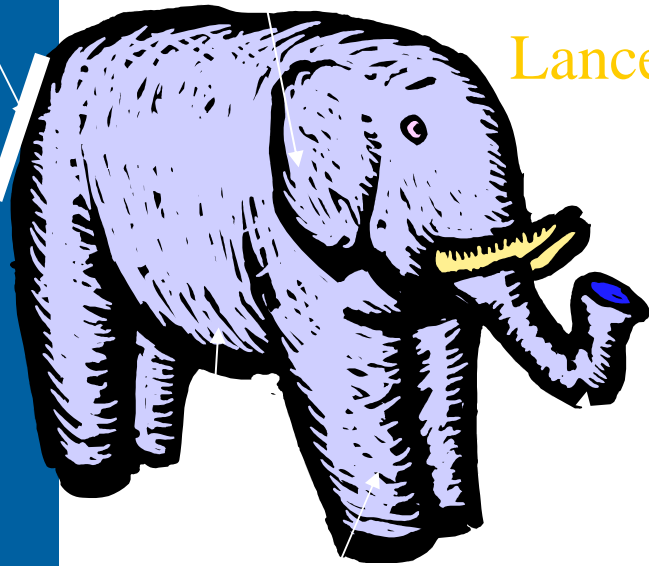
- Associer une date à ses énoncés et à ses jugements.
 - ✓ « Ce que nous savons des autres ne représente que notre souvenir des moments durant lesquels nous les avons côtoyés. Depuis lors, ces personnes ont changé [...] et chaque fois que nous les rencontrons, nous nous trouvons en présence d'étrangers. »
- Analyser les messages selon lesquels ce qui était vrai ultérieurement l'est encore. Ce peut être le cas comme ce peut ne pas l'être.
- Être attentif au *changement*.



Attitude globalisante

Corde

Éventail



Lance

Mur

Arbre

Serpent

■ Il est impossible de savoir ou d'exprimer **tout** ce qui se rapporte à quelque chose.

- ✓ Métaphore de l'éléphant et des six aveugles
- ✓ On se base sur ce que l'on voit d'une partie pour se faire une idée du tout. On tire des conclusions à partir de données insuffisantes

■ Attitude globalisante et conflit

- ✓ énoncés globalisants à caractère négatif (adverbe *toujours* ou *jamais*: «Tu me critiques *toujours* devant tes amis »)

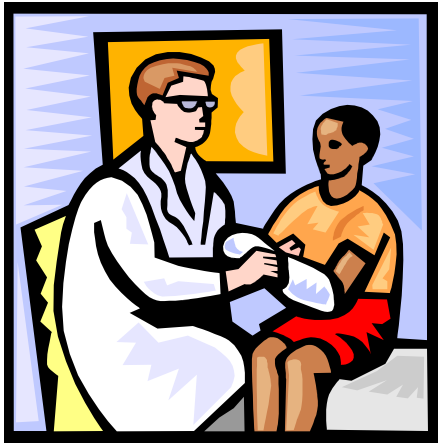
Attitude globalisante : solution



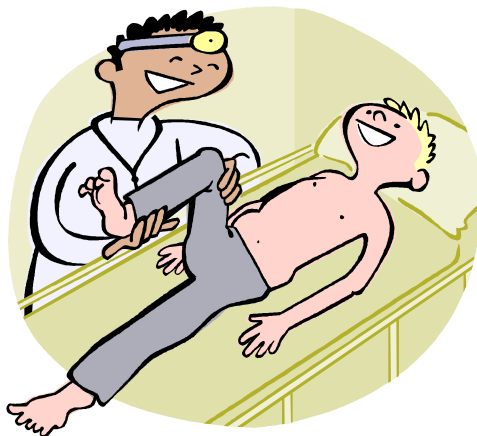
- ajout verbal ou mental d'un *et cetera* à la fin de chaque énoncé (attitude non globalisante).
 - ✓ Il y a encore d'autres choses à apprendre, à savoir et à exprimer
 - ✓ tout énoncé ne peut qu'être incomplet.
 - ✓ *et cetera* à employer comme un rappel du caractère partiel de nos énoncés.



Manque de discernement



- On présente un *manque de discernement* lorsque l'on ne parvient pas à distinguer des personnes, des objets ou des événements semblables mais différents.
- Cette incapacité résulte du fait que l'on accorde son attention aux classes sans prendre conscience que chacun de leurs éléments est unique et doit être examiné de façon individuelle. Toute chose est unique et se distingue des autres.



Manque de discernement

- Le langage regorge cependant de noms communs, tels que *professeur, étudiant, ami, ennemi...* Ces termes font ressortir les points communs, et détournent l'attention de ce qui rend chaque personne, objet et événement unique.
- Un *stéréotype* se définit comme une idée que l'on se fait d'un groupe et que l'on applique à tous ses membres sans tenir compte des caractéristiques particulières de chacun d'eux
 - ✓ conclusions hâtives souvent inappropriées.

Manque de discernement : solution



- Emploi *d'indices*
- L'ajout verbal ou mental d'un indice permet de reconnaître chaque individu même lorsque plusieurs d'entre eux appartiennent à une même catégorie. On distingue ainsi le politicien 1 du politicien 2 et le professeur 1 du professeur 2
- Les indices favorisent la différenciation



C - Les obstacles à la conversation avec autrui

- *Propos d'initié*
- *Propos ayant trait à soi même et aux autres*
- *Bavardages*
- *Dénégation*



Propos d'initié

- Parler de choses qui n'intéressent que les membres d'un certain groupe (des *propos d'initié*) en présence d'un individu qui n'en fait pas partie (*un profane*)
- Le professionnel qui s'entretient avec des collègues oublie souvent de s'adapter en présence de quelqu'un qui n'exerce pas sa profession.
- Contexte de la communication publique : plaisanteries d'un orateur que seuls certains membres de l'auditoire peuvent comprendre.

Propos d'initié : solution

- Appliquer le *principe de l'incorporation*.
 - ✓ Ne laisser personne de côté, même lorsque l'on doit « parler métier » ,
 - ✓ intéresser un profane à la conversation.
 - ✓ lui demander son opinion



Propos ayant trait à soi même et aux autres

- Certains ne s'intéressent presque exclusivement qu'à eux-mêmes et parlent sans cesse d'eux-mêmes peu préoccupés par le bien-être de l'interlocuteur.
- D'autres adoptent une attitude tout à fait contraire et ne parlent jamais d'eux-mêmes. Ces individus ne se dévoilent pas suffisamment.

Propos ayant trait à soi même et aux autres : solution

■ *principe de l'équilibre*

- ✓ parler aussi bien de soi que de l'autre.
- ✓ La communication se fait dans les deux sens.
- ✓ Les échanges équilibrés se révèlent plus satisfaisants et engendrent des interactions beaucoup plus intéressantes



Bavardages

- Un « bavard » aime parler ou commet parfois des indiscretions. Il déclenche des rumeurs des «bavardages». Les bavardages font partie de nos interactions quotidiennes et agréables.
- problèmes : lorsque quelqu'un répète des propos
 - ✓ à notre insu et sans votre approbation,
 - ✓ des propos que l'on sait être faux
 - ✓ s'ils portent atteinte à la vie privée d'un individu.
 - ✓ si divulgation des renseignements que l'on avait promis de garder secrets.

Bavardages



Comment éviter le problème des bavardages ?

- Le *principe de la confiance* : garder secrètes toutes les conversations qui se rapportent à des tiers.
- Le *principe de l'irréversibilité* : on ne peut revenir en arrière après avoir dit quelque chose.



Dénégation

- La **dénégation** est un modèle de communication où l'on ne tient aucun compte de la présence d'une autre personne et de ses messages.
- Appliquer ce modèle de communication revient à dire que l'autre et ce qu'il peut apporter sont sans importance ou insignifiants, de sorte que l'on n'a aucune raison de s'en préoccuper.
- Inversement la **confirmation** se traduit par l'acceptation, le soutien et la reconnaissance d'autrui.

Patrick arrive en retard au bureau ; sa collègue qui a dû le remplacer, se plaint. Voici trois manières dont Patrick pourrait répliquer à ses propos :

- 1. Arrête de crier. Je n'ai rien à faire de tes remarques. Je ferai ce que je veux quand je le veux.
- 2. Pourquoi es-tu en colère ? Tu es bien arrivée en retard jeudi. Alors tu n'as rien à dire.
- 3. Tu as raison d'être en colère. j'aurais dû t'appeler, mais mon fils était malade et je ne pouvais pas partir avant d'avoir vu le médecin.

Dénégation

Rejet

Confirmation



En résumé

- Reformuler (résumer, structurer, mots clés)
- Etablir une synchronisation corporelle
- Poser les bonnes questions
 - ✓ Recueillir les informations manquantes (omissions)
 - ✓ Questionner les généralisations, les contraintes, les distorsions

Recueillir les informations manquantes (omissions)

- Qui est le référent ; Sujet ou complément = vagues, imprécis
 - ✓ On a bien ri : - qui ?
 - ✓ Il est le meilleur : - par rapport à qui ?
- Omission simple ; manque COD, COI, CCirconstanciel
 - ✓ Je ne pense pas comme toi : - à propos de quoi ?
 - ✓ Je pars : - où, jusqu'à quand ?
- Verbe non spécifique :
 - ✓ Il faut améliorer l'organisation : - que faire exactement ?
 - ✓ J'ai travaillé dur : - au juste, qu'as-tu fait ?
- Nominalisation (chaise, stylo, maison vs assis, écriture, habitat)
 - ✓ La communication est mauvaise : - qui communique mal avec qui ?
 - ✓ Je veux du respect : - peux-tu dire comment tu sauras qu'on te respecte ?

Questionner les généralisations

- C'est toujours la même chose ! ; les jeunes ne respectent plus rien !
C'est encore une femme au volant !
 - ✓ Rappeler qu'il existe des exceptions ; utiliser mot outil : « vraiment »
- Opérateurs modaux : opérateur sous-jacent ; se détecte par : devoir, pouvoir, vouloir, est-ce utile de, je vais essayer de, je ne peux m'empêcher de, ce serait bien si (omet la cause ou l'effet) : - qu'est-ce qui vous empêche de ; qu'est-ce qui vous oblige à ; que se passerait-il si
 - ✓ Je ne peux pas sortir seule ; - qu'est-ce qui vous en empêche ? (cause) que se passerait-il si vous le faisiez (effet)

Questionner les distorsions

■ Relations de cause à effet

- ✓ Elle ne sourit pas, elle a dû avoir une scène avec son boss :
 - En quoi le fait de ne pas sourire prouve-t-il qu'elle a eu une scène ? Ou penses-tu que si elle souriait, cela voudrait dire qu'elle s'entend avec son boss ?

■ Lecture de pensée : vérifier ses intuitions

- ✓ Je sais que Marc ne peut plus me voir ! – qu'est-ce qui te faire dire cela ?

Mnémotechnique :

on doit toujours mieux faire plaisir à Noël, pense-t-il.

A NOËL ?

Lecture de pensée

Comment le sais-tu ?

PLAISIR

Nominalisation

Qu'est-ce qui te plaît ?

Manque d'index

C'est qui ?

ON

Cause Effet

Pourquoi A entraîne B ?

PENSE-T-IL ?

Opérateur modal

Que se passe-t-il si ?

DOIT

TOUJOURS

Généralisation

Vraiment ?



MIEUX

Omission

que qui ou que quoi ?

FAIRE

Non spécifique

De quelle façon ?