

I-2-Communication verbale/ Communication non-verbale

Il existe deux types de communication : la communication verbale et la communication non-verbale.

I-2-1- La communication verbale :

Selon Jakobson, toute communication verbale comporte six éléments, six facteurs:

- (1) un contexte, c'est-à-dire les autres signes verbaux du même message, et le monde dans lequel prend place le message ;
- (2) un destinataire appelé encore émetteur ou un énonciateur ;
- (3) un destinataire qu'on nomme aussi un récepteur ou énonciataire ;
- (4) un contact entre destinataire et destinataire ;
- (5) un code commun ;
- (6) un message.

Les six fonctions de la communication identifiées par Roman Jakobson sont chacune liées à un de ces éléments.

Sommairement, on peut présenter ainsi ces six fonctions :

1- la fonction référentielle désigne le contexte, la situation, les objets réels auxquels revoie le message (orientée vers le contexte ; dominante dans un message du type : “L'eau bout à 100 degrés”);

2- la fonction expressive orientée vers le destinataire, celui qui émet le message;

3- la fonction conative orientée vers le destinataire, celui à qui le message est destiné ;

4- la fonction phatique est la voie de circulation des messages, elle vise à établir, à prolonger ou à interrompre la communication ou encore à vérifier si le contact est toujours établi EX: “ Allô ? ” ;

5- la fonction métalinguistique est un ensemble de signes et de règles de combinaison de ces signes. Son rôle est d'assurer une commune entente du code, présente, par exemple, dans une définition;

6- la fonction poétique l'accent [est] mis sur le message pour son propre compte. C'est l'objet de la communication, il est constitué par le contenu des informations transmises ” [(Jakobson, 1963 : 214)]. » (Tritsmans, 1987 : 19) c'est un moyen qui permet de faire du message un objet esthétique, même de façon minimale.

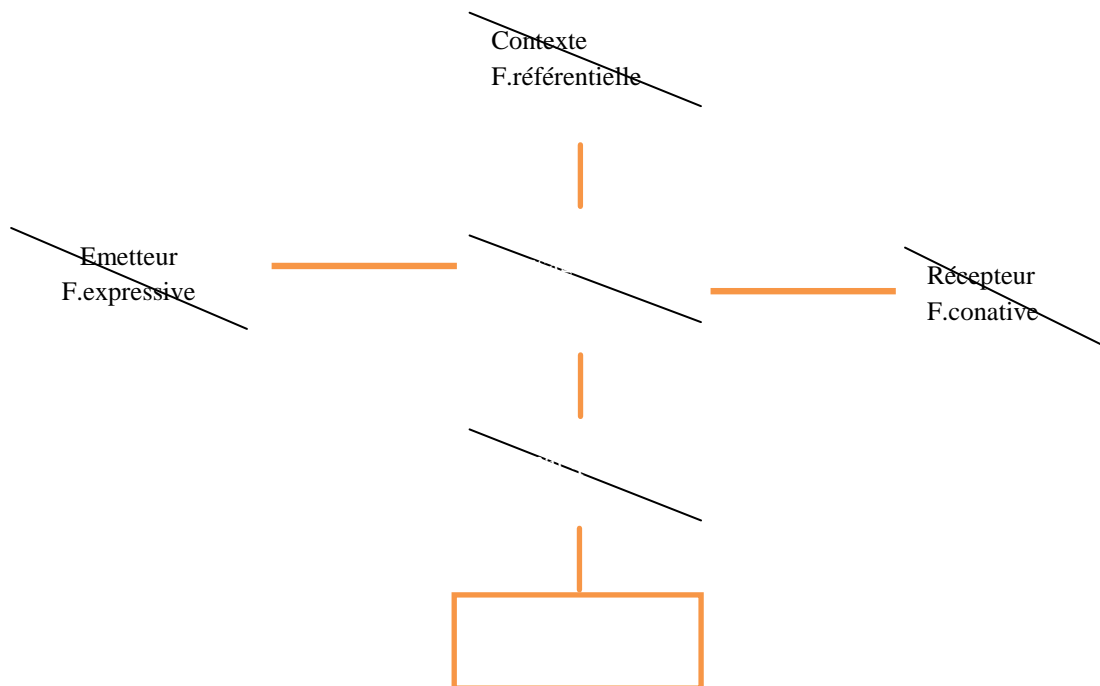


Figure N 1 : Schéma de la communication et fonctions du langage selon R.Jakobson

I-2-1-1- Les problèmes engendrés par une mauvaise communication :

Les problèmes liés à une mauvaise communication sont multiples. Leur importance est variable, mais le danger réside dans le fait qu'ils sont interdépendants. En quelque sorte, leur effet est cumulatif. Certains de ces problèmes ont besoin d'une simple clarification pour dissiper le malentendu alors que d'autres peuvent être source de différents conflits, et par conséquent entravent la compréhension correcte du message, la prise des décisions (dans les situations où il est question de prendre des décisions) et de même qu'elle ne permet pas la connaissance mutuelle et même peut entraver la confiance et le respect. Dans certains cas, une

mauvaise communication entraîne des comportements de compensation et de fuite. Nous résumons ces problèmes comme suit :

1-incompréhensions causées par des propos vagues : ces types de propos avancés par le destinataire peuvent entraîner des incompréhensions chez le destinataire ;

2-présence d'idées fausses, des préjugés ou des attentes non clarifiés : les préjugés poussent à adopter une réaction de défense et poussent à faire un tri entre ceux que nous jugeons dignes ou indignes de notre considération.

Certes, il existe d'autres problèmes, mais nous nous limiterons à citer ces deux.

I-2-2- La communication non-verbale :

La communication non verbale englobe toute action qu'adopte une personne pendant la communication :silences, gestes, postures, expressions faciales, ton de la voix, rythme de l'élocution, vêtements, etc. Elle a pour rôle de compléter le message auditif. Elle permet d'exprimer les émotions, les sentiments et les valeurs. Ce type de communication permet de renforcer et d'accréditer le message verbal ou le décrédibiliser, selon qu'elle soit adaptée ou non. Nous sommes appelés à longueur de journée à produire des signes non-verbaux comme les expressions du visage, le ton de la voix, l'habillement, les gestes, les différentes postures, les silences, etc.

Il permet, aussi, d'établir une communication entre personnes de langues différentes, mais la communication d'un geste est tributaire de la situation de l'émetteur et du récepteur et de la culture de chacun d'entre eux.

Le non verbal est omniprésent dans tous types de communication qu'elle soit amicale ou professionnelle. En effet, ce n'est pas seulement ce que nous disons qui est important mais aussi, la manière de le dire. Nous citons l'exemple de l'entretien d'embauche, la manière de se présenter occupe une place capitale dans la décision de recrutement.

Selon Bertrand RIOUX (1991 :114) « la communication non-verbale manifeste le vécu de la personne par le regard, le geste, l'intonation de la voix et le silence ». nous citons les principaux genres de communication non verbale.

-Le silence: Pour ce qui est du silence, il est considéré comme un des principaux signes non verbal.« Chaque silence doit être interprété et analysé en fonction du contexte. Il faut faire très attention de ne pas produire d'inférences dans cette interprétation, car cela revient à donner un sens à ce qui semble vide. » (E-Classroom, 2016).

-Le paralangage : il va au-delà des termes qu'on prononce. Il englobe le rythme des mots, le timbre et le volume de la voix et même les coupures de la phrase. Il enveloppe le mot et permet de révéler les sentiments par le biais la manière dont sont exprimés les mots. EX : « Je pars ». Cette phrase peut avoir plusieurs sens, selon la façon dont elle est prononcée.

-Les gestes et attitudes : c'est le premier moyen qui a permis aux êtres humains de communiquer entre eux. Souvent, le langage verbal est accompagné de gestes. De là, nous pouvons affirmer que les gestes complètent le verbal. Ils permettent d'exprimer un comportement de défense ou d'agression. Nous citons quelques gestes et leurs significations communes ;

-les mains sur les oreilles traduisent le fait de refuser d'écouter autrui ;

-le hochement de la tête traduit le fait d'approuver une action ;

-le doigt pointé vers la porte traduit le fait de demander à autrui de sortir ;

-etc.

-Les rituels : différents d'une culture à une autre, d'un pays à un autre et d'un milieu à un autre. Dans une communication, pour une bonne compréhension du message, il est nécessaire de connaître ces rituels. Par exemple la façon de saluer quelqu'un ; on peut le faire en lui serrant la main, en l'embrassant, en faisant un geste avec la main, etc.

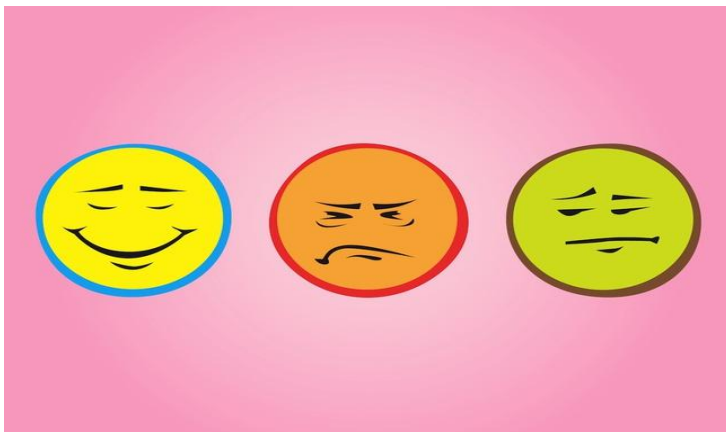
Exemples en images :





- **Le toucher** :est l'un des premiers moyens de communication. Il est considéré comme le moyen de communication le plus expressif.

-**Les mouvements corporels, expressions faciales et les mimiques**: ils traduisent des sentiments comme la joie, la tristesse, l'étonnement, la colère, etc.



-**Le langage d'objet – l'apparence** : l'apparence englobe l'aspect vestimentaire, le choix des bijoux, etc. l'élément majeur de la première impression que l'on a d'une personne est son apparence, c'est-à-dire ses habits, sa coiffure, ses accessoires, etc. le choix de l'apparence se fait suivant l'âge, la situation professionnelle, etc. En effet, les vêtements traduisent des sentiments, des émotions ou des statuts sociaux. En faisant le choix du vêtement, nous désirons faire voir une certaine image de soi. Nous distinguons trois types d'image : l'image qu'on projette, l'image qu'on souhaite faire apparaître et l'image qu'on reçoit. Pour ce qui est

des accessoires (le parfum, le maquillage, le chapeau, le sac, etc.) ils parlent de nous, de nos valeurs et de nos propriétés.

Activité 1 :

Le silence est un type de communication non verbale car il exprime toujours quelque chose donc, il est indispensable à l'écoute de l'autre. En effet, chaque silence est interprété et analysé en fonction du contexte dans lequel est exprimé ce silence. Cependant, certains silences sont lourds de sens. Un silence peut être approprié ou inapproprié (comme des paroles). Quelles sont d'après vous les différentes interprétations qu'on peut attribuer au silence ?

Activité 2 :

Dites quels messages traduisent ces mimiques faciales :

