

DEPARTEMENT DE PSYCHOLOGIE ET D'ORTHOPHONIE
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA



Cours de psychologie de la communication

Préparé par : BENKERROU Fiadh
Maître de conférences en psychologie sociale

3ème année Licence Psychologie clinique

Cours de psychologie de la communication

Préparé par : BENKERROU Fiadh

**Maître de conférences en psychologie sociale
Département de psychologie et d'orthophonie
Faculté Des Sciences Humaines et Sociales
Université Abderrahmane MIRA De Bejaia**

Objectifs du module :

L'enseignement de ce module vise à fournir aux futurs diplômés, quels que soit leurs domaines d'exercices professionnelles ultérieurs, les bases conceptuelles et les modèles d'analyses qui leur permettront de saisir le phénomène de communication. Aussi ils acquerront les outils et les compétences nécessaires pour définir, identifier et détecter, selon les principales orientations théoriques de la psychologie sociale, les composantes d'une situation de communication, les principaux facteurs et obstacles qui peuvent être à l'origine de plusieurs conflits interpersonnels. Ainsi seront abordés des exemples sur des situations de communication individuelles et du groupe à travers la notion, d'attitude, les réseaux de communication dans les groupes restreints et les techniques de conduite des réunions des situations centrées sur la tâche.

Méthodes pédagogiques et matériels didactiques

Le cours sera disposé de façon interactive et s'articulera autour de trois approches

- Une partie théorique où seront passés en revue les concepts théoriques
- Une participation active des étudiants qui auront à traiter en groupe des travaux suivis et éventuellement présentés en amphi
- Des travaux de recherches individuels pour susciter l'habileté des étudiants à traiter des cas réels.

Le module nécessite ainsi la disponibilité d'un Data Chow pour une meilleure présentation du cours et des exemples

Bibliographie utilisée pour la préparation du cours

1. Abric Jean claude (2003) psychologie de la communication théories et méthodes éd Armond colin paris.
2. Anzieu, D et martin, J.Y (1971). La dynamique des groupes restreints. PUF Paris.
3. DELOUVEE, Sylvain. (2010) : *Psychologie sociale*. Dunod, Paris.
4. DEUTSCH, Morton et M. Krauss. (1972). *Les théories en psychologie sociale*. MOUTON & Co France.
5. CERCLE, Alain et SOMAT, Alain. (2005). *Psychologie sociale- Cours et exercices- 2^{ème} édition*. Dunod, Paris
6. FISCHER, Gustave-Nicolas. (1996). *Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale 2^{ème} édition* Dunod, Paris.
7. GERGEN Kenneth j, Gergen Mary M. (1984). *Psychologie Sociale*. Edition Etudes Vivantes, Québec.
8. Boisvert, Jean marie Madeleine Beaudry (1979) *S'affirmer et communiquer* les éditions de L'HOMME canada.
9. R. Charles, C. Willame (1988) La communication Orale éd NATHAN.
10. Saint-Arnaud, y. (1978). Les petits groupes, participation et communication PUM, CIM.
11. TAVRIS Carole, Wade Carole. (1999). *Introduction à la psychologie*, Canada, Deboeck.

Structure du module :

Introduction :

I –L'analyse technique de la communication

II –La communication comme situation psychosociale

III -Les facteurs influençant la communication

III-1- Les facteurs influençant les acteurs de la communication

III-1-1 Les variables psychologiques

III -1-1-1 Les besoins

a) La typologie psychanalytique (instincts)

b) La typologie des humanistes (la pyramide des besoins)

III -1-1-2 Les motivations

III-1-1-3 Les mécanismes projectifs

III-1-1-4 Les mécanismes de défenses

III-1-2 les variables cognitives

a)Le système de représentation

b) La représentation que l'individu a de soi

c)La représentation que l'individu fait de l'autre

d)La représentation que l'individu fait de la tâche ou du

contexte

III-1-3 Les variables sociales

a)Le rôle et le statut social

b) Les préjugés et stéréotypes et discrimination

III-2 Les facteurs influençant le code et le canal

III-2-1 Les facteurs physiques ou objectifs

III-2-2 Les variables psychologiques et psycho-sémantiques

a) L'effet de halo

b) Le poids des mots

c) L'ordre des mots

III.2.3 Les facteurs de contexte et d'environnement

a) Le rôle du contexte matériel et temporel

b) Rôle du contexte social et de l'influence sociale

c) Rôle du contexte culturel et idéologique

IV- Communication bilatérale et feed-back

V- La notion d'attitude

V-1 Définition

V-2 Fonctions d'attitudes

V-3 Typologie des attitudes interindividuelles

a) L'attitude d'interprétation (explication)

b) L'attitude d'évaluation ou du jugement

c) L'attitude d'aide ou de soutien

d) Attitude du conseil ou de résolution instantanée

e) L'attitude de questionnement ou de l'enquête

f) L'attitude de compréhension

VII- La communication dans les groupes restreint

VII- Technique de conduite des réunions

VII-1- Les différents types de réunion

- a) Réunion d'information descendante
- b) Réunion d'information ascendante : l'interview de groupe
- c) Réunions – discussion
- d) Réunion de résolution de problème

VII-2 Les composantes d'une situation de groupe centré sur la tâche

- a) Rôle de la tâche
- b) Rôle de la nature du groupe
- c) Rôle de l'animateur

Introduction :

La communication, dans un sens large, est toute opération de transfert ou d'échange d'informations entre un « émetteur » et un « récepteur ». Bien avant l'invention de l'écriture l'être humain communiquait à l'aide de sons, de gestes et de signes graphiques. Les premières traces de la communication antique sont celles des grandes coutumes orales, transmises de génération en génération, puis réécrites, commentées et considérées comme des écrits fondateurs du patrimoine culturels.

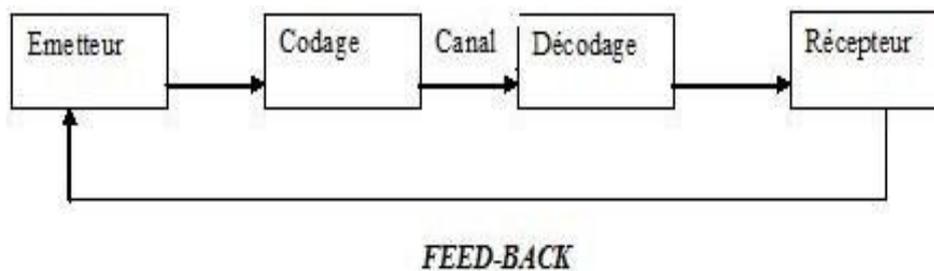
Dans ce sens, aujourd'hui le mot communication ne se réduit pas à l'échange verbal, puisqu'il existe bien d'autres systèmes de communication non verbale aussi bien humains que non humains, englobant tout, l'image, les signes, la position corporelle...

Actuellement, le champ d'étude et d'analyse de la communication est dominé par deux grandes orientations : une orientation techniciste issu du modèle cybernétique, de la théorie de l'information et les modèles linguistiques et une orientation systémique et psychosociologique issu des travaux de la psychologie sociale.

I – L'analyse technique de la communication:

Les premières théories de la communication ont été élaborées au milieu du XX^e siècle par des ingénieurs américains qui cherchaient des solutions aux problèmes techniques liés à la perte d'informations (notamment lors de la transmission télégraphique).

Le modèle élaboré par Shannon en 1952, dans le cadre de la théorie de l'information a connu un succès étendu. Pour Shannon, la communication, telle qu'elle est représenté dans le schéma suivant, peut être définie comme la transmission d'un message d'un endroit à un autre.



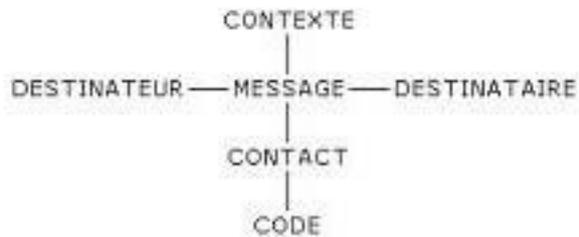
Le schéma de la communication de Shannon

Elle repose sur la mise en rapport d'un destinataire (l'émetteur) et d'un destinataire (récepteur). L'émetteur voulant donner une information va devoir la transformer en un langage compréhensible pour le destinataire et compatible avec les moyens de communication utilisés (*le codage*). Le message ainsi élaboré va alors être émis et véhiculer grâce à un support matériel (*le canal de la communication*). Il parvient alors au destinataire qui grâce à une activité de (*décodage*) va pouvoir comprendre le message (*Quel que soit le type de communication, le transfert d'informations n'est possible que si l'émetteur et le récepteur partagent, au moins partiellement, le code (c'est-à-dire le système de signes) dans lequel a été transcrit le message. Ces signaux peuvent remplacer certains énoncés verbaux, mais peuvent aussi les accompagner ou les illustrer (comme dans les gestes illustratifs : « un poisson gros comme ça »; le système pour qu'il soit pleinement efficace doit prévoir une modalité de contrôle, de régulation et de traitement des erreurs (le feed-back), c'est-à-dire le retour de l'information du récepteur vers l'émetteur.* (Abric, 2003)

Le modèle de Shannon a également connu un succès auprès de linguiste américain **Roman Jakobson**, dans ses essais de linguistique générale (1963 et 1973), il démontre que la plupart des actes de langage mettent en œuvre six composantes :

Un destinataire (*émetteur ou locuteur*) qui transmet un message à un destinataire (*ou récepteur*) dans un contexte, selon un code (*la langue par*

exemple) qui est commun à l'émetteur et au récepteur et par le biais d'un contact (*ou canal*) qui établit et maintient la communication à travers un message (*la parole ou l'écrit*)



Le schéma de la communication de Jakobson

Pour résumer l'idée on peut se poser les questions suivantes :

Qui parle ? Le destinataire

À qui ? Au destinataire

Que dit-il ? Le message

Avec quoi communique-t-ils ? Un code, sa langue par exemple

Dans quelle condition ? Grâce à un contact ou canal, soit face à face, par téléphone, par lettre, par e-mail, etc.

Où, quand, pourquoi... ? Dans un certain contexte de communication.

Mais une critique importante peut être adressée à ces modèles : premièrement, ils ignorent totalement le fait que la communication est accomplie par des personnes c'est-à-dire par des individus ou des groupes sur lesquels vont intervenir des facteurs psychologiques, cognitifs, sociaux et environnementaux. Deuxièmement, du moment où la communication est un système à canaux variés et complexes, car elle ne s'effectue pas uniquement avec l'expression orale, car les gestes, les mimiques, la position corporelle, le silence lui-même peuvent être des actes de communication, ils portent un sens, et ils confirment la nature du lien social.

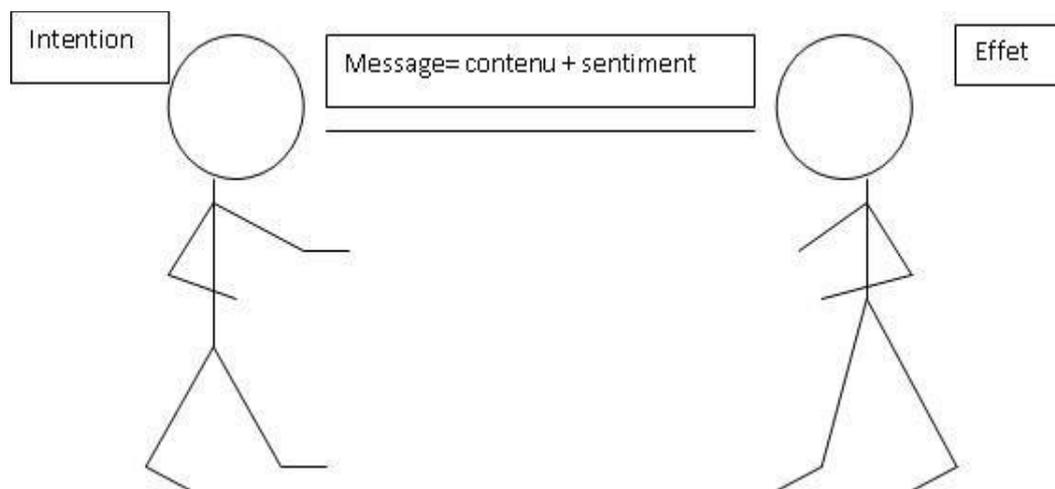
Pour ces raisons les psychologues sociaux ont mis en évidence le rôle central de la communication verbale et non verbale dans l'organisation et le fonctionnement de la vie sociale. Ils manifestent actuellement un intérêt croissant pour l'analyse du discours, Le rôle du langage dans la construction du monde social, ils s'interrogent : pourquoi autant de difficultés à communiquer ? Comment favoriser la communication entre les hommes, entre les groupes, et à l'intérieur des organisations ?

II –La communication comme une situation psychosociale

La définition donnée à la communication selon l'approche psychosociale diffère clairement de celle donnée par Shannon. Pour les psychologues sociaux, la communication est l'ensemble des processus par lesquels s'effectuent les échanges d'informations et de significations entre deux individus ou plus, dans un contexte social donné. Ce qui fait que toute communication est considéré comme une action sociale, une interaction active et dynamique entre deux locuteurs, il n'y a donc pas un émetteur et un récepteur, mais deux locuteurs en interaction, l'émetteur est en même temps émetteur et récepteur, et non pas émetteur puis récepteur. Ainsi, selon Watzlawick (1972) « si l'on admet que la communication est une interaction et que cette interaction peut être volontaire ou involontaire, consciente ou non, il suit que tout comportement d'un individu qui se trouve dans une situation de communication a la valeur d'un message, et qu'il ne peut pas ne pas communiquer, qu'il le veuille ou non » (Abric, 2003).

La communication a toujours un objectif, une finalité, qui peut être exprimé, inexprimé ou même inconscient. Le message est le porteur de cet objectif, il véhicule le contenu (les mots) mais aussi les sentiments (la signification), sauf que, il se peut qu'un seul contenu puisse être

accompagné de plusieurs sentiments différents selon le ton de la voix, l'expression faciale et gestuelle et tout le langage non verbal.



Quand l'émetteur veut exprimer quelque chose au récepteur il a une intention c'est-à-dire une certaine idée de ce qu'il veut lui dire, lui faire comprendre ou ce qu'il veut que l'autre comprenne. Donc il envoie un message, ce dernier aura un « effet » sur le récepteur. Nous pouvons considérer qu'une communication est claire, précise et bonne, quand le récepteur obtient l'effet qu'il désire avoir sur le récepteur c'est-à-dire quand : l'intention = l'effet

Pour que la communication soit bonne l'émetteur doit formuler clairement et précisément, autant sur le niveau verbal ou non verbal, ces intentions, c'est-à-dire ce qu'il pense, ce qu'il désire et ressent, sans qu'il suppose que l'autre sait ce qui se passe dans sa tête. Le récepteur de sa part aussi, tente de saisir le plus fidèlement possible l'intention de l'émetteur c'est-à-dire éviter de faire des suppositions ou des interprétations au message sans autant pouvoir les vérifier avec l'émetteur.

Mais, malheureusement, il nous arrive d'avoir de mauvaises communications, c'est-à-dire des moments où nous ne parvenons pas à obtenir l'effet souhaité ou à saisir les vraies intentions de l'autre. Les deux principales raisons de ces mauvaises communications sont les suivantes :

1) La manière dont l'émetteur émet son message ne correspond pas à ses intentions. Consciemment ou inconsciemment il attribue à son message un sens différent (**le filtre de l'émetteur**).

2) C'est quand expérience passée du récepteur (**le filtre du récepteur**) vient influencer sa façon de saisir le message ce qui génère un décalage entre l'intention et l'effet.

Pour éviter des mauvaises communications on doit bien identifier notre intention et exprimer clairement notre message, il suit qu'il nous faut à la fois avoir une bonne connaissance de nos pensées et de nos sentiments et être conscient et attentif à ce qui se passe en nous et au tour de nous. En suite, il faut vérifier souvent si notre message a été bien compris ou si nous avons bien compris le message de l'autre, se qui permet à l'émetteur de vérifier si le récepteur a bien compris son message c'est-à-dire obtenir une confirmation « feedback » (Boisvert et Beaudry, 1979).

Exemple 1 :

X : veux tu venir au cinéma avec moi, ce soir ?

Y : ça me fait plaisir que tu m'invites et j'adore le cinéma, c'est parfait.

Exemple 2 :

X : veux tu venir au cinéma avec moi, ce soir ?

Y : oui

(X ne sait pas si Y est heureuse ou obligée de répondre à l'invitation)

X : j'aimerais savoir ce que ça te fait que je t'invite.

Y : je suis heureuse de ton invitation, mais j'aurais préféré sortir demain soir.

X : ce que je voulais, c'est de sortir avec toi. Ce soir ou demain, moi, ça m'est égal.

III -Les facteurs influençant la communication :

Donner ou recevoir une confirmation en permanent est une chose difficile a réalisée, donc il faut être attentif pour exprimer les siennes, et assez ouvert pour accepter que l'autre réagisse à sa manière. Ainsi avoir de bonnes communications n'est pas toujours facile car il-y-a plusieurs facteurs qui influent sur la communication (les acteurs, le code et le canal), qui déterminent sa nature et qu'il faut connaître pour mieux les maîtriser.

III-1- Les facteurs influençant les acteurs de la communication :

Dans une situation de communication le comportement de l'émetteur et du récepteur, ceux que nous appelons les locuteurs, peut être influencés par plusieurs types de variables. Nous retiendrons ici trois types: les variables psychologiques, cognitives et sociales.

III-1-1Les variables psychologiques :

Tout individu qui communique est directement impliqué dans la situation, il y est engagé à travers sa personnalité et son système de **besoins** déterminant ses **motivations** (explicites, implicites, ou inconscientes). Nous clarifions d'abord ces deux concepts.

III -1-1-1 Les besoins

Le besoin « désigne un état déficitaire, une nécessité d'ordre biologique ou un sentiment de manque d'ordre psychologique de l'organisme». Une confusion est souvent commise pour exprimer cet état ou cette déficience, dû à l'utilisation multiple de ce concept avec celui de désir, dans les différents domaines de connaissances et de recherche. Or que si les véritables besoins biologiques et physiologiques sont limités et souvent connus, ceux qui constituent les besoins psychologiques sont

souvent liés à des éléments qui interviennent dans leur apparition ou leur disparition telle que la culture, le niveau de civilisation, et la personnalité elle-même de l'individu ainsi que son état de conscience. (Tavris, Wade, 1999).

Cependant, on peut ajuster ce concept à travers ses fondements biologiques et psychosociologiques (théoriquement) d'une part et on détermine son objet ses types et ses formes d'une autre part (opérationnellement). L'élaboration d'une typologie des besoins humains se réfère à l'un ou l'autre des cadres théoriques des différentes perspectives connues de la psychologie sociale.

a) La typologie psychanalytique (instincts) :

Elle assimile le concept de Besoin à celui de **instinct**, donnant à ce dernier une signification qui s'apparente aux formes primaires des besoins et qui exprime les modes naturels d'expressions corporels.

Ses besoins découlent de deux types de pulsions, selon Freud, qui poussent inconsciemment l'individu à présenter des comportements visant à leur satisfaction.

-Les pulsions de la vie (héros) : qui comporte les formes d'expressions sexuelles et d'affection dont la satisfaction assure survie et continuité de l'espèce comme les besoins d'alimentation, d'habillement et d'habitation.

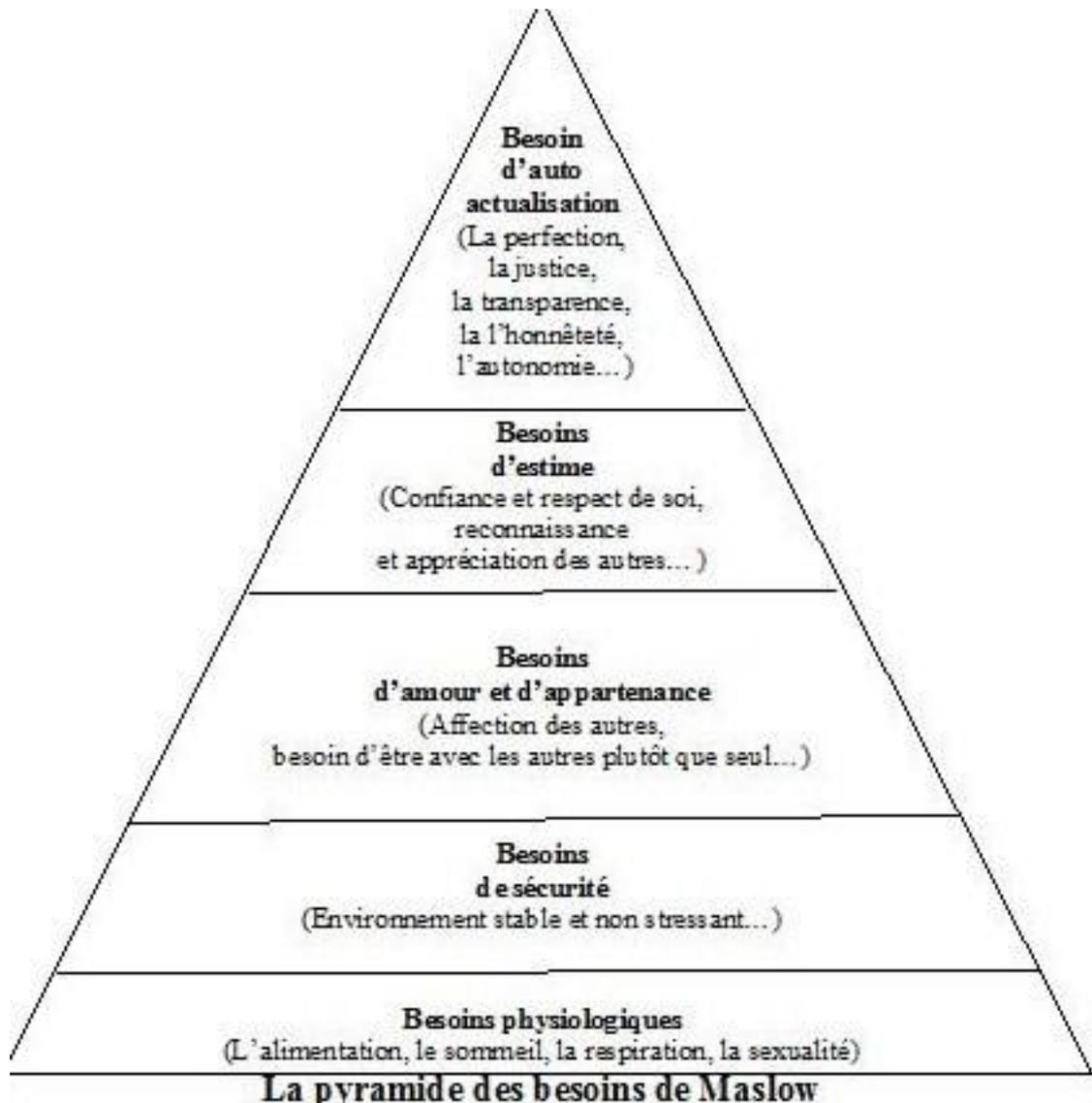
-Les pulsions de la mort (thanatos) : qui constitue la source des expressions des sentiments de haine, d'agressivité et des comportements de violence envers les autres ou soi-même.

b) La typologie des humanistes (la pyramide des besoins) :

Pour Maslow (1971) le développement de la personnalité est intimement lié à la satisfaction des besoins. Les individus qu'ils les remplissent facilement et avec régularité sont habituellement heureux et en bonne santé, tant sur le plan physique que sur le plan psychologique, alors

que les individus qui n'y parviennent pas connaissent souvent frustrations, désespoirs et maladies.

Maslow a élaboré sa théorie de la pyramide des besoins en introduisant certain nombre de principes, selon lui, les besoins se manifestent selon une hiérarchie ou un ordre montant qui va du plus pressant au moins pressant. Suivant cette hiérarchie si deux besoins se manifestent simultanément, l'organisme cherchera à combler le plus pressant (Tavris, wade, 1999).



III -1-1-2 Les motivations

D'après D. Lagache la motivation pourrait se définir comme : « un état de dissociation et de tension qui met en mouvement l'organisme jusqu'à se qu'il réduit la tension et recouvré son unité ». La motivation est donc les

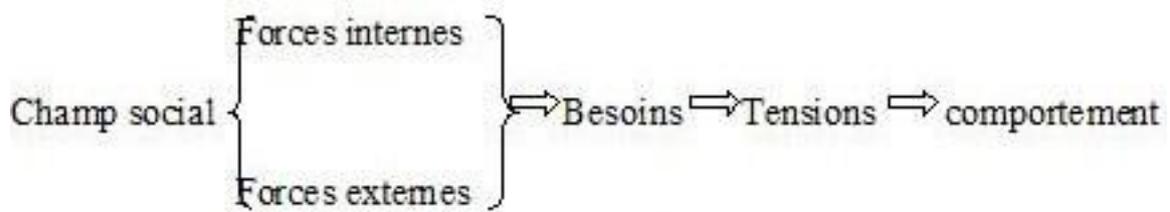
différentes causes qui mettent en mouvement un organisme. Cette notion de mise en mouvement caractérise l'élément dynamique de la motivation, la motivation n'est pas une chose en soi à observer directement. On peut seulement en fonction d'un comportement, d'une attitude, déduire l'existence d'une motivation.

Selon Maslow, la motivation naît du besoin. Un individu dont le travail quotidien n'est pas reconnu par ses pairs mettra tout en œuvre pour combler cette carence. La motivation est donc le processus qui pousse l'individu à agir, à trouver la personne ou l'objet ou l'activité susceptible de satisfaire son besoin (Tavris, Wade, 1999).

Un exemple un homme qui cherchera à acheter une baguette de pain, s'il a faim il ne se demandera pas où il achètera chez son ami ou bien dans une belle supérette, par contre un personne ne sent pas faim peut être qui choisira où il achètera sa baguette.

Nous choisirons, pour mieux expliquer l'influence des besoins et des motivations sur l'émetteur et le récepteur dans une situation de communication, le principe du fonctionnement psychologique selon Kurt Lewin tel qu'illustré par (Abric, 2003).

Kurt Lewin (1959) pense que tout individu fonctionne comme un organisme soumis à un ensemble de forces. Ces forces qui peuvent être d'origine externe (l'environnement), ou interne (l'histoire du sujet) exercent sur l'individu et créent des besoins engendrant des tensions qui vont produire des comportements. Le comportement adopté par un individu dans une situation donnée vise à réduire les tensions qui s'exercent sur lui, à satisfaire les besoins engendrés par le système de forces externes ou internes auquel il est soumis.



Principe de fonctionnement psychologique

Selon Lewin, le comportement adopté par un individu dans une situation donnée vis à réduire les tensions qui s'exercent sur lui, à satisfaire les besoins engendrés par le système de forces internes ou externes au quel il est soumis. Il précise que ces forces peuvent être de deux natures : *des forces positives* correspondent aux besoins d'accomplissement, de réalisation et d'attente de certains objectifs. Elles créent des tensions positives et un comportement d'approche. Et *des forces négatives* correspondent aux besoins de se détourner d'objets ou de situations. Elles créent des tensions négatives et un comportement d'évitement.

Ce double jeu des forces correspond à celui des *désirs et des défenses* qui fait que toute communication repose ou produit un système de contrôle, de filtrage ou de sélection de l'information qui dans la plupart des cas est inconsciente. Parmi ces processus nous allons présenter les deux qui nous semblent à la fois les plus fréquents et les plus puissants (Abric, 2003p10).

III-1-1-3 Les mécanismes projectifs :

Soit ils consistent à *assimiler* la pensée d'autrui à la sienne (penser qu'il fonctionne comme moi sans se rendre compte de ses caractéristiques propres). Soit ils consistent à *attribuer* aux autres des attitudes capables de justifier mes sentiments et mes comportements envers lui (à lui attribuer ma propre agressivité qui me permet de justifier un refus de communication).

III-1-1-4 Les mécanismes de défenses :

Si dans une situation de communication l'information menace de bouleverser l'équilibre interne de l'individu, on voit apparaître automatiquement des mécanismes de défenses visant à maintenir ou à restaurer cet équilibre. L'individu va alors organiser l'information, le message de telle sorte qu'il corresponde à la structure antérieure de ses attitudes et de ses normes. On peut observer dans des situations de communication quatre formes plus courantes de mécanismes :

-La scotomisation : c'est le processus qui consiste à éliminer une information gênante en ne la percevant même pas.

-La mémorisation sélective : Mécanisme qui consiste à oublier immédiatement une information problématique reçue, on mémorise plus ou moins bien, certains éléments plutôt que d'autres, en fonction de ses états. Ce mécanisme correspond à la fameuse expression « Entrer par une oreille et sortir par une autre ».

-L'interprétation défensive : Il consiste à donner à une information une signification différente de son sens réel, mais qui est conforme à ce que l'on voudrait qu'elle soit.

-La négation de l'autorité de la source : Si l'information pose problème, l'individu va la dévaloriser en mettant en cause l'autorité, la compétence, ou la bonne foi de celui qui est à l'origine de l'information. L'information ainsi dévalorisée perd son statut d'information ; elle peut être négligée ou éliminée (Abric, 2003, p11-12).

III-1-2 les variables cognitives :

Tout individu est déterminé par son propre système cognitif, c'est-à-dire la façon dont son fonctionnement mental et intellectuel, ses modes de

réflexion et de traitement de l'information, sont organisés. Le fonctionnement du système cognitif, dont l'origine est le type de l'information que l'individu avait reçu (le cadre de référence), est à la fois individuel et social. Dans une situation de communication le système cognitif des locuteurs détermine le code utilisé, l'élaboration et l'interprétation des messages. Dès lors, il sera nécessaire, pour qu'une communication soit efficace, que le mode de fonctionnement cognitif soit au maximum commun (Abric, 2003).

a)Le système de représentation :

Les représentations sont un ensemble de processus et de stratégies qui nous permettent en quelque sorte de compenser nos capacités limitées comme la prédiction (Delouée, 2010). Notre système cognitif fonctionne de manière à pouvoir faire face au flot d'information qui nous parvient. En d'autres termes, c'est un ensemble organisé des informations, des croyances, des attitudes et des opinions qu'un individu ou un groupe élabore à propos d'un objet donné, par lesquels il reconstruit le réel auquel il est confronté et lui attribue une signification spécifique. En effet, dans une situation de communication trois éléments de la représentation vont jouer un rôle de filtre interprétatif, c'est-à-dire que l'individu va interpréter, décoder la situation et le comportement de son partenaire en fonction de :

b) La représentation que l'individu a de soi-même :

Cette représentation se conçoit sur deux éléments : Le *Moi intime* (l'idée que l'individu se fait de sa propre personne ses forces, ses faiblesses, ses compétences, ses caractéristiques...) généralement, il est privé, non révélé et non connu par les autres. Et le *Moi public*, le moi déclaré, c'est-à-dire l'image de soi que l'on donne aux autres et qui peut être radicalement différente de l'image intime. Dans toute situation de communication,

l'individu va se comporter et réagir en fonction de *ce qu'il pense être et de ce qu'il veut apparaître*. Ce qui va intervenir dans le comportement, dans le type de langage utilisé et dans le choix du canal de communication.

c)La représentation que l'individu fait de l'autre :

C'est l'idée qu'une personne fait du partenaire (sa personnalité, ses compétences, son statut). Cette représentation va intervenir dans la nature des relations, dans les supports utilisés et dans la finalité attribuée à la situation.

d) La représentation que l'individu fait de la tâche ou du contexte :

C'est en fonction de l'image qu'il se fait de la tâche à accomplir que l'individu va adopter un certain type de résonnement, qu'il va estimer le code et le canal le plus approprié à la communication (Abric, 2003,p13-14).

III-1-3 Les variables sociales :

a)Le rôle et le statut social :

Le statut social est déterminé par la place qu'un individu occupe dans un système social donné et à un moment donné. Ce qui fait qu'un seul individu peut avoir plusieurs et différents statuts sociaux qui varient d'un temps à un autre et d'une situation à une autre. C'est selon son statut que l'individu choisisse les comportements et des attitudes qui lui semblent appropriés à son statut. Ainsi il sera amené à développer les rôles sociaux les plus appropriés en fonction du statut. Dans une situation de communication le statut des locuteurs détermine leurs attentes réciproques de rôle. Ici encore, deux types d'entraves à une bonne communication peuvent alors apparaître:

- *Le conflit des rôles* : lorsqu'un individu donné adopte un comportement différent de celui attendu compte tenu de son statut.

- *La rigidité des rôles* : lorsqu'un individu maintient dans une nouvelle situation sociale un rôle correspondant à une autre situation (le patron qui continue à jouer le rôle de patron dans une situation de loisir) (Abric, 2003).

L'ensemble de ces éléments attestent l'importance du rôle et du statut social quant à l'utilisation du langage. L'idée que nous faisons du rôle d'autrui détermine la forme et le contenu de notre communication avec lui. À travers ces éléments, le langage est considéré comme un effet de la structure des relations sociales (Fischer, 1996).

b) Les stéréotypes, les préjugés et la discrimination :

Définitions :

IL est possible de définir les stéréotypes comme « un ensemble de croyances à propos d'un groupe social » (Ashmore et Del Boca, 1981). Les stéréotypes sont généralement socialement partagés, ils sont véhiculés et entretenus par l'environnement social (la famille, amis, médias, société, etc). (Déloève, 2010)

Les préjugés quant à eux sont définis par Gergen et Gergen (1981) comme « une prédisposition à réagir défavorablement à l'encontre d'une personne sur la base de son appartenance à une classe ou à une catégorie ». Les préjugés font partie de notre vocabulaire courant à travers divers termes qui ne sont autre que le reflet linguistique de divers préjugés selon la catégorie visée. Ex : racisme basé sur l'origine ethnique, âgisme basé sur l'âge, sexisme basé sur le sexe etc. (Gergen et Gergen, 1981)

Enfin, le terme de discrimination correspond à un comportement négatif non justifiable produit à l'encontre des membres d'un groupe donné. Ex : le fait de refuser l'entrée en administration à quelqu'un sur la base de son appartenance ethnique, son apparence physique, de son sexe ou de la couleur de sa peau. (Gergen et Gergen, 1981)

Tout individu fonctionne consciemment ou inconsciemment avec certain nombre de préjugés et de stéréotypes sociaux facilitant ou perturbant la communication. Ces jugements préétablies son liés à l'histoire du groupe d'appartenance du sujet, mais aussi à un certain nombre d'autres facteurs. S'ils jouent un rôle déterminant dans la communication, c'est qu'ils son l'une des composantes des représentations de l'autre et donc de la signification attribuée à la situation. Ils sont une fonction anticipatrice de comportement et des réactions du partenaire, ils prédéterminent et canalisent la communication (Abric, 2003).

III-2 Les facteurs influençant le code et le canal

III-2-1 Les facteurs physique ou objectifs :

La qualité de la communication va en grand partie dépendre de la qualité de la pertinence du code utiliser, ainsi il sera plus efficace si il sera adapté à la nature de la l'information échangée, à l'objectif et à la finalité de la situation et aux caractéristiques des personnes concernés.. Cette adaptation du langage à l'interlocuteur est d'ailleurs semble-t-il, un comportement spontané apparaissant dès le plus jeune âge (les enfants de 4 ans modifient leur langage lorsqu'ils s'adressent à d'autre enfants plus jeunes de 2 ans par ex).ou (lorsqu'on s'adresse à des handicapés mentaux) (Abric, 2003).

Parmi ces facteurs nous mentionnerons : La voix, le regard et les gestes

- La voix : Avant même de comprendre le sens de mots, le récepteur est attiré ou fuit par le son de la voix. Pour être conscient de son impact, il faut comprendre son mécanisme. Ainsi pour maîtriser les effets de la voix, il faut travailler le placement, le volume, le débit, l'articulation et l'accentuation.

- Le regard : Le regard établit le contact et tisse un canal invisible entre l'émetteur et le récepteur. Il est utilisé naturellement en privé, il est trop souvent ignoré et non utilisé dans les relations sociales ou professionnelles.

- Les gestes : Ils peuvent servir l'orateur à remplacer certains énoncés verbaux, mais peuvent aussi les accompagner ou les illustrer (comme dans les gestes illustratifs).

Des travaux ont montré que dans un message oral, les mots comptent pour 7%, l'intonation de la voix pour 38% et la gestuelle pour 55% (R. Charles, C. Williame, 1988)

III-2-2 Les variables psychologiques et psycho-sémantiques :

a) L'effet de halo :

Ce qu'il est convenu d'appeler des « mots chocs » ils sont extrêmement difficiles à maîtriser car ils sont souvent liés à l'histoire personnelle de l'individu récepteur. Ces mots, ces expressions ou ces messages témoignent généralement des positions idéologiques. Leur retentissement symbolique peut engendrer et susciter chez les personnes, dans une communication, une chaîne de significations et d'interprétations individuelles et personnelles qui peut, dans certain cas, bloquer toute communication : c'est

b) Le poids des mots :

La centralité d'un terme est déterminée par la nature et l'importance de l'information qu'il véhicule, c'est ainsi que les adjectifs qui témoignent d'un écart d'une norme sociale (ex malin, intelligent, chaleureux...).

c) L'ordre des mots :

De même, l'ordre des mots peut jouer un rôle déterminant dans la signification attribuée au message ou à l'information. C'est aussi que les premiers mots sont valorisés par rapport aux mots qui leur succèdent, il en est de même des derniers, leur place dans le message les privilégie dans les processus de mémorisation. Quand on place un nom au début d'une série d'adjectifs, on favorise la mémorisation de toute la liste et on privilégie les adjectifs les plus proches du substantif. On obtient l'effet inverse si l'on place le nom à la fin du message. Les premiers adjectifs sont alors négligés et les derniers survalorisés c'est-à-dire ceux qui sont les plus proches du nom. Certains éléments jouent donc un rôle central dans l'interprétation du message et le poids respectif des autres éléments (Abric, 2003).

III.2.3 Les facteurs de contexte et d'environnement

a) Le rôle du contexte matériel et temporel

L'aménagement matériel de l'espace, le lieu choisi pour communiquer, mais aussi le moment, l'utilisation ou non d'éléments matériels (fauteuils, bureaux, etc.) sont des éléments qui doivent être fortement associés à l'objectif et à la finalité attribués à la communication. Elles interviennent directement sur la nature et la qualité de l'interaction entre les acteurs. La disposition des tables dans une salle de réunion manifeste une intentionnalité elle favorise ou au contraire empêche une bonne écoute ou une participation active : par exemple : l'absence de table favorise l'écoute maximum des personnes, un espace ouvert et circulaire favorise dialogue et échange pour ; un espace fermé, ordonné et hiérarchisé comme une classe ou un amphithéâtre favorise monologue et absence d'interaction pour (Abric, 2003).

b) Rôle du contexte social et de l'influence sociale

Le concept de l'influence sociale renvoie à des situations où le comportement d'un ou de plusieurs individus se modifie en fonction du comportement d'un autre ou de plusieurs autres individus à l'égard d'un objet considéré. La position d'un individu vers un objet donné n'est pas déterminé uniquement par ses caractéristiques personnelles, ni par celles de l'objet lui-même seulement, mais par la connaissance que l'individu a de la position d'une ou de plusieurs autres personnes. (Délovée, 2010)

Il s'agit donc de l'effet de la présence d'un public ou d'observateurs sur le comportement ce qu'il est convenu d'appeler en psychologie sociale, la co-action. Comme la présence d'un public augmente le niveau général de la motivation, elle augmente la performance mais gêne l'apprentissage. Par ailleurs, la co-action entraîne une plus grande modération et une plus grande uniformité des jugements émis. Elle intervient donc positivement lorsque les sujets effectuent des tâches qu'ils maîtrisent bien. Par contre, elle a un rôle négatif dès qu'il s'agit d'aborder des problèmes complexes nécessitant un apprentissage. Privée ou publique, avec ou sans témoins, la nature de la communication est directement influencée par le contexte social dans lequel elle se déroule sans pour autant qu'une règle unique puisse être appliquée ; car un même contexte social jouera un rôle différent selon la nature de l'échange, sa complexité et sa finalité. (Abric, 2003).

c) Rôle du contexte culturel et idéologique

La pratique de la communication, le décodage de la signification d'indicateurs verbaux ou non verbaux sont directement déterminés par le contexte culturel. Car il est extrêmement difficile de communiquer avec des interlocuteurs issus d'une autre culture, Faute de manque de moyens de codage et de décodage appropriés de l'information transmise (Abric, 2003).

IV- Communication bilatérale et feed-back

La communication est un système complexe, déterminé par un ensemble de facteurs matériels, psychologiques, cognitifs et sociaux. Les causes de difficulté ou de perturbation dans la communication sont nombreuses et puissantes. Il est donc indispensable qu'existent dans ce système des possibilités de régulation, d'adaptation et de transformation. Pour qu'elle soit efficace la communication doit fonctionner comme un système circulaire, elle doit s'autoréguler. L'élément central de cette régulation est constitué par le *feed-back* qui permet au récepteur d'émettre ses réactions. Cette rétroaction correspond à trois fonctions.

-fonction de contrôle de la compréhension, de la bonne réception du message.

- fonction d'adaptation de message aux caractéristiques des acteurs, aux difficultés rencontrées, ou à d'autres événements nécessitant une modification du contenu ou de la forme.

- Fonction de régulation sociale par la flexibilité des rôles et des fonctions assurées par les différents acteurs de la communication facilitant la compréhension du point de vue de l'autre et favorisant l'apprentissage social.

- fonction socio-affective, où elle augmente la sécurité des acteurs, chose qui permet de réduire l'appréhension et d'augmenter la satisfaction.

Une communication correcte suppose une flexibilité des rôles, un échange et non pas une transmission, pour ça toute, communication doit s'analyser, s'organiser et se réaliser comme une interaction, toute communication doit être bilatérale. Qu'il s'agisse de transmission d'ordres, de consignes, d'informations ou tout simplement d'échanges socio-affectifs, c'est la rétroaction réciproque qui permet l'attente optimale des objectifs (Abric, 2003).

Extraits d'entretiens

(Les modes de porter)

Cas 1 : Dame de 37 ans (voix fatiguée)

Je ne sais pas quoi faire... Ah ! Je ne sais pas si je dois reprendre mon travail de standardiste. Cela me fatigue énormément, je le supporte difficilement. Mais je suis stable financièrement, et j'ai un bon salaire.

Est que je laisse tout tomber et faire ce que je veux réellement ? De toute façon sa sera un travail diversifié, mais qui demande de recommencer tous depuis le début avec un revenu minable ...je ne sais pas est ce que je peux faire ça ou pas.

Réponses :

- 1- Pouvez-vous me dire plus sur ce qui vous occupe le plus aujourd'hui, il est important de bien y réfléchir ?
- 2- Attention, il est préférable de bien réfléchir avant de s'engager, et être sûr que cela sera bénéfique pour vous.
- 3- Alors, voyant, cela n'est pas regrettable, il faudrait savoir dans quelle institution vous serez. Ainsi je pourrais vous avoir un rendez-vous avec le chef du personnel.
- 4- Votre hésitation est compréhensible ; vous êtes hésitante quant à quitter votre travail, puisque vous ne savez pas si l'autre travail vous conviendra.
- 5- Il est certain que c'est un choix difficile, n'est ce pas ? Car c'est un risque à prendre : choisir un nouveau travail ou bien se suffire du premier travail qui ne vous satisfait pas.
- 6- Vous, vous inquiétez beaucoup trop, ce n'est pas en étant nerveux que vous réglerez vos problèmes, tout à une solution.

Cas 2 : Homme de 30 ans (voix bizarre).

J'ai un sentiment bizarre, chaque fois que je vis un événement heureux, je n'arrive pas à y croire, j'ai l'impression que cela n'est pas arrivé, et ça me gêne.

J'aie toujours voulu un rendez-vous avec Houda, j'ai tourné autour d'elle pendant des semaines avant d'avoir assez de courage pour lui demander un rendez-vous... et elle a dit oui. Je ne pouvais pas y croire. C'était trop beau. Je ne suis pas allé au rendez-vous.

Réponses :

- 1- Il faut qu'elle soit de ton âge mon enfant, et que tu connaites un peu mieux les femmes. Comme tu le sais, elles aussi, ont des sentiments.
- 2- Quand quelque chose d'heureux t'arrive tu n'y crois pas.
- 3- vous dites sans hésitation que quand quelque chose de bien vous arrivez cela vous paraissez que ce n'est pas vrai.
- 4- Je me demande si ce sentiment doit certainement découler d'un moment donné de votre vie. Pouvez-vous me dire d'avantage sur ce que vous voulez dire quant à... (quand quelque chose d'heureux m'arrive).
- 5- Est-ce que ce sujet vous perturbe ? Nous arrivons tous à avoir le dessus sur les sentiments et les envies bizarre. Je pense que vous êtes arrivé à l'explication.
- 6- Je pense que cette expérience vous servira de leçon à l'avenir, il faut faire des efforts pour accepter la chance.

Cas 3 : Homme de 34 ans (voix forte et agressive)

Je suis une personne déterminé, je n'ai pas peur de rencontrer des obstacles et de travailler sérieusement ni d'avoir des déceptions,

L'important pour moi est de savoir où je vais, cela ne me gêne pas non plus de nuire aux autres, s'ils entravent mon chemin, parce que je veux tout pour moi, je n'accepte pas un emploi simple, je veux être une personnalité.

Réponses :

- 1- De toute façon vous vous comportez comme une personne ambitieuse, parce que vous êtes obligé de montrer à votre propre personne votre véritable valeur.
- 2- Il est pour vous impératif d'être au devant quoique cela en coûte, et par tous les moyens.
- 3- Citez-moi ce qui justifie votre position.
- 4- Est-ce qu'il est important pour vous qu'on vous fait passer certains tests pour délimiter votre position, et dans quelle branche vous pouvez réussir le plus.
- 5- L'ambition peut être une voie pour tous et chacun. Est-ce que l'ambition veut dire pour vous tout écraser sur votre chemin ? Est-ce que cela ne va pas plutôt vous nuire.
- 6- Vos sentiments sont forts, il se peut que vous êtes sous le coup d'une déception récente, il faut que vous vous calmer, réfléchissez et éliminez vos craintes, sans perdre l'estime de soi.

Cas 4 : Femme de 30 ans (voix inquiète)

J'habite depuis 10 ans dans cette ville, cela fait 07ans que je suis dans la même maison, sans pour autant connaître l'entourage, de même au bureau je n'arrive pas à établir des amitiés, comme si je suis paralysée. J'essaye d'être gentille avec les collègues, mais au fond de moi je suis prudente et mal à l'aise, alors je laisse tomber. On ne peut pas

compter sur les gens, car chacun est pour soi, je ne veux pas d'amis et pour le moment je suis convaincue de ça.

Réponses :

1- Vous êtes très pessimiste, mais le problème que vous exposez ne peut durer dans le temps, il a une solution.

2- Je connais beaucoup de gens dans votre cas, qui ont surmonté ce problème en intégrant des groupes ou dans des clubs.

3- Si vous me donnez plus d'informations, en ce qui concerne les relations amicales, peut-être je finirai par construire une idée sur ce qui est inexact dans votre manière de pensée.

4- Ça fait longtemps que vous raisonnez de cette manière... vous êtes convaincu, ... c'est ce que vous voulez me faire comprendre

5- Peut-être que vous pensez, que le fait de ne pas avoir d'amis est une manière de vous protéger d'autres choses.

6- C'est décevant le fait que vous n'avez pas d'amis, ils y en a beaucoup de choses que vous pouvez faire pour avoir des amis, et le plus vite sera le mieux.

Cas 5 : Homme de 30 ans démobilisé, coléreux et violent :

Où est l'intérêt ? Personne n'est franc avec moi. Ceux qui sont restés chez eux qui ont bénéficié, tous, ils ont profité qu'on soit en guerre ; je les maudis tous sans exception... ils jouent un double jeu... ; quand à ma femme (silence).

Réponses :

1- Vous avez commencé à parler de votre femme ... continuez

2- Vous prétendez que vous êtes exploité, et c'est ce qui vous met en colère.

3- Vous avez été dépassé et cela vous dérange, il vous met en colère, parce que vous pensez que vous méritez plus d'attentions que les autres.

- 4- Je comprends votre sentiment, mais cela vous empêche d'aller de l'avant. N'avez-vous jamais essayé d'en finir avec ces sentiments.
- 5- Vous n'êtes pas le seul à être furieux, et généralement il y a toujours une excuse. Mais avec le temps vous allez tout oublier et reprendre la vie.
- 6- Vous allez finir par vouloir vous venger, et cela compliquera les choses.

Cas 6 : Homme de 35 ans, voix claire et déterminé

J'ai la certitude que je peux réussir l'opération, tout ce qui me faudrait c'est d'avoir une vue générale sur les choses, un peu de courage pour essayer, j'ai tout ça, ce qui me manque c'est une aide financière et je n'hésiterais pas à démarrer.

Réponses :

- 1-Peut-être voudrez-vous l'adresse d'un conseiller financier, dans ce cas là nous avons besoin de quelques informations avant que vous ayez de l'argent.
- 2- Très bien, il faut toujours être confiant en sa personne pour arriver à ses fins, car un début hésitant peut nuire, vous êtes sur la bonne voie, je vous souhaite bonne chance.
- 3-Si vous avez les moyens financiers, pour commencer vos projets vous allez apprécier votre réussite
- 4-Vous sentez que vous pouvez réussir, car vous savez ce que demande votre projet.
- 5- Est-ce que vous avez étudié les difficultés que vous pourriez rencontrer ?
- 6- Vous posez des questions en ce qui concerne l'argent, la façon de l'avoir et la manière de le dépenser.

Cas 7 : Homme 46 ans

- ... Il est nouveau dans l'entreprise, mais il est arrogant, il a des réponses à tout, jusqu'à croire qu'il a inventé la poudre à canon.... Seulement il ne sait pas à qui il a affaire, je peux faire mieux que lui.

Réponses :

- 1- Vous pensez qu'il est obligatoire que vous soyez en meilleure position, il est important pour vous que vous restez le plus fort.
- 2- Avoir cette position avec le nouveau venu à l'entreprise signifie que vous avez un mauvais comportement.
- 3- Ce qui vous amène à être plus posé et d'avoir plus de réflexion, il vous faut que vous soyez plus attentif.
- 4- Ce nouveau venu qui présente des signes de prétention a bâti en vous l'envie d'être mieux que lui.
- 5- Pour quoi vous vous focalisez sur cette personne, jusqu'à vouloir être mieux que lui ?
- 6- Est-ce que vous avez pris connaissance sur les précédents de cette personne, ainsi que les fonctions qu'il occupe dans l'entreprise ? que savez-vous sur son sujet ?

Cas8 / Jeune fille de 28 ans

Lorsque je la regarde Je me dis qu'elle n'est pas plus attirante que moi, pas plus intelligente, pas plus élégante, et je me demande comment elle peut parler avec tous ces gens et comment ils ne voient pas clairs dans son comportement. Elle arrive toujours à ces fins, et les autres ne cessent de l'admirer, je ne peux pas la réprimander et cela me rend malade, elle a tout, elle a pris ma place, elle a eu Fouad, elle a réussi à attiré son attention, il m'a carrément oublié, et quand je lui ai dévoilé ces vérités et ce que je pense d'elle, elle a tout niât et elle ma dit qu'elle était désolé, seulementje vais lui montré Elle verra

Réponses :

- 1- Est-ce qu'elle ressemble à d'autres filles que vous connaissez ?
- 2- Vous pensez qu'elle reçoit ce que en réalité vous reviens ?
- 3- Je pense que vous êtes agressive en vers elle, on a tous des préjugés en vers les autres, et que rarement son bénéfiques
- 4- C'est un cas de jalousie flagrant et très répondu, du fait qu'il existe une personne qui présente plus de compétences
- 5- Pour quoi ne pas essayer de savoir comment elle fait et de la combattre sur son propre terrain.
- 6- A cet âge on peut être excessivement sensible aux frustrations, cela nous rend plus mûre et nous rapporte plus d'expérience dans la vie.

Cas 9/ Dialogue entre le médecin de l'usine et NABIL (nouveau travailleur)

- Comment ça va avec les collègues du travail ?

- NABIL : Ah, qu'ils soient maudits, j'ai essayé de faire de mon mieux, parce que le propriétaire de l'usine s'est mis en colère contre moi suite à une erreur dans une facture difficile.... Je fais de mon mieux.... Mais il dit que mon travail est mal fait, il est insatisfait Ceci prouve clairement que je suis bon à rien.

Réponses :

- 1- Essayez de déterminer le sujet, est ce que la situation est à ce point grave ? Il ne faut surtout pas trop exagérer.
- 2- En d'autres termes, dès que les autres vous critique, vous allez jusqu'à vous en vouloir.
- 3- Vous avez fait votre travail, parce qu'il y a eu erreur, vous commencez à penser que vous ne servez à rien.
- 4- Mon ami si vous vous laissez aller, et vous vous détruisez, cela veut dire que vraiment vous ne valez alors rien.

- 5- Dite moi NABIL, est ce que un découragement ou un ennui personnelle vous fait douter en vous ?
- 6- Il faut que vous preniez en considération toutes vos réussites, et de ne pas s'accrocher uniquement à vos erreurs.

Cas 10 extrait d'un dialogue entre un étudiant et son directeur des études

- Entrez... que puis-je faire pour vous ?
- l'étudiant : Monsieur, j'aimerais que vous m'aidiez en ce qui concerne l'emploi du temps du prochain semestre, j'en ai parlé avec plusieurs personnes sur ce sujet, mais leurs avis étaient différents, je ne sais pas quoi faire.... Vous vous rendez compte ?.... Je suis en deuxième année et franchement je ne sais pas encore ou est le mieux.

Réponses :

- 1- D'après vos dires, je comprends que vous avez besoin d'une aide extérieure, et que vous ne pouvez pas prendre une décision tout seul.
- 2- Est-ce que vous voulez parler de la classe dans laquelle vous désirez vous inscrire, et de la spécialité dont vous voulez être ?
- 3- Et si vous réfléchissez à ce que vous voulez ou vous pouvez faire, plutôt que d'écouter ce que disent les autres, cela sera plus bénéfique pour vous.
- 4- Je me demande, si la solution à votre problème est de chercher à avoir confiance en soi, plutôt que de choisir un emploi du temps qui vous convient.
- 5- Evidemment, que vous réfléchirez à cela, parce que parfois il est difficile de trouver une place à la faculté.
- 6- Est-ce que vous avez eu tous les modules que vous devrez avoir, et l'ensemble des heures d'études ?

Les cas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10
L'évaluation	2	1	5	6	6	2	5	3	4	3
L'explication	4	2	1	5	2	6	1	4	2	2
Le soutien	6	5	6	1	5	4	3	6	1	5
L'enquête	1	4	3	3	1	5	6	1	5	6
La résolution instantané	3	6	4	2	4	1	2	5	6	4
La compréhension	5	3	2	4	3	3	4	2	3	1

L'évaluation : il s'agit d'un jugement d'un point de vue des valeurs morales ou des normes sociales (ex : les hommes religieux, les juges, les enseignants) qui peut être logique soit avec la personne concernée ou envers la situation

L'explication : il s'agit d'une illustration et une explication donnée à la personne, tel qu'il fait le spécialiste (le consultant) avec le consulté ; l'explication peut être effectuée en introduisant des éléments externes.

Le soutien : il s'agit de donner à la personne le soutien moral ou affectif dont a besoin. Dans la plupart des cas il s'agit de confirmer sa position et de généraliser son cas aux autres personnes afin de faire soulager ses souffrances (ex la mère ou le père, le médecin, le, les amis).

L'enquête : il s'agit d'adresser des questions en vue d'obtenir d'autres informations que la personne nous a pas fournis (ex le policier, le journaliste, les parents)

La solution instantané : c'est la précipitation de donner des solutions qu'on croit adéquates avec la personne ou à la situation (ex des ordres, des hommes religieux, des conseilles).

La compréhension : il s'agit d'une technique précise inventée par le psychothérapeute CARL Rogers qui consiste à reformuler les mots et les dits des autres en sauvegardons leurs sens. Or que l'utilisation de cette technique n'est possible sauf si une formation a été suivie dans ce but.

V- La notion d'attitude

V-1 Définition

Selon Allport (1935) l'attitude est « un état psychique et nerveux de préparation, organisé par l'expérience, exerçant une influence directrice ou dynamique sur les réponses de l'individu à tous les objets et situations avec lesquels il est en rapport » (CERCLE, SOMAT, 2005)

On appelle attitude « l'état mental et neurophysiologique déterminé par l'expérience, et qui exerce une influence dynamique sur l'individu en le préparant à agir d'une manière particulière à un certain nombre d'objets ou d'évènements. Elles sont également des prises de position individuelles positive ou négative par rapport à un objet. Elles s'expriment plus ou moins ouvertement à travers différents symptômes ou indicateurs très variables (la parole, le ton de la voix, le geste, les actes, mais aussi par le silence ou par l'absence de gestes et d'actes). L'attitude c'est ce qui se suppose être derrière le comportement, elle joue un rôle essentiel dans le système des représentations des individus ou des groupes (Abric, 2003).

V-2 Fonctions d'attitudes

Sur le plan individuel

- 1- Fonction cognitive organisant les perceptions.
- 2- Fonction énergétique en déterminant la nature et l'intensité des motivations.
- 3- Fonction régulatrice en unifiant les idées d'un individu et générer leur cohérence interne.

Sur le plan collectif

- 1- Elles sont un élément déterminant du climat relationnel.
- 2- Elles sont un élément déterminant de la qualité des relations entre les acteurs.

- 3- Elles jouent un rôle important dans la détermination de statut de chacun dans la relation sociale en déterminant la qualité et la nature de ce qui va être exprimé.

V-3 Typologie des attitudes interindividuelles

Dans une situation de communication, tout individu peut être amené à développer six grands types d'attitudes qui vont nous permettre de savoir comment déterminer les types de relation et les principes d'interaction créée, ainsi le type de conséquences possibles sur l'expression de l'autre dans une communication. Cette typologie des attitudes est largement inspirée des travaux de Elias Hull Porter (1914-1987) et que nous, nous avons résumé selon Abric, (2003) dans son livre intitulé psychologie de la communication.

a) L'attitude d'interprétation (explication)

Elle consiste à formuler, à verbaliser à l'autre les raisons cachées qui sous-tendent ce qu'il vient de dire ou de faire. Du genre « *je crois que, vous pensez que, si vous avez échoué c'est parce que...* »

Cette attitude crée ou renforce une différence de statut entre les acteurs de la communication, Qui dit explication dit que quelqu'un sait et dit à l'autre ce qu'il ne sait pas. Elle crée une relation hiérarchisée basée sur le savoir au bénéfice de celui qui interprète. En parallèle elle crée ou renforce une relation de dépendance de l'interprété à l'interprétant car plus j'interprète quelqu'un, plus je le rends dépendant de moi.

- La première conséquence possible de cette attitude est la contre dépendance, qui se transforme en une agressivité et une détérioration du climat de la communication.
- La deuxième conséquence possible est le blocage de l'expression de l'autre, si l'interprétation est fautive c'est qu'elle manifeste une incompréhension, l'autre risque de s'arrêter puisqu'il perçoit qu'on ne

comprend rien à ce qu'il dit. Et, si l'interprétation est juste elle peut déclencher dans la majorité des cas des mécanismes de défenses.

- Troisième risque possible, la canalisation du discours de l'autre, car une série d'interprétations peut canaliser et orienter complètement le discours de l'autre dans la direction voulue par l'interprétant.

La question est comment se fait-il qu'on dise que l'attitude d'interprétation est négative alors que l'on sait que la plus part des psychothérapeutes l'utilisent d'une manière quasi systémique dans des relations thérapeutiques ? L'interprétation dans ces situations joue un rôle positif, à condition qu'elle soit formulée à un moment où l'autre peut l'entendre, l'accepter, l'assumer, à ce moment là elle va jouer un rôle lumineux. L'attitude d'interprétation ne peut, en aucun cas, être le fondement de la communication, elle ne peut en être que l'aboutissement.

Plus on cherche à ce que l'autre s'exprime fidèlement, moins on doit l'interpréter, plus on interprète moins je permets à l'autre de s'exprimer réellement et profondément.

b) L'attitude d'évaluation ou du jugement

Elle consiste à formuler un jugement positif ou négatif par rapport à ce que l'autre exprime ou fait. (*C'est parfait, c'est juste, vous avez raison, je suis d'accord avec vous...*). (*C'est nul, vous avez tort, vous êtes incompétent, vous vous trompez...*)

Elle crée une différence de statut entre les locuteurs et renforce une relation de dépendance de l'évalué par rapport à l'évaluateur.

- La première conséquence possible c'est le blocage de la communication, le fait que l'individu qui s'exprime reçoit une évaluation négative crée un climat relationnel négatif, réduit sa

motivation et l'amène à ne plus verbaliser ses informations ou ses sentiments par peur de recevoir des évaluations négatives.

- La deuxième conséquence est celle face à une évaluation positive, le risque majeur est le risque d'induction du discours de l'autre c'est-à-dire une gratification intentionnelle ou inconsciente qui va l'amener à continuer le discours dans le sens qui lui permet de recevoir des évaluations positives.
- La troisième conséquence est celle qui est relative à la nature dépendante de la relation en faveur de l'évaluateur qui crée une action de contre-dépendance c'est-à-dire l'agressivité.

Compte tenu de cette analyse des conséquences de l'attitude de l'évaluation il résulte que ; plus j'évalue quelqu'un que ce soit positivement ou négativement, moins je lui laisse la possibilité de s'exprimer de manière authentique, et plus je veux que l'autre s'exprime moins je dois le juger.

c) L'attitude d'aide ou de soutien

Elle consiste à apporter de l'appui, un encouragement, une consolation et une compensation, on tente de rassurer l'autre en minimisant le problème et l'importance des difficultés, ou en dédramatisant et en banalisant la situation « *je compatis, je vous comprends, ce n'est pas si grave, ça va ce régler, ne vous inquiétez pas...* »

Qui dit soutien dit aidant et aidé, fort et faible, cette attitude comme les précédentes crée une différence de statuts et renforce la relation de dépendance.

- Le premier risque possible, surtout si cette attitude est permanente, peut conduire à une dépendance affective, à une infantilisation et à la passivité ou à un refus hostile (forme d'agressivité) à s'exprimer.
- Le deuxième risque est ce lui d'induire la superficialité de discours de l'autre, car si le problème est trop minimisé, l'autre peut se sentir

totallement incompris et refuse de poursuivre la discussion avec une personne incapable d'apprécier l'importance de ses problèmes.

- Le troisième risque possible c'est que cette attitude ne permet pas de s'occuper réellement de problème, elle peut être sentie comme une façon masqué de s'en débarrasser et de l'écartier provisoirement.

Si ce que ressent l'autre est fort (colère, peur, découragement, etc.) cette attitude peut permettre de lever momentanément l'obstacle de l'affectivité, peut le réconforter, le rassurer et il peut se sentir pris en charge moralement. Mais cette attitude rassurante, va dans la plupart des cas déclencher soit de l'agressivité, soit un blocage ou l'arrêt de l'expression de la communication.

d) Attitude du conseil ou de résolution instantanée

C'est l'attitude qui consiste à proposer à l'autre des solutions ou des éléments de solutions. « *Vous n'avez qu'à faire, aller voir untel, organisez-vous mieux...* »

Qui dit conseil, dit conseiller et conseillé donc deux personnes, une compétente, expérimentée et mûre, et l'autre moins compétente, expérimentée et moins mûre. Ce qui fait que cette attitude crée ou renforce une relation de dépendance puisque plus je conseil quelqu'un plus je le rends dépendant de moi.

- Le premier risque possible c'est que cette attitude va engendrer une réaction de contre dépendance qui débouchera soit sur l'agressivité soit sur le blocage de la communication.
- Le deuxième risque c'est celui de l'induction de la communication dans le sens de solutions proposées par le conseiller.
- Le troisième risque possible c'est que cette attitude du conseil amène une centration du discours sur les solutions qui viennent du conseiller

au détriment d'une centration sur l'analyse du problème lui-même. (au lieu de parler de problème, on parle des solutions).

L'attitude de conseil vise à prendre en charge les problèmes de l'autre et à lui proposer des solutions. Dès lors, un problème se pose, car d'une part, cette attitude consiste à réduire les possibilités que l'autre résoudre par lui-même ses propres problèmes et d'une autre part, l'une des fonctions du psychologue est la fonction du conseil. Là on dit que l'attitude conseil est bénéfique lorsqu'elle fait progresser l'interlocuteur par la réflexion qu'elle génère, par exemple en apportant des éclaircissements nouveaux et qu'elle lui permet de trouver lui-même des solutions adaptées. (Le conseil nécessite que le demandeur puisse exprimer et développer au maximum ses questions ou ses demandes). L'attitude conseil ne peut pas fonder une communication authentique ; elle en est l'aboutissement.

e) L'attitude de questionnement ou de l'enquête

C'est l'attitude qui consiste à ce que pour permettre à l'autre d'exprimer il faut lui poser des questions, elle vise à obtenir les informations nécessaires à la compréhension d'une situation, d'un problème et à l'attente d'un objectif. « *Pourquoi, combien, avec qui, comment...* »

Cette attitude révèle l'intérêt porté sur ce que l'autre dit et le désir de comprendre. Elle permet d'apporter des points de vue variés ou critiques sur un sujet et de progresser. La nature de la relation semble donc reposée sur la supériorité (à l'avantage) de celui qui s'exprime. Toutefois celui qui pose des questions, qui les choisit, qui les formule semble jouit (aimer) de son statut privilégié, ce qui crée ou renforce une différence de statut et une relation de dépendance du questionné au questionneur.

Cette attitude fait courir à la communication les risques suivants :

- Le premier risque possible est celui de la superficialité de la personne enquêté en générant une démobilisation cognitive de l'autre, il se

focalise sur l'attente de la question suivante au détriment du développement ou de l'approfondissement de ce qu'il vient d'exprimer. La personne peut devenir dépendante, passive et superficielle dans ses réponses qui porteront principalement sur des faits.

- Le deuxième risque c'est celui de la manipulation délibéré (conduire la communication vers des conclusions déjà envisagées) et de la canalisation inconsciente de l'expression de l'autre (généralement avec l'utilisation des mécanismes de défenses), car dans le questionnement peuvent se mettre en œuvre de nombreuses sources d'induction soit par sélection des questions ou par la formulation des questions ou par l'ordre des questions.
- Le troisième risque possible c'est celui de la contre-dépendance (l'agressivité ou blocage) si le questionné se sentira dans un interrogatoire avec des perceptions négatives du type d'harcèlement, inquisition (mise en examen), intrusion ou de manipulation.

Le questionnement présente des dangers importants si l'on veut connaître le point de vue de l'autre, plus on pose des questions, moins il peut approfondir et plus il peut être canalisé. Dès lors la volonté de limiter ce risque va se traduire par l'utilisation minimale de questions et, lorsque celles-ci apparaissent indispensables, par une formulation la plus ouverte possible.

f) L'attitude de compréhension

Elle consiste à manifester à l'autre que l'on s'intéresse à ce qu'il dit et qu'on l'écoute pour essayer de le comprendre et non pas de le juger. Elle repose sur l'écoute attentive et active et sur l'empathie qui suppose une décentration du soi-même, une extériorisation, une prise de recul pour accepter le point de vue de l'autre et ses idées. Cette attitude se manifeste concrètement par la reformulation des dites de l'autre, qui consiste à

renvoyer à l'autre ce qu'il vient d'exprimer ex : « *si je vous comprends bien, vous pensez que...* »

Reformuler c'est de reprendre ce que l'autre vient de dire, l'attitude de compréhension crée également une déférence de statut et une relation de dépendance à l'autre, mais cette fois ci la situation est inversée par rapport aux autres attitudes présidentes ; elle crée une relation de dépendance à l'autre ce qui rend cette attitude la seule qui privilégie effectivement l'autre.

Les conséquences de l'utilisation de cette attitude sont les suivantes :

- Premièrement ; la difficulté majeure de cette attitude est de rester centrée exclusivement sur l'autre et sur ce qu'il dit sans pour autant chercher les raisons qui le guide, chose qui va faire sentir à l'autre un refus d'engagement de la part de l'intervieweur. Alors un sentiment d'insécurité peut naître de cette perception.
- Deuxièmement ; le risque d'interprétation, « *comprendre n'est pas interpréter* ». C'est seulement entendre ce que l'autre exprime, sans sélectionner ou prendre position, les formulations et les reformulations partielles sont en contradiction avec l'attitude de compréhension.
- Troisièmement ; toutefois, le climat de compréhension réduit l'utilisation ses mécanismes de défenses, ce climat relationnelle facilitateur de l'expression témoigne un intérêt pour l'autre en absence des menaces puisqu'il ne se sent ni jugé, ni interrogé, ni interprété, ni assisté.

Bien maîtrisée cette attitude facilite l'expression, car l'interlocuteur se sent en confiance, écouté et accepté sans être jugé ni enquêté. Elle permet aussi de mieux poser les problèmes et de les approfondir, puisque l'interlocuteur peut aller sans crainte, au bout de sa réflexion.

Remarque

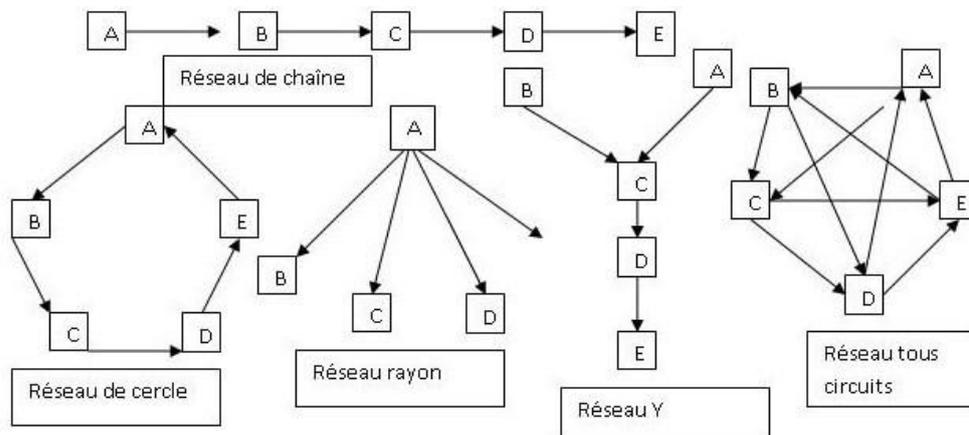
Il n'existe pas de bonnes ou de mauvaises attitudes. Elles doivent être adaptées aux circonstances, aux objectifs de la communication et à l'interlocuteur. Hormis l'attitude de compréhension, les autres attitudes ne doivent pas être dominantes et permanentes, leurs effets négatifs étant trop importants vis-à-vis d'une bonne communication. Mais il est important que chacun connaisse la ou les attitudes qui prédominent en lui, ou qui, au contraire, sont absentes pour apprendre à développer celles qui font défaut. Ainsi il pourra améliorer sa conduite d'entretien (Abric, 2003).

VI- La communication dans les groupes restreint

Le bute d'étudier les divers modèles de communication est de préciser les conditions nécessaires à la coopération la plus efficace au cours de l'accomplissement d'une tâche.

Ont trouvent des situations analogues dans : les jeux de type divers, les transmissions militaires, les communications commerciales entre tel ou tel services d'une même entreprise, ou d'une même administration.

Bavelas (1948) suppose que la structure de réseau de communication affectait la performance d'un groupe de cinq personnes. Il a remarqué que certains individus occupaient des positions centrales leur donne un avantage dans la communication avec les autres, ces individus jouaient plus facilement le rôle du leader au cours de la réalisation d'un problème par le groupe, et que certains réseaux était plus efficace que d'autres en raison d'utilisation éventuelle de modes opératoires différents.



Leavitt (1951) a repris ce dispositif expérimental avec quatre types de réseaux pour évaluer le **degré de satisfaction du groupe** suivant la forme du réseau qui constitue. IL a constaté que les personnes en position de centralité ont le maximum d'influence sur le fonctionnement du groupe et aiment mieux leur travail et ils sont les mieux satisfaire. Quoi que moins efficace, soit celui qui communique suivant le réseau circulaire car tous les

membres aient en effet une occasion égale de participer au fonctionnement du groupe.

Shaw et Gilchrist (1956) ont donné aux sujets périphériques plus d'information qu'au sujet centrale (réseau rayon) et ils ont constaté que :

Au niveau des individus : chez les périphériques la rapidité de résolution et le morale son plus élevés, chez le sujet centrale on observe un certain *seuil de saturation* lié au nombre croissent des messages, sa rapidité et son morale tende diminuer.

Au niveau du groupe : si le problème est complexe et les informations son inégalement réparties entre les membres, la performance et le morale du groupe sont supérieurs dans le réseau tout circuits a ce que sont dans les autres réseaux.

Autres variables :

La créativité : dans les réseaux centralisés il est plus facile de contrôler la rentabilité et l'efficacité de ces membres. En revanche il-y-on a moins d'usage des idées des autres, par conséquence moins de créativité.

La déviance : les personnes les plus centraux dans un réseau sont souvent les moins déviants, et celui qui occupe une position centrale dans un réseau semble jouer un rôle sur la prise de position.

Nous conclurons en disant que ; dans les réseaux centralisés les performances des groupes sont plus élevées, mais il y-a moins de satisfaction chez les sujets périphériques en raison d'une grande compétition entres les membres, et un manque d'égalité dans la distribution des charges et de responsabilité du travail. En revanche, dans les réseaux décentralisés les performances sont moins élevées, mais la satisfaction est plus haute chez tout les membres en raison de la répartition équitable des tâches et de la charge du travail entre les membres du groupe ainsi l'existence d'une coopération mutuelle et une responsabilité partagée (Anzieu, Martin, 1971)

VII- Technique de conduite des réunions

VII-1- Les différents types de réunion centré sur la tâche

Nous distinguerons quatre grands types de réunions centrées sur la tâche :

a) Réunion d'information descendante :

Dans ce type de réunion, l'information circule du sommet (le responsable) vers la base (les subordonnés), tous les participants font partie du même groupe socio-professionnel (R. Charles, C. Williame, 1988). Elle a pour objectif de faire passer un message à un groupe toute en assurant une meilleure compréhension de l'information et une réception correcte du message par le groupe. Le rôle de l'animateur de ce type de réunion est donc de permettre la mise en place d'un système bilatéral reposant sur l'existence d'un Feed-back permettant le contrôle et l'adaptation du message à la cible (Abric, 2003).

b) Réunion d'information ascendante : l'interview de groupe

Elle est utilisée dans l'objectif de recueillir des réactions (Informations, avis, positions, jugements, opinions et sentiments) d'un groupe. En interviewant le groupe nous utiliserons les techniques de l'entretien individuel guidé. Afin de générer un maximum d'échanges entre les membres du groupe et pour obtenir un résultat optimal, l'interview de groupe ne doit pas être réalisé comme une succession d'entretiens individuels. Il doit être aperçu comme une situation où la discussion de groupe est essentielle, pour accélérer la production des informations ou des sentiments recueillis grâce à la confrontation qui se réalise dans le groupe (Abric, 2003).

c) Réunions – discussion

IL s'agit de permettre un échange d'opinions dans un groupe restreint afin de faire le point sur une question ou prendre une décision. Il s'agit d'une discussion préliminaire au tour d'un thème qui se déroule en trois

temps : la présentation du sujet par les participants, la présentation du sujet par l'animateur et puis la conduite de la discussion (R. Charles, C. Williame, 1988). L'objectif poursuivi par l'animateur est celui d'augmenter la motivation du groupe sur l'expression et l'échange, à propos d'une question ou d'un thème et de faire progresser la discussion. La structure de communication la plus adéquate, et que l'animateur essaiera de suscité une structure homogène c'est-à-dire non centralisée, dans laquelle chaque participant a pu échanger avec l'ensemble des autres membres du groupe (Abric, 2003).

d) Réunion de résolution de problème :

L'objectif ici est de permettre au groupe de trouver les meilleures solutions à un problème au quel il est confronté. Le style d'animation est par conséquent le fonctionnement du groupe vont varier de façon importante selon la nature du problème étudié :

- pour les problèmes simples : l'animateur le plus performant est de type directif. Il peut jouer un rôle actif très important sur la forme de la discussion et faire preuve d'autorité. La structure de la communication la plus adaptée est une structure centralisée.

- Pour les problèmes complexes : au contraire, c'est une structure de communication non hiérarchisée qui procure l'efficacité maximum car elle permet l'utilisation de toutes les potentialités du groupe. L'animateur sera donc moins directif, plus centré sur la fonction facilitation. (Abric, 2003, p88)

VII-2 Les composantes d'une situation de groupe centré sur la tâche

Le fonctionnement de ce type de groupe résulte de l'influence simultanée des trois composantes de la situation : la tâche, le groupe, l'animateur.

a) Rôle de la tâche

La nature complexe ou non de la tâche à effectuer déterminera la motivation, l'activité et la dynamique du groupe ainsi que le type de la communication et d'échanges qu'elle est susceptible d'induire.

b) Rôle de la nature du groupe

Le système de règles et des normes, les enjeux personnels et collectifs, ainsi que les réseaux des relations formelles et informelles pré existant à la réunion, constituent des éléments essentiels de la nature de la relation du groupe à la tâche, ils interviennent directement dans la motivation du groupe et sur le type d'interaction interindividuel, favorisant la coopération ou la compétition intragroupe. Pour ces raisons il souhaitable que la taille optimale d'un groupe centré sur la tâche balancerait entre 8 et 12 personnes.

c) Rôle de l'animateur :

La compétence de l'animateur, ses caractéristiques, son degré d'implication dans le groupe et dans la tâche, vont déterminer le statut et le style du de animateur. Le type d'animation va bien entendu, dépendre des objectifs de la situation, mais aussi de quelques principes qui s'appliquent à toutes les situations de groupe centré sur une tâche.

- L'objectif de l'animateur est que la fonction d'animation soit exercée par le groupe et pas forcément par lui-même. L'animateur d'un groupe ne doit pas défendre son statut d'animateur et il ne doit pas s'afficher comme un leader. Bien au contraire le fait que tel ou tel membre du groupe exerce à un moment donné une fonction d'animation est un événement positif pour la vie du groupe, il témoigne une certaine autonomie interne.

- Le rôle de l'animateur du groupe est de faciliter et de permettre la répartition énergétique qui convient à chaque moment du déroulement de la situation. Kurt Lewin pense que le fonctionnement d'un groupe est optimal lorsqu'il répartit son énergie de manière adéquate entre ses activités de productions et celles d'entretien.

- La fonction d'animateur ne peut s'exercer correctement que si le dernier est capable d'observer, de saisir et de comprendre les manifestations verbales et non verbales qui marquent la vie du groupe et indiquent dans quel état il se trouve.

- La préparation de la réunion et le choix du style d'animation sont des éléments essentiels dans la réussite d'un groupe centré sur la tâche. La fonction dominante de l'animateur sera donc la fonction production par contre la fonction régulation est mineure. Cette répartition est inversée dans les groupes centrés sur le groupe où la fonction régulation doit, à certains moments, être exercée afin d'éviter que des tensions négatives internes ne perturbent le fonctionnement du groupe (Abrieu, 2003).