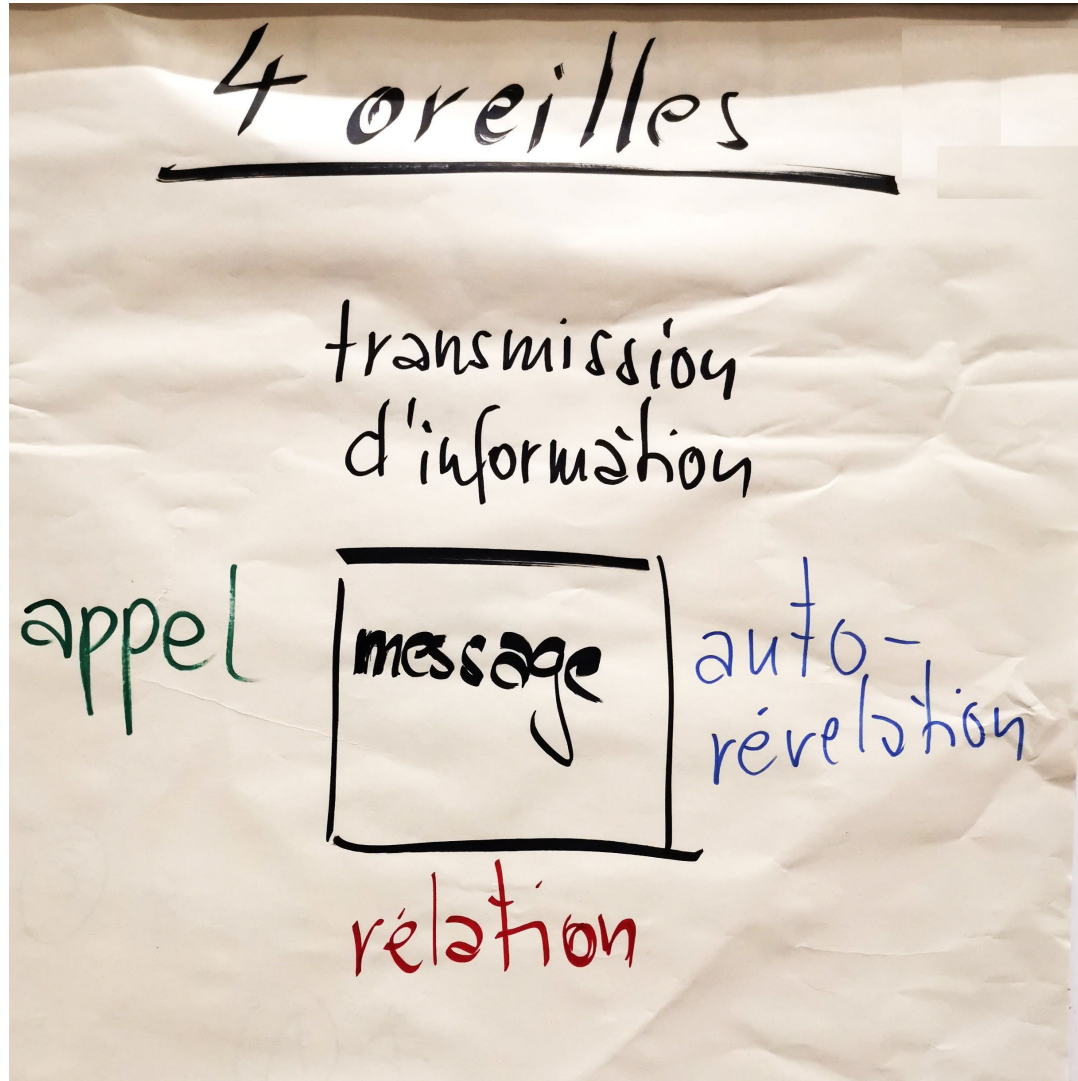


# Rappel

Dans les deux premiers modules (présentiels) de ce cours, vous avez déjà découvert deux modèles sur le thème de la communication qui reposent sur une compréhension constructiviste, à savoir :

1. Le "modèle de 4 oreilles" de Schulz-von-Thun qui met en envergure les aspects psychologiques de la communication
2. Le modèle de la situation de communication selon Geissner, orienté vers la sociologie de l'entretien.

# Le "modèle de 4 oreilles"





**Chérie, le feu  
est vert.**

**Information factuelle**

**La couleur du feu de signalisation a  
changé, elle est désormais verte.**



Chérie, le feu  
est vert.

Auto-révélation

Je suis pressé.





**Chérie, le feu est vert.**

**Rélation**

**Tu as besoin de mon aide pour conduire.**



Appel

Mets le gas!



Chérie, le feu est vert.

Message complet

La couleur du feu de signalisation a changé, elle est désormais verte.

Je suis pressé.

Tu as besoin de mon aide pour conduire.

Mets le gas!



Quel est l'aspect à mettre en avant ?



**Message « complet »**

**La couleur du feu de signalisation a changé, elle est désormais verte.**

**Je suis pressé...**

**Tu as besoin de mon aide pour conduire...**

**Mets le gas!**

**Interprétations ajoutées (=spéculation portant sur le contenu implicite du message) ...**


**La couleur du feu de signalisation a changé, elle est désormais verte.**

**...et je considère mes intérêts sont plus importants que les tiens.**

**... car je suis le meilleur conducteur et, plus généralement, celui qui a une meilleure vision des choses.**

**Mets le gas!**




A photograph of a man and a woman sitting in a white car. The woman is in the driver's seat, and the man is in the passenger seat. A blue speech bubble points from the text to the woman. In the background, there is a traffic light with the green light lit, and other cars on a city street.

C'est moi qui  
conduis ou  
c'est toi ?

**Information factuelle**


**Il est important d'établir qui prend  
les décisions, est actuellement c'est  
moi.**

A photograph of a man and a woman sitting in a white car. The woman is driving, and the man is in the passenger seat. They are stopped at a traffic light where the green light is on. A blue speech bubble points from the man towards the text.

C'est moi qui  
conduis ou  
c'est toi ?

Auto-révélation


Ton paternalisme m'énerve.

A photograph of a man and a woman sitting in a white car. The man is in the passenger seat, wearing glasses and a light blue shirt. The woman is in the driver's seat, wearing a dark top. A blue speech bubble points from the man towards the woman. In the background, there is a traffic light with the red light lit and the green light also lit. The scene is outdoors on a city street.

C'est moi qui  
conduis ou  
c'est toi ?

Rélation

**Je ne suis pas moins compétent que  
toi en matière de conduite.**


A photograph of a man and a woman sitting in a white car. The woman is driving, and the man is in the passenger seat. They are stopped at a traffic light where the green light is on. A blue speech bubble points from the man towards the text.

C'est moi qui  
conduis ou  
c'est toi ?

Appel

Ne me donne pas de conseils non  
sollicités.



A photograph of a man and a woman sitting in a white car. The man is in the passenger seat, wearing glasses and a blue shirt. The woman is driving, wearing a white top. A blue speech bubble points to the woman with the text 'C'est moi qui conduis ou c'est toi ?'. There are yellow dots on the man's forehead, the woman's earring, and the car's side mirror. In the background, there is a traffic light with a red light on top and a green light on the bottom, and other cars on a city street.

**C'est moi qui conduis ou c'est toi ?**

**Message complet**

**Il est important d'établir qui prend les décisions, est actuellement c'est moi.**

**Ton paternalisme m'énerve.**

**Je ne suis pas moins compétent que toi en matière de conduite.**

**Ne me donne pas de conseils non sollicités.**

**Quel est l'aspect à mettre en avant ?**



**Message complet**

**Il est important d'établir qui prend les décisions, est actuellement c'est moi.**

**Ton paternalisme m'énerve.**

**Je ne suis pas moins compétent que toi en matière de conduite.**

**Ne me donne pas de conseils non sollicités.**



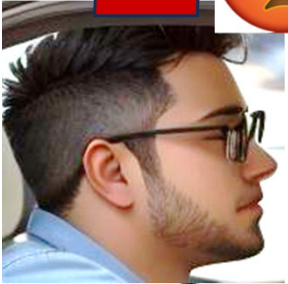
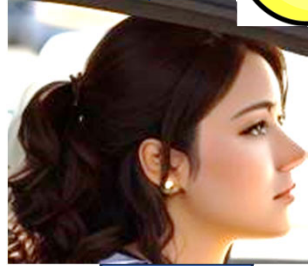
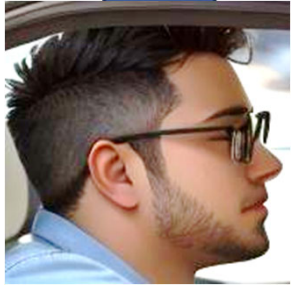
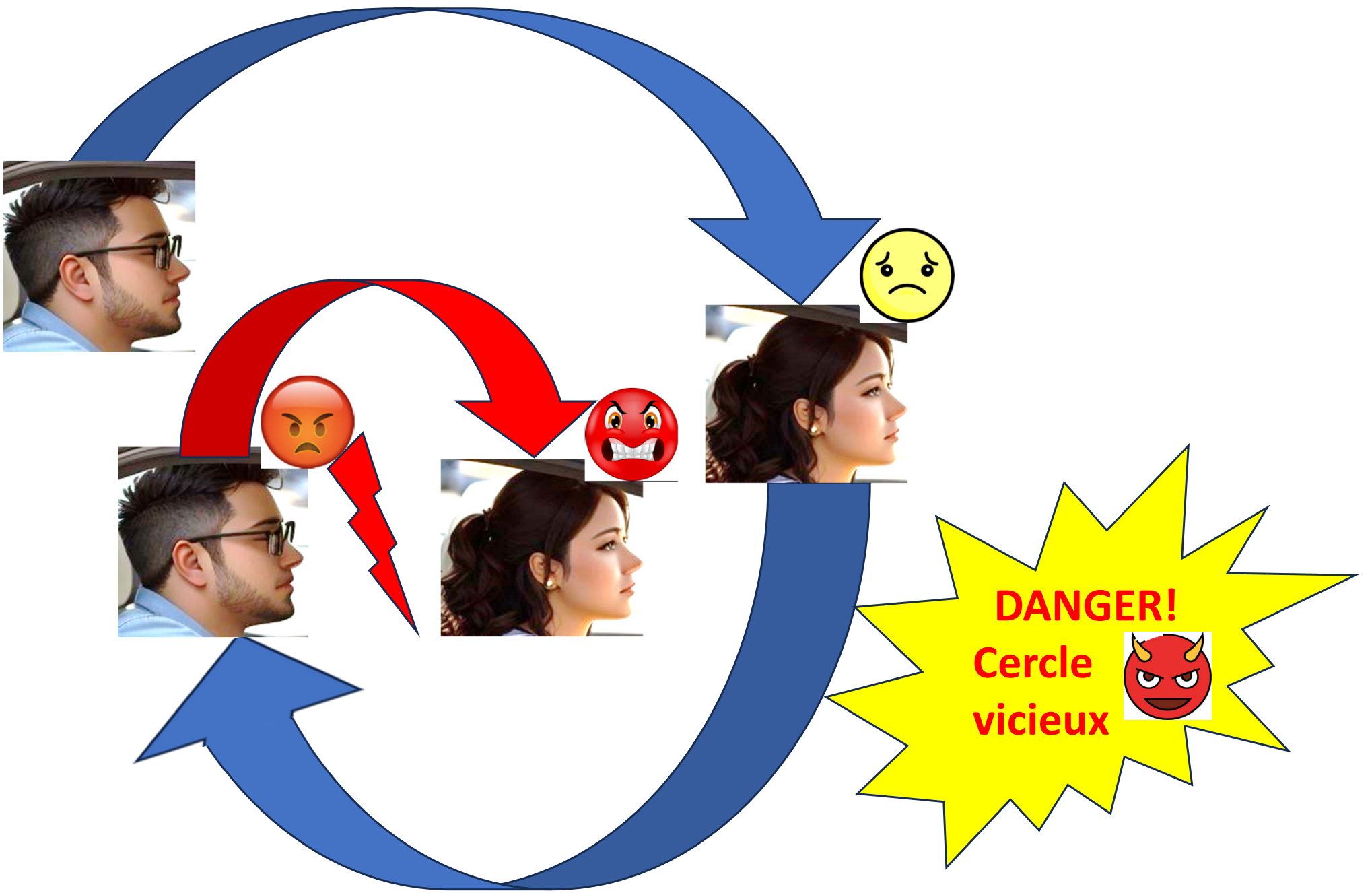
**Interprétations ajoutées (=spéculation portant sur le contenu implicite du message) ...**

**...parce que le patron c'est moi...**

**...et je n'accepte aucune critique de ta part.**

**...et en fait, je conduis mieux que toi...**

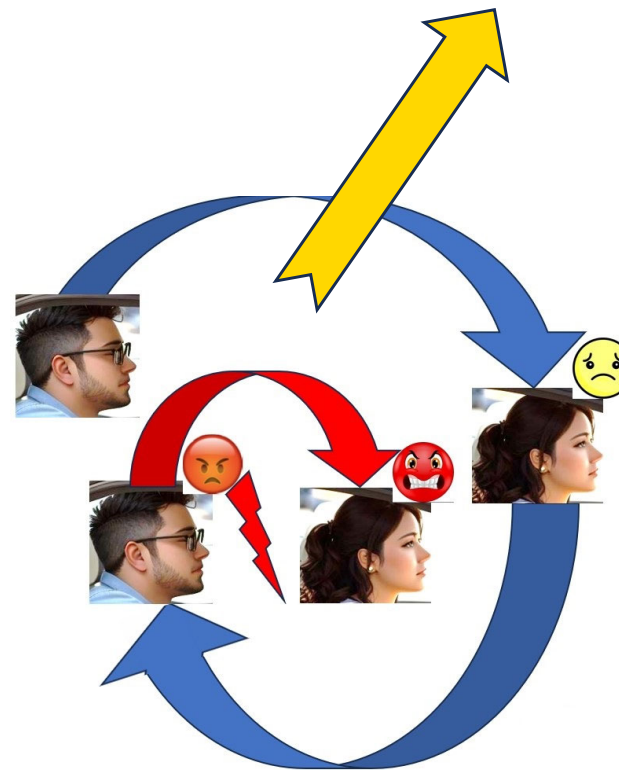
**...et ne joue pas les gros bras.**



**DANGER!**  
**Cercle**  
**vicieux**



**Pour sortir de ce cercle vicieux, les experts recommandent la métacommunication...**





# La **métacommunication**

La métacommunication est un concept essentiel dans le domaine de la communication et des sciences sociales. Elle se réfère à la communication à propos de la communication elle-même, c'est-à-dire les messages qui véhiculent des informations sur le processus de communication plutôt que sur son contenu. Le terme a été introduit par l'anthropologue, psychologue et épistémologue américain Gregory Bateson en 1935.

L'objectif de la métacommunication est de clarifier, d'ajuster ou de réguler le déroulement de la communication entre les individus. Elle permet de résoudre les malentendus, de clarifier les intentions ou de régler les conflits potentiels. Par exemple, lors d'une conversation, une personne peut dire "je plaisantais" pour indiquer que ses propos précédents étaient destinés à être humoristiques, évitant ainsi toute interprétation erronée.

En outre, la métacommunication est cruciale dans les relations interpersonnelles, les groupes sociaux, et même dans les médias et la politique. Dans les conflits ou les négociations, les individus peuvent utiliser la métacommunication pour exprimer leur ressenti, leurs besoins ou leurs préoccupations concernant le processus de communication lui-même.



**Comment faire?  
(après que la  
situation s'est  
calmée)**

**Message « complet »**

**J'aimerais de comprendre quel a été ma contribution aux problèmes dans notre conversation dans la voiture.**

**Les 4 aspects:**

**Une invitation à regarder de plus près, ensemble, ce qui est désigné comme un problème.**

**Je suis conscient d'être coresponsable du problème et je veux assumer cette responsabilité.**

**Je te fais confiance pour que tu regardes aussi ta part du problème et que nous travaillions sur un pied d'égalité à une meilleure communication.**

**S'il te plaît, soutiens-moi dans cette démarche.**



**Comment faire?  
(après que la  
situation s'est  
calmée)**

**Message « complet »**

**Peut-être que tu ne pensais pas à ce genre de choses, mais pour moi, ta remarque au feu rouge avait l'air d'une instruction et cela m'a agacé.**

**Les 4 aspects:**

**Je me suis énervé et la raison de mon énervement était mon interprétation de ta remarque.**

**Je suis prêt à parler ouvertement du problème avec toi, sans culpabilisation mutuelle.**

**Je suis prêt à admettre que tu as agi sans mauvaise intention, et je suis également conscient que c'était une interprétation possible que j'ai faite, mais je ne me sens en aucun cas coupable.**

**S'il te plaît, sois un peu plus sensible dans ta communication à l'avenir.**



**Comment faire?  
(après que la  
situation s'est  
calmée)**

**Message « complet »**

**C'est ce que je vais essayer de faire,  
merci pour ta disponibilité à parler.**

**Les 4 aspects:**

**J'ai compris ta demande et je vais  
essayer d'y répondre.**

**Je suis prêt à contribuer à ce que nous  
nous sentions bien tous les deux.**

**Pour ne pas donner l'impression que  
j'essaie de chercher une faute chez toi  
aussi, je renonce à exprimer ma  
frustration face à ta réaction violente.**

**Sois un peu patient et essaie de  
valoriser même les petits progrès.**

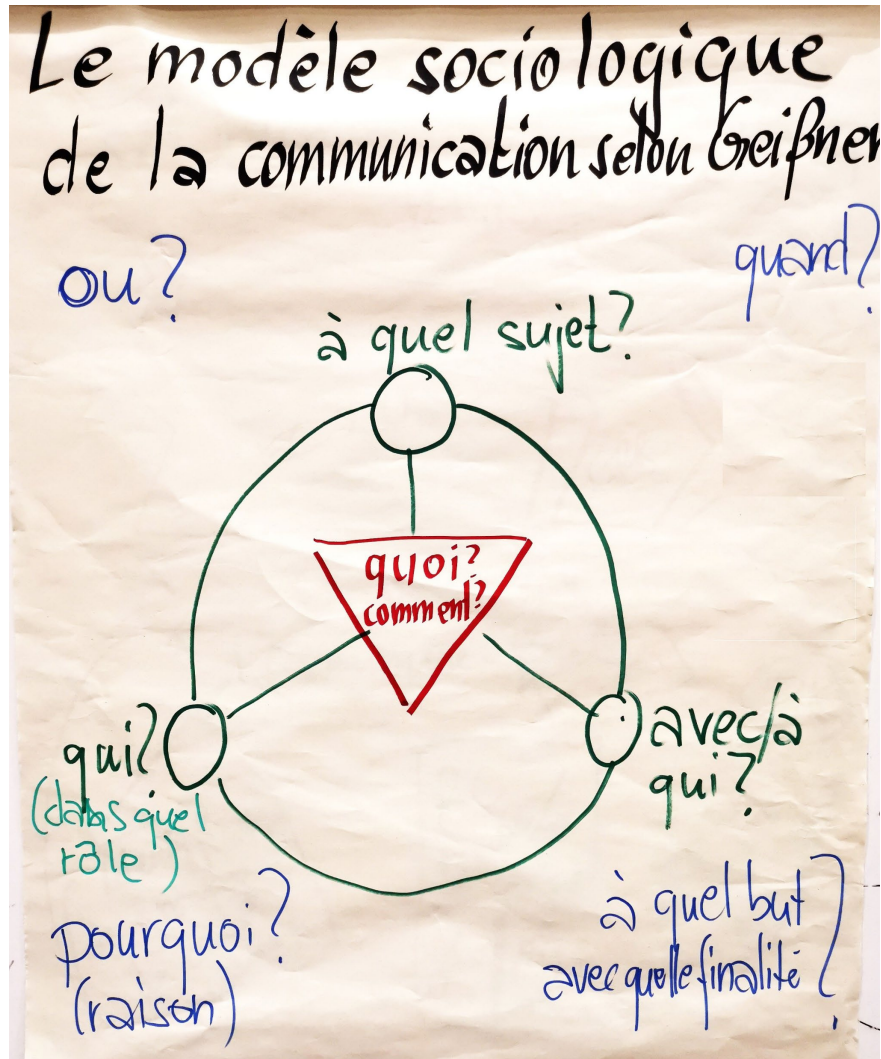




# **Avertissement**

**L'utilisation de la métacommunication peut aider à résoudre les problèmes rencontrés dans la communication quotidienne privée et professionnelle. Elle ne convient pas en tant que moyen de la communication quotidienne elle-même et y serait perçue comme non naturelle.**

# Le modèle de la situation de communication selon Geissner





## » Étude de cas «

Dans une ville de province en Allemagne, le maire cherche à déclencher un processus de transformation dans l'administration municipale. Le principal objectif de cette transformation est d'améliorer les services rendus aux citoyens. L'administration municipale dispose d'un « Bureau Organisation et Méthodologie » qui met des consultants internes à la disposition des diverses institutions municipales en voie de transformation.

Le service responsable des permis à construire est connu comme particulièrement lent dans son fonctionnement. Son chef n'aime

pas trop l'initiative de transformation du maire. Mais ce dernier insiste que les choses doivent bouger et deux consultants du BOM sont envoyés au Service de permis à construire pour un atelier de démarrage. Le chef de service les invite de prendre place dans une grande salle devant l'ensemble du personnel. L'une des deux consultants invite le groupe pour un exercice de faire connaissance. La réponse d'un agent : « Ici tout le monde se connaît. »

## Il n'y a pas de parole sans rôle...(1)

L'étude de cas portait sur le fait que le chef de service avait piégé les consultants en s'arrogeant le rôle de maître de maison sans s'en rendre compte. Dans ce cas, le lieu était le paramètre déterminant pour la situation de communication : dans n'importe quel autre endroit, cette ruse n'aurait pas fonctionné. En d'autres termes, le lieu dans lequel se déroule une communication détermine la manière dont une déclaration est comprise (interprétée). Le lieu influence donc le processus de la construction du sens.



## Il n'y a pas de parole sans rôle...(2)



Dans le film "Rush Hour", c'est la combinaison de qui et dans quel rôle parlent respectivement Chris Tucker (à savoir en tant que personne noire discriminée avec des membres de sa

communauté) et Jacky Chan (en tant que personne extérieure) : une phrase identique (Jacky Chan répète mot pour mot ce qu'il a entendu auparavant de Chris Tucker) est tantôt comprise comme l'expression du sentiment de communauté d'un groupe socialement défavorisé, tantôt comme une attaque raciste. La grille d'analyse des situations de communication de Geissner permet de garder à l'esprit les principaux déterminants et de les utiliser lors de la conception d'actes de communication ou de l'analyse des difficultés rencontrées.

# Décrire, expliquer, évaluer



Un psychothérapeute Allemand\* raconte l'histoire suivante : "Il y a quelque temps, une famille m'a consulté en me racontant un événement survenu pendant le week-end et qui avait précédé la consultation. Le fils de 21 ans avait jeté une tasse de café pleine contre le mur pendant le petit déjeuner.

Le psychothérapeute a demandé aux membres de la famille comment ils expliquaient le comportement du jeune homme. Voici les réponses qu'il a reçues:

\*Fritz B. Simon, tiré de son livre "Introduction à la théorie des systèmes et au constructivisme"



Le **père** : « Ce gamin est tout simplement malveillant. Toute la semaine, il a refusé de m'aider à tapisser et à peindre. Maintenant que j'ai tout fini, il détruit tous mes efforts. »

La **mère** : « Je me demande si le garçon ne souffre pas d'une maladie ou d'un trouble de la personnalité, c'est pour cela que nous sommes venus vous voir. »

La **grand-mère** : « Tout cela est absurde, mon petit-fils est obsédé par le diable. »

Les trois affirmations (= les trois constructions de la réalité) ont en commun le fait qu'elles situent la cause du comportement observable du fils (le fait de jeter la tasse) dans sa vie intérieure. Aucune construction de la réalité ne prend en compte l'influence d'une situation (par exemple, le fils pourrait avoir perdu son sang-froid face aux reproches incessants de son père). Néanmoins, elles se distinguent sur des points importants : dans le modèle d'explication du père, il est un agresseur, dans les modèles d'explication de la mère et de la grand-mère, il est plutôt une victime. En ce sens, les déclarations (en particulier celles du père) ne contiennent pas seulement des explications mais aussi des évaluations.

Afin de comprendre une situation complexe d'interactions et d'actes de communication et d'aider les participants à la gérer, il s'est avéré utile de faire la distinction entre

1. **décrire** : que s'est-il passé ?
2. **expliquer** : quelles sont les raisons (supposées) ?
3. **évaluer** : comment l'événement est-il classé par les individus ?

Le refus du fils d'aider son père est-il considéré comme l'élément le plus important du contexte ou la pression du père ? La tentative de séparer le plus clairement possible les trois étapes ne débouchera pas sur l'établissement d'une vérité objective. elle permet plutôt de mieux comprendre la construction de la réalité à laquelle se sont livrés les différents participants en tant que processus, et donc de relativiser ses propres évaluations et d'avoir plus de compréhension pour les positions et les actions des autres.