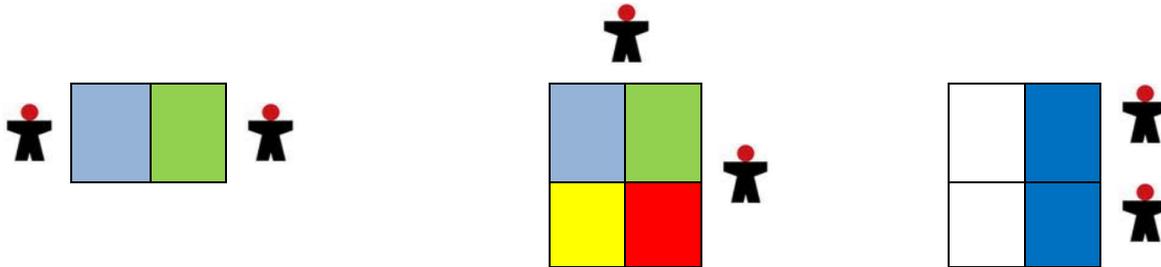


1. Le contexte spacio-temporel

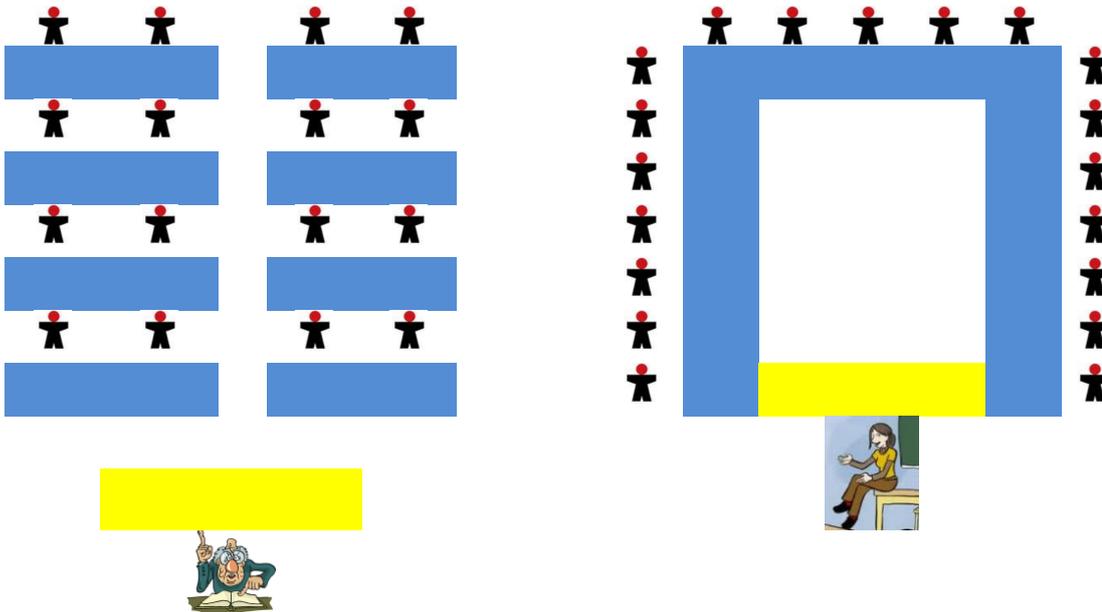
a. L'agencement du lieu de communication

➤ Le contexte du travail : l'aménagement des tables.

Comment la répartition des tables affecte-t-elle la communication des personnes qui travaillent ?

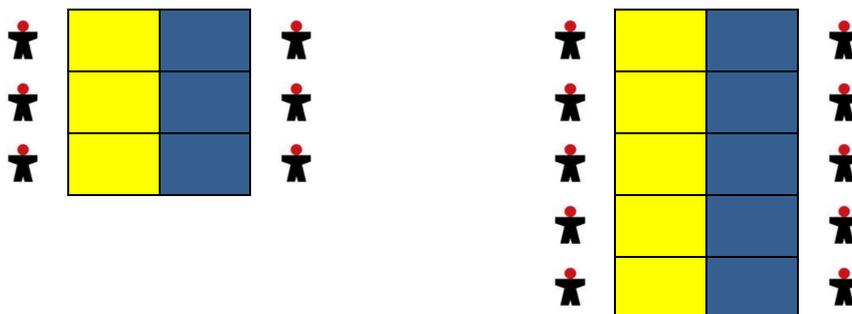


➤ Le contexte du travail : l'aménagement d'une salle de cours



Comment la répartition des tables affecte-t-elle la communication des personnes dans ce cadre ?

➤ Lors d'une réunion ou d'un repas : l'aménagement des tables.



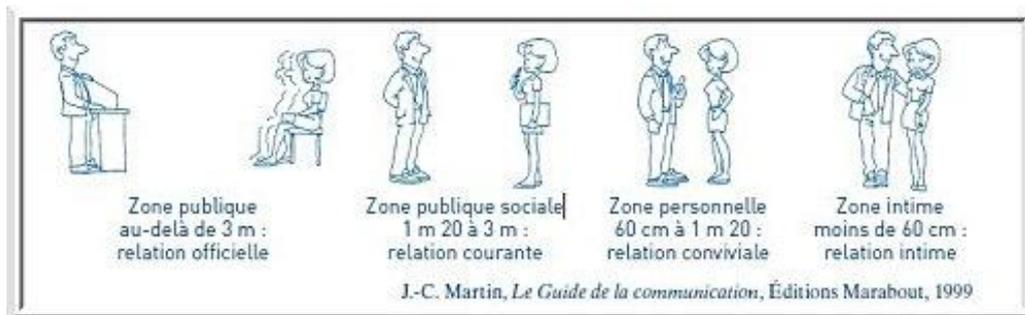
1. Imaginez comment les groupes de communication vont se former dans les deux cas ci-dessus.
2. Quelle disposition pourrait permettre à tous les convives de communiquer ?

b. La nature du lieu

Chaque individu présente une image de lui-même différente en fonction de la présence éventuelle d'un public. On communique donc différemment selon que le lieu est public (ex. une salle d'attente, un bureau administratif, la rue...) ou privé (le domicile, la voiture...). Ainsi, par convention sociale, on sait qu'il est de bon ton de ne pas élever la voix dans une bibliothèque alors que le niveau sonore est plutôt ample lorsque l'on est à domicile.

En quoi la nature du lieu affecte-t-il la communication ?

c. La proxémie



L'anthropologue américain Edward T. Hall détermine, en 1963, quatre zones de distance qui sont autant de marqueurs de la relation. En déterminant ces zones, les acteurs d'une communication fixent la relation interpersonnelle ; en modifiant ces zones, ils modifient aussi la nature de la relation interpersonnelle. Les zones (ou sphères) de distance selon Hall sont :

- la zone publique : au-delà de trois mètres qui convient pour une allocution publique (discours politique, conférence de presse,...) ou pour interpeller quelqu'un ;
- la zone sociale : de 1,20 à trois mètres qui correspond à la relation sociale courante avec des individus de connaissance ;
- la zone personnelle : de 60 centimètres à 1,20 mètres qui est celle de la sphère amicale (par exemple un verre entre ami à la terrasse d'un café) ;
- la zone intime : moins de 60 centimètres qui devient la sphère intime, celle que l'on utilise pour chuchoter à l'oreille de son partenaire ou pour s'embrasser.

Hall estime que la distance physique entre les individus, est un facteur important de la séquence de communication.

Hall définit la proxémie comme étant : « l'ensemble des observations et théories concernant l'usage que l'homme fait de l'espace en tant que produit culturel spécifique ». Cette définition montre le lien qui existe entre espace et culture. (.....) Cela conduit Edward T. Hall à faire ce qu'il appelle de la proxémie comparée. Il prend l'exemple des bureaux dont la porte est toujours ouverte aux Etats-Unis, fermée en Allemagne, ou encore des murs en papier, mobiles, au Japon. Il ne donne pas d'explications pour ces différences culturelles, mais se contente de les observer

1. En quoi la proxémie affecte-t-il la communication ?
2. La notion de proxémie est-elle la même dans toutes les régions du monde ? Expliquez
3. A votre avis, quelle est la distance appropriée dans le cadre d'une communication entre deux personnes ?

d. Le temps

La communication est affectée à la fois par la durée dont on dispose pour échanger et par ce qui a déjà été échangé par les acteurs.

Exemple. Les élèves n'interpréteront pas de la même manière un contrôle annoncé et une « interrogation surprise ».



1. Quels sont les deux éléments du contexte temporel de la communication ?
2. Quels éléments bloquent la communication dans les photos ci-dessus ?

2. Le contexte social et relationnel

a. Le type de relation

Il existe inévitablement une plus ou moins grande sympathie ou affinité entre les acteurs qui communiquent.

Le sens attribué aux paroles et au comportement de chacun varie en fonction de ce degré d'affinité et la relation peut ou non s'en trouver renforcée. Par exemple, la phrase « Laisse-moi tranquille » n'a pas le même sens si elle est prononcée par un ami ou par quelqu'un que vous n'appréciez pas.

La qualité de la relation influence l'attitude (aide, conseil, compréhension, en cas de sympathie, blocage, agressivité, en cas d'antipathie) et le langage verbal et non verbal utilisé par les interlocuteurs pour communiquer (se sourire, se prendre la main, se rapprocher, se tutoyer dans le premier cas, froncer les sourcils, s'éloigner dans le second...).

Ces liens de sympathie ou d'antipathie entre les acteurs constituent le « **contexte relationnel** » de la communication.



Au sein des groupes dans lesquels il évolue, chaque individu a un « **statut** », c'est-à-dire une position sociale particulière reconnue par l'ensemble des membres du groupe. En fonction de ce statut, il va jouer un « **rôle** », c'est-à-dire adopter un ensemble de modèles de conduite appropriés à ce statut (rôle de parent ou d'enfant dans une famille ; rôle d'entraîneur ou de joueur, ou encore de capitaine, dans une équipe sportive).

Les groupes situent donc les individus qui les composent sur une échelle de pouvoir, à l'aide de critères qui varient (âge, niveau professionnel, financier, social, culturel...).

Si les rapports entre les acteurs sont basés sur l'égalité (relation de collègue à collègue, d'élève à élève...), la relation est **symétrique**.

Si les rapports entre les acteurs ne sont pas basés sur l'égalité, la relation est **asymétrique**. Elle est alors :

- soit **hiérarchique** si l'un d'eux assume une position « haute » et l'autre une position « basse », sans que « position haute » signifie « meilleure » ou « plus forte » (relation de professeur à élève, de contremaître à ouvrier...);
- soit **complémentaire** si les échanges sont basés sur la différence des interlocuteurs et que ceux-ci nouent une relation complémentaire (relation de vendeur à client, d'hôte à invité...).

Il faut noter que les interactions sont souvent plus faciles et moins formelles dans une relation symétrique. Mais, en cas de désaccord, elles aboutissent parfois à un blocage de la situation si chaque acteur ne cède pas et reste sur sa position.

Dans le cas d'une relation « **hiérarchique** », l'individu en position « basse » adopte le plus souvent envers la personne de statut plus élevé (en position « haute ») un comportement respectueux impliquant le respect d'un certain nombre de rituels.

Le « **contexte social** » est composé par l'ensemble des statuts définis par le groupe (et qui déterminent les interactions entre les membres de ce groupe).



1. Distinguez les différents types de relation qui peuvent exister entre les acteurs d'une communication.
2. En quoi cela affecte-t-il la communication ?
3. Expliquez la notion de statut.
4. Expliquez la notion de rôle.
5. Quelle influence ce contexte relationnel a-t-il sur la communication ?

b. Les normes, les rituels et les codes sociaux

- ❖ Il est nécessaire de connaître les codes sociaux d'un groupe pour mieux communiquer.
- ❖ Chaque groupe, depuis la petite cellule familiale jusqu'à la nation, possède ses règles, ses habitudes, ses conventions gestuelles qui accompagnent, précèdent ou remplacent le langage verbal.
- ❖ Ces gestes sont parfois ritualisés, c'est-à-dire qu'ils correspondent à une répétition automatique d'un modèle antérieur socialement déterminé. Il en résulte qu'au sein d'un même groupe beaucoup de gestes peuvent être interprétés par rapport à un code social.
- ❖ Toutes les personnes émettent des messages non verbaux par leur gestes, leurs attitudes, leurs postures, leurs façons de se maquiller, de s'habiller. Ces indicateurs renseignent les autres sur leur âge, leur statut, leur rôle. La lecture de ces indicateurs est conditionnée par les habitudes, les normes, les modes de vie des sociétés dans lesquelles vivent les émetteurs et les récepteurs.

- ❖ Pour des étrangers, certains messages corporels peuvent être tout à fait incompréhensibles ou porteurs d'une autre signification, suivant les groupes d'appartenance.

Guide d'expression orale. M Gabay. Référence Larousse. Langue française.

On sait [...] qu'en France, un bonjour/bonsoir est fréquemment suivi, voire remplacé, par une question sur la santé de son interlocuteur (« *Comment ça va ?* » ou « *Ça va ?* »), question qui le plus souvent ne constitue pas une véritable demande d'information, mais prolonge simplement le rituel de salutation. [...] Or, ce ne sont pas partout les mêmes formules qui sont par convention susceptibles de fonctionner comme des questions de salutation, ce qui peut encore une fois donner lieu à certains malentendus dans la communication interculturelle [...]. En Afrique par exemple, les questions de salutation portent sur la santé non seulement de l'interlocuteur, mais aussi de son entourage au grand complet. [...] La question sur la famille est une routine, ce qui signifie que le locuteur ne s'attend pas à ce qu'on lui raconte le détail de ce qui est arrivé à la famille mais s'attend à une réponse elle aussi ritualisée, à savoir par exemple : *ça va bien*. [...] De même, en Corée, au Viêt Nam ou en Chine, des questions telles que « *D'où viens-tu ? Où vas-tu ? Que fais-tu là ? Tu vas au marché ? As-tu déjà mangé ?* » doivent être prises comme de simples questions de salutation. Ces formules peuvent pourtant prêter à confusion, particulièrement la dernière lorsqu'elle s'adresse à un interlocuteur occidental qui risque de l'interpréter à tort comme une invitation !

Catherine Kerbrat-Orecchioni, professeur en sciences du langage et chercheur au CNRS,
« Les cultures de la conversation », *Sciences humaines*, hors-série n° 27.

A partir des deux documents et de vos connaissances, vous répondez aux questions suivantes :

1. Qu'est ce qu'un rituel ?
2. Qu'est ce qu'un code social ?
3. Décrivez des rituels spécifiques à un groupe ou une culture.
4. Les rituels peuvent être classés en plusieurs familles, lesquelles ?