

## 1. La spécificité du langage humain

### Document 1

La communication n'est pas le propre de l'humain. Les animaux communiquent entre eux de multiples manières : la luciole mâle avertit la femelle de sa présence par des signaux lumineux ; le loup adopte des postures particulières (position des oreilles, de la queue), pour montrer sa soumission à un dominant. Les oiseaux utilisent des chants différents pour signaler leur présence à un congénère ou séduire une partenaire. Les singes vervets utilisent des cris d'alerte différents pour signaler au groupe la menace d'un serpent, d'un aigle ou d'un léopard.

Mais quelle est donc la différence entre cette communication animale et le langage humain ?

Les critères de définition du langage humain varient selon les auteurs, mais tous s'accordent sur un petit nombre de caractères distinctifs.

- La créativité : le langage humain a la capacité d'exprimer un nombre de significations quasi illimité, alors que la communication animale se limite à quelques messages stéréotypés (appel, alerte, demande, etc.). La fameuse "danse des abeilles" n'a qu'une seule fonction : indiquer aux ouvrières de la ruche où se trouve de la nourriture. Le langage humain permet de décrire des objets, des situations, de raconter des histoires sans fin... Cette créativité résulte elle-même de deux autres particularités.

- Le langage est construit à partir d'unités élémentaires (de sons et de sens) qui s'assemblent pour former des milliers de mots et de phrases. C'est ce que les linguistes appellent la " double articulation du langage "

- La représentativité est un autre caractère fondamental du langage humain. Un mot n'est pas simplement un signal (comme un cri, une posture, un geste) qui exprime une émotion (colère, peur) ou une sollicitation ("*attention danger!*", "*donne!*", "*pars de mon territoire !*"). Le langage repose sur des signes arbitraires qui renvoient à des représentations du monde, à des règles connues. Par une phrase simple comme "*Jules est à Marseille*", je peux représenter un objet, une personne et donner des informations sur leur situation.

<http://www.irit.fr>

### Document 2 : Comment communique-t-on ?

#### DANS LA COMMUNICATION

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| ➤ 10% passe par les mots              | = niveau <b>VERBAL</b> : Les mots                |
| ➤ 30% passe par le ton                |  |
| ➤ 60% passe par le regard, les gestes | = niveau <b>NON VERBAL</b> : Le langage du corps |

1. Donnez votre définition du langage
2. Quels sont les caractères distinctifs du langage humain ?
3. Quelles sont les deux sortes de langages ?

### Document 3 : Les Fonctions du langage de Jakobson

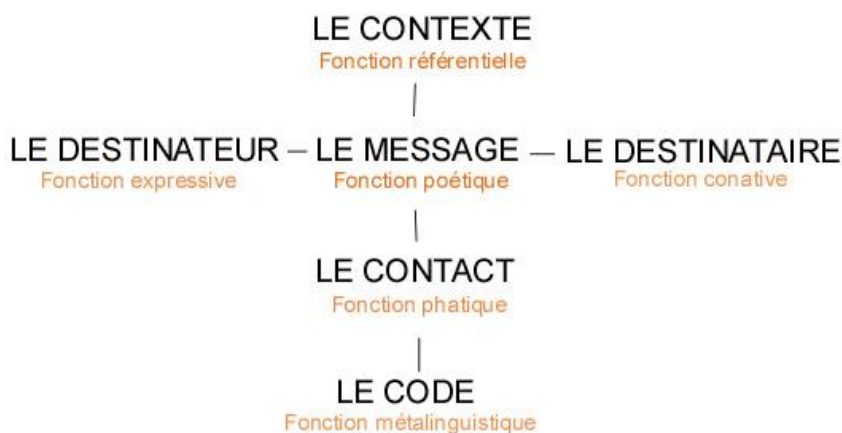
Le modèle de Jakobson développe une réflexion sur le message dans le communication verbale.

Ce modèle est composé de 6 facteurs : **le destinataire**, **le message**, **le destinataire**, **le contexte**, **le code**, **le contact**. Jakobson y associe six fonctions du langage. La **fonction dite « expressive »** ou **« émotive »** : La couche purement émotive dans la langue est présentée dans les interjections. « Tt ! Tt ». La fonction émotive colore à quelque degré tous nos propos. Grâce à elle, locuteur manifeste son affectivité, volontairement, à travers ce qu'il dit - grâce au débit, à l'intonation, au rythme de ce qu'il dit. La **fonction appellative** (ou **conative** - impulsion dirigée vers un passage à l'action-). Elle trouve son expression grammaticale dans l'impératif. Les phrases impératives ( « buvez ! » "mangez", ne sont ni vraies, ni fausses. Elles visent à déclencher une action de la part des autres. Autre exemple: "Avec Carrefour, je positive".

**La fonction phatique** : Il s'agit de vérifier que le canal de communication entre les interlocuteurs n'est pas rompu. « Allo ? ». Il s'agit aussi avant tout de prolonger le discours, d'éviter les silences. Des phrases comme « il fait beau aujourd'hui » n'ont pas d'intérêt informationnel, mais elles permettent de prolonger, ou d'initier une conversation. C'est le cas également des histoires drôles, ou des onomatopées ( « hum, hum », « oui... » ). Exemple : ce dialogue entre deux jeunes gens. « Eh bien ! » dit le jeune homme. « Eh bien ! » dit-elle. « Eh bien, nous y voilà. » dit-il. « Nous y voilà, n'est-ce pas. » dit-elle. « Je crois bien que nous y sommes. » dit-il. « Hop ! Nous y voilà. » « Eh bien ! » dit-elle. « Eh bien ! » dit-il « eh bien. ».

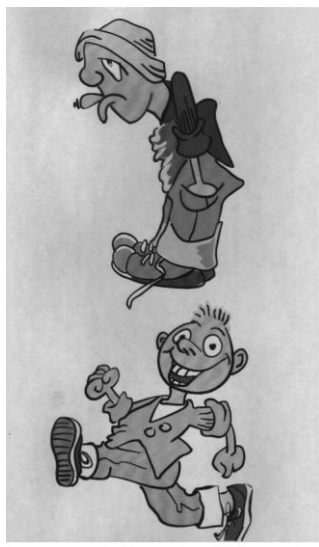
**La fonction poétique** ou esthétique qui porte sur les structures du message lui-même, ses structures expérientielles, interpersonnelles et textuelles. Il s'agit du message lui-même. Chaque mot est choisi, mesuré parmi les milliers de mots de la langue française. La combinaison des mots entre eux est également un choix. La fonction est dite poétique, car le message a une construction donnant un son, une phrase « qui sonne bien ». Exemples: « Je te hais, ne sois pas niais », à la place de « Je te hais ne sois pas idiot », qui convient moins à l'oreille. Il s'agit du langage comme utilisation des figures de styles. **La fonction métalinguistique** : Il s'agit de s'assurer que ce qui est dit est bien compris. Que le message est bien décodé. Les messages méta linguistiques sont essentiels dans l'apprentissage et la pédagogie. Exemple : "cela veut dire que...", "est-ce que vous me suivez ?" je ne vous suis pas, que voulez vous dire ? Les enfants s'en servent donc beaucoup. Dans une publicité, un slogan écrit en anglais dans une pub française, rappel l'origine de la marque. **La fonction référentielle**. Il s'agit du contexte, ce dont on parle, l'objet d'une conversation. "L'eau bout à 100 degrés". On transmet simplement une information.

Ceci donne le schéma suivant :



1. Expliquez avec vos propres mots les différents fonctions du langage.
2. Quel est l'intérêt de connaître et de comprendre les fonctions du langage ?

## 2. La communication non-verbale








Analysez les éléments de communication non verbale de ces deux personnages :





**Tenue (habillement)**

**Tenue (maintien)**

Observez le regard, les mimiques et la gestuelle de ce personnage et imaginez quelle phrase il pourrait être en train de prononcer (choisir dans la liste ci-dessous). Quels sont les éléments qui vous amènent à cette conclusion ?

| Phrases prononcées :  |
|---|
| Allez j'y vais, c'est décidé, je me lance, j'achète, on verra bien !!                       |
| Attendez un peu que je réfléchisse, combien je vais gagner dans cette affaire ?             |
| Eh bien, ce n'est pas donné le tarif de votre produit, c'est dommage, j'étais intéressé !!! |
| J'ai vraiment du mal à me décider, c'est trop compliqué.                                    |
| Je n'avais pas pensé à comparer les prix, je suis idiot !                                   |
| Ce produit la pour moi, c'est une bonne idée, non ? Cela me va plutôt bien !!               |
| Oui, bien sûr, cela vaut peut-être la peine d'essayer.                                      |
| Quel prix avez-vous dit ?   |
| Entre nous, vous ne pourriez pas m'accorder un règlement le mois prochain ?                 |

| PHOTOS   | PHRASES PRONONCEES | ELEMENTS REVELATEURS |
|--|--------------------|----------------------|
|    |                    |                      |
|   |                    |                      |
|  |                    |                      |
|  |                    |                      |
|  |                    |                      |

|   |  |  |
|---|--|--|
|    |  |  |
|   |  |  |
|   |  |  |
|  |  |  |

#### Eléments d'analyse :

*Les relations entre deux personnes ne se font pas au seul niveau verbal, elles passent par tout un langage gestuel qu'il importe de connaître et de maîtriser.*

- L'attention : les sourcils sont contractés, les yeux sont mi-clos tandis que le reste du visage est immobile.
- La réflexion : la tête est levée, le regard est absent. Si cette réflexion est liée à une hésitation sur la décision à prendre, le sujet fait en plus la moue.
- La surprise : les yeux sont écarquillés, le front est plissé, la bouche est entrouverte.
- L'agressivité : le visage est fermé, les yeux sont mi-clos, la lèvre supérieure est légèrement relevée à ses extrémités.
- Le doute : la lèvre inférieure se relève et contracte la bouche en formant une moue.
- La méfiance : elle associe la mimique du doute avec les yeux mi-clos de l'individu qui surveille les réactions de son interlocuteur.
- L'irritation : la bouche s'entrouvre, la mâchoire inférieure s'avance légèrement, le regard est fixe.
- L'indifférence : le visage est inerte, sans réactions. L'individu paraît porter un masque.

### 3. La communication verbale

#### a. Le registre de langage

Vous avez un job d'été en tant que vendeur dans une boutique. Vous décryptez ci-dessous les différents registres du langage utilisés. Vous reformulez les phrases ne correspondant pas au registre que vous devriez utiliser dans ce contexte.

| <b>Situations</b>   | <b>Registre</b> | <b>Reformulation</b> |
|---|-----------------|----------------------|
| Pourriez-vous m'indiquer le prix de cette voiture ?                   |                 |                      |
| Cette bagnole existe en modèle sport !                                |                 |                      |
| Je dois me leurrer !  |                 |                      |
| Hâte toi !  |                 |                      |
| Je vous conseille cette automobile pour votre femme !                 |                 |                      |
| Je veux m'acheter un ordinateur sans dépenser tout mon budget du mois |                 |                      |
| Tu va quand même pas mettre tout ton fric dans cette veste cuir !     |                 |                      |
| Attention, tu vas dilapider tout ton argent de poche !                |                 |                      |
| koi 2 9 ? rdv 2m1 9h. slt   |                 |                      |
| Je n'aime pas gaspiller mon argent !                                  |                 |                      |

b. Le rôle de la voix dans la construction du sens

|   |  |
|---|--|
| <p>[...] En jouant sur l'intonation, le volume, le grave, l'aigu, le débit et le rythme, la communication expressive donne une résonance, un relief, un souffle au discours.</p> <p>Les mots ont besoin de la communication expressive pour leur donner tout leur sens. On vous dit : « Venez ici, s'il vous plaît ! ». Vous entendez bien qu'on vous demande de vous rapprocher. Mais vous pourrez vous faire une idée des intentions malveillantes ou inamicales de votre interlocuteur, selon la manière dont il vous le dira [...]. La justesse des interprétations que l'on fait d'un message est étroitement liée aux qualités expressives de l'émetteur. Parfois les messages sont brouillés par des signaux corporels flous, inquiétants ou ambigus.</p> <p>Bernard Sananès, <i>La communication efficace</i>, Dunod, 2005.</p> | <p>Vous recensez les différents signes verbaux d'une situation de communication.</p> |
|---|--|

#### 4. L'écoute et l'interprétation du message

##### Document 1 : Problème de communication

Nous vous rapportons mercredi dernier les déclarations (sur un ton un peu hésitant ce qui est inhabituel de la part d'un manager aux États-Unis) de Natalie Kerris, porte-parole d'Apple, faites au *Chicago Tribune* au sujet de la durée de vie iPod. Visiblement, certains de ses propos ont été mal interprétés. Elle a déclaré qu'un iPod est conçu pour fonctionner des années (en anglais : *for years*) et non quatre ans (*four years*) comme l'indiquait le journal. Par la suite, d'autres journaux – en plein contexte de critiques (fréquentes aux États-Unis) du grand groupe Apple par les concurrents – ont repris l'information erronée et on diffusait successivement des articles aux titres suivants :

- « LiPod d'Apple souffre d'une durée de vie très courte !
- « Les clients de l'iPod déçus par la mauvaise qualité de l'iPod le rendant presque appareil « jetable » ! »
- « Apple en grandes difficultés du fait d'un retour massif de ses appareils par les clients. En cause : la fragilité de ses composants électroniques et notamment de son processeur ! »

Version modifiée de l'article  
(pour raisons pédagogiques),  
d'après [www.igeneration.fr](http://www.igeneration.fr)

1. Quel est le message transmis par la porte parole d'Apple ?
2. Comment ce message a-t-il été interprété par le journaliste ?
3. Quelle sont les conséquences de ce problème d'interprétation

##### Document 2 : Interprétation du message

La compréhension d'un message passe, bien sûr, par un travail d'enregistrement et de « décodage » ; mais le récepteur effectue également un travail d'interprétation du message qu'il reçoit. Celle-ci consiste en une attribution de sens à partir de l'univers subjectif du récepteur.

*Cahiers français* n° 258, La Documentation française, 1992.

La capacité de décodage du récepteur est d'abord liée à l'existence d'un code et de références communes entre l'émetteur et le récepteur. [...] Mais les références ne suffisent pas ; il faut aussi un répertoire commun. Comment décoder convenablement si l'on ne possède pas des clés identiques ? [...] Quand les répertoires sont trop différents, la communication risque fort de dégénérer en quiproquos et incompréhensions.

[...] Les difficultés liées au décodage viennent aussi des interférences issues des objectifs ou des attentes du récepteur. Un décalage existe fréquemment entre :

- ce que l'on entend ;
- ce que l'on écoute ;
- ce que l'on comprend ;
- ce que l'on retient ;
- ce que l'on croit avoir entendu.

S. Enlart, *La communication interpersonnelle, Management, aspects humains et organisationnels*, PUF, coll. « Fondamental », 2002.

4. Al 'aide du document 2, vous identifiez l'origine du problème de d'interprétation du journaliste.
5. Quels sont les éléments qui peuvent conduire à une mauvaise interprétation des messages ?

##### Document 3 : Empathie et communication

L'**empathie** (du grec ancien *év, dans, à l'intérieur* et *πάθος, ce qui est éprouvé*) est une notion complexe désignant le mécanisme par lequel un individu peut comprendre « les sentiments et les émotions d'un autre individu voire, dans un sens plus général, ses états mentaux non-émotionnels, comme ses croyances. Dans l'étude des relations interindividuelles, l'empathie est différente de la sympathie et de la compassion car elle n'implique pas en elle-même l'idée du partage des mêmes sentiments et émotions. L'objet de l'empathie est la compréhension. L'objet de la sympathie est le bien-être de l'autre". (Source : wikipédia)

1. Qu'est ce que "l'empathie"
2. En quoi cette notion est différente de "la sympathie"
3. Pourquoi l'empathie est un élément fondamentale de l'écoute et de l'interprétation correcte d'un message ?