

1. Introduction



1. Pourquoi peut-on affirmer que les deux personnes communiquent ?
2. La relation entre ces deux personnes est-elle ancienne ou récente ? Justifiez
3. Sont-ils sur la même "longueur d'ondes" ? Justifiez

2. La communication est une relation entre deux personnes (au moins)



1. Identifiez :
 - Le directeur de l'entreprise
 - Le directeur des RH
 - Le père de Franck
 - Franck

Justifiez vos réponses

2. En quoi l'attitude de Franck peut-elle révéler un problème d'identité ?

Cette photographie est extraite d'un film de Laurent Cantet, *Ressources humaines*, qui raconte quelques mois de la vie d'un jeune homme, Franck.

Issu d'un milieu modeste, Franck a fait des études dans une école supérieure de commerce. Il revient dans l'usine où son père et sa sœur travaillent en tant qu'ouvriers pour y effectuer un stage auprès du directeur des ressources humaines.

Ce dernier et le directeur de l'entreprise lui proposent une visite des ateliers de production, ceux-là mêmes où travaille son père. La photo représente le moment où ils arrivent devant le poste de travail du père.

2. Communiquer, c'est interpréter et construire son identité

Yves Winkin est professeur d'université. Dans la dernière édition de l'un de ses ouvrages, *Anthropologie de la communication*, il illustre, en introduction, toute sa vision des phénomènes de communication interpersonnelle en racontant une petite anecdote de sa vie quotidienne en Wallonie, région du sud de la Belgique.

Comment mon voisin est-il apparu derrière moi au moment même où j'allais rentrer, les bras chargés de courses ? Je ne pouvais décemment pas m'engouffrer chez moi en le saluant d'un sourire. [...]

J'ouvre bravement la conversation : « **Difficile de trouver un pain dans le quartier au mois d'août – je viens de faire quatre boulangeries.** » Visiblement, il a quelque chose à me raconter, car il embraye directement, non sur les boulangers qui prennent leurs vacances en même temps, mais sur les pompiers qui sont venus vendredi dernier déposer des inspecteurs de la police judiciaire sur mon toit pour en examiner les cheminées. Est-ce que je sais quelque chose ? Je tombe des nues. **Il est aux anges.** Il m'explique qu'il a dit à un des officiers de police qu'il surveillait ma maison pendant mon absence, mais que cela n'avait pas suffi à délier la langue du policier, qui était plus du genre « circulez, il n'y a rien à voir ». La circulation bloquée, un camion de pompiers qui fait grimper la nacelle jusqu'au toit, des agents en civil qui s'agitent autour de quelques malheureuses cheminées : pas sûr qu'il n'y avait rien à voir, ni à dire, en cette chaude fin d'après-midi de début août, rue Rogier à Verviers, au cœur de la Wallonie sans histoire.

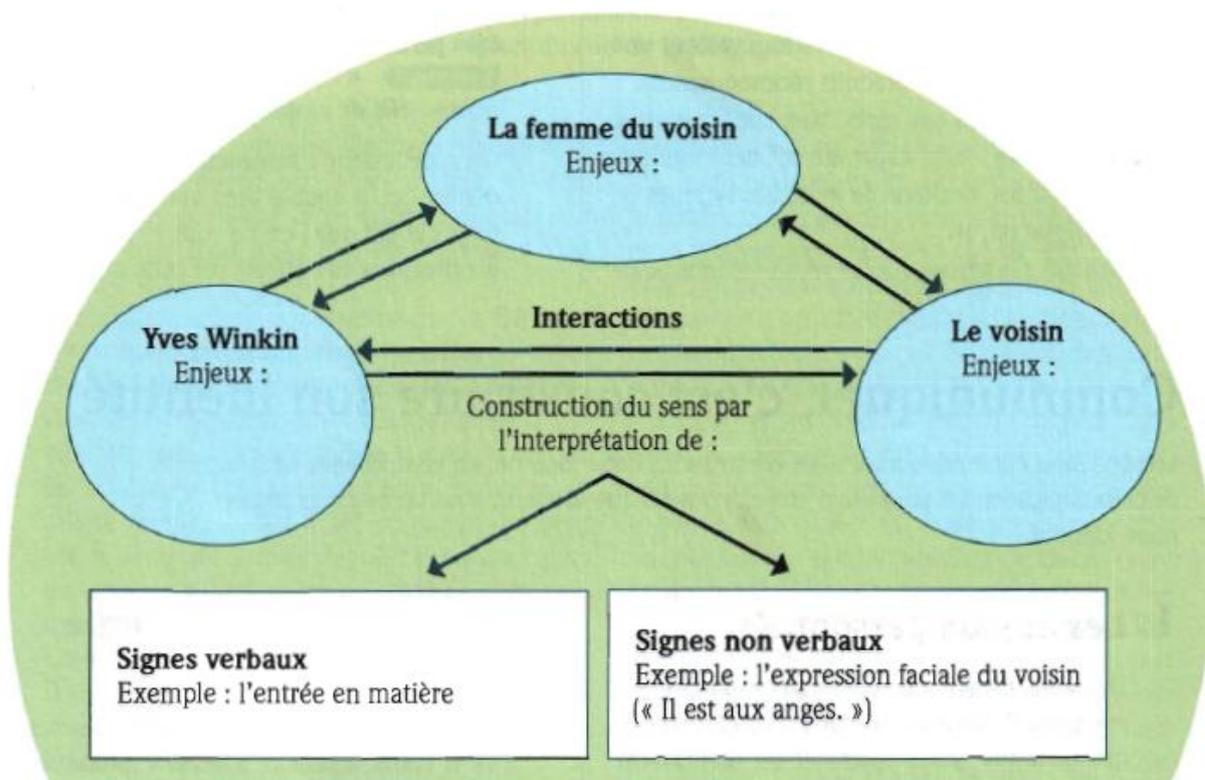
Il commence à me raconter à nouveau l'ascension des enquêteurs ; je sens qu'on va s'enliser. Je monte subrepticement sur la marche du seuil de la maison, et **je sors la clé de ma poche, comme ça, mine de rien.** Mais voici que son épouse sort du fruits et légumes d'en face, un filet de plastique blanc à chaque bras. « Ah, monsieur Winkin, vous êtes revenu. » Et le récit de revenir à la case départ. Avec un élément de plus : une dame du voisinage lui a dit – « Mais, vous savez, faut pas toujours croire tout ce qu'elle raconte » – que le petit dealer du troisième (elle désigne du menton une maison voisine) cachait ses sacs de drogue dans les cheminées des environs. Le paisible quartier des Boulevards change décidément de visage. Je glisse la clé dans la serrure et je garde le bras en position. Je ne puis pas leur dire que l'on m'attend : ce ne serait que la vérité mais cette excuse leur apparaîtrait sans doute malvenue, après le service qu'ils m'ont rendu de protéger ainsi la maison. J'en trouve une autre : **je crains que la tarte que je garde en équilibre précaire sur le bras gauche ne commence à couler... Salutations un peu brèves :** faudra que je rattrape ce possible froissement en leur racontant la suite de l'histoire à la première occasion.

Yves Winkin, *Anthropologie de la communication. De la théorie au terrain*, Le Seuil.

1. À quoi sert la phrase par laquelle Yves Winkin ouvre la conversation ?
2. Pourquoi son voisin est-il « aux anges » ?
3. Lorsque le narrateur sort la clé de sa poche, il ne s'exprime pas avec des mots. Et pourtant, il « dit » quelque chose à son interlocuteur. Quelle est la signification de ce geste ici, dans le contexte de cette conversation ?
4. Quelle serait la signification de ce même geste dans un autre contexte, sans la présence du voisin ?
5. Comment pensez-vous que les voisins vont interpréter l'évocation de « la tarte qui coule » ?

2. Les enjeux de la communication

a. Premier cas



1. Quels sont les enjeux de cette situation de communication pour les différents acteurs cités ?

b. deuxième cas



1



2



Toute relation, à partir du moment où elle est suffisamment investie par les partenaires qui y sont impliqués, est porteuse d'enjeux, au sens large du terme. C'est-à-dire que chacun cherche, à travers elle, à satisfaire certaines motivations

(besoins, désirs, intérêts...) et à atteindre certains buts (cognitifs, affectifs, économiques, [...]).

Edmond-Marc Lipiansky et Dominique Picard, *Relations et communications interpersonnelles*, Dunod, coll. « Topos », 2002.

La communication ne se réduit pas à un seul échange d'informations. Communiquer, c'est aussi défendre une image de soi, chercher à influencer autrui, marquer son territoire, etc. Dans le domaine des relations interpersonnelles, Edmond-Marc Lipiansky distingue quatre types d'enjeux : les enjeux liés à l'identité de chacun (garder la face lors d'un débat, par exemple), les enjeux territoriaux (maintenir une distance pour

protéger son espace personnel), les enjeux relationnels (rapports hiérarchiques), les enjeux d'influence (manipulation, persuasion). Ces enjeux agissent fortement sur le processus de communication et contribuent à structurer la relation.

La communication, État des savoirs, Sciences humaines, janvier 2003.

Pour chacune des 4 photos:

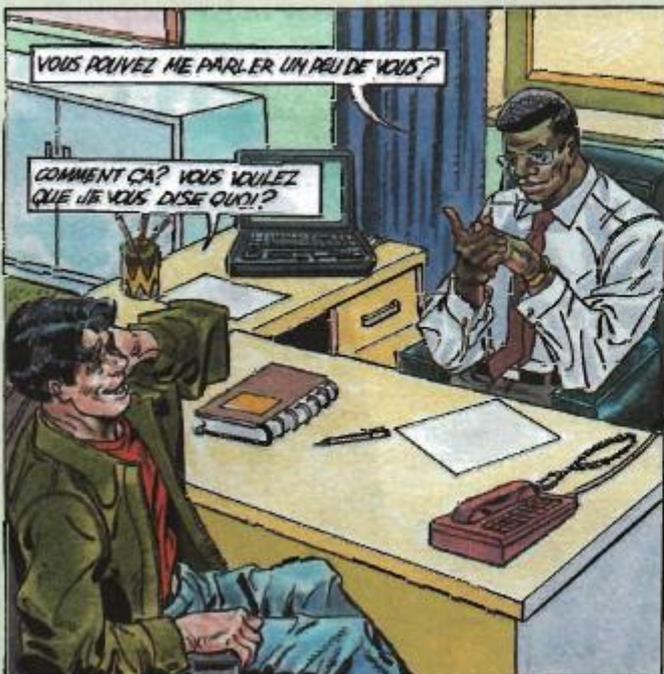
1. Décrivez la situation
2. Mettez en évidence les motivations et objectifs de chacun des acteurs
3. Identifiez les enjeux de la communication dans le cadre des relations interpersonnelles définies par E.M. Lipianski

c. Troisième cas



1. Pourquoi la jeune fille ne répond-elle pas à la question posée par la femme de ménage ?
2. Quel rôle joue cette échange dans la relation entre ces deux personnes ?
3. Quels peuvent être les enjeux réciproques ?

Xavier est à la recherche d'un emploi d'été. Il a obtenu un entretien d'embauche auprès d'un établissement de restauration rapide. Il est reçu par le responsable, Djebri N'Dour, dans le bureau de celui-ci.



1. Quels sont les enjeux de cette situation de communication pour les acteurs de cette situation ?
2. Quelle identité exprime chacun des acteurs de cette situation ?
3. Qualifiez la relation qui s'est établie entre les deux acteurs ?

4. Les stratégies de communication

Beaucoup de communications ont pour visée d'influencer autrui, de le convaincre, de le pousser à agir dans tel ou tel sens, de le commander, de le séduire, de le menacer... Ces enjeux peuvent s'ordonner selon deux grandes stratégies :

- les stratégies de pouvoir qui instaurent un rapport de force entre les interlocuteurs : elles

se marquent par la pression, l'antagonisme, l'affrontement, l'intimidation, l'effort de convaincre... ;

- les stratégies de séduction qui recherchent un rapport de complicité, d'attirance, de sympathie, de persuasion, d'assimilation, de proximité entre les locuteurs.

La communication, État des savoirs,
Éditions Sciences humaines, janvier 2003.

The image contains four photographs, each with a title and labels for the participants:

- 1 L'achat d'une veste**: A woman in a red top (Acteur 1) is talking to a woman in a dark top (Acteur 2) in a clothing store.
- 2 Un chef en cuisine**: A chef in a white uniform (Acteur 1) is talking to other chefs (Acteurs 2) in a kitchen.
- 3 Une photo du film *The sentinel***: Two men in suits (Acteur 1 and Acteur 2) are talking in a scene from the movie.
- 4 L'assemblée générale d'une association**: A group of people (Acteurs 2) are sitting around a table in a meeting room, with one person (Acteur 1) standing at the front.

1. Choisissez les situations qui correspondent aux deux grandes stratégies de communication. Justifiez votre réponse.
2. Pour chacune des situations, identifiez les stratégies mises en œuvre par chaque acteur.
3. Quel lien faites-vous entre les stratégies et les enjeux de communication ?