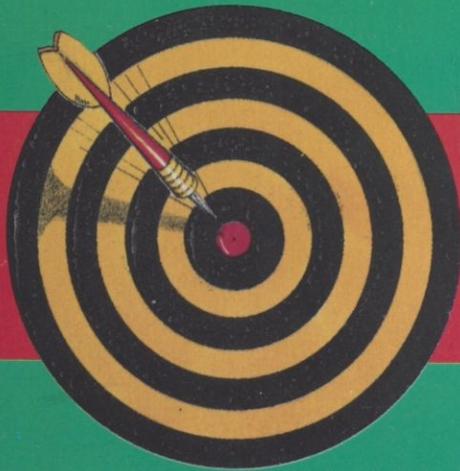


16° R
29849

YOLANDE BURCHARDT

SAVOIR COMMUNIQUER AVEC LES AUTRES

Mieux se connaître pour un
échange positif et réussi avec les autres
Principes, "trucs" et exercices pratiques



EDITIONS DE VECCHI

671291

SAVOIR COMMUNIQUER AVEC LES AUTRES

Mieux se connaître pour un échange positif
et réussi avec les autres - Principes, "trucs"
et exercices pratiques

SAVOIR
COMMUNIQUER
AVEC LES AUTRES

Mieux se connaître pour un échange positif
et réussi avec les autres - Principes, "trucs"
et exercices pratiques

16°R

29849

STATE OF NEW YORK

IN SENATE
January 15, 1914.

REPORT OF THE

COMMISSIONERS OF THE LAND OFFICE

IN RESPONSE TO A RESOLUTION PASSED BY THE SENATE

ON APRIL 11, 1912.

ALBANY:

THE UNIVERSITY OF THE STATE OF NEW YORK PRESS,

1914.

PRINTED BY THE UNIVERSITY OF THE STATE OF NEW YORK PRESS,

ALBANY, N. Y.

1914.

1914.

1914.

1914.

1914.

1914.

1914.

1914.

72210-989500-30

1

Yolande Burchardt

SAVOIR COMMUNIQUER AVEC LES AUTRES

Mieux se connaître pour un échange positif
et réussi avec les autres - Principes, "trucs"
et exercices pratiques

EDITIONS DE VECCHI S.A.
20, rue de la Trémoille
75008 PARIS

DL-03021989-01457

© 1988 Editions De Vecchi S.A. - Paris
Imprimé en Italie

La loi du 11 mars 1957 n'autorisant, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les «copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective» et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, «toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite» (alinéa 1^{er} de l'article 40). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code Pénal.



“L’homme supérieur est celui qui a une bienveillance égale pour tous, qui est sans égoïsme et sans partialité.”

Confucius, *Doctrine, Le Lun-Yu*

I hereby certify that the above is a true and correct copy of the original as the same appears in the records of the Board of Trustees of the University of Chicago.

Very truly yours,
[Signature]
[Title]

Introduction

Nous connaissons tous des personnes qui s'efforcent, tout au long de leur existence, d'amener autrui à s'intéresser à eux au lieu de s'intéresser sincèrement eux-mêmes aux autres. En fait, si nous essayons d'attirer l'attention de nos semblables sur nous-mêmes, nous n'aurons jamais de relations aisées avec nos interlocuteurs: l'intérêt réciproque ne se gagne pas ainsi. La communication ne se limite pas à un simple schéma Emetteur-Récepteur: c'est un phénomène plus large, plus complexe. Comprendre les causes des malentendus et de toutes les déceptions que nous avons parfois dans le rapport avec l'autre, c'est édifier les bases objectives de l'intercompréhension.

Nous donnons ici au lecteur quelques filons pour mieux comprendre l'aspect dynamique de la communication. Une communication réussie favorise l'harmonie entre les êtres et engendre le sentiment d'existence. Elle permet de se réaliser, donne de l'assurance. Enfin, elle peut être le meilleur moyen pour résoudre toute forme de problèmes.

Introduction

Il est évident que les conditions de travail, dans
un pays de libre-échange, à savoir, dans le monde
entier, au lieu de s'améliorer, ont plutôt subi une
dégradation. En fait, si nous examinons l'évolution de ces
conditions au cours des dernières années, nous constatons
qu'elles ont subi une dégradation. L'absence de
protection des travailleurs, la suppression de la
régulation des salaires, la suppression de la
protection des travailleurs, etc., ont entraîné une
dégradation des conditions de travail. Cette dégradation
est due à la concurrence internationale, à la
globalisation, à la mondialisation, etc.

Il est évident que les conditions de travail, dans
un pays de libre-échange, à savoir, dans le monde
entier, au lieu de s'améliorer, ont plutôt subi une
dégradation. En fait, si nous examinons l'évolution de ces
conditions au cours des dernières années, nous constatons
qu'elles ont subi une dégradation. L'absence de
protection des travailleurs, la suppression de la
régulation des salaires, la suppression de la
protection des travailleurs, etc., ont entraîné une
dégradation des conditions de travail. Cette dégradation
est due à la concurrence internationale, à la
globalisation, à la mondialisation, etc.

Les principes de la communication

LANGAGE VERBAL ET LANGAGE NON VERBAL

Le mécanisme le plus important de la communication est évidemment le langage par les mots, le langage verbal. Mais il existe une communication sans discours, faite de tout un ensemble de signes, appelés signes non verbaux: mimiques, signes de tête, regards, gestes, postures, ton de la voix. Ces signes jouent un rôle essentiel et constituent une signification supplémentaire du message verbal. Qui ne se souvient de ces moments particuliers où, sans dire un mot, l'on se comprend. Des études ont révélé que les aveugles, ne pouvant lire ni les expressions du visage ni les attitudes d'autrui, communiquent moins bien avec les autres que les voyants, dans les relations affectives.

Combien de fois, avez-vous eu l'impression de ne pas vous faire comprendre, alors que vous aviez l'impression d'avoir dit des choses claires? N'essayez pas de compter... Et combien de fois avez-vous cru comprendre les autres, sans les comprendre réellement?

Entre l'intention de communication et la communication elle-même, le fossé est énorme. Ce thème a inspiré les meilleurs auteurs: pourquoi donc toute cette distorsion, toutes ces difficultés?

Il faut d'abord ne pas penser que la communication se réduise au simple langage des mots. Bien au contraire, tout l'ensemble des signes non verbaux viennent renforcer, annuler, moduler ou changer ce que nous disons. Inutile de souligner davantage l'importance de ce langage non verbal. Voyons rapidement les éléments qui jouent un rôle important dans la communication entre les personnes: les signes non verbaux, comme les mots, permettent de refléter des idées et des sentiments, de les préciser ou de les nuancer, et par là de mieux nous faire comprendre.

Le look

Pour expliquer aux autres qui nous sommes, nous disposons de beaucoup de moyens: l'habillement, les attitudes, le maintien, l'aspect général. Ce sont des signes qui reflètent ce que nous sommes, notre état d'esprit habituel ou celui du moment, et qui induisent chez les autres une ébauche de réactions, avant même toute parole, selon un mécanisme particulier. Tout cela, nos interlocuteurs l'observent et, souvent sans s'en rendre compte, ils en tirent des conclusions sur ce que nous sommes, sur nos façons de réagir, sur notre caractère, notre comportement, voire sur nos idées.

Ainsi notre apparence transmet-elle un message, peut-être vrai, parfois trompeur, sur ce que nous sommes, possédons et faisons. On dit: "il a l'allure d'un jeune cadre dynamique" ou "il a le look de garçon coiffeur" — et l'on vous a peut-être un jour conseillé de changer de look. Cela fait référence à l'image que vous donnez de vous-même dans les premiers instants où l'on vous voit.

L'apparence sert de déclic dans la communication entre les personnes.

Le langage gestuel

Bien qu'il soit infiniment plus aisé de les contrôler, les mouvements du corps, des mains, des bras, de la tête et les changements de posture n'en sont pas moins révélateurs: ils ouvrent une porte sur notre humeur, sur nos intentions, sur nos états d'âme du moment. Bien sûr, tout être humain peut maîtriser ses attitudes corporelles. Mais il ne faut surtout pas oublier que l'individu est un tout dont les parties affectives, intellectuelles et physiques sont en interactions constantes.

Tout langage gestuel et moteur est la conséquence d'un processus psychophysiologique. Mais il est lié aussi à tout un système de significations sociales et culturelles. Ainsi, l'attitude réservée et contrôlée, qui est l'apanage de nos amis anglo-saxons ou des gens du nord de l'Europe, est un fait d'éducation sociale, à l'opposé de la volubilité des Italiens et des Méridionaux, dont les gestes nombreux et colorés accompagnent le discours.

Nos présentateurs de télévision se seraient-ils inspirés du langage gestuel asiatique pour dire au revoir aux auditeurs ou lancer des messages personnels (compris par eux seuls et leurs intimes) avant de quitter l'antenne: tapotement du stylo sur la table, main sur la pochette du veston, sourire immense et prolongé, ou gestes répétés sur la partie interne du revers de leur veste, à l'instar des Japonais qui appellent en ramenant les doigts vers le corps, ou disent adieu en posant leurs doigts transversalement?

Nous connaissons tous ces gestes habituels qui expriment davantage que ce qu'ils veulent communiquer: le doigt levé du professeur ou de la mère de famille, les accolades ou les poignées de main prolongées de nos hommes politiques, le baisemain du diplomate ou de l'homme du monde. Il y a aussi

des gestes qui se veulent imperceptibles mais qui nous trahissent: mains qui se tordent ou doigts qui craquent pendant qu'on écoute l'autre, pieds sous la table qui s'impatientent, yeux qui se lèvent et qui s'ennuient... Enfin, nous disposons d'une gamme de gestes symboliques qui expriment notre indifférence, notre intérêt, notre doute, notre approbation ou notre désir de voir s'éveiller l'intérêt de l'autre, vis-à-vis de nous. Tous ces gestes, qu'ils soient ou non conscients, sont les composantes d'un langage déterminé par notre culture.

Le langage des gestes est le reflet de notre éducation sociale et culturelle.

Le visage

Les émotions éprouvées par les interlocuteurs sont souvent contrôlées; mais l'expression du visage, mieux que les mots, souligne l'intention du partenaire: elle donne le sens d'un ordre; elle indique le sérieux ou l'ironie d'un "oui"; elle se substitue parfois complètement aux mots: mimiques d'ignorance, de dégoût, de peur ou de doute.

La mimique stimule les êtres qui interrégissent. Rarement, lorsque vous conversez, vous restez de marbre. Dieu merci pour vous, car cela apporte un certain punch à la conversation!

La mimique est l'élément le plus parlant et le plus important pour l'interaction dans la communication extra-linguistique.

Le regard

Quoi de plus parlant que le regard: il y a un véritable langage des yeux, bien connu des amoureux. De nombreux écrivains

se sont amusés à décrire les sentiments de leurs personnages à travers le langage des regards: battements de cils des coquettes, regard vague des indifférents, regards scrutateurs des curieux, regards fuyants des timides, des menteurs ou des fourbes, regards perçants des méchants ou rieurs des personnages débonnaires.

Bien souvent, le regard d'autrui est perçu comme agressif ou angoissant, comme le dit Jean-Paul Sartre. Si le fait de soutenir le regard d'autrui peut vous paraître agressif, comme une façon de narguer, sachez que cela peut être aussi un moyen de se soumettre à la volonté de son interlocuteur.

Ainsi, dans les séminaires de formation pour vendeurs, on entraîne les stagiaires à fixer le haut du nez de leurs clients. Soutenir le regard de quelqu'un, c'est aussi prouver qu'on s'intéresse à lui.

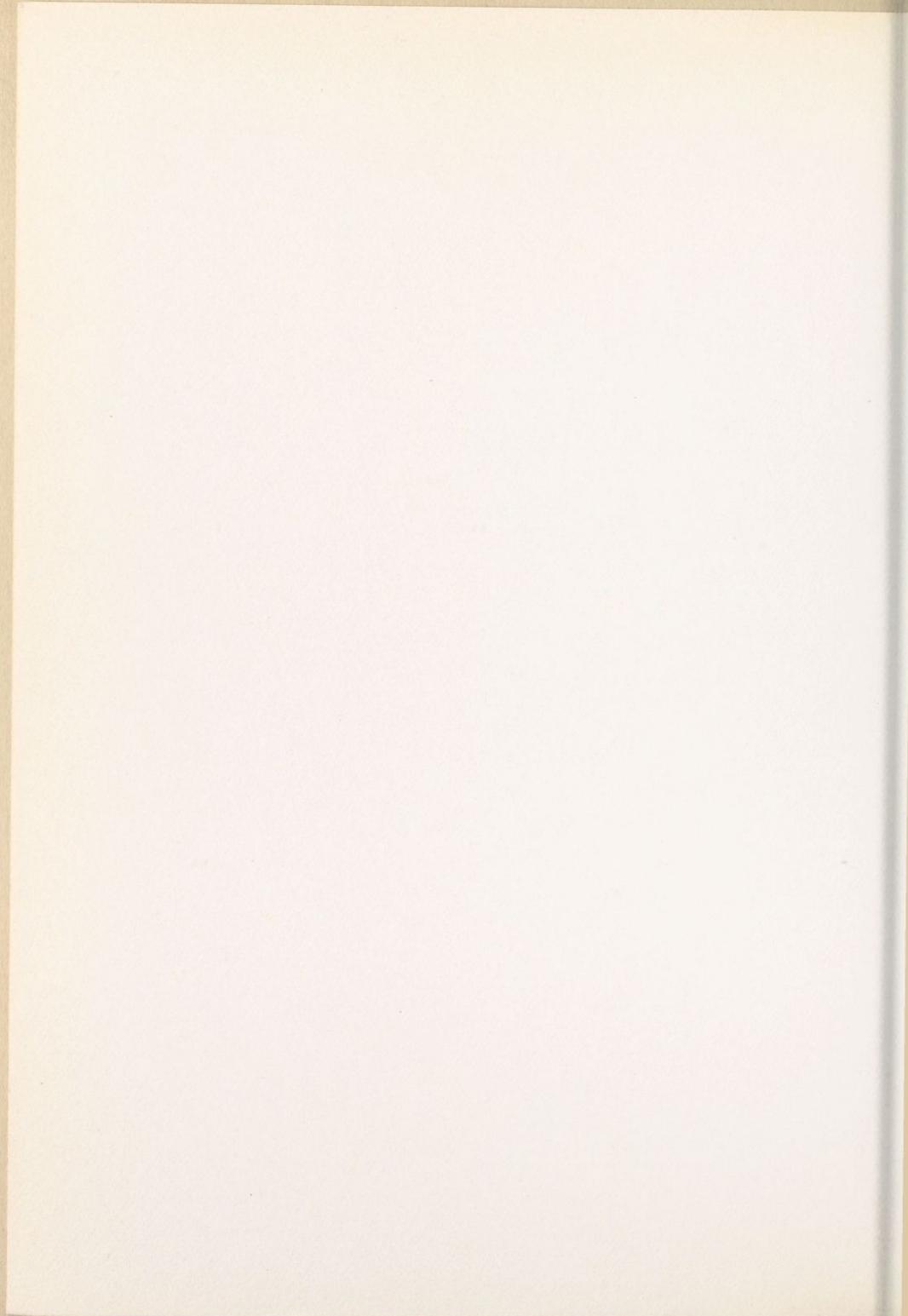
En fait, tout comme l'apparence vestimentaire, le geste et la mimique, le regard est en grande partie un langage.

Comme tout langage, le sens du regard est lié à tout un système de significations propre à la société où il se manifeste. Et si pour certains les regards traduisent un désir de bonnes relations affectives, pour d'autres ils seront plutôt la recherche d'une bonne acceptation de soi par autrui.

N'esquivez pas le regard d'autrui: un regard est souvent plein de sens et enrichit considérablement la communication.

LE CADRE DE REFERENCE

Quand vous essayez de communiquer avec autrui, ce que vous attendez en retour, c'est qu'on échange quelque chose avec vous, qu'on vous prête attention. Autrement dit, vous émettez un message avec quelqu'un qui le reçoit et qui est



*Achevé d'imprimer
en octobre 1988
à Milan, Italie, sur les presses
de Grafiche Milani*

*Dépôt légal: octobre 1988
Numéro d'éditeur: 1911*