

CHAPITRE 1

COMPRENDRE LA COMMUNICATION

Rappel référentiel
– *savoirs associés*

S71 - Introduction à la communication

DÉFINITION

Pourquoi la communication dans un BTS MUC ?

Étymologiquement la communication vient du latin *communicare*, mettre en commun, faire part de, partager. La communication est **l'action de communiquer, de transmettre des informations ou des connaissances**. L'information est le contenu de la communication. Elle lui donne un sens. **Le dialogue est la mise en commun de ces informations.**

L'acte de communiquer se décline sous plusieurs définitions.

- Action, fait de communiquer, de transmettre quelque chose (communication de la chaleur à un corps)
- Action de communiquer avec quelqu'un, d'être en rapport avec autrui, en général par le langage ; échange verbal entre un locuteur et un interlocuteur dont il sollicite une réponse (le langage, le téléphone sont des moyens de communication)
- Action de mettre en relation, en liaison, en contact, des choses (mise en relation et conversation de deux correspondants par téléphone ou par un autre moyen de télécommunication)

L'objectif de travailler sur la communication dans le cadre des études de MUC consiste à comprendre comment, à partir d'une situation ou à partir d'un type de relation, il convient d'adapter un mode ou un registre d'échange particulier, mais aussi de savoir adapter la diversité des formes et des supports de la communication managériale et commerciale.

LE CONTEXTE DE LA COMMUNICATION

Définir un contexte de communication, c'est **déterminer une situation globale dans laquelle une communication se produit**. Connaître et interpréter la situation permet d'influencer et d'éclairer les signes verbaux et non verbaux échangés.

1 CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA COMMUNICATION

On retiendra plusieurs éléments.

Le contexte technologique et socio-économique

- Contexte technologique : on évoque ici toutes les influences high tech et l'avancée technique dans des domaines comme les transports, la santé, les nouvelles technologies d'information et de communication. Elles sont aujourd'hui une composante majeure dans la communication tant au regard de la maîtrise de l'information elle-même que dans la notion de distance spatiale et temporelle.
- Contexte économique et social : il fait appel aux notions de mondialisation, de croissance ou de récession.
- Contexte social : il fait référence aux notions relatives au niveau social, à la structure familiale, la natalité, le niveau d'instruction. La montée du communautarisme et de l'individualisme jouent un rôle important pour la communication commerciale et plus spécialement dans la négociation commerciale.

Le contexte culturel

Il interroge sur les notions de conformité de conduites. Chaque société répond à une dynamique interne qui lui est propre. Cette culture intègre une relation au temps avec des conduites, des pratiques quotidiennes, des styles de vie, des valeurs héritées du passé qui deviennent des traditions et marquent une société de signes distinctifs et originaux.

Pour **Edward T. Hall**, il faut **comprendre une culture au travers du comportement de la société par rapport à la perception du temps et de l'espace**. Il considère que la communication, avec ses mots, ses comportements et ses objets qui la composent, est « la matrice dans laquelle s'enchaînent toutes les activités humaines » (Hall et Hall, p. 32). Comprendre ces dimensions dans la communication permet de « clarifier les attitudes, les comportements et les attentes des personnes appartenant à un système culturel ».



Hall définit deux types de cultures : **monochrones et polychrones**.

Dans les cultures monochrones, les personnes regardent le temps comme une ressource à gérer ; leurs tâches sont décomposées en sous-tâches qui sont traitées une à une selon un plan établi. On parle d'approche monochronique.

La personne veut travailler les choses une par une, avec des schémas logiques, détaillés et avec une planification bien mesurée. Dans une culture monochrone, le temps est « précaire ». C'est un outil qui aide à structurer la journée, à donner des priorités (par exemple, si l'on « a du temps, on échangera sur tel ou tel sujet »).

Dans les cultures polychrones le temps est segmenté, l'individu gère ses

différentes obligations dans le temps disponible, et donc se laisse interrompre autant de fois que nécessaire, pour traiter plusieurs priorités à la fois. On parle d'approche polychronique. Dans ce cas, l'individu a un comportement totalement inverse : les tâches sont faites simultanément, au rythme de l'implication qu'il a avec les autres. La relation avec l'autre est plus importante que le planning.

Conséquences :

- les cultures monochrones accordent en général **plus d'importance aux résultats obtenus qu'à la qualité des relations interpersonnelles**. Cela se traduit par la frustration de vivre une vie compartimentée, l'appauvrissement des relations, la difficulté d'harmoniser les différents temps.
- dans Les cultures polychrones le temps n'est ni perdu ni gagné, et le concept d'échéance est assez flou. Ce sont les gens polyvalents, capables de réussir dans plusieurs domaines, qui sont valorisés. **La qualité des interactions entre les individus prime sur les résultats concrets**. Les côtés positifs des cultures polychrones sont la qualité des relations interpersonnelles, une plus grande cohésion sociale et des relations durables. Les côtés négatifs en sont les difficultés à obtenir des résultats tangibles rapidement, les manques de planification et d'anticipation.

Selon Edward T. Hall, les cultures de l'Europe du Nord et des USA seraient monochrones ; celles de Méditerranée polychrones.

LE TEMPS SOCIAL : NOUVELLE NOTION DU ^{xx}^e SIÈCLE

La culture peut également se trouver modifiée par la perception différente que chaque société a du temps « social ».

Le temps social est une notion née au ^{xx}^e siècle. Elle se définit comme un temps pensé par tous les individus d'une même civilisation. On comprend facilement par un exemple : « une convocation à une fête, à une commémoration, à une expédition militaire implique que des dates sont fixées, convenues, et par conséquent, qu'un temps commun est établi que tout le monde conçoit de la même façon » (Durkheim, Formes élém. vie relig., 1912, p. 633).

Les représentations du temps varient selon les sociétés, dans l'espace comme dans l'histoire. Les temps sociaux sont plus présents dans les sociétés nouvelles selon les groupes, les lieux, les professions, les âges, etc. Chaque temps est cloisonné par des pratiques culturelles qui elles sont soumises aux classes sociales (temps de travail, temps de famille, temps de vacances ...)

LES SAVOIRS COMMUNS

Ce sont les savoirs et les connaissances qui dans un milieu donné, une société donnée, un temps donné, sont partagés par les différents membres de cette société. On retrouve cette approche au niveau d'une société mais aussi d'un groupe d'individu. On rencontre

par exemple des groupes d'amateurs de pêche, d'art, de tricot ou encore de musique... Ces savoirs sont assez déterminants en particulier aujourd'hui avec les groupes sociaux, car ils définissent des affinités et des priorités relationnelles.

LES RITUELS

La notion est souvent associée à celles de cérémonie, de coutume, d'étiquette, de rite, de ritualisation. On retiendra ici un terme en rapport avec le sujet communication et donné par **E. Goffman** à savoir : « une série de transactions complémentaires et simples, programmée par des forces sociales externes », facilitant les relations sociales. Ces signes sont des signes de reconnaissance et d'appartenance voire de considération. Ils sont appris, stéréotypés et résultent de conventions sociales.

Dans Les relations en public, la définition du rite est donnée par le même auteur : « Acte formel et conventionnalisé par lequel un individu manifeste son respect et sa considération envers un objet de valeur absolue, à cet objet ou à son représentant. » (Goffman 1973 : 73) E. Goffman va ainsi parler des salutations, des excuses, des compliments que s'échangent les intervenants.

Les rituels ont plusieurs fonctions. Pour E. Goffman, il existe 3 types de rites qui ont 3 fonctions.

- Rituel d'accès : salutation, concis, climat d'échange
- Rituel de confirmation : permet de confirmer l'image que chacun souhaite donner (cadeau, invitation)
- Rituel de réparation : avant, pendant, ou après un incident

| Rituel | Fonction | Exemple |
|------------------------|--|--|
| Rituel d'accès | Ils facilitent la prise de contact et le rapprochement, ou à l'inverse atténuent la séparation ou l'éloignement. Ils sont brefs. | Bonjour ! bonjour. Comment allez-vous ? Bien et vous ? Ça va ? Oui ça va. Au revoir ! Au revoir. À bientôt ? Oui à bientôt ! |
| Rituel de confirmation | Signes qui permettent de confirmer l'image que chacun souhaite donner, de manifester une intention, un intérêt ou une considération. | Bon travail ! Quelle belle couleur ! Vous prendrez un café ? Repas partagé ; Cadeau, Invitation. |
| Rituel de réparation | Signes donnés avant, pendant, ou après un incident et dont l'intention est de faire accepter un acte malencontreux. | Je suis désolée. Je vous présente mes excuses. Vous permettez que je vous aide. |

Les cadres institutionnels

Ce sont des entités administratives, juridiques, politiques, sociales ou familiales (État, entreprise, association, café, banque, famille...) où s'instaurent des rapports, des liens et des rituels spécifiques et reconnus pour favoriser les relations interpersonnelles.

2 CONTEXTE SITUATIONNEL DE LA COMMUNICATION

Il se définit à partir du cadre immédiat dans lequel se déroule la situation de communication. Sont pris en compte :

- le contexte spatial ;
- le contexte temporel.

Le contexte spatial

Il fait référence aux lieux dans lesquels se déroule la communication, mais pas seulement. Ce contexte prend aussi en compte leurs dispositions, leurs agencements, leurs configurations, leurs formes, l'aménagement de l'espace. La distance interpersonnelle est également un élément capital, on parle de **proxémie**, notion développée par Edward T. Hall.

Tous ces éléments sont porteurs de significations.

Tableau du contexte spatial

| | |
|--|--|
| Types de lieux | <p>Lieux privés (appartement, véhicule...) et lieux publics (café, entreprise, salle d'attente, gare...) ne provoquent pas les mêmes comportements. Paroles et attitudes sont plus libres en privé, le vocabulaire plus relâché. Les gestes moins contrôlés.</p> <p>Dans les lieux publics, les rôles sont différents, contrôlés et fidèles à des « rituels », des modèles, une culture, une éducation. Il s'agit d'un espace de représentation où chacun propose une image de soi, une conduite normalisée.</p> <p>Le lieu personnel par contre est encore plus restreint. Il est désigné comme « les réserves du moi ». Autrui ne peut y accéder sans autorisation. C'est un droit à la « tranquillité ».</p> |
| Organisation et aménagement de l'espace | <p>Très importante dans la rencontre, l'organisation spatiale influence plus ou moins la communication. Une organisation de type « égalitaire » est plus favorable que des estrades (comme les tribunaux). Tout comme une communication de type circulaire est reconnue comme favorisant « l'ouverture ».</p> <p>L'aménagement de l'espace est primordial : le guichet avec hygiaphone à la gare en est un exemple très évident. Il ferme la communication, il est un barrage au sens propre. Le bureau avec un fauteuil pour le locuteur et deux fauteuils différents en face pour les récepteurs sont à l'identique un signe d'inégalité.</p> |

Distance interpersonnelle

La distance entre les communicants est différente, selon qu'on se trouve dans une relation d'intimité ou une relation publique.

Elle a été étudiée par l'anthropologue Edward T. Hall.

Il définit la proxémie comme : « la distance physique qui s'établit entre des personnes prises dans une interaction, un échange de communication ».

Source : Wikipédia

Grâce à ses nombreuses observations, Hall propose **quatre catégories de distances interindividuelles** en fonction de la distance qui sépare les individus. Les résultats des observations suivantes sont proposés.

- **La zone intime** ou distance intime (moins de 60 cm) : elle s'accompagne d'une grande implication physique et d'un échange sensoriel élevé.
- **La zone personnelle** (entre 60 et 120 cm) : distance utilisée dans les conversations particulières.
- **La zone sociale** (entre 1,20 et 3 m) : distance utilisée au cours de l'interaction avec des amis et des collègues de travail.
- **La zone publique** (supérieure à 3 m) : utilisée lorsqu'on parle à des groupes.

Les acteurs de la communication peuvent varier leur relation en fonction du rapprochement. Cependant plus l'éloignement est grand, plus la proxémie est élargie, plus les normes de culture, de groupes, de statut, et de personnalité interviennent.

> **À noter** : la configuration circulaire favorise les relations socioculturelles.

Le contexte temporel

Toutes les relations s'inscrivent dans le temps, avec un avant, un pendant, et un après. 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. Il est évident que l'échange dépend du temps imparti.

Une intervention de 3 minutes doit être construite différemment de celle qui en compte 10. Pour ce qui concerne le futur, l'idée de se revoir permet aussi de modifier le propos tout comme la rencontre précédente qui a déjà préparé un terrain d'échange. La dimension temporelle influe sur les relations.