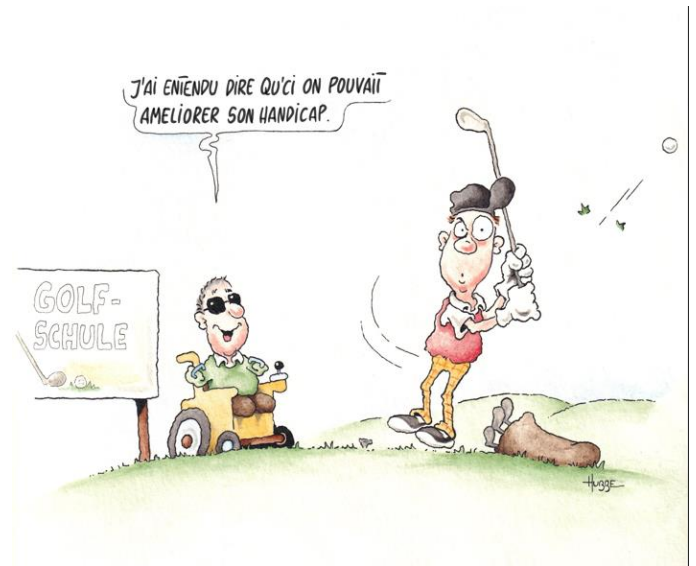


## Communication

*«Je sais que tu penses comprendre ce que selon toi je dis, mais je ne suis pas sûr que tu réalises que je ne dis pas ce que tu entends.»*

(Watzlawick, 2003)



(Phil Hubbe)

### La communication – un dialogue avec les autres et avec soi-même

Le terme communication vient du mot latin «communicatio», qui signifie «action de communiquer» ou «mise en commun». La communication a lieu entre au moins un émetteur et un récepteur.

L'échange d'informations peut se faire de différentes manières:

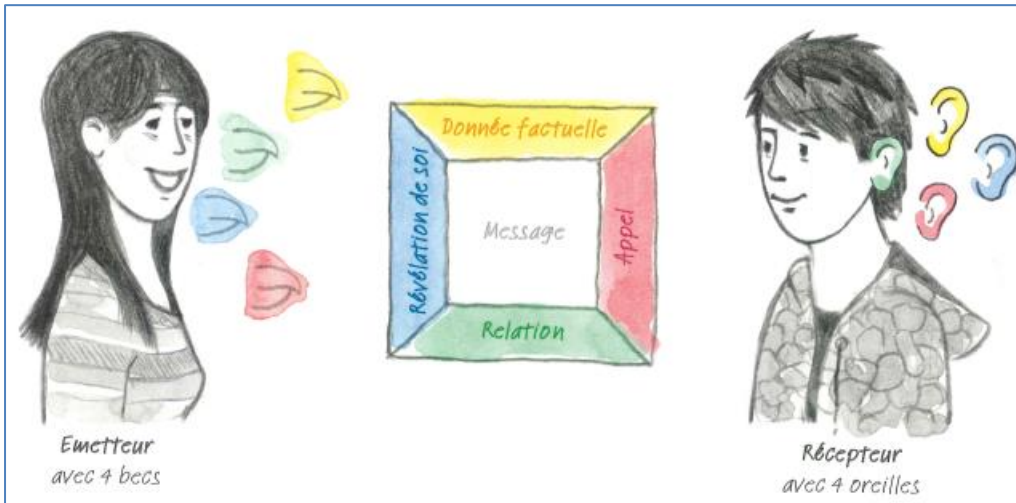
- + Verbal: le mot parlé, le contenu, la langue
- + Non verbal: langage corporel, mimiques, gestes, signes, symboles, transpiration, rougissement, etc.
- + Paraverbal: ton, intonation, résonance, articulation, volume sonore, vitesse de la parole, etc.

Les trois manières de communiquer peuvent se soutenir et se renforcer mutuellement. Mais des signaux différents ou contradictoires sur les différents plans de la communication peuvent engendrer de l'incertitude et des malentendus. Pour une communication réussie, il est utile de percevoir soi-même la manière dont on émet les signaux et de reconnaître la réaction du récepteur.

## Modèle des quatre oreilles

Dans son modèle des quatre oreilles, Schulz von Thun (2002) distingue quatre types de messages qui peuvent naître dans le dialogue entre l'émetteur et le récepteur:

- + Donnée factuelle: ce à propos de quoi j'informe.
- + Révélation de soi: ce que je révèle de moi-même.
- + Relation: ce que je pense de toi et quels sont nos rapports.
- + Appel: ce que je veux que tu fasses.



Modèle des quatre oreilles de Schulz von Thun (Mutti, Wüthrich, 2012)

## Cinq principes de base

Les cinq axiomes de Paul Watzlawick résument l'essentiel de la communication:

- + On ne peut pas ne pas communiquer!
- + Chaque communication présente deux aspects: la donnée factuelle et la relation. Le second déterminant le premier!
- + La communication implique toujours un enchaînement de cause à effet!
- + La communication humaine se sert de modalités digitales (verbales) et analogues (non verbales, paraverbales)!
- + Les processus de communication interpersonnelle sont soit symétriques (fondés sur l'égalité entre les personnes) soit complémentaires (fondés sur la différence entre les personnes)!

## Personnes en situation de handicap

La communication est un «sport pratiqué sur quatre terrains avec quatre balles en même temps» (Mutti, Wüthrich, p. 11, 2012). Les personnes en situation de handicap sont confrontées à de nombreux défis:

- + Personnes en fauteuil roulant: différents niveaux de communication debout/assis – regard de bas en haut.
- + Personnes atteintes de troubles moteurs cérébraux: l'altération du contrôle de la motricité globale (spasticité, dyskinésie, ataxie) influence également la langue, les mimiques et la gestuelle. Cela peut provoquer une prononciation indistincte et déformée, ce qui conduit souvent à penser que ces personnes ont une limitation cognitive. Important: pas de préjugés en raison d'une élocution indistincte.

- + Personnes avec un handicap de l'ouïe: la perte d'informations lors de la traduction (langue des signes) peut engendrer des malentendus.
- + Personnes avec un handicap de la vue: l'information visuelle doit être transmise au moyen d'outils ou de techniques, ce qui peut entraîner des «pertes de traduction» de l'information.
- + Personnes atteintes de troubles du spectre autistique: les troubles du développement du langage peuvent se manifester par des difficultés avec les réponses oui/non, par des difficultés à comprendre le sens et le contenu (sémantique) et l'intonation (prosodie) ainsi que par la répétition des mots qui viennent d'être dits (écholalie).
- + Personnes avec un handicap cognitif: les retards et les déficiences dans le développement du langage et le développement cognitif entraînent de nombreuses difficultés de communication. Un langage simple et des phrases courtes facilitent la compréhension.

Une communication réussie n'est pas la clé de l'autodétermination uniquement pour les personnes en situation de handicap. Les aides à la communication et le concept de communication améliorée et alternative jouent un rôle important:

- + Communication améliorée et alternative: [www.activcommunication.ch](http://www.activcommunication.ch)
- + PORTA Signes: collection suisse de signes correspondant aux possibilités et aux besoins des personnes en situation de handicap mental et de polyhandicap (sensoriel): [www.tanne.ch/fr/porta-signes/](http://www.tanne.ch/fr/porta-signes/)
- + Braille: [www.blind.ch/das-blindenschrift-alphabet.html](http://www.blind.ch/das-blindenschrift-alphabet.html)
- + Alphabet de Lorm: [www.szb.ch/hilfsmittel/digital-tools/lern-lormen-app](http://www.szb.ch/hilfsmittel/digital-tools/lern-lormen-app)
- + Langue des signes: [www.signsuisse.sgb-fss.ch/fr/](http://www.signsuisse.sgb-fss.ch/fr/)

## **Littérature utilisée et complémentaire**

Mutti, H., U., Wüthrich, P. (2012). Communication – Modèles et applications. Macolin: Office fédéral du sport OFSPO.

Pörksen, B., Schulz von Thun, F. (2014). Kommunikation als Lebenskunst – Philosophie und Praxis des Miteinanders. Heidelberg: Carl-Auer-System Verlag.

Schulz von Thun, F. (2006). Miteinander Reden – Fragen und Antworten. Reinbeck: Rowohlt.

Watzlawick, P., Beavin, J.H & Jackson, D.D. (2003). Menschliche Kommunikation – Formen, Störungen, Paradoxien. Berne: Huber