

Les cinq axiomes de l'école de Palo Alto

Premier axiome : On ne peut pas ne pas communiquer

Selon cette théorie, la communication n'est pas seulement réduite aux paroles, elle a aussi un aspect non verbal qui transmet un message. L'aspect non verbal est basé sur : le regard, la gestuelle, la tenue vestimentaire, la posture, etc....

Troisième axiome : La nature d'une relation dépend de la ponctuation des séquences de communication entre les partenaires

Chacun des interlocuteurs ponctue ses messages à sa façon. Dès lors, la communication est directement liée aux conventions culturelles qui régissent la vie sociale.

Deuxième axiome : Chaque communication doit avoir un contenu et une relation

Chaque message émis lors d'une communication induit à un comportement. Toute interaction suppose un engagement entre les acteurs du processus de la communication abouti par conséquent à une relation. Pour l'Ecole de Palo Alto, l'information est le contenu de la communication. Mais, ils définissent la relation comme étant la manière dont on doit entendre la communication. La relation peut-être saine ou perturbée, mais elle est, avant tout, un comportement donc une communication.

Quatrième axiome : Les êtres humains communiquent de façon digitale et analogique

L'aspect digitale correspond aux réponses directes, comme : Yes-no/ vrai-faux : c'est ci ou ça

L'aspect analogique : correspond plutôt aux réponses indirectes transmises par l'un des éléments non verbaux (regard, mouvements du corps et/ou des mains).

Cinquième axiome : La communication est soit symétrique, soit complémentaire

La relation symétrique est égalitaire et minimise les différences; la relation complémentaire, au contraire, maximise les différences, elle renforce la position haute d'un interlocuteur et la position basse de l'autre. Dans une relation complémentaire les échanges reposent sur le fait que chacun admet et justifie la position de l'autre.