



# La communication

ICT-214 – Instruire les utilisateurs dans leur comportement avec des moyens informatiques

214\_06\_20\_Th\_La\_communication.pptx

---

JBL 06.04.2022 d'après MAG-MD



# Une question de contexte

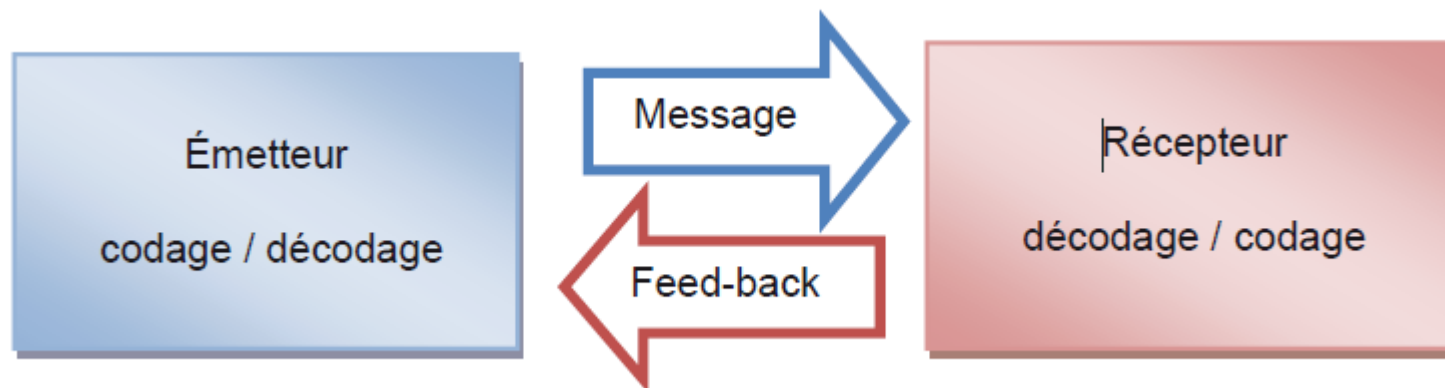
- Principales composantes de cette notion de contexte :

- ☐ **Le contexte institutionnel**
- ☐ **Le cadre**
- ☐ **Les éléments propres à chaque culture**
- ☐ **La nature de la relation**
- ☐ **La personnalité des participants**



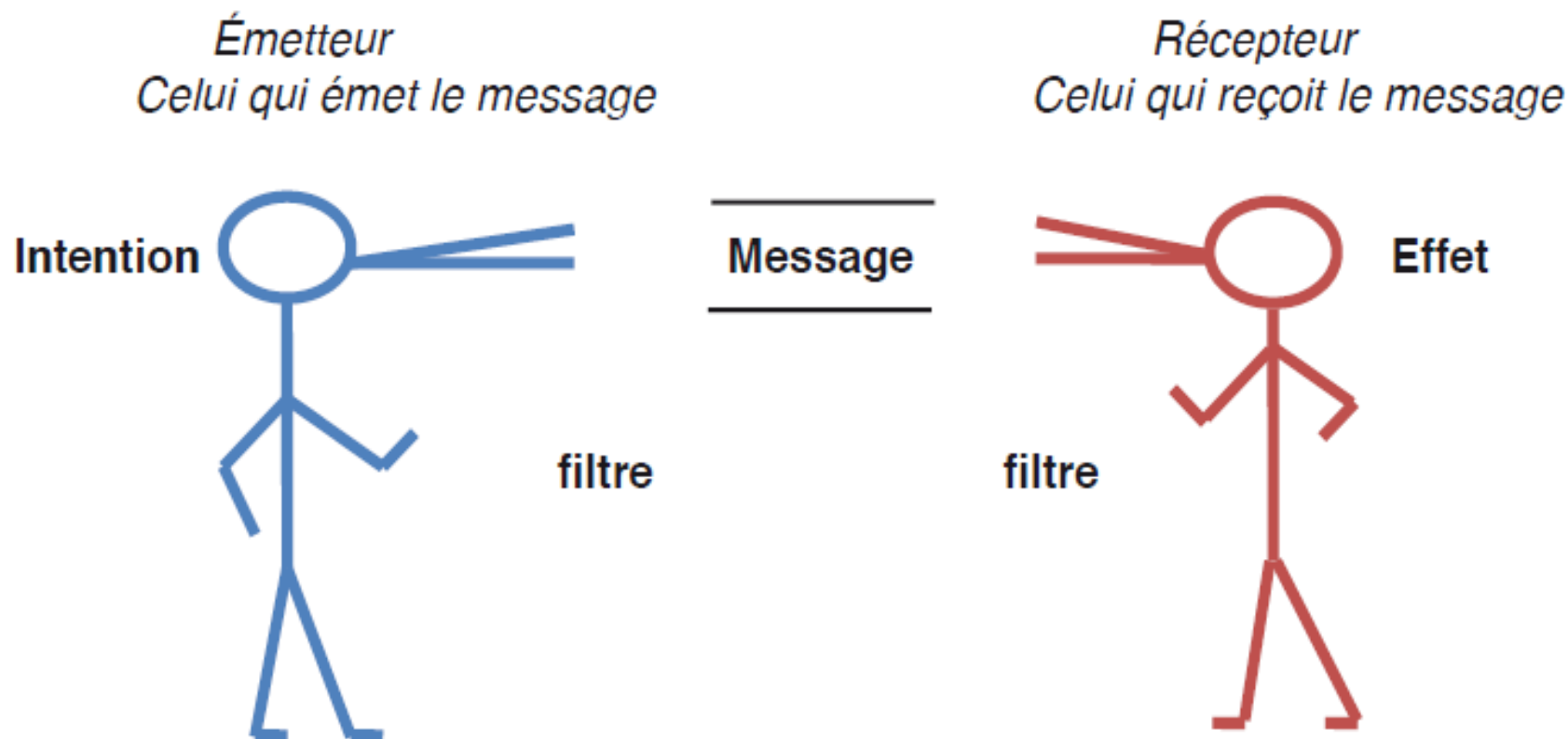
# La communication, un échange

- Il s'agit de l'ensemble des stratégies mises en place, par une personne ou un groupe de personnes, pour échanger des ressources et des représentations avec d'autres.





# La communication, un échange



Lors de la transmission d'un message entre l'émetteur et le récepteur, intervient un certain nombre de filtres à chacun de ces pôles.

# Efficacité de la communication



- C'est une question de perception :
  - ❑ Le message est toujours émis (verbalement ou non) dans un contexte particulier et il est codé par l'émetteur et décodé par le récepteur. Le message est donc **interprété**.
  - ❑ L'intention de l'émetteur peut ne pas correspondre à l'effet produit sur le récepteur en cas de « *mauvaise* » interprétation du message.



# Efficacité de la communication

- Il faut distinguer **trois niveaux différents** dans la situation de communication :
  - ❑ **Ce que je pense (intention)**, ce que je veux signifier par mon message ;
  - ❑ **Ce qui est émis, mon message ;**
  - ❑ **Ce que l'autre perçoit (effet)**, ce que l'autre comprend.

*L'efficacité est donc liée  
à la concordance entre  
l'effet produit  
et l'intention initiale.*

**Effet = Intention**



**Message**



# Interprétation et filtres personnels

- ❑ Un message peut avoir une signification particulière, **différente** pour chacun des interlocuteurs et provoquer des réactions diverses.
- ❑ Chaque personne perçoit la réalité au travers de son propre système de référence qui agit comme un filtre.
- ❑ La perception subjective provoque des réactions et des comportements particuliers.
- ❑ La discussion, au travers de la « confrontation » des points de vue, permet de construire une représentation collective relativement proche de la réalité.



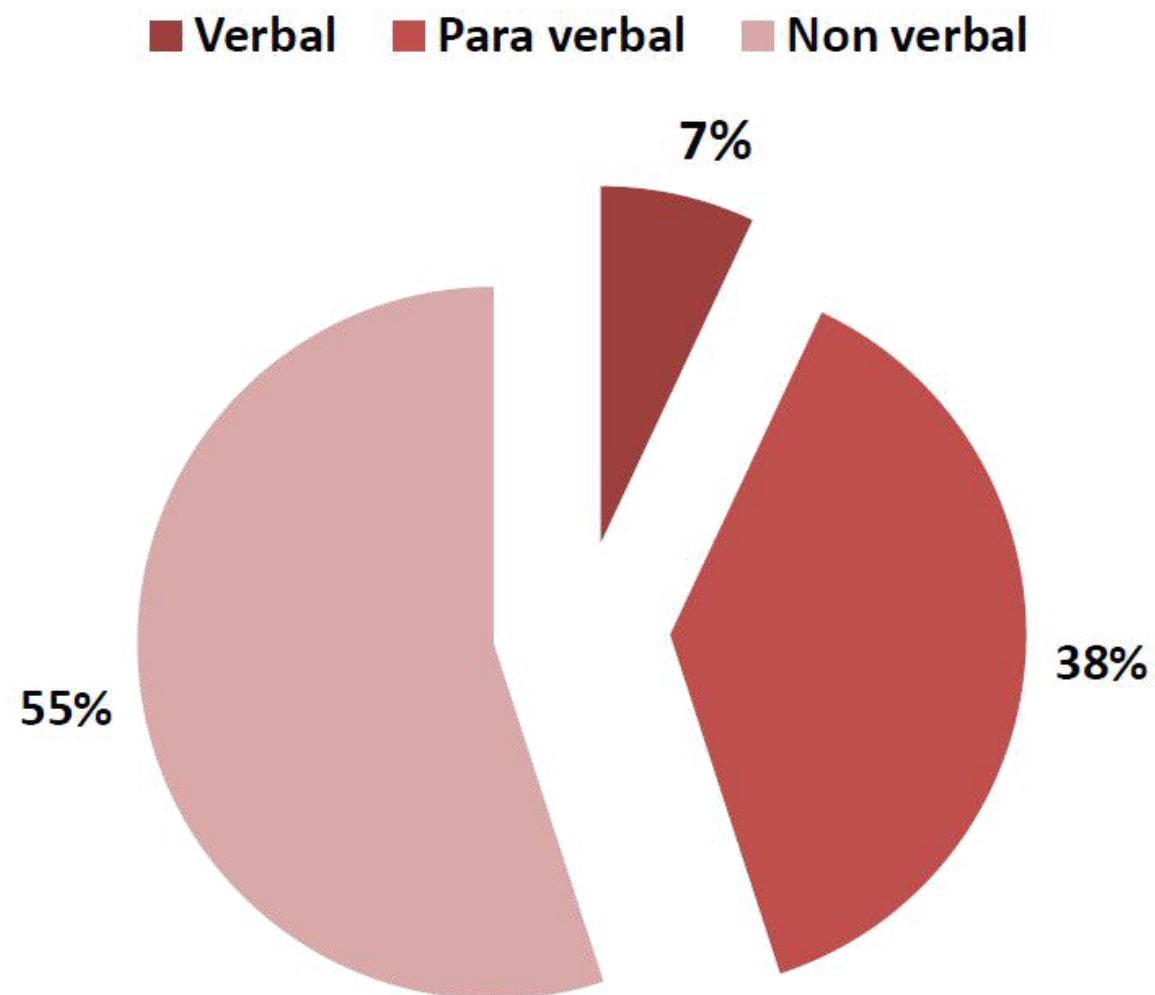
# Tout est communication

- A côté de sa **dimension verbale**, la communication comprend :
  - Une **dimension non verbale** : les mimiques, les attitudes, le contact visuel, l'expression du visage, la position corporelle.
  - Une **dimension paraverbale** : le ton, le rythme, le timbre, l'inflexion de la voix.





# Tout est communication



Sources: <http://www.la-communication-non-verbale.com/2013/02/mehrabian-8493.html>

# Le silence : forme de communication



- Par le silence, il est possible de communiquer :
  - ☐ un refus de dialoguer.
  - ☐ un message particulier.
- Ainsi, on peut dire qu'**il est impossible de ne pas communiquer**<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> P. Watzlawick, *Une logique de la communication*, Paris, Éd. du Seuil, 1979

# Paramètres paraverbaux : La voix



- **Le volume** : permet d'assurer une écoute confortable.
  - ☐ L'intensité doit ainsi être adaptée à la taille de l'auditoire.
  - ☐ Le volume doit traduire un certain dynamisme par le relief que sa variation donne aux informations présentées.

# Paramètres paraverbaux : La voix



- **Le rythme** : il s'agit du débit de paroles.
  - ☐ Parler trop vite nuit à la compréhension du message.
  - ☐ Un débit trop important peut traduire le trac ressenti à la prise de parole en public et risque de faire perdre le fil des idées à transmettre.
  - ☐ Réduire le débit correspond à une amélioration de la compréhension du message, mais aussi à la gestion du stress inhérent à la situation.
  - ☐ Parler trop lentement contribue à réduire l'attention des auditeurs qui peuvent ressentir une certaine lassitude, voire un agacement.

# Paramètres paraverbaux : La voix



- **Le ton :**

- ☐ Il détermine fortement le sens attribué à une phrase (affirmatif, interrogatif, agressif, autoritaire par exemple).
- ☐ L'intonation utilisée doit donc correspondre à la signification qu'il est souhaité donner aux paroles.

# Paramètres paraverbaux : La voix



- **L'articulation et la prononciation** : manière d'énoncer les mots
  - ☐ Il s'agit d'articuler distinctement, sans exagérer, les sons qui composent les mots.
  - ☐ La prononciation contribue aux accents régionaux.
  - ☐ Il faut être attentif à l'impact de la prononciation sur la compréhension des mots, surtout si l'auditoire est composé de personnes issues d'autres régions.

# Paramètres non verbaux



- **Le regard** : Il s'agit bien plus que regarder le public.
  - ☐ Etabli avec le public un contact visuel.
  - ☐ Indique l'intérêt porté aux auditeurs.
  - ☐ Capte et maintien l'attention des auditeurs.
  - ☐ Permet de contrôler les réactions des auditeurs face à nos propos.

# Paramètres non verbaux



- **Les silences** : ces vides qui nous font peur.
- Or, s'ils sont respectés, ces silences ont souvent une fonction positive.
- ☐ Avant de prendre la parole, le silence permet de solliciter l'attention du public.
- ☐ En cours de présentation, donne le temps nécessaire aux auditeurs pour assimiler ou pour réfléchir ou pour vivre un moment fort.
- ☐ Enfin, le silence placé avant de se retirer, évite de donner l'impression aux auditeurs que nous avons hâte de les quitter.





# Paramètres non verbaux

- **Les gestes** : Ils expriment toujours quelque chose.
  - ☐ Peuvent traduire ce que nous essayons de cacher : nervosité, gêne...
  - ☐ Eviter de se figer en s'appuyant sur la table, en mettant les mains en poche ou en croisant les bras.
  - ☐ Les gestes peuvent renforcer, appuyer, notre message verbal ; ils rythment, illustrent, s'accordent avec notre discours et animent la présentation.

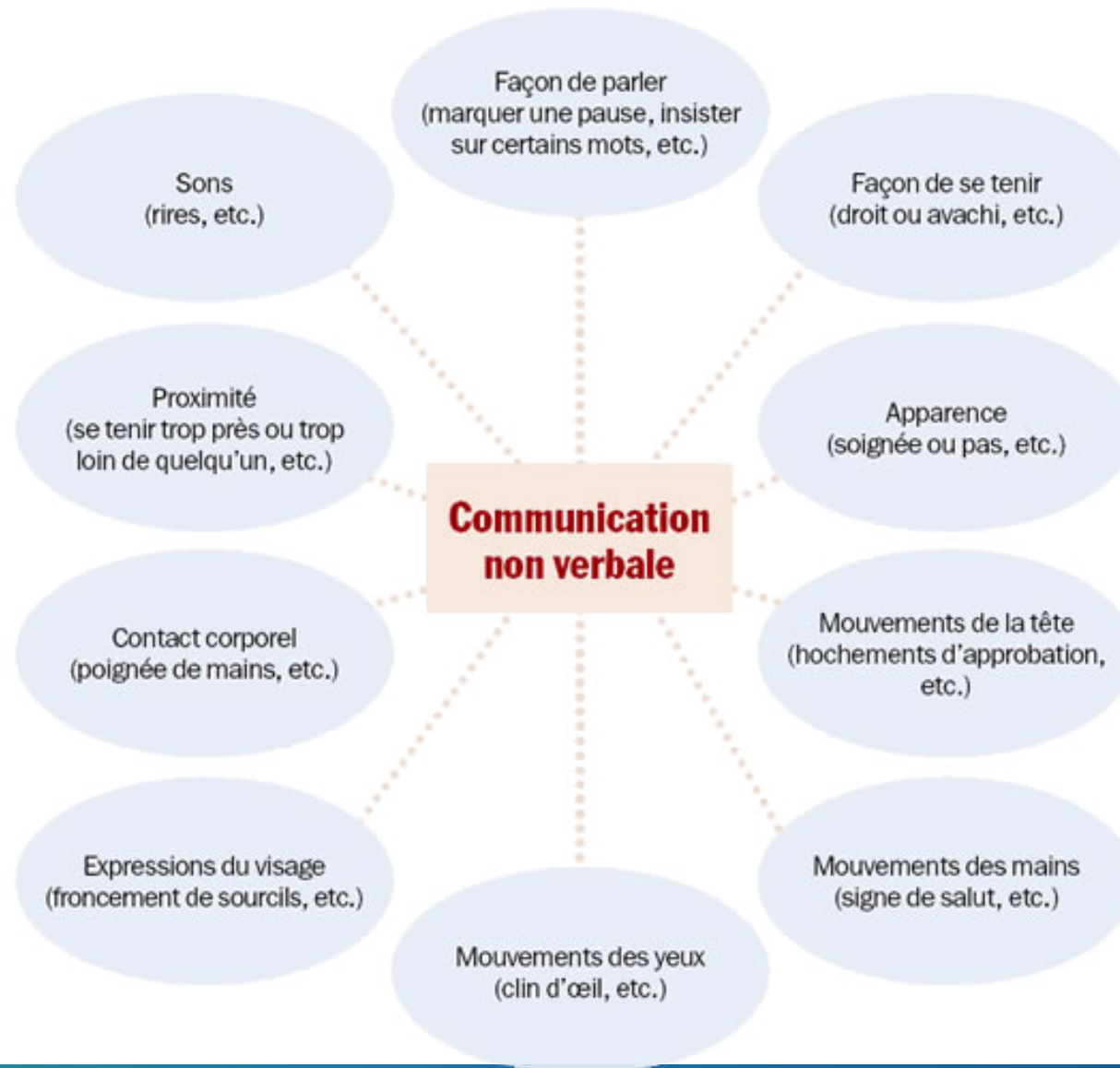
# Paramètres non verbaux



- **Les mouvements** : Le fait de bouger, de se déplacer donne un certain dynamisme à la présentation.
- ❑ Ils doivent être utilisés pour dynamiser l'exposé, pour le ponctuer et lui donner vie.
- ❑ Il faut éviter de rester statique, ce qui peut donner l'impression d'un orateur craintif ou distant.
- ❑ Attention à ne pas être constamment en mouvement ou faire des mouvements trop prévisibles.



# Paramètres non verbaux





# Paramètres non verbaux



<http://www.voilangue.com/fr/blog/tag/langage-non-verbal/>