

L'**objectif de cette ressource** est d'aborder les **fondamentaux de la communication**. Nous y aborderons des aspects de base de la communication tels que :

- communication verbale et non-verbale ;
- recherche documentaire ;
- appropriation et réutilisation de l'information ;
- analyse critique des sources ;
- prise de note ;
- développement d'une attitude critique, *feedback* ;
- Recueil des besoins ;
- Conception de document de communication à destination du client ou d'une équipe.

A travers des mises en situation nous allons réfléchir ensemble à comment mettre en place une "bonne" communication ou du moins une communication efficace. Il s'agit notamment de comprendre l'importance de **bien communiquer avec un client ou avec son équipe**. Comment poser des questions claires et pertinentes pour recueillir des besoins ? Comment traiter l'information, l'analyser et la restituer à une équipe ? Nous essayerons aussi de développer un **regard critique et analytique** nécessaire à la collecte d'information.

COMPTE-RENDU SÉANCE 1 - 9 septembre 2021

QU'EST-CE QUE LA COMMUNICATION ?

Lors de cette première séance, nous nous sommes posé la question : **qu'est-ce que la communication ?**

On définit souvent la communication comme "l'action de communiquer quelque chose à quelqu'un et le résultat de cette action". Nous savons que de nombreuses définitions existent et que **de nombreux types de communication existent**.

En fonction du public visé, des objectifs à atteindre ou des canaux de diffusion utilisés nous parlons de communication interne ou externe ; interpersonnelle, de groupe ou de masse ; commerciale ou institutionnelle ; média ou hors media.

Pour mener notre propre réflexion, nous avons cherché ensemble des mots qui nous évoquaient l'action de COMMUNIQUER.

Voici une liste de mots suite aux *brainstormings* des trois groupes de TD :

Côte émetteur	Côté récepteur	Modes de communication	La communication dans la relation
Informar, donner des ordres, transmettre, manipuler, convaincre conseiller, argumenter, expliquer, captiver, vendre, se démarquer, influencer, se faire comprendre, transmettre des émotions	Ecouter, recevoir, répondre, interpréter, comprendre, transmettre des émotions,	Attitude, voix, verbal, non-verbal, para-verbal.	Débattre, partager, dialoguer, échanger, converser, relier.

Nous avons ensuite construit ensemble un schéma nous permettant de formaliser l'idée que nous avions de l'action de communication. Ce schéma est basé sur les travaux du célèbre linguiste russe Roman Jakobson (modele linguistique visant à définir les différentes fonctions du langage). Nous y avons aussi intégré les notions de "bruit" et de *feedback* qui ont été développées plus tard dans le modèle de Riley et Riley ou encore par Wiener (modèles qui introduisent la notion d'interaction dans le processus de communication)¹.



¹ Pour en savoir plus, voici le lien vers un article recensant les divers modèles de communication : https://www.persee.fr/doc/colan_0336-1500_1992_num_93_1_2380.

Si nous sommes d'accord sur le fait que, pour que l'acte de communication existe, tous ces éléments sont nécessaires, nous nous sommes néanmoins demandé quel était l'élément qui pouvait être considéré comme prioritaire pour "réussir" sa communication. Après un sondage rapide, nous avons remarqué que près de 70% des étudiants renaient que le **message** était l'élément le plus important. **Code, canal et retour** (appelé aussi *feedback*) constituaient, à parties presque égales, le restant 30%. Pour pouvoir trancher, nous avons donc essayé une mise en situation avec un jeu de type téléphone sans fil.

Les consignes de l'exercice :

Quatre ou cinq joueurs devaient se transmettre un message à tour de rôle. Il s'agissait du fait-divers suivant :

Une vieille /paysanne âgée de 64 ans, /la veuve Mouillet, /qui habitait une petite maison / sur la route déserte /des Récolets, /avait conduit /son troupeau /aux champs. / Pendant qu'elle faisait de l'herbe, /une vipère, cachée derrière des fagots, /s'élança sur elle /et la mordit /à plusieurs reprises /au poignet. / La pauvre femme /en est morte.

Tous les joueurs devaient quitter la salle de cours sauf le premier joueur qui devait, en trois minutes, prendre connaissance du message affiché au tableau. Les trois minutes écoulées, le premier joueur devait appeler un des joueurs dans le couloir et lui transmettre le message. Le deuxième joueur devait le transmettre au troisième et ainsi de suite. Le dernier devait restituer le message à l'assemblée de manière très convaincue.

Tous les autres étudiants, en tant qu'observateurs, devaient prendre des notes : quels éléments ont été maintenus d'un passage à l'autre ? Quels éléments ont été omis ? Quels éléments ont été transformés ?

Compréhension et analyse de l'exercice :

Nous avons constaté, dans les trois groupes, que beaucoup d'éléments se sont perdus ou ont été altérés d'un relais à l'autre. Il s'agissait dans la plupart des cas de détails tels que : l'âge de la dame, sa situation de veuve, son nom de famille, le nom de la rue, l'action de faire l'herbe, les fagots, l'endroit de la morsure (le poignet). Nous avons même pu constater que, dans un groupe, l'élément essentiel (la vieille dame est morte) avait disparu dès le premier passage.

Des éléments étaient parfois ajoutés : notamment la typologie d'animaux du troupeau qui est devenu un troupeau de vache.

Beaucoup d'éléments ont été transformés : la vipère est devenue un serpent, la route déserte est devenue la campagne ou un village, la petite maison est devenue une ferme, la vipère qui attaque est devenue un serpent qui tape.

POURQUOI ?

Cet exercice, très simple et apparemment anodin, nous a permis de comprendre un des enjeux majeurs de la communication.

Partons de quelques observations générales faites en classe :

- les émetteurs, notamment les premiers qui ont pris le temps de mémoriser le message affiché en entier, étaient beaucoup plus préoccupés par le message que par la quantité d'information que le récepteur était en mesure de retenir en peu de temps. Ainsi l'action de transmission s'est plutôt révélée être un exercice de restitution (de mémoire).
- La mémorisation des noms propres s'est révélée très complexe. Certains émetteurs ont essayé de proposer des astuces mnémotechniques qui ont parfois amené le récepteur sur une "fausse voie". Nous l'avons vu dans le cas où l'information "la veuve Mouillet" a été restituée comme "apparemment elle était un peu mouillette".
- L'utilisation des images mentales pour mémoriser l'histoire peut être utile, mais nous avons aussi vu les limites dans les cas où le premier joueur n'a pas eu le temps de terminer le travail de mise en image du récit et n'a donc pas pu transmettre la deuxième partie contenant l'information principale (le décès de la dame).
- Nous avons aussi observé comment, dans le cas où l'émetteur a essayé de transmettre l'information mot à mot, on a souvent provoqué une perte conséquente d'information, tandis que lorsqu'on a essayé de traduire et simplifier l'information pour le récepteur on a pu assurer une meilleure conservation de l'information.

A partir de ces réflexions principales nous avons donc reconsidéré notre questionnement sur l'élément qui est à la base d'une communication "réussie". Nous avons ainsi compris que le rôle du **récepteur** est central et qu'il est donc essentiel de reconnaître les attentes et les besoins de celui-ci afin de construire un message adapté, choisir le code et le canal adéquats. En effet, même lorsqu'un message est très bien construit, si le récepteur n'est pas en mesure de l'entendre, l'information ne passera pas ou n'aura pas l'effet escompté.

Qu'est-ce qu'on aurait pu donc faire dans notre cas pour assurer une transmission fidèle du message ?

Il fallait analyser le message. Il s'agissait d'une petite histoire, une anecdote. Nous sommes donc revenus sur le principe de base de la communication : une information de type "récit" doit répondre à 5 questions fondamentales :

1. Qui ?
2. Quoi ?
3. Où ?
4. Quand ?
5. Comment ?
- (Éventuellement 6. Pourquoi ?)

Le temps de préparation de 3 minutes aurait dû être utilisé pour analyser le message et extrapoler l'information principale afin de maîtriser au maximum la transmission et éviter la perte d'informations essentielles.

Nous avons donc repris le texte pour supprimer les éléments "accessoires" et garder seulement ceux qui nous permettaient de répondre à ces questions :

1. Une vieille femme
2. Est morte
3. Dans les champs
4. Pendant qu'elle faisait de l'herbe
5. Suite à la morsure d'une vipère

En effet, en se concentrant plus sur le message que sur le récepteur (en voulant, par exemple apprendre le texte par coeur afin de garder tous les éléments), on risque de compromettre la communication comme on a pu voir dans le cas où l'information essentielle (le décès de la vieille suite à une morsure de vipère) a été perdue. L'émetteur n'a pas choisi les éléments à restituer, mais a subi l'échec de la mémorisation.

En conclusion.

Si nous nous préoccupons exclusivement du message, nous risquons de ne plus maîtriser ce que nous voulons transmettre, car, dans tous les cas, notre récepteur fera le tri des informations (de manière consciente ou inconsciente) selon ses capacités d'écoute et de mémorisation, son état de concentration et selon la manière dont nous lui transmettons les informations. Nous avons vu par exemple, comment le fait de préparer le récepteur à recevoir l'information, facilitait l'acte de transmission. Certains émetteurs ont utilisé la formule "je vais te raconter l'histoire" qui permettait au récepteur de mieux se préparer. Dans le cas où, par peur d'oublier des détails, l'émetteurs a omis d'entrer en relation avec son récepteur, en récitant le message par coeur, ce dernier s'est montré beaucoup moins disponible. De même, lorsqu'ils étaient trop préoccupés par la restitution *verbatim* du message, les émetteurs accéléraient le débit et n'étaient pas attentifs aux retours de leur émetteur (pas d'adresse directe, pas de regard vers l'autre, etc.) qui montrait son désarroi par des yeux écarquillés, un froncement de sourcil, un mouvement de recul.

Nous pouvons donc retenir une leçon fondamentale : le bon communicant est celui qui est capable de se mettre à la place du récepteur, comprendre ses besoins et ses attentes, et qui sait être attentif au *feedback* de son récepteur (verbal ou non-verbal) afin de s'assurer du bon déroulement du processus de communication.