Communication autour du projet informatique

ENI

BAC+5 informatique MS2I inf - si 2014-2015



Sommaire

- Introduction
- Présentation écrite
- Présentation orale
- Conduite de réunion
- Communication sur le projet
- Communication et management





Entre ce que je pense, Ce que je veux dire, Ce que je crois dire, Ce que je dis réellement, Ce que tu veux entendre, Ce que tu entends, Ce que tu crois comprendre, Ce que tu veux comprendre, Et ce que tu comprends réellement, Il y a neuf possibilités de ne pas s'entendre!

Bernard Werber

Sommaire

- Introduction
- Présentation écrite
- Présentation orale
- Conduite de réunion
- Communication sur le projet
- Communication et management

- Définitions



 Etymologie : du latin communicare, mettre en commun, de communis, commun.

La **communication** est l'action de communiquer, de **transmettre des** <u>informations</u> **ou des connaissances** à quelqu'un ou, s'il y a échange, de les mettre en commun (ex : le dialogue).

Le mot communication désigne aussi le contenu de ce qui est communiqué ou le fait d'être en relation avec quelqu'un.

En <u>sociologie</u> et en linguistique, la communication est l'ensemble des **phénomènes** qui peuvent intervenir lorsqu'un individu transmet une information à un ou plusieurs autres individus



 La science de la communication a pour objet de conceptualiser et de <u>rationaliser</u> les processus d'échange, de transmission d'information entre deux entités (individus, groupes d'individus ou machines).

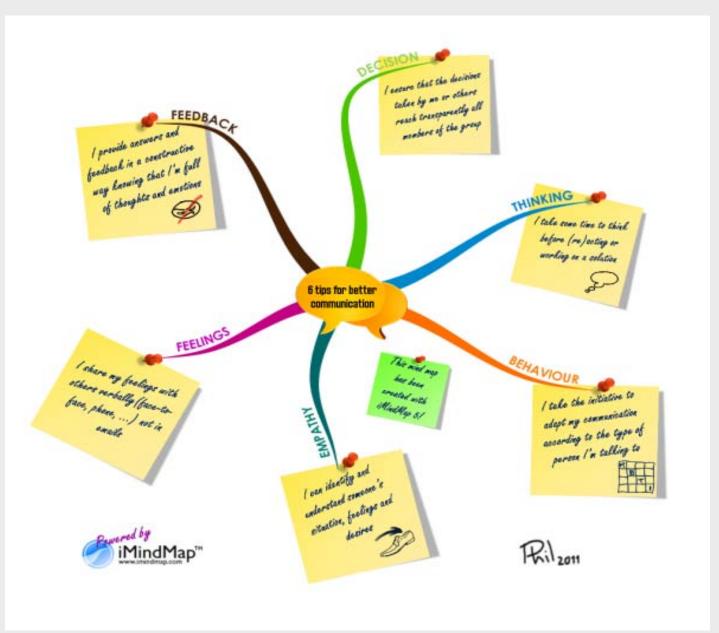
- La chaîne de communication est constituée :
 - de l'émetteur (ou expéditeur),
 - du récepteur (ou destinataire),
 - du message qui est transmis de l'un à l'autre,
 - du code qui sert à transmettre le message (ex : la langue)
 - le canal de transmission (ex: de vive voix, téléphone...),
 - le contexte. La même entité peut être alternativement émetteur ou récepteur.

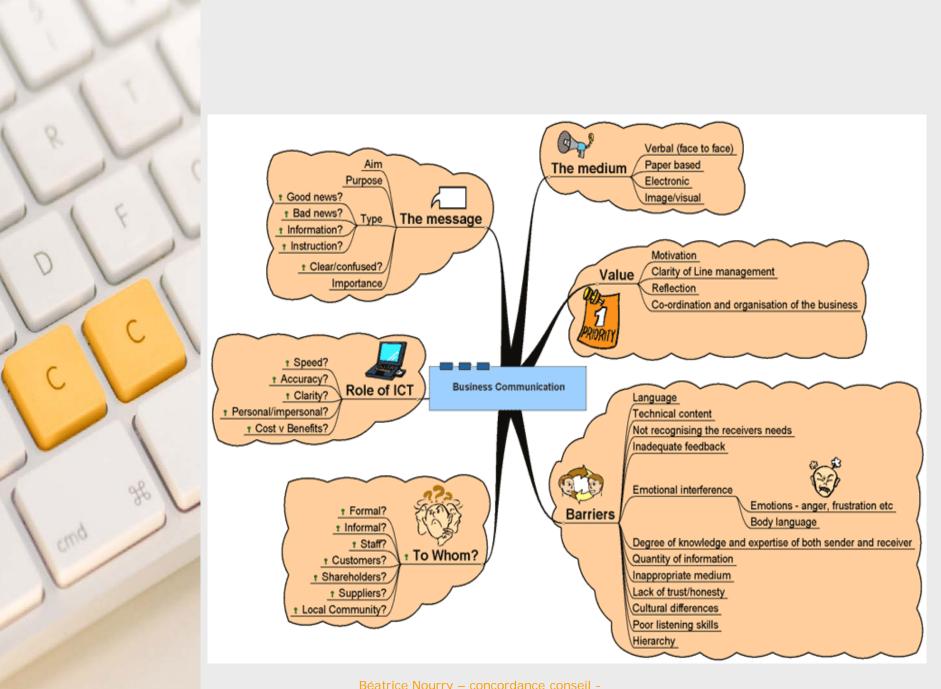


Les limites :

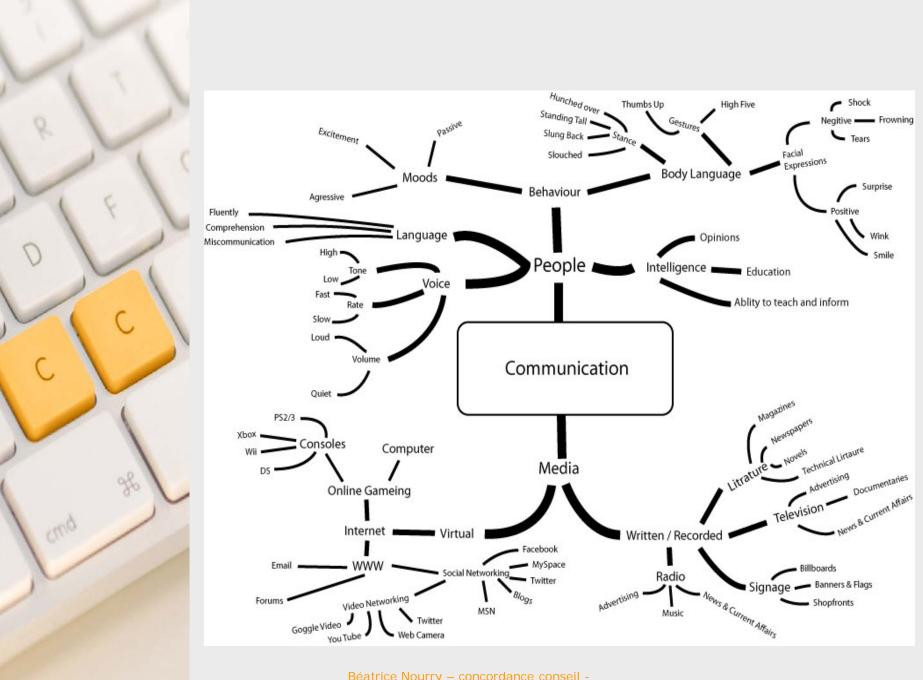
- La communication n'est pas l'information
- La représentation technicienne est réductrice (parce qu'elle fait abstraction du sens)
 - L'information est réduite au signal.







Béatrice Nourry - concordance conseil -



Béatrice Nourry - concordance conseil -



- En réalité, sur le fond, la communication cherche bien à répondre à l'un des <u>objectifs</u> suivants :
 - faire passer une <u>information</u>, une <u>connaissance</u>, ou une émotion ; Faire savoir le savoir-faire
 - créer une <u>norme</u> commune pour se comprendre ;
 - créer une <u>relation</u> pour dialoguer fréquemment, ou relancer le <u>dialogue</u>;
 - obtenir une influence pour inciter l'<u>autre</u> à <u>agir</u> selon sa volonté ; Faire acheter
 - donner son <u>identité</u>, sa <u>personnalité</u> au tiers, pour être <u>connu</u>; Fidéliser.



Les contextes

- Langue
- Territoire
- Réseau

Principaux types de communication

- La science de la communication englobe un champ très vaste que l'on peut diviser en plusieurs niveaux :
 - Communication de masse
 - Communication de groupe
 - Communication interne (vs externe)
 - Communication interpersonnelle



Communication de masse

La <u>Communication de masse</u> c'est un émetteur (ou un ensemble d'émetteurs liés entre eux) s'adressant à tous les récepteurs disponibles.

Elle dispose rarement d'une rétroaction

Ce type de communication a été conceptualisé avec l'apparition des notions d'organisation de masse

L'apparition de l'<u>internet</u> rend la <u>rétroaction</u> possible.



Communication de groupe

La <u>communication de groupe</u> part de plus d'un émetteur s'adressant à une catégorie d'individus bien définis

C'est celle qui est apparue avec les formes modernes de <u>culture</u>

La communication de groupe est aussi complexe et multiple

Communication interne

- La com de l'entreprise pour l'entreprise. Elle accompagne la com externe :
 - Com financière : l'entreprise titre
 - Com commerciale : l'entreprise produit
 - Com institutionnelle : l'entreprise citoyenne
- Les circuits de la com interne :
 - non organisée : radio moquette
 - circuit hiérarchique
 - circuit des instances représentatives
 - circuit de la com interne
 - Les objectifs :
 - gérer l'offre et la demande d'information dans l'organisation
 - relier et unifier
 - reconquérir la confiance
 - surfer sur le développement durable
 - Les outils :
 - les moyens écrits
 - Les moyens oraux
 - Les supports techniques



Com interpersonnelle

La <u>communication interpersonnelle</u> est fondée sur l'<u>échange</u> entre un émetteur et un récepteur.

Entre humains, c'est la base de la vie en <u>société</u>. La communication passe donc aussi par le corps. On dit parfois que la communication est holistique Pour l'école de Palo Alto, « on ne peut pas ne pas communiquer ».



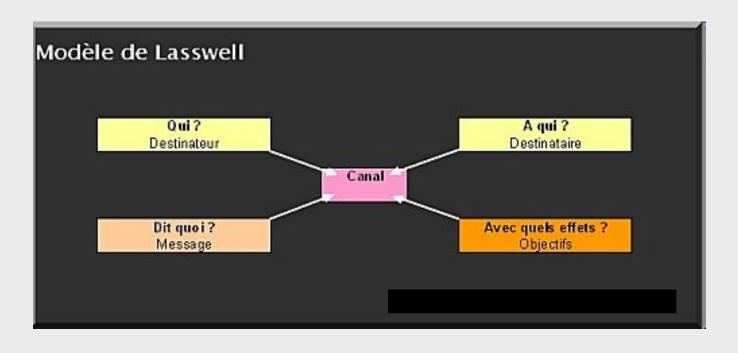
Schémas de communication

- Modèle de LASSWELL (1948)
- Modèle de SHANNON ET WEAVER (1949)
- Modèle de NEWCOMB (1953)
- Modèle de GERBNER (1956)
- Modèle de BERLO (1960)
- Modèle de SCHRAMM (1961)
- Modèle de JAKOBSON (1963)
- Modèle de RILEY& RILEY (1965)
- L'approche de PALO ALTO
- PNL et AT



LE MODÈLE DE HAROLD D.LASSWELL (1948)







Il fut l'un des premiers à s'intéresser à la communication de masse. Selon lui, on peut décrire "convenablement une action de communication en répondant aux questions suivantes " :

- QUI : correspond à l'étude sociologique des milieux et organismes émetteurs (motivation de communiquer).
- **DIT QUOI** : se rapporte au message, à l'analyse de son contenu.
- PAR QUEL CANAL : désigne l'ensemble des techniques qui à un moment donné et pour une société déterminée, diffusent à la fois l'information et la culture.
- A QUI: vise l'audience, les publics avec des analyses selon des variables (âges, sexe...)
- AVEC QUEL EFFET : suppose une analyse des problèmes d'influence du message sur l'auditoire.



AVANTAGES:

- dépasser la simple problématique de la transmission d'un message
- envisager la communication comme un processus dynamique
- mettre l'accent sur la finalité et les effets de la communication.

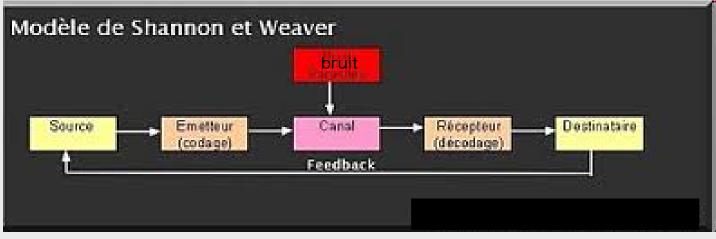
LES LIMITES:

- modèle assez simpliste
- absence de toute forme de rétroaction
- contexte sociologique et psychologique n'est pas pris en compte.
- rôle de l'émetteur et du récepteur totalement différencié
- récepteur considéré comme passif



MODÈLE DE SHANNON ET WEAVER (1949)







La communication est réduite à la transmission d'une information.

SOURCE - MESSAGE -(bruit) - CODAGE - DÉCODAGE - MESSAGE - DESTINATAIRE

AVANTAGES: ce modèle va mettre en lumière les facteurs qui vont perturber la transmission de l'information (bruit).



INCONVÉNIENT:

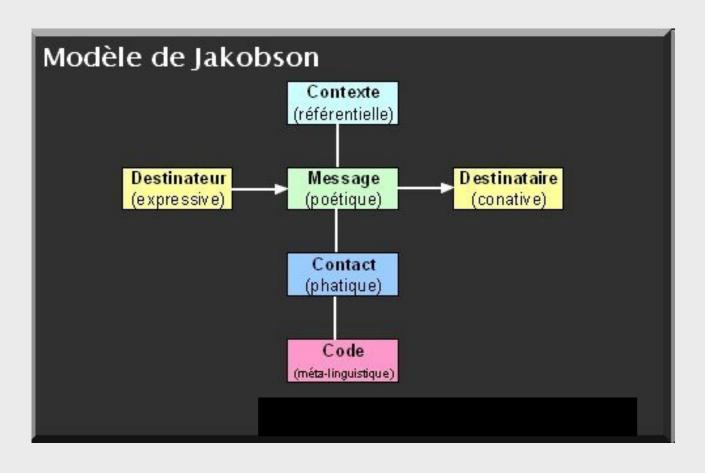
- schéma simpliste qui ne peut s'appliquer à toute les situations de communications
- ignore la pluralité des récepteurs
- absence de boucle de rétroaction
- récepteur passif.

Ce modèle, ne s'applique pas à toutes les situations de communication et présente de très nombreux défauts



L'APPORT DE JAKOBSON (1963)







destinateur

fonction émotive
(expressive)
(trace de l'émeteur dans le — — message)
voix qui tremble, "je",
"aïe",-- "Zut"

contexte (référent)

fonction référentielle (visée du référent) "Il", "route barrée", télégrammes.... Chaque mot est porteur d'information, pas de raison esthétique

message

fonction poétique
(accent mis sur le
message pour son propre —
compte)
--rimes, répétition,
allitération,-- poésie,
slogans, langage bébé...

contact (canal)

"bobo", "Hike Ike"

fonction phatique (reflet des conditions de communication) "Allo", "tu vois", "vous comprenez", gazouillis du nouveau-né, conversation sur la pluie et le beau temps.

code

fonction
métalinguistique
(reflet de la conscience
que le locuteur a de son
code)
jeux, charades,
guillemets, italiques,
"quand j'emploie le mot X,

d'est au sens de Y"

destinataire

fonction conative
(orientation vers le
destinataire)
--(convaincre, inciter)
"tu", "sésamme, ouvreto?", performatifs : "je
déclare la séance
ouverte".



Le modèle de Jakobson développe une réflexion sur le message dans la communication verbale.

Ce modèle est composé de 6 facteurs : le destinateur; le message; le destinataire; le contexte; le code; le contact.

- Le message suppose un codage et un décodage, d'où l'introduction du facteur code.
- Le contact est la liaison physique et psychologique entre l'émetteur(destinateur) et le récepteur (destinataire).
- Le contexte est l'ensemble des conditions sociales.



La principale originalité de ce modèle, c'est qu'a ces 6 facteurs correspond 6 fonctions:

3 d'entre elles (expressive - conatif - phatique) sont du domaine du langage analogique, c'est à dire de la relation.

- La fonction expressive
- La fonction conative
- La fonction phatique



Les 3 autres (référentielle - métalinguistique - poétique) sont du domaine du langage digital, c'est à dire du contenu.

- La fonction métalinguistique
- La fonction référentielle
- La fonction poétique



L'APPROCHE DE PALO ALTO



1 : On ne peut pas ne pas communiquer

2 : L'ordre et l'indice, éléments du message

3 : la communication est à la fois verbale et non verbale

4 : la communication est digitale et analogique



- 1 : On ne peut pas ne pas communiquer
- Gregory BATESON a fondé dans les années 50 le groupe de l'école de PALO ALTO et a développé l'idée que la communication ne peut avoir son contraire : la non communication.
- En effet, dès que 2 personnes se trouvent l'une en face de l'autre, elles communiquent nécessairement. Se montrer distant, hautain envers quelqu'un est une façon de communiquer quelque chose. De même que si une entreprise se tait sur les problèmes supposés de ses produits ou ne répond pas à la polémique des pollutions générées par ses usines, celle ci trahit une certaines ambiguïté...

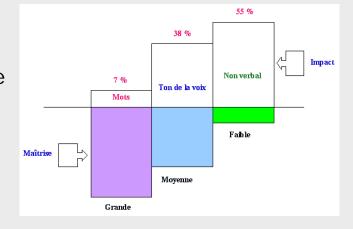


- 2 : L'ordre et l'indice, éléments du message
 - Toute information est transmise par un message. Mais tout message est dual, à l'image de l'ordre et de l'indice qu'il contient.
 - Ex : on frappe à votre porte, vous répondez « c'est ouvert ! ».
 L'ordre contenu dans le message est « entrez » mais l'indice (« ouvert ») est faux, car la porte est bien fermée.
 - Le problème de la communication est que le message est toujours présent bien qu'on en ait pas conscience, et que l'ordre est toujours supérieur à l'indice.



3 : la communication est à la fois verbale et non verbale

 Les mots ne sont qu'une partie infime du langage.
 Selon Albert Mehrabian de l'université de Pennsylvannie seuls 7% de la communication seraient traduits par les mots :



Il y a 3 aspects dans ce non verbal :

ASPECT INSTRUMENTAL	•	Enlever ses lunettes, allumer un cigare, s'asseoir sans ne rien dire
ASPECT DEMONSTRATIF	•	Utiliser les gestes pour ponctuer un discours
ASPECT INTERRELATIONNEL	•	Attitudes que l'on adopte par rapport à l'autre : regard noir, ou
	l	fuyant, poings dressés.



4 la communication est digitale et analogique

Le langage analogique est le langage qui tente, au contraire du langage digital / scientifique, de coller à la réalité. Avec ce langage, l'individu ponctue son discours de symboles, d'images, quand le langage digital se montre « poussif » à communiquer la réalité des choses

Analogique Langage des émotions, des figures, des Digital Langage logique, raisonné, objectif

métaphores



Nous utilisons des deux formes de langage pour communiquer, l'un (digital) procède d'analyses minutieuses, et de succession de détails, l'autre embrasse une réalité dans son ensemble. Dans la vie quotidienne, ou dans les relations avec les collaborateurs, le langage digital démontre les intentions, l'analogique les montre. Un conférencier peut rapidement convaincre son auditoire par un « bon mot » de circonstance (analogique), autant que par la force de son discours digital.

Le marketing, la publicité, abusent du langage analogique, provoquant l'adhésion instantanée, séduisant avec beaucoup de force :

Autre force du langage analogique : l'impossibilité de la négation, à la différence du langage digital (qui est binaire : oui ou non).



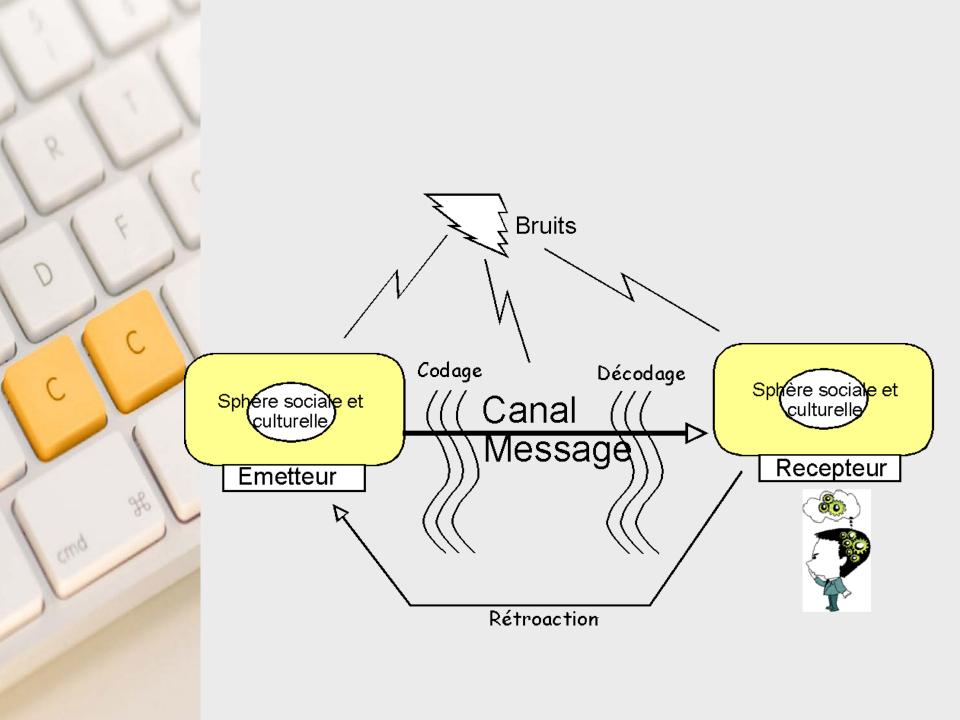
L'analyse transactionnelle – Eric Berne 1964

Les états du moi : parent, adulte, enfant

Les transactions

 La programmation neuro-linguistique – Brandler & Grinder 1975

- Système de représentation sensorielle
- Communication et langage





Merci pour votre attention!