**Les Bases de la Communication**

- **Définitions :**

- Communication :

Action de communiquer, d’établier une relation avec autrui, de transmettre une information à quelqu’un.

[Champ d’action]: Elle concerne aussi bien l’être humain (communication interpersonnelle, de groupe ...), l’animal ou la machine.

[Champ d’études]

Le Schéma de la Communication:

- Le schéma ded Shannon et Weaver (1949): un modèle simplifié de la communication

Emetteur => Codage =*Canal*> Décodage => Récepteur

Feed back

Le Schéma de psychosociale de Ghigligone:

- Emetteur :

Cadre de référence: Education, caractère, milieu familial, économique, ...

Objectif à atteindre

Emmetteur :

- Attitudes, représentation valeurs, rôle, status, stéréotypes.

- La communication s’inscrit dans un contexte spécifique.

- Récepteur :

Il n’est ni passif ni objectif.

Il reconstruit un sens lui aussi à partir de ses caractéristiques propres *[status, rôle, expériencecs, ...].*

Il essaie de comprendre le contenu en fonction du code commun (ou pas) et de sa motivation à le faire.

- Le canal :

.Le canal peut être l’air [*Le son*], Les fils [*Informatique*], ...

.Des «bruits» peuvent intervenir dans la communication et nuire à son bon déroulement: mauvaise transmission du message, dénaturation du contenu, perte du message.

.Ils introduisent des distorsions d’ordre technique [*bruit de fond...*]... .

- Résumé :

Pour communiquer l’émetteur et le destinataire définissent un contrat de communication : tout sujet communiquant tisse, souvent à son insu, avec son interlocuteur réel ou potentiel un **système de règles latentes qui spécifient la communicaction et en gérent le déroulement.**

Paramètres de contrats:

. Les Intérêts de chacun dans la situation de communication [*Convaincre / Obtenir une information / Séduire / ...*]

. Les rôles et status réels ou supposées de chacun des interlocuteurs. [*Loup-garoups / Etudiants / Parents / ...*]

. La situation de communication. [*Un entratient de recrutement / Une consultation médicale / Une réunion d’équipe / ...*]

- Des obstacles à la communication :

. Il pense

. Il dit

. J’entends

. J’écoute

. Je comprends

*Forte déperdition, interprétation, déformation, c’est le propre de la communication humaine.*

- **L’antropologie de la communication :**

Goffman [1973] analyse les sitations de communication en termes de rituels.

Il définit des **règles sociales de la communication** afin de gérer:

. Les tours de parole: qui peut parler & quand ?

. Les expressions d’émotion admises dans une situation donnée.

. Les silences & etc ...

**Objectifs:** réduire les ambiguités et les offenses.

- **Règles en situation de Face à Face :**

. La préservation de sa face et celle de ses partenaires: la *face* est la valeur sociale positive d’une personne dans une situation donnée.

*Ex:* *marquer sa considération avec des formules de politesses.*

. L’engagement: faire semblant d’être intéresez d’un sujet.

. La sélection des thèmes: éviter les sujets tabous ou qui fâchent son interlocuteur.

. Les échanges réparateur: reconnaitre une dérogation aux règles et normaliser les échanges.

*Ex: des excuses.*

**Les mécanismes psychosociaux de la communication :**

- **Les mécanismes projectifs:**

Assimiler la pensée d’autrui à la sienne: non prise en compte de la différence et de la spécificité de l’interlocuteur.

Attribuer à l’autre des attitudes capables de justifier ses sentiments et ses compotements evers lui.

- **Les mécanismes de défenses:**

La scotomisation : éliminer une information gênante en ne la percevant même pas. *Ex: Rendez-vous chez le dentiste, cependant le dentiste on aime pas et on oublie le rendez-vous*.

La mémorisation sélective : Oublier une information, une fois qu’elle a été reçue.

L’interprétation défensive : donner à une information une signification différente de son sens réel, mais qui est conforme à ce que l’on voudrait qu’elle soit. *Ex: changer le sens d’une information pour que sa devienne se que l’on veut*

La négation de l’autorité de la source : Si l’information pose problème, l’individu va la dévaloriser en mettant en cause l’autorité.

- **L’importance du code:**

La qualité d’une communication dépend de la qualité et de la pertinence du code utilisé:

. Effet de halo : Résonance symbolique. *Ex: Flic vs Policier.*

*.* Poids des mots : C’est leur utilisation influencent la perception du message transmis. *Ex: deux listes de mots pour crée une personne imaginaire avec un mot dans l’un des deux listes en négatif (con / ...), finalement ce n’est pas dutout la même personne qui est crée*.

**=> Il faut adapter le vocabulaire à la situation.**

**Les dynamiques de groupe :**

- **Mécanismes psychosociaux des groupes :**

. La normalisation : ‘La normalisation renvoie à des situations dans lesquelles il n’y a pas de norme établie et où, les sujets étant incertains quant à leurs réponses, exercent une influence réciproque les uns sur les autres et convergent vers une norme commune’.

=> Convergence interindividuelle qui vise à :

. Assurer la cohésion du groupe

. Eviter les conflits

. Le conformisme : C’est faire comme le groupe dominant, pour pouvoir être acceptée par le groupe que l’on veut rejoindre.

=> Mécanisme de cohésion sociale soutenue par :

. Suivisme ou complaisance: adhésion publique, mais pas privée, pour éviter les conflits.

. Identification : Adhésion aux normes dans le but de ressembler aux membres du groupes.

. Intériorisation : Intégration des attitudes, opinions et comportements du groupe-cible dans son système de valeurs.

. La catégorisation : Processus automatique de classement et de comparaison des personnes ou des objets sur la base d’un jugement de cohérence. *Ex: Je vois quelques chose qui a 4 pattes poilus et pas très grans => un chat.*

=> Repose sur une simplification de la réalité

=> Accentier les ressemblances entre les éléments d’une cat.

=> Accentuer les différentes entre les cat.

=> Peut conduire à un processus de **stéréotypisation** :

‘Appliquer un jugement - stéréostypique - qui rend ces individus interchangeables avec les autres membres de leur catégorie.’

Il existe différents types de groupes: la foule, la bande, le groupement, le groupe primaire, le groupe secondaire, ...

Caractéristiques d’un groupe restreint :

. Petit nombre d’individus

. Forte conscience des buts communs

. Relations humaines riches => Interdépendance

. Actions communes => Emergence de normes

Dans les groupes, il peut y avoir différentes postures/rôles différentes. Il y a différents types de leadership :

. Directive. *Le leader est directif dans sa passation d’ordres*

. Participative. *Le leader est plutot avec les membres*

. Laissez-faire. *Le leader est en retrait*

**Comment évaluer le travail de groupe ?**

*Compétence 6: Travailler dans une équipe informatique*

D’après vottre expérience et les éléments vu en cours, selon quels critères et indicateurs pouvez-vous évaluer le travail de groupe ?

. 5m de réflexion individuelle

. 5m de réflexion en groupe de 4

. Mise en commun: 1 représentant/groupe

5 minutes individuelle :

. Comment se parle les personnes dans le groupe.

. Parler entre toutes les personnes.

. Maitrise des langues [*Anglais/Francais*]

. Maitrise des compétences requise ou d’explication pour les personnes qui n’ont pas les connaissance requise.

. Répartir les charges de travail de chaque personnes.  
 . Avoir beaucoup de communication entre tous les membres de l’équipe

10 minutes en groupe :

. Gestions des conflits

. Communication dans le groupe

. Laisser un temps de parole egal a chacun

.