

COMMUNICATION

Ecrite et Orale

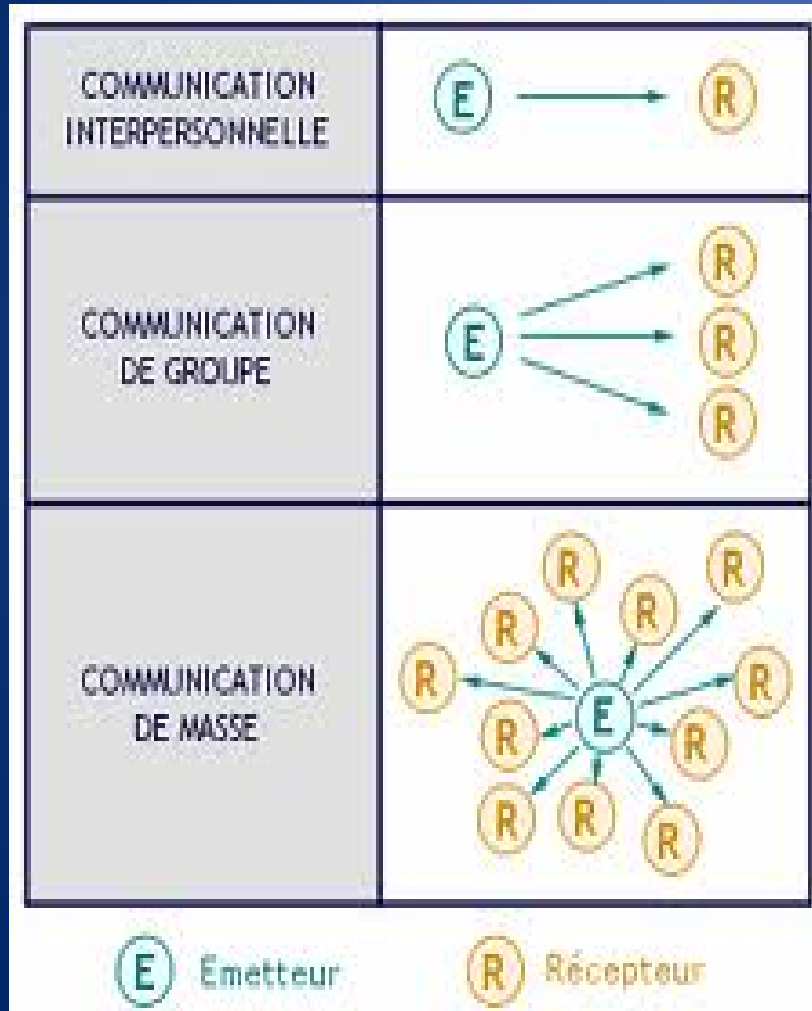


Catherine URENA

Sommaire

- La communication : kesako ?
- Les différentes approches et disciplines
 - 1 le modèle de Lasswell
 - 2 le modèle de Shannon et Weaver
 - 3 le modèle de Wiener
 - 4 l'école de Palo alto

Les différentes communications



La communication est aussi ancienne que la civilisation (nb : le règne animal communique aussi)

- Les moyens et canaux sont variés..



Ne pas confondre les technologies (canaux) et la communication elle-même



- Depuis sa naissance jusqu'à sa mort,
- l'être humain établit des échanges.
- La **socialisation** de l'individu est étroitement liée aux communications qui s'établissent entre lui et son environnement. **L'individu qui communique se socialise.**

Communiquer

- **Le canal est :**
 - ✘ un élément de l'interface émetteur/récepteur
 - ✘ le lieu d'échange, de contact émetteur/récepteur.
 - ✘ On distingue : Les **canaux physiologiques internes** de l'émetteur et du récepteur (appareil phonatoire, audition, vision, odorat...)
 - Les **canaux techniques externes** (radio, ordinateur,...) qui servent à convoyer le message à travers le temps et l'espace.

Communiquer

- Un code peut être composé de signes tels que :
 - Des sons = code linguistique
 - Des signes écrits = code graphique
 - Des signes gestuels
 - Des images symboles ex : logo
 - Des signaux mécaniques = morse, ..

Modèles théoriques de **Communication**

- les modèles sont nombreux et complémentaires
 - ✓ Lasswell (politologue et psychiatre)
 - ✓ Shannon et Weaver (Ingénieurs mathématiciens)
 - ✓ Wiener (Mathématicien ingénieur cybernétique)
 - ✓ Jakobson (Linguiste)

1- LE MODÈLE DE HAROLD D.LASSWELL 1948

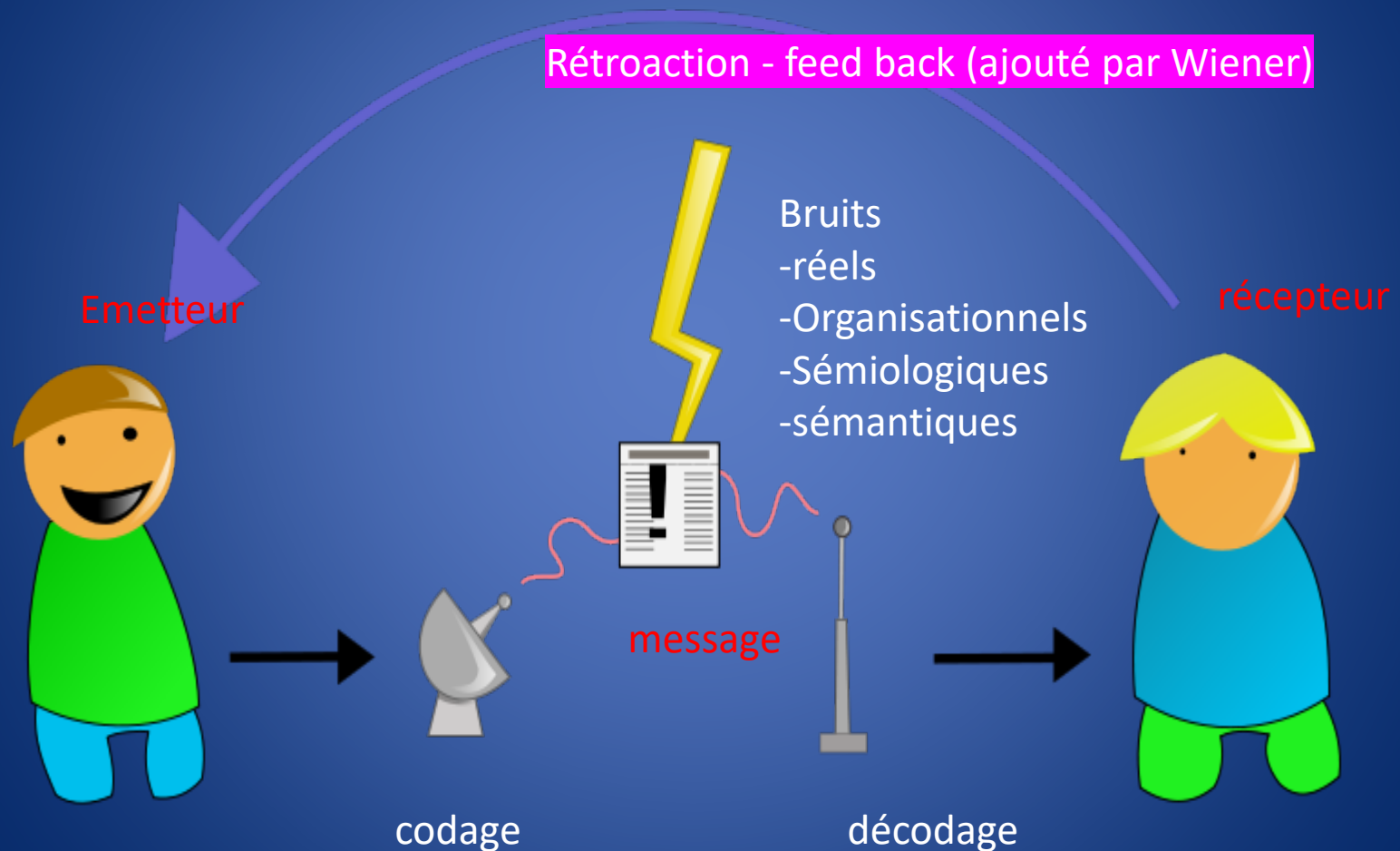
un des premiers à s'intéresser à la **communication de masse**. (**politique**)
Qui, dit quoi, par quel canal, à qui et avec quel effet ?

- **QUI** : correspond à l'étude sociologique des milieux et organismes émetteurs (motivation de communiquer) . Acheteur ? Vendeur ?
- **DIT QUOI** : se rapporte au message, à l'analyse de **son contenu**.
- **PAR QUEL CANAL** : désigne l'ensemble des moyens et techniques qui à un moment donné et pour une situation déterminée, diffusent à la fois l'information et la culture **Face a Face - téléphone, mail , video conférence + médias etc....**
- **A QUI** : vise l'audience, les publics avec des analyses selon des variables (âges, sexe...)
- **AVEC QUEL EFFET** : compréhension et **influence du message** sur l'auditoire.

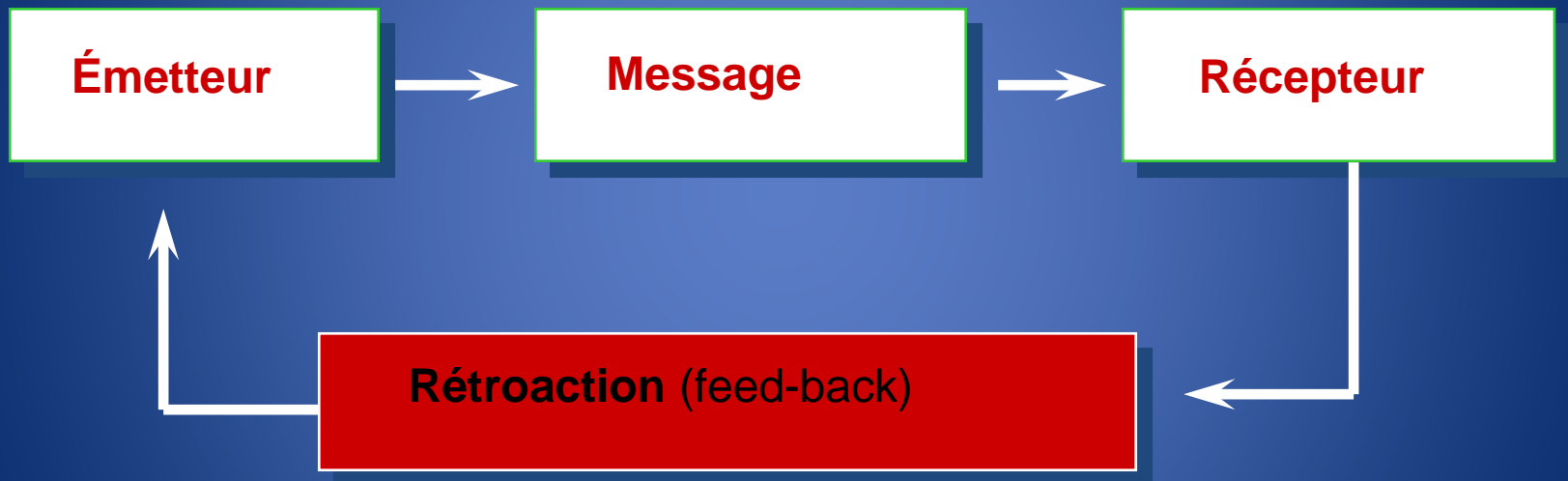
Le modèle de Lasswell conçoit la communication comme un processus d'influence et de persuasion, mais avec un « récepteur » considéré comme passif

Modèle de SHANNON ET WEAVER

ingénieurs en télécommunication



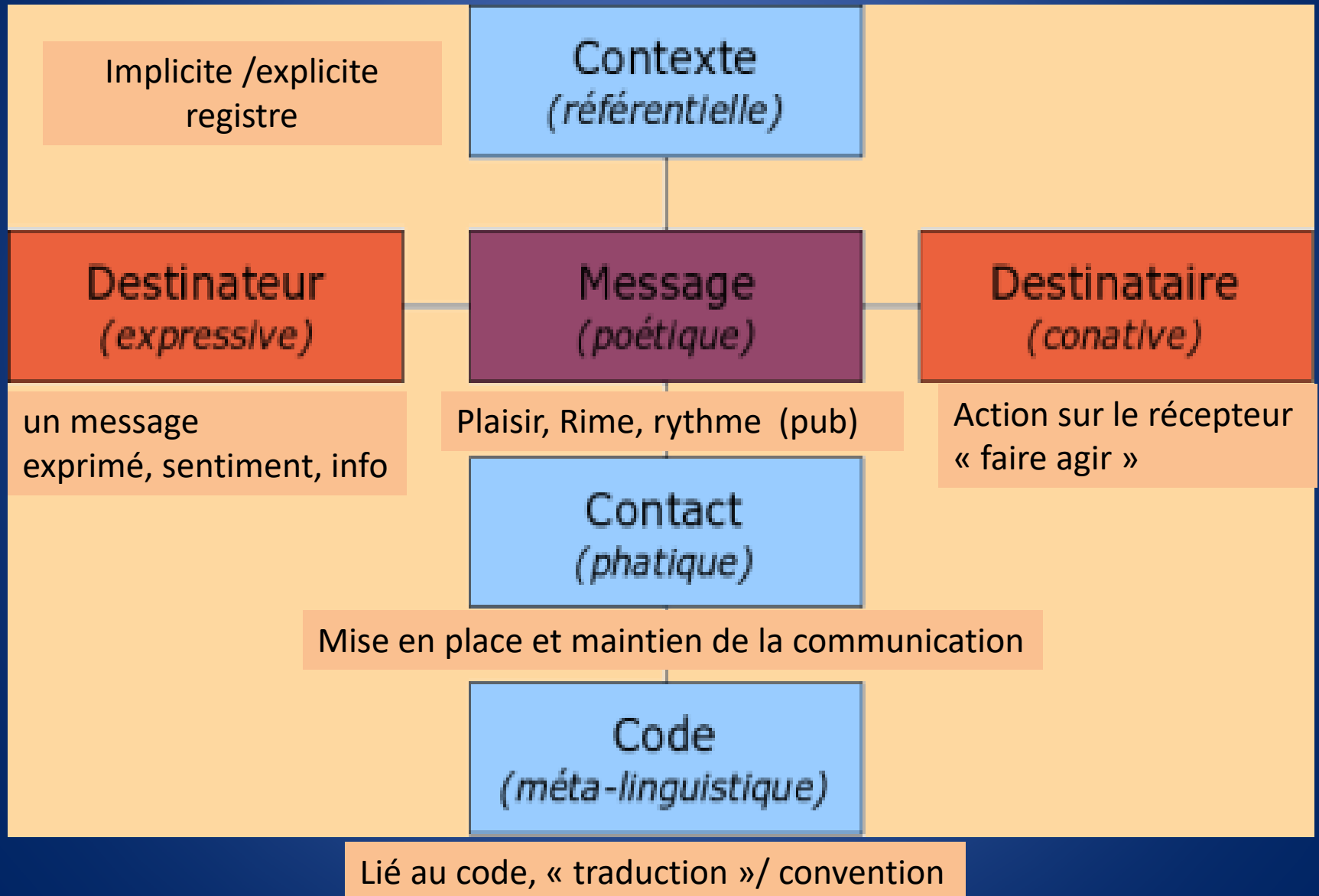
Le schéma Cybernétique de **WIENER (1948)**



Le « **message en retour** » permet une régulation :
l'émetteur et le récepteur **communiquent** !

Modèle de JAKOBSON

L'approche linguistique centrée sur le message



L'ECOLE DE PALO ALTO (années 50) reconnue dans les années 80 en France
Gregory Bateson , Ray Birdwhistell, Edward Hall, Erving Goffman,
Paul Watzlawick
anthropologues et sociologues, psychiatres, psychanalystes, psychothérapeutes

Principes de base

- L'individu n'est pas un être isolé, mais l'élément d'un système de communication
 - Ce système comprend plusieurs personnes (par exemple, le couple ou la famille ou le groupe)
 - « Le comportement de chacun est lié au comportement de tous les autres et en dépend » (interaction)

« Il est impossible de ne pas communiquer »

- La communication est liée au comportement
- Tout comportement est un message qui influence les autres et conditionne en retour leur comportement
- Il n'y a pas de « non-comportement » : le silence et l'inaction sont un comportement
- Par conséquent, la communication est permanente

> TOUTE COMMUNICATION INTERPERSONNELLE COMPORTE PLUSIEURS DIMENSIONS

- Le **contenu du message** : signaux digitaux tels que mots , concepts etc..
- La **relation établie** : signaux analogiques tels que gestes, mimiques , ton et tout le non-verbal .. (70%)
- Le contenu peut être neutre et la communication non verbale de la relation au contraire très implicante. (*rencontre anodine vs séduction ou salutations vs intimidation*)

Les mimiques

Les mouvements du visage révèlent la personnalité, les préoccupations, les émotions et les sentiments. On peut y lire l'attention, la réflexion, la surprise, l'agressivité, le doute, la méfiance, etc. Attention toutefois à ne pas s'arrêter à la façade ; les mimiques véridiques, celles qui correspondent à ce qui est vraiment ressenti, ne durent que quelques secondes !

Le regard

On dit souvent qu'on peut lire dans les yeux. De fait, le regard accompagne la communication et révèle l'attention qui nous est accordée et parfois une bonne part de ce que l'on pense.

Les gestes

Ils renforcent ce que l'on dit.

La posture

La posture (c'est-à-dire la façon dont on se tient, se déplace ou est assis) et plus encore le changement de posture sont révélateurs d'un état d'esprit. On a observé que :

- l'inclination en avant traduit un fort intérêt ;
- l'inclination en arrière traduit une grande décontraction et un faible intérêt ;
- bras et jambes peuvent être croisés (nervosité, repli sur soi, personne sur ses gardes) ou non (signe d'accord).

Mais la posture ne peut être interprétée isolément du contexte, de ce qui a été dit, etc. ; certaines peuvent être des habitudes.



La perception de la réalité



La réalité passe à travers
de nombreux filtres et
nous ne sommes jamais
objectifs

Nous n'avons que des
représentations de la
réalité

La perception de la réalité

- Qu'est-ce qui fait que l'on ne voit pas les objets d'une façon objective ? Pas de la même façon que d'autres ?
- Déjà à tous les niveaux, tant auditifs que visuels, nous n'avons qu'une connaissance partielle de la réalité (nous ne voyons que certaines longueurs d'onde, nous n'entendons que certains sons...).
- La raison de notre non-objectivité vient du fait que nous avons une " **appréhension fantasmatique de cette réalité** "

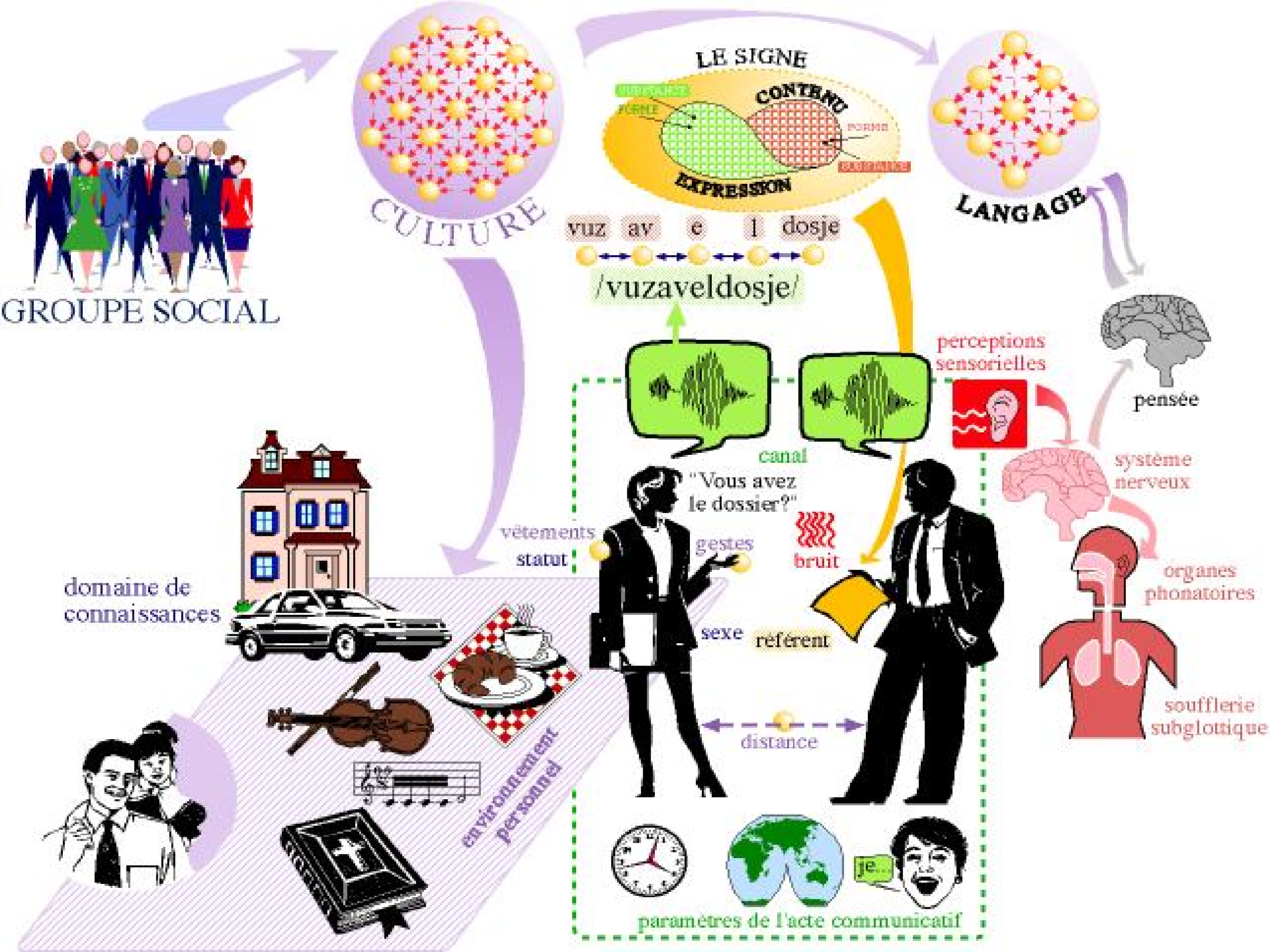
La perception de la réalité



- Quelle représentation a-t-on de cette image?
 - Cherchez la vieille femme
 - Cherchez la jeune femme

La perception de la réalité

- Sur un fait objectif, nous ne voyons pas tous la même chose.
- >> Il peut être difficile de communiquer avec une personne qui ne voit pas, en toute bonne foi, la même chose que nous.
- On peut alors essayer d'expliquer la ou les raisons de cette divergence : la culture, l'éducation la personnalité, l'âge, le groupe de travail, de loisir, l'expérience, la classe sociale...
- **En fait, tout ce qui constitue notre système de référence.**



| Questions | comment | |
|------------------------|--------------------------|--|
| Pour s'informer | ouverte | Qu'est ce que.., quel est votre avis, pourquoi , comment faites vous , comment envisagez-vous ..? que pensez vous de ..? |
| | Fermée | Est-ce que .., êtes vous.. , avez-vous vu /fait ? Pouvez vous, qui, où , combien , quoi , lequel , quel est ? |
| pour vérifier | ricochet-retour | c'est-à-dire ? qu'entendez vous par.. ? |
| | reformulation (contrôle) | si je vous comprends bien , vous pensez donc que .., En fait , pour vous.. |
| pour suggérer | alternative | Préférez-vous la mer ou la montagne ? |
| | recentrage | Nous évoquions il y a un instant .., pour en revenir à .., |