

1* Définitions

1.1 Définition de la technique

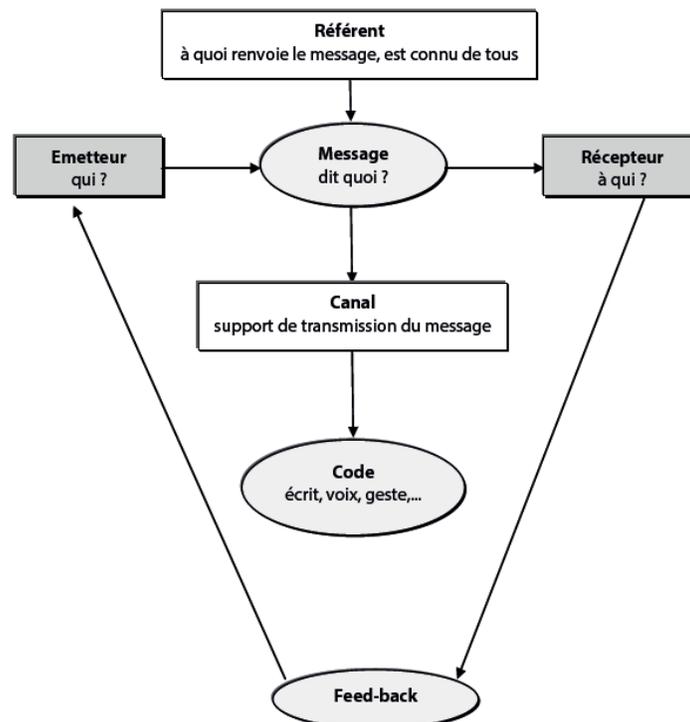
C'est l'ensemble de procédés et de méthodes employées pour obtenir un résultat. Ou bien, c'est une façon ou une manière de dire ou de faire quelque chose.

1.2 Définition de l'expression

C'est une faculté ou une qualité d'expression et une manière de s'exprimer en donnant son avis ou son opinion par l'intermédiaire du langage, tout en manifestant sa pensée, ses sentiments, ses idées, etc.

1.3 Définition de la communication

Dans un sens large, la communication est toute opération de transfert ou d'échange d'informations entre un émetteur et un récepteur. 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.



Quelle que soit la forme qu'elle prenne (texte, image, musique...), la communication s'établit toujours suivant les mêmes repères. Cette situation peut s'illustrer par le schéma imaginé par le linguiste Roman Jakobson dans les années 1960.

Explication du schéma :

Pour l'émetteur, l'acte de communication consiste à transmettre au **récepteur** un **concept**, une **idée**, une **pensée**, une **information**. Pour cela, il va devoir l'exprimer au travers d'un **message**.

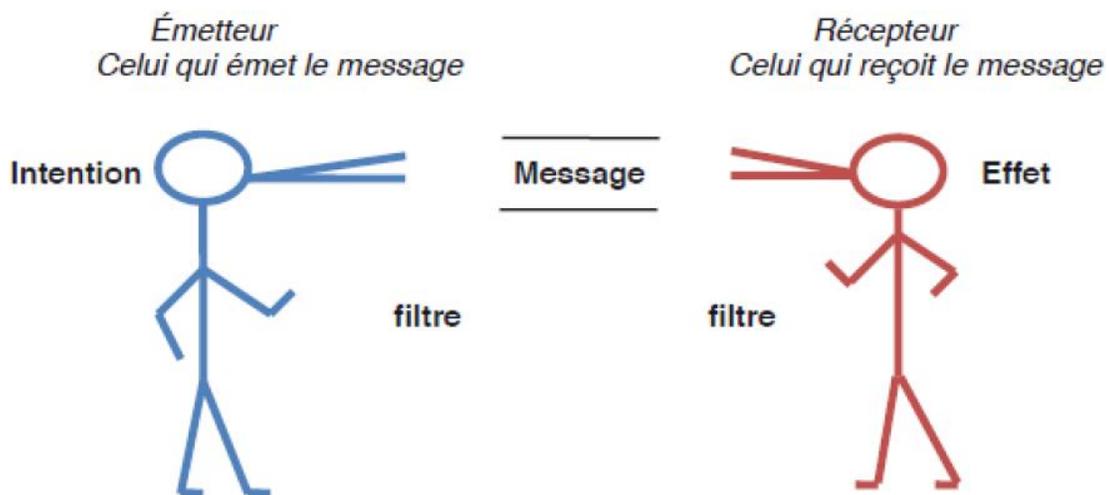
Pour être compris, un **message** doit être émis et reçu grâce à un **code commun** à l'émetteur et au **récepteur**.

Un code peut être composé de signes tels que des sons (code linguistique), des signes écrits (code graphique), des gestes, des images, des symboles (logo), des signaux mécaniques (morse).

Ce message utilise un **canal** (le média) qui permet d'entrer en contact avec le destinataire. On distingue les canaux physiologiques internes de l'émetteur et du récepteur (audition, vision, odorat...) et les canaux techniques externes (radio, ordinateur,...) qui servent à convoier le message à travers le temps et l'espace.

Le fait que le récepteur d'un message puisse y répondre s'appelle le **feed-back**.

Lors de la transmission d'un message entre l'émetteur et le récepteur, intervient un certain nombre de filtres à chacun de ces pôles. Ces filtres sont constitués par plusieurs éléments (l'éducation, les préjugés, les expériences personnelles, par exemple) issus du contexte. Ils ont un rôle particulier dans le système de codage / décodage de chacun et donc dans l'interprétation du message.



2* Quelle différence faites-vous entre communication et information ?

La communication est un échange entre deux ou plusieurs personnes. L'information est une transmission de données à sens unique. Lorsque vous regardez le journal télévisé, le présentateur vous transmet une information. Mais si vous ne la comprenez pas, vous ne pouvez pas interagir avec lui pour qu'il précise ses dires.

3* Communication comme une question de place

La relation entre les interlocuteurs est définie au travers de leur communication. Notre manière de communiquer exprime la position que l'on souhaite occuper et corrélativement la position que l'on attribue à notre interlocuteur; positions réciproques qui peuvent être fondées sur la similarité ou la complémentarité, c'est-à-dire sur l'égalité ou la différence.

La place respective de chacun est déterminée en fonction :

- *D'éléments externes*, par les statuts et rôles de chacun (fournisseur/client, médecin/malade, policier/population, collègue/collègue, par exemple) ou par leur identité sociale (parent/enfant, homme/femme, par exemple) ;

- *D'éléments internes* à la relation, c'est-à-dire de la place subjective que chacun prend par rapport à l'autre (dominant/dominé, demandeur/conseiller, séducteur/séduit, par exemple).

Cette détermination de place peut faire l'objet soit d'un accord (Les interlocuteurs reconnaissent la position qui leur est affectée dans cette communication), soit d'un désaccord qui peut déboucher sur un conflit.

4* L'efficacité de la communication

Il y a différentes stratégies qui permettent d'atteindre un objectif précis. Il y a divers niveaux d'intervention possible.

Nous savons que pour avoir une signification complète d'un message, il est utile de prendre en compte toutes les composantes de la communication.

Mais cela ne suffit pas. Il faut être attentif au fait que le message est toujours émis (verbalement ou non) dans un contexte particulier et qu'il est codé par l'émetteur et décodé par le récepteur. Le message est donc interprété. Dès lors, l'intention de l'émetteur peut ne pas correspondre à l'effet produit sur le récepteur en cas de « mauvaise » interprétation du message.

En effet, 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



Cette concordance sera d'autant plus forte que j'aurai veillé à clarifier mon intention (par l'intermédiaire des finalités, des objectifs pédagogiques) – donc l'effet recherché – et à adapter le fond et la forme de mon message à cette intention.

5* Bonne ou mauvaise communication

5.1 La bonne communication

Intention = effet

Quand l'émetteur envoie un message au récepteur, il a une intention c'est-à-dire une certaine idée de ce qu'il veut que l'autre comprenne. Donc, nous pouvons dire qu'une communication est bonne, claire et précise quand celui qui parle obtient l'effet qu'il voulait avoir sur le récepteur.

5.2 La mauvaise communication

Intention \neq effet

La façon dont l'émetteur envoie son message ne correspond pas à son intention. Donc, nous pouvons dire qu'une communication est mauvaise quand le récepteur saisie différemment le message.

6* Les comportements adoptés durant la communication

6.1 Par l'émetteur

Utiliser le même langage

Adopter un bon ton et une bonne articulation

Veillez est ce que l'auditeur comprenne et écoute bien le message

Utiliser différentes techniques d'explications

Mettre en évidence les idées essentielles

6.1 Par le récepteur

Pratiquer l'écoute active (adopter une attitude de compréhension)

Se concentrer et faire attention au discours

Prendre des notes

Faire de la reformulation des termes difficiles

Demander des précisions

Poser des questions

En résumé, même tout le monde sait parler, peu de nous savent réellement communiquer parce que la communication n'est pas si facile qu'on le pense puisqu'elle suppose ;

L'apprentissage

La compréhension

La préparation

La maîtrise de différentes techniques de comportements