

Institut de Formation à Distance

Techniques d'expression et de Communication

Master 1 (Cours mutualisé pour tous des départements de l'UADB)

Chapitre 1: La Communication

Présenté par Alioune LAM

Eléments Chapitre 1

- **Communication écrite et orale**
- **Genèse de la communication**
- **La communication verbale**
- **La communication non verbale**



1. La Communication



Introduction sur la Communication

- Beaucoup plus qu'un simple échange d'informations entre un émetteur et un récepteur, la communication est un processus complexe au cours duquel les différents protagonistes ne cessent de chercher à s'influencer réciproquement, à négocier des positions, et à (re)définir leurs relations.
- Mais la communication n'est possible que si émetteur et récepteur ont en commun, au moins partiellement, le même code, autrement dit: le système de signes dans lequel a été transcrit le message.
- Toutefois, la communication ne se ramène pas à l'échange verbal car il existe d'autres systèmes de communication tant humains que non humains dont la danse des abeilles est le plus célèbre.



1.1 La communication écrite

- La communication écrite se distingue nettement de la communication orale. Sa caractéristique principale, c'est d'être différée en ce sens qu'elle met aux prises deux personnages séparés par la distance. C'est pourquoi, l'émetteur doit veiller à la clarté de son message. En effet, le feed-back ne se faisant pas en temps réel, il est impossible de poser des questions de clarification, de demander des précisions.



1.1 La communication écrite

- Ne bénéficiant guère des béquilles ou appuis paraverbaux : ton, mimiques, gestuelle, regard... la communication écrite reposera essentiellement sur les mots, lesquels doivent être justes et précis. Ainsi- texte littéraire excepté- le message écrit ne soulève aucune ambiguïté, ne suscite ni interprétation ni commentaire. Il doit, en effet, se suffire à lui-même, être autonome : les idées doivent y être exposées avec une précision et une rigueur scientifiques. A cet effet, on pourra s'appuyer sur les questions de la méthode : QQQQCPC : Qui ? Quand ? Où ? Quoi ? Comment ? Pourquoi ? Combien ?
- Pour les caractéristiques des différents textes littéraires et professionnels, nous renvoyons aux cours de Techniques d'expression et de communication en licence2 (la typologie des textes) et en licence 3 (les écrits sociaux et la rédaction administrative)



1.2 La communication orale: Formes et situations

Il en existe plusieurs formes:

- **La réunion**

C'est une situation fréquente en milieu de travail. Il faut, toutefois, éviter le syndrome de la « réunionnite ». N'en tenir que si nécessaire: objectif difficile à atteindre en 30mn ou par d'autres moyens: courrier, tél., visioconférence, affichages, notes internes, entretiens;



1.2 La communication orale: Formes et situations

- **La préparation**

Définir l'objectif de la réunion de façon précise, en une phrase;

Collecter les informations pour bien cerner les questions qui se posent

Se renseigner sur l'auditoire s'il s'agit d'un inhabituel: ses préoccupations, sa conception des choses;

Envoyer les convocations à temps: préciser l'initiateur de la convocation, la date, l'heure, l'identité de l'animateur, la documentation à consulter, les dossiers à préparer par les participants;

Elaborer le fil conducteur de la réunion;

Préparer la salle et le matériel nécessaire.



1.2 La communication orale: Formes et situations

- **Conduire la réunion**

Processus collectif de prise de décision, la réunion requiert de la part de l'animateur une grande capacité d'écoute et de synthèse. Il doit susciter un climat propice à l'échange, annoncer la durée et la respecter, faire les présentations, désigner un secrétaire de séance, porter, éventuellement, l'objectif de la réunion au tableau, en expliquer les termes et s'assurer qu'il est compris et accepté comme tel par les participants.



1.2 La communication orale: Formes et situations

- **Animer la réunion**

- créer un contexte favorable et établir des règles d'échange ;
- négocier l'ordre du jour ;
- permettre à chaque participant de s'exprimer dans de très bonnes conditions ;
- être attentif au feed-back, utiliser la reformulation, la relance, les synthèses en cours de route ;
- poser des questions pour faire rebondir le débat ;
- éviter les digressions en rappelant l'objectif de la réunion ;
- bien gérer le temps, gérer les comportements agressifs et les réactions affectives;
- prévenir les conflits et les résoudre ;
- ne pas imposer son point de vue.



1.2 La communication orale: Formes et situations

- **Prendre des décisions**

Les réunions donnent souvent lieu à des négociations interminables surtout en l'absence d'accord. La tentation est alors grande d'imposer des choix arbitraires. D'où des frustrations. Une solution correctement négociée est meilleure. A cet égard, il est possible de faire recours au :

- **vote simple**: solution la meilleure pour la majorité qui l'emporte mais non sans créer de frustration chez la minorité perdante;
- **vote pondéré**: chaque participant propose ses deux meilleures solutions. A la 1ère, il assigne 2 points et 1 point à la 2de. La solution choisie est celle qui a le plus grand nombre de points.



1.2 La communication orale: Formes et situations

- **L'interview**

Interview est au cœur du métier de journaliste. Elle vise à produire de l'information pour le lecteur, l'auditeur ou le téléspectateur. Ce jeu de questions/réponses est un échange asymétrique où l'interviewé fournit l'essentiel de l'information. L'interviewer restreint son temps de parole et se signale par la pertinence de ses questions et de ses relances, par la qualité de son écoute et la clarté de ses reformulations

Il cadre l'interview, oriente et rythme son déroulement.

Le rôle du journaliste est de mener l'interview tout en respectant les contraintes du dispositif. Il doit :



1.2 La communication orale: Formes et situations

- **Annoncer les règles à l'interviewé :**

- La durée de l'interview : le temps dont on dispose (pour la réalisation et pour la diffusion).
- Le type de dispositif : interview en direct ou interview montée.
- Le cadre de diffusion (Journal télévisé, magazine, etc.).

- **Tirer le meilleur de l'interviewé :**

Deux cas sont possibles :

- L'interlocuteur est coutumier de ce genre d'exercice. Il entend le transformer en tribune pour dérouler un discours tout fait. Le rôle de l'animateur est de lui porter la contradiction avec des faits précis et indiscutables préparés pour la circonstance.
- La personne interviewée est intimidée par la situation d'interview ou perturbée par un fait insolite : le journaliste amorce l'interview par des questions aisées, fermées et familières (l'âge, le domicile, le nom) et utilise si possible les mêmes mots que ceux de l'interviewé. Le journaliste doit assister l'interviewé sans jamais donner les réponses à la place de l'interviewé.



Techniques de l'interview

- **Ne pas mettre la réponse dans la question :**

La question porte sur un sujet et trouve son complément dans la réponse de l'interviewé. Il va de soi que si le journaliste met la réponse dans sa question, l'interviewé n'a plus rien à ajouter.

- **Reformuler la réponse pour le téléspectateur :**

La reformulation d'une réponse sert de tremplin à la question suivante car :

- Sur la forme, la reformulation sert de transition entre les questions et les réponses.
- Sur le fond, en reformulant les réponses trop longues ou trop techniques, le journaliste donne des informations claires au téléspectateur qui ne doit jamais perdre le fil de l'interview.

- **Cadrer les questions :**

Le cadrage est une phrase affirmative qui précède la question. Elle donne des informations qui précisent la question pour obtenir une réponse riche en informations inédites.



1.2 Génèse de la communication

- La communication télégraphique
- La communication circulaire
- La communication interactionniste



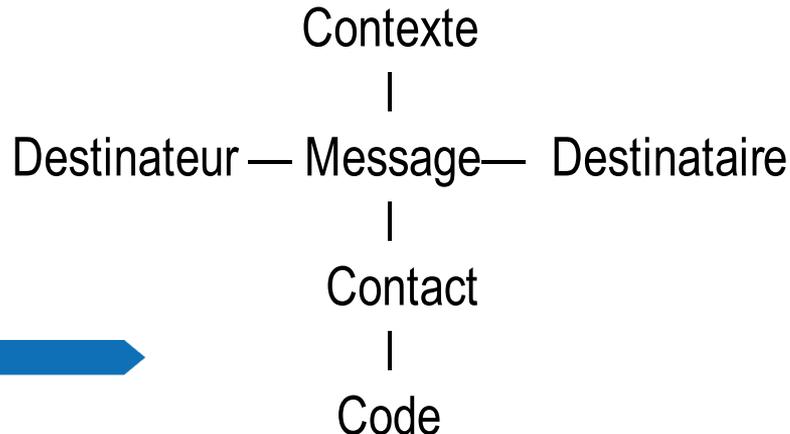
1.3 La Communication verbale

- La communication verbale est le mode privilégié d'échange entre les hommes. Utilisant le langage naturel, elle nécessite un équipement anatomique singulier: les organes phonateurs et auditifs.
- Le langage humain se distingue de celui des animaux grâce à sa double articulation :
- Les phonèmes (unités distinctives) et les morphèmes ou monèmes (les plus petites unités douées de sens).



1.3 La Communication verbale: Schéma de la communication

- Les premières théories de la communication sont le fait d'ingénieurs américains à la recherche de solutions à la perte d'information inhérente à toute communication.
- C'est au linguiste américain Roman Jakobson qu'on doit le schéma de la situation de communication suivant, le plus simple



1.3 La Communication verbale: Schéma de la communication

Ce schéma permet de visualiser les principaux facteurs de la communication:

- **le destinataire:**

C'est celui qui parle, émet l'information; d'où l'appellation de locuteur, d'émetteur ou d'énonciateur.

Mais en même temps qu'il parle, le locuteur s'écoute aussi, devenant ainsi son premier récepteur.

C'est ce principe de réflexivité qui permet au locuteur de se reprendre pour corriger une erreur de langage.



1.3 La Communication verbale: Schéma de la communication

- **le récepteur:**

C'est le récepteur du message. On l'appelle aussi allocutaire, co-énonciateur, énonciataire.

En fait émetteur et récepteur sont solidaires: l'un ne peut exister sans l'autre; et réversibles: le récepteur peut à tout moment prendre la parole et devenir émetteur à son tour.



1.3 La Communication verbale: Schéma de la communication

- **le code:**

C'est le système de communication utilisé. Il doit être commun au destinataire et au destinataire. Il en existe plusieurs:

iconographique (image), mimogestuel (geste), etc.

L'opération par laquelle l'émetteur agence, combine des signes pour produire son message est appelée encodage.

L'opération par laquelle le récepteur déchiffre son message est appelée décodage.



1.3 La Communication verbale: Schéma de la communication

- **le message:**

C'est l'information transmise à travers le code et qui est l'objet de l'échange.

- **le contact:**

C'est le canal, le moyen par lequel s'établit la communication, supposant une connexion physique ou psychologique.

- **le contexte:**

C'est le cadre spatio-temporel, l'ensemble d'éléments situationnels ou discursifs dans lesquels se situe la communication.



1.3 La Communication verbale: Schéma de la communication

- **Les fonctions du langage**

D'après Jakobson, à chaque élément du schéma de la communication correspond une fonction de langage, au nombre de six:

- 1. La fonction émotive ou expressive:**

Elle est axée sur le locuteur dont elle traduit divers états d'âme: joie, colère...

- 2. La fonction conative:**

Elle cherche à modifier le comportement du récepteur par tous moyens langagiers: prière, injonction, publicité opèrent avec cette fonction.



1.3 La Communication verbale: Schéma de la communication

3. La fonction métalinguistique:

Axée sur le code, c'est la fonction réflexive du langage qui agit chaque fois que les acteurs vérifient qu'ils ont le même code, qu'ils confèrent le même sens aux mots: définitions, explications, citations, travaux scientifiques, grammaire...

4. La fonction poétique (esthétique ou ludique):

Elle porte sur le message lui-même, sur sa forme et se distingue par un jeu d'images et de sonorités. Sans être l'apanage de la poésie, la littérature et l'Art en sont les premiers supports.



1.3 La Communication verbale: Schéma de la communication

5. La fonction référentielle :

Centrée sur le contexte, elle renvoie à la réalité, à ses aspects aussi bien situationnels que discursifs.

6. La fonction phatique :

Elle est liée au contact, qu'elle cherche à le nouer, à le maintenir ou à le rompre : allô, vous m'entendez, adieu...



1.3 La Communication verbale: Difficultés de la communication

La communication verbale est troublée par une multitude de facteurs dits bruits:

- **L'inattention:** elle peut être due à des raisons physiques, psychiques et/ou idéologiques.
- **La non-maîtrise du code:** trois cas sont possibles: soit aucun des protagonistes ne parle la langue de l'autre; soit la maîtrise du code est imparfaite; soit la maîtrise du jargon utilisé est en cause;



1.3 La Communication verbale: Difficultés de la communication

- **Les interférences linguistiques:** la coexistence de plusieurs codes linguistiques est source d'ambiguïté: je vais te marier(Afrique), oui, non? (emphasis sur oui);
- **Polysémie et implicite du langage:** certaines équivoques sont dues aux multiples significations des mots, aux homonymies et à l'implicite du langage: « il fait chaud », ici peut-être une invitation à la promenade



1.3 La Communication non verbale

- La communication humaine ne se limite guère à l'échange verbal. Elle fait appel à différents signes:
 - visuels: mimiques, gestes, postures;
 - tactiles: vaste éventail de touchers, de la poignée de main à l'étreinte amoureuse.
- Non seulement, ces signaux peuvent accompagner ou illustrer le langage verbal, mais aussi parfois le contredire (comme dans l'ironie, voire le remplacer).
- Ils peuvent ainsi, souvent même à notre insu, exprimer nos émotions, nos sentiments, nos valeurs, nos idées- avec différentes nuances



1.3 La Communication non verbale: gestes et attitudes

Ils constituent probablement les premiers moyens de communication entre les humains et constituent un véritable paralangage. Voici la signification de certains d'entre eux :

- les mains sur les oreilles, sur les yeux ou sur la bouche (barrières défensives)
- les bras et les jambes croisés (sentiment de vulnérabilité, geste de protection)
- le frottement des mains (contentement ou gêne)
- les gestes de réajustement (la mèche des cheveux, le resserrement de la ceinture du pantalon, le raclement de la gorge...) : incertitude, gêne



1.3 La Communication non verbale: Les expressions faciales, mimiques et mouvements corporels

- Les expressions du visage traduisent bien des émotions : la joie, la surprise, le dégoût, la tristesse, la colère, la peur... Ces mimiques peuvent renforcer le message, mais elles peuvent également le modifier et changer sa signification. Ainsi le clin d'œil indique que ce qui est dit ne doit pas être pris au sérieux ; le regard fixe et soutenu signifie l'hostilité
- Les expressions faciales sont tantôt voulues (un sourire), tantôt incontrôlées/ involontaires (écarquillement des yeux : signe d'étonnement ; le froncement des sourcils exprimant la colère, etc.).
- Le regard est certainement la partie du corps qui exprime le plus de nous même "les yeux sont le miroir de l'âme" (J. Cocteau).



1.3 La Communication non verbale: l'apparence

- L'apparence joue un rôle important dans la première impression que l'on a d'une personne. Par celle-ci, le sujet communique une certaine image de lui-même; celle-ci ne coïncide pas forcément avec celle qui est perçue par les autres.
- L'apparence correspond à l'allure générale d'une personne (vêtements, coiffure, maquillage, accessoires). Elle est liée à l'âge, au physique, aux goûts personnels, au statut socioprofessionnel, etc.
- La façon dont une personne s'habille renvoie consciemment ou non à son désir d'appartenance à un groupe social donné.



1.3 La Communication non verbale: les rituels

- Ce sont des pratiques habituelles dans la vie quotidienne. Ils diffèrent selon les milieux sociaux, les cultures. Ainsi des différentes façons de se saluer: serrement de main, embrassade, inclinaison...).
- Leur connaissance est nécessaire pour comprendre le comportement d'autrui et pour pouvoir communiquer efficacement.
- Comme on le voit, non seulement la panoplie des ressources de la communication non verbale est on ne peut plus riche, mais l'être humain a développé de nombreux autres systèmes d'une grande utilité dans la vie pratique (code de la route, morse, Braille)

