



Communication back to the basics !

Techniques de Communication appliquée
HEPL – Master en Facility Management

Olivier Moch
Chargé de Communication
Administrateur de l'UPM©

Communication = *communicare* = *mettre en commun*

↳ établir une relation avec une ou plusieurs parties

On ne peut pas ne pas communiquer !

Palo Alto → travaux sur la communication (à pd années '50)



... mais réducteur !

sous-entend que la communication est naturelle et spontanée.

Bien communiquer = processus complexe qui repose sur des axes et des modèles essentiels !

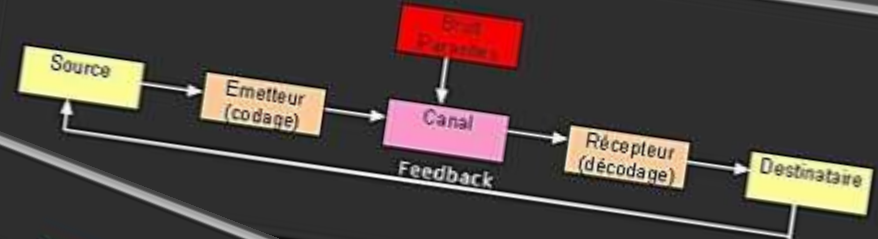
Modèle d'Aristote



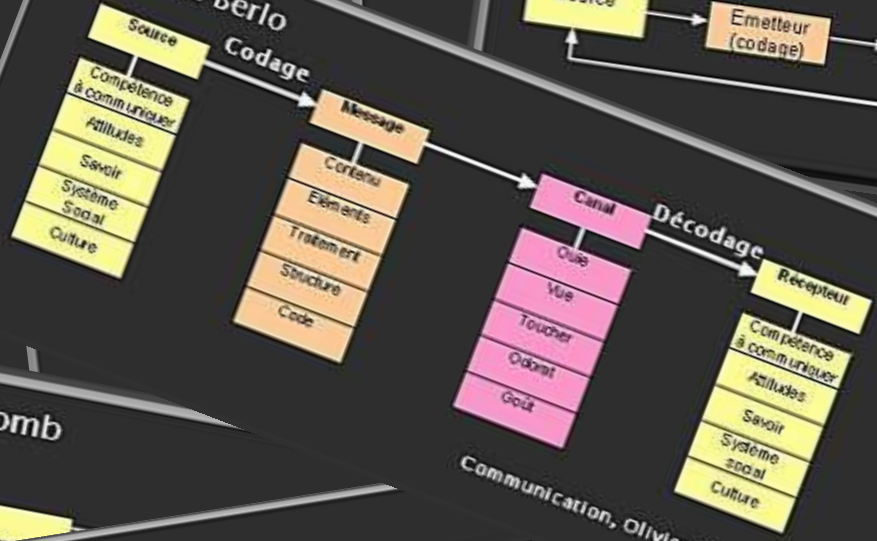
Modèle de Gerbner



Modèle de Shannon et Weaver



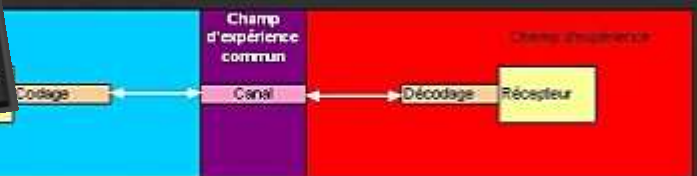
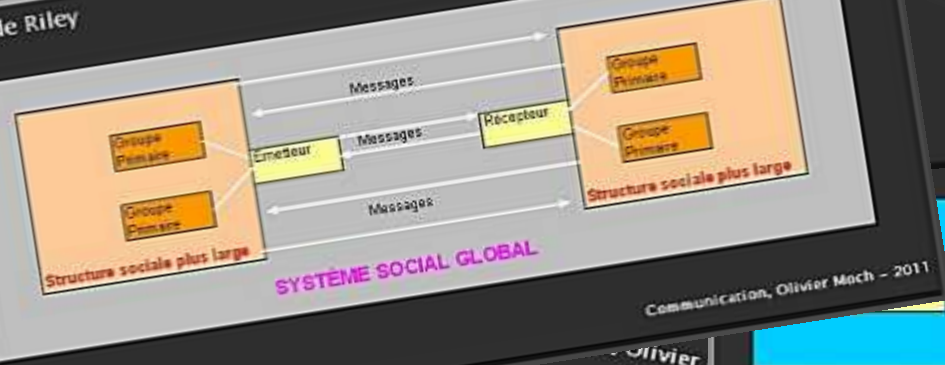
Modèle de Berlo



Modèle de Newcomb



Modèle de Riley

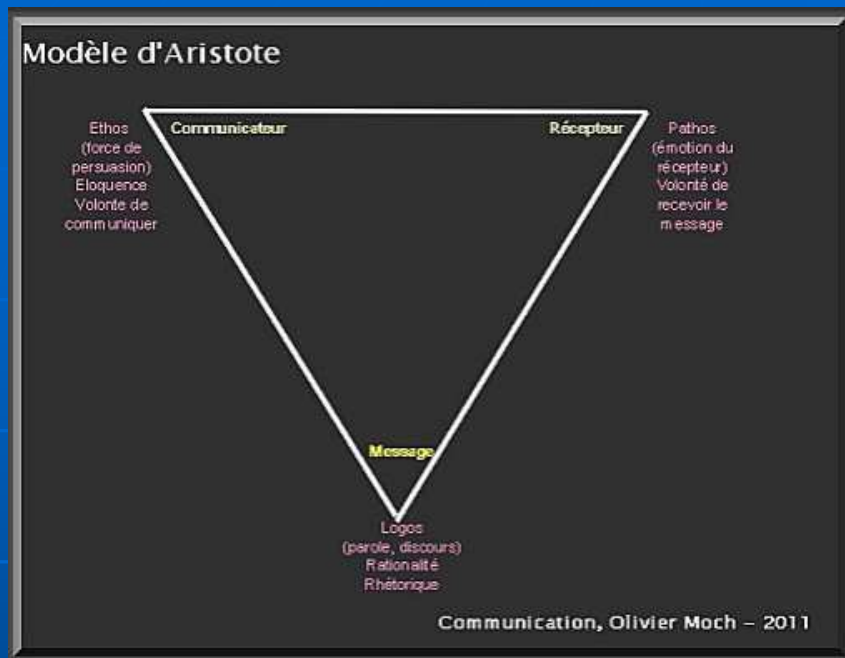


D'Aristote (-350 ACN) → à Riley (1965), il y a eu quantité de modèles et de schémas de communication

4 qui ont balisé la communication moderne !

- le modèle d'Aristote
- le modèle de Shannon & Weaver
- le modèle de Lasswell
- le modèle de Schramm





Le modèle d'Aristote (-350 ACN)

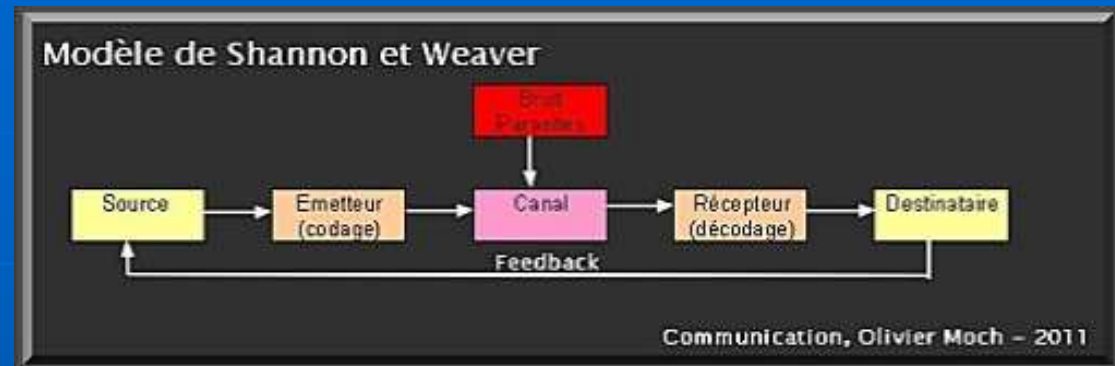
Modèle simple et linéaire :
émetteur → message → récepteur

Sous-entend que la communication ne va que dans un seul sens et qu'elle peut être fermée si le public n'est pas séduit...

Modèle de la rhétorique (art de convaincre) qui repose sur 3 éléments :

- ✓ l'**éthos** → la manière de capter l'attention de l'auditoire ;
- ✓ le **logos** → la logique, le raisonnement, l'argumentation ;
- ✓ le **pathos** → la sensibilité, les émotions de l'auditoire.

Le modèle de Shannon & Weaver (1948)



Premier schéma de communication moderne → modèle linéaire simple.

Mais introduction de trois notions importantes :

1. Le feedback → réponse, rétroaction
2. Le canal → moyen par lequel est envoyé le message
3. Le parasitage → tout ce qui peut perturber le processus de communication

... et même déjà une première vague idée de champs commun (codage/décodage)

Modèle de Lasswell



Communication, Olivier Moch - 2011

Le modèle de Lasswell (1948)

influence toute forme
de communication

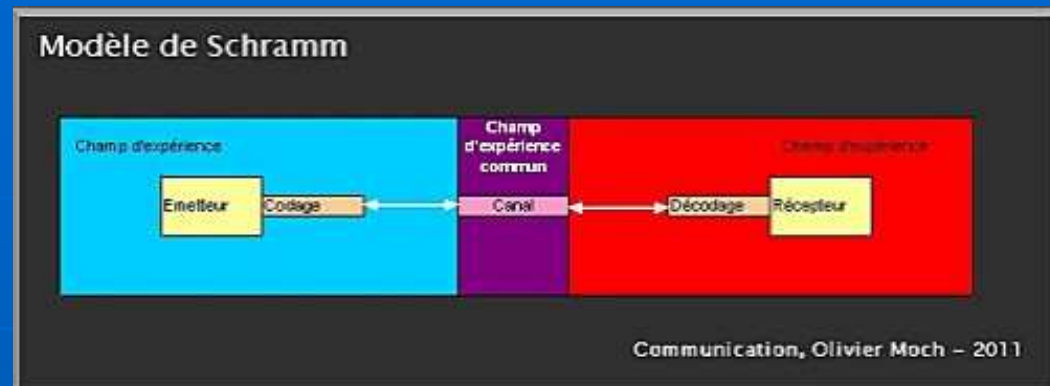
Introduction des 5W

Who say **What** to **Whom** in **Which** channel with **What** effect ?
Qui dit Quoi à Qui par Quel canal et avec quel effet ?

dépasse la transmission simple du message pour
s'attarder sur les étapes de la communication

5W régissent encore toute bonne communication aujourd'hui
↳ une communication qui ne répond pas à ces 5W est incomplète !

Le modèle de Schramm (1961)



Ajout d'une notion essentielle à la compréhension du message diffusé → le champ d'expérience commun

pour que le message codé transmis par l'émetteur soit décodé et compris par le destinataire, il est fondamental qu'il y ait un champ commun (souvent un champ sémantique) entre les deux parties.

Dans ces différents schémas → communication toujours verbale !

Ecole de Palo Alto (Bateson, Jackson, Watzlawick, Fry, Haley → théoriciens des sciences de l'information et de la communication) – à pd années '50, développement des aspects psychologiques, sociologiques et comportementaux de la communication

Quelle que soit la situation, quoi que l'on fasse, cela passe en permanence par une **communication interpersonnelle**. C'est la base de toute relation humaine...

Ex. une conversation, un échange téléphonique, un échange de mails, un échange de MP sur Facebook...

Paul Watzlawick → 5 vérités incontournables de la communication

1° On ne peut pas ne pas communiquer !

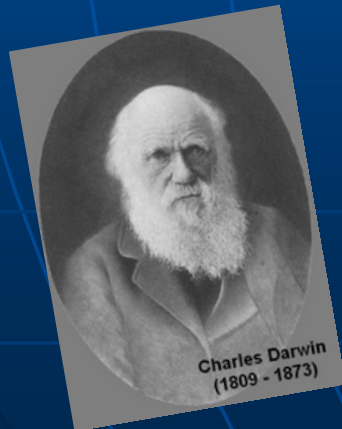
Gestes, mimiques, postures, regards, façon de dire ou ne pas dire les choses... → communication vers le récepteur !

Communication non-verbale !

Tout comportement humain est une forme de communication !

Il n'existe pas d' "*anti-comportement*"

↳ dès lors, on ne peut pas ne pas communiquer !



messages non-verbaux = gestes hérités de nos lointains ancêtres tout au long de l'évolution ce qui explique que nous les utilisons parfois sans nous en rendre compte.

Quatre grands types de communication non-verbale :

1. L'expression artistique



permettent de véhiculer des messages ou de susciter des émotions.
Ce sont des moyens de communication non-verbale volontaires;

2. Les pictogrammes



représentations graphiques et schématiques → donnent une information précise comprise par le plus grand nombre sans qu'il n'y ait forcément de champ sémantique commun (ex. certains panneaux routiers, l'étiquetage chimique, les signalétiques de directions...). Ce sont aussi des moyens de communication non-verbale volontaires;

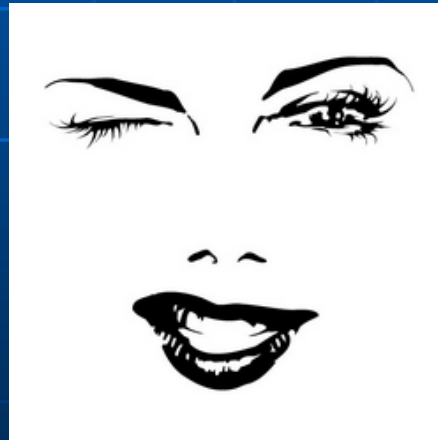
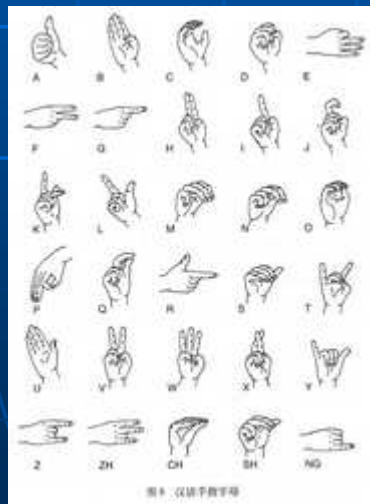
3. Les artifices corporels



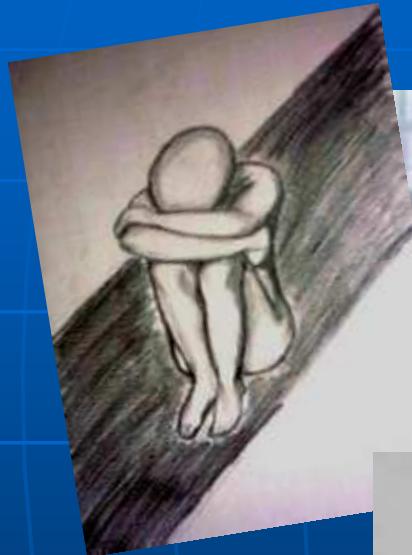
témoignent d'états d'esprit, d'appartenance ou de revendications.
Ce sont également des moyens de communication non-verbale volontaires

4. L'expression corporelle

Moyens de communication non-verbale **volontaires**



Moyens de communication non-verbale **involontaires**



gestes, tics,
regards, postures...

langage gestuel inconscient qui trahit des émotions ou des sentiments

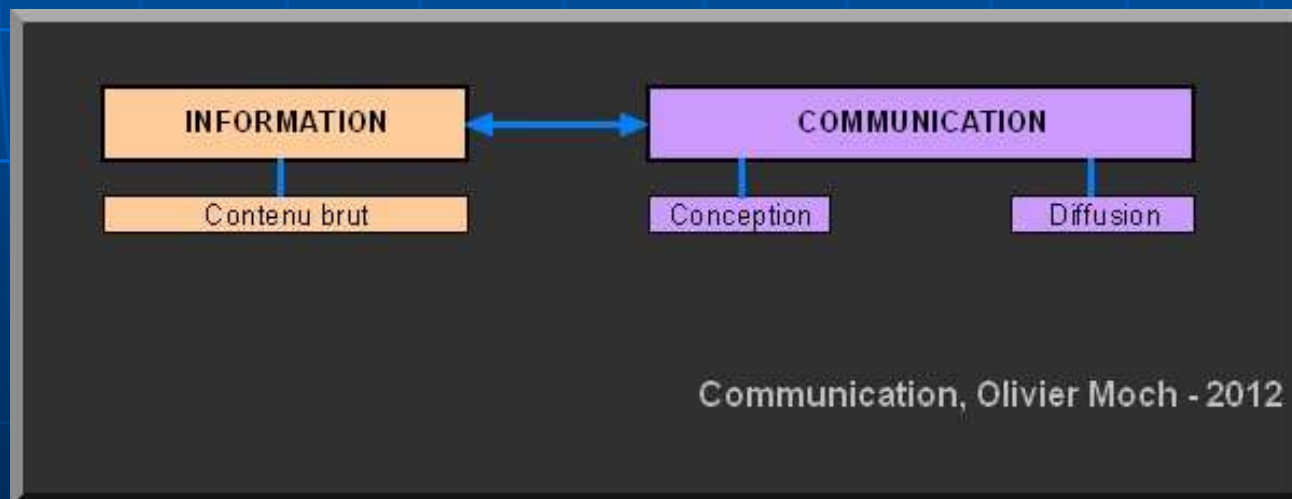
2° Toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation

Contenu = message que l'on veut communiquer

Relation = mise en commun (latin *communicare* !)

↪ au moins deux personnes

Information vs communication



3° La nature de la relation dépend de la ponctuation des séquences de communication

communication ⇔ intimement liée aux conventions culturelles qui régissent la vie sociale

↳ relations de prééminence : leaders-suiveurs (parfois naturels, parfois désignés)

Les rapports entre personnes sont inévitablement influencés par la nature de ces personnes... par le regard que chacun porte sur le comportement de l'autre.

*“Le patron sait pourquoi on fait le travail,
l'ouvrier sait comment on fait le travail”
(Coluche)*

4° Tout échange de communication est symétrique ou complémentaire selon qu'il repose sur l'égalité ou la différence

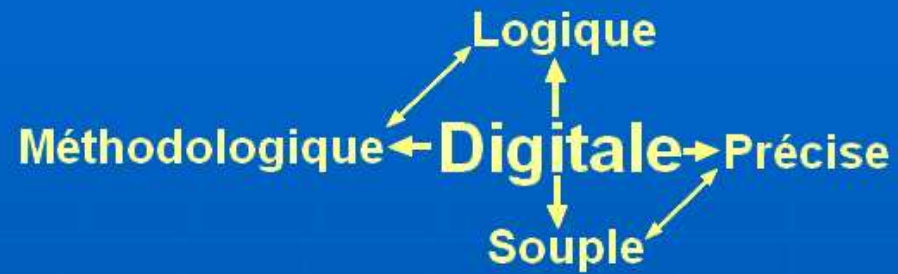
Symétrique = égalitaire, il minimise les différences (ex. deux amis qui ont une conversation à la terrasse d'un café).

Complémentaire = renforce la position haute d'un interlocuteur et la position basse de l'autre au contraire, elle maximise les différences. Dans une relation complémentaire les échanges reposent sur le fait que chacun admet et justifie la position de l'autre.

5° La communication est simultanément digitale et analogique

Digitale = repose sur des conventions sémantiques, des mots

Analogique = repose sur des comportements primitifs et animaux; les gestes, les comportements désignent les sentiments.



⇒ Compréhensible par des être qui partage un champ sémantique commun et structurée pour être apprise

Analogique
↓
riche de sens



Peut être comprise par des personnes qui ne partagent pas un champ sémantique commun

En conclusion !

La communication humaine est complexe !

On ne peut pas ne pas communiquer !

↳ on communique en permanence, qu'on le veuille ou non...

La communication a besoin d'un **contenu** et d'une **relation** pour exister !

Processus paradoxal !

