

1. Principes de base de communication

Introduction

On ne peut pas ne pas communiquer : que l'on se taise ou que l'on parle, tout est communication. Nos gestes, notre posture, nos mimiques, notre façon d'être, notre façon de dire, notre façon de ne pas dire, toutes ces choses « parlent » à notre récepteur. La communication est aussi une forme de manipulation. En effet, nous communiquons souvent pour manipuler, modifier l'environnement ou le comportement d'autrui.

En effet, savoir communiquer est une qualité que toute personne devrait maîtriser. Ainsi, le recours à ce talent est très fréquent pour celui qui doit assumer un minimum de responsabilités. Que ce soit à l'écrit ou à l'oral, communiquer est la base de toute relation. Sans partage d'information et un minimum de relationnel, aucun projet, ni aucun travail parvient à bon terme.

1.1. Aperçu historique

La communication est omniprésente dans notre vie quotidienne. Elle se manifeste sous plusieurs formes. La communication telle qu'elle est connue aujourd'hui sous le signe des nouvelles technologies est à l'apogée de son développement. Au départ, elle était très loin de ces processus complexes qui permettent aux humains de rester connectés les uns aux autres tout le temps. L'homme dessinait des fresques sur les murs des grottes pour laisser son histoire, son vécu du quotidien. Par la suite est apparue l'écriture et c'est là le point de départ d'une nouvelle ère pour l'humanité.

L'histoire de la **communication** est donc aussi ancienne que l'histoire de l'**humanité**. Depuis les origines, l'homme a eu besoin de communiquer. L'homme a toujours tenté de vaincre les distances et de mettre en place une transmission rapide de l'information que ce soit à l'aide de signaux visuels ou de signaux sonores.

C'est sous la **Révolution française** que naît le premier réseau de communication : Naissance du télégraphe optique. Viendront ensuite les systèmes électriques tels que **le Morse**, **le téléphone** et **la radio**. La parution de ces systèmes électriques a été suivie par la numérisation des informations et la naissance des premiers ordinateurs à la fin des années 50, les satellites, le web et finalement les GSM.

En effet, grâce à tous les moyens de communication, la Terre est actuellement un village planétaire. Il est possible de connaître ce qui se passe à l'autre bout du monde quasiment en temps réel. La transmission de l'information est de plus en plus rapide. Mais malgré le fait que nous disposons de toutes ces techniques, ces moyens, la communication n'est pas toujours efficace.

Nous croyons que lorsque nous connaissons une technique, nous savons communiquer. Or, même si les moyens de communication se sont largement développés mais les moyens de non-communication aussi: nous possédons tous les écrans GSM mais nous ne communiquons pas. Nous habitons sous le même toit mais chacun a son propre monde. Toutes ces technologies, faites à la base pour améliorer la communication, nous conduisent donc peu à peu à la non communication.

1.2. Définition de la communication

Le mot **communication** est l'un des plus polysémiques, néanmoins on peut dire qu'il y a communication à chaque fois qu'une mise en contact s'établit entre A et B.

Pour mieux cerner cette notion qui est en perpétuelle évolution, la première question à poser au début de toute réflexion est : **Qu'est-ce que la communication ?**

" La communication est une science difficile, ce n'est pas une science exacte, ça s'apprend et ça se cultive " (Jean-Luc Lagardére). Étymologiquement le mot "**communiquer**" vient du mot latin "**communicare**" qui veut dire :

- Le partage : Rendre commun ou transmettre (quelque chose).
- La transmission : Le fait de manifester sa pensée ou ses sentiments par la parole, l'écriture, le geste et la mimique, dans le but de se faire comprendre.
- La relation : Le fait d'établir une relation avec quelqu'un.

Selon le dictionnaire de linguistique de Jean Dubois: « *La communication est l'échange verbal entre un sujet parlant qui produit un énoncé destiné à un autre sujet parlant et un interlocuteur dont il sollicite l'écoute et/ou une réponse explicite ou implicite* »¹.

La **communication** est perçue comme étant:

- L'action, le fait de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un ;
- L'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste et hétérogène ;
- L'action, pour quelqu'un, une entreprise, d'informer et de promouvoir son activité auprès du public, mais aussi d'entretenir son image, quel que soit procédé médiatique.

Nous pouvons dire que la **communication** est un **échange d'idées** au moyen de la **parole**, du **langage**, des **gestes** ou de l'**écriture** (entre un enseignant, son apprenant, sa famille, son collègue de travail, un employé, un représentant d'une institution...). C'est grâce à la communication que nous restons en contact les uns avec les autres).

Le mot **communication** a connu une évolution pour avoir d'autres significations et pour désigner la communication entre les animaux et entre les machines. Face au progrès technologiques, le terme semble avoir une multitude de significations comme:

- la mise en relation et conversation de deux correspondants par téléphone ou par un autre moyen de télécommunication
- Exposé fait à un groupe et en particulier à une société savante, dans un congrès, etc., information, écrite ou orale, donnée à un groupe, un organisme , communication à la presse.

En effet, la communication concerne aussi bien l'homme (communication interpersonnelle, groupale...) que l'animal (communication intra- ou inter- espèces) ou la machine (télécommunications, nouvelles technologies...). La socialisation de l'individu est étroitement liée aux communications qui s'établissent entre lui et son entourage. Ainsi, l'individu qui communique se socialise.

¹ Dubois, J. (Dir.) Dictionnaire de la Linguistique Paris, Larousse, 1973.

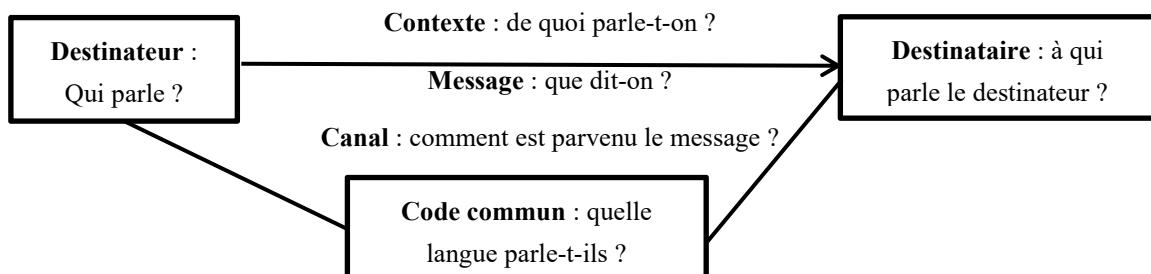
1.3. Communication / Information

Information et **communication** sont des notions étroitement liées, mais cependant distinctes. **L'information** constitue la matière première de la communication. Il s'agit, en effet, du contenu de la communication. Elle prend une signification, pour un acteur donné, au travers d'une communication. **La communication** est un processus interactif de transmission d'informations entre deux ou plusieurs personnes dans le but de partager du sens. Elle crée une relation entre les interlocuteurs et permet à l'information de prendre une signification.

En linguistique, la communication est l'ensemble des phénomènes qui peuvent intervenir lorsqu'un individu transmet une information à un ou plusieurs autres individus à l'aide du langage articulé ou d'autres codes (gestes, regard...).

1.4. Schéma général de la communication

La communication s'établit toujours suivant les mêmes repères, quelle que soit la forme qu'elle prenne (texte, image, musique...). Cette situation s'est illustrée par le schéma imaginé par le linguiste Roman Jakobson dans les années 1960. Ce dernier conçoit un modèle de communication linguistique divisé en six éléments, le « schéma de Jakobson », qu'on peut élaborer à partir de l'analyse faite par Roman Jakobson (1963, p. 214) dans son ouvrage *Eléments de Linguistique Générale*.



Le « schéma de Jakobson », *Eléments de Linguistique Générale* (1963, p. 214)

Il rattache à l'acte de communication six facteurs qui permettent d'établir et de maintenir l'échange. Dans une conversation, les rôles s'inversent continuellement, sauf dans la communication unilatérale. **L'encodeur** choisit à l'intérieur du code un certain nombre d'unités linguistiques pour composer son **message**. Le **décodeur** va retrouver la signification du message grâce à l'identification et à l'interprétation des signes et de leurs combinaisons. La communication suppose un **canal**, c'est-à-dire le support physique de la transmission du message (ondes sonores, papier, lumière, fumée...). Jakobson fait appel à la notion de **contexte** et de **contact**. « Pour être opérant, un message requiert un contexte auquel il renvoie (c'est ce qu'on appelle aussi le « référent »), contexte saisissable par le destinataire et qui est soit verbal, soit susceptible d'être verbalisé. Ensuite le message requiert un **code commun** en tout ou du moins en partie au destinataire et au destinataire (ou en d'autres termes à l'encodeur et au décodeur du message). Enfin, le message requiert un contact, un canal physique et une connexion psychologique entre le destinataire et le destinataire, contact qui permet d'établir et de maintenir la communication. » (Jakobson, Essais de linguistique générale, 213/214)

Quelle que soit sa forme (texte, image, musique...), la communication repose toujours les mêmes éléments fondamentaux :

- **L'émetteur** : La source qui initie et émet le message : c'est un individu, un groupe (parti politique, entreprise), une machine (répondeur, un ordinateur), un animal,...

- **Le récepteur** : Le destinataire qui reçoit et interprète le message : c'est un individu, un groupe, une machine, un animal,...
- **Le stimulus et la motivation** : L'émetteur et le récepteur doivent être stimulés et motivés avant que ne puisse être lancé un acte de communication.
- **Le contexte** : C'est l'ensemble des conditions sociales (Lieu+temps), il est aussi désigné par référent, c'est-à-dire les choses du monde réel, imaginaire ou symbolique auxquels réfèrent les signes ou les symboles utilisés pour la communication.
- **Le message** : Le contenu de l'information transmise. 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. Il est une succession de signes (**code**) correspondants à des règles précises transmises par **l'émetteur au récepteur via un canal**
- **Le canal est** : Le moyen ou support par lequel le message est transmis. On distingue :
 - Les canaux physiologiques* internes de l'émetteur et du récepteur (audition, vision, odorat...)
 - Les canaux techniques externes* (radio, ordinateur,...) qui servent à convoyer le message à travers le temps et l'espace.

La forme du message *varie* en fonction du **code** servant à transmission :

- L'émetteur choisit le langage qu'il va utiliser, puis dans le cadre de chaque langage les éléments nécessaires à constituer son message;
- Le receveur recevra le message codé et, à partir du répertoire et de sa connaissance des règles de combinaison procédera au décodage partiel ou total du message.

- **Le 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.
- Le fait que le récepteur d'un message puisse y répondre s'appelle le **feed-back**.
- **Les stratégies** : **conscientes ou inconscientes**, ce sont les **attitudes et comportements** adoptés par les acteurs en fonction d'un but à atteindre.

Même si la communication est un **acte d'information**, elle est plus qu'un simple échange d'informations entre un émetteur et un récepteur ; C'est un processus de partage de **sens** par l'interprétation réciproque de signes... Lorsqu'on communique, la **forme** (comment on le dit) est aussi importante que le **contenu** (ce que l'on dit). Cela représente un climat de confiance réciproque:

- **La relation** entre l'émetteur et le récepteur est une situation complexe aux composantes multiples, techniques, psychologiques, affectives. Établir une relation, c'est **prendre compte de l'autre**.
- **La communication** est un des aspects de la relation, élément essentiel **car sa qualité dépend de celle de la relation**.
- Quant à **l'information**, elle est à la fois **le produit de la communication et le comment de la relation**.