

	Rapport synthétique Qu'est-ce que la communication ?	Date : Le 18 février 2020 Rapporteur : Elmechdi Nachit Encadré par : Pr N.Bayed
---	--	--

1. Définitions générales :

La communication consiste à **envoyer** et **recevoir** des **messages** entre deux ou plusieurs personnes.

Les personnes qui communiquent cherchent à contribuer et à obtenir de l'information sur une question particulière.

Il s'agit donc d'un processus communicatif, c'est-à-dire l'ensemble des activités liées à cet échange de données.

Ce processus nécessite au moins un émetteur et un récepteur

L'émetteur (destinateur, locuteur, auteur, annonceur...) est celui qui **produit** le message. Il envoie certains **signaux** (texte écrit, mots, un geste) pour diffuser ce dernier ; lorsque ces signaux parviennent au **récepteur** (destinataire, allocutaire, lecteur, cible...), il doit les **décoder** pour interpréter le message.

Le processus envisage un « **retour** » du message, par lequel le destinataire deviendra un expéditeur, et vice versa.

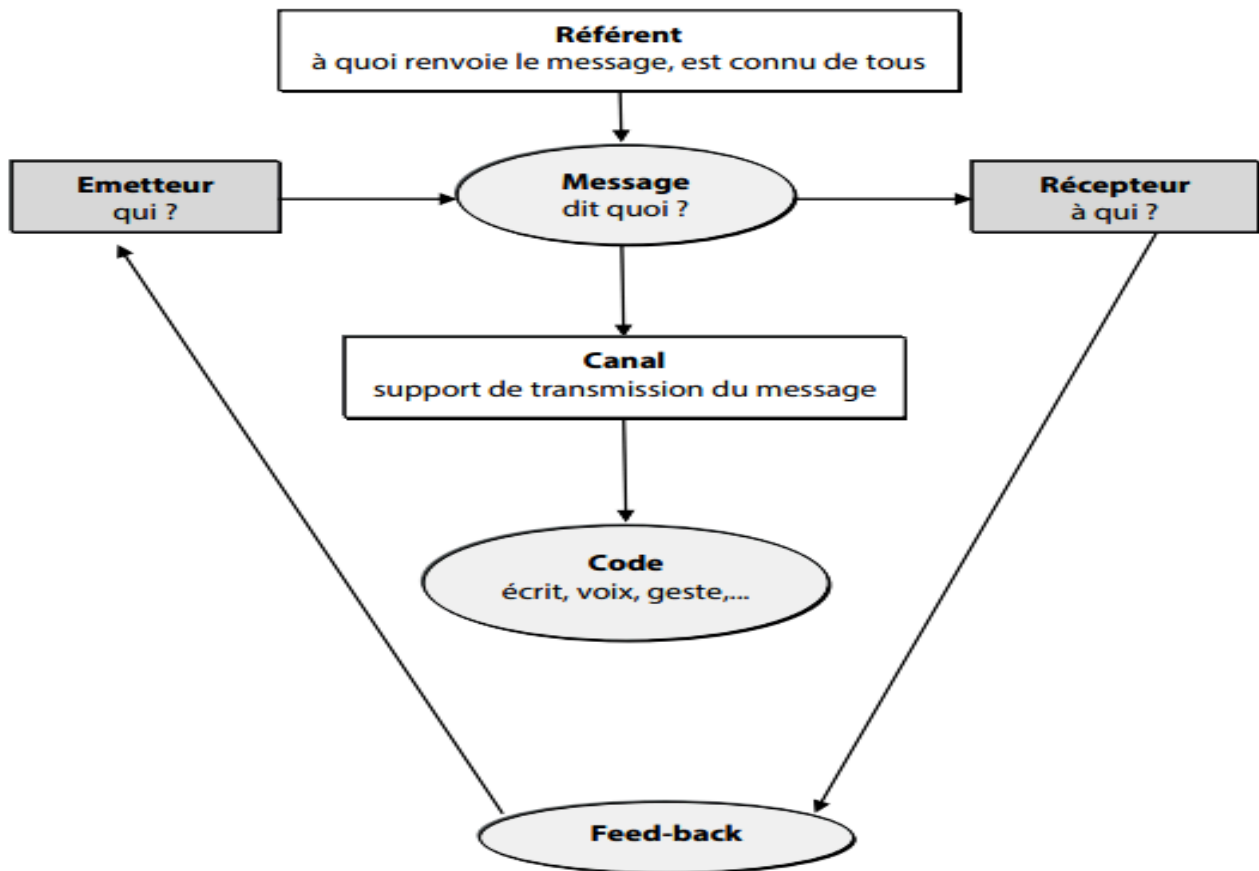
Dans le cadre de ce processus de communication, l'expéditeur et le destinataire partagent un **code** (une combinaison de règles et de signes qui permettent la communication en faisant correspondre un signifiant à un signifié) et utilisent un **canal** pour transmettre le message (Presse écrite, radio, télévision, internet, téléphone...).

Si le processus est entravé pour quelque raison que ce soit (bruit dans la communication verbal, tâche sur un imprimé, fautes d'orthographe ou de syntaxe dans un écrit, accent étranger, neige sur un écran...), on peut dire qu'il y a un **bruit** dans la communication.

Un exemple de processus de communication est celui où un homme décroche le téléphone et appelle un ami pour lui souhaiter un bon anniversaire. L'appelant se place d'abord dans le rôle de l'expéditeur et utilise le téléphone comme canal. Lorsque le récepteur l'écoute et répond, il devient l'émetteur.

Ainsi, tout au long du processus de communication, les deux personnes échangent leurs rôles dans de nombreuses opportunités.

2. Schéma général de la communication :



Explication :

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**.

3. Le Feedback (Rétroaction) :

Le feedback peut être sous la **forme** d'un retour :

- **Non verbal** : gestes – mimiques – attitudes.
- **Verbal** : spontané / sollicité.

Le feed-back **est** :

- ✓ Une augmentation de sécurité pour l'émetteur.
- ✓ Plus de certitude d'être compris du récepteur.
- ✓ Être informé et bien comprendre pour le récepteur.

Le feed-back **provoque** :

- ✓ Plus de confiance entre l'émetteur et le récepteur,
- ✓ Plus de communication intérieure,
- ✓ Plus de motivations sollicitées,
- ✓ Et surtout l'acceptation de la situation de communication.

Wiener différencie trois **formes** de feedback :

- **Le feedback positif** qui va dans le sens de la communication en l'encourageant ou en l'amplifiant.
- **Les messages d'acquiescements, d'encouragement**, ou, au contraire un **énervement** répondant à un énervement et qui va l'accentuer.
- **Le feedback négatif** qui freine, régule ou stoppe la communication.
- **Les messages de désapprobation, les demande de correction, de reformulation, de précision d'informations...**
- **L'absence de feedback** : elle en est un si le feedback est attendue, mais elle est difficilement interprétable et constitue ainsi un frein à la communication.



4. Le contexte et le référentiel :

Le contexte est l'un des principaux éléments du processus de communication, bien que son importance soit souvent négligée. En effet pour qu'une relation communicationnelle entre intervenant et auditeurs s'établisse et se déroule, il faut qu'il y existe un contexte particulier (Exposé, Soutenance, ...etc.).

Il s'agit donc de tous les événements et circonstances qui peuvent affecter l'expéditeur et le destinataire lorsque le message est émis ou interprété, avec la modification conséquente de son sens.

Principales composantes de cette notion de contexte :

- **Le contexte institutionnel** détermine les rôles, le rapport entre les personnes en interaction, les « règles du jeu » ;
- **Le cadre où se situe la rencontre** comprenant l'environnement direct, le lieu et le temps dans lequel elle s'inscrit ;

- **Les éléments propres à chaque culture** qui régissent les interactions sociales (par exemple les pratiques, le savoir-vivre,) ;
- **La nature de la relation les objectifs**, les buts que chacun se fixe par rapport à la situation de communication (par exemple informer, s'informer, convaincre, réconforter, menacer) ;
- **La personnalité**, tout ce qui constitue la personne elle-même par exemple l'histoire personnelle, la motivation, le caractère, les valeurs.

Ces éléments constitutifs du contexte influent sur la communication selon des modalités et des degrés différents. En d'autres termes, il n'est pas possible d'isoler un message de son contexte, puisqu'il l'affecte avant sa création, lors de sa transmission et lorsqu'il est interprété.

Par exemple certaines questions qui n'ont pas été abordées en public il y a quelques décennies à cause des préjugés sociaux font partie des conversations les plus courantes aujourd'hui et peuvent être comprises grâce aux progrès socioculturels et aux outils que nous recevons dans l'échange quotidien d'informations, contrairement à ce qui se serait passé au passé.