

COURS 1

La communication

1 DÉFINITION DE LA COMMUNICATION

Étymologiquement, le terme communication vient du latin *communicare*, qui signifie « partager » ou « rendre commun ». La communication peut être définie comme le processus par lequel des informations, des idées ou des émotions sont transmises d'un *émetteur* à un *récepteur* par le moyen d'un *code* commun, dans un contexte (situation communicationnelle, référent) quelconque. Ce processus inclut l'utilisation d'un moyen appelé « canal ». Ce moyen diffère d'une situation à une autre, il peut être *sonore*, comme dans la communication verbale, c'est-à-dire la parole, comme dans le cas d'une communication téléphonique ; ou *visuel*, comme dans une communication écrite (lettres, SMS, etc.) ; ou une communication non verbale : gestuelle, imagée (iconique), etc. La communication peut être également *visio-sonore*, comme dans le cas de Viber, Zoom, messages SMS avec des émoticônes, etc. Il existe un autre type de communication qui appartient à la pseudo-science que l'on appelle la communication *télépathique*, c'est-à-dire « la communication à distance par la pensée ; communication réelle extrasensorielle », et bien que ce genre de communication soit empiriquement répandu entre les gens, la science ne l'a pas encore reconnu comme un phénomène scientifique.

2 LE SCHÉMA DE LA COMMUNICATION DE JAKOBSON¹

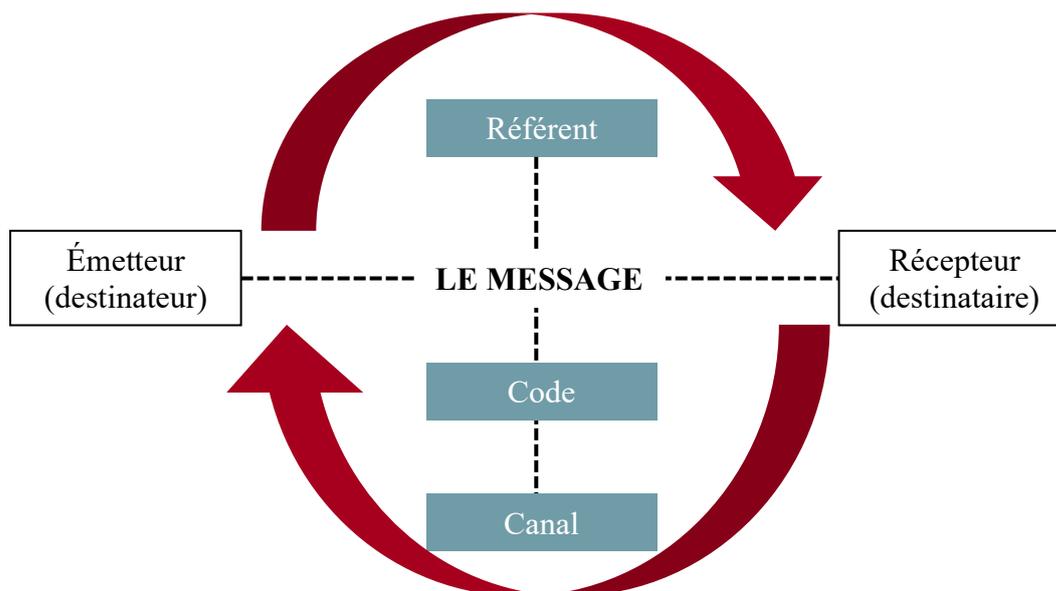


Figure 1 : Schéma de communication selon Jakobson

Le schéma de communication de Jakobson permet d'identifier les acteurs (protagonistes) et les facteurs qui interviennent dans une interaction communicationnelle. « Tous les facteurs

¹ Linguiste américain d'origine russe (Moscou 1896-Boston 1982)

identifiés dans ce schéma ont un rôle à jouer dans le cadre d'une interaction et ils influencent tous, à leur façon, le message qui est transmis. »

2.1 Les éléments clés du processus de communication :

Le schéma de Jakobson recense six éléments essentiels dans toute communication quel que soit son type :

- **L'émetteur** : la personne qui transmet le message.
- **Le récepteur** : la personne qui reçoit et interprète le message.
- **Le message** : le contenu de la communication (idées, informations, émotions). Il peut avoir comme visée de décrire une personne/chose, d'expliquer/informer, de convaincre/persuader, et/ou de raconter une histoire.
- **Le canal** : le moyen par lequel le message est transmis (oral, écrit, visuel, etc.).
- **Le code** : l'ensemble des signes et des règles de combinaison de ces signes, par exemple la langue française, le code de la route, etc.
- **Le contexte (le référent)** : c'est l'ensemble des conditions sociales (Lieu, temps, personnes présentes lors de la communication, etc.). La connaissance du référent est très importante pour le bon déroulement de la communication. L'émetteur et le récepteur doivent avoir une connaissance commune des lieux, du temps et des personnes abordés dans la communication, autrement leur communication ne sera pas optimale.

3 LES OBSTACLES À LA COMMUNICATION

Une communication peut être qualifiée de fluide et efficace si elle n'est pas sujette à un parasitage communicationnel. Ce parasitage peut être causé par quatre types d'obstacles (barrières) qui sont les suivants :

a) Barrières linguistiques : Lorsque l'émetteur et le récepteur ne parlent pas la même langue ou ont des niveaux de compréhension différents.

b) Barrières culturelles : Les différences culturelles peuvent provoquer des malentendus. Par exemple, certains gestes ou expressions peuvent avoir des significations différentes selon les cultures.

c) Barrières psychologiques :

Des préjugés, des stéréotypes ou des états émotionnels peuvent bloquer la réception d'un message. Exemple : un individu anxieux pourrait mal interpréter une remarque neutre.

d) Barrières physiques :

Le bruit, la distance ou les mauvaises conditions technologiques peuvent entraver la communication.

TD

(Exercices d'interaction)

SITUATION 1 :

Le candidat entre dans la salle de réunion. Monsieur Lefèvre est assis à une table avec un ordinateur portable devant lui.

- **Alex** : *(avec un sourire nerveux)* Bonjour, Monsieur Lefèvre. Merci de me recevoir aujourd'hui.
- **Monsieur Lefèvre** : Bonjour, Alex. Prenez place. Je suis impatient d'en savoir plus sur vous et sur ce que vous pouvez apporter à notre équipe.

(Alex s'assoit, visiblement nerveux. Il jette un coup d'œil à ses notes.)

- **Monsieur Lefèvre** : Alors, pouvez-vous me parler un peu de vous et de votre parcours professionnel ?
- **Alex** : Oui, bien sûr. J'ai obtenu mon diplôme en marketing il y a trois ans et j'ai travaillé pendant deux ans dans une agence de publicité où j'ai géré plusieurs campagnes... *(la voix d'Alex tremble légèrement)*. J'ai aussi réalisé des études de marché qui ont permis d'augmenter notre clientèle de 20 %.
- **Monsieur Lefèvre** : *(hoche la tête, mais semble distrait)* Intéressant. Et pourquoi souhaitez-vous quitter votre poste actuel ?
- **Alex** : Je recherche un environnement plus stimulant... *(hésitation)* et j'aimerais vraiment travailler dans une entreprise qui... qui valorise l'innovation comme la vôtre.

(Monsieur Lefèvre prend des notes, mais son expression reste neutre.)

- **Monsieur Lefèvre** : Pouvez-vous me donner un exemple d'une situation où vous avez dû faire face à un défi important ?
- **Alex** : *(un peu paniqué)* Euh, oui. Une fois, nous avons eu un problème avec un client... enfin, un gros client qui n'était pas satisfait de notre campagne. J'ai dû... enfin, je suis allé... pour essayer de résoudre cela... mais je n'ai pas toujours su comment procéder.
- **Monsieur Lefèvre** : *(l'air perplexe)* D'accord. Mais quel a été le résultat de cette situation ?
- **Alex** : Je... je pense que finalement, nous avons réussi à le convaincre de rester avec nous. C'était grâce à une communication efficace... *(la nervosité transparait)*
- **Monsieur Lefèvre** : Je vois. Vous semblez un peu nerveux, Alex. Avez-vous des questions sur le poste ou sur l'entreprise ?
- **Alex** : *(soulagé de pouvoir poser une question)* Oui, j'aimerais savoir quelles sont vos attentes pour ce poste. Quelles compétences considérez-vous comme essentielles ?

(Monsieur Lefèvre reste un moment silencieux, réfléchissant.)

- **Monsieur Lefèvre** : C'est une bonne question. Nous cherchons quelqu'un qui a de l'expérience dans la gestion de projets marketing... Mais il est difficile de définir des attentes précises. Ce qui nous intéresse vraiment, c'est votre capacité à innover.

(Alex tente de reprendre confiance.)

- **Monsieur Lefèvre** : Merci, Alex. Nous allons examiner tous les candidats et nous vous contacterons bientôt.
- **Alex** : Merci beaucoup pour votre temps. J'espère avoir l'occasion de travailler avec vous.

(Alex se lève, serre la main de Monsieur Lefèvre et quitte la salle, visiblement soulagé mais encore nerveux.)

- Qui était l'émetteur dans chaque échange ? Comment Alex a-t-il essayé de transmettre ses compétences ?
- Quel était le message principal qu'Alex essayait de faire passer ?
- Comment Monsieur Lefèvre a-t-il reçu le message d'Alex ?
- Quel était le canal de communication utilisé ? (oral, visuel)
- Quels obstacles Alex a-t-il rencontrés ?

SITUATION 2

Dialogue 1

- **Vous** : Bonjour Monsieur le Doyen, je vous remercie de me prendre au téléphone.
- **Doyen** : Bonjour, je vous écoute.
- **Vous** : Je me permets de vous contacter au sujet de ma demande de report d'examen. J'ai rencontré des problèmes de santé qui m'ont empêché d'assister aux épreuves.
- **Doyen** : Je comprends. Vous avez déjà transmis un justificatif médical ?
- **Vous** : Oui, je l'ai envoyé par mail la semaine dernière. J'aimerais savoir s'il est possible de planifier une nouvelle date pour l'examen.
- **Doyen** : Je vais examiner votre dossier et vous tiendrai informé rapidement.
- **Vous** : Je vous remercie infiniment de votre compréhension et de votre aide.
- **Doyen** : Très bien, je vous tiendrai au courant. Bonne journée à vous.
- **Vous** : Merci, à vous aussi.

Dialogue 2

- **Toi** : Allô, mec ! Ça roule ?
- **Ami** : Ouais, tranquille et toi ?
- **Toi** : Ça va, ça va. Dis, t'as prévu quoi pour ce soir ? Ça te dit qu'on se fasse un restau ?
- **Ami** : Oh, pourquoi pas ! T'as une idée d'endroit ?
- **Toi** : Bah ouais, y'a un petit truc sympa pas loin de chez moi. Pizza ou burgers, au choix !
- **Ami** : Cool, je suis partant. À quelle heure ?
- **Toi** : 20h, ça te va ?
- **Ami** : Parfait, à toute !

1. Qui sont les interlocuteurs dans chaque situation ?
2. Quel est le contexte de chaque conversation ?
3. Quels sont les objectifs de la communication dans chaque situation ?
4. Quel type de relation existe entre les interlocuteurs ?
5. Quel canal de communication est utilisé dans chaque situation ?
6. Y a-t-il des obstacles à la communication dans ces dialogues ?
7. Quelle est la tonalité de chaque conversation ? Est-elle détendue, formelle, ou neutre ?
8. Quel registre de langue est utilisé dans chaque situation ?

TD

(Compréhension)

Soit les passages suivants :

Extrait (1)

Monsieur Dubois,

Je vous prie d'excuser mon absence à votre cours le 12/05/2024 en raison d'une très forte grippe. Malheureusement, je n'ai pu assister à vos enseignements ce jour-là.

Je joins à ce message un certificat médical justifiant mon indisposition pour une durée de cinq jours.

Je vous remercie de votre compréhension et je vous tiendrai informé de mon retour en cours.

Cordialement,

Jean Ami, votre étudiant du groupe 4, section 1

Extrait (2)

La nuit, l'air froid souffle sur les immeubles et sur les parkings, comme sur des plateaux de pierres. Le ciel est noir, sans étoiles, sans lune, avec la lumière aveuglante des grands pylônes de fer qui fait ses plaques sur le goudron. Le jour, la lumière du soleil se réverbère sur les murs couleurs de ciment, prisonnière des nuées lourdes, et le silence qui est à l'intérieur de cette lumière est sans fin...

Le Clézio J.M.G (1982). *La Ronde et autres faits divers*. Paris : Folio

Extrait (3)

Un jour mon grand-père me prit par la main, et dit que nous allions faire une promenade. Mais à peine avons-nous tourné le coin de la rue, il me poussa chez le coiffeur en me disant : « Viens, nous allons faire une surprise à ta mère. » J'adorais les surprises. Il y en avait tout le temps chez nous. Cachotteries amusées ou vertueuses, cadeaux inattendus, révélations théâtrales suivies d'embrassements : c'était le ton de notre vie...

Sartre Jean-Paul. (1964). *Les Mots*. Paris : Folio

Extrait (4)

« Fumer tue », tout le monde est censé le savoir, mais on continue à sous-estimer le danger qui guette la santé du fumeur. D'aucuns savent que fumer peut engendrer un cancer du poumon mais ignorent généralement les risques d'infarctus, d'attaques cardiaques ou encore d'accidents

cardio- vasculaires cérébraux. Pourtant la cigarette serait responsable de beaucoup de décès (...). Les médecins expliquent que l'oxyde de carbone remplace l'oxygène transporté dans le sang et favorise les dépôts de cholestérol sur la paroi des artères (artériosclérose). La nicotine augmente la tension artérielle, fait baisser le bon cholestérol et favorise la formation de caillots (...). Il est aussi important de signaler que la cigarette peut entraîner une toxicomanie au même titre que l'alcool, les stupéfiants, ou n'importe quelle drogue.

Alger, El Watan, 16-01-2005

Extrait (4)



QUESTIONS :

- 1- Faites le schéma de communication de chaque extrait.
- 2- Quelle est l'intention de communication dans chaque situation.
- 3- À votre avis, lequel des deux extraits 1 et 2 représente une communication écrite et lequel représente une communication orale ?