

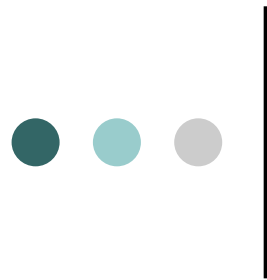
UE 1.1 S1 – C6

**THEORIE DE L'INFORMATION
ET
PRINCIPES DE COMMUNICATION**



INTRODUCTION

- Difficile de distinguer ces deux éléments :
- Le terme d'information est en lui-même difficile à définir et d'autre part parce que les deux concepts sont imbriqués
- Ces concepts peuvent être étudiés sous différents aspects : historique (évolution), psychologique (relation à soi et à l'autre), proxémique (étude des distances), linguistique (étude de la langue)...



PLAN

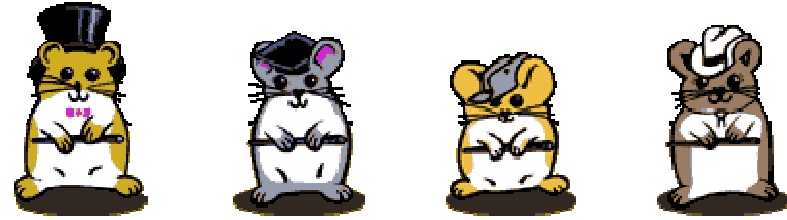
- Définition
- Modèles théoriques de l'information
- Principes généraux de la communication verbale
 - Composantes
 - Déperdition du message
 - Failles de la communication



DEFINITION

- Information : 2 sens
 - L'un, étymologique : informer c'est donner une forme à une matière, organiser
 - L'autre, plus courant : Communiquer un message, une connaissance
- La communication comprend 2 éléments distincts :
 - Le contenu, c'est-à-dire l'information elle-même, un message, en langage codé
 - Le véhicule ou l'outil qui permet la circulation de cette information

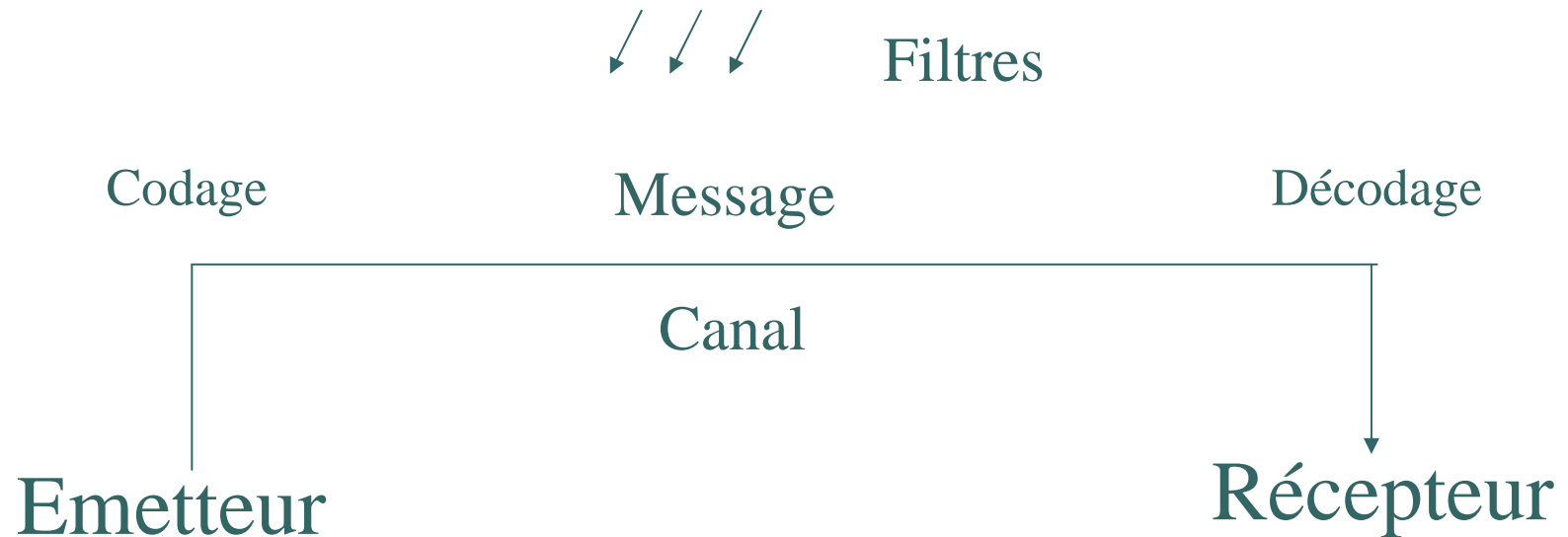
DEFINITION



- Activité présente dans toutes les espèces vivantes
- Nécessité qui participe à la survie de l'espèce, à la vie et à la coexistence des individus
- Existe depuis la nuit des temps
- Directement liée à l'agrandissement de son territoire

LES MODELES THEORIQUES DE L'INFORMATION 1

Le modèle télégraphique de Shannon





LES MODELES THEORIQUES DE L'INFORMATION 1

- Ce modèle qui est centré sur la théorie du traitement de l'information, sert aujourd'hui de matrice de référence pour les sciences de la communication.
- Référence ambiguë, car s'il est d'usage de le présenter en premier, c'est pour s'en démarquer aussitôt : en effet, les spécialistes ont vite compris que la communication humaine ne pouvait se réduire à un modèle mathématique et de surcroît linéaire.





LES MODELES THEORIQUES DE L'INFORMATION 1

- **L'émetteur** : peut être un individu, un groupe, une machine
- Il est la source du message, il envoie le message, c'est le point de départ de l'information
- Le **récepteur** : peut être un individu, un groupe ou une machine
- Point d'arrivée de l'information (interpréteur)
- Le **message** : c'est la matière de l'information transportée d'un champ à l'autre. On l'appelle aussi le contenu de l'information. C'est l'idée, la pensée que l'émetteur transmet.



LES MODELES THEORIQUES DE L'INFORMATION 1

- Le **code** : il doit être compréhensible par le récepteur qui devra dans un premier temps le décoder.
- Le décodage sera plus efficace si les signes de l'émetteur et du récepteur ont beaucoup de traits communs. A ce décodage, fait suite une interprétation, compte-tenu du contexte, de la situation, des personnes, etc.
- La transmission du message : s'effectue grâce à un **canal** qui est le support physique de l'information (écrit, oral, signaux électriques...)

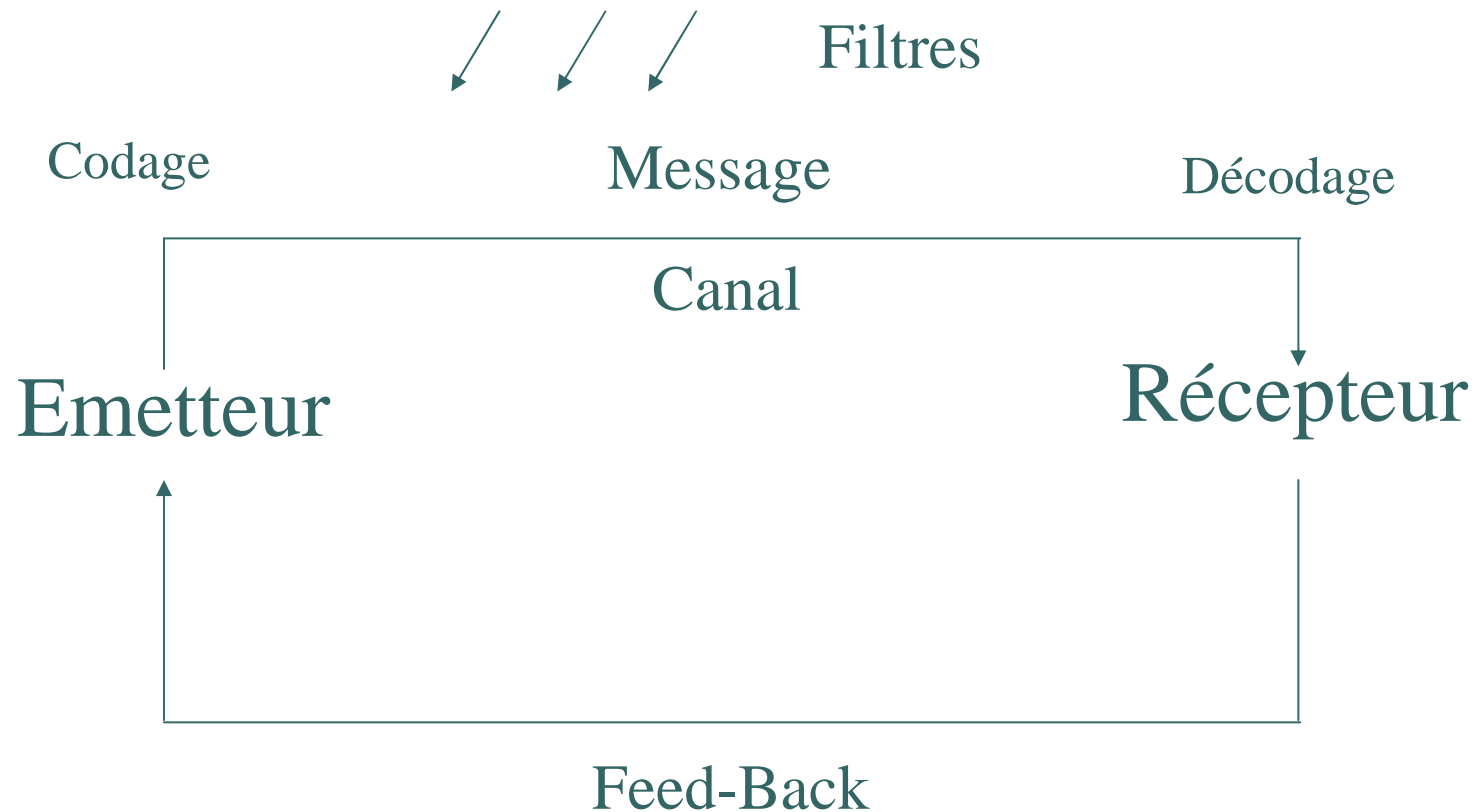


LES MODELES THEORIQUES DE L'INFORMATION 1

- Les **filtres** : c'est tout ce qui interfère dans la transmission du message, qui en perturbe la bonne compréhension : bruits, lumière, état d'esprit des communicants, les émotions, température de la pièce, culture, expériences passées, savoir faire, idées préconçues, anxiété, préjugés, interprétations, manque d'écoute, etc. Ils constituent, dans une certaine mesure des obstacles de la communication.
- Eléments particulièrement importants à prendre en compte en face à face avec un patient.

LES MODELES THEORIQUES DE L'INFORMATION 2

Théorie de Wiener





LES MODELES THEORIQUES DE L'INFORMATION 2

- La théorie de Shannon a été complétée par un de ses élèves, Norbert Wiener qui s'est inspiré de la cybernétique (science des machines qui s'autorégulent : étant informées sur leurs résultats, elles se corrigent elles-mêmes)
- Il pose donc comme principe que l'information est transmise de manière circulaire.
- Il va donc réutiliser la théorie de Shannon, en y intégrant la théorie du feed-back = rétroaction ou information en retour



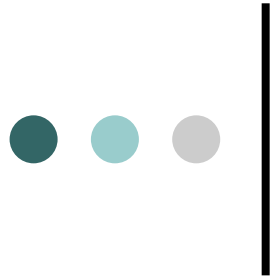
LES MODELES THEORIQUES DE L'INFORMATION 2

- Le **feed-back** : c'est la réponse du récepteur démontrant qu'il a reçu le message.
- C'est le retour de l'information, la réponse aux questions posées.
- C'est la réaction du récepteur à ce que dit l'émetteur et quelle influence a cette réaction sur l'émetteur.
- C'est un processus de régulation qui maintient la situation de communication.
- L'essence du feed-back n'est pas tant de donner un message qu'une vérification que le récepteur l'est reçu dans le sens où l'émetteur l'a envoyé. D'où la nécessité de s'assurer que le message a bien été compris dans le sens de l'émetteur.
- Le feed-back peut être verbal ou non-verbal.



LES MODELES THEORIQUES DE L'INFORMATION 2

- Circulation de l'information = communication
- Communiquer, c'est donc échanger, mais pas seulement.
- C'est aussi comprendre et accueillir les différences pour en faire une richesse permettant de mieux se construire, d'aller plus loin vers une relation plus complète, plus cohérente et plus riche dans les 2 sens.



PRINCIPES GENERAUX DE LA COMMUNICATION VERBALE

LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION

NON VERBALE		VERBALE
<p>PARA-VERBALE</p> <p>Attitudes et Gestes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Image que l'on donne (aisance) - Espace utilisé - La gestuelle - Le regard - Les mimiques - La respiration - L'utilisation du support écrit 	<p>INFRA-VERBALE</p> <p>Parole</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voix : <ul style="list-style-type: none"> . Volume . Débit . Rythme . Articulation . Prononciation . Intonation - Les pauses, les silences - La respiration 	<p>Forme et contenu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clarté de la pensée et des idées émises - Organisation des idées - Le langage - Le vocabulaire - Le temps dont on dispose

Pour communiquer, il faut donc :

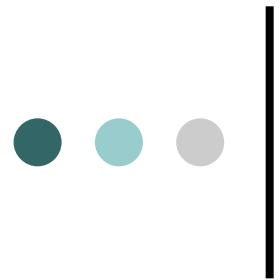
Etre **VU** puis **ENTENDU** pour être **COMPRIS**

En situation de communication, - 20 % des informations transmises est porté par les mots (**verbal**)
 - 80 % des informations transmises est porté par le non-verbal
 (**30 % d'infra-verbal et 50 % de para-verbal**)



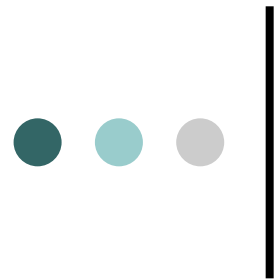
LE VERBAL

- Correspond aux mots qui sont prononcés. Le verbal ce sont les mots, leur sens et leur signification.
- Selon le non-verbal qui l'accompagne, un mot peut prendre un autre sens que son sens normal.
- Par conséquent, la signification des mots est leur sens premier (objectif).
- Le sens, accompagné du non-verbal, est leur signification cachée, plus subjective, liée au contexte.



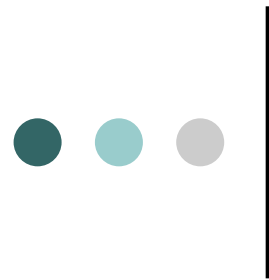
LE DIT et LE NON-DIT

- Le non-verbal est dit mais sans les mots.
- Verbal et non-verbal, constituent ce qui est dit.
- Le non-dit, c'est ce que je n'exprime pas, mais qui peut être perçu de façon intuitive.



LE DIT et LE NON-DIT

- C'est l'expression cachée des émotions, sentiments, impressions.
- Soit pour le dissimuler aux autres (bien que cela puisse transparaître dans le non-verbal)
- Soit parce que je n'en ai pas conscience.



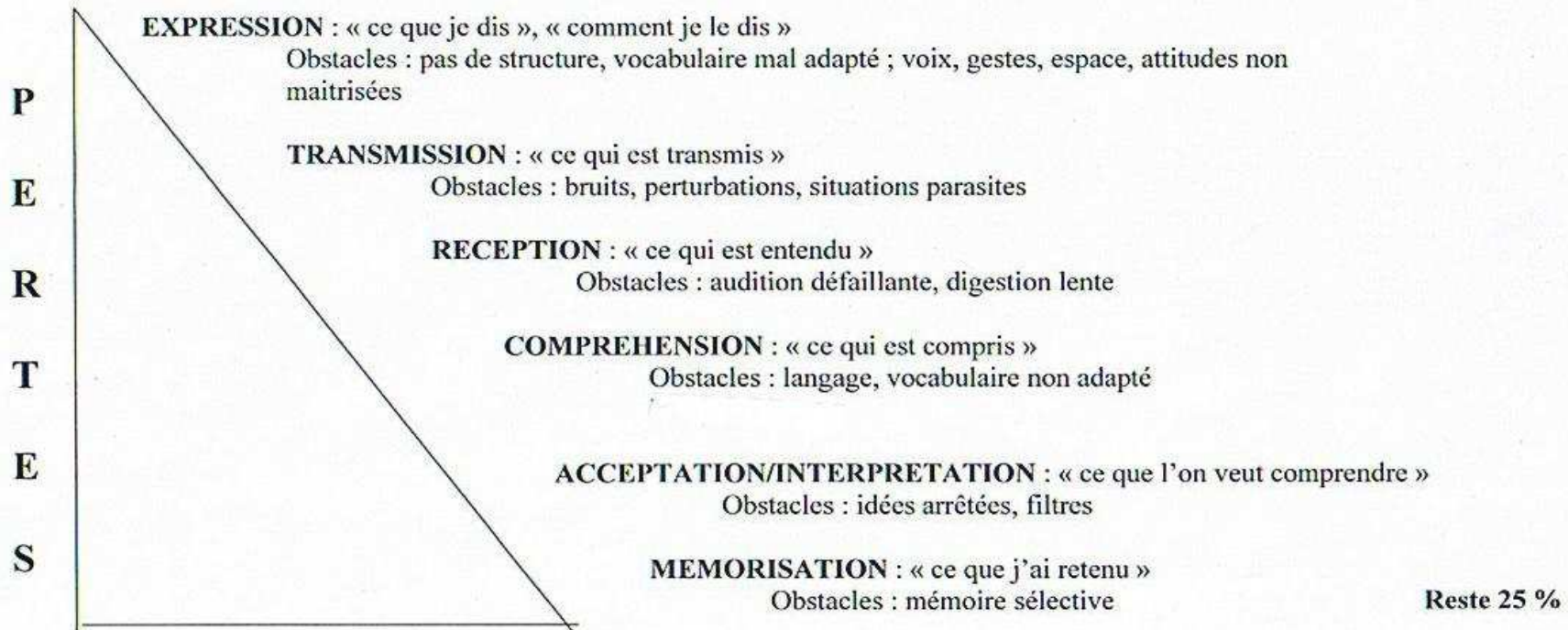
LE NON-VERBAL

- Ce qui est dit, mais sans les mots.
- La concordance entre le verbal et le non-verbal renforce la compréhension du message.
- Il ne suffit pas de parler pour communiquer.
- Pour communiquer, il faut commencer par écouter. Écouter l'autre, ses propos mais aussi son corps et les messages qu'il transmet.

LES RISQUES DE DEPERDITION D'UN MESSAGE (75 % de déperdition)

Qui n'a jamais déploré la non-compréhension, voire la déformation de ses propos... par les autres ?
Pour minimiser ces « effets de pertes », il est nécessaire d'évaluer les risques qui peuvent se présenter aux différents stades de la passation d'un message :

INTENTION : « ce que je veux dire »
Obstacles : pensée peu claire, mal organisée...





LES FAILLES DE LA COMMUNICATION

- **L'asymétrie des interlocuteurs** : La position de l'émetteur et du récepteur sont parfois trop inégalitaires pour qu'il y ait vraiment échange
 - La relation de soins implique que le soignant réduise au maximum cette asymétrie.
- **L'ambiguïté des messages** : Il est difficile de formuler des messages clairs et explicites. Les mots n'ont pas forcément le même sens pour tous.



LES FAILLES DE LA COMMUNICATION

- **Le récepteur n'est pas passif** : L'attention du lecteur, de l'auditeur ou du spectateur est toujours sélective
- Le processus de filtrage de l'information est renforcé par le fait qu'émetteur et récepteur n'ont pas forcément les mêmes centres d'intérêts et préoccupations. Ce qui est dit par l'un n'est pas entendu par l'autre.



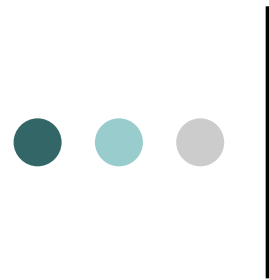
LES FAILLES DE LA COMMUNICATION

- **La forme agit sur le contenu** : La présentation influe insidieusement sur le poids du message : la forme agit sur le fond, le contenant sur le contenu
- Dès lors, la maîtrise de l'expression orale ou écrite, l'art de l'argumentation et de la présentation de soi sont des éléments essentiels dans la communication.



CONCLUSION

- Omniprésente mais toujours imparfaite, la communication est un art difficile mais il s'apprend. La prise de conscience de tous les biais et les entraves ouvre la voie à une meilleure maîtrise de la communication.
- Il importe toutefois de ne pas confondre communication et moyens de communication : risque de réduction d'un concept en lui-même riche et complexe.
- Dans la relation, tous ces principes de communication doivent être pris en compte et adaptés.
Relation = Re-lier

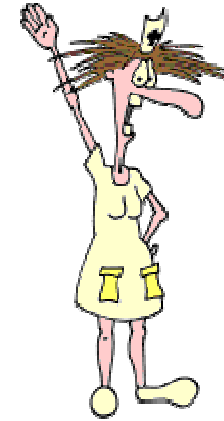


Objectifs du cours

- Connaître et expliquer le schéma de la communication et les différents éléments qui le composent
- Identifier les différentes composantes de la communication
- Identifier ce qui participe à la déperdition d'un message
- Identifier les failles de la communication



Mais surtout ...



- Développer sa sensibilité pour :
 - Etre à l'écoute de soi, donc
 - Etre à l'écoute de l'autre
 - Repérer son mode de fonctionnement en situation de communication et s'interroger sur celui-ci



Merci de votre attention !

- La communication – Etat des savoirs – Editions Sciences Humaines
- Jacques SALOME
 - « Papa, maman, écoutez-moi vraiment »
 - « Contes à guérir. Contes à grandir »
 - « T'es toi quand tu parles » - Albin Michel