

# **Les fondamentaux de la communication**

# Table des matières

<b>I. Origines de la communication</b>	<b>3</b>
A. Modèles linéaires.....	3
B. Modèle circulaire de Wiener .....	5
C. Théorie générale des systèmes .....	6
<b>II. Exercice : Quiz</b>	<b>6</b>
<b>III. Évolution du concept de communication</b>	<b>7</b>
A. Goffman et le but communicatif.....	7
B. Nature du message .....	8
C. Dimensions pragmatiques.....	8
<b>IV. Exercice : Quiz</b>	<b>9</b>
<b>V. Essentiel</b>	<b>10</b>
<b>VI. Auto-évaluation</b>	<b>10</b>
A. Exercice .....	10
B. Test.....	11
<b>Solutions des exercices</b>	<b>11</b>

# I. Origines de la communication

## Contexte

Dans ce cours, nous allons voir ensemble les théories fondamentales de la communication.

Nous allons nous intéresser d'abord aux origines de la modélisation de la communication, avec les modèles linéaires, circulaire et systémique.

Et nous allons étudier ensuite des évolutions contemporaines et opérationnelles de ces modèles.

Les objectifs de ce cours sont de distinguer les différentes étapes de la structuration du champ théorique de la communication.

## Des modèles linéaires à la systémique

Les modèles conceptualisant la communication ont évolué dans le temps. Les perceptions ne se sont jamais figées, et continuent à s'enrichir grâce au travail des chercheurs. Les premiers modèles, dits linéaires, se sont enrichis, faisant apparaître des circularités, et se sont complexifiés pour donner ce que l'on appelle aujourd'hui des modèles systémiques.

### A. Modèles linéaires

#### Le modèle de Shannon et Weaver : Une théorie mathématique de la communication

En 1949, dans leur ouvrage « *The mathematical theory of communication* » (1949), les chercheurs américains Shannon et Weaver ont proposé une première approche théorique de la communication sous une forme simplifiée et linéaire. Ce modèle est largement adopté par l'univers des sciences sociales et de la communication de l'époque. Ce modèle, est cependant jugé trop simpliste et peu représentatif de la réalité des relations humaines.

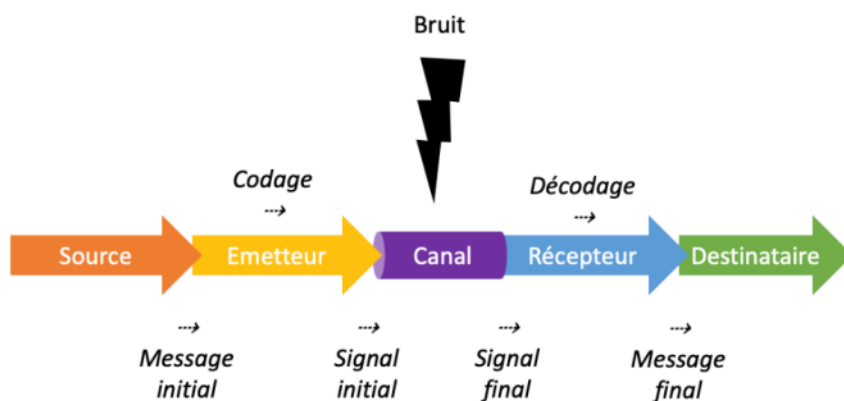


Schéma de Mathilde Leclère, d'après Shannon et Weaver

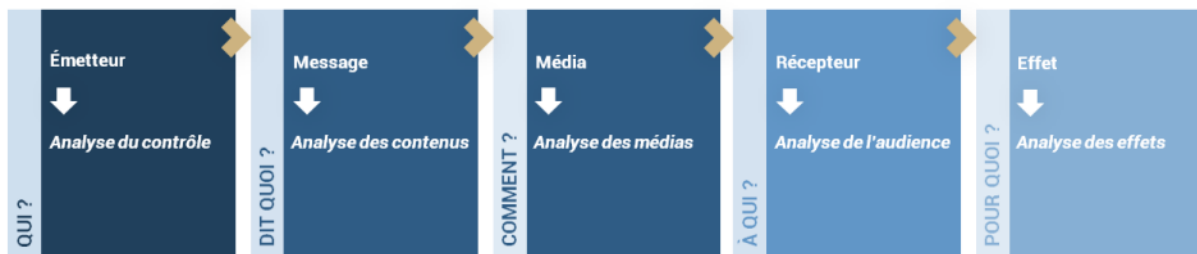
La source d'information émet un message à travers un émetteur qui code le message en signal. Ce signal se déplace par un canal dans lequel agissent des interférences appelées « bruits », et qui déforment le signal. Ce signal attend un récepteur qui le décode pour lui donner la forme d'un message pouvant être reçu par le destinataire.

**Exemple L'orateur et de l'auditeur.**

Un orateur (source d'information) forme une phrase sonore (message initial) à travers son appareil laryngé et sa bouche (émetteur) qui code la phrase en ondes vibratoires (code initial). Cette vibration se déplace dans l'air (canal) dans lequel l'environnement (bruits) déforme les ondes vibratoires. Les ondes modifiées (signal final) atteignent un système auditif (récepteur) qui va décoder les ondes en phrases sonores (message final) pouvant être reçu par un auditeur (destinataire).

**Le modèle de Lasswell**

En 1948, le chercheur américain Lasswell propose un modèle pragmatique de la communication. Ce cadre fonctionnel participe des théories fondatrices de la sociologie des médias. Ce modèle a permis d'étudier la communication de masse et d'analyser les composantes essentielles pour la détermination du message.



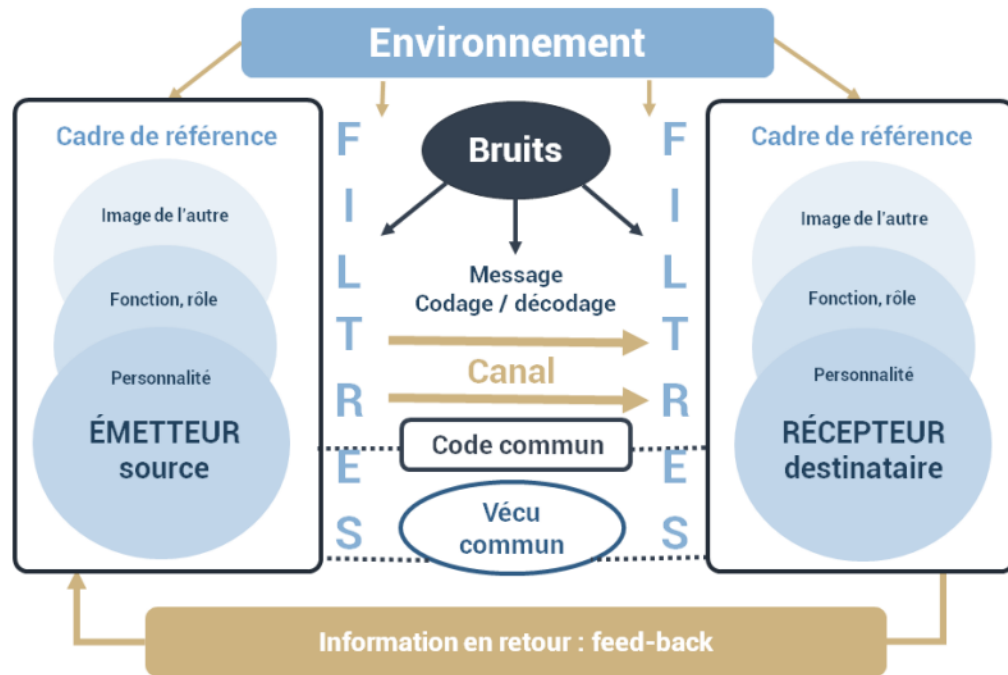
**Schéma de Mathilde Leclère, d'après Lasswell**

Les éléments du modèle de Lasswell sont les suivants :

- Qui : l'analyse du contrôle.
  - Correspond à l'émetteur,
  - Question du pouvoir : qui veut obtenir un effet ? Qui parle ?
  - Cela entraîne certaines analyses critiques du pouvoir dans la communication.
- Quoi : l'analyse de contenu.
  - Correspond au message,
  - On se base sur des codes et des signaux pour sortir des conclusions
- Comment : l'analyse des supports.
  - Correspond au média,
  - Question technique : quel est l'impact du média en tant que tel ?
- À qui : l'analyse de l'audience.
  - Correspond au récepteur,
  - Question quantitative : le récepteur est-il actif ? Passif ? Comment reçoit-il le message ?
- Pour quoi : l'analyse des effets.
  - Correspond au résultat des interactions, effets qui sont multiples et différenciés.

# Schéma du processus de communication

Modèle de Lasswell (1949) qui complète celui de Shanon et Weaver



## B. Modèle circulaire de Wiener

Père fondateur de la cybernétique, Wiener travaille sur la notion de feedback, aussi appelé rétroaction, en particulier dans le domaine de l'ingénierie. En 1950, il enrichit le modèle de Shannon et Weaver avec cette dimension supplémentaire qui circularise un modèle jusque-là linéaire.

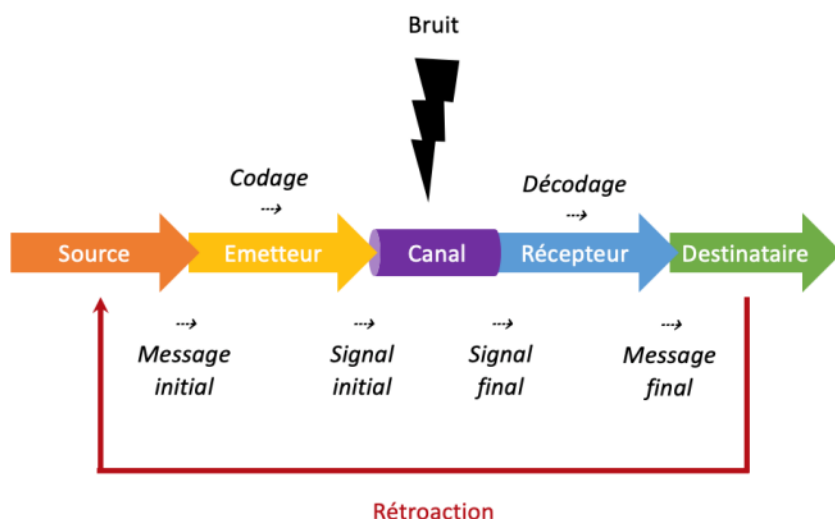


Schéma de Mathilde Leclère, d'après Wiener

La rétroaction désigne la réaction du récepteur au message émis, ainsi que son retour vers l'émetteur. Avec cet élément, la notion de communication évolue vers la notion d'interaction fondamentale dans l'évolution des théories de la communication en général, et la théorie générale des systèmes en particulier.

## C. Théorie générale des systèmes

### L'École de Palo Alto

La théorie générale des systèmes est un modèle de la communication issu des travaux des membres de l'École de Palo Alto. Un groupe de chercheurs multidisciplinaires liés à la figure de l'anthropologue Bateson et à la notion de systémique.

L'École de Palo est un groupe, d'abord informel (c'est-à-dire non affiliés à un laboratoire scientifique d'université) de chercheurs travaillant sur la notion de système, quelle que soit la discipline : physique, biologique ou sociologique. En partant des travaux de Wiener s'est ainsi développée une série de travaux sur la formalisation des organisations du vivant rencontré dans la nature. Le point de convergence de ces travaux est la systémique. Et c'est dans cette perspective systémique que des membres de l'école de Palo Alto ont étudié la communication. C'est-à-dire comme un processus, fait de jeux d'actions et de rétroactions.

Les membres de l'École de Palo Alto ont également effectué des recherches poussées sur le comportement de communication et le but communicatif. Le postulat qui fonde cette école de pensée est que tout est communication.

### Tout est communication

« *La communication est la matrice dans laquelle sont enchâssées toutes les activités humaines* » Gregory Bateson

En effet, pour Bateson, la communication est un « *système interactionnel à canaux multiples* » qui ne relève pas seulement du code verbal (la langue). Pour lui, il s'agit d'un phénomène beaucoup plus complexe où le comportement corporel (gestes, mouvements volontaires et involontaires) joue un rôle prépondérant. Ainsi, dans une interaction, tout comportement possède une valeur de message. Et même l'unité d'information la plus simple doit être envisagée comme le composite de nombreux modes de comportements verbaux, posturaux et contextuels. Et donc que « *on ne peut pas ne pas communiquer* ». Pour le chercheur, même le silence ou l'absence de communication sont une forme de communication.

## Exercice : Quiz

[solution n°1 p.13]

### Question 1

Le modèle de Lasswell a permis d'étudier la communication de masse et d'analyser les composantes essentielles pour la détermination du message.

- Vrai
- Faux

### Question 2

Wiener enrichit le modèle de Shannon et Weaver avec la notion de feedback (ou rétroaction), qui circularise un modèle jusque-là linéaire.

- Vrai
- Faux

### Question 3

Pour le chercheur Gregory Bateson, « *on ne peut pas ne pas communiquer* » : le silence ou l'absence de communication ne sont pas des formes de communication.

- Vrai
- Faux

#### Question 4

Les modèles conceptualisant la communication n'ont pas évolué dans le temps.

- Vrai
- Faux

#### Question 5

La rétroaction désigne la réaction du récepteur au message émis, ainsi que son retour vers l'émetteur.

- Vrai
- Faux

### III. Évolution du concept de communication

#### A. Goffman et le but communicatif

##### La communication extralinguistique

Toujours du côté de l'École de Palo Alto et dans la lignée des travaux de Bateson, Goffman va explorer des dimensions extralinguistiques, c'est-à-dire des indices comportementaux, de la communication telles que :

- Les interactions dites « *banales* » de la vie quotidienne,
- Le corps dans les interactions sociales.

Partant de ses observations il construit une théorie sociologique de la communication interpersonnelle. Avec ces travaux, le concept de communication évolue vers la notion d'interaction, de « *communications-négociations* », de « *jeux-scénarios* ». C'est sur cette base que se sont développés des techniques de psychologie telles que le psychodrame et l'analyse transactionnelle.

##### L'intention

Pour Goffman, la communication est une dynamique d'échanges, un processus de négociation tendu par des enjeux et des stratégies. Or une stratégie est un plan d'action développé pour atteindre un but. La stratégie adoptée par le communicant découlera donc logiquement du but communicatif qu'il s'est fixé et permettra l'obtention d'un gain, d'un profit ou d'une satisfaction.

Avec la notion de but communicatif, Goffman met en évidence que toute situation de communication est corrélée à une intention.

De Bateson à Goffman, les membres de l'École de Palo Alto ont, avec la systémique, développé une appréhension orchestrale des échanges communicatifs avec la mise en évidence du rôle fondamental d'instances de régulation des échanges (indices comportementaux, but communicatif).

## B. Nature du message

### Langue et langage

Le message est le lieu de convergence de la langue et du langage :

- Le langage étant la capacité spécifique de l'espèce humaine ou animale à communiquer au moyen de signes vocaux mettant en jeu une technique corporelle complexe (symboles, icônes, indices).
- La langue étant l'ensemble des signes linguistiques (vocaux, écrits) utilisés par un groupe particulier (à l'exception des signes corporels).

### Signe, sens et relation

Dans le message, la langue et le langage s'articulent pour mettre en jeu la compréhension. Cette compréhension est constituée de trois dimensions : la sémiologie, la sémantique et la pragmatique. Le dictionnaire CNRTL<sup>1</sup> en propose les définitions suivantes :

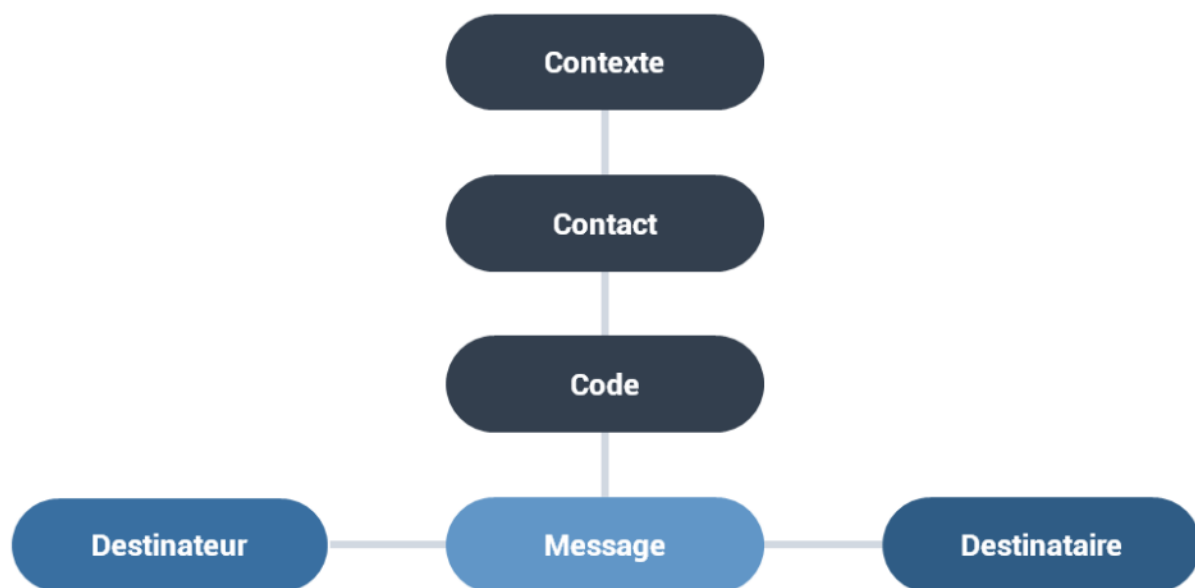
- La sémiologie est l'étude générale, science des systèmes de signes (intentionnels ou non).
- La sémantique est l'étude générale de la signification des signes conçue comme une relation entre les signes et leurs référents.
- La pragmatique est l'étude du langage du point de vue de la relation entre les signes et leurs usagers. Elle concerne les faits réels, l'action et le comportement que leur observation et leur étude enseignent.

La nature du message se constitue, s'équilibre, se déséquilibre et se négocie, avec ces trois dimensions : signe, sens et relation. Ces notions viennent enrichir l'appréhension de la communication et participent à l'enrichissement des modèles.

## C. Dimensions pragmatiques

### Le modèle de Jakobson

Faisant suite aux travaux de l'École de Palo Alto, Jakobson ajoute aux trois notions de base (source, message, destinataire) trois autres dimensions dites pragmatiques spécifiques au message : le contexte, le contact et le code.



1 <https://www.cnrtl.fr/>



Il propose ainsi un système dans lequel ces 6 dimensions ont chacune une fonction spécifique dans la communication :

- Notions de base :
  - Destinateur : fonction émotive qui montre son état psychologique (en colère, détendu),
  - Destinataire : fonction conative (faire agir) qui veut provoquer des effets (admiration, pitié, intérêt),
  - Message : fonction poétique qui se rapporte à la forme même du message. (Ex. « *Pourriez-vous vous asseoir, s'il vous plaît !* » Assieds-toi, maintenant, ça suffit ! ou « *Assieds-toi !* » visent bien la même action, mais il est évident que la forme n'est pas la même).
- Notions pragmatiques :
  - Contexte : orientées vers le contexte, dans la mesure où c'est de celui-ci dont va dépendre la signification du message (une même phrase peut équivaloir à un ordre ou à un souhait selon qu'elle est formulée par un patron à son employé ou par une mère à son enfant).
  - Contact : fonction phatique qui vise à maintenir l'échange (toucher le bras, hocher la tête).
  - Code : fonction métalinguistique qui s'exerce lorsque les partenaires vérifient qu'ils ont bien le même code (« *qu'est-ce que tu veux dire par ?* »).

Cet enrichissement de la notion de message le décrit comme une suite de signaux dont la substance est l'information qu'il transmet, et dont la mise en forme suppose un codage et un décodage. Le contexte, quant à lui, aura valeur d'environnement déterminé.

### Le modèle de Hymes

Hymes<sup>Hymes</sup> s'intéresse quant à lui aux interactions langagières : la forme sociale du langage, son but de communication et les règles conversationnelles. Ces éléments forment, selon lui, des rituels. Il matérialise les dimensions de ces interactions langagières à travers le modèle SPEAKING (« *parlant* » en anglais) qui comporte 8 composantes :

- Setting & scene / Situation et scène : moment, lieu d'échange et définition culturelle de l'évènement,
- Participants / Participant : l'ensemble des participants et leurs rôles,
- Ends / Finalités : objectifs-intentions (ce que l'on vise) et objectifs-résultats (ce qui a eu lieu),
- Acts sequences / Actes & séquences : forme et organisation ordonnée du message,
- Keys / Ton : ton, accent, esprit, manière, cadre du métalangage,
- Instrumentalities / Instruments : code, canaux, médias, style,
- Norms / Normes : utilisation et interprétation des indicateurs socio-culturels,
- Genre : catégorie de discours ou d'évènement socio-culturellement défini.

Ces composantes font apparaître une structure encore plus détaillée de la communication, et notamment la manière dont le contexte social participe aux interactions langagières. Le modèle SPEAKING est un modèle pour optimiser la communication pour éviter les malentendus et les failles communicationnelles.

### Exercice : Quiz

[solution n°2 p.13]

#### Question 1

Goffman met en évidence que toute situation de communication est corrélée à une intention.

- Vrai
- Faux

#### Question 2

Le langage est la capacité spécifique de l'espèce humaine ou animale à communiquer au moyen de signes vocaux mettant en jeu une technique corporelle complexe (symboles, icônes, indices).

- Vrai
- Faux

#### Question 3

Jakobson ajoute aux trois dimensions à la notion de destinataires : le contexte, le contact et le code.

- Vrai
- Faux

#### Question 4

Hymes met en évidence le rôle du contexte social dans la communication.

- Vrai
- Faux

#### Question 5

La sémiologie est l'étude générale de la signification des signes conçue comme une relation entre les signes et leurs référents.

- Vrai
- Faux

## V. Essentiel

Les modèles conceptualisant la communication ont évolué dans le temps. Les perceptions ne se sont jamais figées, et continuent à s'enrichir grâce au travail des chercheurs. Les premiers modèles, dits linéaires, se sont enrichis, faisant apparaître des circularités, et se sont complexifiés pour donner ce que l'on appelle aujourd'hui des modèles systémiques.

Toute situation de communication est corrélée à une intention. La nature du message se constitue, et se négocie, avec ces trois dimensions : signe, sens et relation. Ces notions viennent enrichir l'appréhension de la communication et participent à l'enrichissement des modèles. La notion de message est également perçue comme une suite de signaux dont la substance est l'information qu'il transmet, et dont la mise en forme suppose un codage et un décodage.

Apparaissent ainsi des composantes qui font apparaître une structure de plus en plus détaillée de la communication, et notamment la manière dont le contexte social participe aux interactions langagières. Et dont l'étude peut servir à l'optimisation de la communication pour éviter les malentendus et les failles communicationnelles.

## VI. Auto-évaluation

### A. Exercice

Chargé de mission en communication interne, vous être sollicité par votre hiérarchie et le service RH pour comprendre les tensions persistantes, et les problèmes de communication interpersonnelles du service compatibilité. On vous propose d'observer les membres du service pendant une réunion.

### Question

[solution n°3 p.14]

Quelle méthode proposez-vous pour décrire et analyser la situation ?

#### Indice :

SPEAKING

### B. Test

#### Exercice 1

[solution n°4 p.15]

Compléter la phrase ci-dessous.

La [ ] d'information émet un [ ] à travers un [ ] qui code le message en [ ]. Ce signal se déplace par un [ ] dans lequel agissent des interférences appelées « [ ] », et qui déforment le signal. Ce signal attend un [ ] qui le décode pour lui donner la forme d'un [ ] pouvait être reçu par le [ ].

#### Exercice 2

[solution n°5 p.15]

Associer chacun des types d'analyse et l'élément de la communication correspondant

Récepteur

Résultats des interactions

Média

Message

Émetteur

Contrôle	Contenu	Supports	Audience	Effets

#### Exercice 3

[solution n°6 p.16]

Compléter la phrase ci-dessous.

Pour Goffman, la communication est une [ ] d'échanges, un processus de [ ] tendus par des enjeux et des [ ]. Or une stratégie est un plan d' [ ] développé pour atteindre un but. La stratégie adoptée par le communicant découlera donc logiquement du [ ] communicatif qu'il s'est fixé et permettra l'obtention d'un gain, d'un profit ou d'une satisfaction.

## Solutions des exercices



**Exercice p. 6 Solution n°1****Question 1**

Le modèle de Lasswell a permis d'étudier la communication de masse et d'analyser les composantes essentielles pour la détermination du message.

- Vrai
- Faux

**Question 2**


Wiener enrichit le modèle de Shannon et Weaver avec la notion de feedback (ou rétroaction), qui circularise un modèle jusque-là linéaire.

- Vrai
- Faux

**Question 3**

Pour le chercheur Gregory Bateson, « *on ne peut pas ne pas communiquer* » : le silence ou l'absence de communication ne sont pas des formes de communication.


- Vrai
- Faux

 Pour Bateson, « *on ne peut pas ne pas communiquer* ». Même le silence ou l'absence de communication sont une forme de communication.

**Question 4**

Les modèles conceptualisant la communication n'ont pas évolué dans le temps.

- Vrai
- Faux

 Les modèles conceptualisant la communication ont évolué dans le temps. Les perceptions ne sont pas figées, et continuent à s'enrichir grâce au travail des chercheurs. Les premiers modèles, dits linéaires, se sont enrichis, faisant apparaître des circularités, et se sont complexifiés pour donner ce que l'on appelle aujourd'hui des modèles systémiques.

**Question 5**

La rétroaction désigne la réaction du récepteur au message émis, ainsi que son retour vers l'émetteur.

- Vrai
- Faux

**Exercice p. 9 Solution n°2**


## Question 1

Goffman met en évidence que toute situation de communication est corrélée à une intention.

- Vrai
- Faux


## Question 2

Le langage est la capacité spécifique de l'espèce humaine ou animale à communiquer au moyen de signes vocaux mettant en jeu une technique corporelle complexe (symboles, icônes, indices).

- Vrai
- Faux
-  Le langage est la capacité spécifique de l'espèce humaine ou animale à communiquer au moyen de signes vocaux mettant en jeu une technique corporelle complexe (symboles, icônes, indices).

## Question 3

Jakobson ajoute aux trois dimensions à la notion de destinataires : le contexte, le contact et le code.

- Vrai
- Faux
-  Jakobson ajoute aux trois dimensions à la notion de message : le contexte, le contact et le code.


## Question 4

Hymes met en évidence le rôle du contexte social dans la communication.

- Vrai
- Faux

## Question 5

La sémiologie est l'étude générale de la signification des signes conçue comme une relation entre les signes et leurs référents.

- Vrai
- Faux
-  La sémantique est l'étude générale de la signification des signes conçue comme une relation entre les signes et leurs référents.

### p. 11 Solution n°3

Le modèle SPEAKING, proposé par Hymes, semble le plus approprié, car il se base sur l'analyse du contexte, et non une analyse psychologique des parties prenantes qui pourrait être perçue comme intrusive dans un cadre professionnel.

Pour rappel, le modèle SPEAKING Hymes permet d'étudier en détail la structure d'un phénomène de communication, en particulier des rapports entre les composantes. C'est un modèle pour optimiser la communication pour éviter les malentendus et les failles communicationnelles.

Vous pourriez ainsi étudier la situation en partant de chacune des composantes :

- Le cadre physique : étude de la scène de communication, des paramètres et les attitudes adoptées, du langage corporel physique,
- Les participants : étude du statut des participants (ceux qui parlent et ceux qui ne parlent pas), des personnes acceptées dans l'espace de communication et ceux qui ne sont pas acceptés pendant la réunion,
- Les finalités : étude des objectifs de Jacobson,
- Les séquences : étude de la chronologie des évènements et du déroulement de la réunion,
- La tonalité : étude des indicateurs socioculturels dans les éléments de langage : tonalité positive, négative ou neutre, humour, personnalisation des messages, etc.
- Instrument : étude des typologies de communication (verbal, non verbale, para verbale, numérique),
- Norme : étude des normes langagières (soutenu, courant, familier ou technique), des effets conatifs (ce qui fait agir), des normes d'interprétation,
- Genre : étude du type d'activité, ici c'est une réunion du service comptabilité.

Ce travail permettra de dégager la dynamique communicationnelle et d'opérer un premier diagnostic concernant les problématiques.

**Exercice p. 11 Solution n°4**

Compléter la phrase ci-dessous.

La source d'information émet un message à travers un émetteur qui code le message en signal. Ce signal se déplace par un canal dans lequel agissent des interférences appelées « bruits », et qui déforment le signal. Ce signal attend un récepteur qui le décode pour lui donner la forme d'un message pouvant être reçu par le destinataire.

**Exercice p. 11 Solution n°5**

Associer chacun des types d'analyse et l'élément de la communication correspondant

Contrôle	Contenu	Supports	Audience	Effets
Émetteur	Message	Média	Récepteur	Résultats des interactions



Type d'analyse	Éléments de communication
Contrôle	Émetteur
Contenu	Message
Supports	Média
Audience	Récepteur
Effets	Résultats des interactions

**Exercice p. 11 Solution n°6**

Compléter la phrase ci-dessous.

Pour Goffman, la communication est une dynamique d'échanges, un processus de négociations tendus par des enjeux et des stratégies. Or une stratégie est un plan d'action développé pour atteindre un but. La stratégie adoptée par le communicant découlera donc logiquement du but communicatif qu'il s'est fixé et permettra l'obtention d'un gain, d'un profit ou d'une satisfaction.