

La communication

Pour qu'un système communique, il faut : Un émetteur

Un récepteur

Un code commun

Un support de transport des informations. Un système de communication comme le morse en est une illustration minimaliste. L'émetteur et le récepteur dialoguent l'un après l'autre.

Le code répond à un référentiel précis et sans la moindre place pour l'interprétation.

Le support de transport des informations est constitué de câbles, ou d'ondes hertziennes. Lorsque nous dialoguons avec une autre personne, notre système de communication s'appuie sur le même principe. Pourtant il s'enrichit et se complexifie. 1° Pour communiquer il faut être au moins deux. Il nous arrive par contre fréquemment de dialoguer avec de nombreuses personnes simultanément. Il nous arrive également de communiquer avec nous-mêmes. 2° Le récepteur du message renvoie qu'il le veuille ou non une information à l'émetteur, ce qui nous autorise à penser que : « On ne peut pas ne pas communiquer » Quelque soit l'attitude du récepteur du message, nous allons lui attribuer un sens (une interprétation), qui va générer chez nous une émotion, qui engendra un comportement. Même une absence totale de réaction est en soi une réaction, donc une information renvoyée à notre interlocuteur. Dans les situations de crise, il arrive que l'absence de réaction de l'autre soit vécue comme une provocation, qui déclenche un ressenti de colère. Ce ressenti conduit souvent à une attitude plus hostile, qui alimente la situation conflictuelle. 3° Le code qui sert à la communication (le langage) est sujet à interprétation. « Ce sont les autres qui donnent du sens à nos messages. » Chacun de nous possède sa propre vision du monde et de la réalité. Pour communiquer avec les autres, c'est-à-dire pour faire partager aux autres notre vision du monde, faire passer nos idées, débattre, convaincre, nous utilisons trois outils principaux : La communication verbale

La communication non verbale

La communication para verbale. Certaines études ont montré que la communication verbale (par les mots que nous exprimons) ne représente que 7% des messages transmis, contre 55% par les attitudes, la gestuelle, le langage du corps, c'est-à-dire le non verbal, et 38% par le ton de la voix, le débit, le rythme, les intonations, soit le para verbal. Selon le type de média, on aura une perception plus ou moins riche de la communication. Les émissions de radio ne nous apportent pas d'information sur le non verbal. Nous perdons alors la moitié des messages transmis par la personne qui communique avec nous. La communication reste possible, mais elle est appauvrie. C'est le même type de communication que nous avons lors de conversations téléphoniques. Si on retire la dimension para verbale, on réduit la communication à l'expression des mots énoncés sans émotion. Imaginez un acteur qui annoncerait son texte sans y mettre le moindre sentiment. Un présentateur télé qui se contenterait de lire le prompteur sans ajouter la moindre intonation, ou la moindre inflexion. Ils pourraient tous deux se faire comprendre, mais la qualité de leur communication se limiterait à l'interprétation que nous aurions faite des mots entendus. Car en fait, tout est là. Il s'agit bien d'interprétation des mots que nous entendons. Si on accepte le principe que nous avons tous notre propre représentation de la réalité, et que cette représentation est façonnée par nos filtres culturels, éducatifs, religieux et par nos propres expériences, alors nous avons également notre propre représentation des mots et du sens qu'ils portent. Si un habitant d'Afrique noire me dit : « La semaine dernière il a fait particulièrement froid ». Cette information me permet-elle de me faire une idée précise de la température ? Habitué à des températures beaucoup plus élevées que dans notre pays, ce qui lui paraît froid est peut-être pour nous tempéré, ou même chaud. Si je m'en tiens à son affirmation, il se peut que je parte sur une interprétation erronée de la température qu'il a pu faire. Pour préciser mon information, je dois utiliser un système de questionnement destiné à comprendre le modèle du monde de mon interlocuteur. Dès lors, nous conviendrons que, si nous voulons comprendre l'autre, la simple écoute de ses propos ne sera pas suffisante, qu'il nous faudra utiliser un système de questionnement pour comprendre ce qu'il met derrière les mots. Dans cet exemple je pourrais le questionner : « Il a fait froid, mais quelle température exactement ? » Sa réponse va me donner une information que je vais comparer avec mes expériences. Puis je vais ressentir une sensation de chaud ou de froid selon le souvenir que j'ai de cette situation. Ce mécanisme nécessite une expérience suffisamment riche. Si on dit à un enfant : « Tu vas avoir froid, il fait 5 degrés dehors », je doute que ça représente quelque chose pour lui. Par contre si on lui dit : « Il fait froid ce matin, comme la semaine dernière quand la neige était tombée et que tout était blanc le matin », on fait référence à une expérience vécue, qu'il peut facilement se représenter et facilement revivre. Mieux on comprendra le modèle du monde de notre interlocuteur, meilleure sera la communication.