

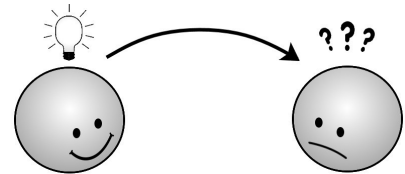
# La communication : problèmes et solutions

## Résumé des grands points concernant la théorie de la communication

David Shutes (Auroch E.P.)

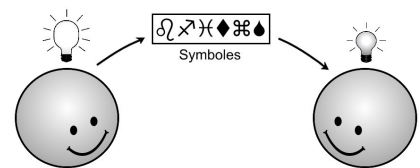
**Définition :** « communication » vient du mot « commun ». La communication, c'est l'art de « rendre commune » une pensée.

**Premier grand problème dans la communication :** nous ne pouvons pas communiquer des pensées, des émotions, des états d'esprit, ou toute autre chose qui existe à l'intérieur de nos têtes.



**Solution :** nous communiquons forcément par des symboles.

**Définition d'un symbole :** un geste, un mot, un signe, une expression du visage, ou tout autre manifestation visible ou audible qui peut être perçu directement par d'autres.

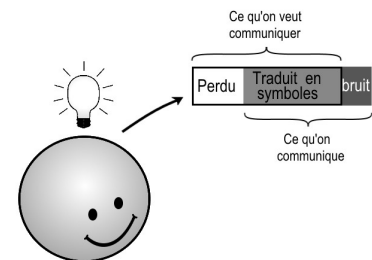


### Les deux étapes de la communication :

- Quelqu'un émet des symboles qui sont censés représenter la pensée qu'il désire communiquer.
- Une autre personne (au moins) « décode » les symboles pour reconstituer une pensée.

**Deuxième grand problème de la communication :** par nature les symboles ne correspondent jamais parfaitement à la pensée d'origine.

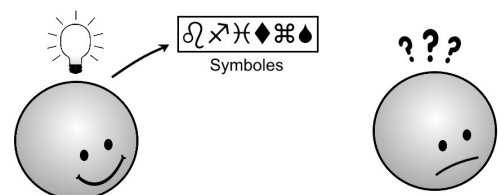
- Une partie de la pensée n'est pas représentée par les symboles.
- Il y a toujours une part de « bruit » qui s'introduit (une pensée étrangère, qui n'était pas l'intention de la personne), qui ne faisait pas partie de la pensée originale.



**Troisième grand problème de la communication :** à cause de l'ambiguïté inévitable et même nécessaire dans les symboles, une autre personne n'interprétera jamais les symboles dans exactement le sens que l'émetteur avait voulu.

- L'importance des préconceptions dans cette ambiguïté et la difficulté à changer de paradigmes.
- Une partie de ce qui a été exprimée ne sera pas captée.
- Une nouvelle part de « bruit » s'introduit qui résulte des idées personnelles de la personne qui reçoit le message.

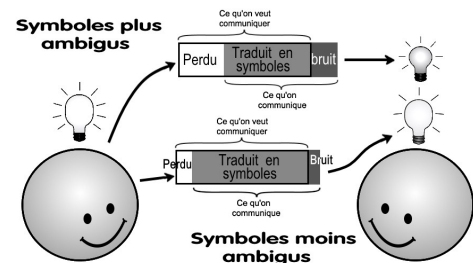
**Quatrième grand problème de la communication :** le manque d'attention. Personne ne capte tout ce qui est communiqué.



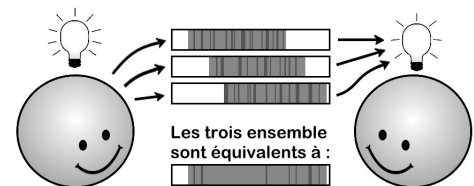
**Résultat** : la communication est censée rendre une pensée « commune » mais en fait ce qui est « communiqué » n'est jamais réellement commune, car l'idée transmise et l'idée captée sont forcément différentes. Parfois, l'écart est significatif.

**Enjeu de la communication efficace** : réduire autant que possible l'écart entre ce qu'on veut communiquer et ce qui est compris.

**Première solution partielle** : réduire l'ambiguïté en donnant des définitions précises pour les termes importants. Les symboles utilisés peuvent être arbitraires ; ce qui compte, c'est de se mettre d'accord sur le sens qu'on leur accorde.

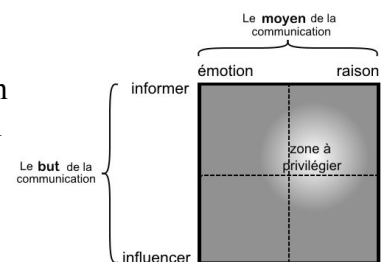


**Deuxième solution partielle** : réduire l'ambiguïté encore plus en multipliant les communications et, surtout, les manières de communiquer (une explication, une description mathématique, une maquette, une photo...). Chaque manière d'exprimer l'idée communique d'autres aspects de l'idée.



**Troisième solution partielle** : réduire le problème d'inattention en se situant dans la zone la plus favorable du carré de la communication (moyen de communication – but de la communication).

- Une forme « sympa » mais pas à outrance, au point de perdre la clarté de l'information.
- Même quand le but ultime est d'influencer, privilégier l'information afin de faire comprendre les raisons.



**Quatrième solution partielle** : réduire le problème d'inattention encore plus en se servant des astuces qui organisent l'information de manière à ce qu'elle soit plus facilement assimilable :

- Une présentation logique et suivie
- Alternance entre détails et vue d'ensemble
- « La règle de trois »

**L'aide par excellence à la communication** : demander des retours afin de vérifier si ce qui a été compris est bien ce qui devait être compris. Si ce n'est pas le cas, continuer jusqu'à ce que l'information est bien reçue et comprise.

**Conclusion** : dans le meilleur des cas, la communication ne sera jamais parfaite. Mais une attention particulière aux principes de communication permet d'améliorer nettement la situation.