

# Les facteurs déterminants de la communication

UE 4.2 S2 Promo 2024-2027

CAM/MB/AC/DR

**LE VINATIER**

PSYCHIATRIE UNIVERSITAIRE  
LYON MÉTROPOLE

# Sommaire

▀ Définitions

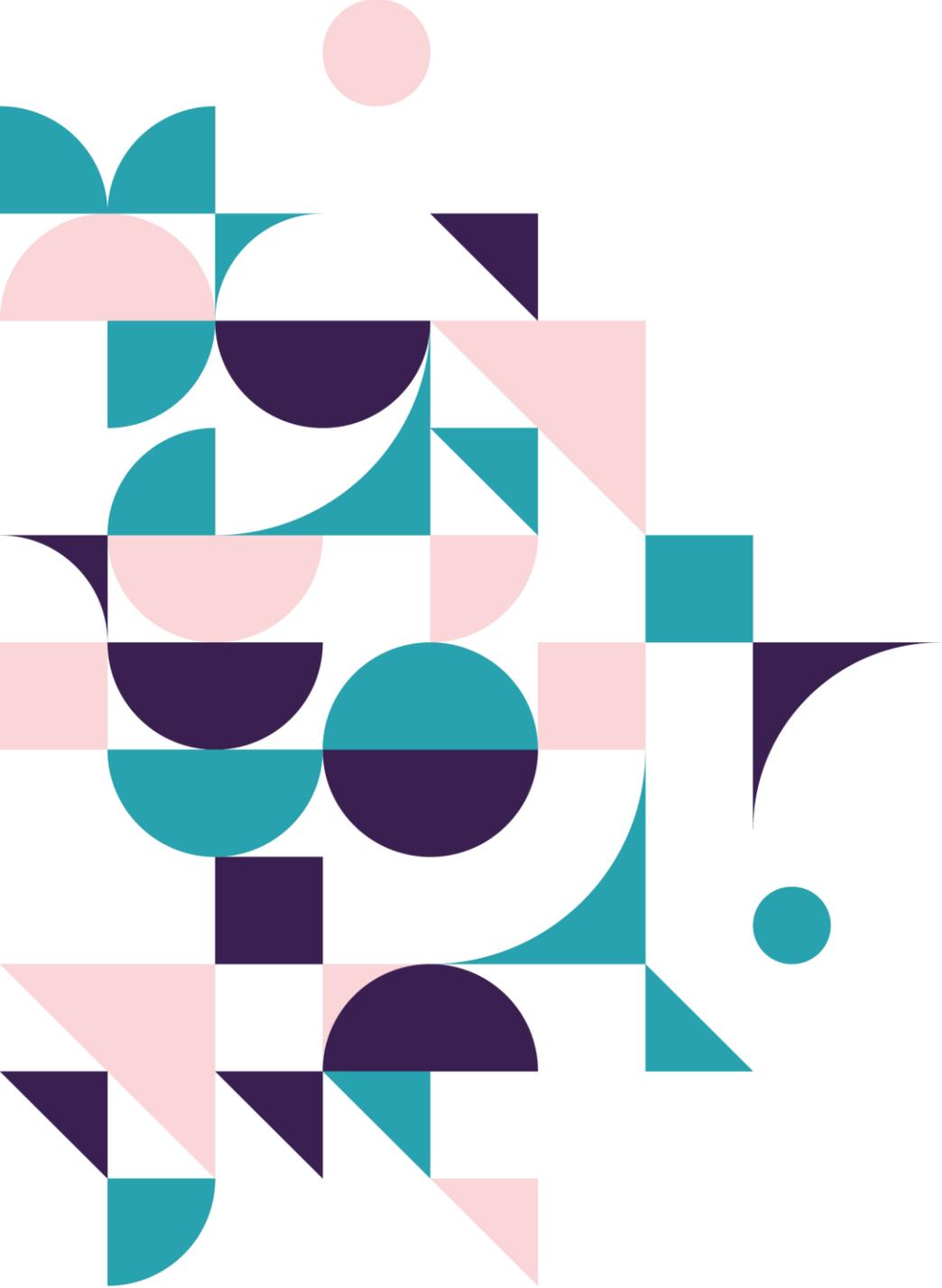
▀ Quelques modèles

▀ Les facteurs influençant la communication

▀ Conclusion

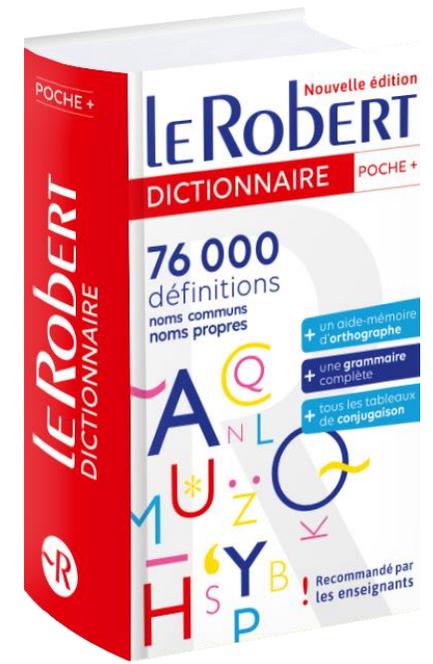
▀ Bibliographie





# Définitions

Selon le dictionnaire le Robert



## LE VINATIER

PSYCHIATRIE UNIVERSITAIRE  
LYON MÉTROPOLE

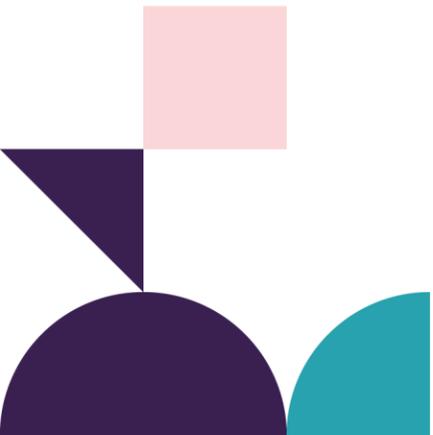
## ■ Communication

1° Le fait de communiquer, d'établir une relation avec (qqn, qqch.)

Relation dynamique qui intervient dans un fonctionnement ; échange de signes, de messages entre un émetteur et un récepteur

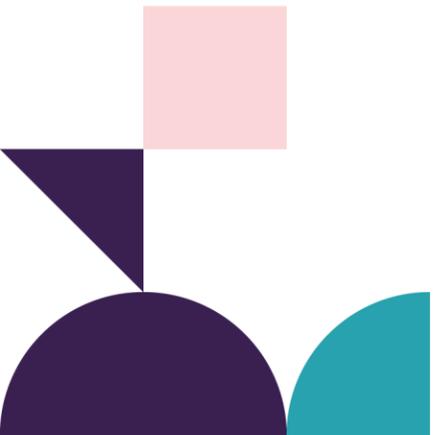
2° Action de communiquer qqch. à qqn ; résultat de cette action. (la cybernétique)

3° Moyen technique par lequel des personnes communiquent ( Visio, téléphone...)



## Communiquer

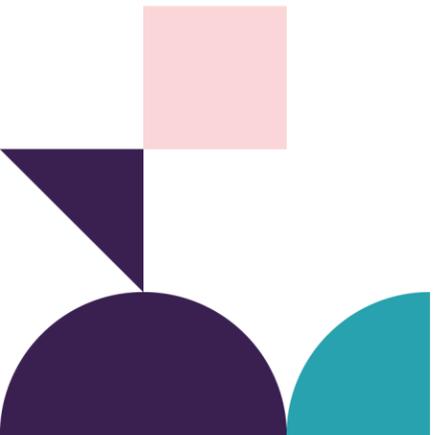
- 1° Faire connaître (qqch. à qqn)
- 2° Faire partager.
- 3° Rendre commun à ; transmettre (qqch.)
- 4° Être, se mettre en relation.
- 5° Utiliser les techniques de communication.



## ▀ Cybernétique ( Dictionnaire le Robert)

« Science constituée par l'ensemble des théories relatives aux communications et à la régulation dans l'être vivant et la machine.

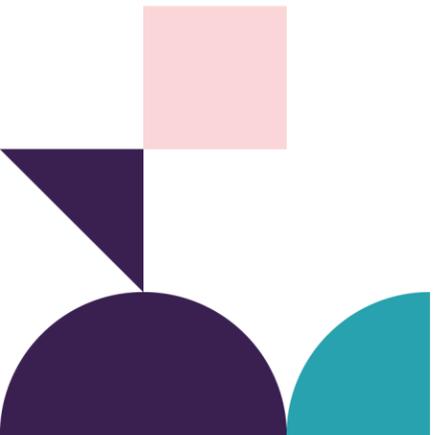
■ ex. : « Application de la cybernétique au moyen de l'électronique. Voir ordinateur »

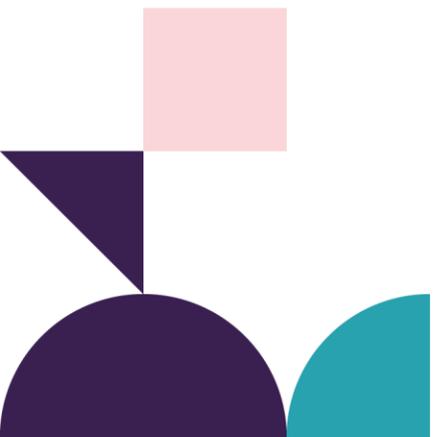
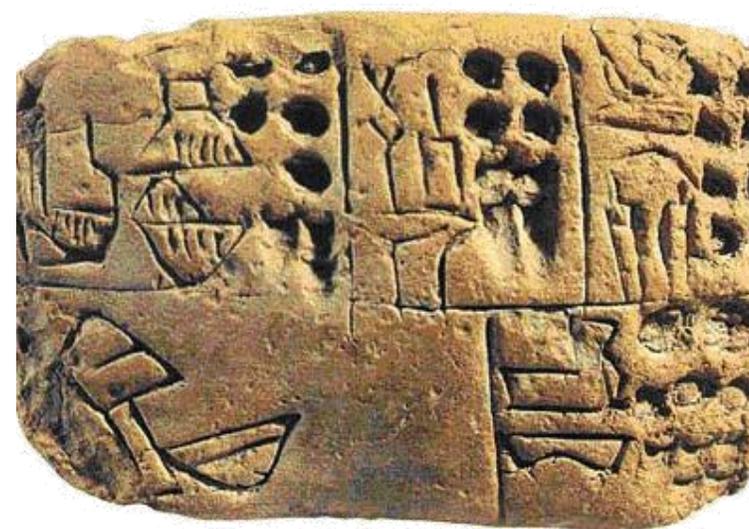
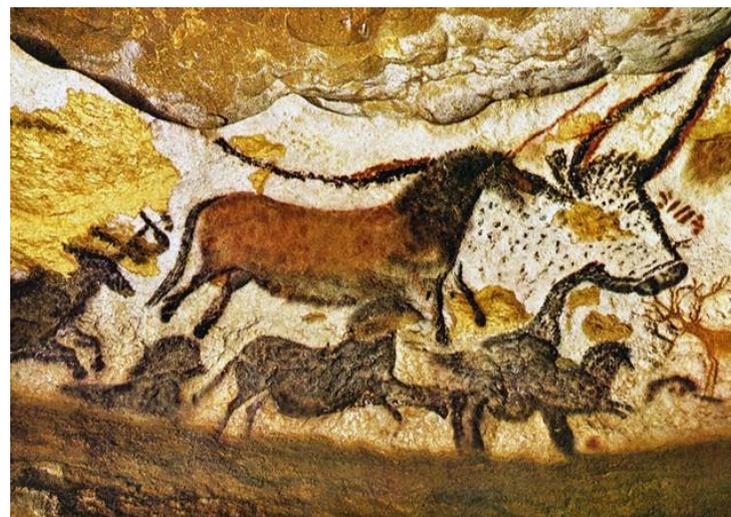


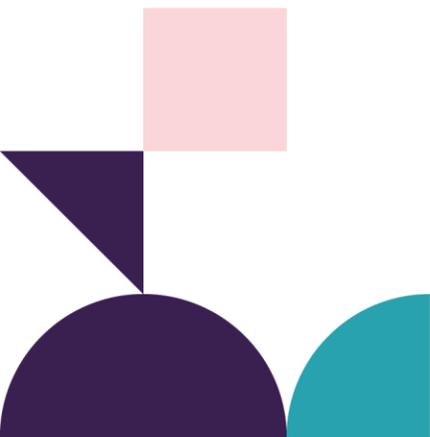
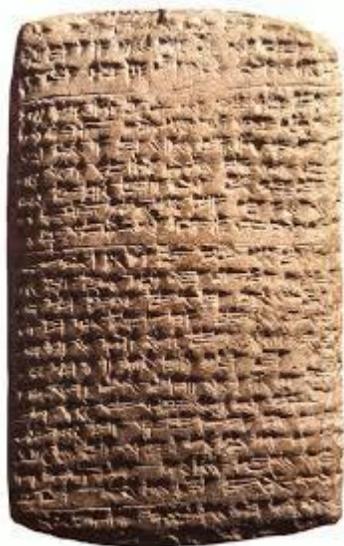
## ▀ Communiquer quel enjeux?

### ▀ Réponse (s) à un besoin de l'homme, voire aux besoins fondamentaux des êtres humains

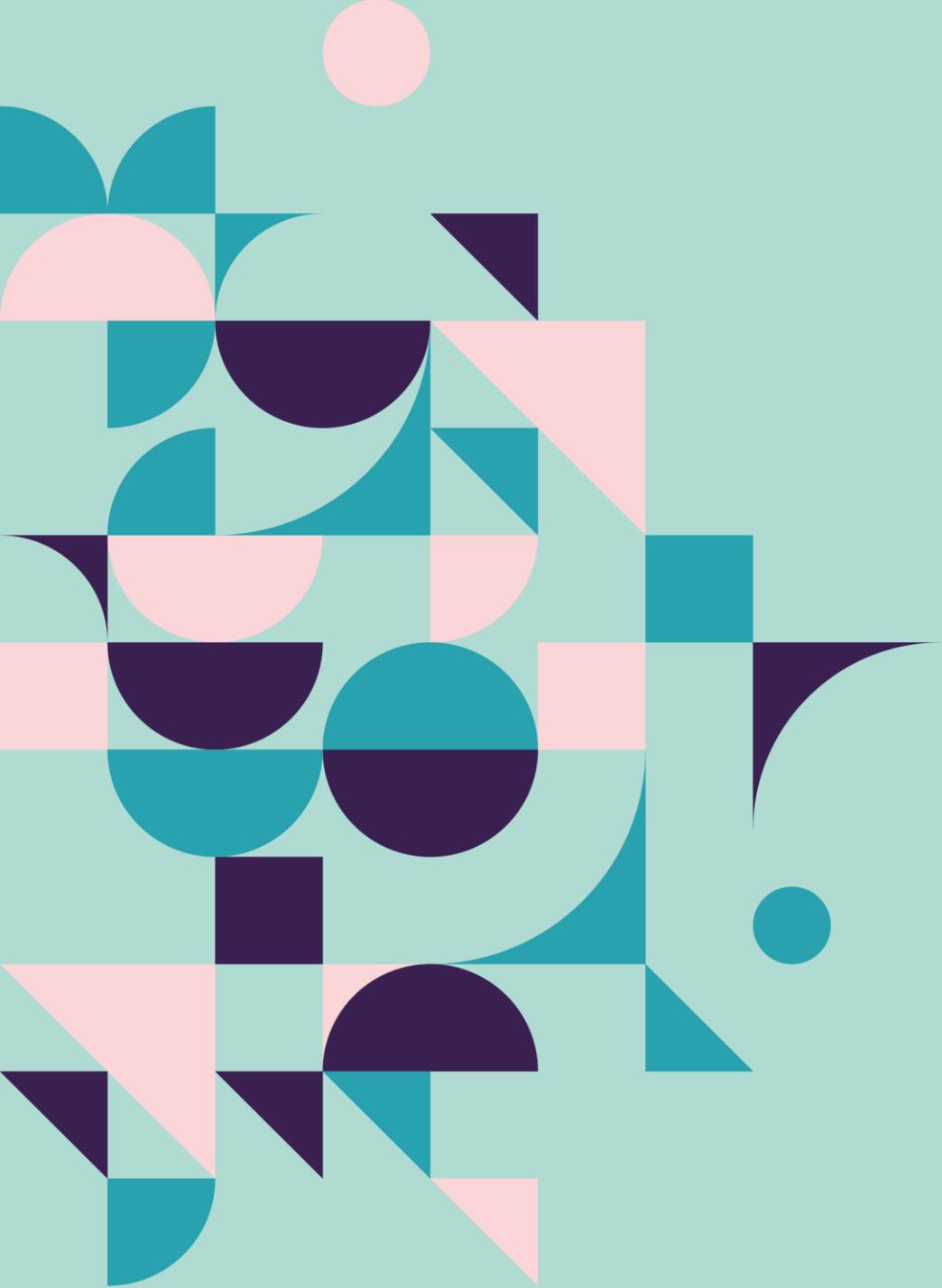
- Sécurité, entre-aide , informations .../...











# Quelques modèles

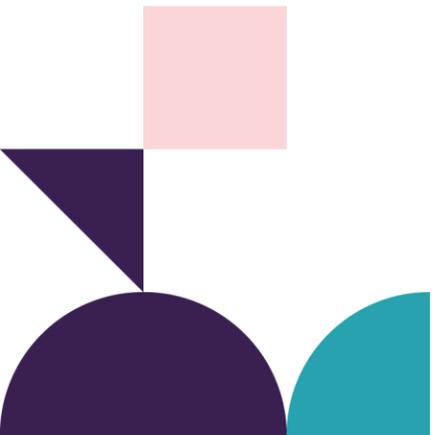
**LE VINATIER**

PSYCHIATRIE UNIVERSITAIRE  
LYON MÉTROPOLE



▀ Deux grands modèles d'analyse de la communication:

- Un modèle techniciste
- Un modèle issu de la psychosociologie.



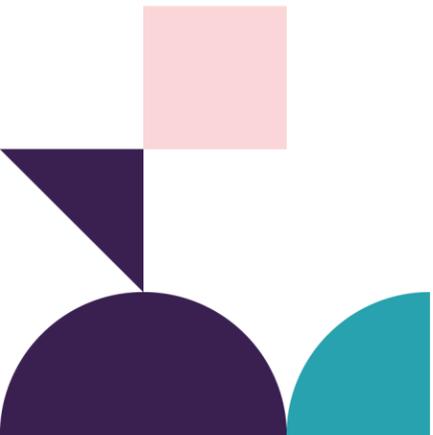
## ■ Modèle techniciste

→ modèle de Shannon et Weaver

Modèle élaboré par Shannon et Weaver en 1949

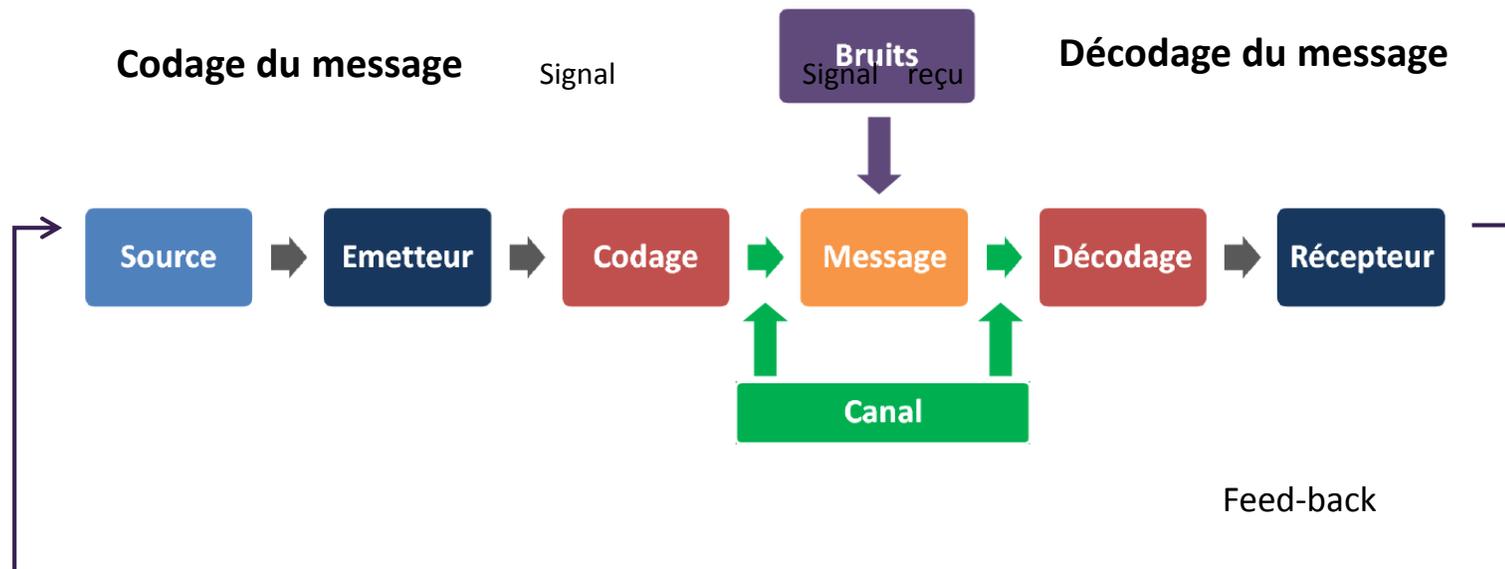
(ingénieurs en télécommunications)

→ La communication est définie comme « *la transmission d'un message d'un endroit à un autre* »

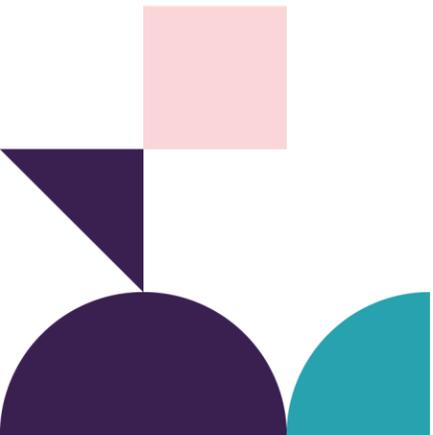


# Modèle techniciste

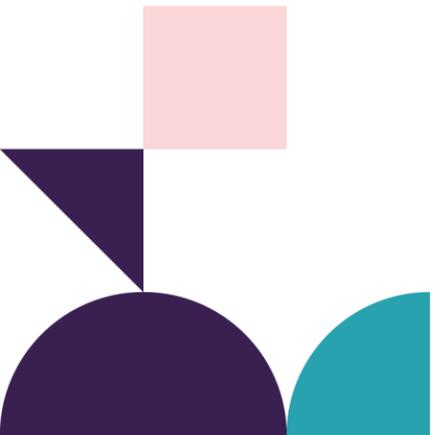
## Modèle de communication de Shannon et Weaver



- ▀ La communication est donc une conduite psycho sociale visant à transmettre une information par l'emploi d'un langage, de gestes, d'attitudes, de mimiques et des 5 sens
- ▀ La réponse du récepteur est la garantie que l'émetteur a été compris : c'est le feed back.
- ▀ Communication = feed back successif

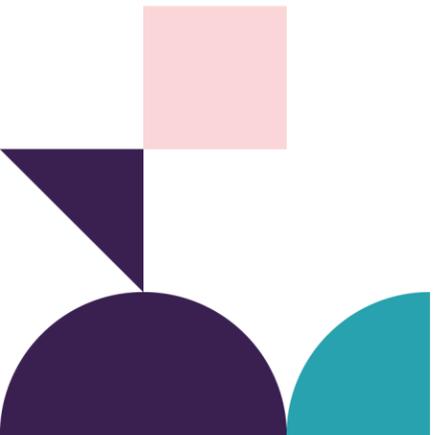


- ▀ Définie comme la transmission d'un message d'un endroit à un autre
- ▀ L'émetteur pour donner une information va traduire en un langage compréhensible pour le destinataire → codage
- ▀ Le message va être émis grâce à un support matériel → canal de la communication
- ▀ Le récepteur va s'approprier le message → décodage



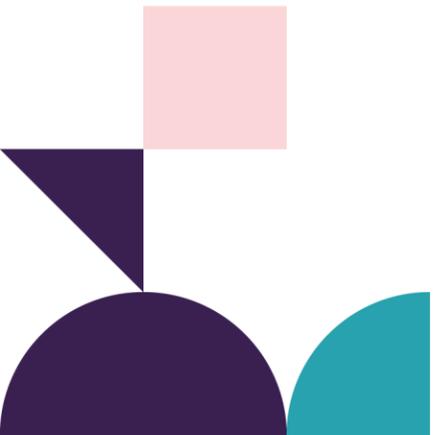
## ■ Critique :

- Ce modèle ignore le fait que la communication est utilisée par des individus (ou des groupes) sur lesquels vont intervenir de manière massive des facteurs psychologiques, des contraintes sociales, des systèmes de normes, de valeurs,...
- Pose la communication comme un processus linéaire

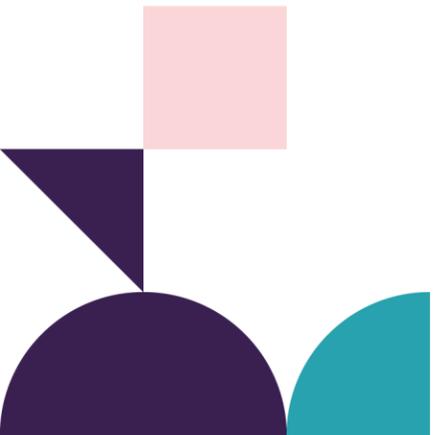


## ■ Autre modèle: celui de l' école de Palo Alto

- Postulat de départ : « **Il est impossible de ne pas communiquer** »
- « La communication est liée au comportement des individus. Il n'y a pas de « non-comportement » (le silence et l'inaction sont un comportement) par conséquent la communication est permanente »



- ▀ «Toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation, tel que le second englobe le premier »
  - ▀ « Un individu ne communique pas , il prend part à une communication ou il devient un élément »
- Quelques noms: G. Bateson, B. Russel, M. Erickson, P. Watzlawick .../...



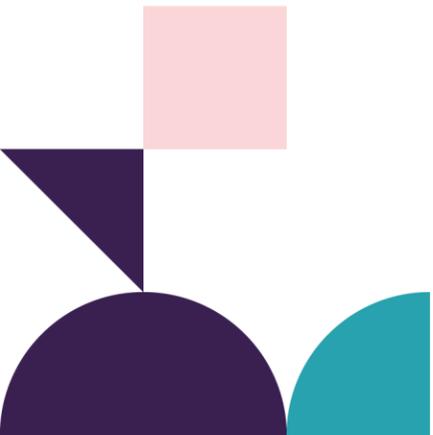
## ■ LES DIFFERENTES FORMES DE COMMUNICATION

■ LA COMMUNICATION VERBALE désigne tout ce qui a trait au langage humain tel qu'on peut le définir immédiatement.

LA LANGUE

LE CHOIX DES MOTS : simples, techniques, provoquants, grossiers etc... (codes langagiers)

LA RICHESSE OU LA PAUVRETÉ DU VOCABULAIRE.



## Communication non verbale

- Signaux que notre corps peut renvoyer (langage corporel).
- LES ÉCRITS, DESSINS, PICTOGRAMMES
- LE REGARD : franc, fuyant, agressif...
- LA GESTUELLE/ LES ATTITUDES : mouvements des mains/pieds/corps, déplacements, gestes répétitifs, hochement de tête, posture en miroir ou de retrait
- LES MIMIQUES : sourire, froncement ou haussement de sourcils...
- LES SIGNES PHYSIOLOGIQUES : rougeur, sueur, tremblements...
- L'ASPECT PHYSIQUE : hygiène, coiffure, vêtements, tatouages parfum, odeurs.... (codes sociaux)

## LA COMMUNICATION PARAVERBALE

La communication paraverbale fait référence au ton, au rythme de paroles, à la gestion des blancs pendant une conversation.

- VOIX: tonique, monocorde, chevrotante
- TONALITÉ: aigüe/grave, forte/douce,

affirmée, autoritaire,

- RYTHME: rapide/lent, fluide/saccadé
- ACCENT: régional, étranger
- LES PAUSES, LES SILENCES

■ **Plusieurs étapes dans la communication :**

■ **L'intention = le désir d'adresser une idée**  
ex le patient demande l'heure dans un but d'être rassuré

■ **Le message= l'information que l'on souhaite transmettre**

■ **L'émetteur : personne envoyant le message**

■ **Les parasites : éléments pouvant altérer la communication et/ou la compréhension du message**

■ **Le récepteur personne recevant le message**

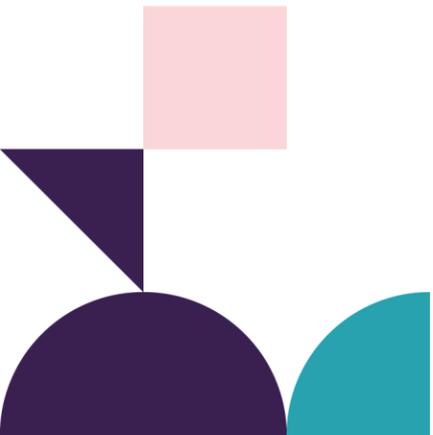
■ **Le décodage travail effectué par le récepteur pour comprendre le message**

■ **La rétroaction ou feed back réponse du récepteur vers l'émetteur**



## ▀ niveaux de l'écoute soignante

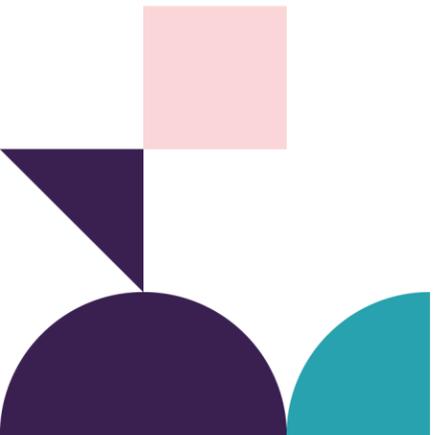
- ▀ 1<sup>er</sup> niveau : le soignant entend et prend en compte les mots du patient.
- ▀ 2<sup>ème</sup> niveau: prise en compte du non verbal et du para verbal
- ▀ 3<sup>ème</sup> : la perception des sensations et émotions du patient sont perçues



▀ Un message transmis efficacement, dépend d'une communication complète,

Ex: ne pas dire je reviens tout de suite mais je vais voir le dossier et je viens vers vous ensuite

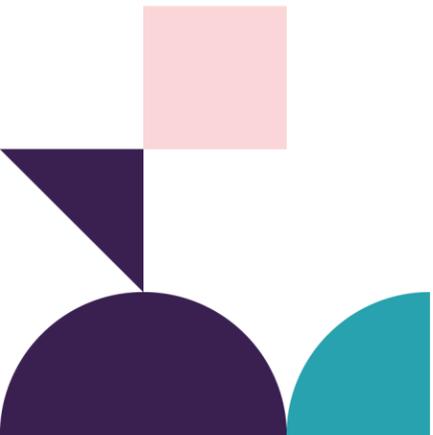
La communication est une science difficile. Ce n'est pas une science exacte. Ça s'apprend et ça se cultive (Jean-Luc Lagardère).



## ▀ Définition:

*« la communication est l'ensemble des processus par lesquels s'effectuent les échanges d'informations et de significations entre des personnes dans une situation sociale donnée » Abric, (2003)*

➔ **Les processus de communication sont fondamentalement sociaux**



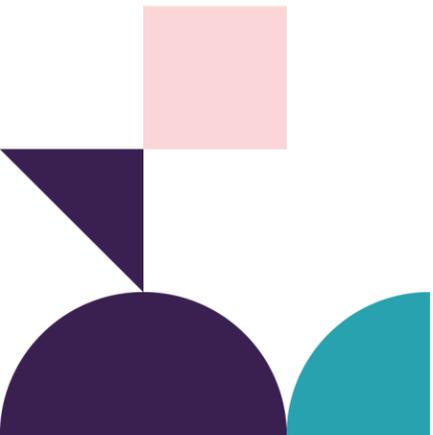
▀ Ainsi « *toute communication est une interaction* » (Abric 2003)

▀ Les acteurs vont donc s'influencer de façon réciproque.

▀ Il n'y a pas un émetteur et un récepteur mais *deux interlocuteurs*

▀ L'information doit circuler dans les 2 sens.

≠ presse, radio,...

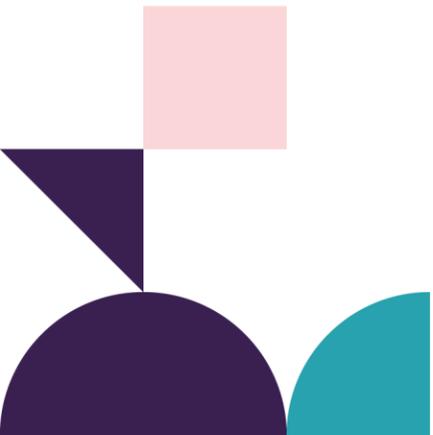


## Dans l'action de communiquer

→ Il ne s'agit donc pas d'un simple processus de transmission ou une simple activité de codage-décodage

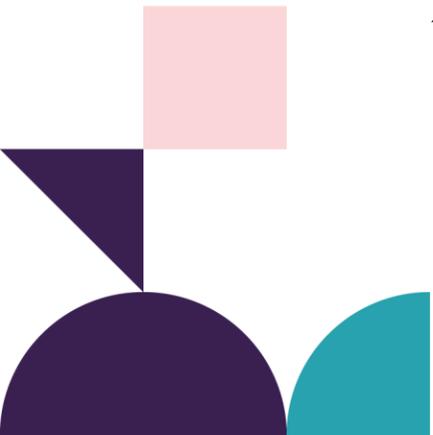
→ l'émission et la réception sont simultanées

(les interlocuteurs sont à la fois émetteur *et* récepteur et non pas émetteur puis récepteur)



## La communication : ne se résume pas à l'expression orale

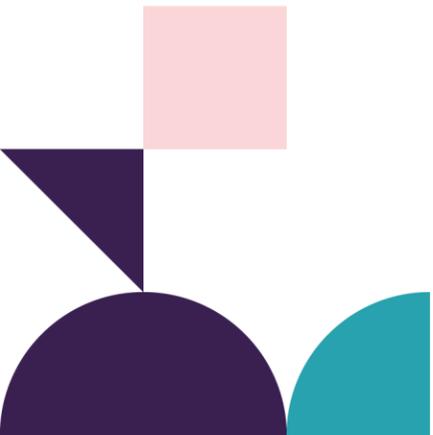
- Elle constitue un système à canaux multiples (les gestes, mimiques, la position corporelle, le silence sont des actes de communication)
- plusieurs positions (situations hiérarchiques, temps de parole, aisance dans l'expression)
- inégalité des échanges



## ■ La communication:

- a toujours un objectif explicite, implicite, ou non conscient
- est déterminée par des facteurs

Les locuteurs (= récepteur et émetteur) sont affectés de trois types de variables :  
psychologiques, cognitives et sociales



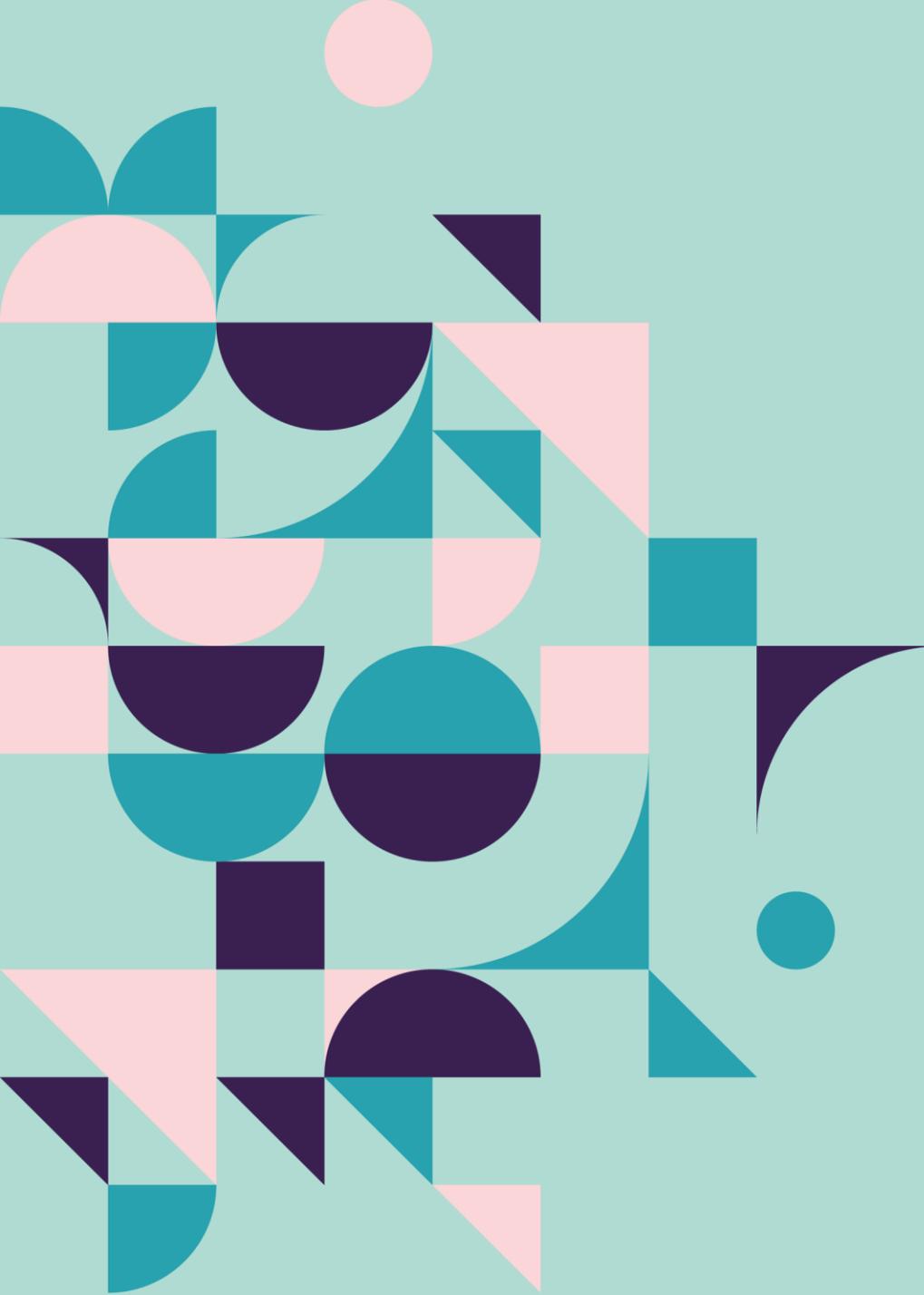
## ■ Le corps « parle » :

### ■ «Le corps parle plus que les mots :

- « Quand vous vous exprimez face à quelqu'un ou devant un auditoire, 93% de votre message se transmet via votre langage corporel. C'est la fameuse règle du 7%-38%-55%, mise en lumière en 1967 par le chercheur américain Albert Mehrabian. D'après cette étude, votre interlocuteur perçoit et interprète vos propos selon

### ce ratio :

- • Ce que vous dites : 7%
- La voix, le ton (para-verbal) : 38%
- La posture, les gestes (non verbal) : 55% »
- Les soft skills: Compétences à développer pour tout professionnel. Capacités à se comporter et à être, compte tenu de la situation.( autonomie, écoute, communication, respect, curiosité,...).



# LES FACTEURS INFLUENÇANT LA COMMUNICATION

**LE VINATIER**

PSYCHIATRIE UNIVERSITAIRE  
LYON MÉTROPOLE



- **L'IDENTITÉ DES INTERLOCUTEURS** : âge, sexe, profession
- **LA CULTURE DES INTERLOCUTEURS** : langue, accent, langage soutenu ou commun, code de langage
- **LA PERSONNALITÉ DES INTERLOCUTEURS**
- **LE CONTEXTE DE COMMUNICATION**: amical, professionnel
- **LE LIEU**: urgences, domicile, rue
- **L' ENVIRONNEMENT SONORE**: bruits, parasites, brouhaha,
- **LE NIVEAU COGNITIF DES INTERLOCUTEURS**: concentration, mémorisation, niveau de compréhension
- **L'ÉTAT ÉMOTIONNEL DES INTERLOCUTEURS**: ouverture, calme, énervement, colère, frustration...

### LES VARIABLES PSYCHOLOGIQUES:

- Kurt Lewin: tout individu fonctionne comme un organisme soumis à un ensemble de forces internes et de forces issues de l'environnement.
- ➔ individu : organisme sous tension. Les tensions vont produire les comportements

Champ social  $\left\{ \begin{array}{l} \textit{Forces internes} \\ \textit{Forces externes} \end{array} \right\} \Rightarrow \textit{Besoins} \Leftrightarrow \textit{Tensions} \Leftrightarrow \textit{Comportement}$

- Le comportement vise à réduire les tensions qui s'exercent sur l'individu

Lorsqu'un individu transmet un message, il cherche en même temps à atteindre un but et à éviter quelque chose.

Ce double jeu des forces positives et négatives correspond à celui des désirs et des défenses.

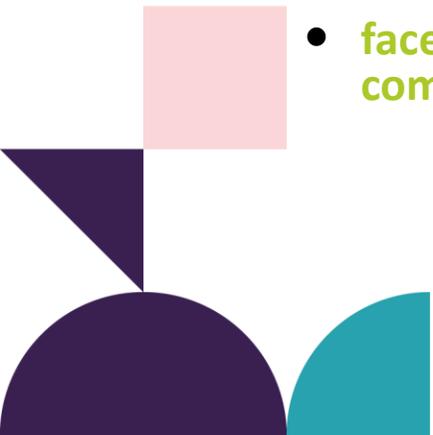
→ va mettre en œuvre des mécanismes, souvent inconscients, dans la communication

### Des mécanismes projectifs :

- penser que l'autre fonctionne comme moi
- attribuer à l'autre ses propres sentiments

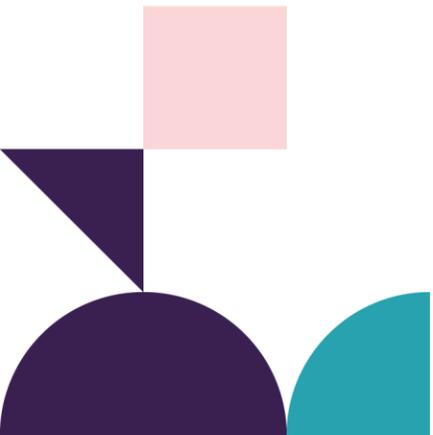
### Des mécanismes de défense:

- face à une situation déstabilisante, l'individu va développer des défenses dans le cadre de la communication



## LES VARIABLES COGNITIVES:

- **Le système cognitif**
- **Le système des représentations**



## Le système cognitif :

- Organisation du fonctionnement mental et intellectuel.
- Détermine le code de la communication (ex : langage choisi lorsqu'on s'adresse à un enfant)

## Le système des représentations :

- Ensemble des informations, des croyances, des attitudes et des opinions qu'un individu élabore à propos d'un objet donné.

**Ces représentations vont amener tout un chacun à anticiper, se représenter une situation et cela en fonction de :**

### **La représentation de soi, c'est-à-dire:**

- ce que je pense de moi
- ce que je pense que les autres pensent de moi,
- La représentation de **l'autre**
- La représentation de **la tâche** et du **contexte**

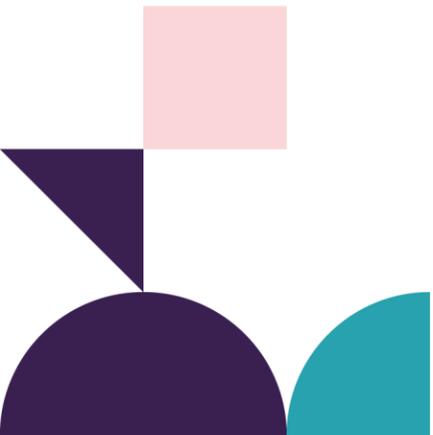
## Chaque individu a un statut dans une situation donnée.

Ce statut:

- varie en fonction des situations
- prédétermine les comportements et attitudes dans la communication

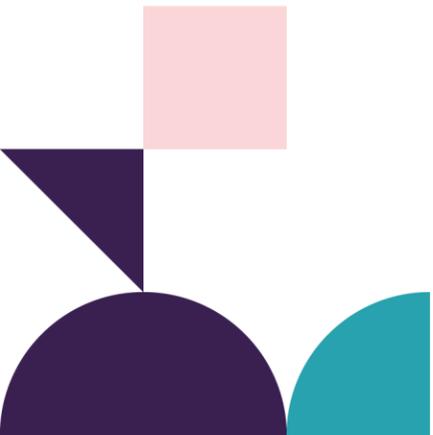
### ▀ Deux écueils peuvent exister:

- Le conflit de rôle : comportement différent de celui attendu
- La rigidité de rôle : rôle non adapté dans une situation sociale



## Une autre variable sociale concerne :

- ▀ Les préjugés et les stéréotypes que l'on peut développer par rapport à une classe sociale, une ethnie etc....



## Les variables psychologiques :

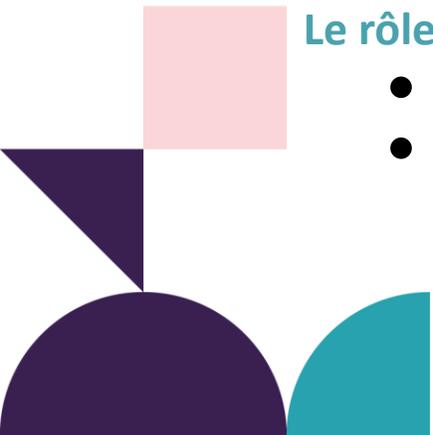
- L'effet de halo : résonance symbolique que peut avoir tel ou tel mot pour chacun des acteurs.
- Le poids des mots : hiérarchie des éléments d'un message
- L'ordre des mots

## Le choix du canal :

- Supports et moyens voix, écriture, geste ...
- Conditions physiques : la position, le lieu

## Le rôle des acteurs :

- langue, la tâche, les normes, le statut...
- Communication verbale ,non verbale



### Le rôle du contexte matériel et temporel :

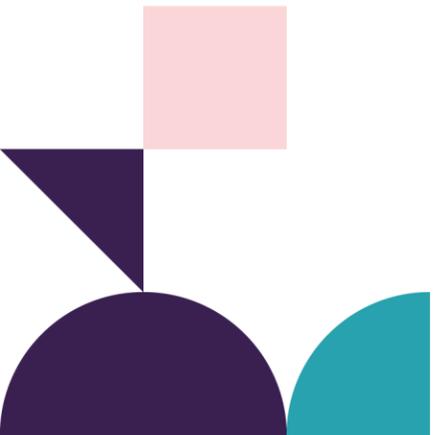
- disposition du mobilier, le mobilier lui-même, présence ou non d'une estrade etc.

### Le rôle du contexte social :

- présence d'un public, d'observateurs de la situation

### le rôle du contexte culturel et idéologique :

- micro culture (adolescents, groupe professionnel etc....) ou culture étrangère



# Expérience de Samuel Asch une illustration : « l'effet Asch »

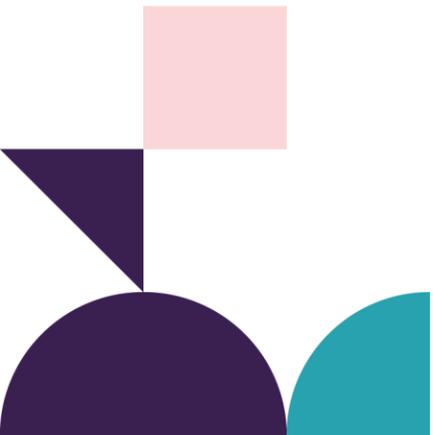


# Expérience de Samuel ASH « L 'effet Asch/ conformisme »

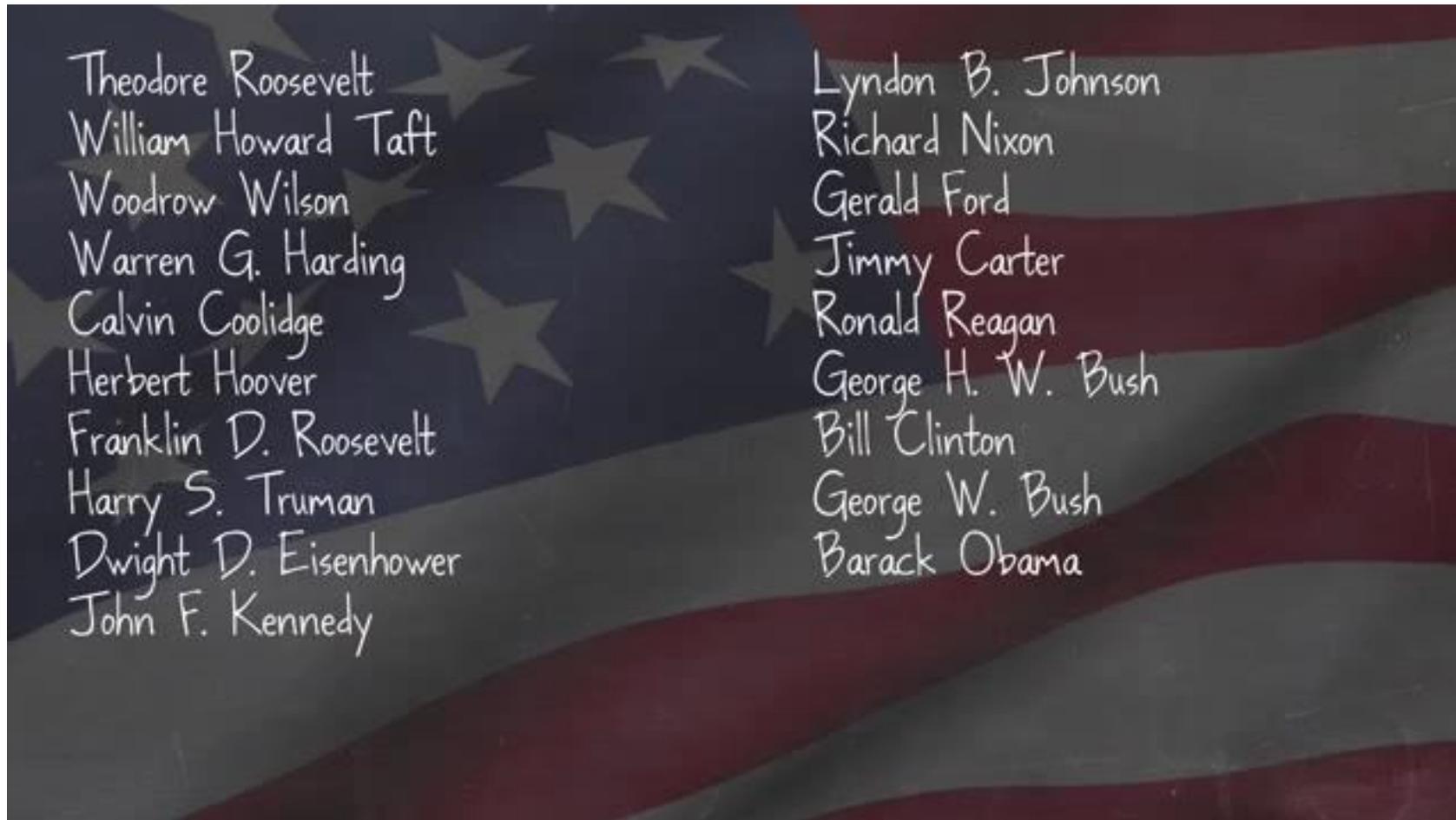


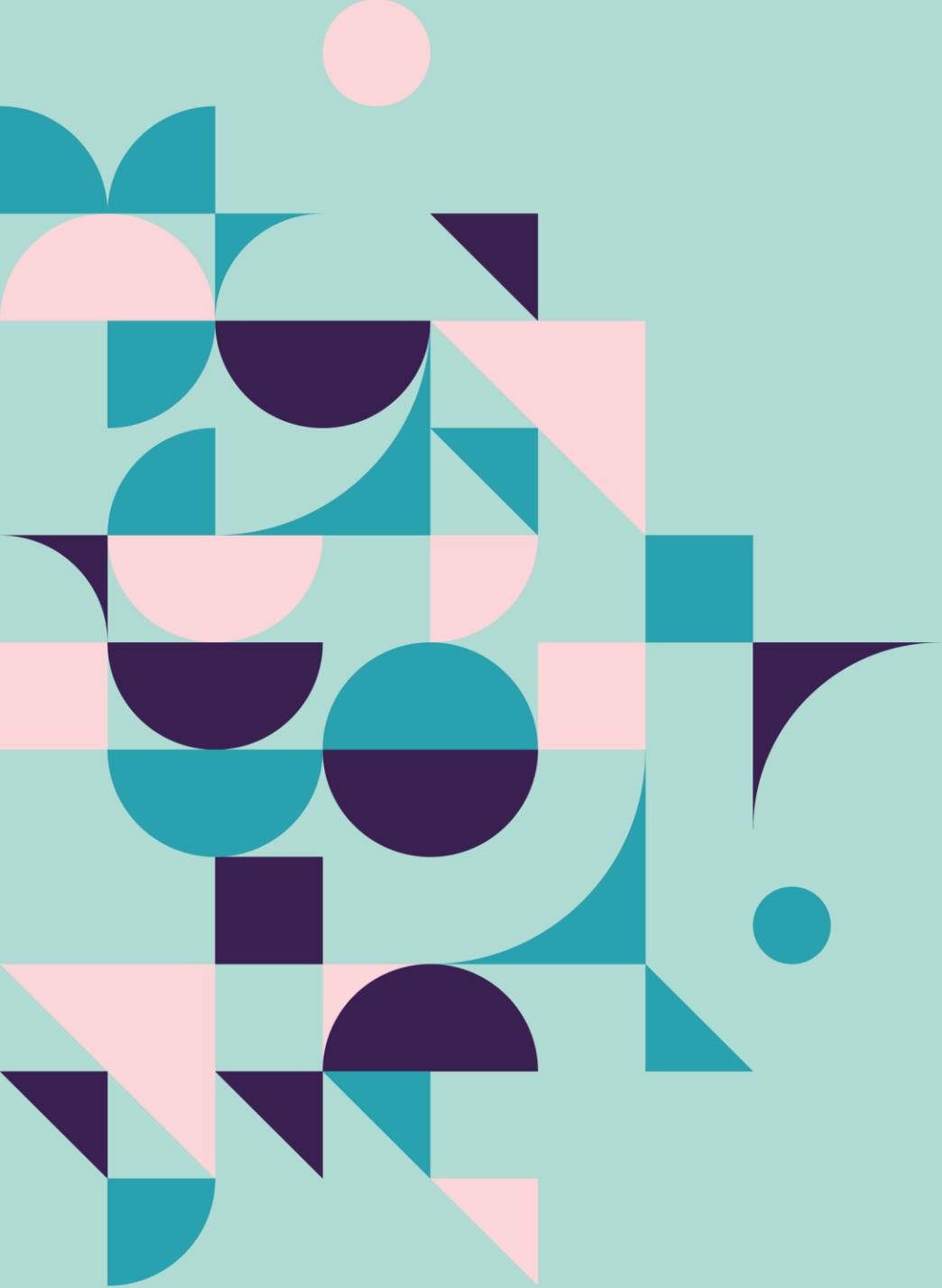
# Effet de halo et biais cognitifs la taille des présidents des E.U

- ▀ Petite série de vidéos consacrées aux biais cognitifs ! Premier épisode, l'effet de halo :
- ▀ [youtube=<http://www.youtube.com/watch?v=xJO5GstqTSY>]



# Vidéo la taille des présidents des E.U





# Conclusion

**LE VINATIER**

PSYCHIATRIE UNIVERSITAIRE  
LYON MÉTROPOLE

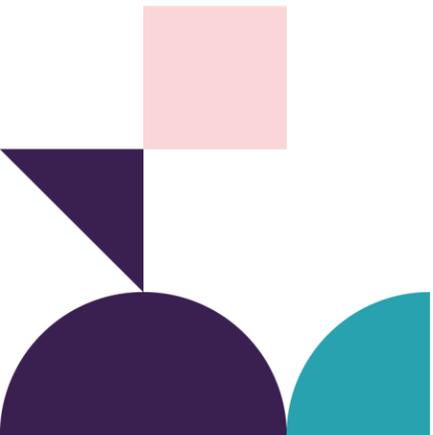


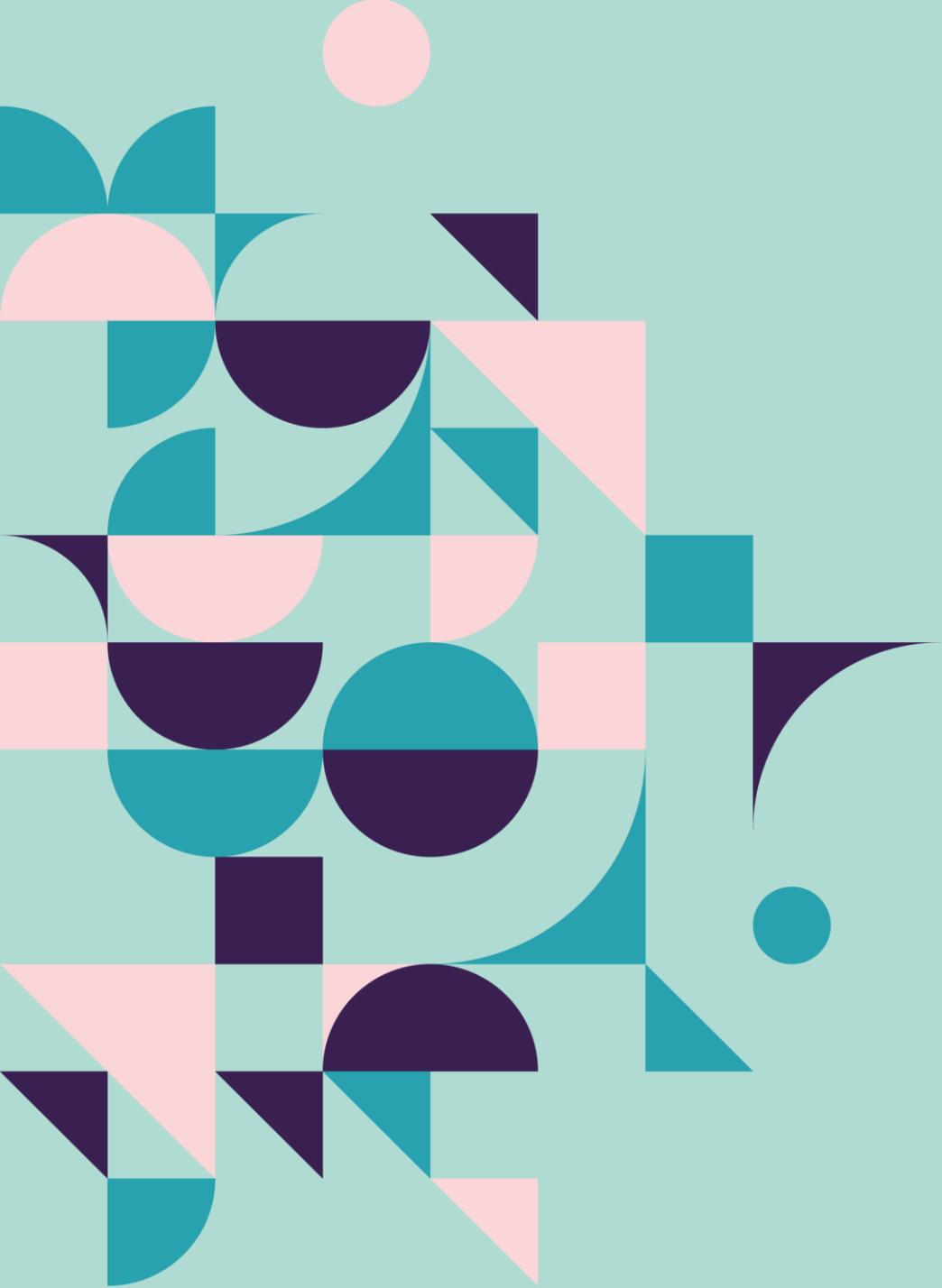
## La communication :

- système complexe déterminé par un ensemble de facteurs matériels, psychologiques, cognitifs et sociaux.
- toute communication doit être bilatérale (échange, interaction)
- doit être constamment régulée, adaptée grâce au feed back

## Le feed back a 4 fonctions :

- Fonction de contrôle de la compréhension et de la réception ( voir son rôle dans les entretiens infirmiers)
- Fonction d'adaptation du message aux acteurs
- Fonction de régulation sociale
- Fonction socio affective





# Bibliographie

**LE VINATIER**

PSYCHIATRIE UNIVERSITAIRE  
LYON MÉTROPOLE



# Bibliographie

- ▀ Abric J-C. (2003). *Psychologie de la communication*. Paris : Armand Colin
- ▀ Argenty J. (2018). *Précis de soins relationnels*
- ▀ Bioy A, Bourgeois F, Nègre I. (2001). *La communication soignant soigné*
- ▀ Krankenpflege, soins infirmiers (04/2018). *Les enjeux de la communication*
- ▀ Moncet M.C. (2016). *Soins relationnels. Référence I.F.S.I*
- ▀ Olivesi S. (1997). De l'anthropologie à l'épistémologie de la communication. Variations critiques autour de Palo Alto. In: *Réseaux*, volume 15, n°85, 1997. La coopération dans les situations de travail. pp. 215-238
- ▀ Picard, D. & Marc, E. (2020). *L'École de Palo Alto*. Paris cedex 14, France: Presses Universitaires de France.
- ▀ L'effet de halo repéré à <https://www.youtube.com/watch?v=D5CL11hyPAI>
- ▀ L'effet de halo repéré à <https://www.youtube.com/watch?v=xJO5GstqTSY>
- ▀ École de Palo Alto repéré à <https://www.communicationorale.com/les-differentes-approches-de-la-communication-orale/palo-alto>