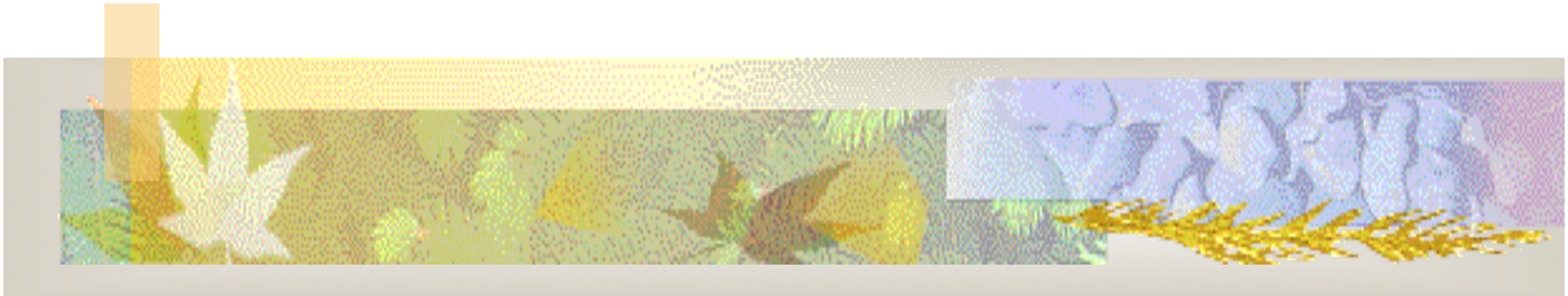


DIU

de pédagogie médicale

2009



A.Aubrège, A. Pernet
communication



Les théories systémiques et de la communication : de la communication au comportement

- La théorie systémique résulte de la convergence de :
 - La théorie générale des systèmes
 - La cybernétique
 - La théorie de la communication
- **Tout comportement est une communication : « on ne peut pas ne pas communiquer »**
- **Dans toute interaction entre individus, le comportement de l'un est à la fois le résultat et l'origine du comportement de l'autre**



La théorie générale des systèmes

L. Von Bertalanffy (1947, 1968)

- Les systèmes forment un tout, ils ont leurs propres règles, et doivent être analysés comme tel
- Un système est plus que la somme des parties qui le composent
- L'observation des systèmes en action permet d'en comprendre la structure et le fonctionnement



La cybernétique

J. Wiener (1948)

- Étudie le contrôle et la communication dans les systèmes artificiels (machines) et les systèmes vivants (biologie, médecine).
- Elle insiste sur les rétro-actions dans le maintien ou l'adaptation de l'organisation du système



Les théories de la communication

G. Bateson, Ruesch (1951) et l'école de Palo-Alto

- Elles étudient les symptômes et les comportements psychopathologiques en tant que constituant des troubles de la communication
- Elles analysent le rôle du contexte (les déterminants culturels).

Principe de base de la communication

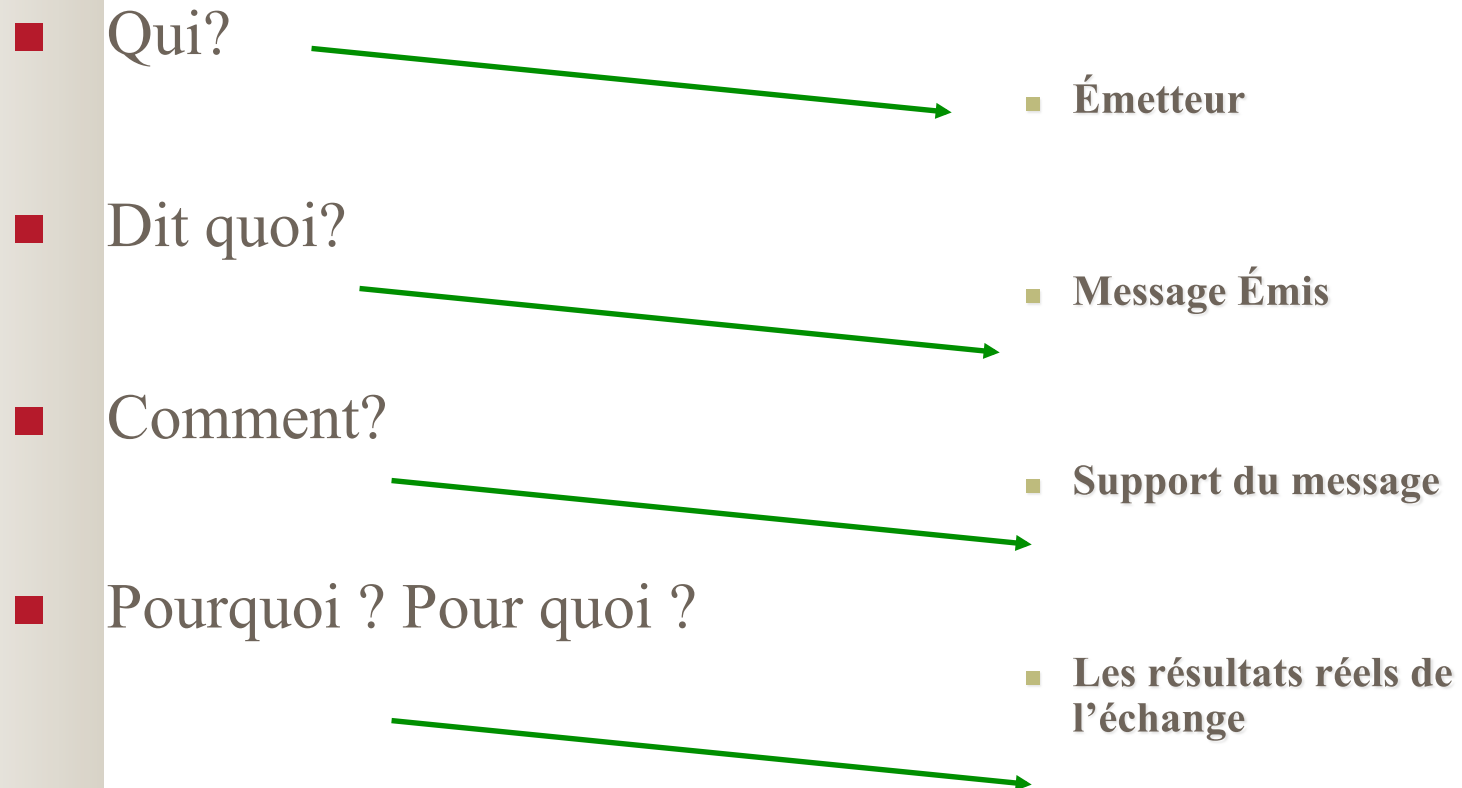
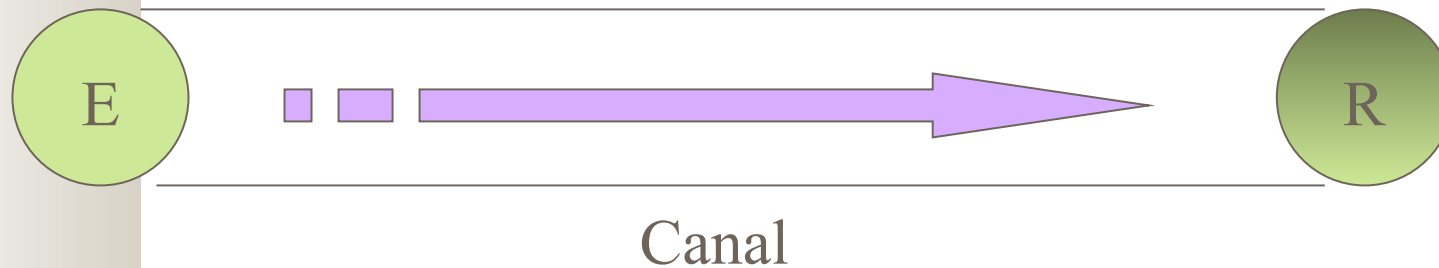
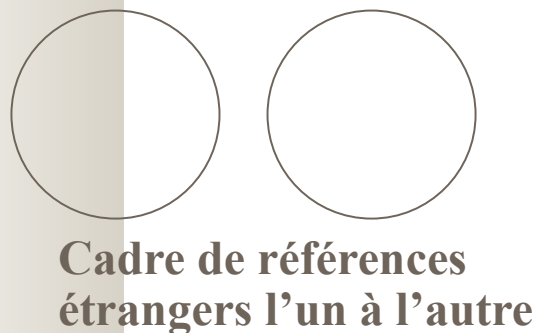
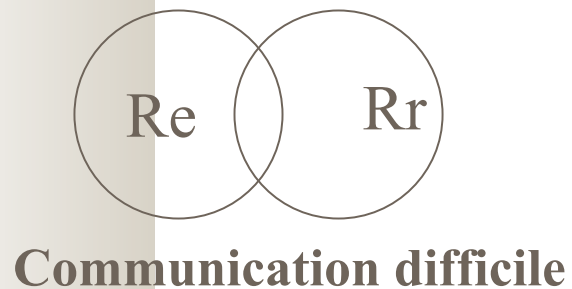


Schéma d'origine de la communication



Modalités de communication en fonction des cadres de référence de E et R



Champ de l'émetteur qui dépasse le cadre de référence de R

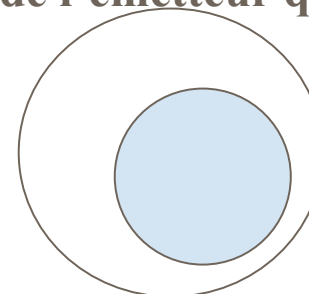
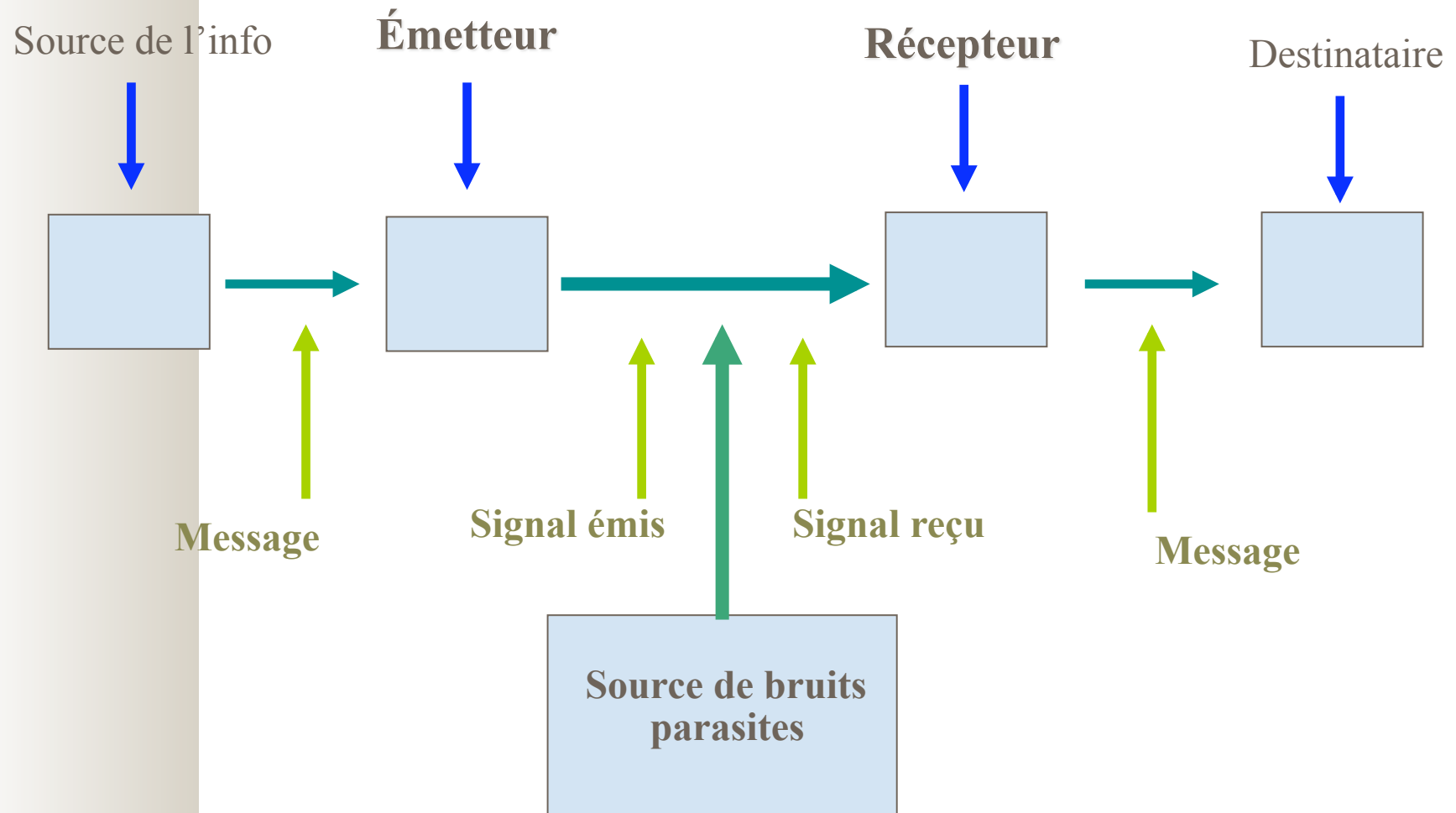


Schéma de Schannon et Weaver



SCHEMA DE LA COMMUNICATION

Émetteur

Récepteur

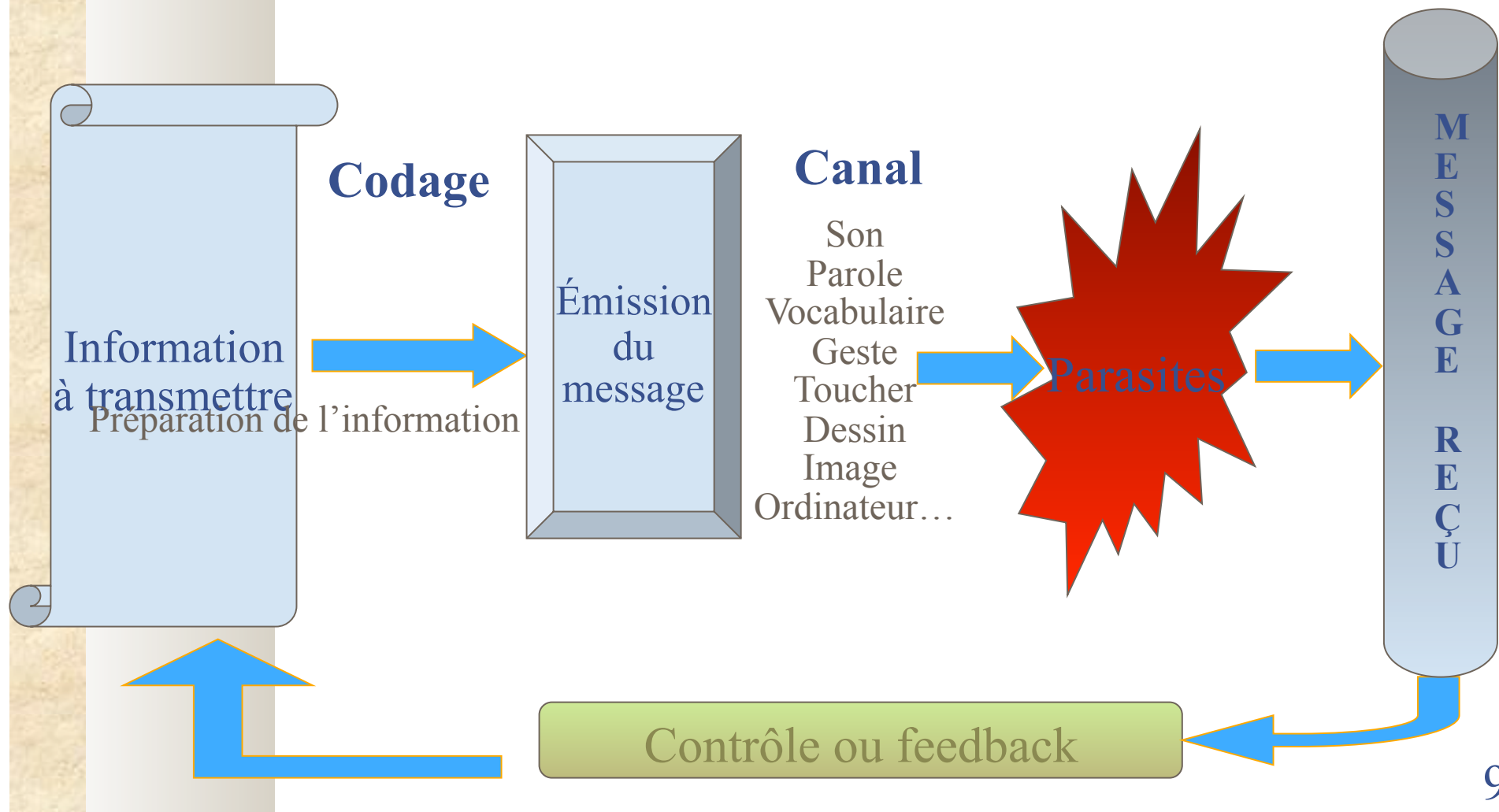


Schéma de la communication

EMETTEUR

Cadre de référence de l'émetteur
message

RECEPTEUR

Cadre de référence du récepteur

Information
à
transmettre

CODAGE

Préparation
de
l'information
à transmettre

**EMISSION
du
MESSAGE**

CANAL

Son
Parole
Vocabulaire
Geste
Toucher
Dessin
Image
Ordinateur

PARASITE

S communs

Contexte, bruit,
fatigue, distance,
durée...

propres à
l'émetteur

Personnalité
Cadre de
référence
Attitude
Vocabulaire
Voix
Monotonie

propres au
récepteur

Personnalité
Cadre de référence
Vocabulaire
Voix
Connaissances
Compréhension
Bavardages
Motivation

**R
E
C
E
P
T
I
O
N**

CONTRÔLE OU FEEDBACK

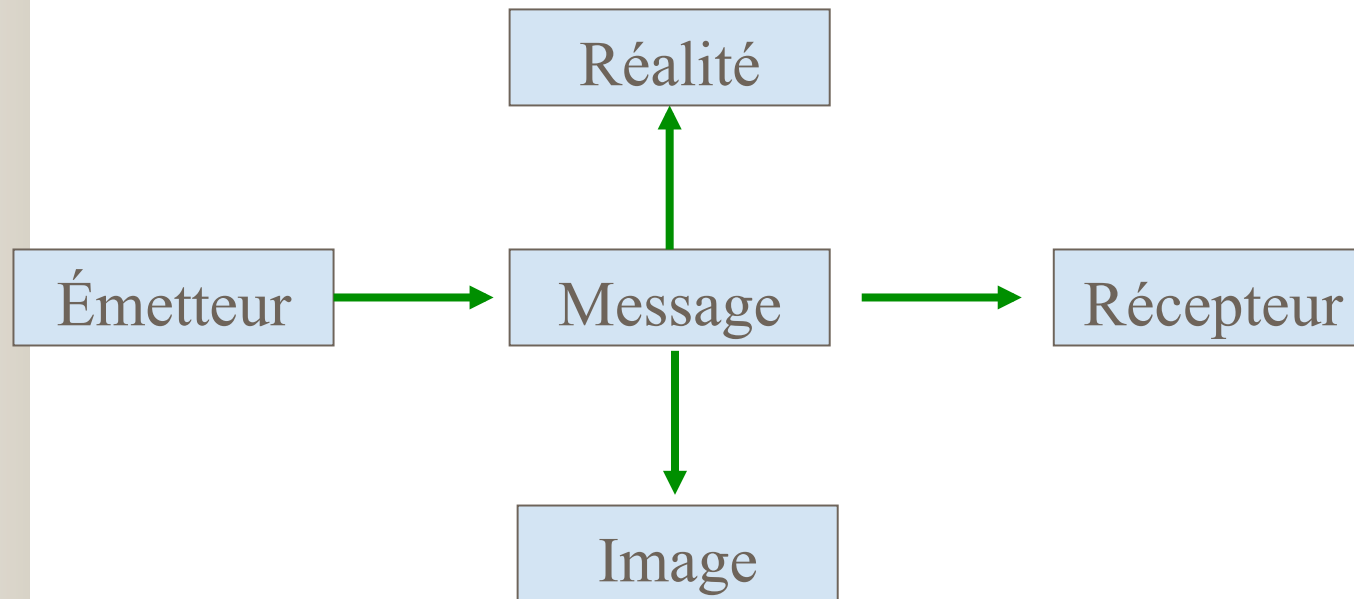


Les éléments du cadre de référence

- Âge, sexe
- Histoire familiale, éducation
- Histoire personnelle, expérience
- Environnement socio-culturel, économique », professionnel
- Statut, rôle social,
- Valeurs morales, religieuses, politiques,
- Culture à laquelle on appartient
- Contexte géographique et environnemental

Relation représentation et communication

Axe de la représentation



Axe de la communication



Comment communiquons-nous ?

1 - les canaux de la communication

- ✓ **V**isuel
- ✓ **A**uditif
- ✓ **K**inesthésique
- ✓ **O**lfactif (et gustatif)



Le canal visuel

Voir, regarder, montrer
Visualiser, clarifier,
Image, perspective horizon,

« la vie en rose »

Lumineux, net, brillant, coloré, clair
Vague, flou, brumeux



Le canal auditif

Écouter, entendre, parler, dire
Questionner, dialoguer

« faire la sourde oreille »

Musical, harmonieux, rythmé, mélodieux
Discordant, cacophonie, inaudible



Le canal kinesthésique

Sentir, toucher, être en contact avec
tendu, ferme, coincé, concret
relaxé, exalté, mou

« garder le contact »

Chaleureux, sensible
froid, insensible



Le canal olfactif, le canal gustatif

Odeur, goût

Savourer, goûter, tester, sentir

« Avoir du flair »

Parfumé

insipide



Comment communiquons-nous ?

2 - Les composantes de la communication

- Le signifiant, le sens des mots

Cela compte
pour

• *10 à 15 %*

- L'intonation, représente la tonalité dans laquelle on énonce et prononce ces mots et qui va colorer affectivement l'expression émise

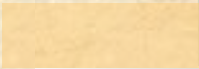
• *30 à 35 %*

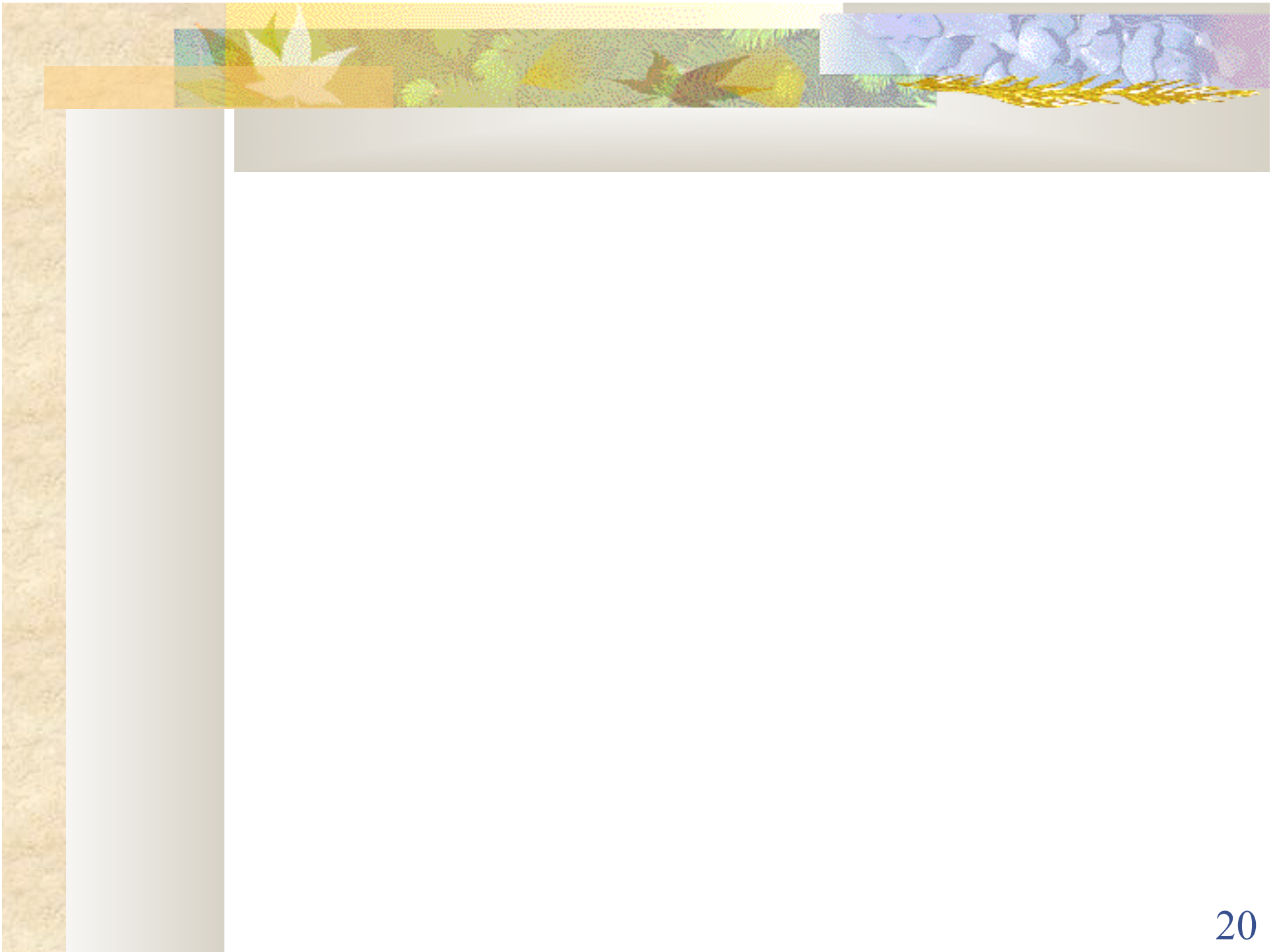
- La Communication non verbale ou gestuelle (l'ensemble des expressions du visage, les attitudes, les déplacements, etc.)

• *50 à 60 %*

APPENDIX C SUPPLEMENTAL INFORMATION

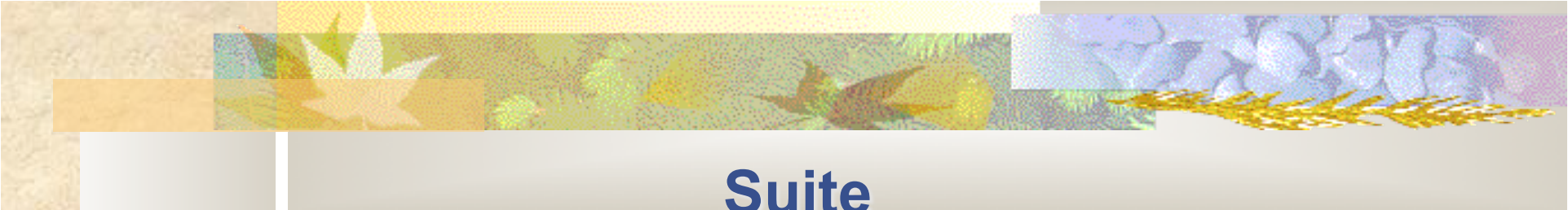
Item	Value	Item	Value
1.000	1.000	1.000	1.000
2.000	2.000	2.000	2.000
3.000	3.000	3.000	3.000
4.000	4.000	4.000	4.000







Le maître dit
cet élève
est un incapable



Suite

- **Toute communication dans un groupe (entreprise, institution, famille...) génère progressivement des règles implicites).**
- **Quand une C° n 'amène pas le résultat escompté, nous avons tendance à renforcer le même message sur le même mode... Ce qui entraîne le renforcement de son efficacité !**

Les notions clés de la Communication

- Il est **impossible de ne pas communiquer** (dès que deux individus sont en présence, il y a communication)
- D 'un point de vue général, **tout est communication**
- La communication est **verbale et non-verbale** (tout le corps participe en général à un niveau implicite).
 - *L 'interlocuteur percevra prioritairement la dimension implicite (un geste sera plus entendu qu 'un mot même s 'il contredit ce qui a été dit*
- Le sens de la C° dépend toujours de son **contexte**, (le contexte : émetteur, récepteur, situation est signifiant)
 - *L 'émetteur doit être conscient de ce contexte, et adapter sa C° en conséquence.*

De la déperdition d'un message

- Ce qu'il y a à dire sur le sujet

- Ce que je sais sur le sujet

- Ce que je veux dire

- Ce que je dis

- Ce qui est compris

- Ce qui est retenu

- En moyenne le contenu d'un message passe :

- Entre 30 et 50 % du message quand les interlocuteurs connaissent le domaine considéré
- à 10 % quand le thème est connu