Analyser une situation de communication

**1. Introduction**

Analyser une situation de communication, c’est dépasser la description factuelle pour **interpréter les intentions, les enjeux et les effets** de l’échange.

Il s’agit d’évaluer la pertinence, l’efficacité et les limites de la communication à partir de **grilles théoriques et critiques**.

**2. Objectifs de l’analyse**

* Comprendre **pourquoi** et **comment** la communication s’est déroulée de cette manière.
* Repérer les **enjeux relationnels, organisationnels et symboliques**.
* Identifier les **forces et faiblesses** de la communication.
* Proposer des **axes d’amélioration**.

**3. Étapes de l’analyse**

**a. Reprendre la présentation factuelle**

* Acteurs, objet, contexte, moyens, déroulement (cf présentation).
* 👉 Cette base descriptive est le socle de l’analyse.

**b. Identifier les intentions**

* Informer, convaincre, négocier, apaiser, influencer, instruire…
* Quels étaient les objectifs de chaque acteur ?

**c. Repérer les effets de la communication**

* Compréhension, adhésion, mobilisation, résistance, conflit, malentendu.
* Effets attendus vs effets réels.

**d. Examiner les obstacles**

* Bruits, interférences (au sens de Shannon & Weaver).
* Différences de codes culturels ou professionnels.
* Problèmes liés au canal (ex. mail mal interprété).

**e. Mobiliser des modèles théoriques**

* **Shannon & Weaver** : clarté de transmission, présence de perturbations.
* **Jakobson** : fonctions du langage (référentielle, expressive, conative, etc.).
* **Palo Alto** : communication relationnelle, implicite, double contrainte.

**f. Évaluer l’efficacité globale**

* La communication a-t-elle atteint ses objectifs ?
* Quels ont été les impacts sur la relation et sur l’action collective ?

**4. Exemple d’analyse**

**Situation** : réunion de lancement de projet (présentée dans le cours n°1).

* **Intentions** : le manager voulait motiver l’équipe et clarifier la répartition des tâches.
* **Effets** : informations transmises mais apparition de tensions sur la charge de travail.
* **Obstacles** : ton autoritaire du manager → perçu négativement.
* **Analyse théorique** :
	+ Shannon & Weaver : message transmis clairement mais bruit relationnel (malaise).
	+ Jakobson : fonction conative dominante (influence) mais peu de fonction phatique (écoute).
	+ Palo Alto : communication paradoxale (« je vous fais confiance » mais contrôle excessif).
* **Évaluation** : communication partiellement efficace.
* **Amélioration** : favoriser l’écoute active, co-construire la répartition des tâches.

**5. Méthodologie d’analyse**

1. **Partir de la description factuelle** (cours n°1).
2. **Interroger intentions, effets, obstacles**.
3. **Appliquer les modèles théoriques** adaptés.
4. **Mettre en évidence les enjeux** (relation, organisation, culture).
5. **Proposer des pistes d’amélioration**.

**6. Points d’attention**

* L’analyse n’est pas seulement une critique, mais un **outil de compréhension et de progrès**.
* Choisir les modèles théoriques adaptés à la situation.
* Éviter la subjectivité excessive : argumenter avec des faits observés.

Voici une **bibliographie au format APA**, avec les URLs affichées en texte clair, pour les références théoriques que vous avez citées :

# Bibliographie

## Shannon & Weaver (modèle de communication avec notion de bruit)

Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana, IL : University of Illinois Press.

URL : <https://people.math.harvard.edu/~ctm/home/text/others/shannon/entropy/entropy.pdf>

*(version PDF reprint de l’article original publié en 1948 dans le Bell System Technical Journal)* ([pure.mpg.de](https://pure.mpg.de/pubman/item/item_2383164_3/component/file_2383163/Shannon_Weaver_1949_Mathematical.pdf?utm_source=chatgpt.com), [Wikipédia](https://en.wikipedia.org/wiki/A_Mathematical_Theory_of_Communication?utm_source=chatgpt.com))

## Jakobson (fonction conative dominante, fonction phatique)

Jakobson, R. (1960). *Lingua and style* [ou titre équivalent selon édition]. Dans *Fundamentals of Language* (pp. 353–357). The Hague : Mouton.

URL : <https://en.wikipedia.org/wiki/Jakobson%27s_functions_of_language>

*(présentation des six fonctions du langage — conative, phatique, réfèrentielle, expressive, poétique, métalinguistique)* ([Taylor & Francis Online](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0020174X.2024.2325616?utm_source=chatgpt.com), [Wikipédia](https://en.wikipedia.org/wiki/Jakobson%27s_functions_of_language?utm_source=chatgpt.com))

## École de Palo Alto / théorie du double bind (communication paradoxale)

Bateson, G., Jackson, D. D., Haley, J., & Weakland, J. (1956). Vers une théorie de la schizophrénie [*Toward a Theory of Schizophrenia*]. *Psychiatric Quarterly*, 30(1), 1–38.

URL : <https://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89cole_de_Palo_Alto>

*(concept de double contrainte — communication paradoxale — issu du groupe de Palo Alto)* ([Wikipédia](https://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89cole_de_Palo_Alto?utm_source=chatgpt.com))