

# **COMMUNICATION AVEC OU SANS FEED-BACK**

# INTRODUCTION

- Transmission d'une information avec retour ou non de renseignement sur la manière dont son message a été transmis, reçu et compris par les destinataires potentiels.
- Communication sans feed-back : les informations télévisées
- Communication avec feed-back : annonce résultats examens à un camarade = feed-back immédiat
- Objectif : Appréhender l'influence du feed-back lors d'un travail à exécuter : bonne réalisation de la tâche demandée, acceptation, satisfaction d'exécuter la tâche)
- Expérience des rectangles de LEAVITT et MUELLER (1955)

# EXPERIENCE

## 1. Constituer 3 groupes :

- observateurs = notent le déroulement de l'expérience
- 1 émetteur = transmet l'information nécessaire pour que les autres membres du groupe
- "récepteurs" = exécutent la tâche

## **2. Matériel :**

- 2 feuilles avec les rectangles et la consigne ;
- 1 feuille quadrillée, 1 crayon, 1 règle par étudiant.

# CONSIGNES OBSERVATEURS

Diviser une feuille en 3 colonnes :

1. Les observations relatives au comportement de l'émetteur

∇ → dans le domaine verbal (vocabulaire, références explicites ou implicites ...)

∇ → dans le domaine non verbal (attitude générale, gestes associés à la parole, mimiques...)

2. Les attitudes et réactions des récepteurs

3. Ce qui concerne plus particulièrement l'interaction émetteur / récepteurs (relations, ambiance générale, non respect éventuel des consignes, etc...)

# CONSIGNES GROUPE 1

## (Sans feed-back)

### ❖ Émetteur:

- tourne le dos aux récepteurs
- pas le droit de poser de question
- donner aux récepteurs les indications verbales si leur permettront de reproduire le dessin
- Ne pas montrer ni dessiner la figure, même avec des gestes

### ❖ Récepteurs:

- Feuille de papier quadrillée, crayon et règle
- Ne pas communiquer entre vous
- Relever le temps mis

# CONSIGNES GROUPE 2

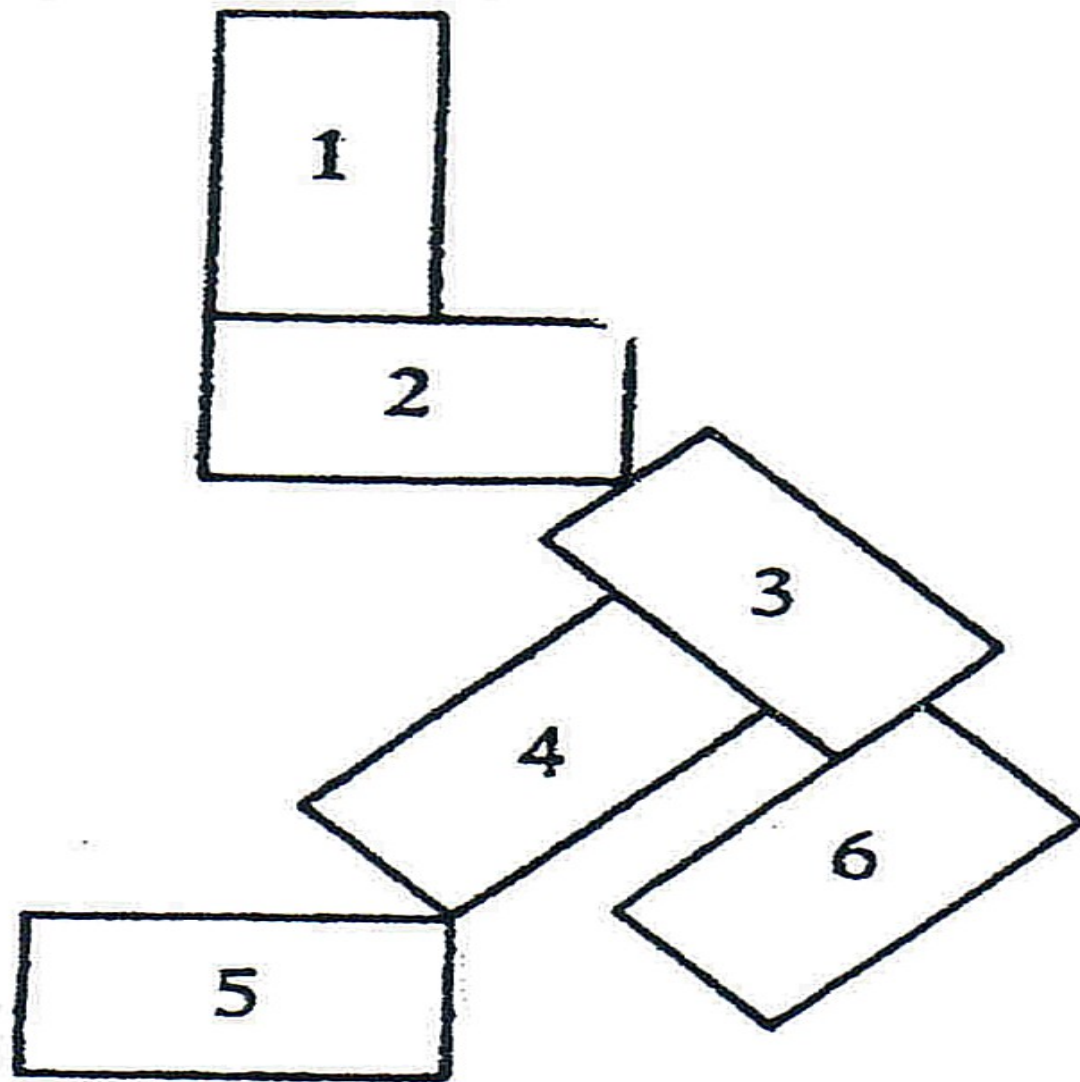
## (Avec feed-back)

### ❖ Émetteur:

- face aux récepteurs
- possibilité de poser des questions
- donner aux récepteurs les indications qui leur permettront de reproduire le dessin
- Ne pas montrer ni dessiner la figure, même avec des gestes

### ❖ Récepteurs:

- Feuille de papier quadrillée, crayon et règle
- Possibilité de communiquer qu'avec l'émetteur
- Relever le temps mis



# Définition de la communication

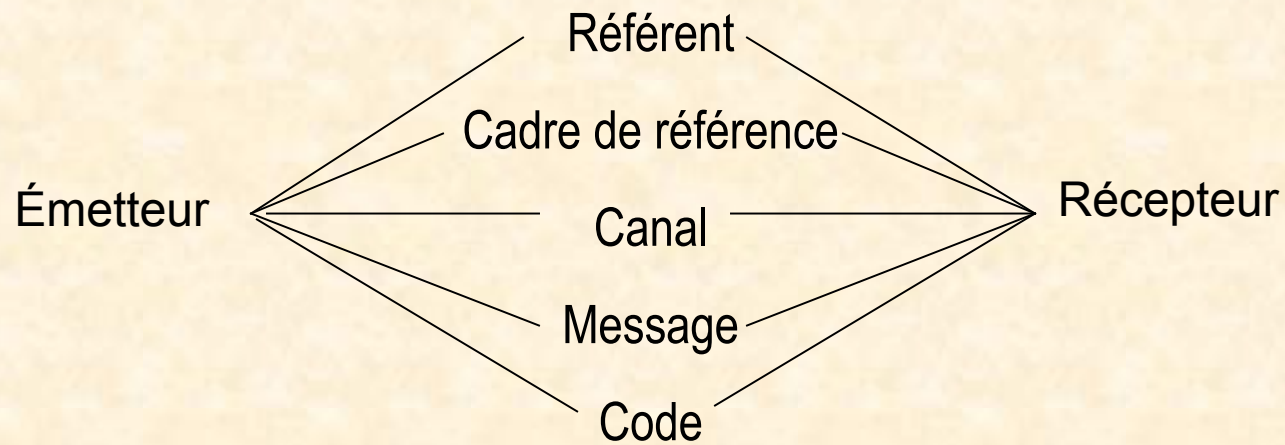
« La communication consiste à échanger des messages signifiants qui seront compris par leur destinataire. »



# ELEMENTS COMMUNICATION

- 1) Émetteur = individu, groupe ou machine, qui émet un message.
- 2) Message = contenu des informations transmises
- 3) Code = signes et règles de combinaisons de ces signes → répertoire donné de signes et de règles.
- 4) Canal = voie de transmission des messages (sonore, visuelle, tactile...)
- 5) Récepteur = individu, groupe ou machine qui reçoit le message.
- 6) Cadre de référence = système sous-jacent d'opinions, d'idées, de savoirs, de valeurs, d'attitudes (vis à vis de l'objet ou des récepteurs), c'est-à-dire un cadre implicite qui détermine les connotations des termes employés.
- 7) Référent = contexte, situation, objets ou autres éléments linguistiques auxquels renvoi le message.

# LES PRINCIPAUX MECANISMES DE LA COMMUNICATION



# Le rôle du feed-back

- « feed-back » Toute forme de renseignement qui part de la fin ou du résultat d'une opération et est renvoyée vers le début dans un but de régulation, c'est-à-dire d'amélioration du résultat par rapport au but poursuivi.

# Quelles sont les conséquences du feed-back sur la communication ? POUR EMETTEURS

- Ajuster son message
- vérifier qu'il a été compris, à 2 conditions toutefois :
  - 1) qu'il soit attentif aux récepteurs et
  - 2) qu'il soit capable de modifier son discours.

# Quelles sont les conséquences du feed-back sur la communication ? POUR RECEPTEURS

- Diminution des doutes, anxiété,
- augmentation d'un sentiment de sécurité
- satisfaction envers le travail et envers l'émetteur
- plus grande confiance
- communications plus faciles par suite de l'apprentissage mutuel des codes, normes, références utilisées.