

## 1. Les éléments du processus de communication

- 1.1 L'émetteur Celui qui transmet le message.
- 1.2 Le récepteur (destinataire). Celui qui reçoit le message.
- 1.3 Le message. Ensemble des informations (orales, visuelles, et écrites) échangées.
- 1.4 Le canal ou vecteur de communication. Moyen par lequel le message est transmis (message écrit, oral, visuel, audio-visuel).
- 1.5 Le message en retour (feed-back). L'émetteur, expéditeur, s'assure que le message a bien été reçu et compris par le récepteur, destinataire; soit par la reformulation du message par le ou les récepteurs, destinataires, soit en tenant compte des réactions du ou des récepteurs, destinataires, au cours de la communication.
- 1.6 L'outil de communication. Téléphone, fax, internet... c'est le moyen qui permet la transmission du message.
- 1.7 Le codage. Langage utilisé.
- 1.8 Le décodage. Le destinataire doit maîtriser le code utilisé par l'émetteur, expéditeur, pour comprendre les informations transmises.
- 1.9 Les parasites. Tout ce qui peut perturber la communication (bruits, niveaux de langage...).

### La communication verbale.

Le langage est un code que le destinataire, récepteur, doit pouvoir décoder pour exprimer ses idées.  
Pour exprimer ses idées, l'émetteur, expéditeur, choisit son langage, ses mots en fonction de son cadre de référence.  
**Cadre de référence** : Système des opinions, des idées, des expériences, des valeurs propres à un individu et en fonction duquel il donne un sens à ce qu'il dit, à ce qu'il perçoit.  
**Niveau de langage** : Il se définit par rapport au degré de connaissance et de maîtrise de la langue + Précision étendue + Variété du vocabulaire + Correction et qualité de l'expression.

### Communication orale

- 1) **Le regard** : il est essentiel il permet de maintenir l'attention de l'auditoire (public) et de percevoir ses réactions
- 2) **Le visage** : il traduit nos émotions
- 3) **La voix** : il est très important qu'un orateur sache utiliser correctement sa voix la voix se caractérise par ce qui suit :
  - le volume : c'est le niveau sonore de la voix il faut l'adapter à la taille de l'espace ou on se trouve
  - le débit : c est la vitesse d'émission des mots le nombre de mots à la minute il ne faut pas parler vite pour ne pas perdre la concentration du public
  - l'intonation : c'est le mouvement mélodique de la voix, c'est la musicalité de la voix. Il est nécessaire de varier ses intonations afin de capter l'attention de l'auditoire en évitant la monotonie dans la voix
- 4) **Les gestes** : le geste est révélateur de notre compétence à communiquer on peut distinguer :
  - Les gestes ouverts : ce sont des gestes qui accompagnent le message et soulignent certains points ils marquent le partage et l'engagement ils sont tournés vers les autres.
  - Les gestes fermés : ce sont des gestes dirigés vers soi. Ils n'ont pas la force de convaincre
  - Les gestes parasites : ce sont des gestes qui perturbent et gênent la communication. Ils sont soit le signe d'une émotivité excessive soit ils ne sont pas adaptés au discours
- 5) **Les postures** : ce sont les attitudes générales du corps la posture idéale c'est la verticalité, droit dans la position il faut éviter les dos voûtés les épaules rentrées, s'appuyer sur une hanche

### Registre de langage:

Il traduit l'état d'esprit dans lequel se trouve l'auteur du message ou encore l'humeur, l'impression que l'auteur désire faire partager au destinataire du message (ironie, manifestation d'impatience, ou d'irritation, colère, joie, humour, mécontentement, surprise...).

**Le langage soutenu** : Il peut convenir pour des communications officielles. Le langage utilisé est recherché

**Le langage courant** : Il est utilisé dans le milieu professionnel. Le vocabulaire doit être simple et les phrases correctes.

**Le langage familier** : Il est employé dans les situations de la vie courante. Le vocabulaire est très simple, la construction des phrases n'est pas toujours correcte

**Le langage courant** : Il est utilisé dans le milieu professionnel. Le vocabulaire doit être simple et les phrases correctes.

**Le langage familier** : Il est employé dans les situations de la vie courante. Le vocabulaire est très simple, la construction des phrases n'est pas toujours correcte.

### Les difficultés de communication.

Certains facteurs peuvent empêcher la bonne transmission, réception et restitution du message.

- 3.3.1. Les bruits : Ils peuvent être liés au comportement des interlocuteurs (bavardages...), mais également aux mauvaises conditions matérielles (mauvaise liaison téléphonique...).
- 3.3.2. Les niveaux et registres de langage : Les interlocuteurs n'utilisent pas le même langage.  
**Exemple** : utilisation d'un langage très technique que l'autre personne ne connaît pas, ou d'un ton ou forme inadéquat au contenu.
- 3.3.3. Le message mal exprimé : Les idées confuses rendent la communication difficile.
- 3.3.4. Le canal de transmission : Il n'est pas adapté à la nature du message ou dysfonctionne.  
**Exemple** : Mauvaise impression d'un fax, ligne téléphonique défectueuse.

## 3.3.4 LES OBSTACLES A LA COMMUNICATION :

On peut regrouper les obstacles à la communication sous trois catégories:  
**Les obstacles d'ordre individuel** : Ils influencent le plus la communication individuelle. En général il y a deux sortes d'obstacles: A- la perception B- les attitudes  
**Les obstacles d'ordre sémantique** : Ce sont des éléments liés au langage utilisé et qui peuvent agir négativement sur la compréhension du message: Vocabulaire inadéquat; Expression non appropriée; Manque de cohérence; Défaut d'agencement des idées; Phrases mal choisies, vides de sens et obscures; Ton élevé de la voix; Mouvements du corps

### Les obstacles d'ordre organisationnel :

**A** : La circulation des messages dans une organisation s'avère difficile surtout quand elle se heurte à la déformation de l'idée ou de l'information originale.  
**B** : Dans ce cas, le message franchit plusieurs étapes avant de parvenir au destinataire.  
**C** : A chacune de ces étapes, le message subit une modification plus ou moins importante.  
Obstacles pers : 1- agressivité 2- manque de sympathie 3- degré d'inst. 4- degré de comp. 5- cacher son igno 6- négligence 7- manque de temps  
Obstacles psy : 1- manque d'objectivité 2- mauvaise perception 3- attitude 4- peur 5- évaluation hâtive 6- méfiance  
Obstacles soci : 1- sexe 2- groupe ethnique 3- groupe soci. 4- groupe prof. 5- différence dans le statut 6- liberté d'exp  
Autres obst : 1- géographique 2- insuffisance de support de commu. 3- taille de l'organisation 4- incapacité : - d'écrire- de parler - d'entendre

### La communication non-verbale ou para-langages.

Pour communiquer avec les autres, il n'est pas toujours nécessaire d'utiliser des mots.  
Les regards, les mimiques, les gestes, les silences, les attitudes, constituent une forme de langage non-verbale.  
Ce sont les para-langages.  
Les para-langages ont une signification par eux même, mais ils accompagnent souvent les langages dont ils renforcent la portée.  
Il faut savoir les décoder, et quelquefois les utiliser pour améliorer la communication.  
4.1. Le regard : Le regard est un canal de communication qui établit le « contact » entre l'émetteur et le récepteur.  
4.2. Les mimiques : Les mimiques sont les expressions du visage : sourires, grimaces, moues, froncement de sourcil  
4.3. Les gestes : Les gestes sont surtout des mouvements de bras et de mains  
4.4. Les postures et attitudes : Les attitudes corporelles et les postures sont des positions adoptées par le corps; elles sont révélatrices de la manière dont nous vivons certaines situations de communication.

### 5 Les formes de la communication

Directe: Echange interpersonnel sans intermédiaire / Englobe les échanges oraux, visuels, gestuels et tactiles / Individu ou groupe ou institution, ou choses / Intentionné, il est motivé; consciemment ou non à dispenser un message codé / Modification de l'idée à cause de la distorsion de l'information  
Indirecte: existence d'un canal réduisant le temps et l'espace  
Verbale: utilisation du langage, orale, écrit ou imprimé: Résultat d'une convention tacite et se transmettent par apprentissage malléable et peut transmettre une quantité infinie d'informations / Structuré: c'est l'aspect grammatical  
Non verbale: silences, postures, gestes, expressions faciales, toucher ...  
Unidirectionnelle: le message circule dans un seul sens  
Bidirectionnelle: échange

### Les Questions :

Questions Ouvertes : Question pour laquelle il n'y a pas de réponses pré-établies proposées au répondant, celui-ci est donc entièrement libre dans sa réponse. Il existe deux types : 1- Divergente 2- Convergente  
Les questions tendancieuses induisent une réponse et ne permettent pas au récepteur de donner son opinion véritable. Elles s'avèrent peu favorables à la communication, car elles provoquent la défensive  
Les questions fermées permettent d'obtenir des informations précises et factuelles. Ce sont des questions auxquelles on peut aussi répondre par «oui» ou par «non» sans développer son idée

### Les réseaux de communication

réfèrent aux différentes modalités de circulation de l'information entre les membres d'une organisation au sens large.  
Le réseau formel : quand l'émetteur et le récepteur du message sont connus et qu'ils communiquent à travers une structure établie  
Le réseau informel : quand l'émetteur et le récepteur du message sont connus ou identifiés, mais qu'ils ont communiqué en dehors d'une structure officielle.  
Le réseau implicite : ce réseau origine souvent des traditions et habitudes admises et connues. Ici cependant l'émetteur n'est pas identifié, le récepteur n'est pas désigné et l'information se répand à la façon d'une rumeur

## Types de feed-back (rétroaction)

Vous savez déjà que le feed-back est un message donné en réaction à un interlocuteur. Trois types de feed-back peuvent être donnés par un récepteur de message, avec des conséquences différentes sur la communication

### Feed-back évaluatif

Dans ce cas, le feed-back évalue une idée, une opinion, un comportement ou une attitude de la personne à qui il s'adresse. L'émetteur du feed-back porte un jugement en fonction de ses valeurs personnelles.

### Feed-back descriptif

Ce type de feed-back décrit un comportement ou une attitude. Il en trace un portrait sans porter de jugement; il fait simplement une **description factuelle**.

### Feed-back personnel

Ce type de feed-back contient l'expression d'une **émotion personnelle** appartenant à celui qui l'émet. Il n'y a pas ici d'évaluation ni de jugement sur l'autre; il s'agit d'une description du monde émotif de celui qui parle

## Les éléments essentiels de la personnalité

La communication est un rapport entre personnes : s'adresser à une personne c'est s'adresser à toute sa personnalité c'est-à-dire au CONSCIENT et à L'INCONSCIENT, à sa LOGIQUE, ses IDEES, ses SENTIMENTS, etc

### Quels sont les éléments essentiels de la personnalité

L'HOMME est un ICEBERG. Ceci veut dire que ce qui apparaît n'est qu'une image : les 10% apparents. Toute la partie « cachée » est composée d'un ensemble PSYCHOLOGIQUE qui intervient dans toutes les démarches y compris dans les messages que nous transmettons ou que nous recevons.

### Les composantes d'une personnalité

**AIMER et SAVOIR** c'est bien, mais aimer un travail et savoir nécessaire n'est pas obligatoirement avoir le SAVOIR-FAIRE

**SAVOIR et SAVOIR-FAIR** c'est bien, mais si on n'aime pas ce qu'on fait, il y a peu de chances de réussir.

**APTITUDES** c'est l'ensemble de ce que je sais (savoir théorique scolaire, universitaire, etc.)

**MOTIVATIONS** c'est l'ensemble de mes intérêts de ce par quoi je suis attiré (profession, domaine)

**CARACTERE** ensemble des dispositions caractérielles (jugement, intelligence, etc.) et **COMPORTEMENT** qui est ma façon de me conduire (sociabilité, introversion, extraversion, etc.)

### Pourquoi parler des critères de personnalité en matière de communication ?

**Parce que les APTITUDES** vont influencer les IDEES, la densité de ce que nous avons à exprimer, la richesse de notre langage, la force des arguments dans les discussions, Parce que les MOTIVATIONS vont influencer notre affectivité, nos sentiments, nos réactions spontanées dans une discussion, nos intérêts et nos rejets. Parce que le CARACTERE influence notre intelligence, la manière dont on va discuter, les qualités de notre jugement. Parce que le COMPORTEMENT influence nos attitudes dans la communication : agressivité ou sociabilité, propension plus ou moins grande à écouter, empathie (savoir admettre les autres, se « mettre à leur place »)

### Personnalité et communication dans l'emploi

Entre employé par une entreprise c'est pénétrer en monde spécifique. L'intégration à ce monde est indispensable car une mauvaise perception de ce monde va faire perdre une grande partie des potentialités et de savoir que l'on possède.

### En effet la communication est à tout niveau :

avec les collègues, le personnel avec l'encadrement, le patron avec les fournisseurs, l'intérieur entre les services de l'entreprise dans une équipe, un groupe de travail,