

Cours 2 de communication

Les concepts de base de la communication

Par Dr Guessoum S.

Les éléments de la communication

✓ Le Feed-Back peut être :

- Soit **verbal** : spontané, sollicité
- Soit **non verbal** : gestes, mimiques, attitudes

Schéma développé de la communication

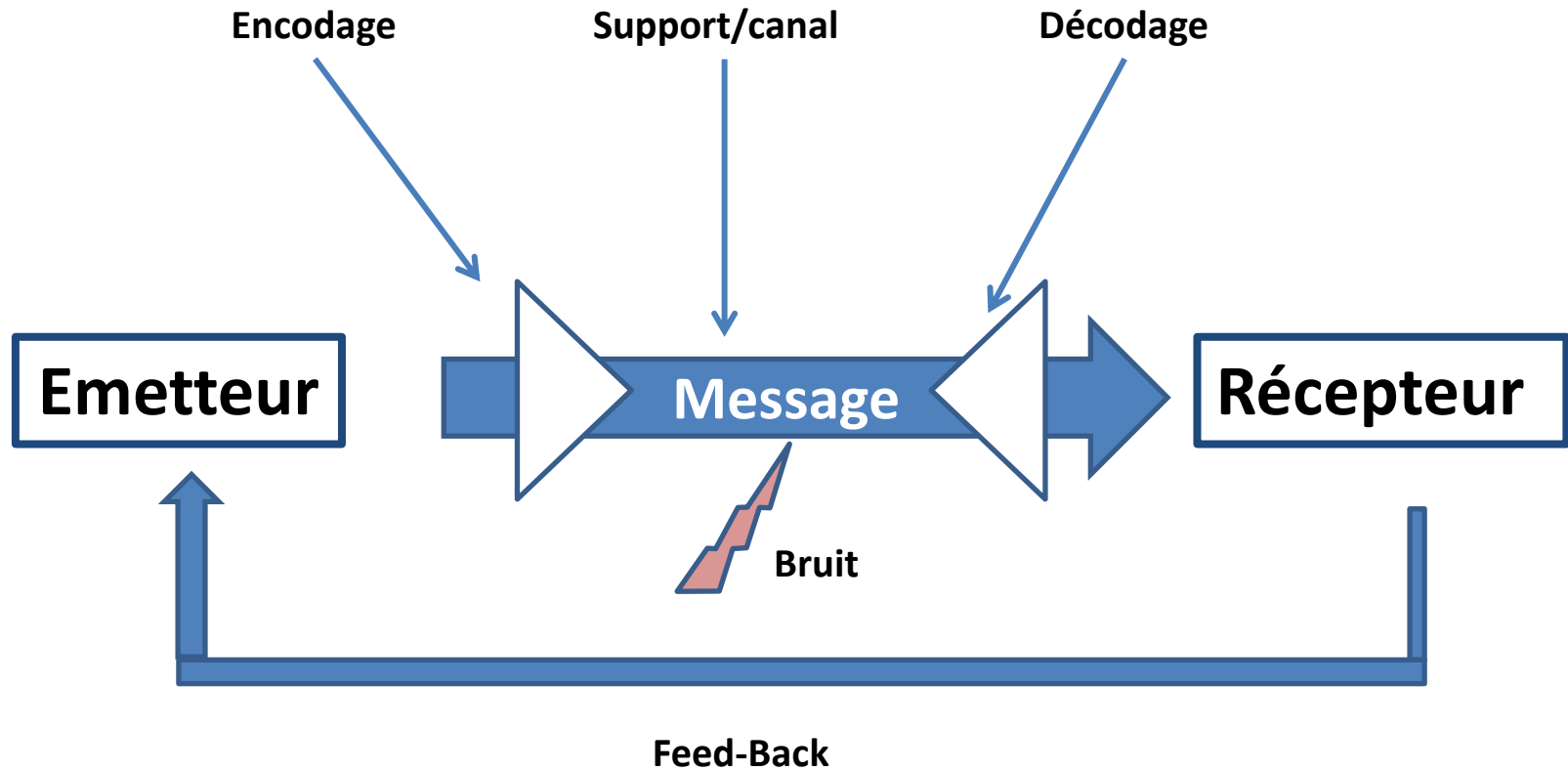


Schéma développé de la communication

✓ **Le support** : outil utilisé pour la transmission du message, tel que

- la télévision,
- la radio,
- l'écrit (*lettre, journal, panneau publicitaire*),
- le téléphone,
- l'ordinateur...

Schéma développé de la communication

✓ Le codage et le décodage :

- ***l'émetteur*** en fonction de ses connaissances, ses motivations, sa vision de son interlocuteur, ses valeurs va formuler son message en utilisant un code (les mots choisis)... c'est **l'encodage**
- ***le récepteur*** en fonction de ses connaissances, ses motivations, sa vision de son interlocuteur, ses valeurs va essayer de comprendre son message en utilisant son code pour décoder les mots choisis... c'est **le décodage**

Schéma développé de la communication

- ✓ **Le contexte** : ce sont les circonstances qui accompagnent la communication

- ✓ **Le Bruit** : Les bruits empêchent l'émission du message ou l'altèrent.... Le bruit peut être d'ordre :
 - ***technique*** (parasites sur ligne téléphonique)
 - ***cognitifs*** (on ne connaît pas la langue parlée)
 - ***Environnemental*** (un marteau piqueur à proximité)
 - ***Comportemental*** (on ne s'intéresse pas à la conversation)

Difficulté de la communication

- Plus les personnes (émettrice et réceptrice) ont des manières différentes de coder / décoder... plus la communication devient difficile...

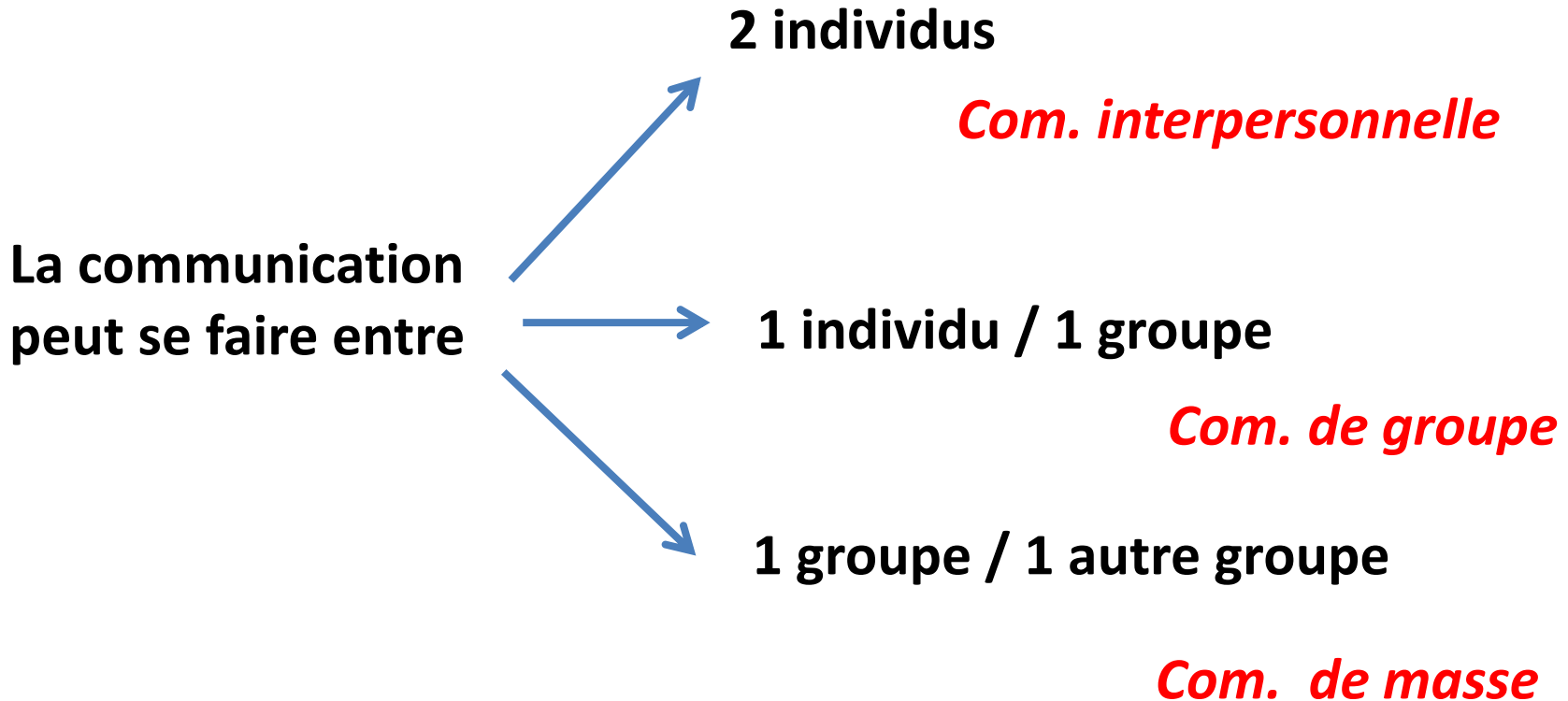
*Les mêmes mots ont-ils toujours le même sens
pour tout le monde ????*

Typologie de la communication

La typologie de la communication réponds aux critères suivants :

- **La nature des acteurs** (émetteur et récepteur) : *individus / groupe / masse*
- **Le cadre la communication** : *interne / externe (entreprise)*
- **Le sens de la communication** : *ascendante / descendante / latérale*

Typologie de la communication selon *la nature des acteurs*



Typologie de la communication selon *la nature des acteurs* - Exemples

Com. Interpersonnelle :

un étudiant échange avec son ami des idées sur le sujet de son exposé

Com. de groupe :

le président de la séance présente l'ordre du jour de la réunion et donne la parole aux participants

Com. de masse :

la direction d'un parti politique décide de communiquer avec ses adhérents à propos des prochaines élections en faisant un meeting dans un stade de 60000 places..

Typologie de la communication selon *son cadre*

La communication interne et externe sont liées à une organisation (entreprise, institution, association...)

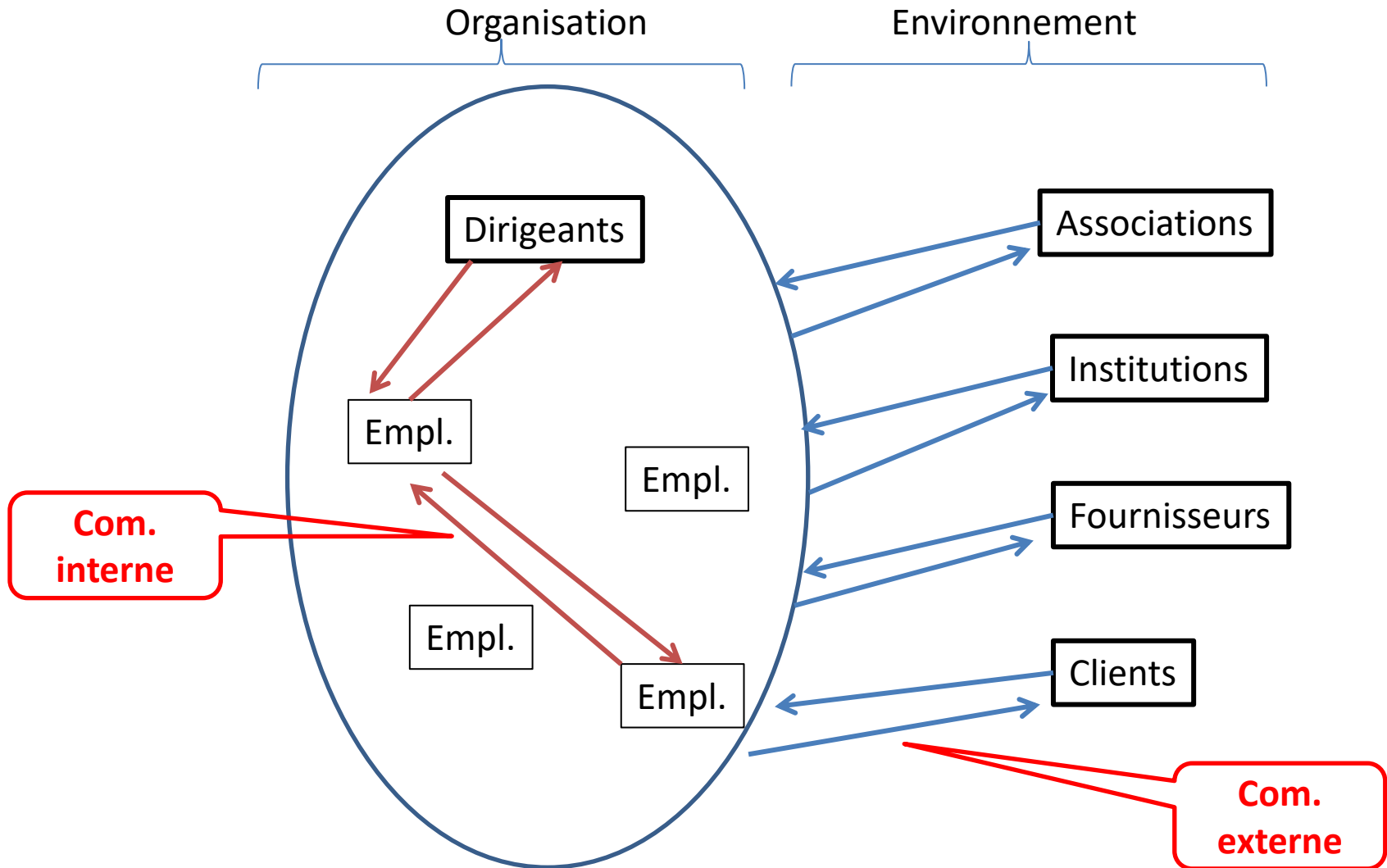
Interne : se déroule à l'intérieur de l'organisation, entre ses acteurs (employés, employés/direction)

Exp : le directeur de l'entreprise procède à la répartition des tâches administratives entre ses employés

Externe : se déroule entre les acteurs de l'organisation et ceux de l'environnement extérieur

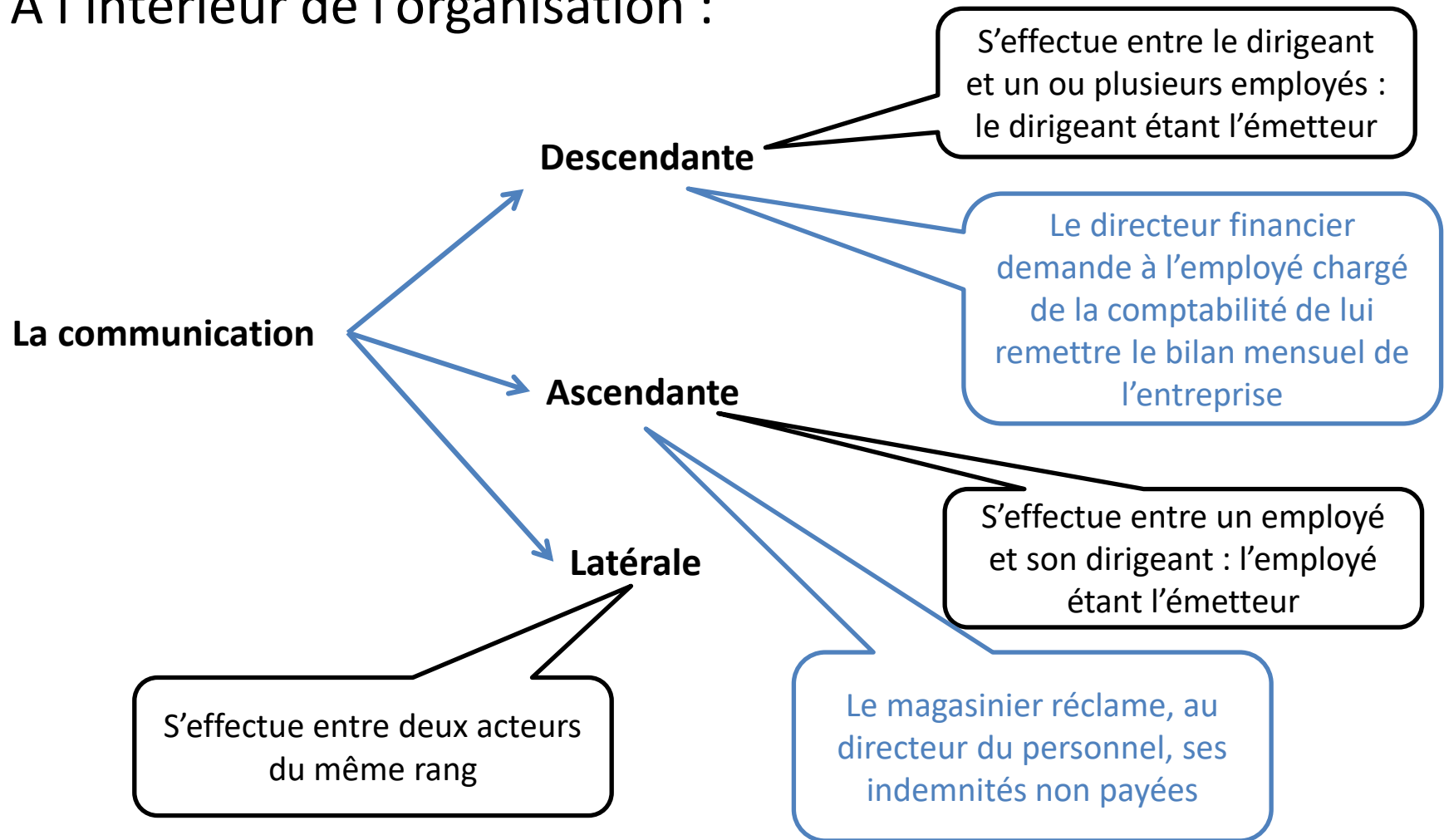
Exp : le chargé d'approvisionnement appelle le fournisseur et lui demande de lui fournir la liste des nouveaux prix

Typologie de la communication selon *son cadre*



Typologie de la communication selon *son sens*

À l'intérieur de l'organisation :



Typologie de la communication selon *son sens*

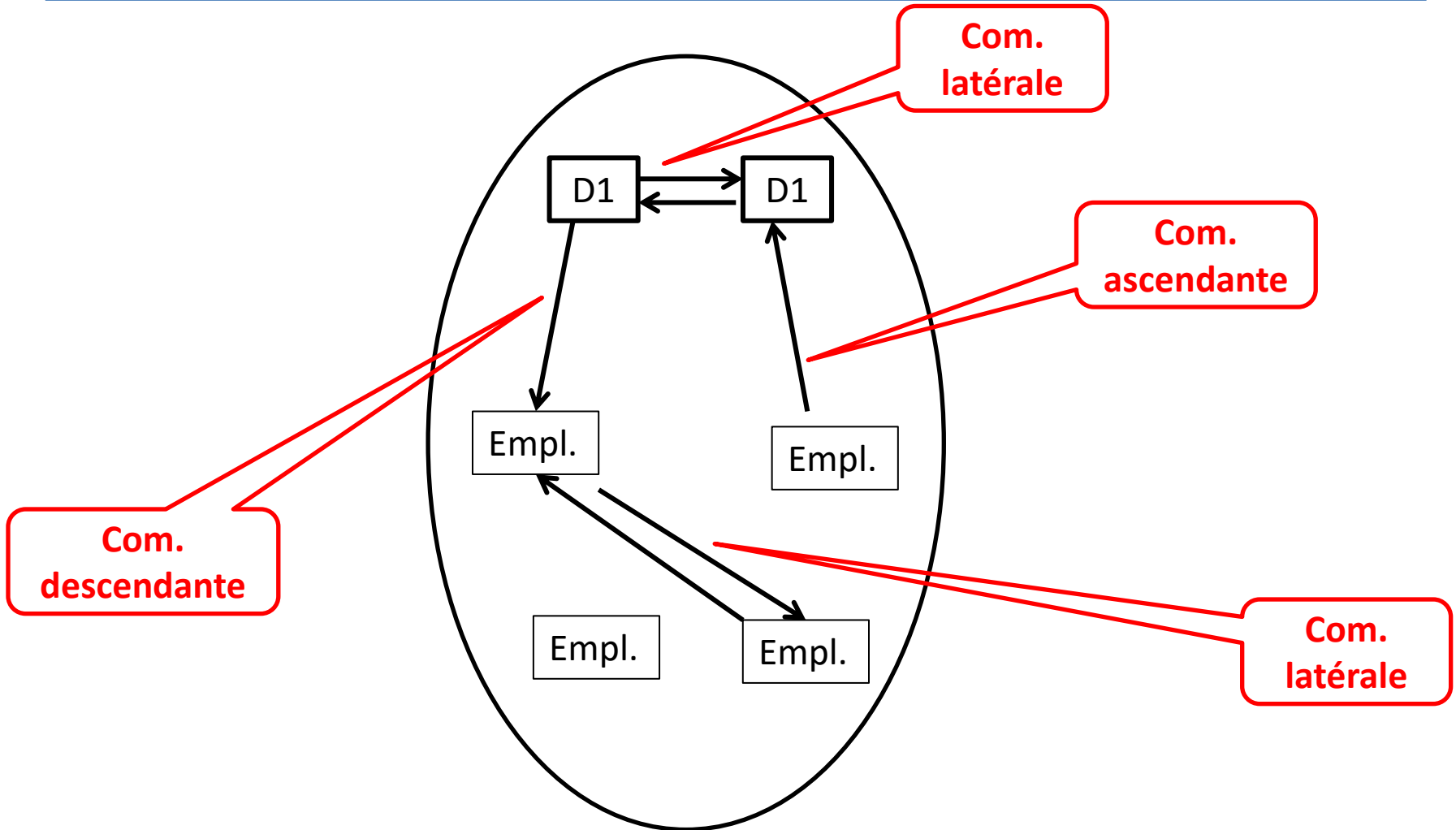


Figure : Les formes de communication

Références du cours 2

- La communication professionnelle de Mc Belaid. Edition les pages bleues