

Cours de communication

Les concepts de base de la communication

Par Dr Guessoum S.

- Qu'est ce que **la Communication** ??
- La communication se définit comme **l'action d'échanger**, de mettre en commun des **informations** ou des messages pour les transmettre et créer une **relation d'échange** entre les individus

- ✓ Est-elle évitable ?
- ✓ *La communication est dans toute nos activités,*
- ✓ **elle est inévitable**

- ✓ Dans le langage courant, les deux concepts *informer* et *communiquer* sont confondus !

Il existe pourtant des différences :

- *Informer* est l'action d'avertir, d'instruire, de réciter de diffuser des faits. Elle se fait dans un seul sens

Emetteur  **Récepteur**

Exp : la note d'information, communiqué de presse

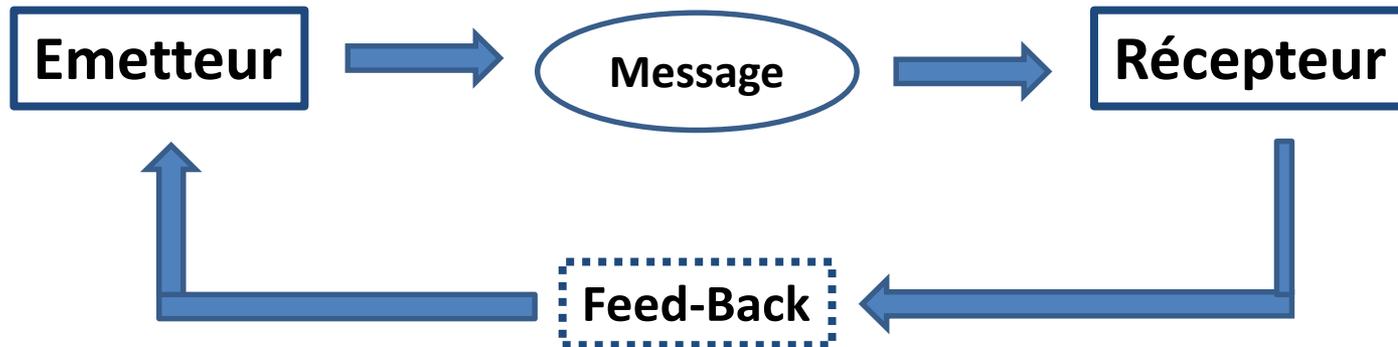
- *Communiquer* est l'action de mettre en commun, de partager, d'échanger et d'être en relation, elle se réalise dans les deux sens :

Émetteur ↔ Récepteur

- ✓ Exp : Conversation, débat, visioconférence

Le processus de la Communication

- ✓ C'est l'échange d'information entre deux partenaires, l'un **envoie** le message, l'autre **réagit** en répondant



Les éléments de la communication

- ✓ **Emetteur** : personne (ou groupe) qui diffuse une information (message) pour exprimer une idée, une formule, une hypothèse... Il est à l'origine de la communication.
- ✓ **Récepteur** : personne (ou groupe) qui reçoit le message émis. Il peut réagir au message et devient lui aussi émetteur

Les éléments de la communication

- ✓ **Message**: contenu d'une communication qui s'échange entre émetteur et récepteur. Le message est défini par le contenu et un contenant ou un canal choisi dans le but d'exprimer au mieux l'idée de l'émetteur
- ✓ **Code**: le message est composé de signes appartenant à un code donné.
- ✓ **Canal** : c'est le moyen de transmission de l'information: la parole, l'écrit, le geste.

Les éléments de la communication

- ✓ **Feed-Back** (rétroaction ou effet de retour): est un message donné en réaction à un interlocuteur par un récepteur du message, avec des conséquences différentes sur la communication. Il constitue :
 - Une augmentation de sécurité pour l'émetteur
 - Plus de certitude d'être compris du récepteur
 - L'assurance pour le récepteur d'être bien informé et de bien comprendre le message

Les éléments de la communication

Caractéristiques du **Feed-Back**

- ✓ Feed-Back **évaluatif** : il peut servir à porter un jugement en fonction des valeurs personnelles

Exemples:

1. «*Tu ne m'écoutes pas.*»
2. «*Tu parles trop.*»
3. «*Tu n'apprécies jamais à sa juste valeur ce que je fais.* »
4. «*J'aime beaucoup cette explication.*»
- 5.«*Tu es très aimable.*»

Les éléments de la communication

- ✓ Feed-Back **descriptif** : il peut servir à décrire un comportement ou une attitude sans porter un jugement

Exemples :

1. «*Tu continues à lire ton journal pendant que je te parle.*»
2. «*Tu parles presque sans arrêt et je n'arrive pas à placer un mot.*»
3. «*Tu ne me donnes pas de feed-back d'appréciation positive.*»
4. «*Ton intervention vise à expliquer la situation.* »
5. «*Ton action m'a rendu service.* »

Les éléments de la communication

- ✓ Feed-Back **personnel** : Il peut contenir l'expression d'une émotion personnelle. 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

Exemples:

1. « la nouvelle me rend triste »
2. « votre décision me soulage »

Les éléments de la communication

Exemples de Feed-Back

- ✓ Feed-Back **néгатif** (portant un jugement) :

“votre équipe manque de professionnalisme”

- ✓ Feed-Back **positif** :

“Il est nécessaire de faire travailler votre équipe sur le respect des délais”

Les éléments de la communication

✓ Le Feed-Back peut être :

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

Références du cours 1

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