

# Introduction (1/2)

- Communication : Cadre public ou privé
- Base de toute bonne relation
- Régler les conflits ou faire disparaître les tensions
- Nécessite certaines aptitudes de base :
  - ✓ Empathie, écoute active,
  - ✓ Maîtrise de soi, etc.

# Introduction (2/2)

- Compétence à apprendre et à maîtriser
- Dans ce chapitre nous aborderons :
  - ✓ Aspects généraux communication
  - ✓ Règles d'une bonne communication

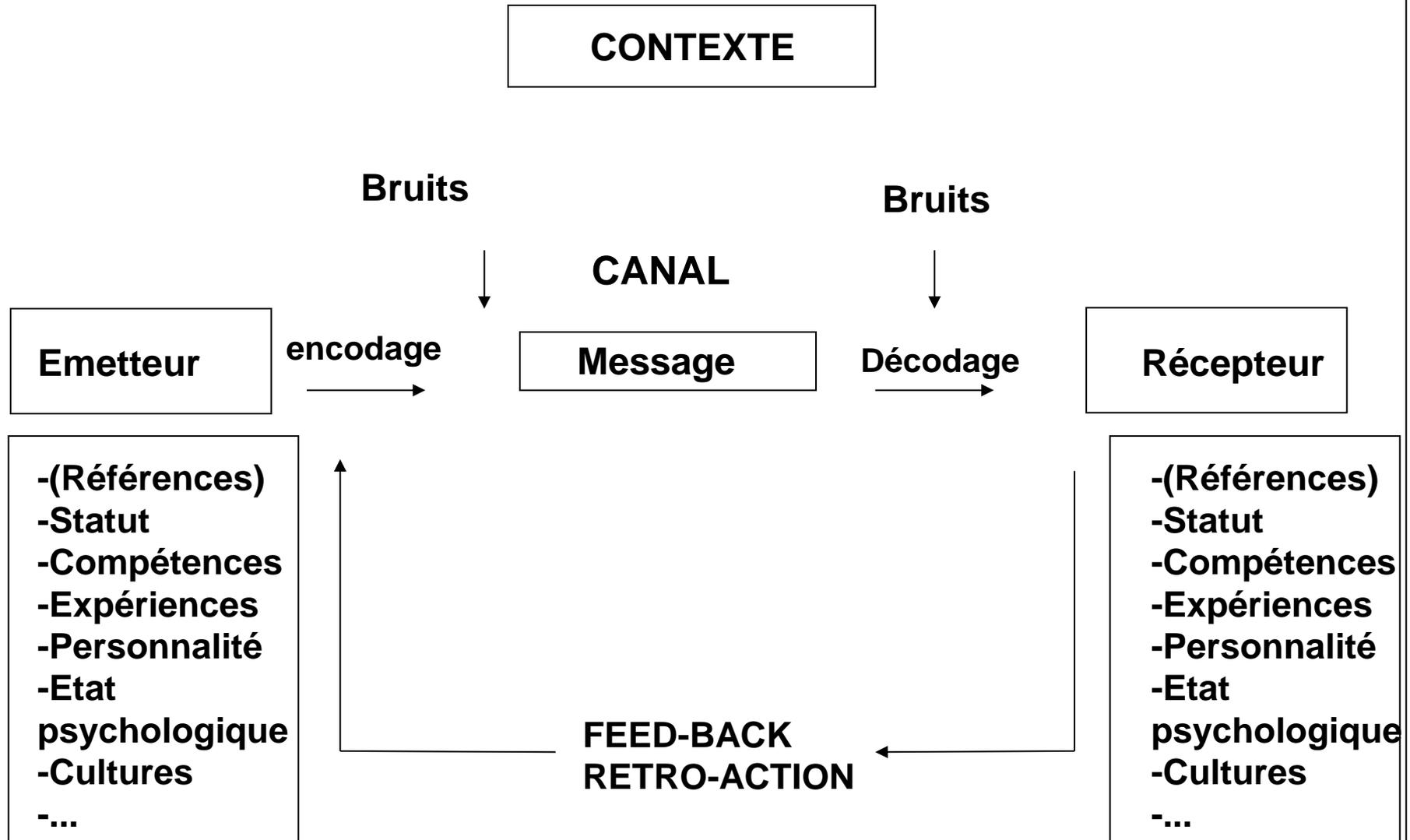
# Définition (1/2)

- Informer, transmettre, recevoir,
- Echanger, écouter, dialoguer, discuter,
- Animer, former, renseigner, expliquer,
- Motiver, enrichir, composer, rassembler,
- Unifier, convaincre, assister, rassurer, consulter, etc.

# Définition (2/2)

- Transmettre et recevoir une information.
- Processus d'échange de messages :
  - ✓ individus,
  - ✓ groupes,
  - ✓ collectivités.
- Donner sens et intention aux actes d'autrui.

# SCHEMA DE LA COMMUNICATION



# Situation de communication

Il y a **communication**, lorsqu'on **émet** et on **reçoit** un **message** contenu dans un **support**, et lorsqu'on donne une **signification** aux signaux émis ou reçus. La communication se produit dans un **contexte**, comporte des **effets** et subit des **perturbations**

# Éléments de l'action de communication (1/3)

1. **Le contexte** : Cadre, environnement spécifique. Il comporte plusieurs aspects : physiques, professionnels, socioculturels, politico-économiques, spatio-temporels...
2. **L'émetteur** ou acteur de communication: Personne physique ou morale en position de transmettre un message.
3. **Le récepteur** ou acteur de communication : Personne physique ou morale destinataire du message émis.

# Les éléments de l'action de communication (2/3)

4. **Le message** : Élément particulier de la connaissance ou du jugement. C'est une information, un signal qui joue le rôle de stimulus pour le destinataire.
5. **Le codage ou l'encodage**: Transcription d'un message ou d'une information selon les règles d'un code pour l'adapter au récepteur. C'est un acte de production du message.
6. **Le décodage** : Opération inverse. C'est l'interprétation des signaux reçus, en appliquant toujours le même code utilisé au départ lors du codage.

# Les éléments de l'action de communication (3/3)

7. **Le canal ou le médium** : Support par lequel transite le message. Il peut être écrit, oral, audiovisuel, ou multimédia..
8. **La rétroaction ou le feed Back** : C'est l'information en retour. La rétroaction est un critère fiable de l'arrivée du message à destination.
9. **Le bruit** : Perturbation ou blocage affectant la circulation normale d'un message.. (Message mal conçu ou mal exprimé, mal interprété ou encore inadapté à la cible et au contexte).
10. **L'effet** : Aboutissement ou Conséquence de la communication. L'effet peut être volontaire et prémédité, de même qu'il apparaît d'une manière inattendue.

# Formes de la communication (1/4)

## communication interpersonnelle

Echange sous forme d'un face à face entre deux individus ou plus. Elle inclue des rapports intimes et affectifs. Elle est de caractère fragile, spontané et s'effectue le plus souvent dans des cadres informels.

# Formes de la communication (2/4)

## **Communication institutionnalisée**

Action où les échanges d'informations et d'idées s'effectuent dans le cadre de rôles définis. Elle est aussi le discours des institutions sur elles-mêmes, et non pas sur leur produit. Elle cherche moins à vendre qu'à faire croire et faire valoir une image, une notoriété...

# Formes de la communication (3/4)

## Communication médiatisée

C'est toute relation, et tout aspect de l'échange réalisés par l'utilisation des moyens d'information de masse : La presse, la radio, la télévision et TIC.

Elle vise l'opinion publique et en utilise des techniques spécifiques et professionnelles.

# Formes de la communication (4/4)

## Communication administrative

Manière d'exprimer ses idées et ses pensées, de les faire savoir au moyen de l'écriture ou du langage avec une certaine maîtrise dans l'art de choisir les mots et les expressions qui conviennent au plan administratif.

# Conditions pour une communication efficace

- Respect des facteurs humains de l'interlocuteur
  - ✓ âge, personnalité
  - ✓ niveau d'instruction
  - ✓ état psychologique
- Maîtrise du code utilisé;
- Absence de contradiction entre message oral et corporel.

# Règles de base de la Communication (1/5)

- Qualité de la communication
- Règles :
  - ✓ L'écoute active
  - ✓ L'empathie
  - ✓ L'adaptation du message

# Règles de base de la Communication (2/5)

## Ecoute active

- Aider l'autre à s'exprimer, à préciser le fond de sa pensée.
- Pour cela il faut :
  - ✓ Aller vers son interlocuteur;
  - ✓ Entrer dans son système de pensée et de valeurs;
  - ✓ Accéder à sa logique.

# Règles de base de la Communication (3/5)

Ecoute active	Manifestations
Attitude non verbale ouverte	Regard attentif Acquiescement silencieux
Concentration sur le contenu	Eviter d'interrompre, faire préciser le sens de certains termes, etc.
Synchronisation	Prendre le même ton et la même voix, prendre des mimiques similaires, utiliser certains mots de l'interlocuteur
Attitude compréhension	Reformulation Faits, opinions, idées

# Règles de base de la Communication (4/5)

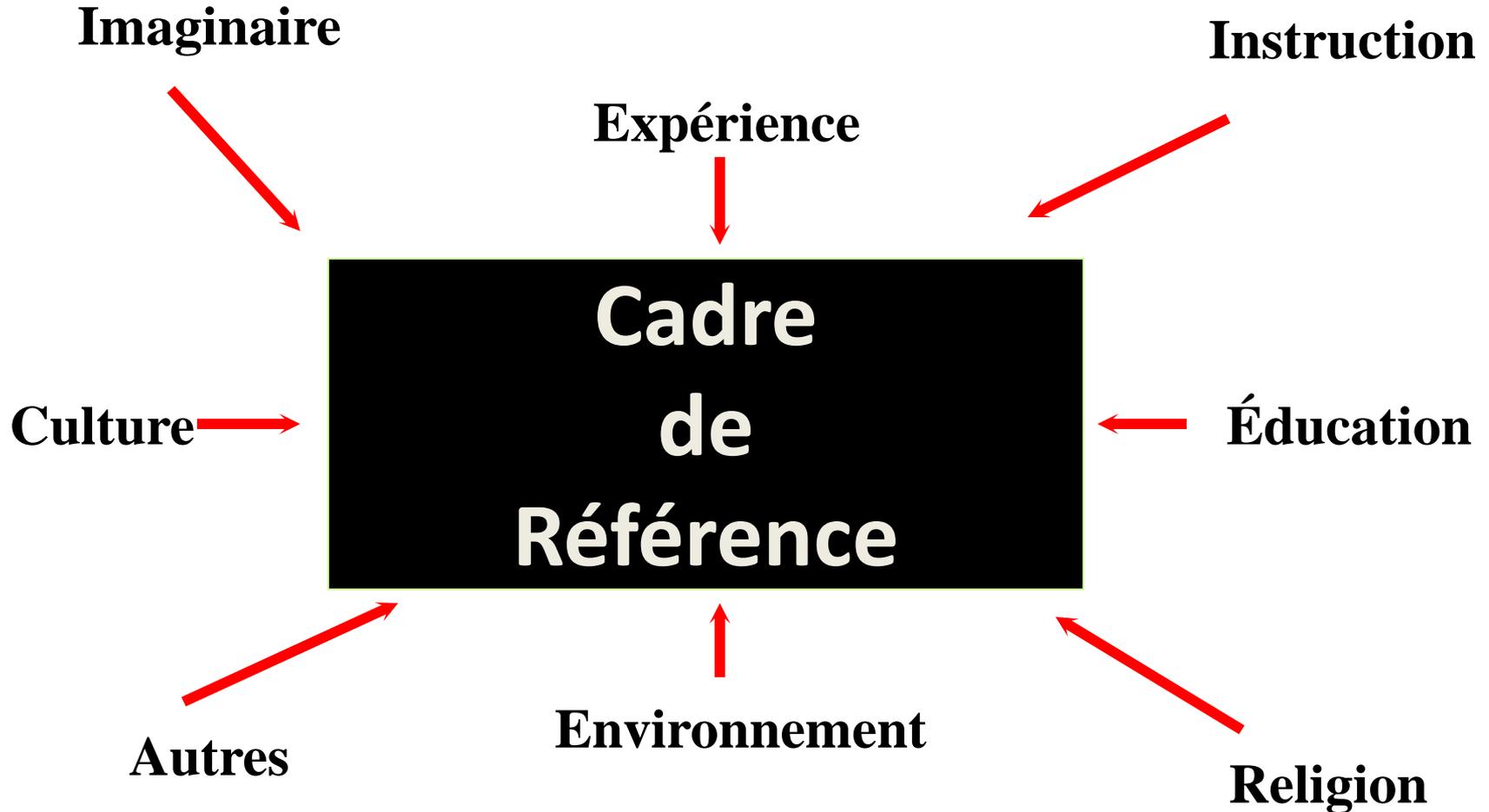
## Pratiquer l'empathie

- Capacité de se mettre à la place de l'autre
- Etre capable de comprendre son cadre de référence  
= Ensemble de forces qui poussent la personne à avoir sa propre conception du monde qui l'entoure



Nous sommes le produit de notre cadre de référence et la réalité est seulement la nôtre.

# Cadre de référence



# Règles de base de la Communication (5/5)

## **Adaptation du message**

- Avoir conscience des différences culturelles.
- Être ouvert aux idées nouvelles;
- Être tolérant quant aux attitudes, valeurs, manières d'agir autres que les siennes;
- Avoir conscience de la particularité de chaque situation;
- Être en mesure de s'adapter à toutes les situations.

# Conclusion

- Amélioration communication passe par une prise de conscience des obstacles.



- Nécessité de situer les niveaux de déperdition