

La communication est un échange, une relation établie entre deux ou plusieurs interlocuteurs, elle évolue tout au long du processus.  
C'est un système composé de plusieurs éléments, reliés entre eux, qui donnent du sens aux messages échangés par les acteurs.

## I- Définition de la communication

" La communication est une science difficile, ce n'est pas une science exacte, ça s'apprend et ça se cultive " (**Jean-Luc Lagardère**).

Le mot **communication** est d'origine latine (**Communicare**); il signifie :

- ✓ **Le partage** : Rendre commun ou transmettre (quelque chose).
- ✓ **La transmission** : Le fait de manifester sa pensée ou ses sentiments par la parole, l'écriture, le geste et la mimique, dans le but de se faire comprendre.
- ✓ **La relation** : Le fait d'établir une relation avec quelqu'un.

La notion de communication est plus large et plus complexe que celle d'information.

La communication est un échange entre deux ou plusieurs personnes.

L'information est une transmission de données à sens unique. Lorsque vous regardez le journal télévisé, le présentateur vous transmet une information. Mais si vous ne la comprenez pas, vous ne pouvez pas interagir avec lui pour qu'il précise ses dires.

La communication rassemble plusieurs éléments :

- l'action, le fait de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un ;
- l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste et hétérogène ;
- l'action, pour une entreprise, d'informer et de promouvoir son activité auprès du public, d'entretenir son image, et ce quel que soit le procédé médiatique utilisé.

Elle concerne aussi bien l'homme (communication interpersonnelle, de groupe, de masse...) que l'animal et la plante (communication intra- ou inter-espèces,) ou la machine (télécommunications, nouvelles technologies...).

## II- Différents types de communication

Il convient de distinguer cinq types de communication :

**1/ La communication interpersonnelle** : c'est la communication entre deux individus. Les relations sont définies selon les caractéristiques suivantes :

- La symétrie.
- La distance ou la proximité.
- La congruence (Tous les signaux de communication indiquent le même sens. L'expression verbale correspond à la langue du corps. Le contenu verbal et le langage du corps se concordent).
- L'incongruence (Les signaux de communication ne sont pas clairs et mènent dans des directions différentes. L'Incongruence est une contradiction entre les signaux verbaux et non verbaux).

**2/ La communication de groupe** : Ce type de communication se déroule entre les membres d'un groupe qui peuvent échanger entre eux. La communication de groupe dépend des caractéristiques de la communication interpersonnelle.

**3/ La communication de masse :** Ce type de communication correspond à la diffusion d'un message d'un émetteur vers un très grand nombre de récepteurs à l'aide des techniques de diffusion collective. Les instruments de cette communication sont les mass media (presse, radio, affiche, cinéma, Internet, tv...). Il n'y a pas d'interaction entre les individus qui sont exposés à cette communication.

**4/ La communication assistée par ordinateur :** C'est une communication qui se déroule entre les individus à l'aide d'un ordinateur ( échanger des textes, des images, des sons, des vidéos, etc...). Il existe plusieurs moyens qui permettent la communication à travers l'ordinateur comme le courrier électronique, les forums de discussion ou de chat, les transferts en ligne de fichiers, les recherches sur le Web, etc.....

**5/ La télécommunication (communication électronique) :** La télécommunication est une communication à distance, elle permet de transmettre des informations à distance en utilisant des technologies électroniques et informatiques.

### Section 3 : Les types de messages dans une communication

Dans une communication ; l'émetteur peut choisir entre deux types de messages afin d'atteindre son but, chaque type a des caractéristiques selon le tableau suivant :

**Tableau N° 1 :**  
**Les différents types de messages :**

Message explicite	Message implicite
1. Claire. 2. Sans ambiguïté. 3. Sans incertitude. 4. Catégorique.	1. Informulé. 2. Sous-entendu. 3. Influencé par le NV. 4. Caché.

### Section 4 : Les composantes de la communication

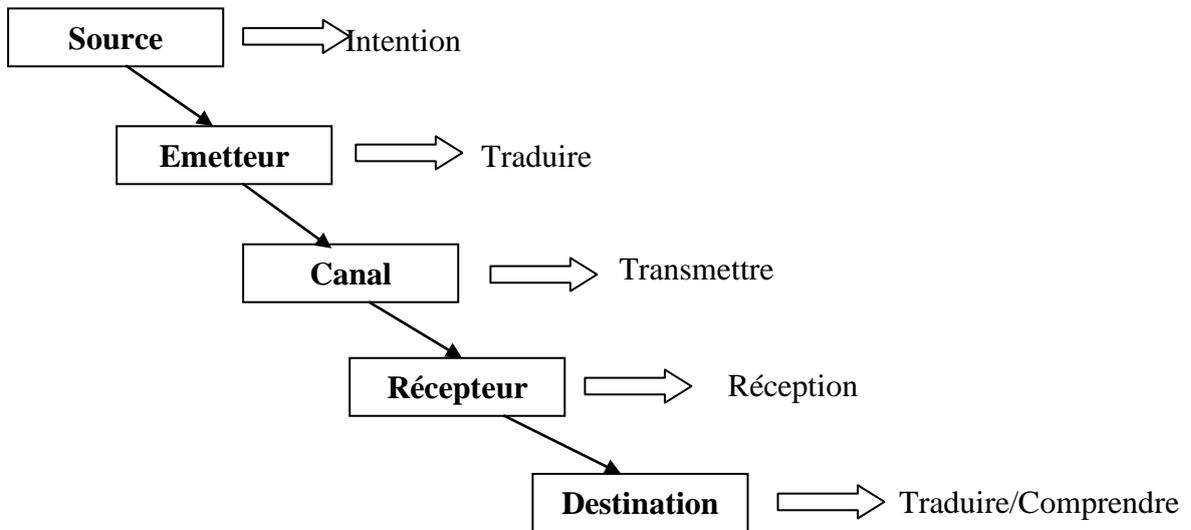
La communication est un système qui met en jeu de différents éléments :

- **Les acteurs :**
  - **Emetteur :** L'expéditeur traduit ses intentions en mots.
  - **Récepteur :** Le destinataire reçoit le message.

L'émetteur et le récepteur sont tous les deux responsables de la réussite de la communication.

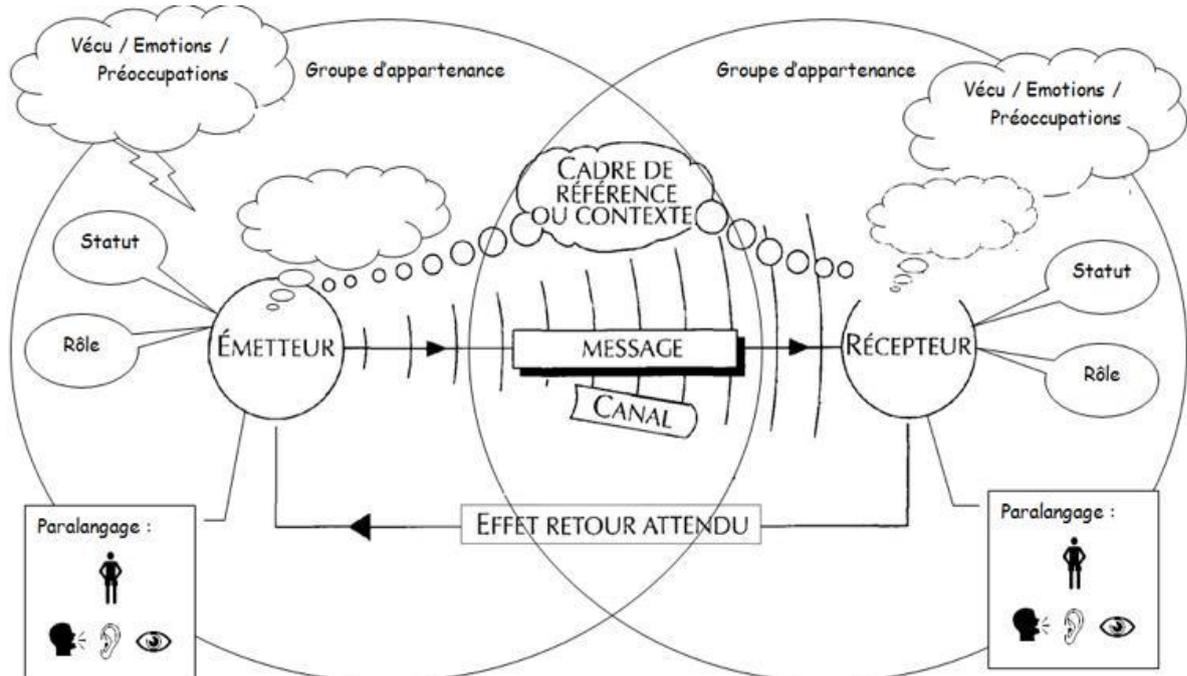
- **Les signes échangés** (les gestes, les expressions faciale, .... etc).
- **Le message :** L'expéditeur souhaite informer quelque chose et il a un but précis.
- **Le canal :** Les ondes sonores transmettent le message au destinataire.
- **Le sens :** Le destinataire traduit et comprend le message.

Selon le modèle de SHANNON/WEAVER; la communication suit le processus suivant :



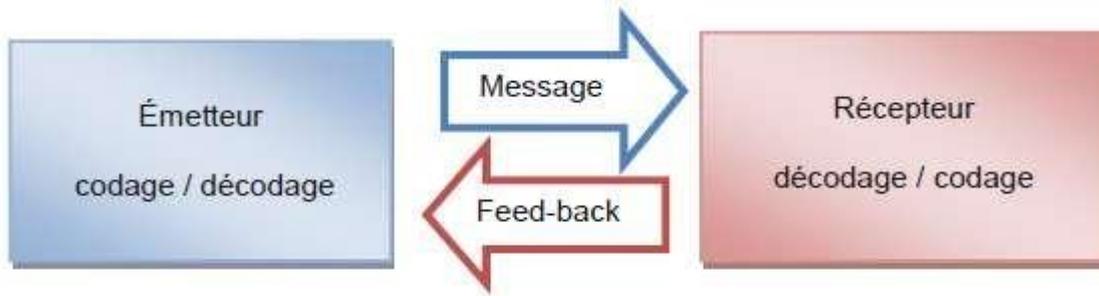
**Figure N°1 :**

**Déroulement (processus) de la communication :**



Chaque acteur d'une situation de communication cherche, consciemment ou non, à atteindre certains buts : informer, créer ou maintenir une relation, faire passer une image, influencer... Ces buts sont appelés les enjeux de la communication. De façon consciente ou non, chaque acteur adopte des comportements pour atteindre ces buts qui constituent sa stratégie de communication.

La communication peut être représentée d'une manière simplifiée comme suit :

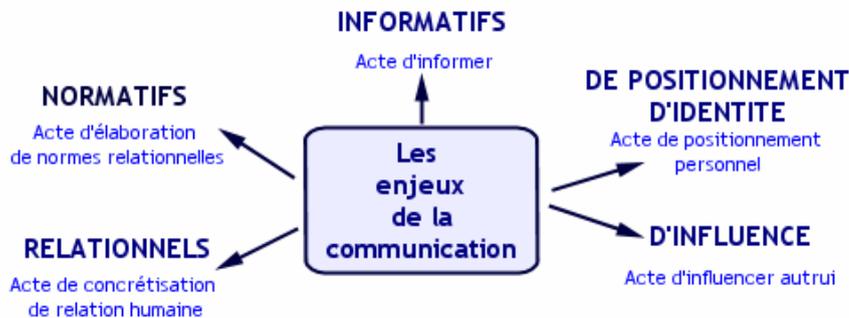


## Les enjeux de la communication

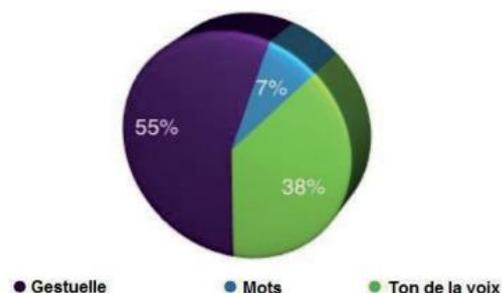
Communiquer ne consiste pas seulement à transmettre un message dans le seul but d'informer mais, aussi, à mettre en commun des significations quel que soit le type de communication.

**Alex Mucchielli**, professeur de sciences de l'information et de la communication, a publié de nombreux ouvrages. Il définit notamment cinq types d'enjeux de la communication :

- **les enjeux informatifs** : la communication est un **acte d'information** ;
- **Les enjeux de positionnement d'identité** : communiquer, c'est **se positionner** par rapport à l'autre ;
- **Les enjeux d'influence** : communiquer, c'est faire preuve d' « **influence** » sur autrui ;
- **Les enjeux relationnels** : communiquer, est un acte de concrétisation de la **relation humaine** ;
- **Les enjeux normatifs** : communiquer, c'est **proposer un ensemble de normes**, de règles qui vont soutenir les échanges.



À ce sujet, Albert Mehrabian a évalué l'équation du comportement verbal/non verbal dans toute situation de communication. Ce tableau illustre ses résultats et les effets du paralangage sur la communication :



## **Section 5 : Les différentes formes de communication**

Vous pourriez croire que seules les paroles sont importantes au cours d'une conversation entre deux personnes. Pourtant, si vous écoutez bien le débit et le ton de voix des deux personnes et si vous observez bien leurs gestes et leurs expressions faciales, vous pouvez facilement décoder une foule d'informations qui complètent les messages transmis. La communication s'effectue toujours sous deux formes :

- 1. La forme verbale :** Emise par la parole, constituée de mots d'un langage donné. La communication verbale désigne l'ensemble des éléments d'information transmis par la voix lors d'une situation de communication (entretien de vente, étude, enquête,). C'est une façon structurée et codifiée d'exprimer une idée, un besoin, etc  
La communication verbale est une forme linguistique d'expression qui passe par l'énoncé des mots, généralement regroupés sous forme de phrases et dont la signification est communément admise.
  
- 2. La forme non verbale :** La communication non verbale (ou langage du corps) exprime principalement nos sensations intérieures (l'expression du visage, les gestes, l'intonation, l'attitude, les symboles, les expressions faciales, les mouvements corporels, le silence, les postures, le ton de la voix, le regard, les mimiques, le rythme de l'élocution et les vêtements ou l'apparence) qui complètent le message auditif.  
La communication non verbale exprime les émotions, les sentiments et les valeurs. Cette communication renforce et crédibilise le message verbal lorsqu'elle est adaptée, mais peut décrédibiliser ce même message si elle est inadaptée.

## **Section 6 : Les malentendus (les conflits)**

Le malentendu est la mauvaise interprétation d'une information ou d'un message, c'est une incompréhension entre deux ou plusieurs personnes ce qui mène à un désaccord entre ces derniers.

**Comment éviter les conflits ?** c'est la question qui se pose que ce soit par l'émetteur ou le récepteur avant d'entamer une communication, car tous les deux souhaitent atteindre leurs objectifs sans aucun conflit. Pour éviter les conflits et les malentendus ; il faut faire attention aux points suivants :

### **1. Eviter les énigmes :**

- Une communication claire.
- Faire attention au feedback.

### **2. Communiquer avec précision :**

- Éviter les messages cachés (implicites).
- Utiliser un discours simple.

### 3. Souligner les points importants :

- Des exemples descriptifs.
  - Des montées et des descentes dans la voix.
  - Un bon accent.
4. **Répéter le message de base** : Afin de rappeler les messages importants, la répétition délibérée des messages clés est essentielle.
  5. **Favoriser l'écoute active** : « La meilleure façon de persuader les gens c'est avec vos oreilles" (Dean Rusk).
  6. **Communiquer de façon cohérente** : Les signaux verbaux et les signaux non verbaux vont de pair aide à éviter les malentendus.
  7. **L'écoute active** : Cette dernière est un moyen efficace de persuasion, un remède miraculeux aux conflits, elle valorise l'interlocuteur et désamorce les malentendus, elle sollicite l'information et permet une meilleure compréhension. Les techniques de l'écoute active sont nombreuses, le récepteur doit :
    - Accorder une attention indivise.
    - Démontrer l'intérêt.
    - Indiquer qu'il a compris.
    - Ne pas tortiller.
    - Envoyer des signaux verbaux et non verbaux positifs.
    - Utiliser le « I » message.
    - Ne pas interrompre.

### Section 7 : La rétroaction (Le feedback)

La rétroaction est une technique de conversation à travers les messages verbaux et non verbaux, elle est utile pour l'auto perception et la perception interpersonnelle, ce qui permet d'améliorer l'autoévaluation. Le feedback permet de favoriser et mieux comprendre la communication, d'éviter les malentendus et apprendre de nos erreurs. Il existe deux types de rétroactions :

- La rétroaction d'amélioration.
- La rétroaction positive.

La rétroaction est basée sur les règles, elle doit être :

- Descriptive et non pas évaluative.
- Immédiate et non pas reportée.
- Appréciative et non pas méprisante.
- Conclusives et non pas vagues.
- Concrètes et non pas abstraites.
- Réalistes et non pas utopiques.
- Reliées à l'action et non pas à la personne.
- Désirées et non pas imposées.

L'émetteur et le récepteur sont tous les deux responsables de la réussite de la communication, chaque acteur doit respecter les règles de la rétroaction selon le tableau suivant :

**Tableau N° 2 :**  
**Les règles de la rétroaction (le feedback) :**

<b>Donner la rétroaction (L'émetteur)</b>	<b>Recevoir la rétroaction (Le récepteur)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Rapide et au bon moment.</li><li>• Explicite et concrète.</li><li>• Partager seulement les perceptions.</li><li>• Finir avec une note positive.</li><li>• Ne pas analyser.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seulement quand vous êtes prêt.</li><li>• Ecouter et laisser les autres parler.</li><li>• Séparer le ton du message de son contenu.</li><li>• Accepter les critiques.</li><li>• Eviter de se justifier.</li><li>• Favoriser l'obtention d'une deuxième opinion si nécessaire.</li><li>• Remercier l'autre personne.</li></ul>

Pour apprendre la rétroaction et savoir si vous êtes prêts à recevoir un feedback ; il faut répondre aux questions suivantes :

- Suis-je capable d'accepter que d'autres personnes critiquent mes faiblesses ?
- Suis-je capable de rire quand je me sens insulté / nerveux / contrarié / irrité ... ?
- Comment puis-je me comporter, quand je fais des erreurs ?
- Est-ce que je veux changer quelque chose au sujet de mon comportement, est-ce que j'en ai déjà changé