

# CHAPITRE 1 : Généralités sur la communication

## I. QU'EST-CE QUE LA COMMUNICATION ?

### A. Définition et processus de la communication

La communication est un processus complexe et essentiel à notre vie sociale. Elle permet d'échanger des idées, des pensées, des émotions, des connaissances et des informations entre deux ou plusieurs personnes. Elle peut se faire de manière verbale, c'est-à-dire par le langage, ou de manière non verbale, par des gestes, des expressions faciales, des postures, des regards, etc.

### B. Conditions pour une communication efficace

Pour qu'il y ait communication, il faut que certaines conditions soient remplies. Tout d'abord, il doit y avoir un émetteur (E), c'est-à-dire une personne qui envoie le message, et un récepteur (R), c'est-à-dire une personne qui reçoit le message. Ensuite, il faut que le message (M) soit émis par l'émetteur et reçu par le récepteur. Enfin, le récepteur doit répondre à l'émetteur en donnant un feedback, c'est-à-dire une réponse qui montre qu'il a compris le message et qu'il est prêt à échanger à son tour.

Le schéma le plus simple de la communication peut se présenter comme suit :



Ces conditions sont essentielles pour que la communication soit efficace et utile. En effet, si l'une de ces conditions n'est pas remplie, il peut y avoir des malentendus, des incompréhensions, des conflits, voire même une absence totale de communication.

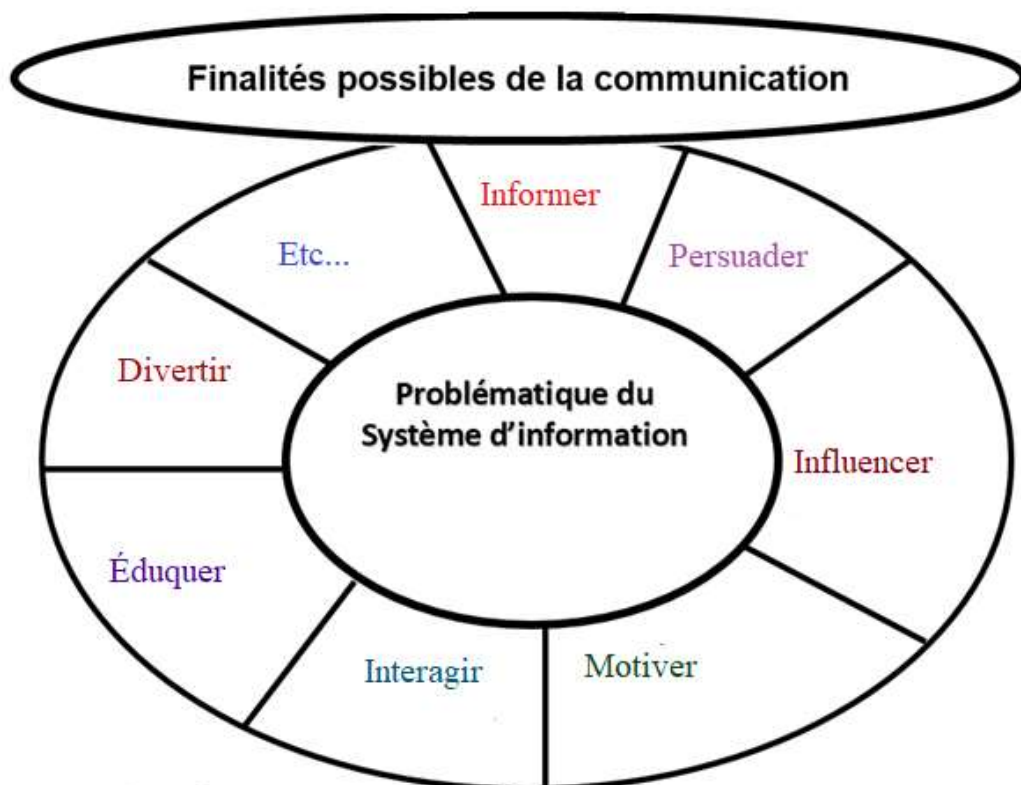
Il est important de noter que la communication peut prendre de nombreuses formes et revêtir des fonctions variées selon le contexte et les personnes impliquées. Elle peut être informelle ou formelle, professionnelle ou personnelle, verbale ou non verbale, interpersonnelle ou de groupe, etc.

En conclusion, la communication est un processus complexe et incontournable dans notre vie sociale. Elle permet d'échanger des idées, des émotions et des connaissances entre les individus, mais pour qu'elle soit efficace, il est essentiel que les conditions énoncées dans le texte soient remplies.

## II. FINALITÉS POSSIBLES D'UNE COMMUNICATION :

La communication a de nombreuses finalités et peut servir à différents objectifs en fonction du contexte, des personnes impliquées et de la situation. Voici quelques-unes des finalités possibles de la communication :

1. Informer : la communication peut être utilisée pour transmettre des informations, des faits, des données ou des connaissances à une personne ou à un groupe.
2. Persuader : la communication peut être utilisée pour convaincre une personne ou un groupe d'adopter un point de vue, une opinion ou une décision particulière.
3. Influencer : la communication peut être utilisée pour influencer les attitudes, les comportements ou les émotions d'une personne ou d'un groupe.
4. Motiver : la communication peut être utilisée pour motiver une personne ou un groupe à agir, à changer de comportement ou à atteindre un objectif.
5. Interagir : la communication peut être utilisée pour établir des relations, pour socialiser, pour créer un lien avec une personne ou un groupe.
6. Éduquer : la communication peut être utilisée pour enseigner ou pour transmettre des compétences à une personne ou à un groupe.
7. Divertir : la communication peut être utilisée pour divertir, pour amuser ou pour distraire une personne ou un groupe.



Il est important de noter que ces finalités ne sont pas exhaustives et peuvent être combinées pour atteindre des objectifs spécifiques. La communication est un processus complexe et

polyvalent qui peut revêtir de nombreuses formes et fonctions en fonction des contextes et des situations.

### III. OUTILS ET SUPPORTS DE COMMUNICATIONS

#### A. Outils de communication écrits

Les outils de communication écrits les plus couramment utilisés :

1. **E-mail** : un moyen de communication rapide et efficace, utilisé pour envoyer des messages électroniques à une ou plusieurs personnes.
2. **Lettre** : un message écrit envoyé par courrier postal à une personne ou à une organisation.
3. **Rapport** : un document écrit qui présente des informations détaillées sur un sujet donné.
4. **Mémo** : une note écrite interne destinée à informer ou à rappeler quelque chose à une personne ou à un groupe de personnes.
5. **Note de service** : un document écrit interne utilisé pour transmettre des informations ou des instructions à un groupe de personnes.
6. **Procès-verbal** : un compte rendu écrit des discussions, des décisions et des actions lors d'une réunion ou d'une assemblée.
7. **Communiqué de presse** : un document écrit destiné à informer les médias et le public d'un événement ou d'une nouvelle.
8. **Livre blanc** : un document écrit qui présente une problématique et propose des solutions à un problème particulier.
9. **Manuel d'utilisation** : un guide écrit qui explique comment utiliser un produit ou un service.
10. **Publication** : un document écrit destiné à informer ou à divertir le public, comme un magazine, un journal ou un livre.
11. **Brochure** : un document écrit qui présente des informations sur un produit, un service ou une organisation.
12. **Affiche** : un document écrit destiné à informer ou à sensibiliser le public sur un événement, une cause ou une campagne.
13. **Catalogue** : un document écrit qui présente une liste de produits ou de services proposés par une entreprise.
14. **Curriculum Vitae (CV)** : un document écrit qui présente les compétences, les expériences et les qualifications d'une personne.
15. **Lettre d'accompagnement** : une lettre écrite envoyée avec un CV ou une candidature pour un emploi, destinée à convaincre l'employeur de considérer la candidature.

Cette liste n'est pas exhaustive et il existe de nombreux autres outils de communication écrite en fonction des contextes et des situations.

Les principaux supports pour les outils de communication écrite peuvent varier en fonction du type de communication et de l'objectif poursuivi. Voici une liste non exhaustive des supports couramment utilisés :

1. **Papier** : pour les supports imprimés comme les lettres, les notes de service, les rapports, les brochures, les affiches, les catalogues, les livres blancs, etc.
2. **Courrier électronique** : pour les e-mails et les newsletters électroniques.

3. **Sites web** : pour les publications en ligne, les blogs, les articles de presse, les communiqués de presse et les pages de produits ou de services.
4. **Réseaux sociaux** : pour les publications, les messages, les commentaires, les likes, les partages, etc. sur les plateformes sociales comme Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, etc.
5. **Applications de messagerie instantanée** : pour les messages rapides et les conversations en temps réel sur des applications comme WhatsApp, Signal, Telegram, etc.
6. **Logiciels de traitement de texte** : pour la rédaction et la mise en forme des documents tels que les rapports, les mémos, les lettres, etc.
7. **Logiciels de conception graphique** : pour la création de supports visuels tels que les brochures, les affiches, les catalogues, les couvertures de livres, etc.
8. **Plateformes de publication** : pour la distribution de publications en ligne, les plateformes telles que Medium, LinkedIn Pulse, WordPress, etc.
9. **Outils de présentation** : pour la création de présentations visuelles telles que PowerPoint, Prezi, Google Slides, etc.

Il est important de noter que ces supports ne sont pas exhaustifs et peuvent varier en fonction des besoins et des objectifs de chaque communication écrite.

## **B. Outils de communication oraux**

Les outils de communication oraux les plus couramment utilisés :

1. **Conversation** : un échange spontané entre deux ou plusieurs personnes.
2. **Réunion** : une discussion formelle entre plusieurs personnes pour discuter d'un sujet spécifique.
3. **Conférence** : une présentation formelle sur un sujet spécifique devant un public.
4. **Entretien** : une discussion entre deux personnes pour évaluer les compétences et l'adéquation à un poste ou à une fonction.
5. **Présentation** : une exposition orale pour informer ou persuader un public sur un sujet donné.
6. **Discours** : une allocution formelle prononcée devant un public pour informer, persuader ou divertir.
7. **Table ronde** : une discussion ouverte entre plusieurs personnes pour discuter d'un sujet spécifique.
8. **Débat** : une discussion organisée entre deux parties qui présentent des arguments opposés sur un sujet donné.
9. **Formation** : une session éducative destinée à enseigner de nouvelles compétences ou à approfondir des connaissances existantes.
10. **Séminaire** : une session interactive de discussion et d'échange d'informations entre les participants sur un sujet spécifique.
11. **Webinaire** : un séminaire en ligne utilisant une plateforme web pour présenter et discuter d'un sujet.
12. **Interview** : une discussion entre une personne qui pose des questions et une personne qui y répond.
13. **Podcast** : une émission audio numérique disponible en ligne pour informer, divertir ou éduquer un public sur un sujet donné.
14. **Téléconférence** : une réunion en ligne ou une discussion avec des personnes à distance via une plateforme de communication.

15. **Messagerie vocale** : un message vocal enregistré et envoyé à une personne ou à un groupe de personnes.

Cette liste n'est pas exhaustive et il existe de nombreux autres outils de communication orale en fonction des contextes et des situations.

Les principaux supports pour les outils de communication orale peuvent varier en fonction du type de communication et de l'objectif poursuivi. Voici une liste non exhaustive des supports couramment utilisés :

1. **En personne** : pour les conversations, les réunions, les présentations, les entretiens, les débats, les formations, les séminaires, etc.
2. **Téléphone** : pour les conversations, les entrevues, les entretiens, les appels de vente, les appels de suivi, etc.
3. **Vidéoconférence** : pour les réunions, les entretiens, les présentations, les séminaires, etc.
4. **Plateformes de visioconférence** : pour les réunions, les conférences, les formations, les séminaires, etc. Les exemples incluent Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Skype, etc.
5. **Enregistrements audio et vidéo** : pour les discours, les interviews, les podcasts, les émissions de radio, les émissions de télévision, etc.
6. **Podcasts** : pour les discussions, les interviews, les présentations, les émissions de radio, etc.
7. **Systèmes de sonorisation** : pour les discours, les présentations, les concerts, les événements sportifs, les événements publics, etc.
8. **Radio** : la radio est un support courant pour la diffusion de discours, d'interviews, d'émissions de débat, de bulletins d'information, de publicités, etc.
9. **Télévision** : la télévision est un support courant pour la diffusion de discours, de débats, d'émissions de variétés, de journaux télévisés, de publicités, etc.

Dans le cadre de ces supports, les émissions sont généralement préenregistrées ou en direct. Les interviews et les débats peuvent être préenregistrés ou en direct, et peuvent également impliquer des appels téléphoniques ou des connexions vidéo en direct.

Il est important de noter que ces supports ne sont pas exhaustifs et peuvent varier en fonction des besoins et des objectifs de chaque communication orale.

## C. Outils de communication non verbaux

La communication non verbale comprend toutes les formes de communication qui ne sont pas basées sur des mots, mais qui sont utilisées pour transmettre des informations, des émotions et des intentions. Les outils de communication non verbaux sont nombreux, mais les plus couramment utilisés sont :

1. **Gestes** : Les gestes sont des mouvements du corps qui peuvent être utilisés pour transmettre des messages. Les gestes peuvent être utilisés pour souligner un point, exprimer une émotion ou communiquer une intention. Par exemple, lever le pouce peut signifier "OK" ou "bien joué", tandis que croiser les bras peut signifier que la personne est fermée ou sur la défensive.

2. **Expressions faciales :** Les expressions faciales peuvent être utilisées pour exprimer des émotions, telles que la joie, la tristesse, la colère ou la surprise. Les expressions faciales peuvent également être utilisées pour communiquer des intentions, comme le sourire qui peut indiquer la bienveillance ou l'approbation.
3. **Postures :** Les postures sont la façon dont nous nous tenons ou nous asseyons. Les postures peuvent transmettre des messages sur notre état émotionnel, notre niveau de confiance ou notre attitude. Par exemple, se tenir droit peut communiquer la confiance, tandis que se tenir recroquevillé peut indiquer la timidité ou l'anxiété.
4. **Regard :** Le regard peut être utilisé pour communiquer l'intérêt, l'attention ou l'hostilité. Le contact visuel est important dans la communication et peut être utilisé pour établir une connexion émotionnelle avec l'autre personne.
5. **Tonalité de la voix :** La tonalité de la voix est la façon dont nous parlons. La tonalité de la voix peut transmettre des messages sur notre état émotionnel, notre niveau de confiance ou notre attitude. Par exemple, une voix calme peut communiquer la confiance, tandis qu'une voix stressée peut indiquer l'anxiété.

Ensemble, ces outils de communication non verbaux peuvent jouer un rôle important dans la communication humaine. Les personnes qui ont une bonne compréhension de la communication non verbale peuvent mieux comprendre les émotions et les intentions des autres personnes, ce qui peut améliorer leur capacité à communiquer efficacement.

## D. Outils de communication digitale

La communication digitale est devenue une composante essentielle de la communication moderne. Elle permet de connecter les personnes à travers le monde et de faciliter la communication à distance. Voici un aperçu des outils de communication digitale les plus courants :

1. **Réseaux sociaux :** Les réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, TikTok, etc. permettent aux utilisateurs de se connecter avec d'autres personnes et de partager des contenus tels que des photos, des vidéos, des statuts, des liens, etc. Les entreprises peuvent également utiliser les réseaux sociaux pour promouvoir leur marque et interagir avec leur public.
2. **Messagerie instantanée :** La messagerie instantanée est une forme de communication en temps réel qui permet aux utilisateurs d'échanger des messages écrits, des images, des vidéos, des fichiers, etc. Les applications de messagerie instantanée les plus populaires sont WhatsApp, Facebook Messenger, WeChat, Line, Telegram, etc.
3. **Vidéoconférence :** La vidéoconférence permet aux utilisateurs de communiquer en temps réel via une connexion vidéo et audio. Les plateformes de vidéoconférence telles que Zoom, Skype, Google Meet, Microsoft Teams, etc. sont devenues particulièrement populaires pendant la pandémie de COVID-19 pour permettre la communication à distance.
4. **Plateformes de collaboration :** Les plateformes de collaboration telles que Trello, Asana, Slack, Microsoft Teams, Google Workspace, etc. permettent aux utilisateurs de travailler ensemble sur des projets en temps réel, de partager des fichiers et de communiquer en temps réel.

5. **Blog :** Les blogs sont des sites web sur lesquels les utilisateurs peuvent écrire des articles et les publier en ligne. Les blogs peuvent être utilisés pour partager des idées, des opinions, des actualités, des tutoriels, des histoires, etc.
6. **Podcast :** Les podcasts sont des émissions audio qui peuvent être écoutées en ligne ou téléchargées sur un appareil mobile. Les podcasts peuvent être utilisés pour partager des histoires, des interviews, des émissions de radio, des commentaires, des conseils, etc.
7. **Webinaire :** Les webinaires sont des séminaires en ligne qui permettent aux utilisateurs de se connecter en temps réel et de participer à une présentation, un atelier ou une formation. Les plateformes de webinaire populaires comprennent GoToWebinar, Zoom, WebEx, Microsoft Teams, etc.

En somme, ces outils de communication digitale permettent aux personnes de communiquer efficacement à distance, que ce soit pour le travail, les loisirs, l'éducation ou toute autre forme de communication.

#### IV. LES BARRIÈRES À LA COMMUNICATION

**A. Les obstacles physiques :** Les obstacles physiques sont des éléments concrets qui entravent la communication. Cela peut inclure des problèmes de sonorisation, des interférences électromagnétiques, des difficultés de transport, une distance géographique importante, des problèmes de vue, des troubles de l'ouïe, etc.

**B. Les obstacles psychologiques :** Les obstacles psychologiques sont des facteurs internes qui peuvent empêcher une communication effective. Cela peut inclure des attitudes négatives, des préjugés, de la méfiance, de l'anxiété, des émotions négatives, etc. Les barrières psychologiques peuvent rendre difficile l'établissement d'une relation de confiance avec l'interlocuteur, ce qui peut compromettre la qualité de la communication.

**C. Les obstacles culturels :** Les différences culturelles peuvent constituer une barrière importante à la communication. Les différences de langue, de religion, de croyances, de valeurs, de normes et de traditions peuvent influencer la manière dont une personne perçoit le monde et communique. Les barrières culturelles peuvent conduire à des malentendus, des stéréotypes, des préjugés, des discriminations, des conflits interpersonnels et des erreurs de communication.

**D. Les obstacles linguistiques :** Les barrières linguistiques se réfèrent aux difficultés liées à la langue. Cela peut inclure la différence de langue maternelle, les niveaux de compétences linguistiques, la compréhension limitée d'un vocabulaire technique, l'utilisation d'un jargon ou d'un argot spécifique à un groupe professionnel ou culturel, etc. Les barrières linguistiques peuvent entraver la communication en rendant difficile l'échange d'informations et la compréhension mutuelle.

Il est important de reconnaître ces différents types de barrières à la communication pour pouvoir les surmonter et améliorer la qualité de la communication. Des efforts pour créer un environnement propice à la communication et des compétences en communication efficaces peuvent aider à surmonter ces barrières.

#### V. COMMENT AMÉLIORER LA COMMUNICATION ?

La communication est une compétence fondamentale dans tous les aspects de la vie, que ce soit dans les relations personnelles ou professionnelles. Pour améliorer sa communication, il est

important de prendre en compte les différents éléments qui la composent et de les travailler de manière appropriée. Dans cette partie du cours, nous allons voir quelques moyens pour améliorer sa communication

#### A. Soigner sa communication verbale

La communication verbale est la manière dont nous utilisons les mots pour exprimer nos idées et nos sentiments. Pour améliorer sa communication verbale, il est important de faire attention à plusieurs éléments clés.

1. **La clarté** : il est important d'utiliser des mots simples et clairs pour que votre message soit facilement compréhensible.
2. **Le ton** : le ton que vous utilisez peut influencer la manière dont votre message est reçu. Il est donc important de choisir le ton approprié pour chaque situation.
3. **Le débit** : un débit trop rapide ou trop lent peut rendre votre message difficile à comprendre. Essayez de parler à un rythme naturel et approprié.
4. **La concision** : il est important d'aller droit au but et de ne pas surcharger votre discours avec des informations inutiles.
5. **L'adaptabilité** : adapter votre communication à votre public peut vous aider à vous faire mieux comprendre. Il est donc important d'être conscient de l'âge, de la culture et de la personnalité de votre interlocuteur.

#### B. Maîtriser sa communication non verbale :

La communication non verbale comprend tous les signaux que nous envoyons sans utiliser de mots, tels que les gestes, les expressions faciales et la posture. Pour améliorer votre communication non verbale, il est important de prendre en compte les éléments suivants.

1. **Les gestes** : les gestes peuvent renforcer votre message, mais ils peuvent aussi le contredire. Essayez de faire des gestes appropriés et cohérents avec votre message.
2. **Les expressions faciales** : votre expression faciale peut révéler vos émotions. Essayez de contrôler votre expression pour éviter de donner des signaux contradictoires.
3. **La posture** : votre posture peut influencer la manière dont votre message est perçu. Essayez de garder une posture ouverte et détendue pour communiquer avec confiance.
4. **Le regard** : regarder votre interlocuteur dans les yeux peut renforcer votre message et montrer que vous êtes engagé dans la conversation.
5. **La tonalité de la voix** : la tonalité de votre voix peut influencer la manière dont votre message est perçu. Essayez de parler avec une voix claire et confiante.

#### C. Écouter activement :

L'écoute active est une compétence importante pour améliorer la communication. Cela signifie écouter attentivement ce que votre interlocuteur dit, poser des questions et résumer pour montrer que vous avez bien compris.

1. **Écouter attentivement** : pour écouter activement, vous devez vous concentrer sur ce que votre interlocuteur dit sans vous laisser distraire par d'autres choses.
2. **Poser des questions** : poser des questions peut vous aider à mieux comprendre le message de votre interlocuteur et à clarifier les choses.



3. **Résumer** : résumer ce que votre interlocuteur a dit peut vous aider à vous assurer que vous avez bien compris et à clarifier les points importants.

#### D. Adapter sa communication à son interlocuteur

1. Une bonne communication implique de s'adapter à son interlocuteur, c'est-à-dire prendre en compte ses besoins, ses attentes et son niveau de compréhension. Pour cela, il est important de connaître son public et de s'adapter en conséquence.
2. Si vous parlez à un enfant, vous devez utiliser un langage simple et des exemples concrets pour faciliter la compréhension. Si vous parlez à un expert, vous devez utiliser un langage technique et précis. Si vous parlez à une personne d'une culture différente, vous devez être conscient des différences culturelles et adapter votre communication en conséquence.

#### E. Utiliser des outils de communication adaptés

1. L'utilisation d'outils de communication appropriés est également essentielle pour améliorer la communication. Par exemple, pour une communication à distance, des outils tels que la vidéoconférence ou la messagerie instantanée peuvent être utilisés pour faciliter la communication en temps réel.
2. Pour les présentations, les diaporamas ou les graphiques peuvent aider à transmettre l'information de manière plus visuelle et facilement compréhensible. Pour les conversations difficiles, des techniques telles que la communication assertive peuvent aider à exprimer ses idées et ses opinions de manière claire et respectueuse.

#### F. Favoriser un environnement de communication positive

1. Enfin, pour améliorer la communication, il est important de favoriser un environnement de communication positive. Cela implique d'être ouvert et réceptif aux idées et aux opinions des autres, d'être respectueux et empathique dans ses interactions, et de chercher à résoudre les conflits de manière constructive.
2. Il est également important de donner des feedbacks constructifs et de reconnaître les réalisations de ses collègues pour renforcer les relations interpersonnelles. En encourageant un environnement de communication positif, les individus peuvent se sentir plus à l'aise pour s'exprimer, ce qui peut améliorer la qualité de la communication et favoriser une meilleure collaboration.
3. En conclusion, améliorer la communication est essentiel pour réussir dans toutes les sphères de la vie, qu'il s'agisse du monde professionnel ou personnel. En développant une communication claire, empathique et efficace, les individus peuvent mieux se comprendre mutuellement, éviter les malentendus et les conflits, et travailler ensemble de manière plus productive et harmonieuse.

## VI. CONCLUSION

La communication est un élément essentiel de la vie quotidienne et professionnelle. Elle peut être influencée par de nombreux facteurs tels que les outils utilisés, les barrières rencontrées ou encore le comportement de chaque individu. Il est donc important de travailler sur sa communication, que ce soit au niveau verbal ou non verbal, afin de pouvoir mieux s'exprimer et comprendre les messages des autres.

En utilisant des outils de communication adaptés, en écoutant activement et en adaptant sa communication à son interlocuteur, il est possible d'améliorer grandement la qualité de ses interactions. Il est également crucial de prendre en compte les barrières potentielles, qu'elles soient physiques, psychologiques, culturelles ou linguistiques, afin de mieux les surmonter.

En fin de compte, une communication efficace est l'un des fondements du succès dans tous les domaines, qu'il s'agisse du monde professionnel ou de la vie privée. En travaillant sur sa communication, chaque individu peut s'assurer de pouvoir communiquer de manière claire, efficace et respectueuse avec les autres, ce qui peut mener à des relations positives et productives.