






Auteur : Alain Emery		Version 2.0 04.04.15
 Comment ça marche	Licence  - <a href="http://creativecommons.org">http://creativecommons.org</a>  Creative Commons 	

## Définition

"Transfert et compréhension d'une unité de sens dans le cadre d'une interaction entre deux ou plusieurs personnes ou groupes de personnes.

## À quoi sert la communication ?

Une bonne communication conditionne toujours l'efficacité d'un groupe ou d'une organisation

Elle assure 4 fonctions principales :

- Fournir des informations,
- Échanger socialement, partager des instants de convivialité,
- Entretenir la motivation,
- Contrôler le comportement des gens."

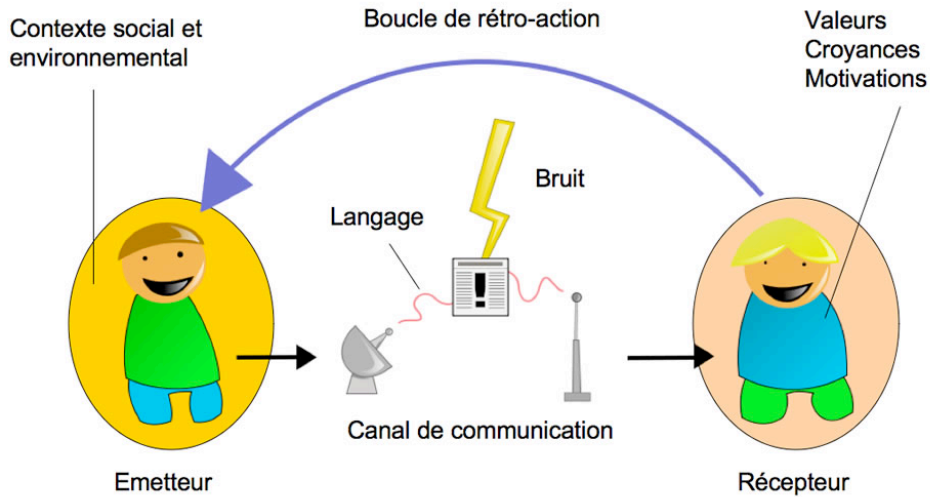
*Adapté de : Comportements organisationnels – Stephen Robbins, Timothy Judge – 12ed. Pearson Education*

## Caractéristiques de base

Les éléments composant la communication :

- Un émetteur : la personne qui va envoyer un message,
- Un récepteur : la personne qui va recevoir un message,
- Un canal de communication : support permettant la communication (verbal, mail, tél...),
- Langage : langage soutenu, familial, technique,
- Bruit : perturbations dans le canal qui altèrent la qualité de l'information,
- Boucle de rétro-action : Feed back du récepteur sur le message envoyé,
- Contexte social et environnemental : l'émetteur et le récepteur vivent dans un contexte particulier,
- Valeurs, croyances, motivations : l'émetteur et le récepteur ont construit leurs vies sur certains éléments.

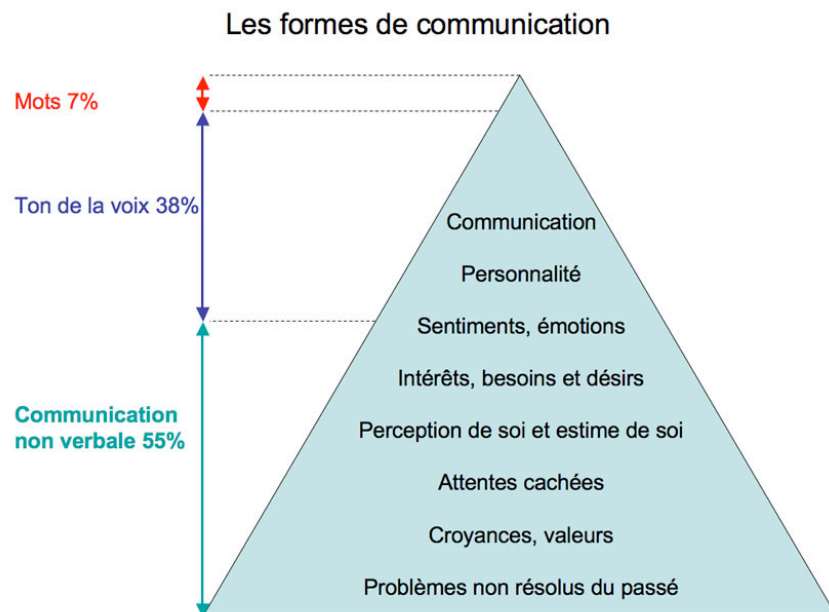
## Modèle de communication



À travers ce schéma, nous nous rendons compte que la communication n'est pas quelque chose d'aisé et d'instinctif si nous voulons qu'elle soit efficace !

## Formes de communication

Traditionnellement la communication prend 3 formes :



Les mots employés représentent finalement une toute petite proportion dans la communication. Le choix des mots employés est tout de même important ainsi que le fait de construire des phrases simples. Parler simplement, articuler, être précis est un atout dans la communication. Une personne avec une voix agréable fera passer un message beaucoup mieux.

Le ton de la voix présente plusieurs aspects :

- intensité : le volume doit être ni trop fort ni trop doucement,
- mélodie : chantante, monocorde !
- rythme, débit : débit lent, rapide, haché
- timbre : voix gutturale, nasonnée, nasillée
- hauteur : voix bitonale, aggravée, trop aigue

Le reste de la communication passe par ce que l'on appelle le non-verbal.

Les émotions, sentiments de la personne vont s'exprimer dans la communication à travers des gestes, attitudes, regard, température du corps, mouvements...

Une partie de cette forme de communication est culturelle et l'héritage de l'éducation, de l'environnement familial, du pays...

Il est important d'avoir une congruence\* dans ces 3 formes de communication. Elles doivent être alignées pour renforcer le message.

Exemple : Une voix glaciale sera évitée dans un discours de mariage et plutôt privilégié une voix chaude, sympathique.

\*Congruence :

"Accord des croyances internes, des stratégies et des comportements en vue d'obtenir un résultat précis. La congruence du discours et des attitudes est une composante essentielle du charisme et de la réussite."

*www.dicopsy.com*

## **Savoir écouter**

"L'écoute joue un rôle très important dans notre communication quotidienne et elle est souvent la partie la plus négligée. Habituellement, nous axons tout sur le savoir dire et oublions l'écoute.

Des études confirment que nous n'utilisons que 25 à 30% de notre capacité d'écoute. De plus, cette capacité diminue encore lorsque la personne fait un exposé depuis plus de 10 minutes."

Les différents niveaux d'écoute

Une communication pleine sera celle où l'échange circulera dans chacun des 3 registres suivants :

- Les faits : Ce niveau concerne les événements, les paroles dites, ce qui s'est passé et ce qui a été vu,
- Le ressenti ou le vécu : Comment j'ai vécu et ce que j'ai éprouvé dans la situation,
- Une opinion : Quelle est mon opinion de cette situation ?"

*Adaptation du cours : Cefco – Cours communication*

Communiquer sur des faits ou ressentis permet à la communication d'être plus fluide que si nous échangeons sur des opinions qui ont un caractère beaucoup plus subjectif.