

**LA SYNTHÈSE GLOBALE DU COURS COMMUNICATION ORALE
ET ÉCRITE**

Fiche descriptive du cours

L'intitulé du cours : La communication orale et écrite

Le résumé du cours

La communication est un acte d'information. Elle peut revêtir différentes formes selon le nombre d'individus prenant part à la communication (communication interpersonnelle, de groupe ou de masse). Un acte de communication nécessite de regrouper différentes composantes (des acteurs, un message, un canal, un sens, un contexte, des stratégies). Enfin, toute communication présente un enjeu connu principalement de l'émetteur qui est à l'origine de cette communication.

Les objectifs visés

- ✓ Acquérir les outils de base de la communication
- ✓ Maîtriser les points clés d'une bonne communication
- ✓ Améliorer sa communication et ses relations en entreprise
- ✓ Savoir gérer diverses situations relationnelles

A l'issue de ce module pour les premières années, les étudiants auront pu acquérir les bases de la communication.

Programme du cours

Expliquer c'est quoi la communication, ses composantes, les différents types de communication, les biais et/ou les freins à la communication, pour après approcher les bases de la communication d'entreprise.

Le cours se divise en six axes principaux :

Définition de la notion de communication

Les modèles de la communication

- ✓ Les modèles transmissionnels (informationnels)
- ✓ Les modèles psychosociologiques
- ✓ Les modèles interactionnels et systémiques

- ✓ نماذج الإرسال (المعلوماتية)
- ✓ النماذج النفسية الاجتماعية
- ✓ النموذج التفاعلي والنظامي

Les composantes de la communication

La différence entre communication et information :

Les types de communication

- ✓ Communication interpersonnelle
- ✓ Communication de groupe
- ✓ Communication de masse

La communication verbale, non verbale et para verbal

Introduction

L'histoire de la communication est aussi ancienne que l'histoire de l'humanité. Depuis les origines, l'homme a eu besoin de communiquer. Depuis sa naissance jusqu'à sa mort, l'être humain établit des échanges.

La socialisation de l'individu est étroitement liée aux communications qui s'établissent entre lui et son environnement. L'individu qui communique se socialise. Il y a communication dès lors qu'il y a échange de sens, de signification : toute communication s'inscrit dans un processus d'ordre social.

Le phénomène de la communication est toujours présent quelle que soit la situation.

Définition du terme communication :

Le terme de communication est assez vaste. Provenant du latin *communicare*, qui signifie « mettre en commun », « partager »,

La communication signifie littéralement « l'action ou le fait de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un ».

الاتصال يعني حرفيا "فعل أو فعل الاتصال ، إقامة علاقة مع الآخرين ، لنقل شيء ما إلى شخص ما".

Il s'agit de l'ensemble des stratégies mises en place, par une personne ou un groupe de personnes, pour échanger des ressources et des représentations avec d'autres.

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

C'est l'intention d'un émetteur, traduite dans un message, interprétée par un récepteur et ayant un effet sur lui. Un message est alors émis en retour (feedback). Chacun des interlocuteurs occupe donc tour à tour la position d'émetteur et de récepteur.

Les modèles de la communication :

Les modèles transmissionnels (informationnels):

La communication s'établit entre deux pôles, l'émetteur et de le récepteur, et comporte un message, qui passe de l'émetteur au récepteur, supporté par les media; le message est incarné dans un langage, qui peut être utilisé pourvu que son code soit connu.

Il y a les deux modèles suivants :

- **Le modèle informationnel de SHANNON & WEAVER**

Ce modèle élaboré par **SHANNON & WEAVER** (1949) est centré sur l'étude d'une transmission optimale d'un message dans tout moyen de communication canalisable

Il désigne un modèle linéaire simple de la communication : cette dernière y est réduite à sa plus simple expression, la transmission d'un message

On peut résumer ce modèle en :

« Un émetteur, grâce à un codage, envoie un message à un récepteur qui effectue le décodage dans un contexte perturbé de **bruit** »

- **Le modèle de WIENNER 1948 (schéma de la cybernétique)**

L'approche cybernétique introduit le concept clé de **régulation fournie par la boucle de rétroaction** et traite la communication d'un point de vue **dynamique**

Le concept théorique de **boucle de rétroaction** (ou feed-back) est introduit par Norman **WIENER** (1948)

Le « **message en retour** » permet une régulation : l'émetteur et le récepteur **communiquent**.

Les modèles psychosociologiques de la communication :

Les définitions qui forment le deuxième groupe, tout en posant également l'existence d'un processus de transmission, mettent davantage l'accent sur des effets de *transformation* produits en bout de chaîne, au niveau du « récepteur », et supposent une *intention de communiquer* de la part de l'émetteur.

La *communication* est l'ensemble des processus physiques et psychiques par lesquels s'effectue l'opération de mise en relation d'une (ou plusieurs) personne(s) l'émetteur avec une (ou plusieurs) personne(s) le récepteur en vue d'atteindre certains objectifs »

Ils sont représentés par :

- **Le modèle de Lasswell**

Ce premier modèle théorique (**psychosociologique**) va fortement orienter les recherches ultérieures en **identifiant les pôles** de la communication interpersonnelle

Lasswell (1948) pose 5 questions qui tentent de décrire tout phénomène de communication

➤ Qui ?	Emetteur
➤ Dit Quoi ?	Message
➤ Par Quels moyens ?	Canal
➤ À Qui ?	Récepteur
➤ Avec Quels effets ?	Sens

Ce modèle conçoit la communication comme étant un **processus d'influence et de persuasion**, très proche de la publicité

Il dépasse la simple transmission du message (même s'il y reste centré) et envisage notamment les notions d'étapes de communication, la capacité de pluralité des émetteurs et des récepteurs et de finalité d'une communication (ses enjeux).

○ **Le modèle de Jakobson**

Un modèle qui permet de réfléchir sur la communication et qui permet de comprendre les nombreux **facteurs intervenant dans chaque situation de communication**.

- **L'émetteur** : celui qui envoie le message.
- **Le récepteur** : celui qui le reçoit.
- Le contexte : c'est l'ensemble des conditions sociales.
- **Le message** : c'est le discours, le texte, ce qu'il «faut faire passer», lorsqu'il y a un message, cela suppose un codage et un décodage, d'où la présence du code.
- **Le contact** : c'est la liaison physique et psychologique entre le destinataire et le destinataire.
- **Le code** : la langue arabe ou française (par exemple).

○ **Le modèle interactionnel et systémique :**

○ **Le modèle systémique :**

Il est principalement issu des travaux de **l'École de Palo Alto**. Ce modèle apporte une définition nouvelle de la communication

La communication est envisagée comme la participation d'un individu à un système d'interactions qui le relie aux autres.

Principes de la communication pour la théorie systémique

Leur premier constat est que **tout comportement est une communication**, et qu'il est impossible de ne pas communiquer, car on ne peut pas ne pas se comporter. WATZLAVICK propose **5 axiomes de la communication**:

- **On ne peut pas ne pas communiquer**, chaque comportement est considéré comme un message qui répond à des messages et qui provoque des messages.
- **Les êtres humains usent de 02 modes de communication, digital (verbal) et analogique (non-verbal)**. Le mode analogique ne permet pas la négation, ni l'abstraction ou la complexité. Il y a souvent des erreurs de traduction d'un comportement non-verbal dans le langage.
- **Toute communication présente 02 aspects : le contenu et la relation, tels que le second englobe le premier**. Il y a toujours une hiérarchie dans la communication, et les messages sont organisés à un niveau différent. Tout ce qui est de l'ordre de l'analogique donne des informations précieuses sur la relation entre les personnes.
- **La nature d'une relation dépend de la ponctuation des séquences de communication entre les partenaires**, c'est à dire que chacun prendra comme point de départ un point différent de l'autre et fera porter l'échec de la communication sur le partenaire. Par exemple, la mère qui reproche à son enfant de ne pas dormir, ce qui la rend anxieuse, et l'enfant qui reproche à sa mère d'être anxieuse, ce qui l'empêche de dormir.
- **Tout échange de communication est symétrique ou complémentaire** selon qu'il se fonde sur l'égalité ou la différence. Il y a 02 types de relations, une relation complémentaire où les individus ont une position différente (haute/basse), ou une relation symétrique où les individus ont une position identique.

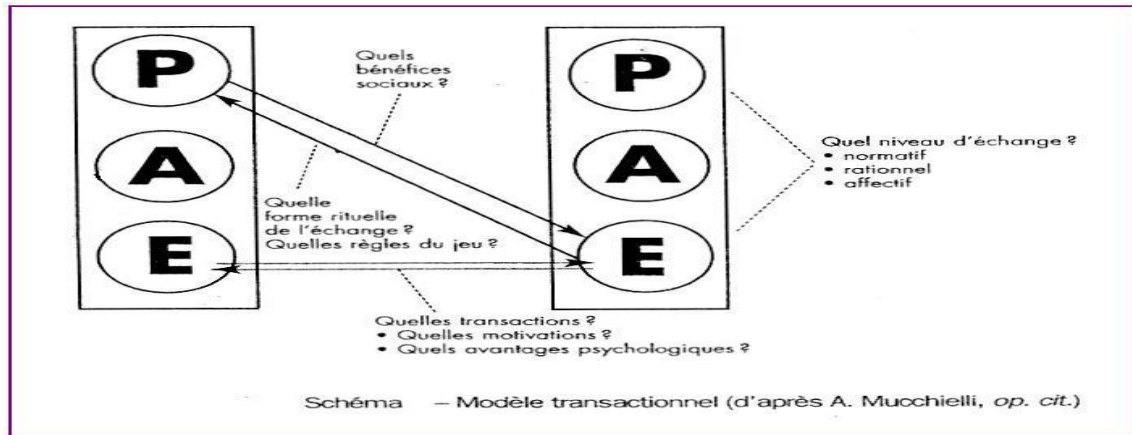
Le modèle interactionnel :

Quant aux définitions du troisième groupe, le concept de "communication" n'est pas entendu comme un simple échange d'informations. Il a trait aux transactions et apporte des outils pour analyser les dysfonctionnements dans les relations humaines.

Éric Berne (1910-1970) psychiatre et psychothérapeute est le père de l'analyse transactionnelle. Il avait remarqué que c'est surtout dans les contacts avec autrui que se révèlent les problèmes d'une personne.

Avec l'analyse transactionnelle, on ne s'occupe plus du contenu du message, mais de sa forme générale, des transactions, des échanges de la communication et cherche à proposer des grilles d'interprétation. Elle cherche à analyser les dysfonctionnements dans les relations humaines.

La personnalité humaine est structurée autour de trois grandes composantes liées à des ensembles spécifiques internes de sentiments, de pensées et d'opinions. Ces trois composantes forment un ensemble appelé les trois états du Moi (PAE).



Les composantes de la communication

Toute communication induit des composantes de la communication.

Les principales composantes sont :

Les acteurs : l'émetteur (celui qui transmet un message) et le récepteur (celui qui reçoit le message) ; ces interlocuteurs échangent, partagent des informations.

■ L'émetteur :

Celui qui produit le message, celui qui envoie le message.

Dans les communications entre personnes, c'est celle qui donne l'information, soit par ses paroles, soit par ses gestes.

المُصدر :

من يصدر الرسالة ومن يرسلها.

■ L'émetteur espère le plus souvent obtenir un résultat auprès du récepteur :

- **informer ;**
- **obtenir des informations ;**
- **influencer son attitude (action) ou ses sentiments.**

■ Dans certains cas, l'émetteur a une autre intention :

- **exprimer ses sentiments de frustration ou de solitude ;**
- **se faire remarquer...**

■ Le récepteur :

Celui à qui il est destiné, ou qui le reçoit.

Dans les communications entre personnes, c'est celle qui capte l'information. Chez les humains, ce sont les cinq sens (ouïe, vue, odorat, goûter et toucher) qui sont les capteurs de l'information.

Il faut que le récepteur soit disposé psychologiquement et intellectuellement à capter le message. Ceci implique une certaine disponibilité et une attention particulière de sa part au moment précis de la réception du message.

المتلقي:
المقصود بها ، أو من يستلمها.

■ Le canal :

Le canal : c'est le moyen utilisé par l'émetteur pour transmettre l'information.

C'est ce qui permet la transmission et la réception du message (cordes vocales, ondes sonores, écriture, papier, feux de circulation....et sa réception (oreille, œil, antenne....))

القناة: هي الوسيلة التي يستخدمها المرسل لنقل المعلومات.

Le message est **diffusé** (transmis) **à travers un canal ou un média.**

C'est le moyen par lequel le message va être transmis :

- **canaux techniques ou matériels** (Presse écrite, poste téléphone, fax, morse, radio, télévision, internet, vidéo,...)
- **canaux humains** (message de bouche à oreille, rumeur, ordres verbaux...).

■ Le message :

Pour l'émetteur, l'acte de communication consiste à transmettre au récepteur un concept, une idée, une pensée, une information. Pour cela, il va devoir l'exprimer au travers d'un message.

C'est la forme qu'on donne à l'information pour en faciliter la transmission. C'est **l'information** transmise au cours d'une communication.

Le message : composé de signes appartenant à un code donné. Il correspond à la transcription en signe d'informations.

C'est le discours, le texte, ce qu'il «faut faire passer», lorsqu'il y a un message, cela suppose un codage et un décodage, d'où la présence du code.

Au sens large, **le message** est le **contenu général des informations transmises.**

Le message c'est le discours, le texte, ce qu'il «faut faire passer», lorsqu'il y a un message, cela suppose un codage et un décodage, d'où la présence du code.

Il est composé de signes appartenant à un code donné. Il correspond à la transcription en signe d'informations.

Plus spécifiquement, le message est une succession de signes (**code**) correspondants à des règles précises transmise par **l'émetteur** au **récepteur** via **un canal**.

الرسالة:

الرسالة هي الكلام ، النص ، ما "يجب نقله" ، عندما تكون هناك رسالة ، هذا يفترض وجود تشفير وفك تشفير ، ومن ثم وجود الكود.

■ Le code :

C'est l'ensemble organisé de signes qui font correspondre un signifiant à un signifié. Les signes doivent être distincts les uns des autres.

الكود:

إنها مجموعة العلامات المنظمة التي تجعل الدال يتوافق مع المدلول. يجب أن تكون العلامات متميزة عن بعضها البعض.

Le code commun représente tout ce qui est codifié dans une société ou un groupe donné : langue, chiffres, comportements... Tout message est codé. Exemple : le sens des gestes de la vie courante (sourire, grimace, main tendue ou poing fermé, bras croisés...).

• Codage du message :

L'émetteur, par une construction mentale, va formuler le message sous une forme compréhensible pour le récepteur. Le message va être construit différemment selon que l'émetteur souhaite informer, séduire, influencer, surprendre, rassurer (...) le récepteur.

• Décodage du message

Effort intellectuel du récepteur pour comprendre le message.

■ Feed-back ou rétroaction

Processus par lequel le récepteur retourne une information au récepteur.

La rétroaction permet à l'émetteur de savoir si le récepteur a reçu le message. L'émetteur peut ainsi vérifier si le récepteur a compris le sens du message.

ملاحظات أو ملاحظات

العملية التي يقوم بها جهاز الاستقبال بإرجاع المعلومات إلى جهاز الاستقبال.

تتيح الملاحظات للمرسل معرفة ما إذا كان المتلقي قد تلقى الرسالة. وبالتالي يمكن للمرسل التحقق مما إذا كان المستلم قد فهم معنى الرسالة.

Le feedback peut-être un haussement de l'épaule, un clin d'œil, une mimique d'incompréhension ou une question (Pouvez-vous répéter s'il vous plait ?)

■ Le contexte

Le contexte : c'est l'ensemble des conditions sociales.

Le contexte est en premier lieu le cadre dans lequel a lieu la communication. Il comprend le lieu, le décor dans lequel se déroule l'échange.

السياق: هو مجموعة الظروف الاجتماعية.

السياق هو أولاً وقبل كل شيء الإطار الذي يتم الاتصال فيه. إنه يفهم المكان ، المكان الذي يتم فيه التبادل.

La différence entre communication et information :

الفرق بين الاتصال والمعلومات:

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

L'information peut se définir comme ce qui supprime ou réduit l'incertitude sans provoquer de réaction immédiate en retour.

La communication est un échange et une relation entre deux ou plusieurs personnes. C'est un processus dynamique, en mouvement, qui fait évoluer la situation.

La communication n'est pas l'information. C'est l'échange d'informations entre

- ✓ Plusieurs individus
- ✓ Groupes d'individus
- ✓ Constituant une relation réciproque et signifiante.

التواصل ليس معلومات. إنه تبادل المعلومات بين

- ✓ } عدة أفراد
- ✓ } مجموعات الأفراد
- ✓ تكوين علاقة متبادلة وذات مغزى.

L'information : C'est l'ensemble des données traitées. (Chiffres, faits)

L'information est transmise de manière linéaire

L'information est quantifiable.

L'information est réduite au signal.

المعلومات: هذه هي كل البيانات المعالجة. (أرقام ، حقائق)

تنتقل المعلومات بطريقة خطية

المعلومات قابلة للقياس الكمي.

يتم تقليل المعلومات إلى الإشارة.

Les types de communication

On peut distinguer trois formes de communication :

أنواع الاتصال

يمكننا التمييز بين ثلاثة أشكال من التواصل:

La communication interpersonnelle qui met en relation deux individus.

Exemple : deux amis discutent du match.

La communication de groupe qui met en relation plusieurs individus.

Exemple : le professeur annonce aux étudiants la date du prochain examen.

La communication de masse qui est un ensemble de techniques qui permettent à un acteur de s'adresser à un public nombreux.

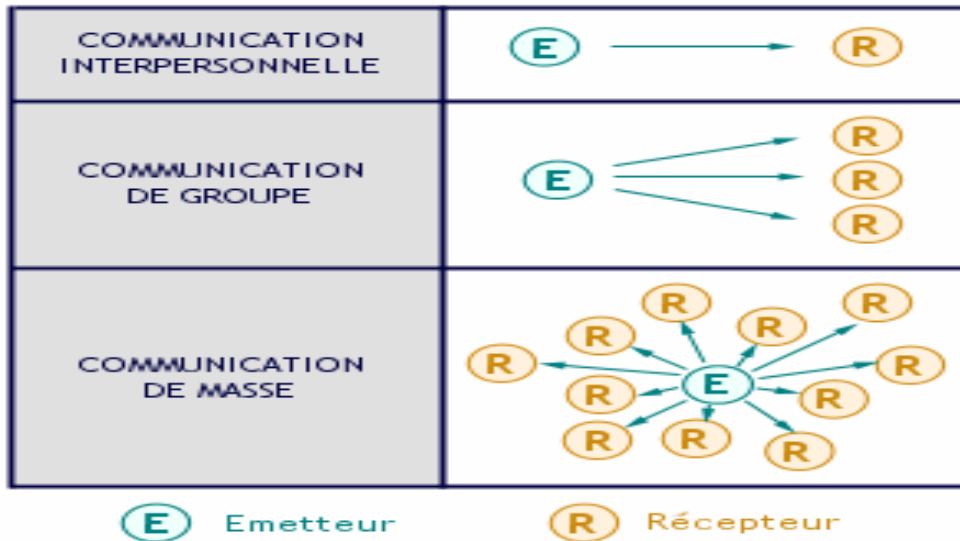
Exemple : les diverses publicités des entreprises.

(Les principaux moyens de communication de masse sont la télévision, la radio, la presse, l'affichage, le cinéma, Internet).

التواصل بين الأفراد الذي يربط بين شخصين.
مثال: يناقش صديقان اللعبة.

التواصل الجماعي الذي يربط بين عدة أفراد.
مثال: يعلن المعلم للطلاب موعد الامتحان التالي.

الاتصال الجماهيري وهو مجموعة من التقنيات التي تسمح للممثل بمخاطبة جمهور كبير.
مثال: الإعلانات التجارية المختلفة.
(وسائل الاتصال الرئيسية هي التلفزيون ، الراديو ، المطبوعات ، اللوحات الإعلانية ، السينما ، الإنترنت).



La communication verbale, non verbale et para verbal

التواصل اللفظي وغير اللفظي وشبه اللفظي

Si la communication représente souvent l'échange verbal, elle ne se limite pas à cet aspect. En réalité, la communication est beaucoup plus large. Tout est communication. On ne pas ne pas communiquer.

A côté de sa dimension verbale, elle comprend :

- Une dimension non verbale : les mimiques, les attitudes, le contact visuel, l'expression du visage, la position corporelle, par exemple ;
- Une dimension para verbale : le ton, le rythme, l'inflection de la voix, par exemple.

بينما يمثل التواصل في كثير من الأحيان التبادل اللفظي ، فإنه لا يقتصر على هذا الجانب. في الواقع ، التواصل أوسع بكثير. كل شيء اتصال. نحن لا نتواصل.

إلى جانب أبعادها اللفظية ، فهي تشمل:

البعد غير اللفظي: تعابير الوجه ، المواقف ، التواصل البصري ، تعابير الوجه ، وضعية الجسم ، على سبيل المثال ؛
بُعد شبه لفظي: النغمة ، الإيقاع ، انعطاف الصوت ، على سبيل المثال .

Les différents éléments non verbaux et para-verbaux de la communication peuvent remplir différentes fonctions de communication (relationnelle, régulatrice, expressive, accompagnatrice, par exemple). Au même titre que les éléments verbaux, ils sont traduits, décodés par l'interlocuteur qui leur donne un sens. Dès lors, la signification d'un message n'est complète que lorsqu'on prend en compte tant la composante verbale que les composantes non verbales et para verbales de la communication.

On peut dire qu'il est impossible de ne pas communiquer.

يمكن لعناصر الاتصال غير اللفظية وشبه اللفظية المختلفة أن تؤدي وظائف الاتصال المختلفة (العلائقية ، والتنظيمية ، والتعبيرية ، والمصاحبة ، على سبيل المثال). مثل العناصر اللفظية ، يتم ترجمتها وفك تشفيرها من قبل المحاور الذي يعطيها معنى. لذلك ، لا يكتمل معنى الرسالة إلا عندما يأخذ المرء في الاعتبار كل من المكون اللفظي والمكونات غير اللفظية واللفظية للاتصال.