

Année Universitaire 2022/2023
COURS de
*'TECHNIQUES D'EXPRESSION,
D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION*

Chap. 01

**INTRODUCTION A LA
COMMUNICATION**

Pr. ALLAL Mohammed Amine et Dr BENACHENHOU Kamila Amel

Si les mots nous apparaissent souvent comme des murs

ils sont aussi des ponts.

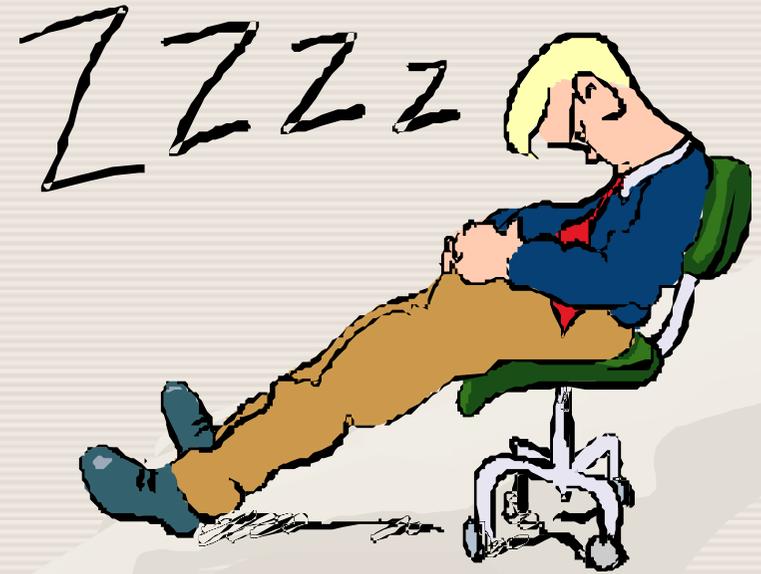
Ils doivent relier et non diviser.

????????????

- **EN QUOI LE PROCESSUS DE COMMUNICATION CONSISTE-T-IL?**
- **QUELLE EST L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION POUR LES ENSEIGNANTS ?**
- **COMMENT SURMONTER LES OBSTACLES A LA COMMUNICATION ?**



QUE SE PASSE-T-IL DANS LA TÊTE DES ÉTUDIANTS ?



WHO KNOWS ?...



COMMUNICATION ORALE ET ECRITE

	TEMPS CONSACRE A LA COMMUNICATION (en %)	TEMPS ACCORDE A L'APPRENTISSAGE DE LA COMMUNICATION (en %)
<i>Langage écrit</i>		
➤ ECRIRE	9	52
➤ LIRE	16	30
<i>Langage oral</i>		
➤ PARLER	30	10
➤ ECOUTER	45	8



DEFINITION



**LA COMMUNICATION
DESIGNE LE PROCESSUS
PAR LEQUEL ON ENVOIE ET
ON RECOIT DES SIGNES
COMPORTANT UNE
SIGNIFICATION.**

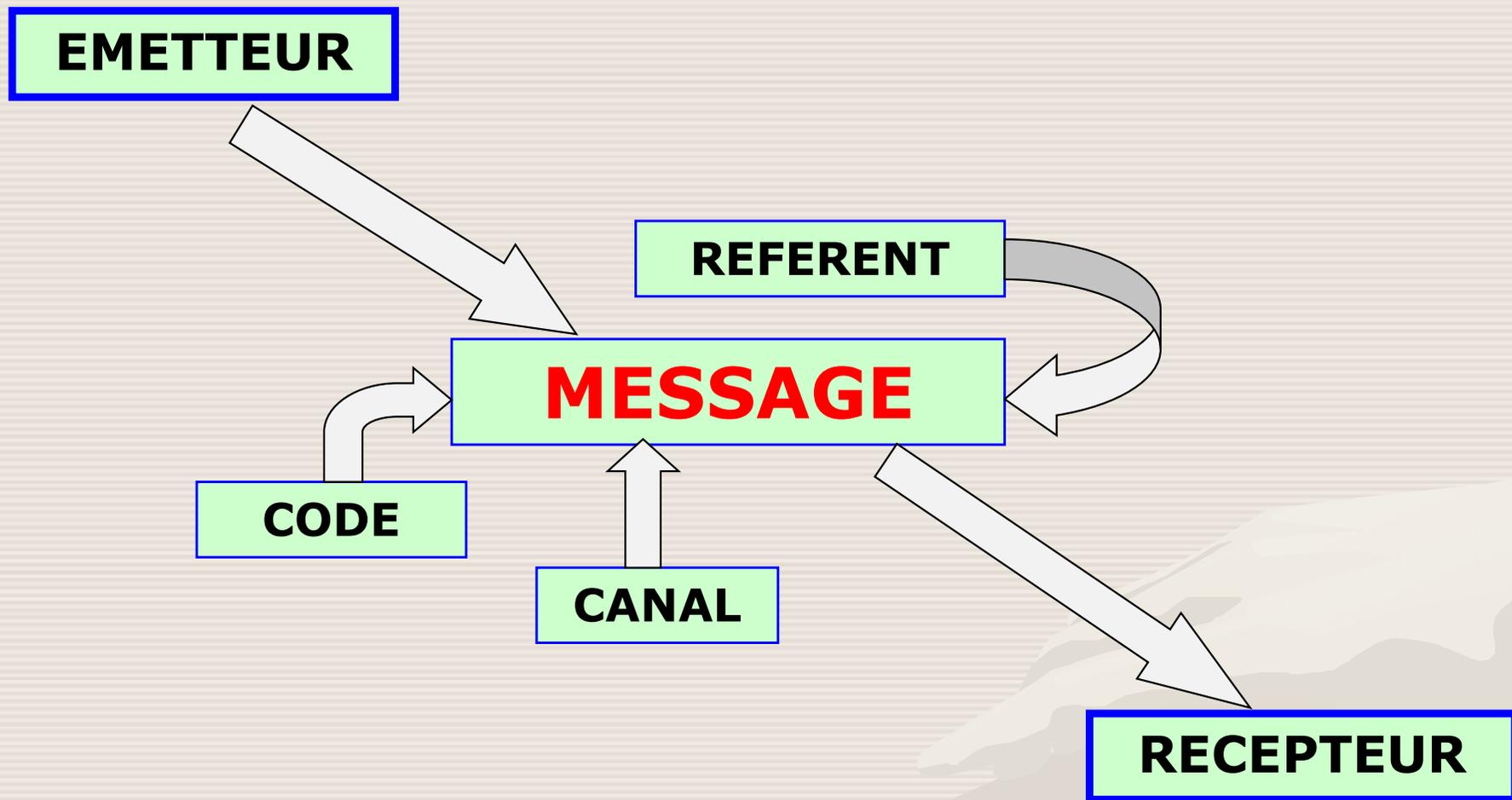


FACTEURS DE COMMUNICATION

L'ACTION DE COMMUNIQUER EST EN SOI UN PROCESSUS COMPLEXE, DÉPENDANT DE PLUSIEURS FACTEURS; NOUS CITONS :

- LE MESSAGE,
- L'ÉMETTEUR,
- LE RÉÇEPTEUR,
- LE RÉFÉRENT,
- LE CODE,
- LE CANAL.

LES SIX FACTEURS ONT CHACUN UN RÔLE A JOUER, AUCUN NE PEUT ÊTRE ABSENT DU PROCESSUS.



- La communication est dite différée quand les conditions concernant l'espace (lieu) et le temps (moment) ne sont pas toujours présentes entre l'émetteur et le récepteur (lettre, email,...).
- Les rôles du récepteur et émetteur sont interchangeables (conversation).

NOTIONS COMPLEMENTAIRES

Le feed-back (ou effet de retour), désigne la perception par l'émetteur du message qu'il produit. L'émetteur est en même temps récepteur (il envoie le message et le reçoit simultanément). Le feed-back permet de contrôler et ajuster la forme du message émis.

Le bruit, désigne tout ce qui fait obstacle à la communication ou la parasite jusqu'à sa défiguration complète.

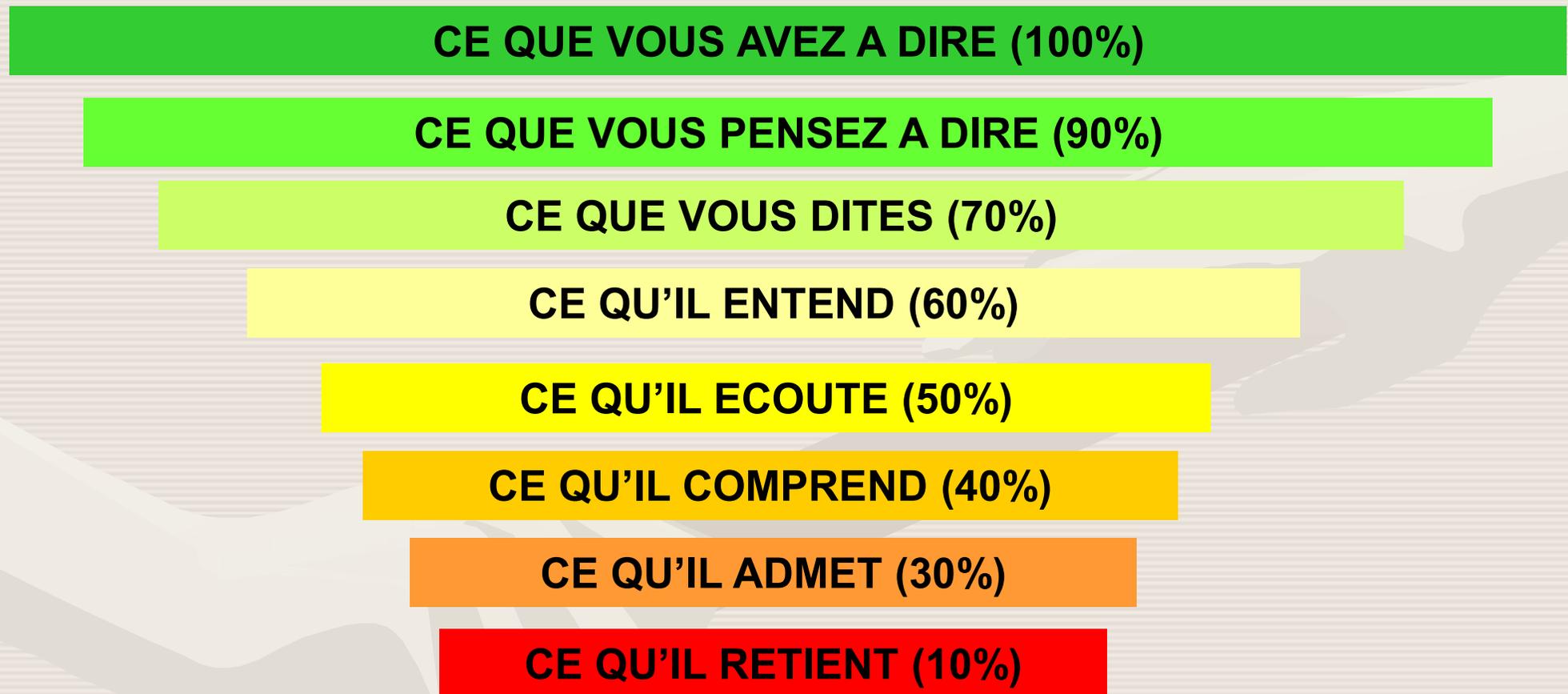
La redondance, consiste à donner un élément d'information sous plusieurs formes; le répéter.

DEFINITION

- **UNE COMMUNICATION EST DITE EFFICACE QUAND LE SENS QUE L'EXPEDITEUR DONNE AU MESSAGE ET LE SENS QUE PERCOIT LE DESTINATAIRE EST IDENTIQUE.**
- **LA COMMUNICATION EFFICIENTE EST CELLE QUI SE REALISE AU MOINDRE COUT.**

LES FREINS

DANS TOUTE COMMUNICATION, DES ALTERATIONS EXISTENT. EN MOYENNE SEULEMENT 10% DE L'INFORMATION ARRIVE A DESTINATION.



CETTE EROSION PROVIENT DES OBSTACLES A LA COMMUNICATION...

...OBSTACLES A LA COMMUNICATION

- **BRUIT**
- **FILTRAGE**
- **SURCHARGE D'INFORMATIONS**
- **EMOTIONS**
- **LANGAGE**
- **GENRE (SEXE)**
- **CULTURE NATIONALE**

COMMENT SURMONTER LES OBSTACLES A LA COMMUNICATION ?

- **UTILISER LE FEED BACK;**
- **SIMPLIFIER LE LANGAGE;**
- **ECOUTER ACTIVEMENT;**
- **CONTENIR SES EMOTIONS;**
- **MAITRISER LES SIGNAUX NON VERBAUX;**

L'ECOUTE ACTIVE COMMENCE PAR LA CONCENTRATION...

Conduire une écoute active

Les conseils suivants vous permettront d'être plus efficace dans la conduite d'une écoute active :

- Regardez votre interlocuteur dans les yeux
- Prêtez attention à la gestuelle de votre interlocuteur
- Cherchez le sens derrière les mots
- Mettez-vous à la place de votre interlocuteur
- Ne vous arrêtez pas sur un point particulier, au risque de passer à côté du message général
- Interrompez pour reformuler lorsque le message risque de devenir trop long pour le retenir
- Vérifiez la pertinence de la reformulation auprès de votre interlocuteur
- Ne faites pas dire ce qui n'a pas été dit
- Vérifiez que votre interlocuteur se sent compris
- Vérifiez que votre interlocuteur a bien dit tout ce qu'il voulait dire

IL NE SUFFIT PAS D'ECOUTER, ENCORE FAUT-IL REGARDER POUR MONTRER A L'AUTRE QU'ON L'ECOUTE.

PERCEPTION ET COMMUNICATION

LA PERCEPTION DESIGNNE LE PROCESSUS PAR LEQUEL LES INFORMATIONS PROVENANT DE L'ENVIRONNEMENT SONT REÇUES, ORGANISEES ET INTERPRETEES.

DEFORMATIONS PERCEPTIVES:

- **STEREOTYPE**
- **EFFET DE HALO**
- **PERCEPTION SELECTIVE**
- **PROJECTION**



COMMUNICATION ECRITE

Tout travail écrit est la trace d'une contribution, aussi modeste soit-elle, à l'avancement des connaissances humaines. C'est l'affirmation d'une position et aussi un appel au jugement. Mais en fait, pourquoi écrit-on?

1- Pour COMMUNIQUER et TRANSMETTRE

2- Pour MÉMORISER,

4- Pour PRENDRE ET FAIRE PRENDRE CONSCIENCE,

5- Pour DÉMONTRER,

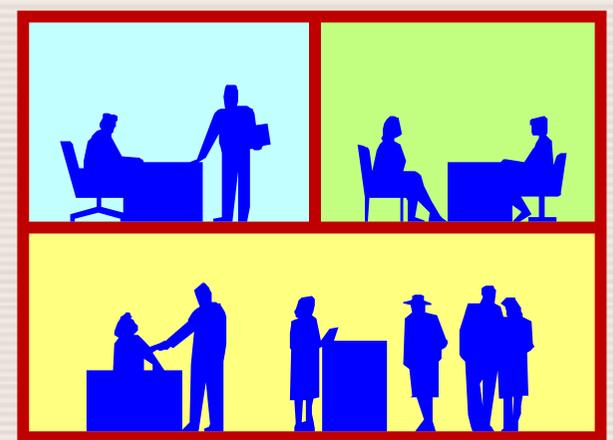
COMMUNICATION ECRITE

Lors de la première étape qui consiste à construire son texte, il est important de déterminer les caractéristiques vitales qui vont orienter son élaboration. Il s'agit de savoir :

- Quels sont les destinataires ?
- Quel doit être le ton à adopter ?
- Quel est l'objet du texte ?
- Quels sont les résultats escomptés ?

COMMUNICATION ORALE

LE SAVOIR ECOUTER



- **ADOPTER UNE PENSEE POSITIVE VIS-À-VIS DE L'AUTRE.**
- **TENDRE VERS UNE ECOUTE OBJECTIVE SANS DEFORMATIONS PERCEPTIVES ET SANS PREJUGES.**
- **DEVELOPPER SON ATTENTION.**
- **REGROUPER LES POINTS COMMUNS ET FAIRE UNE SYNTHESE.**
- **SAVOIR EVALUER ET CLASSER L'INFORMATION.**

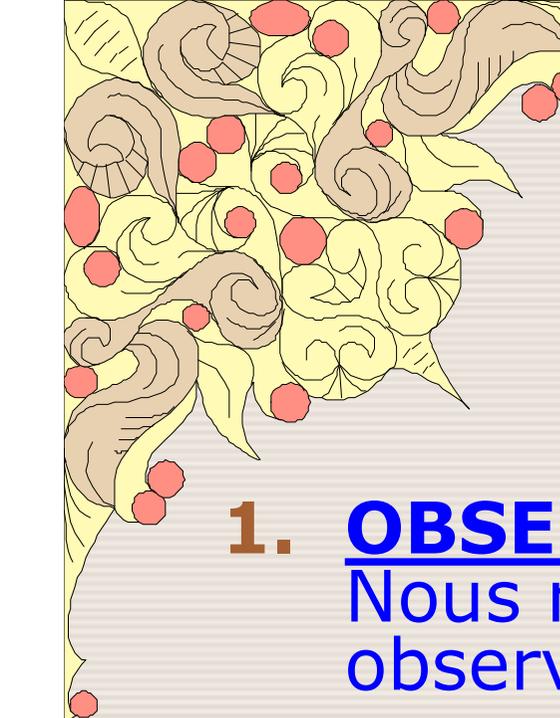


COMMUNICATION ORALE

LE SAVOIR PARLER

La parole est une aptitude naturelle de l'homme pour communiquer; son usage est quotidien, mais parfois difficile dans quelques situations professionnelles (conférences, entretien de recrutement, etc.). Les différentes étapes pour une bonne communication orale sont:

1. **DÉFINITION DE L'INTERVENTION** (QUI? À QUI? QUOI? QUAND? COMMENT? OÙ? POURQUOI?)
2. **CONSTRUCTION DE L'INTERVENTION** (LISIBILITÉ, CONCISION, CLARTÉ)
3. **LA RÉPÉTITION**
4. **L'EXPOSÉ** (PULVÉRISEZ VOTRE COQUILLE, N'ESSAYEZ PAS D'IMITER LES AUTRES SOYEZ VOUS-MÊME, COMMUNIQUEZ AVEC VOS AUDITEURS, METTEZ VOTRE CŒUR DANS VOS PAROLES, EXERCEZ VOTRE VOIX POUR LA RENDRE FORTE ET SOUPLE, OBTENEZ L'ATTENTION IMMÉDIATEMENT, ÉVITEZ TOUT CE QUI PRODUIT UNE ATTENTION DÉFAVORABLE, ÉTAYEZ VOS IDÉES PRINCIPALES, FAITES APPEL A L'ACTION, AGREMENTEZ VOTRE CONVERSATION DE DÉTAILS PRÉCIS).

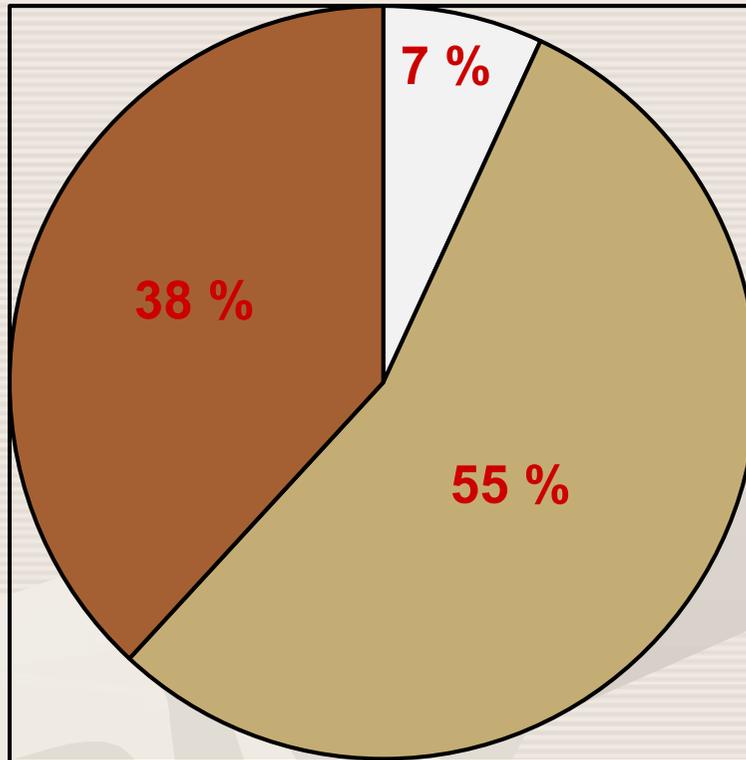


LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

1. **OBSERVATION. (sans juger ni interpréter).**
Nous réagissons à quelque chose que nous observons ou que nous entendons.
2. **SENTIMENT. (sans juger ni interpréter).**
Cette observation suscite en nous un ou plusieurs sentiments.
3. **BESOIN. (identifier nos besoins sans les projeter sur l'autre).** Ces sentiments nous renseignent sur nos besoins.
4. **DEMANDE.** Ayant pris conscience de nos besoins, nous pouvons enclencher une demande ou une action concrète, réaliste, positive et négociable.

LE DEGRE DE SYMPATHIE

- QUAND QUELQU'UN VOUS PARLE, QUELS SONT LES FACTEURS QUI LE RENDENT SYMPATHIQUE ?



- Appréciation verbale positive**
- Appréciation positive visage et expression**
- Appréciation vocale positive**

MERCI DE VOTRE ATTENTION

