

Chapitre 1 : Introduction sur la notion de communication

La communication est un processus fondamental de la vie humaine, omniprésent dans notre quotidien. Que ce soit par le langage, les gestes, les expressions faciales, les médias, ou d'autres moyens, nous communiquons en permanence avec les autres pour exprimer nos idées, partager des informations, établir des relations et influencer notre environnement.

- **Définition de la communication :**

La Communication est le processus d'échange d'informations, de pensées, d'idées, d'émotions et de messages entre des individus ou des groupes à l'aide de divers moyens, tels que le langage, les gestes, les signaux, les médias, ou d'autres formes de transmission. Elle vise à établir une compréhension mutuelle et à transmettre des significations d'un expéditeur à un destinataire. La communication joue un rôle essentiel dans la vie quotidienne, les relations interpersonnelles, les interactions professionnelles, et de nombreuses autres sphères de la société humaine.

- **Objectifs et Enjeux de la Communication**

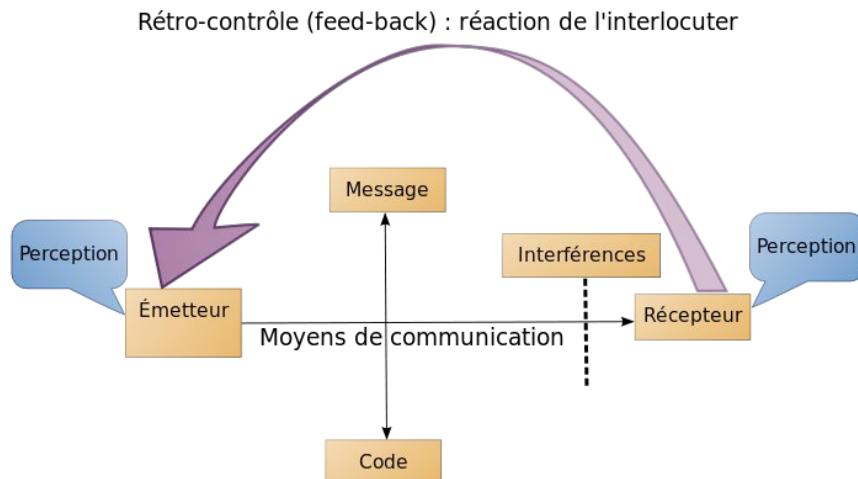
- ✓ La communication a pour objectif principal la transmission efficace d'un message d'un expéditeur à un destinataire. Cette transmission peut avoir différents objectifs, tels que informer, persuader, divertir ou éduquer. Elle joue un rôle central dans tous les aspects de la vie, que ce soit dans le domaine personnel, professionnel, social ou politique.
- ✓ Les enjeux de la communication sont multiples. Une communication réussie peut renforcer les relations interpersonnelles, améliorer la performance au travail, résoudre les conflits, influencer les opinions et les comportements, et favoriser la compréhension mutuelle. En revanche, une communication inefficace peut entraîner des malentendus, des conflits, des erreurs, et même des conséquences négatives pour les individus et les organisations.

- **Définition et Schéma de la Communication**

La communication peut être définie comme un processus dynamique et interactif de transmission de messages entre un expéditeur et un destinataire. Ce processus implique l'encodage du message par l'expéditeur, la transmission du message par un canal de communication, et le décodage du message par le destinataire. Cependant, il est important de noter que la communication n'est pas toujours linéaire, car elle peut être influencée par de nombreuses variables, y compris le contexte, la culture, les émotions et les bruits.

Un schéma courant de la communication comprend les éléments suivants :

- ✓ L'expéditeur qui envoie le message.
- ✓ Le message lui-même, qui est le contenu de la communication.
- ✓ Le canal de communication par lequel le message est transmis (par exemple, la parole, l'écriture, la vidéo, etc.).
- ✓ Le destinataire qui reçoit et interprète le message.
- ✓ Le feedback ou la rétroaction du destinataire, qui peut être essentiel pour confirmer la compréhension mutuelle.



❖ LES AVANTAGES À CONNAÎTRE CE SCHÉMA

- ✓ Permet de se concentrer et de valoriser la clarté du contenu afin d'établir une relation saine et sans faux-semblant.
- ✓ Encourage à observer son interlocuteur afin d'adapter son comportement et ainsi faire passer son message avec plus d'efficacité.
- ✓ Le feed-back, spécifiquement, permet de devenir plus conscient de ses comportements et de leur impact sur les autres afin de les modifier si besoin.

• **Distinction entre Communication et Moyens de Communication**

Il est important de faire la distinction entre la communication en tant que processus et les moyens de communication, qui sont les outils ou les canaux utilisés pour transmettre des messages. Les moyens de communication incluent la téléphonie, l'Internet, les médias sociaux, la presse écrite, la radio, la télévision, et bien d'autres.

• **Sources des Difficultés Inhérentes à la Situation de Communication**



La communication peut être complexe et sujette à des difficultés. Ces difficultés peuvent découler de différences culturelles, de barrières linguistiques, de biais cognitifs, d'émotions, de préjugés, et d'autres facteurs qui peuvent entraver la compréhension mutuelle entre les parties.

- **Choix du Mode de Communication Approprié**

En fonction de la situation, il est important de choisir le mode de communication le plus approprié. Par exemple, certaines situations exigent une communication en face à face pour établir un lien émotionnel fort, tandis que d'autres peuvent nécessiter des moyens de communication écrits pour une documentation précise.

Le tableau suivant résume les facteurs et les modes de communication :

Facteurs de Choix du Mode de Communication	Modes de Communication Appropriés
Urgence de la Communication	- Communication en personne (face à face).- Appel téléphonique- Message électronique (e-mail, SMS).
Complexité du Message	- Communication en personne (face à face).- Conférence vidéo.- Document écrit détaillé.
Niveau de Confidentialité	- Communication en personne (face à face).- Appel téléphonique sécurisé.- Messagerie chiffrée.
Nombre de Destinataires	- Réunion en personne (pour un petit groupe).- E-mail (pour plusieurs destinataires).- Médias sociaux (pour une audience plus large).
Importance de la	- Communication en personne (pour des messages critiques).- Appel téléphonique (pour des discussions

Facteurs de Choix du Mode de Communication	Modes de Communication Appropriés
Communication	importantes).- Message électronique formel.
Préférences du Destinataire	- Enquête pour connaître les préférences du destinataire.- Utilisation du mode de communication préféré du destinataire.
Disponibilité des Participants	- Planification d'une réunion en fonction des disponibilités de tous.- Communication asynchrone (e-mail, messagerie) pour des horaires différents.
Contenu Visuel	- Communication visuelle pour des éléments graphiques ou des démonstrations.- Conférence vidéo pour montrer des visuels.
Budget ou Coûts	- Utilisation de modes de communication peu coûteux (e-mails, messagerie instantanée).- Économiser les coûts de déplacement en utilisant la vidéoconférence.