

UNIVERSITE DE TLEMCCEN
FACULTE DE TECHNOLOGIE
COURS POUR MASTER « COMMUNICATION INTERPERSONNELLE »
Version 1 : 2024

CHAP. 2

INTRODUCTION A LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Mme BENACHENHOU K. A.

Docteur en Management de la Construction

« La communication est la clé du succès, que ce soit dans les affaires, dans la famille ou dans la société».

John Powell

PROBLEMATIQUE



Dans un monde interconnecté et en constante évolution, comment la communication influence-t-elle les relations interpersonnelles, professionnelles et organisationnelles ?

- ❑ **La communication est souvent la clé de la réussite ou de l'échec dans divers contextes. Une compréhension approfondie de ses mécanismes est essentielle pour naviguer efficacement dans les interactions humaines, où les malentendus peuvent entraîner des conflits et où une bonne communication peut favoriser la collaboration et l'harmonie.**

OBJECTIFS



- Comprendre la définition de la communication et ses différentes formes.**
- Identifier l'importance de la communication dans les relations interpersonnelles et professionnelles.**
- Analyser les principaux obstacles à une communication efficace.**
- Explorer les stratégies pour améliorer la communication au sein des organisations.**
- Appliquer les concepts étudiés à des situations réelles à travers des exercices pratiques.**



DEFINITION



La communication est le processus d'échange d'informations, d'idées, d'émotions ou de messages entre deux ou plusieurs parties. Elle peut être verbale (par la parole), non verbale (gestes, expressions faciales), écrite ou visuelle.



ATELIER 1

- **À votre avis, quelles sont les différentes façons de communiquer dans votre vie quotidienne ?**
- **Faites une liste des moyens de communication que vous utilisez le plus souvent et classez-les selon leur efficacité.**

LES FONCTIONS DE LA COMMUNICATION

INFORMER

- Transmettre des informations claires et précises.

EXPRIMER

- Partager des émotions, des idées ou des opinions.

INFLUENCER

- Modifier les attitudes ou les comportements de l'audience.

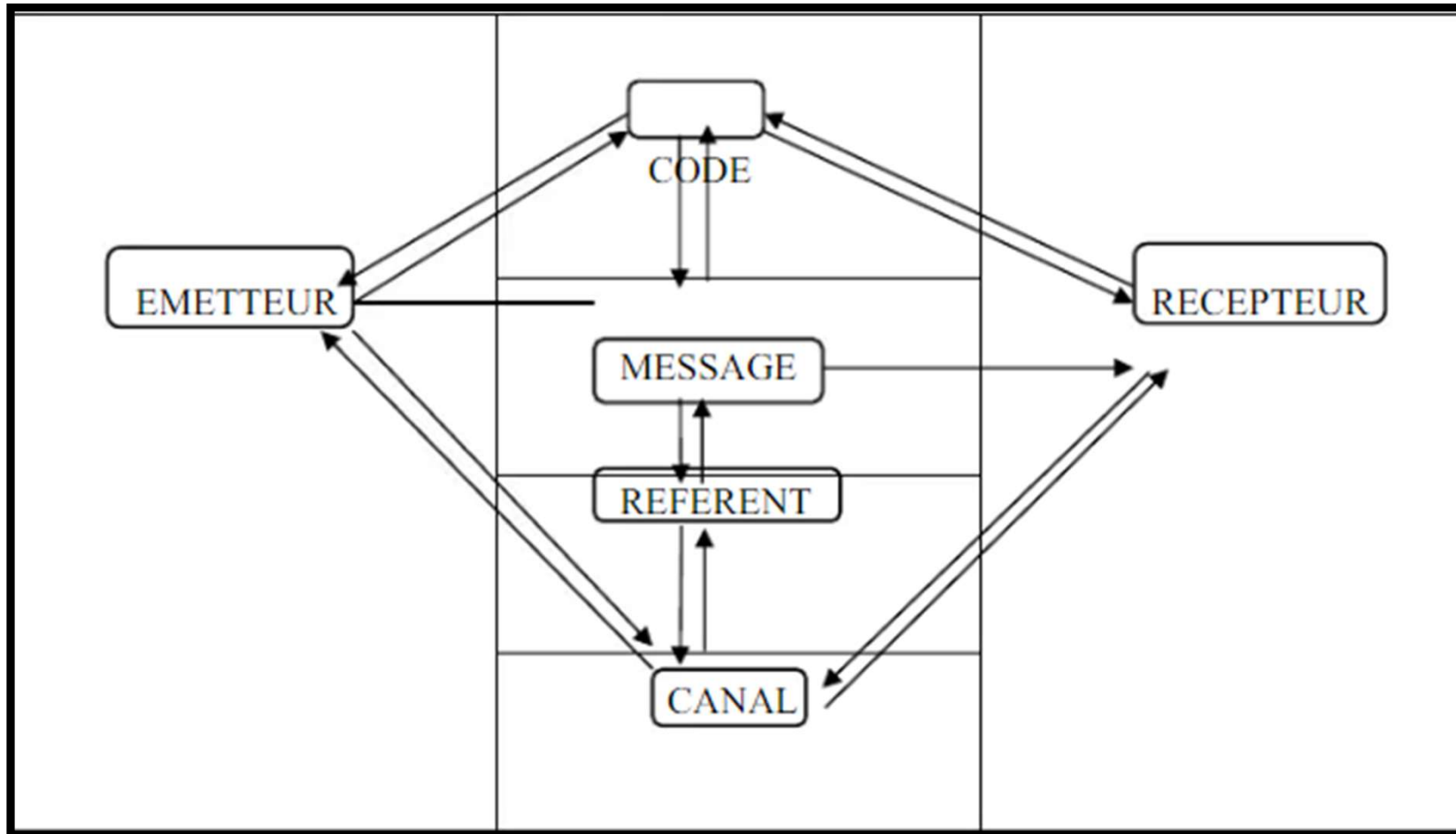
MOTIVER

- Encourager des actions ou des comportements spécifiques.

REGULER

- Gérer et coordonner les relations sociales et professionnelles.

LES FACTEURS DE LA COMMUNICATION



LES TYPES DE COMMUNICATION



Communication verbale: Utilisation des mots pour transmettre un message (conversation, discours).



Communication non verbale : Langage corporel, expressions faciales, posture (croiser les bras peut signifier de la fermeture).



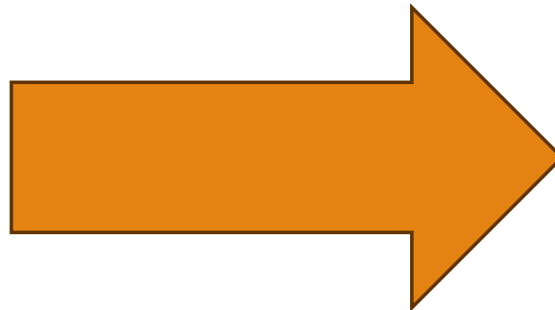
Communication écrite: Lettres, emails, rapports



Communication visuelle: Infographies, logos, vidéos (les logos d'entreprise).

ATELIER 2

➤ **ANALYSEZ CETTE PUBLICITE :**
Identifiez les types de communication utilisés (verbale, non verbale, visuelle).



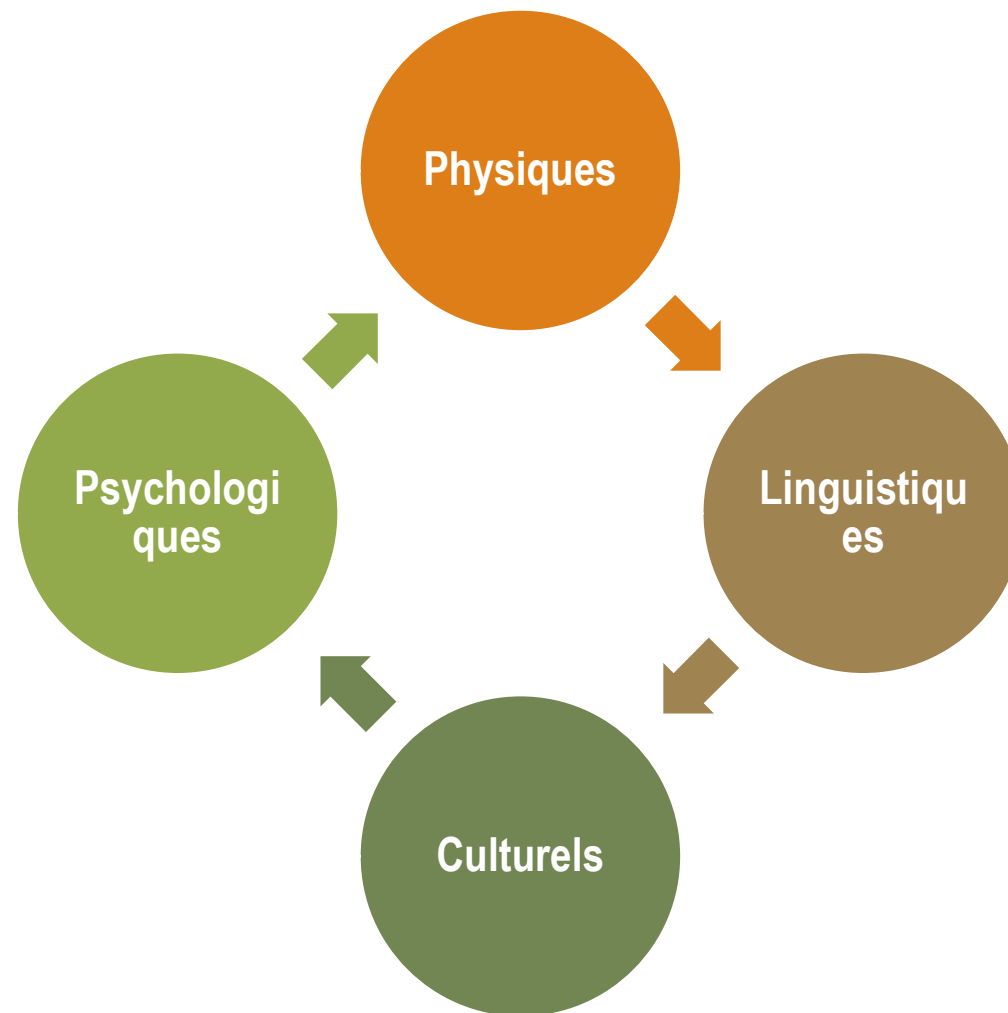
IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION

- **Facilite les relations interpersonnelles et améliore la résolution de conflits.**
- **Augmente la productivité dans les échanges et interactions quotidiennes.**
- **Assure une transmission efficace des informations pour une meilleure collaboration.**
- **Renforce la cohésion des équipes et l'efficacité organisationnelle.**
- **Améliore l'image globale et la réputation auprès des parties prenantes.**

LES FREINS



LES OBSTACLES DE LA COMMUNICATION



COMMENT SURMONTER LES OBSTACLES A LA COMMUNICATION ?

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

ATELIER 3 [1]

➤ **Une équipe de cinq personnes travaille sur un projet, mais malgré une planification initiale solide, le projet échoue. Les malentendus, les retards et un manque de coordination entraînent des tensions et des résultats insatisfaisants.**

ATELIER 3 [2]

- **Quels pourraient être les obstacles à la communication qui ont conduit à l'échec du projet ?**
- **Quelles solutions de communication pourriez-vous proposer pour éviter ces problèmes à l'avenir ?**

Proposition de solution [1]

OBSTACLES IDENTIFIÉS

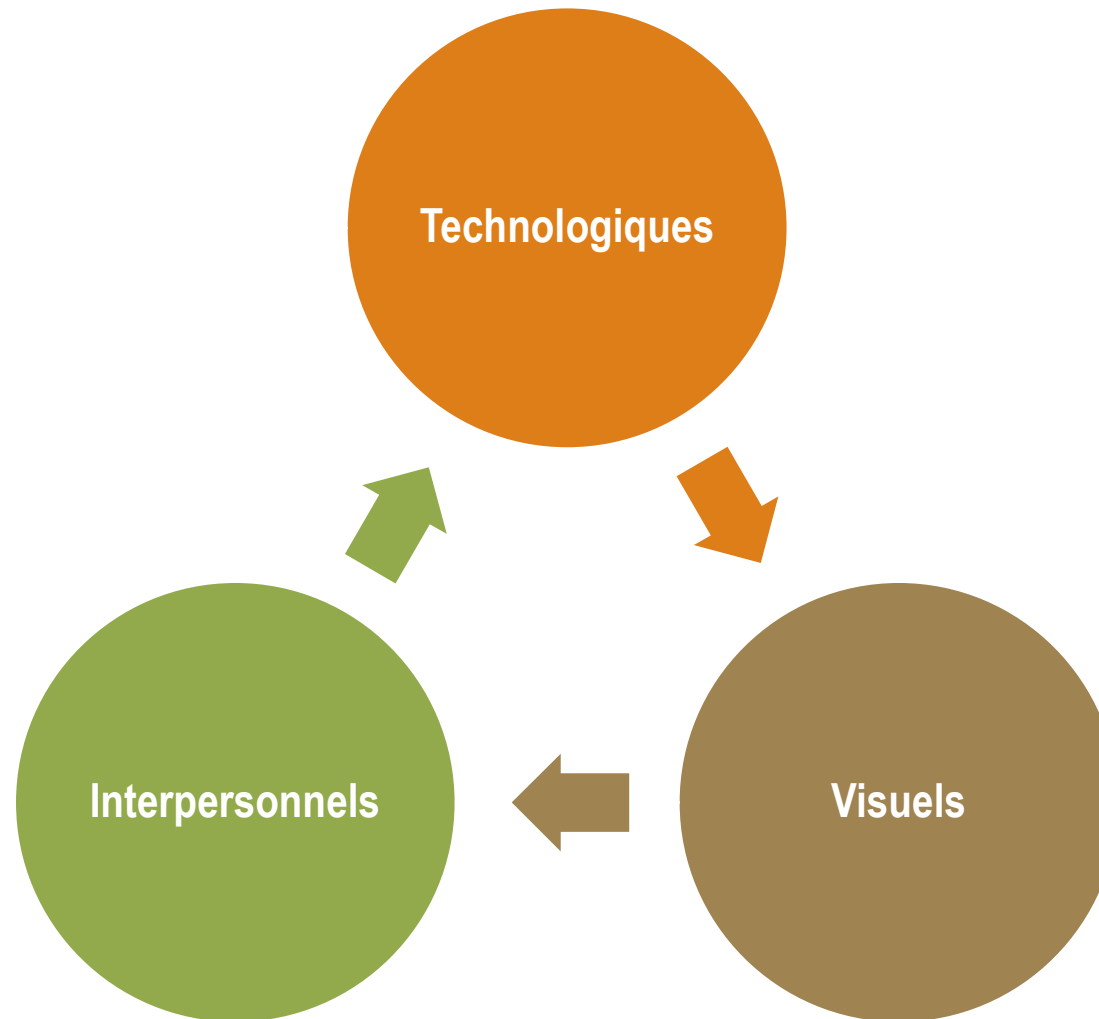
- 1. Manque de clarté dans les instructions : Les rôles et les responsabilités de chacun n'étaient pas bien définis.**
- 2. Absence de feedback régulier : Les membres de l'équipe ne savaient pas où en étaient les autres, créant des retards.**
- 3. Barrières technologiques : Certains membres ne maîtrisaient pas les outils numériques utilisés pour la communication (email, logiciel de gestion de projet).**
- 4. Différences de style de communication : Certains préféraient les échanges formels par email, tandis que d'autres privilégiaient des discussions informelles en personne ou par messagerie instantanée.**
- 5. Problèmes de coordination : Les réunions n'étaient pas planifiées correctement, ce qui entraînait des malentendus sur les objectifs à atteindre.**

Proposition de solution [2]

SOLUTIONS PROPOSÉES

- 1. Clarification des rôles et des responsabilités:** Organiser une réunion initiale pour s'assurer que chaque membre de l'équipe comprend clairement son rôle dans le projet.
- 2. Mise en place de points de communication réguliers :** Planifier des réunions hebdomadaires pour suivre l'avancement du projet et régler les éventuels problèmes.
- 3. Formation aux outils numériques :** Former les membres de l'équipe aux outils utilisés pour améliorer l'efficacité des échanges.
- 4. Adoption d'un style de communication unifié :** Décider d'une méthode de communication principale (email, plateforme de gestion de projet) et s'y tenir pour éviter les divergences.
- 5. Feedback constructif et continu:** Encourager les membres de l'équipe à donner et recevoir régulièrement des retours afin de s'ajuster en temps réel.

LES OUTILS DE LA COMMUNICATION



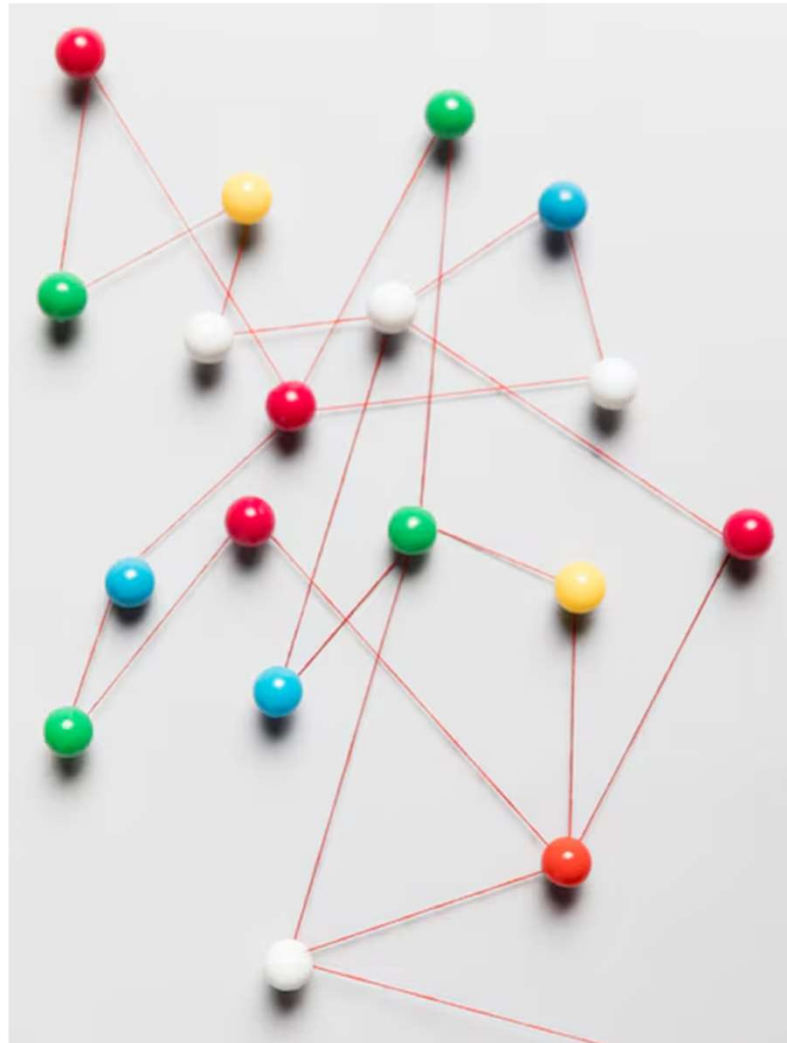
CONCLUSION

- **La communication est un processus essentiel qui relie individus et groupes, facilitant l'échange d'idées et d'informations.**
- **Elle joue un rôle clé dans l'établissement de relations solides, la résolution de conflits et la création d'environnements collaboratifs.**
- **Les fonctions de la communication incluent informer, persuader et divertir, influencées par divers facteurs comme le contexte et la culture.**
- **Des obstacles tels que les barrières linguistiques ou le manque de clarté peuvent entraver l'efficacité de la communication.**
- **Comprendre ces éléments permet d'améliorer nos compétences communicatives et de favoriser un climat de confiance et de collaboration.**

**« LA PRINCIPALE VERTU DU
LANGAGE EST LA CLARTE, ET RIEN
N'EN DETOURNE AUTANT QUE
L'EMPLOI DE MOTS PEU
FAMILIERS ».**

HIPPOCRATE

MERCI DE VOTRE AIMBALE ATTENTION



DEVOIR [HOMEWORK]

Sélectionnez un sujet de votre choix lié à la communication (exemples : la communication interculturelle, l'importance des réseaux sociaux, la communication dans une crise, etc.).

DEVOIR [HOMEWORK]

- ❖ **Votre présentation doit démontrer votre compréhension des concepts suivants : Types de communication. Outils de communication; Barrières à la communication (identifiez les obstacles potentiels et comment les surmonter); Efficacité de la communication (comment vous pouvez mesurer l'impact de votre communication),**

- ❖ **Chaque membre du groupe doit jouer un rôle spécifique pendant la présentation. Par exemple :**
 - **Un membre peut se concentrer sur la communication verbale.**
 - **Un autre sur la communication visuelle.**
 - **Un autre sur la communication écrite.**
 - **Un membre peut également gérer le timing et la logistique de la présentation.**