

# Communication et développement personnel

Licence Management S2

---

► Chapitre I- La communication orale



# I- La communication orale: modèles et schémas

---

## I- Définition

- ▶ Ecrite ou orale, la communication est un **fait de langage**.
- ▶ L'acte de communiquer repose sur des **signes**.
- ▶ La communication désigne **l'action** de communiquer, les **moyens** et **techniques** nécessaires à la diffusion d'un message et **l'intention** qui motive les parties impliquées dans le **processus**.

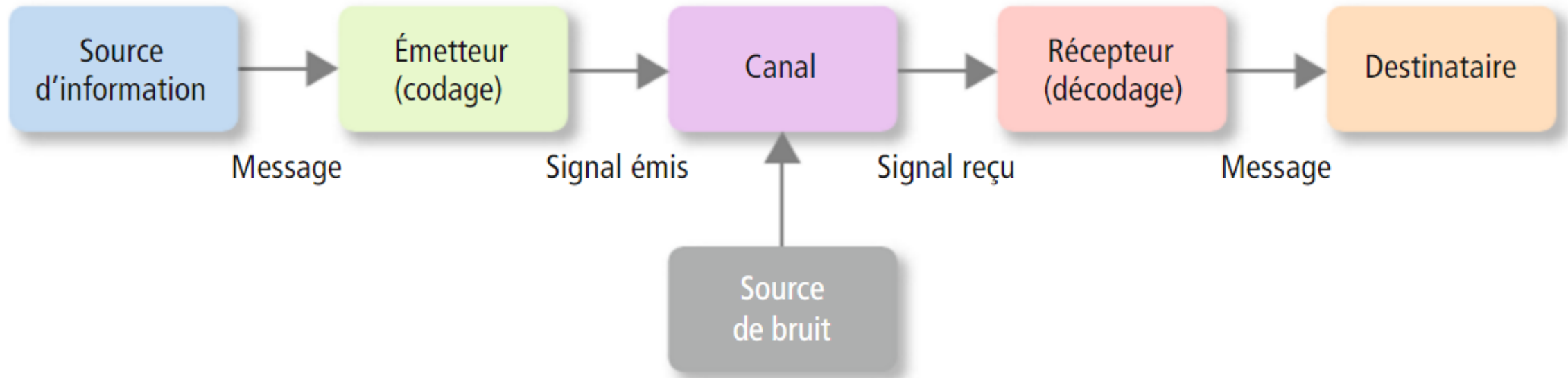


# I- La communication orale: modèles et schémas

---

## II- Modèles de communication

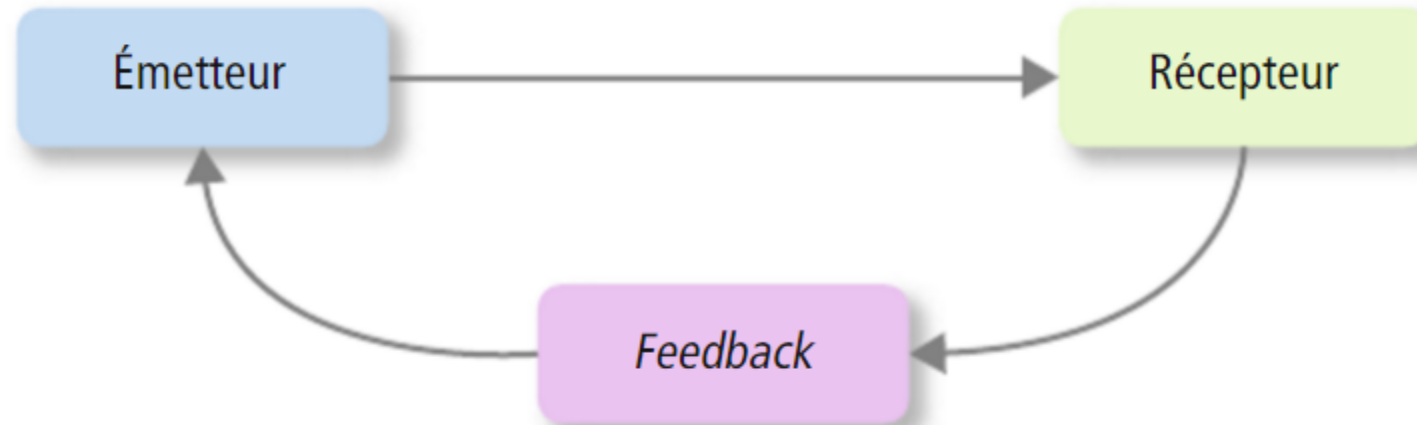
### A- Le modèle de Shannon



# I- La communication orale: modèles et schémas

---

## II- Modèles de communication B- Le modèle de Wiener

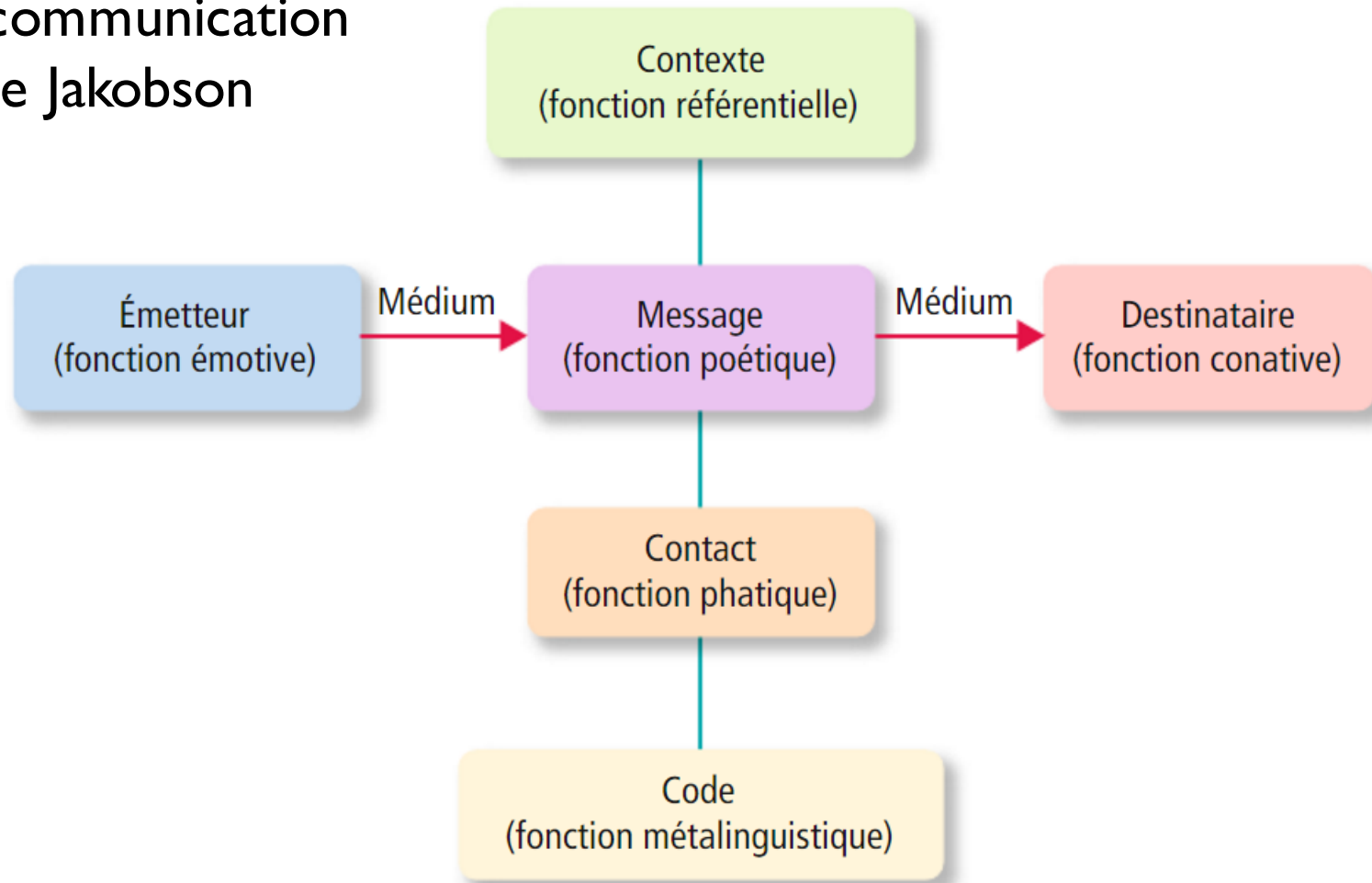


# I- La communication orale: modèles et schémas

---

## II- Modèles de communication

### C- Le modèle de Jakobson



# I- La communication orale: modèles et schémas

La fonction référentielle	La fonction expressive	La fonction conative	La fonction phatique	La fonction métalinguistique	La fonction poétique
Elle concerne le contexte auquel renvoie le message transmis.	Elle est centrée sur le destinataire. <u>Exemples</u> «Comme c'est agréable de sentir la douceur de ce vent sur la peau.» «Je rougis de satisfaction.»	La fonction conative permet de centrer la portée du message sur les effets produits chez le destinataire ou le récepteur. <u>Exemple</u> Entrez	La fonction phatique sert à manifester «l'orientation du message ou le prolongement du contact». <u>Exemples</u> «Allô !» «Écoutez bien.» «Bonjour, il fait beau ce matin.»	Cette fonction a pour visée le code. <u>Exemples</u> Vaut mieux dire : «Je me suis coupé.» que «Je m'ai coupé.»  Le mot «le» peut être un déterminant ou un pronom.	La fonction poétique porte sur les structures du message lui-même, ses structures, interpersonnelles et textuelles.



## II- La communication non-verbale

---

### **Le non-verbal, c'est quoi?**

- ▶ Tout facteur entrant dans le phénomène communicatif qui ne concerne pas directement l'oral et l'écrit.
- ▶ Cette communication **silencieuse** est un ensemble d'éléments:
  - Espace;
  - Gestuelle et attitude;
  - Voix;
  - Code vestimentaire;
  - Etc.





## II- Communication non-verbale

---

- ▶ I- La proxémie: les 4 zones d'interaction
- ▶ La distance qui sépare les individus dans leurs **interactions** est un vecteur de communication essentiel. Cette distance permet d'identifier **le type de relation** qu'entretiennent des acteurs.
- ▶ E.T. Hall explique que « Selon sa culture, son environnement social, sa position hiérarchique et l'attitude de son interlocuteur, l'homme délimite son type de relations spatiales »
- ▶ Les zones d'interaction sont au nombre de 4:



## II- Communication non-verbale

---



## II- Communication non-verbale

---

### Les 4 zones d'interaction



Zone sociale  
de 1 m 20 à 3 m



Zone publique  
au-delà de 3 m



Zone personnelle  
de 60 cm à 1 m 20



Zone intime  
de 0 à 60 cm

## II- Communication non-verbale

---

### 2- Gestuelle et attitude

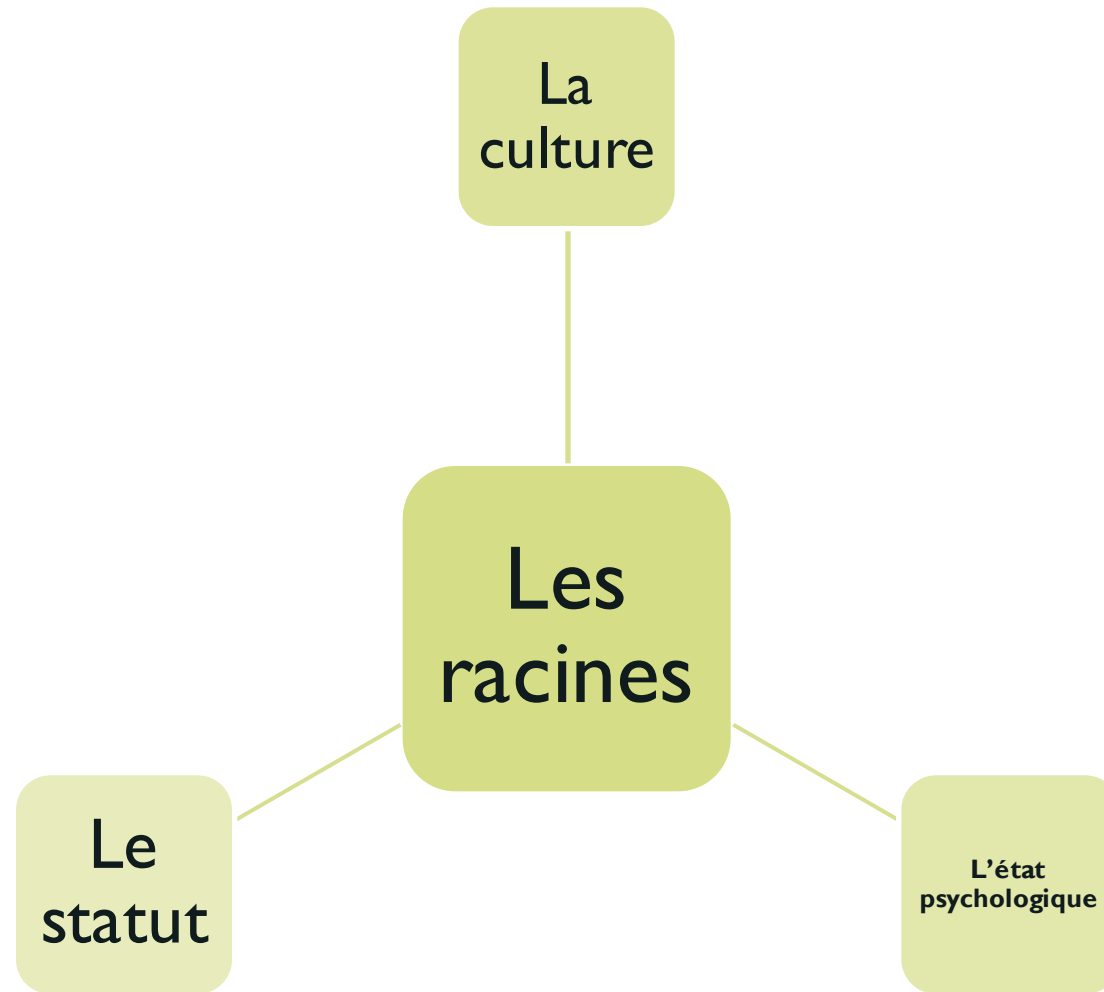
***Le geste, c'est l'Homme vivant.***

- ▶ Il existe 4 facteurs qui conditionnent nos gestes et nos attitudes :



## II- Communication non-verbale

---



## II- Communication non-verbale

---

- ▶ 2- Gestuelle et attitude
  - La poignée de main



« Serrer la main, n'est pas seulement saluer un collègue. C'est confirmer son appartenance à un groupe social » E. Goffman

## II- Communication non-verbale

---

### ► 2- Gestuelle et attitude

#### - La poignée de main

- Votre poignée de main, est-elle résolue, hésitante, dominatrice, molle, furtive ?
- La durée de la poignée de main est codifiée. Elle diffère d'une culture à une autre:

**Son action prolongée sera vécue comme manifestation chaleureuse ou au contraire , une intrusion dans l'espace personnel de l'autre.**



## II- Communication non-verbale

---

### 2- Gestuelle et attitude

#### Les gestes déictiques

##### Les pointeurs

Le doigt, généralement, l'index montre une direction. Il vise un point précis ou une personne.



##### Les compteurs

L'interlocuteur s'appuie sur eux pour marquer un certain ordre. Exemple: « trois points sont importants... »



##### Les pinces

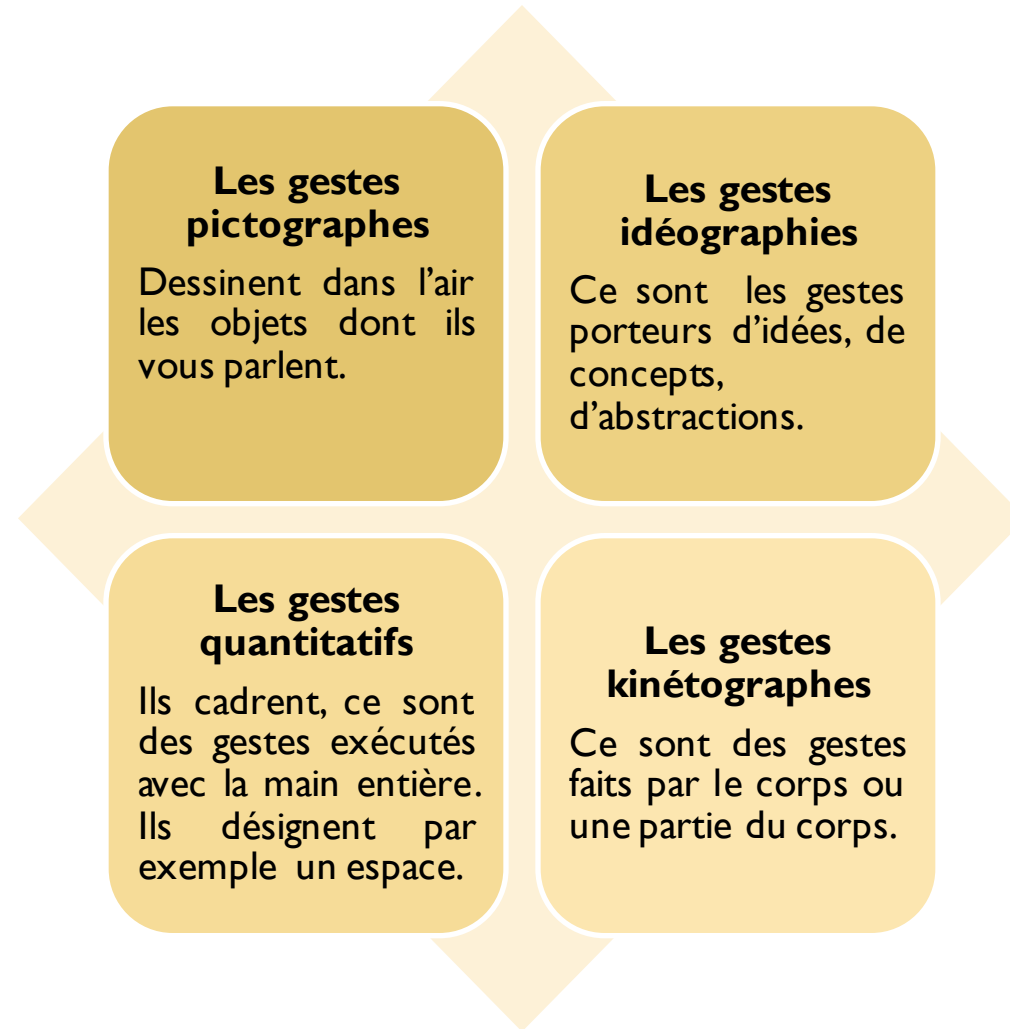
Généralement exécutées avec l'index et le pouce, elles indiquent la précision.





## II- Communication non-verbale

---



# III- Communication non-verbale

---

## ► 3- La voix

### Débit

Un bon débit n'est pas une simple moyenne de mots.

Un débit doit être maîtrisé en lui donnant des rythme variées.

### Rythme

La variation du rythme permet d'accrocher l'auditoire.

### Ton

Le ton varie pour donner un accent interprétatif au discours.

Un ton conclusif, interrogatif, exclamatif etc.

## II- Communication non-verbale

---

### 4- Code vestimentaire

- ▶ Le choix d'une tenue est un acte de communication. C'est **l'image** que l'individu essaie de transmettre à l'autre.
- ▶ Ainsi, on distingue trois types d'image:



## II- Communication non-verbale

---

### **L'image projetée**

- C'est l'image de soi.

### **L'image souhaitée**

- Celle que l'on aimerait donner.

### **L'image reçue**

- C'est ce que l'autre perçoit.



---

► Chapitre 2- Gestion de stress et prise de parole en public



# I- Gestion de stress

---

## ▶ I- Définition

« Le stress est un ensemble de **réponses produites** par l'organisme lorsqu'il **rencontre une situation** qui lui demande un effort **d'adaptation** »



# I- Gestion de stress

---

## ► I- Définition

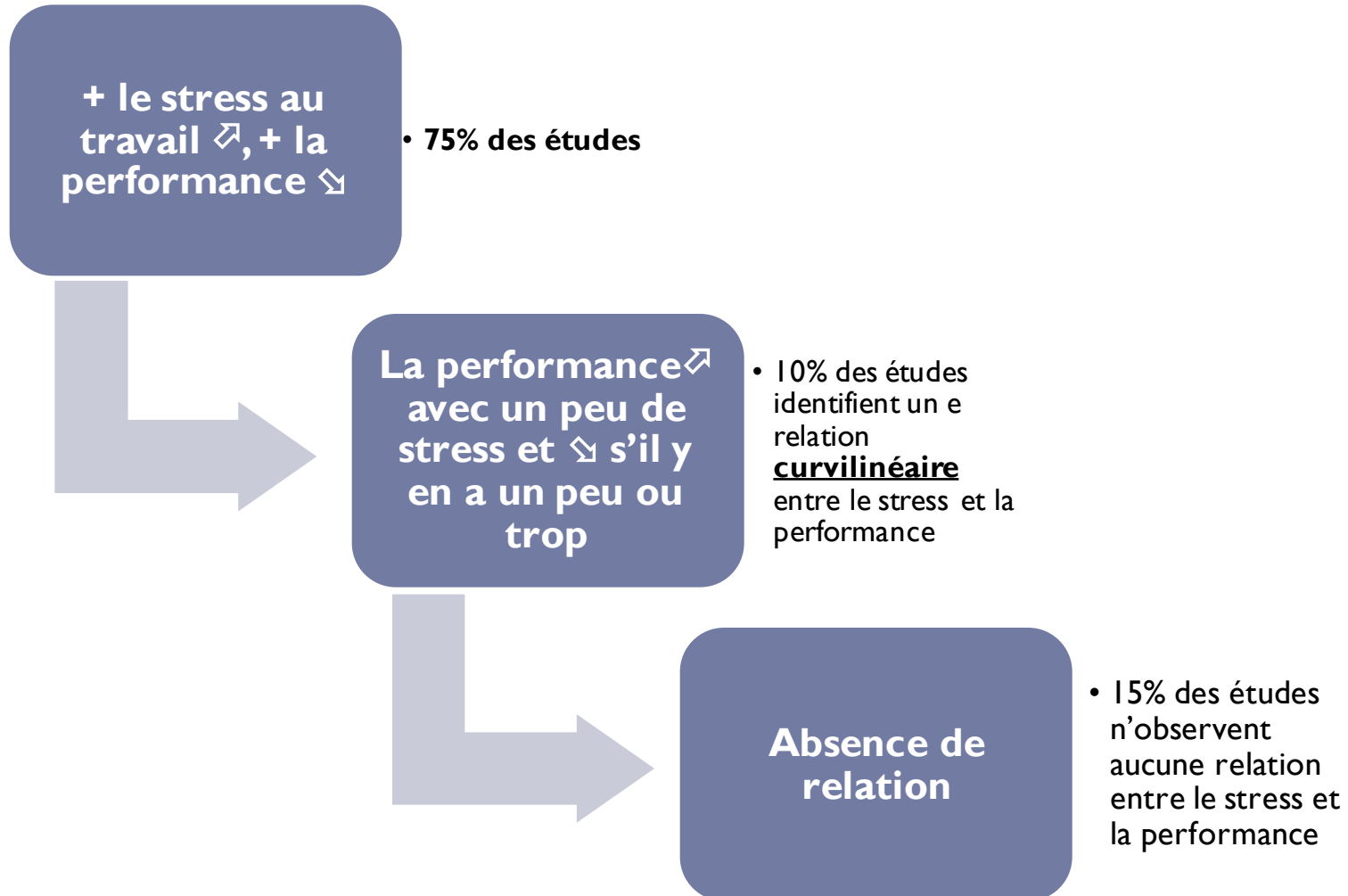
Résultat de 52 études ( 1980-2006) sur l'impact du stress sur la performance.

Les études sont effectuées par le Pr. Eric Gosselin.



# I- Gestion de stress

---





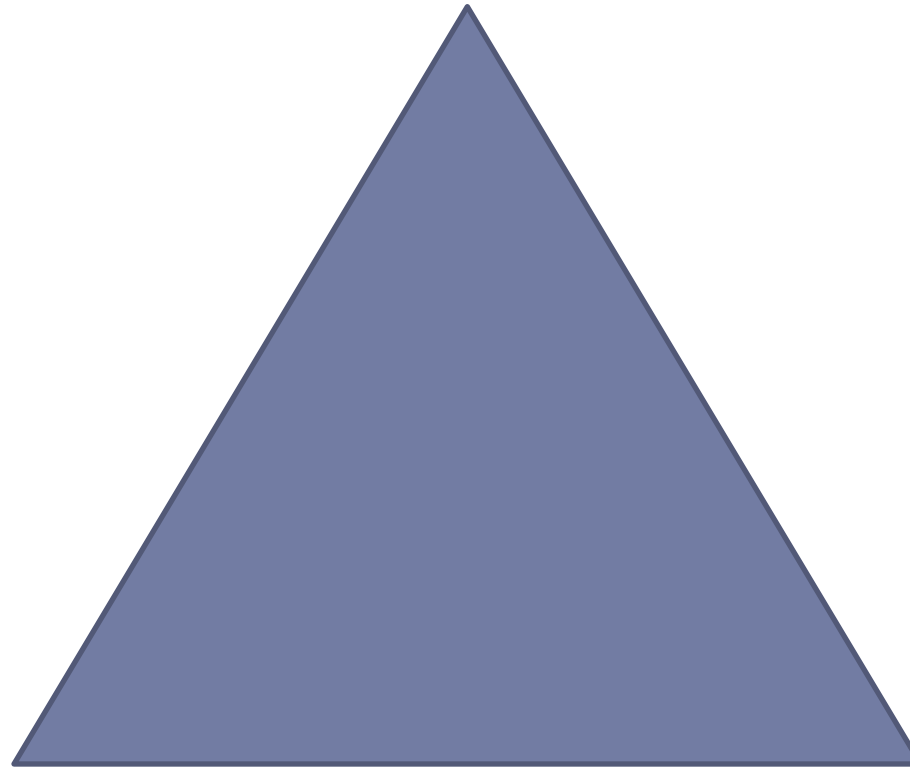
# I- Gestion de stress

---

## 2- L'approche cognitive du stress

**Emotions**

**Pensées**



**comportements**



# I- Gestion de stress

---

## 3- Les types de stress, H. Laborit



**Fuite**  
- Peur;  
-Anxiété;  
-Honte;



**Lutte**  
-Colère;  
-Agacement;



**Inhibition**  
- Abattement;



# I- Gestion de stress

---

## 3- Les types de stress, H. Laborit

### ► Héritage génétique et types de stress

Fuite  
Degré 1

- Rythme + cardiaque, respiration+
- Peur, insécurité

Lutte  
Degré 2

- Rythme cardiaque+-, tension musculaire ++
- Surévaluation, prétention

Inhibition  
Degré 3

- Rythme cardiaque --, respiration -
  - Découragement, abattement
-

# I- Gestion de stress

---

## 4- Gestion des modes mentaux et réponses aux tensions

**Mode mental automatique**

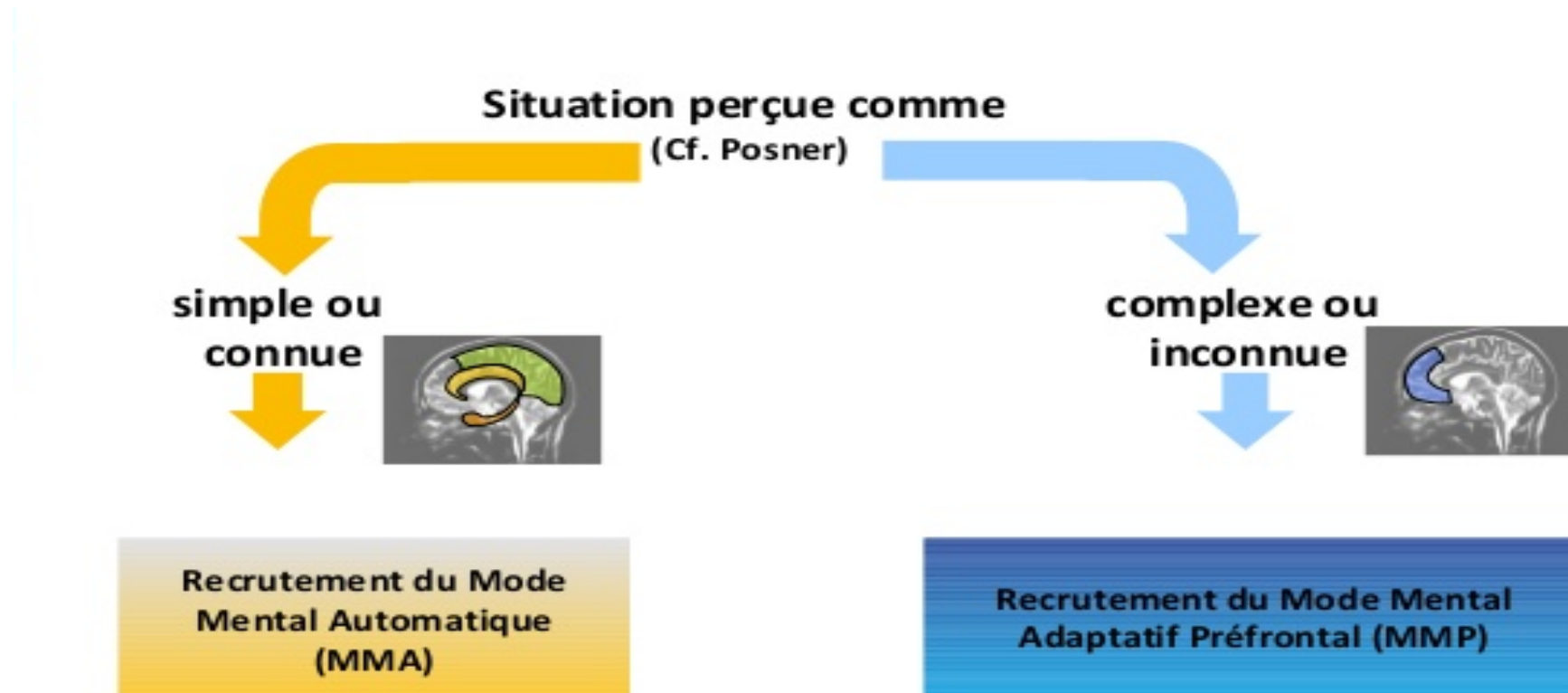
Routine  
Obstination  
Simplification  
Certitude  
Empirisme  
Image sociale

Curiosité  
Adaptation  
Nuance  
Relativité Réflexion  
Opinion  
personnelle

**Mode mental adaptatif**

# I- Gestion de stress

## 4- Gestion des modes mentaux et réponses aux tensions



# I- Gestion de stress

---

## ► Les pensées alternatives

Situation perçue comme négative stressante et	Pensées associées, automatiques stressantes	Ressenti	Pensées alternatives rationnelles	Ressenti



## II- Prise de parole et gestion de stress

---

### Réactions du corps face au stress

#### Bras croisés:

Gestes  
« autistes »  
tournés vers  
soi.

#### Sourires

Se  
transforment  
aux rires  
nerveux.

#### Regards

Fuyants,  
permettant au  
locuteur de  
s'isoler.

## II- Prise de parole et gestion de stress

---



### Le nudiste

Sentiment de mal-être, ne sachant que faire de ses mains=» ( auto-contact des mains)



### Le fusillé

Mettre les mains dans le dos

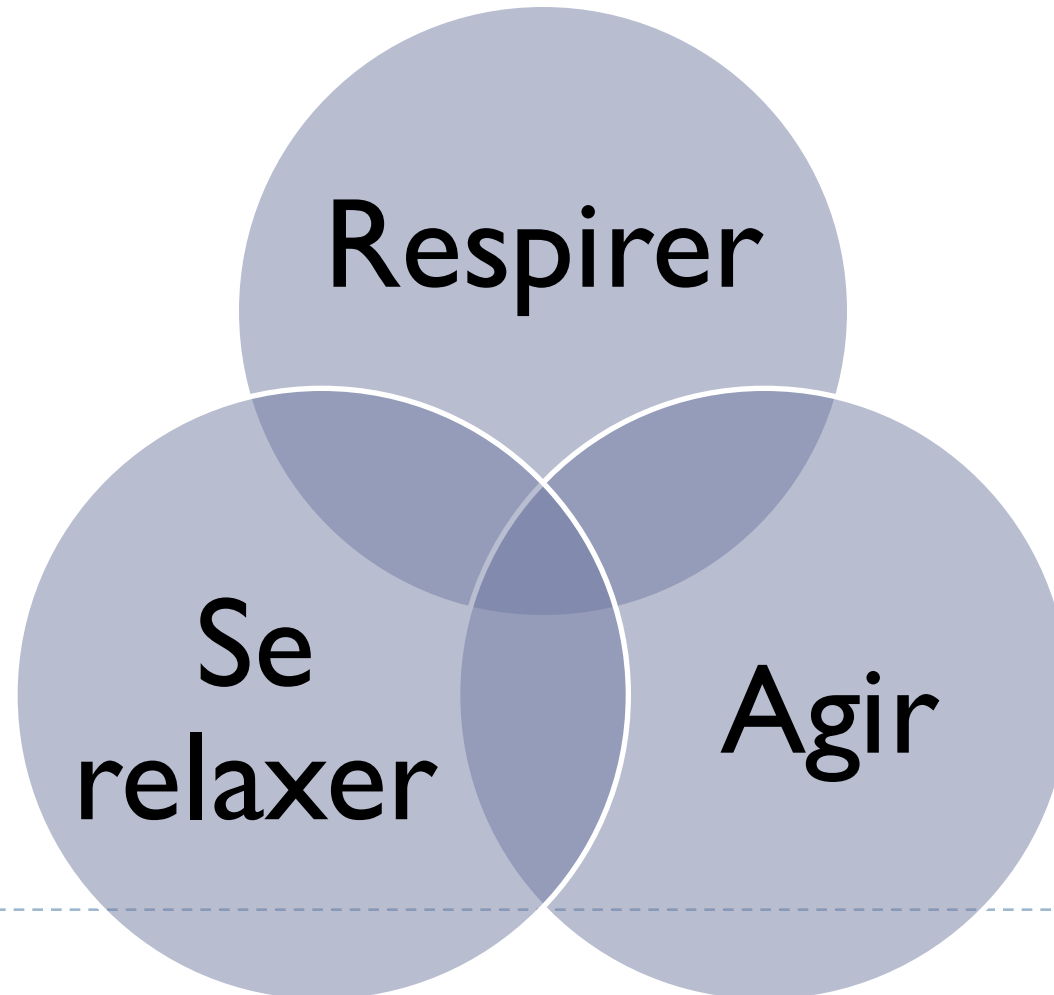




## II- Prise de parole et gestion de stress

---

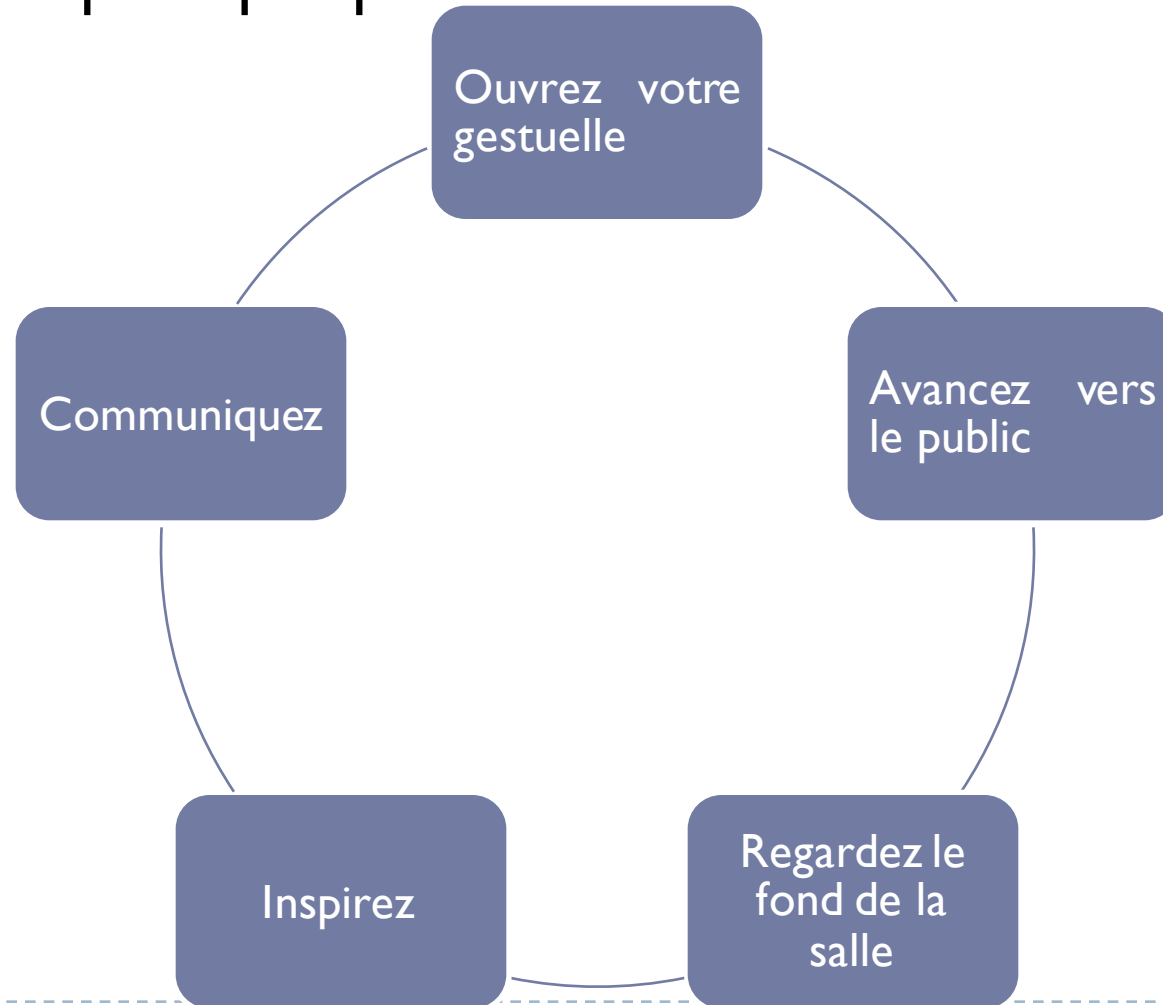
### 2- Gestion de stress: techniques de base



## II- Prise de parole et gestion de stress

---

### 2- Gestion de stress: principes pour bien commencer



---

- ▶ Chapitre 4- Etape de réalisation d'un projet social

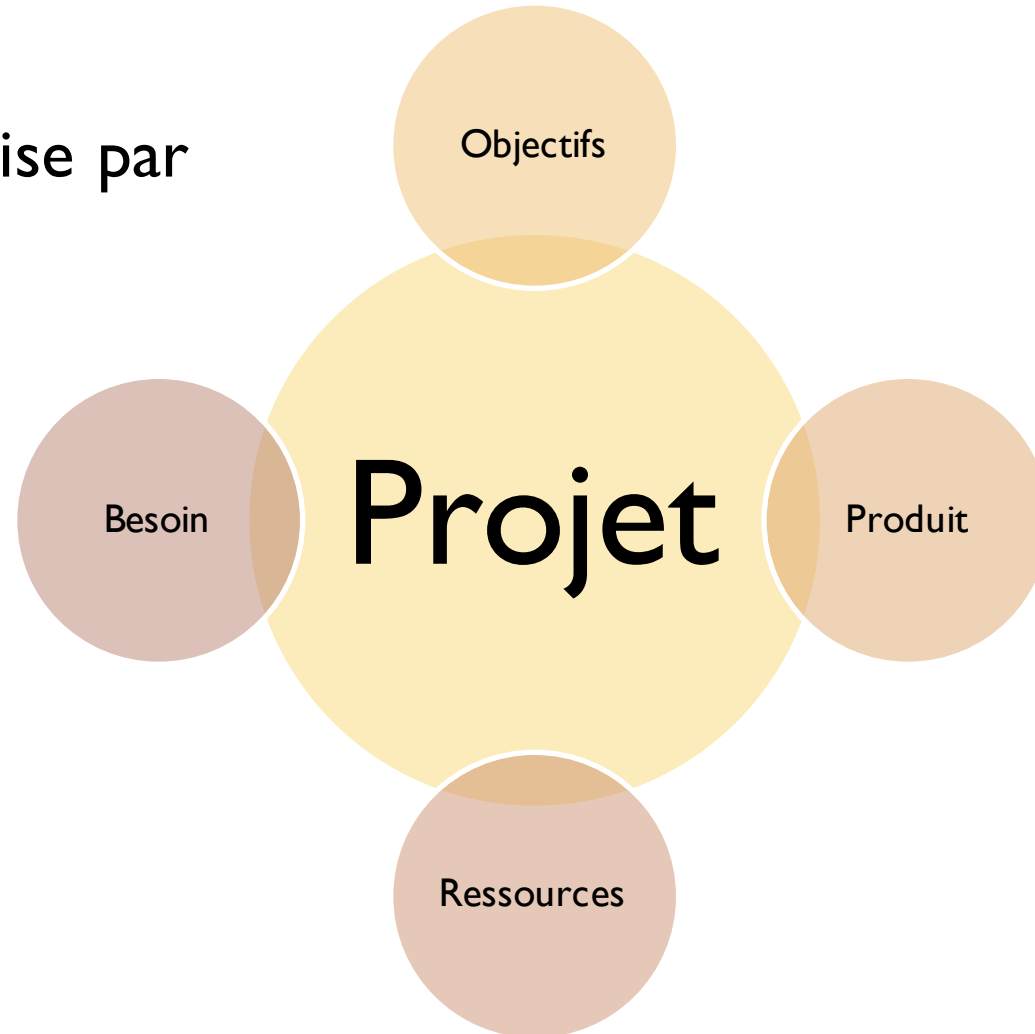


# I- Qu'est-ce qu'un projet ?

---

## I- Le projet

Un projet se caractérise par



# I- Qu'est-ce qu'un projet ?

---

## 2- Le mode projet

Il s'agit d'un état d'esprit qui privilégie le travail d'équipe, la transparence, la prise de risques, la recherche de la performance, le respect des délais et des budgets.



# I- Qu'est-ce qu'un projet ?

---

## 3- La conduite de projet

C'est se poser les bonnes questions au bons moments pour:

- 1- Réaliser un produit tout en prenant en considération les **contraintes**;
- 2- **Anticiper** et réagir face aux **obstacles**;
- 3- Mettre en place un système de **communication interne**;



## II- Etapes de réalisation d'un projet

---

On peut les répartir en 2 phases:

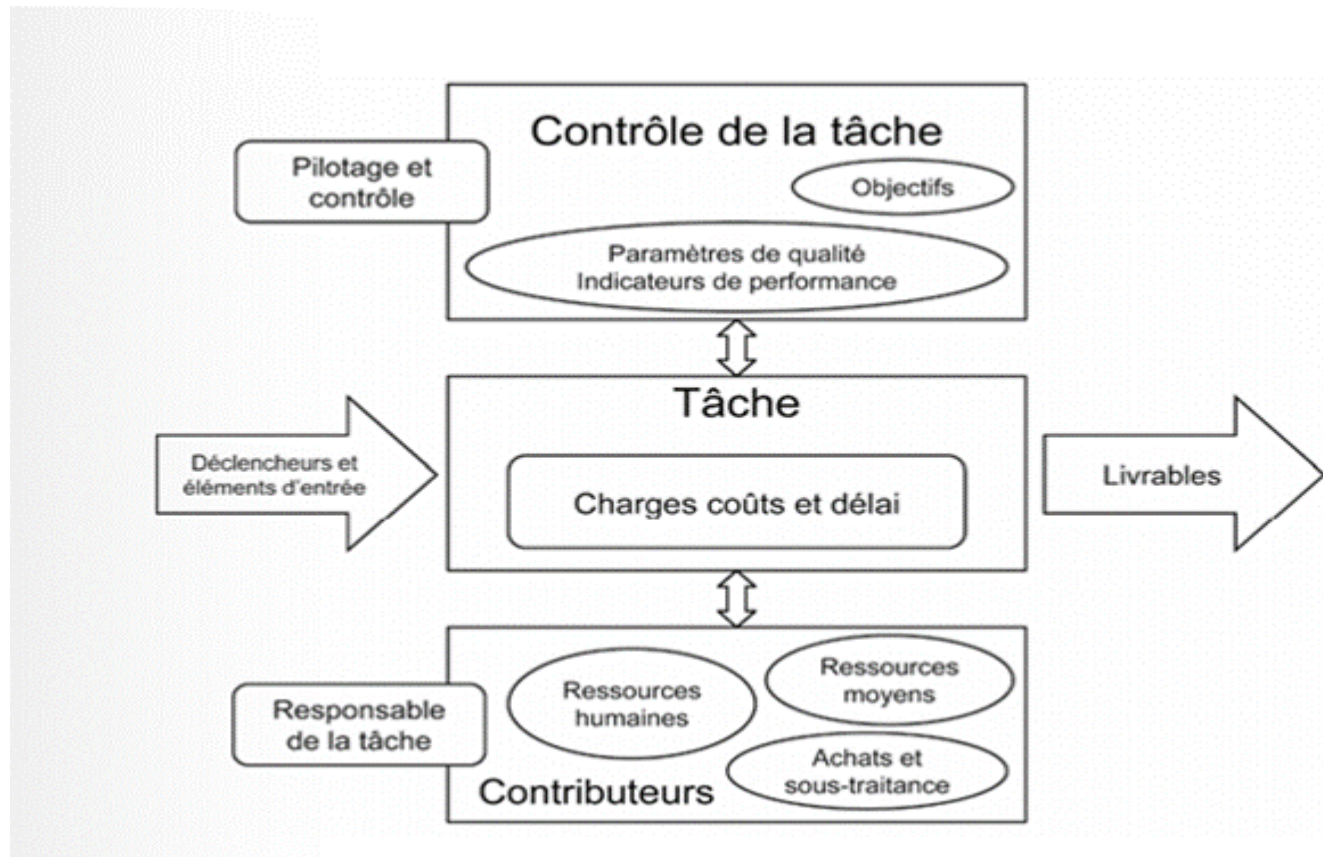
- Préparation;
- Pilotage;
- Bilan et résultat;

*Voire document distribué en classe*



# III- Structuration du projet

## I- Les tâches





# III- Structuration du projet

---

## 2- La matrice RACI

<b>R</b>	<b>Responsable</b>	<b>C'est une personne identifiée. Elle veille à la bonne conduite du projet:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Action</b></li><li>- <b>Objectifs</b></li><li>- <b>Résultats et qualité</b></li></ul>
<b>A</b>	<b>Acteur</b>	Il est en charge de l'exécution des tâches et des activités
<b>C</b>	<b>Consulté</b>	Porteur de connaissance ou fournisseur d'information
<b>I</b>	<b>Informé</b>	Destinataire, il reçoit toute les informations sur l'opération