

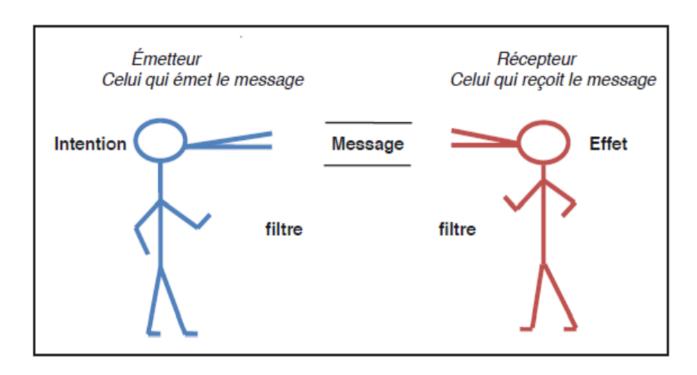


### Généralités sur la communication

#### Qu'est ce que la communication?

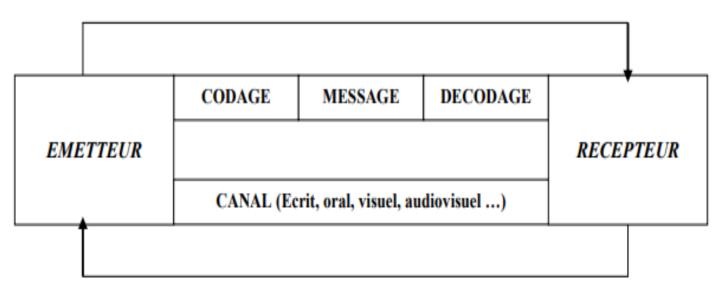
Il s'agit de l'ensemble des stratégies mises en place, par une personne ou un groupe de personnes, *pour échanger des ressources et des représentations avec* d'autres.

#### A. Le processus d'une communication





# B. Schéma d'une communication





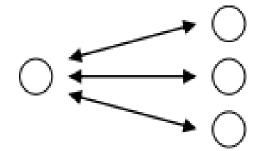
# C. Sens de circulation des communications

# Echange:

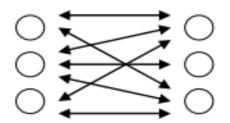
de personne à personne



de personne à groupe

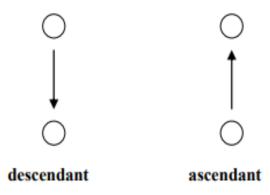


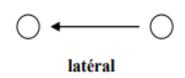
- de groupe à groupe





### Sens hiérarchique :



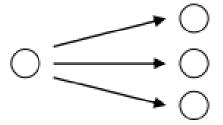


### transmission:

de personne à personne

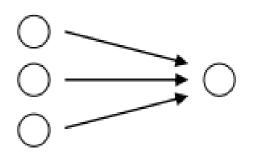


de personne à groupe





### de groupe à personne



# D: Langage de communication

Le langage est la fonction d'expression de la pensée et de communication entre les hommes mise en œuvre au moyen de signes vocaux ou graphiques.











Toxicité aiguë











Gaz sous pression



Danger pour

la santé





#### Signes vocaux

Le niveau de langage est le registre dans lequel des points de vue de la phonétique, du vocabulaire, de la syntaxe et du style, le message est formulé. On distingue les registres «argotiques», « vulgaire », « familier », « courant » et « soutenu ».

#### Paralangages

ELEMENTS	SIGNIFICATION		
REGARD	Renseigne sur les sentiments éprouvés		
	(ex : regard de colère)		
GESTES	Renseignent sur la personnalité		
	(ex : des doigts tapotant sur une table sont un signe d'énervement)		
MIMIQUES	Accompagnent le regard		
	(ex : les sourcils froncés énoncent la colère)		
POSTURE	Révèlent l'attention des interlocuteurs		
ATTITUDE	(ex : les pieds sur la table sont un signe de grande décontraction)		
APPARENCE	Révèle la personnalité d'un individu		
	(ex : vêtements sales, maquillage prononcé)		



### E: Canal et outil de communication

CANAL	OUTIL		
ECRIT	Courrier individualisé, lettre type, bible de paragraphes, imprimé,		
	circulaire, note de service, publicité, télécopie		
ORAL	Téléphone, radio, accueil		
VISUEL	Télévision, minitel, internet, audio ou visioconférence		

#### F: Frein à la communication

Les freins à la communication sont les bruits et les barrières.



# Les bruits proviennent :

- D'une entreprise mal organisée,
- D'un langage non décodé par le récepteur,
- D'un environnement de personnes qui perturbent la transmission,
- De défectuosités des matériels de transmission...

#### Les barrières sont d'ordre :

- Sociologiques : différences d'opinions, de langages entre émetteurs et récepteurs,
- Psychologiques: tensions, antipathies, absences d'écoute, méconnaissances entre émetteurs et récepteurs.



# **COMMENT BIEN COMMUNIQUER?**

A: Réfléchir aux conditions de la communication

Avant d'aborder la conception du message proprement dit, il convient de cibler avec précision :

- L'objectif de la communication (ex : rappeler pour la seconde fois un règlement à un client).
- Le destinataire (client important, occasionnel, salarié...).

De ces informations découlent le canal et l'outil de communication à utiliser. Il est possible d'établir le schéma de situation.



## B: Choisir l'outil de communication adapté

1er cas: COMMUNICATION ORALE

téléphone, répondeur téléphonique, accueil...

2ème cas : COMMUNICATION ECRITE

COMMUNICATION EXTERNE	COMMUNICATION INTERNE	COM VISUELLE
Courrier / courriel électronique individualisé	Note de service	Vidéo
Courrier /courriel électronique standardisé	Consigne	Internet
Lettre type	Compte-rendu	Photo
fax	Rapport Présentation	



### C: Préparer le message à transmettre

#### 1er cas: COMMUNICATION ORALE

Placer à portée de la main les documents et le matériel nécessaire pour éviter tout déplacement pendant la conversation.

Compléter une fiche «d'appel téléphonique » en suivant un plan rationnel : saluer, se présenter, avoir confirmation de l'identité du destinataire, exposer le problème de manière courte et précise, obtenir les informations voulues, conclure ou remercier, saluer

Préparer son environnement avant d'entrer en relation avec le récepteur (éviter d'être dans le bruit, être installé confortablement...).

Se préparer psychologiquement (être détendu, ne pas se fâcher, être attentif, patient...)



#### 2ème cas : COMMUNICATION ECRITE

Les lettres que l'entreprise échange avec ses partenaires ou son personnel sont un élément essentiel de communication externe et interne. Pour obtenir une communication de bonne qualité, il convient :

- > D'énoncer les idées sans ordre précis puis de les ordonner (titre de civilité, introduction, développement, conclusion, formule de politesse)
- > De rédiger les mentions obligatoires :
  - \* L'en tête qui identifie l'expéditeur
  - \* la suscription qui identifie le destinataire
  - \* la ville et date d'émission de la lettre
  - \* l'objet qui indique le sujet de la lettre
  - \* les pièces jointes qui décrivent succinctement les documents joints
  - \* le nom et la qualité du signataire, surtout lorsque la signature est illisible.



### > De rédiger les mentions utiles :

- \* Vos réf : ce sont les références portées sur un courrier reçu et auquel on fait réponse,
- \* Nos réf : ce sont les références de l'émetteur de la lettre (rédacteur et numéro de classement).

### > De procéder à la rédaction avec :

- \* Un vocabulaire simple mais varié et précis
- ★ Des phrases courtes exprimant chacune une seule idée
- ★ Un style clair, direct, concis (pas de répétitions)
- \* Un ton courtois
- \* Une orthographe parfaite
- **★** Une syntaxe correcte
- \* Une formule de politesse adaptée.



## D. Transmettre le message en contrôlant la qualité

1er cas: COMMUNICATION ORALE

- Veiller à une diction correcte (articulation, prononciation, débit, intonation...),
- Utiliser un vocabulaire usuel, un niveau de langage courant, voire soutenu selon les circonstances, épeler les mots si besoin,
- Eviter les Paralangages (mots parasites : euh, ben...),
- Faire reformuler le message ou questionner le récepteur,
- Contrôler la participation active de l'émetteur

2ème cas: COMMUNICATION ECRITE

- Utiliser un format A4 de préférence,
- Choisir une bonne qualité de papier,
- Relire la lettre pour un dernier contrôle

