

## 2.1. Introduction :

Les techniques de communication sont de plus en plus diversifiées en citant la communication par écrit : lettre, mails, compte rendu,.....ou la communication orale : présentation power point, interview, les visioconférences.....

Tous les messages à partager doivent être clairs, courts et précis et bien réfléchis en amont pour ne pas laisser la place prépondérante aux émotions.

Dans ce chapitre nous citerons quelques définitions sur les techniques de communication et d'expression et aussi nous exposerons les techniques pour communiquer efficacement par la voie écrite ou par voie orale.

## 2.2. Technique :

C'est l'ensemble de procédés et de méthodes employés pour obtenir un résultat, ou bien c'est une façon ou une manière de dire ou de faire quelque chose.

## 2.3. Expression :

C'est un faculté ou manière de s'exprimer en donnant son avis ou son opinion par l'intermédiaire du langage, tout en manifestant sa pensée, ses sentiments et ses idées.

## 2.4. Communication :

C'est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un. Elle peut aussi désigner l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste et hétérogène ou l'action pour quelqu'un ou une organisation d'informer et de promouvoir son activité auprès d'autrui, entretenir son image, par tout procédé médiatique. Le schéma de la communication, donné par Schannon et Waever, peut être présenté comme suit :

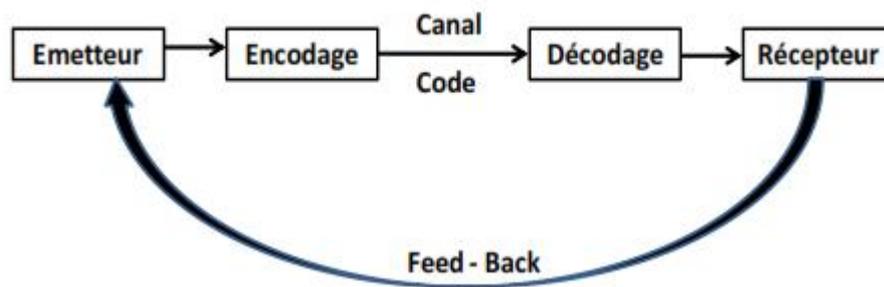


Figure. 2.1. Schéma de la communication (Schannon et Waever, 1949)

- a) **Emetteur** : Celui qui envoi l'information
- b) **Récepteur** : Celui qui reçoit l'information
- c) **Code** : Ensemble organisé de signes qui font correspondre un signifiant à un signifié.
- d) **Encodage et décodage** : L'émetteur encode le message et le récepteur le décode.
  - Le message doit être le moins possible perturbé par le bruit communicationnel (bruit dans la communication verbale, tâche sur un imprimé, fautes d'autographe ou de syntaxe dans un écrit, accent étranger, neige sur un écran.....)
  - L'émetteur et le récepteur doivent être en contact (suffisamment proches pour se voir et s'entendre dans le cas d'une conversation en présence de l'émetteur et du récepteur, raccordé au même réseau.....)
  - Ils doivent avoir en commun le même code.
- e) **Canal** : C'est un support matériel pour véhiculer une information
- f) **Feed-back** : c'est le retour de l'information du récepteur ver l'émetteur. Le feed-back permet plus de communication intérieure et de motivations sollicitées, et surtout il apporte plus de confiance entre l'émetteur et le récepteur. Le feed-back peut être :
  - **Non verbal** : gestes-mimiques-attitudes
  - **Verbal** : spontané/sollicité

Wiener différencie trois formes de feed-back :

- **Le feed-back positif** : qui va dans le sens de la communication en l'encourageant ou en l'amplifiant. Les messages d'acquiescements, d'encouragement, ou, au contraire un énervement répondant à un énervement et qui va l'accentuer.

- **Le feed-back négatif** : qui freine, régule ou stoppe la communication. Les messages de désapprobation, les demandes de correction, de reformulation, de précision d'informations.....
- **L'absence de feed-back** : elle en est un si le feed-back est attendue, mais elle est difficilement interprétable et constitue ainsi un frein à la communication.

2.5. Les comportements adaptés à la communication par l'émetteur et le récepteur :

2.5.1. Par l'émetteur :

- Utiliser le même langage
- Adopter un bon ton et une bonne articulation
- Veillez à ce que l'auditeur comprenne et écoute bien le message
- Mettre en évidence les idées essentielles.

2.5.2. Par le récepteur :

- Pratiquer l'écoute active (adopter une attitude de compréhension)
- Se concentrer et faire attention au discours
- Prendre des notes
- Faire de la reformulation de termes compliqués
- Demander des précisions
- Poser des questions

2.5.3. Synthèse :

Même si tout le monde sait parler, peu de nous savent réellement communiquer, parce que la communication suppose :

- L'apprentissage
- La compréhension
- La préparation et ainsi que la maîtrise de différentes techniques de comportements

2.6. Les formes de communication :

- La communication interpersonnelle** : la communication interpersonnelle est fondée sur l'échange de personne à personne, chacune étant à tour de rôle l'émetteur et/ou le récepteur dans une relation de face à face : la rétroaction (feed-back) est censée être facilitée sinon quasi-systématique
- La communication de groupe** : la communication de groupe part de plus d'un émetteur s'adressant à une catégorie d'individus bien définis, par un message (communication) ciblé sur leur compréhension et leur culture propre

- C. **La communication de masse** : Dans la communication de masse, un émetteur (ou un ensemble d'émetteurs liés entre eux) s'adresse à un ensemble de récepteurs disponibles plus ou moins bien ciblés. Là, la compréhension est considérée comme la moins bonne, car le bruit est fort, mais les récepteurs bien plus nombreux. Elle dispose rarement d'une rétroaction, ou alors très lente.
- D. **La communication externe** : la communication externe regroupe l'ensemble des actions de communication entreprises à destination des publics externes à l'entreprise ou à l'organisation considérée. La majeure partie des actions de communication externe est constituée d'actions de communication commerciale. Les publics visés par la communication externe sont en général :
- Les consommateurs (clients et prospects)
  - Les décideurs
  - Les partenaires
  - Les fournisseurs
  - Les investisseurs potentiels
  - L'environnement local.....
- E. **La communication interne** : regroupe l'ensemble des actions de communication au sein d'une entreprise ou organisation à destination de ses salariés