

Chapitre 1 : Renforcement des compétences linguistiques

1. Définition de communication

Contrairement à une idée reçue, le verbe « communiquer » ne signifie pas seulement transmettre, exprimer un message. A l'origine, il signifie « être en relation avec ». Il est également utilisé dans le sens de mettre en commun. Echanger, partager, consulter, conférer, participer. Communiquer, c'est donc être reçu et recevoir. Cependant, nous sommes « reçus » avec le cadre de référence de l'autre et nous comprenons soit en utilisant notre propre cadre de référence, soit en essayant d'imaginer le cadre de référence de l'autre. La communication peut ainsi être définie comme un processus interactif et dynamique d'échange et de réception de messages.

Le concept de *communication* trouve son origine dans le terme latin *communicare*, qui désigne :

- **Partage** : Action de mettre en commun une information, une idée ou une ressource afin de favoriser une compréhension mutuelle.
- **Transmission** : Processus par lequel un individu exprime ses pensées, émotions ou intentions à travers divers canaux, tels que la parole, l'écriture, les gestes ou les expressions faciales, dans le but d'être compris par un récepteur.
- **Relation** : Établissement d'une interaction entre plusieurs entités, permettant l'échange d'informations et la construction d'un lien social ou professionnel.

2. Les éléments de la communication

La communication est un dispositif impliquant divers éléments :

➤ Les acteurs :

- L'émetteur : L'émetteur met ses intentions en mots.

- Le destinataire : Le destinataire reçoit le message.

L'émetteur et le récepteur sont tous deux responsables de la réussite de la communication.

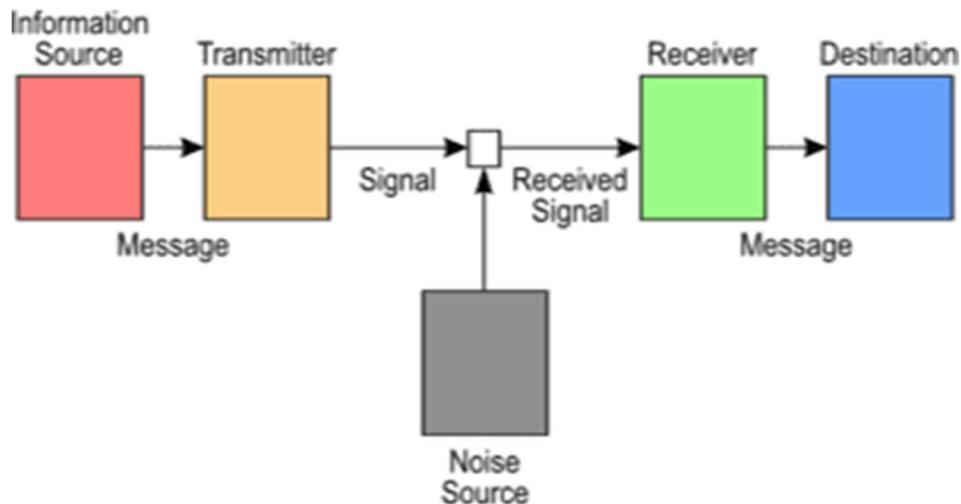
- Les signes échangés Ils peuvent être physiques (bruit), psychologiques (idées) ou sémantiques (malentendus).
- Le message : L'émetteur souhaite informer de quelque chose et a un objectif spécifique.

Message explicite	Message implicite
Une information est claire et précise lorsqu'elle est écrite dans un texte, mot pour mot. Il est évident que son sens est clair.	Une information est sous-entendue, subtile ou suggérée lorsqu'elle est implicite. Elle doit être déduite par le lecteur lui-même.

- Le canal : Le message est transmis au destinataire par les ondes sonores. Les canaux de transmission peuvent être classés en deux grandes catégories :
 - Les canaux personnels : ils comprennent tous les moyens de contact direct et individuel, en combinant la communication avec les médias.
 - Les canaux interpersonnels : Ils comprennent tous les médias qui transmettent le message de manière indirecte et sans contact personnalisé avec le destinataire.
- Le sens : Le destinataire interprète et comprend le message.
- Feed-back : Composé de deux mots (feed et back), ce terme peut être traduit par rétro information ou rétroaction.



D'après le modèle de Shannon et Weaver, la communication se déroule selon le processus suivant :



Chaque acteur d'une situation de communication cherche à atteindre certains objectifs : informer, créer ou maintenir une relation, véhiculer une image, influencer, etc. Ces objectifs sont appelés les enjeux de la communication.

3. Types de communication

Il existe quatre types de communication :

3.1. Communication interpersonnelle

Il s'agit de la communication entre deux individus. Les relations sont définies en fonction des caractéristiques suivantes :

- Distance.
- Congruence (tous les signaux de communication vont dans la même direction).
- Incongruence (les signaux de communication ne sont pas clairs et vont dans des directions différentes).

3.2. Communication de groupe

Ce type de communication a lieu entre les membres d'un groupe qui peuvent se parler.

3.3. Communication de masse

La communication de ce genre implique la transmission d'un message d'un émetteur à un grand nombre de destinataires en utilisant des méthodes de diffusion collective. Les moyens de communication sont les médias de masse (presse, radio, affichage, cinéma, Internet, télévision, etc.).

3.4. Communication assistée par ordinateur

Il s'agit d'une communication qui s'effectue entre individus à l'aide d'un ordinateur (échange de textes, d'images, de sons, de vidéos, etc.) Il existe plusieurs moyens de communication via l'ordinateur, tels que le courrier électronique, les forums de discussion ou chat rooms, les transferts de fichiers en ligne, les recherches sur le web, etc.)

4. Les différentes formes de communication

Il existe plusieurs formes de communication, généralement classées comme suit :

4.1. La communication à sens unique

Dans cette forme de communication, seul l'interlocuteur s'exprime. Il n'y a aucune réponse donnée. La transmission à sens unique offre la possibilité au destinataire de se renseigner.

4.2. La communication bidirectionnelle

Elle permet aux deux parties d'échanger des idées, assure la compréhension par le retour d'information et crée des conditions d'égalité entre les interlocuteurs. On la retrouve souvent dans les conversations, les discussions de groupe, etc. Ce type de communication demande parfois plus de temps et d'efforts et peut s'avérer inefficace lorsque les parties ne parviennent pas à se mettre d'accord.

4.3. La communication verbale

Elle fait référence à toutes les données communiquées par la voix dans une situation de communication (entretien de vente, étude, enquête, etc.). Il s'agit d'une façon organisée et codifiée de formuler une idée, un besoin, etc.

4.4. La communication non verbale

La communication non verbale exprime des émotions, des sentiments et des valeurs. La communication non verbale (ou langage corporel) exprime principalement nos sentiments intérieurs (expression faciale, gestes, intonation, attitude, symboles, expressions faciales, langage corporel...) qui complètent le message auditif.

5. Les 5 c de la communication

- Clarté : Précision
- Confiance : En soi et dans les autres
- Créativité : Ouverture d'esprit et flexibilité, permettant d'établir une relation unique, originale et adaptée.
- Concentration : Capacité à écouter activement, un sujet à la fois.
- Considération : Qualité qui consiste à comprendre et à voir la situation de son propre point de vue, de manière à la respecter.