

Chapitre I : Terminologie de TEC

I.1. LES ELEMENTS DU PROCESSUS DE COMMUNICATION

1. **L'émetteur** Celui qui transmet le message.
2. **Le récepteur** (destinataire). Celui qui reçoit le message.
3. **Le message**. Ensemble des informations (orales, visuelles, et écrites) échangées.
4. **Le canal** ou vecteur de communication. Moyen par lequel le message est transmis (message écrit, oral, visuel, audio-visuel).
5. **Le message en retour (feed-back)**. L'émetteur, expéditeur, s'assure que le message a bien été reçu et compris par le récepteur, destinataire; soit par la reformulation du message par le ou les récepteurs, destinataires, soit en tenant compte des réactions du ou des récepteurs, destinataires, au cours de la communication.
6. **L'outil de communication (Support)** : Téléphone, fax, internet... c'est le moyen qui permet la transmission du message.
7. **Le codage** : c'est le Langage utilisé.
8. **Le décodage** .Le destinataire doit maîtriser le code utilisé par l'émetteur, expéditeur, pour comprendre les informations transmises.
9. **Les parasites** .Tout ce qui peut perturber la communication (bruits, niveaux de langage...)
10. **Contexte**: c'est la situation de Cte, si cette dernière n'existe pas ou imprécise, elle est nécessaire dès le premier échange de la préciser si non il y aura un malentendu. On ne peut pas parler d'un unique contexte, mais de plusieurs contextes interdépendants :
 - a-contexte culturel**
 - b- Contexte temporel** : une même information transmise un moment donné peut prendre un sens différent un autre moment.
 - C-Contexte Spatial** : espace relationnel selon la zone de Communication. d-Contexte relationnel : prend-en côté le type de relation.

I.2. TYPE DE COMMUNICATION :

Communication -Interpersonnel : les échanges un émetteur et un récepteur. C'est la base de la vie en société c'est là en général que la compréhension est meilleure le nombre de récepteur est limité à une seule personne. Le feed-back est donné systématiquement

Communication de masse : C'est un émetteur ou un ensemble d'émetteurs liés entre eux s'adressant à tous les récepteurs disponibles. la compréhension est considérée comme la moins bonne car le bruit est fort et les récepteurs sont très nombreux. Ils disposent rarement d'un feed-back.

Communication en groupe : Elle part de plus d'un émetteur s'adressant à une catégorie d'individu indéfinie par un message ciblé sur leur compréhension et leur culture propre. La CTE en groupe est aussi complexe car elle est liée à la taille de groupe, la fonction du groupe et la personnalité des membres de groupe.

-le dialogue : est une conversation, un entretien, un échange de points de vues entre deux ou plusieurs personnes.

-La communication verbale : est celle qui utilise le langage comme code de communication. C'est la communication à l'aide des mots ; il peut-être orale ou écrit, dans les deux cas l'outil utilisé est le même c'est le mot.

-Le langage : est un système de signe partagé par émetteur et le récepteur. Il existe plusieurs niveaux de langage ou registre de langage. Le registre de langage doit être choisi en fonction de la situation de communication.

Niveau de langage:

Il se définit par rapport au degré de connaissance et de maîtrise de la langue+Précision étendue+Variété du vocabulaire+Correction et qualité de l'expression.

-Registre de langage: Il traduit l'état d'esprit dans lequel se trouve l'auteur du message ou encore l'humeur, l'impression que l'auteur désire faire partager au destinataire du message (ironie, manifestation d'impatience, ou d'irritation, colère, joie, humour, mécontentement, surprise...).

-Le langage soutenu : Il peut convenir pour des communications officielles. Le langage utilisé est recherché

-Le langage courant : Il est utilisé dans le milieu professionnel. Le vocabulaire doit être simple et les phrases correctes.

-Le langage familier : Il est employé dans les situations de la vie courante. Le vocabulaire est très simple, la construction des phrases n'est pas toujours correcte.

-Communication écrite : le destinataire est éloigné, le message doit donc être complet achevé et lisible.

-Communication orale : l'émetteur et le récepteur sont en principe en présence l'un de l'autre ce qui marque la communication orale et sa spontanéité.

I.3. LA COMMUNICATION NON-VERBALE OU PARA-LANGAGES.

Pour communiquer avec les autres, il n'est pas toujours nécessaire d'utiliser des mots. La communication non-verbale se situe en dehors du langage Bien 'souvent elle échappe à la volonté et la conscience, c'est le langage du corps ou le paralangage. La communication non verbale vient appuyer le discours verbal pour apporter des éléments d'informations utiliser pour améliorer la communication.

1. Le regard : il permet de maintenir l'attention de l'auditoire .il permet également de vérifier que l'information présentée est comprise ou du moins suivie par le public .Le regard est un canal de communication qui établit le « contact » entre l'émetteur et le récepteur.

2. Le Visage : est le signe d'une infinité d'expression non-verbal dont nous sommes totalement inconscients mais qui sont enregistrés par l'autre.

Les mimiques : c'est l'ensemble des expressions du visage, on peut relever les expressions des émotions suivantes : la joie, le peur, le dégoût, la surprise, la colère, la tristesse.

3. Les gestes : Les gestes sont surtout des mouvements de bras et de mains, pied .ect nous pouvons distinguer deux sortes de gestes :

Gestes Explicatifs : gestes qui traduisent les émotions.

Gestes expressifs.

On peut distinguer aussi :

Les Gestes ouverts : accompagnent la parole et soulignent certains points. Ils marquent le partage et l'engagement, ils sont destinés vers les autres.

Les Gestes fermés : se sont des gestes dirigés vers soit. ils marquent un état psychique (la peur, la fatigue, le stress ...) mais ne correspondent pas au message que l'on veut faire passer.

4. Les postures et attitudes : Les attitudes corporelles et les postures sont des positions adoptées par le corps; elles sont révélatrices de la manière dont nous vivons certaines situations de communication.

I.4. COMMUNICATION ORALE

1) Le regard : il est essentiel il permet de maintenir l'attention de l'auditoire (public) et de percevoir ses réactions . le regard doit être circulaire .

2) Le visage : il traduit nos émotions ,ces derniers rendent la parole plus attrayantes. Le sourire est un signe d'ouverture et disponibilité , il est donc un moyen d'impliquer le public .

3) La voix : il est très important qu'un orateur sache utiliser correctement sa voix une voix bien placée est une voix qui ne fatigue pas .la voix se caractérise par ce qui suit :

-le volume : c'est le niveau sonore de la voix il faut l'adapter a la taille de l'espace ou on se trouve. . Parler haut et fort et fatiguant à la fois pour l'orateur et pour le public .une voix très faible exige de l'auditoire un effort d'attention et peut à peut être finir par ne plus écouter

- le débit : c'est la vitesse d'émission des mots .il ne faut pas parler ni trop vite ni trop lent -

l'intonation/l'articulation : c'est le mouvement mélodique de la voix, c'est la musicalité de la voix .il est nécessaire de varier ses intonations afin de capter l'attention de l'auditoire en évitant la monotonie dans la voix

4) Les gestes : le geste est révélateur de notre compétence a communiquer on peut distinguer :

- Les gestes ouverts : ce sont des gestes qui accompagnent le message et soulignent certains points ils marquent le partage et l'engagement ils sont tournés vers les autres.

- les gestes fermés : ce sont des gestes dirigés vers soi .ils n'ont pas la force de convaincre

- Les gestes parasites : ce sont des gestes qui perturbent et gênent la communication .ils sont soit le signe d'une émotion excessive soit ils ne sont pas adaptés au discours

5) les postures: ce sont les attitudes générales du corps, les mouvements du Corps communiquent les sentiments et les émotions, ils jouent un rôle très important dans la CTE (le choix vestimentaire, la coiffure, le maquillage, la façon de s'asseoir, de marcher sans des éléments de la posture).

6) les silences : en général les silences peuvent bien placés ou mal placés. bien interprétés ou mal interprétés.

Le Verbale : ce sont les mots et leur sens, c'est la sémantique, contrairement à tout attendre, celui-ci ne présente que 10% de la transmission du sens du message.

Le Non-Verbale : les 90% restants sont assurés par le non-verbal, représenté pour une grosse moitié par les gestes et les mimiques et pour une petite moitié par l'intonation de la voix. La façon de dire modifie considérablement le sens des mots. C'est le fait donc d'envoyer et de recevoir des messages par des expressions du visage, des postures, des mimiques qui sont des éléments de la CTE non-verbale.

Les difficultés de communication. Certains facteurs peuvent empêcher la bonne transmission, réception et restitution du message.

Les bruits : Ils peuvent être liés au comportement des interlocuteurs (bavardages...), mais également aux mauvaises conditions matérielles (mauvaise liaison téléphonique...).

Les niveaux et registres de langage : Les interlocuteurs n'utilisent pas le même langage. Exemple : utilisation d'un langage très technique que l'autre personne ne connaît pas, ou d'un ton ou forme inadapté au contenu.

Le message mal exprimé : Les idées confuses rendent la communication difficile.

Le canal de transmission : Il n'est pas adapté à la nature du message ou dysfonctionne. Exemple : Mauvaise impression d'un fax, ligne téléphonique défailante.