

Communication

CUM



Dr. AMIRA Aicha

Centre universitaire Abdelhafid BOUSSOUF - Mila

Institut des Sciences de la nature et de la vie

Département de biotechnologie

Email : ai.amira@centre-univ-mila.dz

Table des matières



Objectifs	4
I - Prérequis	5
II - Exercice	6
III - Exercice	7
IV - Exercice	8
V - Introduction	9
VI - Chapitre 1 : Renforcement des compétences linguistiques	10
1. Objectifs	10
2. Les compétences linguistiques	10
3. Exercice : Avez vous connais les compétences linguistiques ?	11
4. Définition de la communication	11
5. Exercice : Je mémorise un passage.	11
6. Les éléments de la communication	11
6.1. L'émetteur ou destinataire	12
6.2. Exercice : L'émetteur dans la communication.	12
6.3. Le récepteur ou destinataire	12
6.4. Exercice : Je connais le récepteur de la communication.	12
6.5. Le contexte	12
6.6. Exercice : Avez vous connais le contexte ?	13
6.7. Le message	13
6.8. Exercice : Que signifie le message dans la communication ?	13
6.9. Le canal	13
6.10. Exercice : Je connais les moyens de communication.	13
6.11. Le feed-back	13
6.12. Exercice : Je mémorise un passage.	14
7. Exercice	14
8. La stratégie de la communication	14
9. Exercice : Comment on peut définir la stratégie de la communication ?	14
10. Les types de la communication	16
10.1. La communication verbale	16
10.2. Exercice : Je connais la notion de la communication verbale.	16
10.3. La communication non-verbale	16
10.4. Exercice : Je mémorise un passage	17

10.5. <i>La communication para-verbale</i>	17
10.6. <i>Exercice : Je connais la communication para-verbale.</i>	18
11. Les formes de la communication	19
11.1. <i>La communication interpersonnelle</i>	19
11.2. <i>Exercice : Je mémorise un passage.</i>	19
11.3. <i>La communication de groupe</i>	19
11.4. <i>Exercice : Avez vous connais la communication de groupe ?</i>	19
11.5. <i>La communication de masse</i>	19
11.6. <i>Exercice : C'est quoi la communication de masse ?</i>	20
11.7. <i>La communication externe</i>	20
11.8. <i>Exercice : Je définit la communication externe.</i>	20
11.9. <i>La communication interne</i>	20
11.10. <i>Exercice : Je mémorise un passage.</i>	20
12. Exercice : Je connais les formes de la communication.	20
13. La communication efficace	21
13.1. <i>Définition de la communication efficace</i>	21
13.2. <i>Exercice : Je mémorise un passage.</i>	21
13.3. <i>Caractéristiques de la communication efficace</i>	21
13.4. <i>Exercice : Avez vous connais les caractéristiques de la communication efficace ?</i>	22
14. Les facteurs influencent l'efficacité du message	23
14.1. <i>Les facteurs para verbaux</i>	23
14.2. <i>Exercice : Je connais les facteurs para verbaux.</i>	23
14.3. <i>Les facteurs non verbaux</i>	23
14.4. <i>Exercice : Je connais les facteurs non verbaux.</i>	23
VII - Exercice : Je réussis ma communication.	24
VIII - Exercice	25
Solutions des exercices	26
Glossaire	31
Abréviations	32
Références	33
Bibliographie	34
Webographie	36

Objectifs

A l'issu de ce cours l'étudiant sera capable de :

- Identifier les éléments clés qui influent sur le processus de communication en développant une compréhension approfondie des principes fondamentaux de la communication.
- Expliquer les différentes formes de communication, y compris la communication interpersonnelle, organisationnelle et la communication de masse.
- Utiliser des arguments logiques et des supports visuels pertinents pour concevoir et présenter des informations de manière persuasive.
- Construire des messages écrits en utilisant des techniques appropriées de structuration et d'organisation des idées.
- Apposer des techniques efficaces pour la gestion et la participation aux réunions, incluant la planification, la conduite et le suivi.
- Examiner les méthodologies nécessaires pour conduire les principales actions de communication.
- Assembler les différents aspects de la communication organisationnelle dans un contexte professionnel, en mettant l'accent sur la gestion des relations avec les collègues, les clients et d'autres parties prenantes.

Prérequis



- Avoir des connaissances sur les bases linguistiques
- Avoir des connaissances sur les éléments de base de la communication
- Avoir des connaissances sur la communication non verbale

Si vous estimez avoir des lacunes dans l'un des prérequis énoncés, nous vous encourageons à prendre des mesures proactives pour combler ces lacunes et vous préparer au mieux pour votre réussite académique. Voici quelques suggestions utiles :

<https://www.cairn.info/revue-la-linguistique-2009-2-page-31.htm>

<https://shs.hal.science/halshs-03769200/file/241-GerdesKahane-2022.pdf>

https://www.persee.fr/doc/colan_0336-1500_1992_num_93_1_2380

Exercice



Quelles compétences linguistiques de base sont nécessaires pour aborder efficacement la communication ?

Exercice



Combien d'éléments dans la communication?



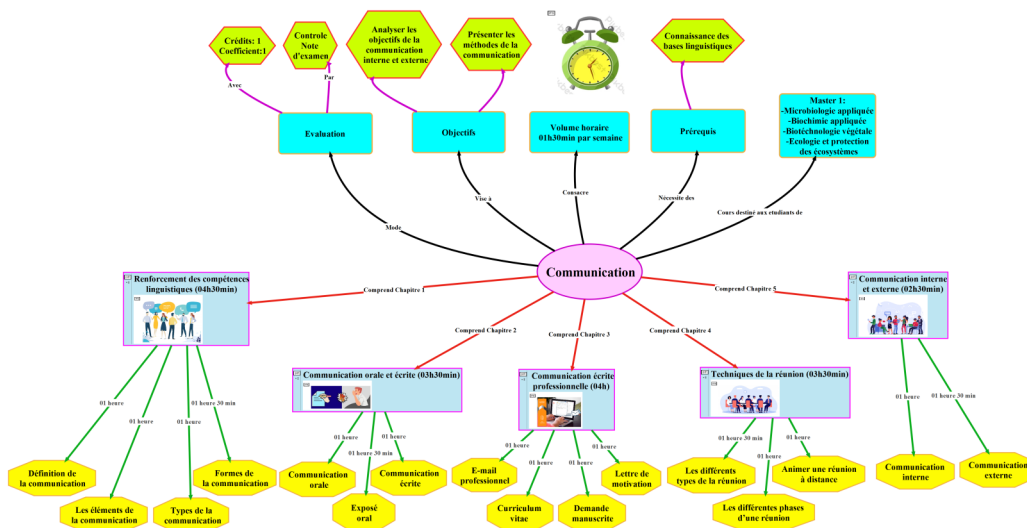
Exercice



L'expression "non verbale" se réfère à quoi?

Introduction

Préparé par: Dr. AMIRA Aicha
Centre universitaire Abdelhalil Bousoof Mila
a.amira@centreauniv-mila.dz



Carte conceptuelle du cours communication

Nous avons tous besoin de **communiquer** et de nous **connecter** les uns aux autres, pas seulement d'une manière, mais d'autant de façons que possible. Il s'agit d'un **besoin** et d'un **droit humain** fondamental. Et plus encore, c'est un pouvoir humain fondamental, etc (1)*.

La communication est l'acte de transmettre les informations dans le but de créer une compréhension partagée. C'est quelque chose que les humains font tous les jours. En d'autre terme, la communication est l'activité consistant à transmettre les informations par l'échange de pensées ou de messages, par exemple par **la parole**, **les visuels**, **les signaux**, **l'écriture** ou le **comportement** (2)*, (3)*.

Alors, **la discussion**, **le discours**, **l'écoute**, **les rapports**, **les réunions** et **les instructions** sont autant des **moyens** pour communiquer des idées et des informations à d'autres personnes (4)*.

Chapitre 1 : Renforcement des compétences linguistiques

VI

1. Objectifs

A l'issue de ce chapitre l'étudiant sera capable de :

- Définir les concepts clés liés à la communication, y compris les éléments constitutifs et les divers types de communication.
- Expliquer les différences entre les différents types et formes de communication.
- Appliquer les principes de communication efficace pour élaborer des exemples de messages clairs, cohérents et pertinents dans différents contextes.
- Examiner les facteurs qui influencent l'efficacité d'un message, en analysant les obstacles potentiels et en proposant des solutions pour les surmonter.

2. Les compétences linguistiques

Définition

La compétence linguistique recouvre **l'ensemble des compétences** permettant de **s'exprimer** dans **une langue maternelle** ou dans **une langue étrangère** ; elles sont regroupées selon les grandes fonctions **lire, écrire, parler** et **écouter** (5)*.

Remarque

La compétence linguistique ne devrait pas se résumer uniquement à **une simple mobilisation** de ressources langagières mais qu'elle réside dans **la mobilisation** et **l'exploitation** située de ces ressources **de façon efficace** et **adéquate** à une situation de communication donnée (6)*.

Conseil

Pour **développer** la compétence linguistique, il est essentiel **d'améliorer** des méthodes du travail efficaces chez les apprenants (le travail en sous-groupe ou en petits groupes est une pratique pédagogique habituelle en didactique des langues étrangères) (5)*.

3. Exercice : Avez vous connais les compétences linguistiques ? [solution n°4 p.26]

Les compétences linguistiques sont regroupées selon les grandes fonctions :

- Lire
- Écrire
- Donner
- Parler

4. Définition de la communication

Définition

Le terme « *communication* » a été dérivé du latin « **communicare** » cela signifie « **commun** ». Ainsi « **communiquer** » signifie « **faire commun** » ou « **faire connaître** » ou « **partager** » (7)*.

Complément

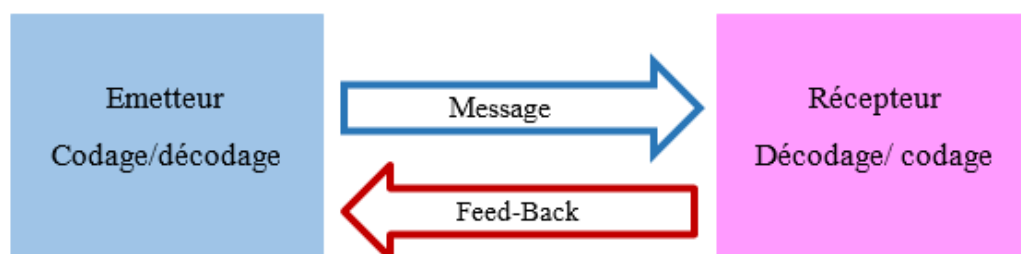
Elle s'agit d'un processus de **transmission d'informations** ou de **données, d'idées, de pensées, de sentiments, d'émotions** par **la parole, l'écriture, les gestes, les mimiques et les yeux**. En d'autres termes, la communication est un processus d'établissement de **contact** et de **développement** de relations entre des personnes (8)*.

5. Exercice : Je mémorise un passage. [solution n°5 p.26]

Le terme a été dérivé du latin *communicare* qui signifie .

6. Les éléments de la communication

La communication se base sur **six** composants : un émetteur, un récepteur, un contexte, un message, un canal et un feed-back.



Représentation simplifier de la communication

Cf. "Video1 : Schéma de la communication."

6.1. L'émetteur ou destinataire

Définition

L'émetteur (destinateur) est celui qui **transmet** le message « *oralement ou par écrit* », il peut s'agir d'un **individu** ou d'un **groupe** « *firme, entreprise, système* » (4)*.

6.2. Exercice : L'émetteur dans la communication.

[solution n°6 p.26]

C'est qui l'émetteur?

- Celui qui transmet le message
- Celui qui reçoit le message

6.3. Le récepteur ou destinataire

Définition

Le récepteur (destinataire) est celui qui **reçoit** le message, ce peut être **un individu, un groupe, une machine**, etc (4)*.

6.4. Exercice : Je connais le récepteur de la communication.

[solution n°7 p.27]

Le récepteur peut être :

- Un individu
- Un groupe
- Un message
- Un contexte
- Une machine

6.5. Le contexte

Définition

Le contexte dans la communication décrit **la manière dont la quelle la communication prend un sens**.

Complément

Le contexte comporte au moins quatre aspects **indépendants** et **interactifs** : **la culturelle** (modes de vie, valeurs), **la physique** (environnement tangible ou concret), **le socio-physiologique** (le caractère formel ou informel de la circonstance, les relations de statut, etc.) et **le temporel** (9)*.

6.6. Exercice : Avez vous connais le contexte ?

[solution n°8 p.27]

Quelle est la définition du contexte ?

- L'ensemble des compétences permettant de s'exprimer dans une langue maternelle.
- La manière dont la communication prend un sens.

6.7. Le message

Définition

Le message est **l'information transmise** au cours d'une communication (4)*.

6.8. Exercice : Que signifie le message dans la communication ?

[solution n°9 p.27]

Le message c'est transmise au cours d'une .

6.9. Le canal

Définition

Le canal est **le moyen technique** utilisé par **l'émetteur** pour **assurer** l'acheminement de son message vers **le destinataire** (4)*.

Exemple

- Face à face.
- Appels téléphoniques.
- Email.
- Courrier, etc.

6.10. Exercice : Je connais les moyens de communication.

[solution n°10 p.27]

Les moyens de communication sont :

- Le contexte
- Le message
- Le courrier
- Les appels téléphoniques

6.11. Le feed-back

Définition

Le terme feed-back peut être traduit « rétroaction ». Le feed-back est tout **commentaire, réponse, réaction** ou **information** donnée par **le destinataire** d'un message à **l'émetteur**. Le feed-back est essentiel à une communication efficace car il aide l'émetteur à vérifier que son message a été compris et à modifier sa stratégie de communication si nécessaire (10)*.

Complément

Le feed-back est crucial dans la **communication bidirectionnelle** pour **renforcer les liens de confiance et les relations** entre l'**émetteur** et le **destinataire** et également pour **garantir** que **les deux parties** sont sur la **même longueur d'onde** et pour **éviter *le malentendu* ou la confusion (10)***.

Fondamental

Un bon feed-back doit être :

- **Spécifique** plutôt que général
- **Impersonnel** (les commentaires doivent être liés au travail, le récepteur ne doit critiquer personne).
- **Au bon moment** (il doit commencer lorsqu'il est réellement nécessaire ou lorsque le destinataire le recherche activement).
- **Orienté vers l'objectif de l'émetteur** (les commentaires doivent se concentrer uniquement sur les domaines, actions et comportements sur lesquels le destinataire exerce un contrôle personnel).
- **Compris par le destinataire** (utilisez des compétences de questionnement et d'écoute efficaces pour vous assurer que vos commentaires peuvent être classés comme une communication significative) (1*1).

6.12. Exercice : Je mémorise un passage.

[solution n°11 p.27]

Le est tout , , ou information donnée par le destinataire d'un message à .

7. Exercice

[solution n°12 p.27]

Quels sont les éléments essentiels de la communication ?

La communication se base sur 6 composants : un émetteur, un récepteur, un contexte, un message, un canal et un feedback.

Les éléments de la communication sont : la communication verbale et la communication non verbale.

8. La stratégie de la communication

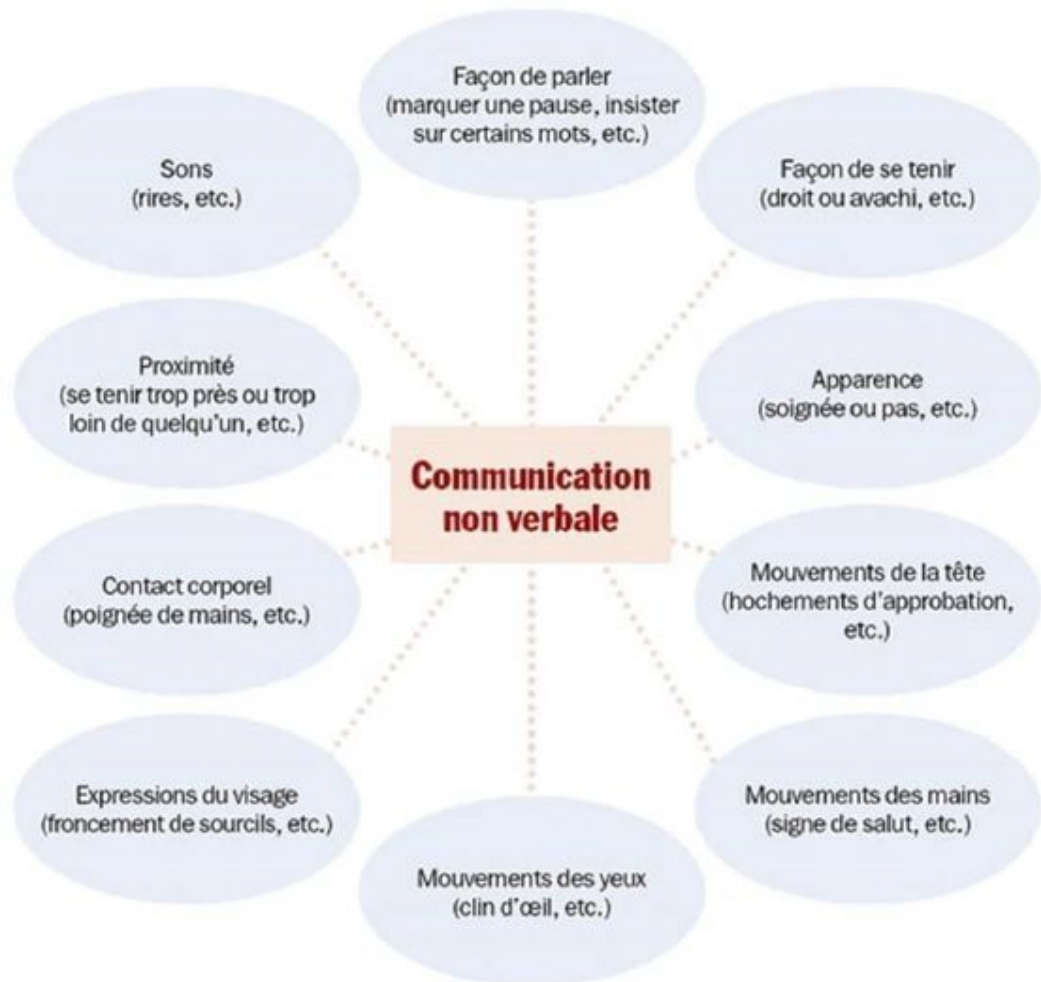
Définition

La stratégie est le processus **d'identification** des **buts** et des **objectifs** fondamentaux à **long terme** d'une organisation, suivi **de la sélection des modes d'action** et **de l'allocation** des ressources qui permettront **d'atteindre** ces objectifs et buts (4)*.

9. Exercice : Comment on peut définir la stratégie de la communication ?

Elle définit comme le processus d'identification des buts et des objectifs fondamentaux à long terme d'une organisation





Eléments de la communication non-verbale

10.4. Exercice : Je mémorise un passage

[solution n°15 p.28]

Le 1 des gens bien qu'indirect, transmettait plus .

10.5. La communication para-verbale

Définition

La communication para-verbale est également connue sous le nom de **langage vocal**. Il s'agit d'un niveau de communication plus profond et les informations codées sont envoyées à travers **la prosodie*** et **les éléments vocaux** accompagnant **le mot et la parole** (15)*.

Exemple

- La hauteur de la voix.
- Le rythme.
- Le ton de la voix.

Cf. "Vidéo2 : Communication verbale et non-verbale."

10.6. Exercice : Je connais la communication para-verbale.

[solution n°16 p.28]

La communication para-verbale est :

- Le langage vocal.
- Le langage corporel.

11. Les formes de la communication

11.1. La communication interpersonnelle

Définition

La communication interpersonnelle est **l'interaction verbale et non verbale** entre **deux** (ou parfois **plus de deux**) **personnes interdépendantes**. Bien que de nature largement dyadique (à deux), la communication interpersonnelle est souvent étendue pour inclure de petits groupes intimes tels que la famille (16)*.

Complément

La communication interpersonnelle est également la communication qui a lieu entre des personnes qui sont d'une manière ou d'une autre « **connectées** » (16)*.

11.2. Exercice : Je mémorise un passage.

[solution n°17 p.28]

La communication est l'interaction et entre deux personnes interdépendantes.

11.3. La communication de groupe

Définition

La communication de groupe est la communication entre **un petit groupe** de personnes partageant **un objectif commun**, ressentant **un sentiment d'appartenance au groupe** et exerçant **une influence les unes sur les autres** (17)*.

11.4. Exercice : Avez vous connais la communication de groupe ?

[solution n°18 p.28]

La communication de groupe est la communication entre :

- Un petit groupe
- Deux personnes

11.5. La communication de masse

Définition

La communication de masse consiste à envoyer **un seul message à un groupe**. Cela nous permet de communiquer notre message à **un grand nombre de personnes**, mais nous sommes **limités** dans notre capacité à **adapter** notre message à **des publics, des groupes ou des individus spécifiques** (18)*.

11.6. Exercice : C'est quoi la communication de masse ?

[solution n°19 p.29]

La communication de masse est définie comme :

- L'envoi d'un seul message à un groupe.
- La communication avec un grand nombre de personnes.
- La communication interne.

11.7. La communication externe

Définition

La communication externe (CE) consiste à partager les informations avec un public **à l'extérieur de l'organisation**. Dans la CE* les entreprises échangent constamment les messages avec leurs **clients, fournisseurs, distributeurs, concurrents, investisseurs, journalistes, représentants des structures étatiques et autres** (19)*.

11.8. Exercice : Je définis la communication externe.

[solution n°20 p.29]

La communication externe consiste à partager les informations

- Au sein de l'organisation.
- Avec un public à l'extérieur de l'organisation.

11.9. La communication interne

Définition

La communication interne (CI) est un échange d'informations et d'idées **au sein de l'organisation**. Les informations de la CI* se transmettent de **haut en bas, horizontalement** et en **diagonale** dans la structure organisationnelle (19)*.

11.10. Exercice : Je mémorise un passage.

[solution n°21 p.29]

Les informations de la communication interne se transmettent de , et dans la structure organisationnelle.

12. Exercice : Je connais les formes de la communication.

[solution n°22 p.29]

Combien de formes de la communication ?

13. La communication efficace

13.1. Définition de la communication efficace

Définition

La communication efficace est **la capacité** d'avoir une **conversation** avec une autre personne d'une manière **engageante, ciblée, cohérente et offrant de la valeur** (20)*.

Communiquer efficacement implique deux personnes ou plus qui peuvent **exprimer clairement leur intention** et **comprendre l'objet ou le but de la conversation**, tout en permettant à chaque personne **de faire passer son message** (20)*.

Conseil

Pour être **capable** de transmettre **clairement** un message, vous devez **écouter** de manière à saisir tout le sens de ce qui est dit et à faire en sorte que l'autre personne se sente entendue et comprise (21)*.

13.2. Exercice : Je mémorise un passage.

[solution n°23 p.29]

La est la capacité d'avoir une conversation avec une autre personne d'une manière , , et offrant de la valeur.

13.3. Caractéristiques de la communication efficace

La communication efficace se caractérise par :

- **La clarté** : Le message que l'émetteur souhaite transmettre doit être **simple, facile à comprendre** et **systématiquement formulé** pour conserver son sens.
- **La justesse** : Les informations communiquées ne doivent en aucun cas être **vagues** ou **fausses** ; il doit être **exempt d'erreurs** et **de fautes grammaticales**.
- **L'exhaustivité** : La communication est la base de la prise de décision. Si les informations sont **incomplètes**, cela peut conduire à **de mauvaises décisions**.
- **La concision** : Le message transmis doit être **court** et **concis** pour faciliter une interprétation simple.
- **La fiabilité** : L'émetteur doit être **sûr** de son côté que tout ce qu'il transmet est **exact**, d'après ses connaissances. Même le destinataire doit avoir confiance au destinataire et peut se fier au message transmis.
- **La prise en compte du destinataire** : Le **moyen de communication** et les autres **paramètres physiques** doivent être planifiés en gardant à **la langue, les connaissances, le niveau d'éducation** et **la position du destinataire**.
- **La courtoisie de l'émetteur** : Le message ainsi rédigé doit refléter **la courtoisie, l'humilité** et **le respect** du destinataire envers le destinataire (20)*.

13.4. Exercice : Avez vous connus les caractéristiques de la communication efficace ? (exercice n°24 p.29)

La communication efficace se caractérise par :

- La clarté
- La justesse
- Le message
- L'exhaustivité
- La concision

14. Les facteurs influencent l'efficacité du message

14.1. Les facteurs para verbaux

- **Le volume** : Le volume de notre voix doit être **suffisamment fort** pour se faire **entendre** par l'ensemble des auditeurs et assurer une écoute agréable de notre message.
- **Le rythme** : Parler **trop vite nuit à la compréhension** de notre message. Par ailleurs, un débit **trop important traduit le trac**. **Réduire** la vitesse de nos paroles correspond à **une amélioration de la compréhension** de notre message.
- **Le ton** : L'intonation utilisée doit correspondre à **la signification** que nous souhaitons donner à nos paroles.
- **L'articulation et la prononciation** : La manière dont nous énonçons les mots est également à prendre en considération. Il faut **articuler** distinctement, **sans exagérer, les sons** qui composent les mots(22) *.

14.2. Exercice : Je connais les facteurs para verbaux.

[solution n°25 p.30]

Parmi les facteurs para verbaux qui influencent l'efficacité du message

- Le contexte
- Le volume

14.3. Les facteurs non verbaux

- **Le regard** : **Le contact visuel** indique l'intérêt que nous **portons** à nos auditeurs, **capte** leur attention et permet de **contrôler** les réactions du public face à nos propos.
- **Les silences** : Avant de prendre la parole, **le silence** permet de **solliciter** l'attention du public. Au cours de présentation, il peut donner **le temps nécessaire** aux auditeurs pour **réfléchir** à une information importante.
- **Les gestes** : Nos gestes peuvent traduire notre **nervosité**, notre **gêne** (en s'appuyant sur la table, en mettant les mains en poche). A l'inverse, les gestes peuvent **renforcer, appuyer**, notre message verbal ; ils **rythment, illustrent, s'accordent** avec notre discours et **animent** la présentation.
- **Les mouvements** : Le fait de **bouger**, de **se déplacer** donne un certain dynamisme à la présentation. Faire **beaucoup** de mouvements **ennuie** le public (22) *.

14.4. Exercice : Je connais les facteurs non verbaux.

[solution n°26 p.30]

Parmi les facteurs non verbaux qui influencent l'efficacité du message

- Les silences
- Les gestes
- Le rythme

Exercice : Je réussis ma communication.



VII

[solution n°27 p.30]

Pour une communication réussite le feed-back doit être :

- Spécifique
- Impersonnel
- Au bon moment
- Concis
- Orienté vers l'objectif de l'émetteur
- Critique

Exercice



La communication verbale est l'expression d'informations à travers [] composé [] et []



Solutions des exercices



> **Solution n°1**

Exercice p. 6

Quelles compétences linguistiques de base sont nécessaires pour aborder efficacement la communication ?

La grammaire et le vocabulaire

> **Solution n°2**

Exercice p. 7

Combien d'éléments dans la communication ?

il y a six éléments

> **Solution n°3**

Exercice p. 8

L'expression "non verbale" se réfère à quoi ?

se réfère au langage corporel (les gestes, le ton de voix)

> **Solution n°4**

Exercice p. 11

Les compétences linguistiques sont regroupées selon les grandes fonctions :

- Lire
- Écrire
- Donner
- Parler

> **Solution n°5**

Exercice p. 11

Le terme *communication* a été dérivé du latin *communicare* qui signifie *commun*.

> **Solution n°6**

Exercice p. 12

C'est qui l'émetteur ?

- Celui qui transmet le message

- Celui qui reçoit le message

> **Solution n°7**

Exercice p. 12

Le récepteur peut être :

- Un individu
- Un groupe
- Un message
- Un contexte
- Une machine

> **Solution n°8**

Exercice p. 13

Quelle est la définition du contexte ?

- L'ensemble des compétences permettant de s'exprimer dans une langue maternelle.
- La manière dont la communication prend un sens.

> **Solution n°9**

Exercice p. 13

Le message c'est l'information transmise au cours d'une communication.

> **Solution n°10**

Exercice p. 13

Les moyens de communication sont :

- Le contexte
- Le message
- Le courrier
- Les appels téléphoniques

> **Solution n°11**

Exercice p. 14

Le feed-back est tout commentaire, réponse, réaction ou information donnée par le destinataire d'un message à l'émetteur.

> **Solution n°12**

Exercice p. 14

Quels sont les éléments essentiels de la communication ?



La communication se base sur 6 composants : un émetteur, un récepteur, un contexte, un message, un canal et un feedback.

Les éléments de la communication sont : la communication verbale et la communication non verbale.

> **Solution n°13**

Exercice p. 14

Elle définit comme le processus d'identification des buts et des objectifs fondamentaux à long terme d'une organisation

La stratégie

> **Solution n°14**

Exercice p. 16

C'est quoi la communication verbale ?

Le langage corporel.

Un type de communication dans lequel nous utilisons les mots parlés et écrits.

> **Solution n°15**

Exercice p. 17

Le langage corporel des gens bien qu'indirect, transmettait plus de vérité que les paroles.

> **Solution n°16**

Exercice p. 18

La communication para-verbale est :

Le langage vocal.

Le langage corporel.

> **Solution n°17**

Exercice p. 19

La communication interpersonnelle est l'interaction verbale et non verbale entre deux personnes interdépendantes.

> **Solution n°18**

Exercice p. 19

La communication de groupe est la communication entre :

- Un petit groupe
- Deux personnes

> **Solution n°19**

Exercice p. 20

La communication de masse est définie comme :

- L'envoi d'un seul message à un groupe.
- La communication avec un grand nombre de personnes.
- La communication interne.

> **Solution n°20**

Exercice p. 20

La communication externe consiste à partager les informations

- Au sein de l'organisation.
- Avec un public à l'extérieur de l'organisation.

> **Solution n°21**

Exercice p. 20

Les informations de la communication interne se transmettent de haut en bas, horizontalement et en diagonale dans la structure organisationnelle.

> **Solution n°22**

Exercice p. 20

Combien de formes de la communication ?

Il y a cinq formes

> **Solution n°23**

Exercice p. 21

La communication efficace est la capacité d'avoir une conversation avec une autre personne d'une manière engageante, ciblée, cohérente et offrant de la valeur.

> **Solution n°24**

Exercice p. 22

La communication efficace se caractérise par :

- La clarté
- La justesse

- Le message
- L'exhaustivité
- La concision

> **Solution n°25**

Exercice p. 23

Parmi les facteurs para verbaux qui influencent l'efficacité du message

- Le contexte
- Le volume

> **Solution n°26**

Exercice p. 23

Parmi les facteurs non verbaux qui influencent l'efficacité du message

- Les silences
- Les gestes
- Le rythme

> **Solution n°27**

Exercice p. 24

Pour une communication réussite le feed-back doit être :

- Spécifique
- Impersonnel
- Au bon moment
- Concis
- Orienté vers l'objectif de l'émetteur
- Critique

> **Solution n°28**

Exercice p. 25

La communication verbale est l'expression d'informations à travers un langage composé de mots et de grammaire

Glossaire



La prosodie

La prosodie est l'accent, le ton, l'intonation, la jointure, la pause, le rythme, le tempo et le débit d'un locuteur.

Le malentendu

Le malentendu est essentiellement le contraire de la compréhension. En cas de malentendu, le destinataire et le destinataire d'un message se comprennent mal ou ne se comprennent pas du tout.



Abréviations



CE : Communication externe

CI : Communication interne

Références

1

Cours de communication. Université des Frères Mentouri – Constantine 1 –. (Dr. MOURI Fouzia, année universitaire 2020/2021).

2

Cours de communication. Université A- Mira – Béjaia. (Pr Abdelouahab MAKHLOUFI, année universitaire 2020 /2021).

3

Cours de communication. Univ USTO. https://www.univ-usto.dz/faculte/fac-snv/images/Graduation_snv/Cours_en_Ligne/2017_2018/M1Communication_VE.pdf.

Bibliographie



Light J et McNaughton D. (2014). Communicative Competence for Individuals who require Augmentative and Alternative Communication: A New Definition for a New Era of Communication?. *Augmentative and Alternative Communication*, 30(1): 1–18.

Patterson M L, Fridlund A J, Crivelli C. (2023). Four Misconceptions About Nonverbal Communication. *Perspectives on Psychological Science*, Vol. 18(6) 1388– 1411.

Feroldi F. (2020). Voice Analysis And Business Applications A State-Of-The-Art. *Management Engineering Master Degree. School Of Industrial And Information Engineering. Politecnico Di Milano*.p133.

DeVito J A. (2016). *The Interpersonal Communication Book*. 14th edition. ISBN 10: 1292099992. ISBN 13: 9781292099996.433p.

Beebe S A et Masterson J. (2016). *Communicating in Small Groups Principles and Practices*. Updated Eleventh Edition. Ed : Ashley Dodge. ISBN 978-0-13-397352-5 — ISBN 0-13-397352-2.p253.

Phil V et Scott M. (2012). *An Introduction to Group Communication*. P479.

Tankosic M, Ivetic P, Mikelic K. (2017). Managing internal and external Communication in a Competitive Climate via EDI concept. *International Journal of Communications*. Volume 2. ISSN : 2367-8887.

Schiffers C, Thonart P. (2011). *Techniques De Communication. Manuels de formation du COLEACP-PIP* . p164.

KEBAILI. H. L'importance strategique de la communication interne dans les organisations. Université de Boumerdes, Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion. <https://www.enssea.net/enssea/majalat/2510.pdf>.

Mousa Awad Mousa F. (2022). Unité proposée pour le développement de la compétence linguistique et des méthodes du travail auprès des étudiants du diplôme général. *Journal of The Faculty of Education- Mansoura University*. No. 117.

Sahli-Bouslimani F. (2011). Regards croisés sur la notion de compétence en didactique des langues. *Synergies Algérie n° 12 - pp. 63-79*.

Velentzas J, Broni G. (2014). Communication cycle : Definition, process, models and examples In Recent Advances in Financial Planning and Product Development. p117-131.

Kacharava K , Kemertelidze N. (2016). Visual and Verbal Communications: Similarities and Differences. European Scientific Journal /SPECIAL/ edition ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431.

cours de communication. Université de chlef. <https://www.univ-chlef.dz/fsnv/wp-content/uploads/Cours-Communication-M1-Biodiversit%C3%A9-et-environnement.pdf>.

Webographie



<https://mirro.io/blog/importance-of-feedback>

<https://leadershipmanagement.com.au/7-essential-guidelines-to-giving-effective-feedback/>

<https://pumble.com/blog/verbal-communication/>

<https://ebooks.inflibnet.ac.in/mgmt07/chapter/components-of-verbal-communication/>

<https://www.communicationstudies.com/what-is-communication>

<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/effective-communication>

<https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/effective-communication.htm>

<https://www.everstudy.co.in/blog/meaning-of-communication>