

Association des Maires  
du Territoire de Belfort

# La communication



CONCi- ance

Sabine VANNEUFVILLE

# Communication interpersonnelle

- en face à face
- dans les groupes

Définitions,  
schémas,  
principes,  
fonctions

Formes de  
communication :  
Langage verbal  
Langage non verbal

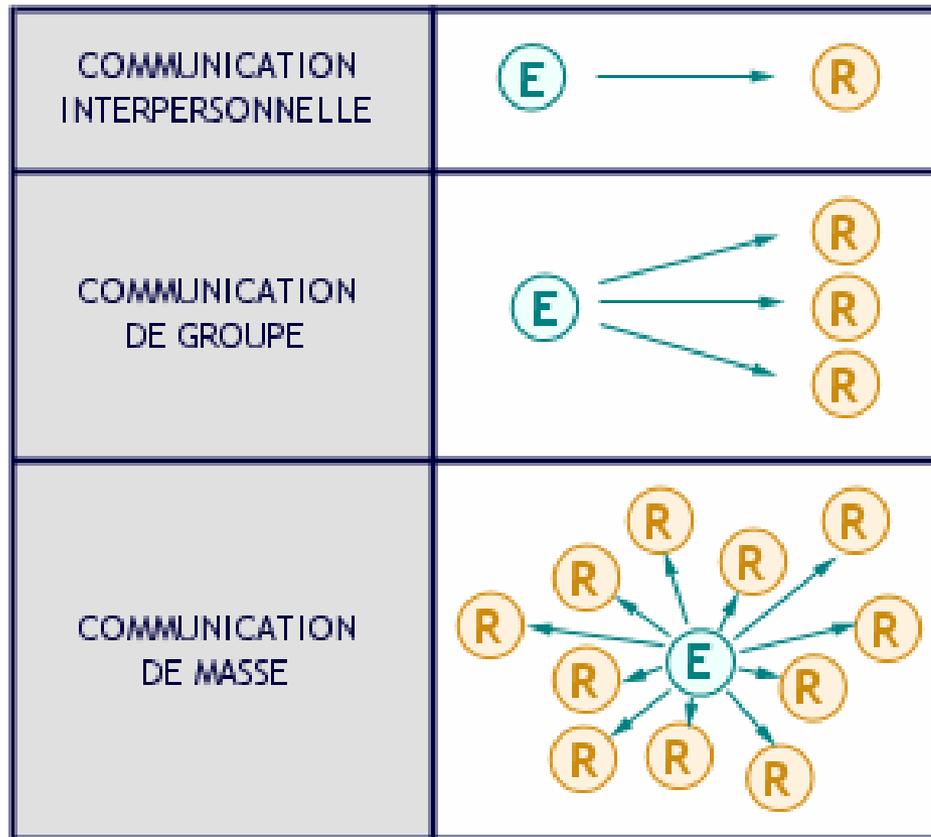
Outils de la  
communication en :  
Prise de parole en  
public  
Conduite de réunions..

# Communication

La communication se définit comme :

- l'action d'échanger, de **mettre en commun** des informations ou des messages
- pour les **transmettre**
- et créer une **relation** entre individus.

# 3 types de communication



 Emetteur

 Récepteur

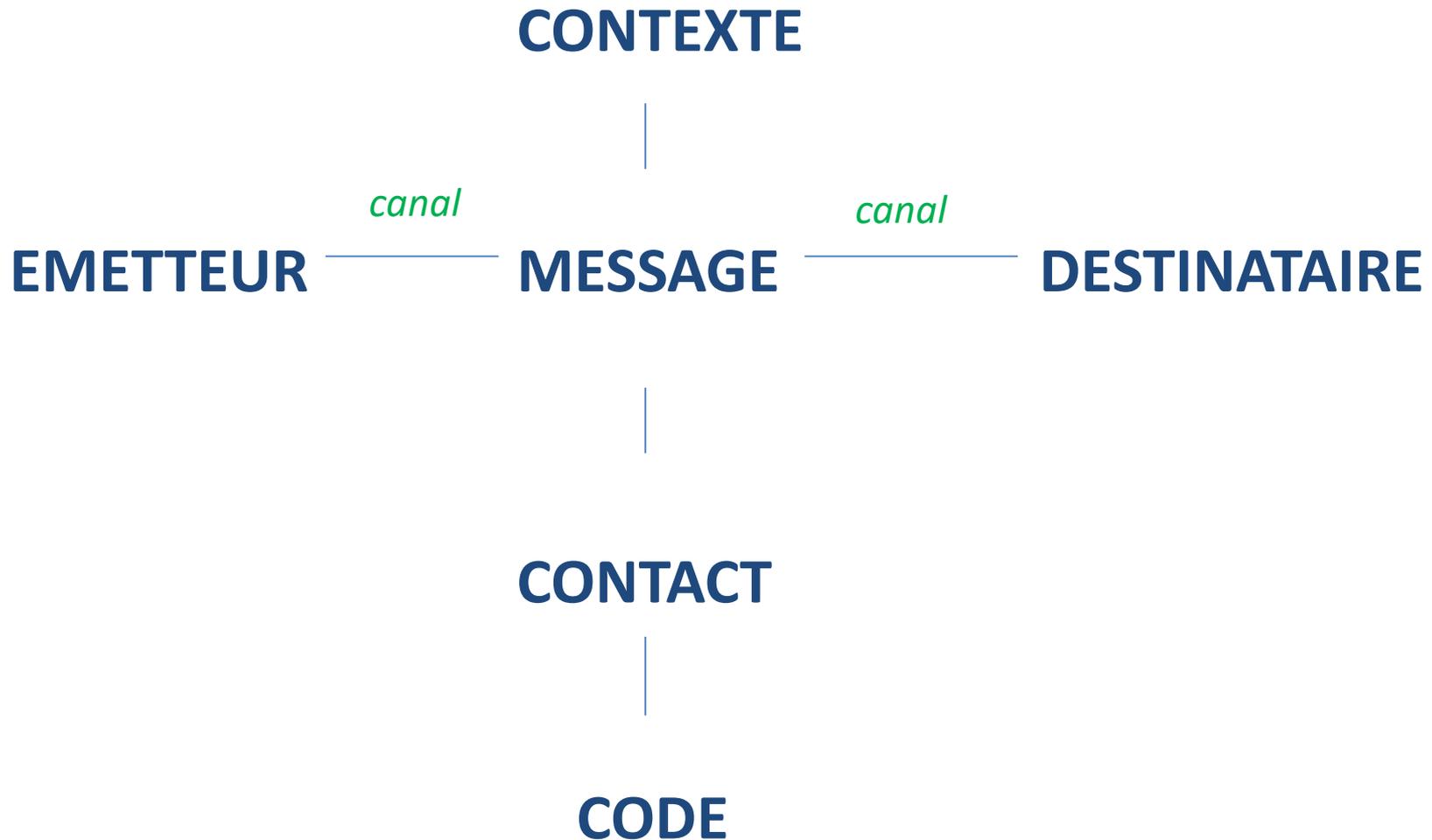
# Schéma de la Communication

La communication est la base des relations humaines

La relation de communication élémentaire se compose de :

- l'**émetteur** ou concepteur du message
- le **récepteur** ou destinataire du message

# Modèle de la Communication de Roman Jakobson :



# Les obstacles à la communication

- les bruits (circulation automobile intense, friture sur une ligne téléphonique, sirène stridente),
- le physique, les handicaps,
- le lieu de communication ("entre deux portes"),
- la langue, le vocabulaire employé (technique, scientifique),
- les tics, les accents, les mimiques,
- des éléments psycho-sociologiques comme :
  - le cadre de référence (milieu professionnel),
  - le niveau culturel,
- l'âge, le sexe,
- La motivation à communiquer (intérêt à la conversation, au sujet),
- Le niveau d'écoute
- la timidité, l'émotivité, l'affectivité, l'agressivité,
- l'histoire personnelle.

# Le langage

Définition du petit Larousse :

« faculté propre à l'homme d'exprimer et de communiquer sa pensée au moyen d'un système de signes vocaux ou graphiques »

# Le langage verbal : les supports d'utilisation

Langage écrit	Langage oral
Lettre Publicité Note de service Mail SMS Journal, magazine Réseaux sociaux	Téléphone Radio Skype, Facetime, WhatsApp...

# Le langage verbal

A quoi sert le langage verbal?

A se faire **COMPRENDRE!**

Les caractéristiques du langage verbal :

Le message écrit	Le message oral
Il doit être : <ul style="list-style-type: none"><li>- explicite</li><li>- clairement construit</li><li>- rédigé dans un langage correct</li><li>- présenté sur un support de qualité</li></ul>	Il faut : <ul style="list-style-type: none"><li>- utiliser un vocabulaire adapté au récepteur</li><li>- éviter les phrases longues, donc complexes</li><li>- ne pas hésiter à répéter le message</li></ul>

# Le langage verbal

Les niveaux de langage diffèrent en fonction :

- du vocabulaire employé,
- de la syntaxe,
- de l'accentuation

En langue parlée comme en langue écrite, il existe plusieurs types de langage :

- soutenu
- familier
- populaire...

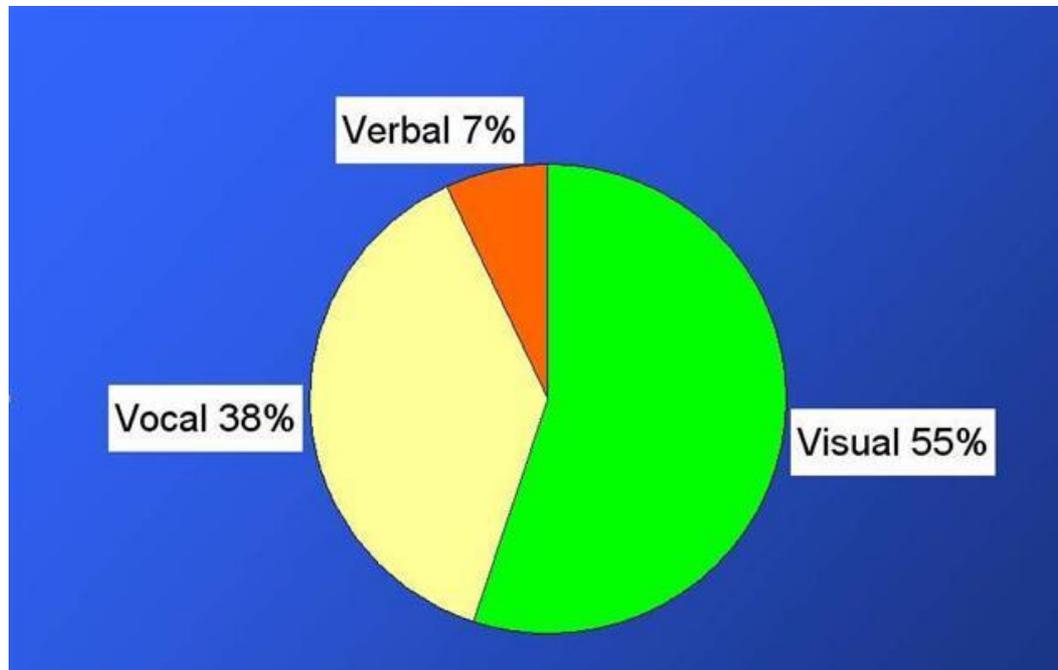
# Le langage verbal

Le niveau de langue doit être choisi en fonction de la situation dans laquelle se produit la communication:

- la personnalité des interlocuteurs
- leur histoire commune
- leur position sociale réciproque
- l'objet de la communication
- la canal de communication...

# Le langage verbal / non verbal

Les gestes, les attitudes... accompagnent souvent le langage verbal



MOTS  
VOIX  
NON VERBAL

Source : Mehrabian, chercheur américain

# Le langage non verbal

il exprime les sentiments, les émotions, les valeurs

Les différents types de langage non verbal :

- Langages du corps
- Autres langages

# Les langages du corps :

## **1 – les langages visuels**

visage (morpho psychologie)

mimiques

gestes et mouvements

attitudes, postures

## **2- les autres sens (non visuels)**

voix (timbre, hauteur, rythme...)

toucher (poignée de main,...)

odeurs (naturelles ou artificielles)

# Les langages visuels

## - Les mimiques du visage et le regard

- \* les mimiques et les émotions

- \* le regard

  - regard soutenu

  - regard panoramique

  - clin d'oeil

# Les langages visuels

## - Les gestes et les attitudes

postures corporelles

- \* *les gestes d'approbation*
- \* *les gestes de défenses ou d'agression*
- \* *les gestes barrières*
- \* *les signes conventionnels*

# Les langages visuels

- **Les gestes et les attitudes**  
postures corporelles  
*\* les gestes d'approbation*



# Les langages visuels

- Les gestes et les attitudes  
postures corporelles

*\* les gestes de défenses ou d'agression*



# Les langages visuels

## - Les gestes et les attitudes postures corporelles

### \* *les gestes barrières*

mains

bras croisés

se frotter les mains

formes de réajustements

# Les langages visuels

## - Les gestes et les attitudes

postures corporelles

\* *les signes conventionnels*

hochement de tête pour un « oui »

applaudissements

signe de main pour dire « au revoir »

pointer du doigt pour « sortez! »

# Les autres sens (langage non visuel)

- le **timbre**, le **volume**, le **rythme** des mots, les coupures d'une phrase.

- **toucher**

1<sup>ère</sup> rencontre : poignée de main

# Les autres langages :

## **1 – les langages de l'appartenance**

look (vêtements, chaussures, coiffure, maquillage)

objets que l'on apporte (accessoires, outils...)

objets fixes (meubles...)

objets qui nous transportent (véhicules...)

animaux que nous possédons

## **2- les langages de l'action**

actes, rôles, temps

*Que dit le silence?*

# Les autres langages :

## **3- les langages de l'espace**

distance vis-à-vis des personnes

places que l'on occupe dans une salle de réunion

lieux que l'on fréquente

## **4- les langages transversaux**

l'écriture

couleurs