

**La communication** est l'action de communiquer, de transmettre des informations ou des connaissances à quelqu'un et aussi la communication est l'act d'établir des relations avec quelqu'un ,et pour communiquer ;il est indispensable qu'il y a un émetteur et un récepteur

**Les modes de la C :**  
**1 C . Directe :** dans ce mode l'émetteur et le récepteur se trouvent à un même moment dans un même lieu. Et c'est un échange des informations face à face.  
**2 C. médiatisée :** c'est une communication à distance qui utilise un média de communication comme par exemple le téléphone, le mail.

**Les types de C :**  
**1 -la C 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 et Entre humains, c'est la base de la vie en société. C'est là en général que la compréhension est la meilleure, mais le nombre de récepteurs est limité à une seule personne  
**2 C 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.  
**3 C 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.

**Les formes de bruit :**  
**1 -Les bruits techniques :** au niveau du canal  
 Exp. : les frites sur les lignes téléphoniques.  
**2-Les bruits sémantiques :** au niveau du code  
 Exp. : emploi d'un jargon spécifique, la langage hermétique  
**3 -les bruit sémiologiques :** au niveau des attitude et des conduites  
 Exp. -parler à quelqu'un en lisant un journal ou en regardant la télévision.  
**4-les bruit organisationnels :** au niveau du temps que prend l'information pour qu'elle soit intégrée et assimilée par le récepteur

**les formes de la C :**  
**1 la C verbale :** c'est un dialogue représente une conversation réciproque entre personnes, entre communautés, entre groupe et c'est un mode de communication utilisant le verbe. par exemple l'usage de la langue des signes est une forme de communication verbale.  
**2 la C non-verbale :** elle comprend la communication par l'envoi et réception de messages sans paroles, qui sont acheminées à travers les expressions du visage, contact visuel, gestes, postures ou le langage corporel ,le silences, gestes, postures, Elle exprime les émotions, les sentiments, les valeurs.

Les compétences de communication  
 AIMER et SAVOIR c'est bien, mais aimer un travail et savoir nécessaire n'est pas obligatoirement avoir le SAVOIR-FAIRE  
 SAVOIR et SAVOIR-FAIR c'est bien, mais si on n'aime pas ce qu'on fait, il y a peu de chances de réussir.  
 APTITUDES c'est l'ensemble de ce que je sais (savoir théorique scolaire, universitaire, etc.)  
 MOTIVATIONS c'est l'ensemble de mes intérêts de ce par quoi je suis attiré(profession,domaine)  
 CARACTERE ensemble des dispositions caractérielles (jugement, intelligence, etc.) et  
 COMPORTEMENT qui est ma façon de me conduire (sociabilité, introversion, extraversion, etc.)

**Les composant ( Les Processus ) de la C :**  
**-L'émetteur :** Qui transmet le message  
**-Le récepteur :** Qui reçoit le message  
**-Le message :** information à transmettre  
**-Le canal :** est un média de transmission d'information.  
**- Le Code :** ensemble des signes est des règles reconnaissables par l'émetteur et le récepteur.  
**- cadre de référence :** c'est l'ensemble des traditions et la culture, la religion le niveau de formation...  
**Feed-back :** c'est la réaction de récepteur qui permet à l'émetteur de savoir si le récepteur a bien compris le message ou non

**LES OBSTACLES A LA COMMUNICATION :** On peut regrouper les obstacles à la communication sous trois catégories:  
 Les obstacles d'ordre individuel : Ils influencent le plus la communication individuelle. En général il y a deux sortes d'obstacles: A- la perception B- les attitudes  
 Les obstacles d'ordre sémantique : Ce sont des éléments liés au langage utilisé et qui peuvent agir négativement sur la compréhension du message: Vocabulaire inadéquat; Expression non appropriée; Manque de cohérence; Défaut d'agencement des idées; Phrases mal choisies, vides de sens et obscure; Ton élevé de la voix; Mouvements du corps

**Types de feed-back (rétroaction)**  
 Vous savez déjà que le feed-back est un message donné en réaction à un interlocuteur. Trois types de feed-back peuvent être donnés par un récepteur de message, avec des conséquences différentes sur la communication  
**Feed-back évaluatif**  
 Dans ce cas, le feed-back évalue une idée, une opinion, un comportement ou une attitude de la personne à qui il s'adresse. L'émetteur du feed-back porte un jugement en fonction de ses valeurs personnelles.  
**Feed-back descriptif**  
 Ce type de feed-back décrit un comportement ou une attitude. Il en trace un portrait sans porter de jugement; il fait simplement une description factuelle.  
**Feed-back personnel**  
 Ce type de feed-back contient l'expression d'une émotion personnelle appartenant à celui qui l'émet. Il n'y a pas ici d'évaluation ni de jugement sur l'autre; il s'agit d'une description du monde émotif de celui qui parle

**Communication orale**  
 1) Le regard : il est essentiel il permet de maintenir l'attention de l'auditoire (public) et de percevoir ses réactions  
 2) Le visage : il traduit nos émotions  
 3) La voix : il est très important qu'un orateur sache utiliser correctement sa voix 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  
 - le débit : c est la vitesse d'émission des mots le nombre de mots a la minute il ne faut pas parler vite pour ne pas perdre la Concentration du public  
 - l'intonation : c'est le mouvement mélodique de la voix, c'est la musicalité de la voix .il est nécessaire de varier ses intonation 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 geste 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 émotivité excessive soit ils ne sont pas adaptés au discours  
 5) les postures : ce sont les attitudes générales du corps la posture idéale c'est la verticalité, droit dans la position il faut éviter les dos voûtés les épaules rentrées, s'appuyer sur une hanche

**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  
 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.

**Les Questions :**  
**Questions Ouvert :** Question pour laquelle il n'y a pas de réponses pré-établies proposées au répondant, celui-ci est donc entièrement libre dans sa réponse.  
 Il exite deux types :1-Divergente 2 :-  
 Convergente  
 Les questions tendancieuses induisent une réponse et ne permettent pas au récepteur de donner son opinion véritable. Elles s'avèrent peu favorables à la communication, car elles provoquent la défensive  
 Les questions fermées permettent d'obtenir des informations précises et factuelles. Ce sont des questions auxquelles on peut aussi répondre par «oui» ou par <non> sans développer son idée  
 Les réseaux de communication réfèrent aux différentes modalités de circulation de l'information entre les membres d'une organisation au sens large.  
 Le réseau formel : quand l'émetteur et le récepteur du message sont connus et qu'ils communiquent à travers une, structure établie  
 Le réseau informel : quand l'émetteur et le récepteur du message sont connus ou identifiés, mais qu'ils ont communiqué en dehors d'une structure officielle.  
 Le réseau implicite : ce réseau origine souvent des traditions et habitudes admises et connues. Ici cependant l'émetteur n'est pas identifié, le récepteur n'est pas désigné et l'information se répand à la façon d'une rumeur

**Les difficultés de communication.**  
 Certains facteurs peuvent empêcher la bonne transmission,réception et restitution du message.  
 3.3.1. Les bruits :Ils peuvent être liés au comportement des interlocuteurs (bavardages...), mais également aux mauvaises conditions matérielles (mauvaise liaison téléphonique...)  
 3.3.2. 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.  
 3.3.3. Le message mal exprimé :Les idées confuses rendent la communication difficile.  
 3.3.4. Le canal de transmission : Il n'est pas adapté à la nature du message ou dysfonctionne.Exemple : Mauvaise impression d'un fax, ligne téléphonique défectueuse.

<p>Nom prénom A          Adresse (ville) Monsieur le Directeur de (nom e/s) Code postale (ville)          Tel : Settat le 26mai 2008          Email          Objet : lettre de motivation          Monsieur le directeur          Actuellement titulaire d'un diplôme de technicien spécialisé en gros oeuvres à L'Institut Spécialisée de Technologie Appliquée de Salé, et baccalauréat série science expérimental, c'est avec intérêt que je souhaiterai mettre mes connaissances théoriques et pratiques ainsi que mes qualités humaines au service de votre entreprise ; pour un poste de conducteur de travaux.          Dynamique et motivée, j'ai acquis au cours de mes premières expériences professionnelles les qualités nécessaires à ce poste tout en me familiarisant avec les outils techniques mis à ma disposition. Ce poste serait pour moi un véritable tremplin me permettant de débiter ma carrière professionnelle dans les meilleures conditions et dans un domaine que j'ai déjà pu appréhender lors de ma formation.          Espérant que ma candidature retienne votre attention je me tiens à votre entière disposition afin de vous démontrer mes motivations et mes perspectives d'avenir au cours d'un entretien.          Dans l'attente d'une réponse de votre part veuillez, agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.          Signature          Pièce jointe : cv</p>	<p>Nom prénom (Ville), le "date          Adresse. (Code postal)          Tel          Email          Nom de l'Entreprise destinataire          Nom du recruteur destinataire          Poste du recruteur destinataire          Adresse postale de l'entreprise          Objet : Demande de stage          Madame, Monsieur.          J'ai respectueusement l'honneur de vous demander de bien vouloir examiner ma présente demande de stage au sein de votre département informatique pour le mois juillet 2008.          Je porte à votre connaissance que je suis titulaire d'un baccalauréat sciences expérimentales, et je poursuis ma formation dans la 1ère année de technicien spécialisé en systèmes réseaux informatique à L'Institut Spécialisée de Technologie Appliquée de Settat, je souhaite M'investir en vue de bénéficier de cette précieuse occasion.          Dans l'attente de votre réponse et espérant vous rencontrer personnellement afin de compléter cette présentation, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.          Signé :</p>	<p>) – Une communication oral n'est pas toujours parfaite car il existe un phénomène de déperdition de l'information. Expliquez brièvement.          R : la communication oral peut être rendue difficile pour des raisons matérielles, physiologiques, psychologiques, sociologiques et culturelles.          Les bruits matériels : liés à l'environnement où se passe la communication : Espace peu attrayant, local, sombre, mal éclairé, étroit, insalubre.          Les bruits physiologiques : problèmes psychologiques qui relèvent de l'ordre du pathologie : troubles psychiques, difficultés à soutenir l'attention, problèmes d'instabilité, d'organisation cohérente de la pensée.          Les bruits sociologiques et culturels : les références culturelles doivent être communes aux deux interlocuteurs, proches de la réalité et de vécu de chacun.          Le niveau de langue doit être adapté à la situation de communication et à l'auditoire</p>
<p>NOM prénom (Ville), le "date          Adresse          Ville (code postale)          A          M le directeur de.....          Objet : Demande d'emplois          En se référant à votre annonce affichée dans le journal le MATIN, j'ai l'honneur de solliciter de votre haute bienveillance de bien vouloir exercer le poste demandé :          Je porte à votre connaissance que je suis âgé de 20 ans de nationalité marocaine, célibataire, titulaire d'un baccalauréat sciences expérimentales, et d'un diplôme de technicien spécialisé en systèmes réseaux informatique à L'Institut Spécialisée de Technologie Appliquée de Settat, j'ai passé un stage de 2 mois dans l'entreprise « MAROCNET » en 2008), je parle et j'écris la langue suivante : Français, Anglais.          Dans l'attente d'une réponse favorable, veuillez agréer monsieur le chef de personnel mes sentiments respectueux.          Signature</p>	<p>4)- les causes d'échec d'une communication oral :          - le manque de concentration et d'écoute de l'un des interlocuteurs.          -le manque de maîtrise du code verbal utilisé par les partenaires de la communication.          -les interférences et parasites liés à l'environnement.          4)- « Une lettre de motivation : répondre à l'attente du recruteur. le candidat doit se mettre à la place de recruteur. » Expliquez brièvement.          R : le candidat à un emploi doit être capable d'identifier les attentes du recruteur par rapport à souhaits du recruteur.</p> <p>6)- On ne peut pas ne pas communiquer, la simple présence d'une autre personne est une source de communication. Expliquez brièvement ?          R : Quelle que soit la figure délibérément choisie ou ponctuellement imposée, le simple fait d'être la nous inclut dans le phénomène communicatif.</p>	<p>3)- la communication entre 2 individus n'est pas à sens unique même s'il s'agit d'une transmission d'information. Expliquez brièvement          La définition même du mot communication comprend la notion d'échange ; communiquer c'est d'échange par excellence. Lorsque deux personnes communiquent chacune tour de rôle apporte sa part d'informations.</p> <p>1/l'art de communiquer ça s'apprend et ça se développe »commentez succinctement cette citation.          R : Personne ne naît excellent communicateur ; la maîtrise des techniques de communication supposent, de l'entraînement des mises en situations et surtout la connaissance de ses propres qualités et limites en communication.</p>
<p>Pourquoi parler des critères de personnalité en matière de communication ?          Parce que les APTITUDES vont influencer les IDEES, la densité de ce que nous avons à exprimer, la richesse de notre langage, la force des arguments dans les discussions,          Parce que les MOTIVATIONS vont influencer notre affectivité, nos sentiments, nos réactions spontanées dans une discussion, nos intérêts et nos rejets.          Parce que le CARACTERE influence notre intelligence, la manière dont on va discuter, les qualités de notre jugement.          Parce que le COMPORTEMENT influence nos attitudes dans la communication : agressivité ou sociabilité, propension plus ou moins grande à écouter, empathie (savoir admettre les autres, se « mettre à leur place »)</p>	<p>)- En communication oral, la voix est l'outil relationnel par excellence. Utiliser sa voix au mieux, c'est transmettre son message avec efficacité. Expliquez brièvement.          R : la voix est un produit de plusieurs facteurs qui sont : la respiration, l'articulation, l'intensité, l'intonation.          Commencer un exposé par des mots neutres afin de pouvoir s'écouter et contrôler son discours.          Poser sa voix dans un registre grave oblige à parler plus lentement, à mieux détacher les syllabes et à mieux articuler. Musique et sens du paroles doivent être accordés.          Il est donc conseillé de la dominer en passant des premières minutes sa voix dans un registre grave, pour se donner confiance.</p> <p>7)- Une communication efficace entre émetteur et récepteur suppose une transmission et une réception extrêmement précises des informations. Expliquez brièvement          La communication est un processus d'échange d'idées, d'émotions, de messages. Cela implique que ces messages soient compris de façon identique par toutes les personnes impliquées dans la communication. La communication est bonne uniquement lorsque le message est compris dans le sens exact qui lui avait été donné</p>	<p>8)- communiquer efficacement à l'oral, c'est maîtriser son trac pour le transformer en énergie. Expliquez succinctement.          R : chacun l'éprouve un jour ou l'autre. Le trac est lié à une situation d'attente : attente d'un résultat décisif... le trac est également lié à la prise de parole. Cet acte nous expose au regard des autres et à la crainte d'être mal jugé, de décevoir. Mais le trac peut être un stimulant.</p>

