

LES FORMES DE COMMUNICATION

I -COMMUNICATION VERBALE ET COMMUNICATION NON VERBALE :

1) Communication verbale :

Elle englobe la communication orale et la communication écrite

-La communication orale :

Il s'agit de l'émission et de la réception des messages, participation à des réunions, appels téléphoniques, entretiens, accueil des clients, débats, discussion...Mais la communication orale présente l'inconvénient de ne pas laisser de traces.

Dans le cadre de la communication orale, différents registres de langues doivent être utilisés selon les situations et les interlocuteurs :

- registre de langue soutenu : caractérisé par l'emploi d'un vocabulaire recherché, soigné et parfois maniéré. Utilisé surtout dans le cadre des conférences, des séminaires et des interventions en public.
- registre de langue courant : caractérisé par l'emploi d'un vocabulaire précis, simple et clair.
- registre de langue familier : langage relâché et non surveillé, comprend des mots d'argot et le style est souvent incorrect.

- Communication écrite :

Il s'agit des notes de service, d'instruction, du courrier, des convocations,....Ce type de communication est fiable et peut être consulté autant qu'il est nécessaire. Sur le plan juridique il constitue de moyen de preuve en cas de conflits.

2) Communication non verbale :

Appelée aussi « paralingage » est tout ce qui traduit une information à part ou en complément du langage verbal.

- **Les expressions du visage** : le sourire, le regard, les signes d'attention, d'étonnement, d'impatience, de rejet... peuvent se lire sur le visage de celui qui écoute et peuvent constituer une grande part du feed-back.

- **Les gestes** : au travers des gestes, des attitudes nous envoyons et recevons un grand nombre de messages.
- **Les postures** : elles jouent un grand rôle dans la relation qui s'établit lors de la communication. (Ex. : la façon dont une personne est assise sur la chaise peut donner une impression de timidité, d'arrogance...).
- **L'accoutrement ou l'aspect vestimentaire** : Les choix vestimentaires ont une signification sociale, culturelle et personnelle. Ils peuvent servir de base aux jugements des autres.

II- Communication interpersonnelle, de groupe et de masse.

- 1) **Communication interpersonnelle** est une relation lie deux personnes ex. : entretien
- 2) **Communication de groupe** : elle rassemble plus de deux personnes ex. : réunion, conférence, séminaire...
- 3) **Communication de masse** : regroupe un nombre très important de participants ex. discours royal.

III Communication directe et communication médiatisée :

- 1) **La communication directe** est une communication de face à face sans aucun intermédiaire ;
- 2) **La communication médiatisée** c'est l'ensemble des informations à diffuser ou à recueillir à travers différents médias. Ex. messagerie électronique, télécopie, téléphone ...

IV Communication interne et communication externe

- 1) **communication externe** il s'agit des informations que l'entreprise échange avec ses partenaires (clients, fournisseurs, banques, assurances, agences de publicité, agents de transports...)
- 2) **Communication interne** c'est l'ensemble des échanges effectués à l'intérieur de l'entreprise et entre ses éléments. On distingue :
 - **communication ascendante** : d'un subalterne vers son subordonné. Elle transmet des demandes, comptes-rendus, propositions, informations....
 - **Communication descendante** : d'un supérieur vers son subalterne. Elle peut être d'ordre informatif ou impératif.
 - **Communication horizontale** : entre collègues se trouvant sur la même ligne hiérarchique.

[Tapez un texte]

LES FORMES DE COMMUNICATION