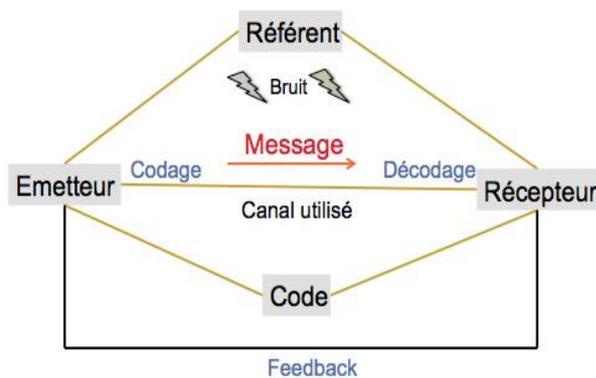


Définitions

Action **verbale** ou **non verbale** par laquelle au moins deux personnes entrent en contact pour échanger leurs idées ou leurs sentiments.

Concept de la communication



Émetteur → à l'origine du message

Récepteur → il reçoit le message

Référent → ce dont on parle

Code → ensemble de règles et de signes : codage par l'émetteur, décodage par le récepteur

Canal → voie utilisée par les messages pour circuler

Message → le contenu des informations transmises

Feedback → réactions du récepteur à la réception du message

Bruits → perturbation affectant la communication

Les courants de pensée

L'école de Palo Alto, fondée par Gregory Bateson, a particulièrement marqué la recherche sur la communication depuis les années cinquante.

La communication verbale

La communication verbale repose la signification des mots employés. Il faut être vigilant à adapter son langage à l'auditoire, à utiliser des phrases courtes et simples, à choisir des tournures de phrases actives et des verbes d'action, à s'impliquer (en utilisant le « je ») et à impliquer l'auditoire (en utilisant le « vous » et le « nous »).

La communication non verbale

La communication non verbale utilise le paralangage (le langage du corps). Elle complète le discours auditif et permet d'exprimer des émotions, des sentiments, des valeurs. Lorsqu'elle est adaptée, elle renforce et crédibilise le message verbal. Elle comprend les gestes, la posture du corps, la voix, le regard, les manifestations neurovégétatives, les expressions du visage, les vêtements, la coiffure, les accessoires, le parfum, etc.

Les gestes clefs

A faire	A éviter
Toujours se tenir face au public	Dandiner d'un pied sur l'autre
Se déplacer, aller vers le public, investir son territoire	Ne pas savoir quoi faire de ses mains
Regarder l'ensemble du public	Lire ses documents
Ouvrir ses bras, ouvrir la gestuelle	Toucher son visage (insécurité)
Utiliser ses mains pour accentuer le discours	Utiliser un ton monocorde
Sourire	

S'entraîner

- Répéter son discours
- Connaître son plan, maîtriser le contenu et le déroulement de son diaporama
- Etre convaincu
- Conclure par une vision globale, une ouverture
- Remercier l'auditoire