**Enseignante :** Mme KRELIFA-BEDDOUBIA Nassima

**Matière :** Pratiques communicationnelles

**Niveau :** 2ème année Master « Didactique et langues appliquées »

**Cours : n°2**

**Année Universitaire : 2021/2022**

Le processus de communication obéît à certaines règles générales, voire certains principes.

La communication peut être volontaire ou involontaire dans la mesure où l’on peut émettre un message inconsciemment, à travers le fait d’exprimer ses émotions par exemple. En effet, il nous arrive d’émettre de manière involontaire, un certain nombre de messages et qui pourraient éventuellement être perçus par un interlocuteur ayant le sens de l’observation. Nous citons à titre d’exemple, le sentiment d’impatience facilement repérable par un observateur attentif.

Il est indéniable que la communication est un processus inévitable et qu’il est impossible de ne pas communiquer. Même si l’individu décide de s’abstenir et de ne pas communiquer, cela reflète toutefois, une forme de communication car, cela exprime forcément une émotion telle que la colère, la peur, la culpabilité, etc.

Par ailleurs, la communication verbale est irréversible, en d’autres termes, une fois que le message est transmis verbalement, il est impossible de l’effacer. L’on pourrait tenter de changer ses propos, voire même les reformuler mais en général, les premiers mots énoncés sont les plus retenus.

**Les formes de communication :**

Il est vrai que les mots sont riches en sens dans le processus de communication or, nos gestes, nos comportements, la posture que l’on adopte sont autant des éléments significatifs et constituent à leur tour une forme de communication. Ainsi, celle-ci est aussi importante que la communication verbale car, les gestes accompagnent la parole et permettent de mieux se faire comprendre par nos interlocuteurs. Toutefois, cette forme de communication serait inefficace si les gestes ne sont pas cohérents avec la parole.

L’attitude quant à elle demeure essentielle, c’est en donnant l’exemple aux autres que l’on communique certaines valeurs et conduites à tenir, notamment dans le milieu professionnel. Nous citons à titre d’exemple, la ponctualité d’un responsable au sein d’un établissement reflète l’assiduité exigée par l’institution, ce geste sous-entend que les pairs doivent adopter le même comportement.

La communication écrite accorde l’avantage de reformulation, elle favorise la compréhension et permet de faciliter la mémorisation du message écrit.

De façon générale, la communication n’est pas un don naturel mais une habileté qui se développe.

**La communication professionnelle/ communication personnelle :**

 La situation de communication dépend des interlocuteurs et de son objectif, celui de la communication professionnelle est d’ordre utilitaire ; il ne s’agit pas d’une relation personnelle donc, s’imposent certaines règles telles que la politesse et le respect mutuel.

En ce qui concerne la communication personnelle, l’on cherche à répondre à des besoins socio-émotifs tels que le sentiment de sécurité, d’affection, etc. L’on privilégie ainsi, le partage intime. Elle implique un haut niveau d’investissement émotionnel.