

**1. Les éléments du processus de communication**

- 1.1 **L'émetteur** Celui qui transmet le message.
- 1.2 **Le récepteur** (destinataire). Celui qui reçoit le message.
- 1.3 **Le message**. Ensemble des informations (orales, visuelles, et écrites) échangées.
- 1.4 **Le canal** ou vecteur de communication. Moyen par lequel le message est transmis (message écrit, oral, visuel, audio-visuel).
- 1.5 **Le message en retour (feedback)**. L'émetteur, expéditeur, s'assure que le message a bien été reçu et compris par le récepteur, destinataire; soit par la reformulation du message par le ou les récepteurs, destinataires, soit en tenant compte des réactions du ou des récepteurs, destinataires, au cours de la communication.
- 1.6 **L'outil de communication**. Téléphone, fax, internet... c'est le moyen qui permet la transmission du message.
- 7. **Le codage. Langage utilisé.**
- 8. **Le décodage.** Le destinataire doit maîtriser le code utilisé par l'émetteur, expéditeur, pour comprendre les informations transmises.
- 9. **Les parasites**. Tout ce qui peut perturber la communication (bruits, niveaux de langage...)
- 10. **Contexte**: C'est la situation de Cte, si cette dernière n'existe pas ou imprécise, elle est nécessaire dès le premier échange de la préciser si non il y aura un mal entendu. On ne peut pas parler d'un unique contexte, mais de plusieurs contextes interdépendants :
  - a- **contexte culturel**
  - b- **Contexte temporel** : une même information transmise un moment donné peut prendre un sens différent un autre moment.
  - c- **Contexte Spatial** : espace relationnel selon la zone de Communication.
  - d- **Contexte relationnel** : prend-en côté le type de relation.
- Type de Communication** :
  - Interpersonnel** : les échanges un émetteur et un récepteur. C'est la base de la vie en société c'est là en général que la compréhension est meilleure le nombre de récepteur est limité à une seule personne. Le feedback est donné systématiquement
  - Cte de masse** : C'est un émetteur ou un ensemble d'émetteurs liés entre eux s'adressant à tous les récepteurs disponibles. la compréhension est considérée comme la moins bonne car le bruit est fort et les récepteurs sont très nombreux. Ils disent rarement d'un feedback.
  - Cte en groupe** : Elle part de plus d'un émetteur s'adressant à une catégorie d'individu indéfinie par un message ciblé sur leur compréhension et leur culture propre. La CTE en groupe est aussi complexe car elle est liée à la taille de groupe, la fonction du groupe et la personnalité des membres de groupe.
- le dialogue** : est un conversation, un entretien, un échange de pointe de vues entre deux ou plusieurs personnes.
- La communication verbale**. Est celle qui utilise le langage comme code de communication. C'est la communication à l'aide des mots ; il peu être orale ou écrit , dans les deux cas l'outil utilisé est le même c'est le mot .
- Le langage** : est un système de signe partagé par émetteur et le récepteur. Il est existe p+ niveau de langage ou registre de langage. Le registre de langage doit être choisie en fonction de la situation de CTE .
- 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, a 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.
- Communication écrite** : le destinataire est éloigné, le message doit donc être complet achevé et lisible.
- Communication orale** : l'émetteur et le récepteur sont en principe en présence l'un de l'autre ce qui marque la communication orale et sa spontanéité.

**La communication non-verbale ou para-langages.**

Pour communiquer avec les autres, il n'est pas toujours nécessaire d'utiliser des mots. CTE non-verbale se situe en dehors du langage Bien 'souvent elle échappe à la volonté et la conscience, c'est le langage du corps ou le paralangage. La CTE non verbale vient appuyer le discours verbal pour apporter des éléments d'informations utiles pour améliorer la communication.

4.1. **Le regard** : il permet de maintenir l'attention de l'auditoire .il permet également de vérifier que l'information présentée est comprise ou du moins suivie par le public. Le regard est un canal de communication qui établit le « contact » entre l'émetteur et le récepteur.

4.2. **Le Visage** : est le signe d'une infinité d'expression non-verbal dont nous sommes totalement inconscients mais qui sont enregistrés par l'autre.

**Les mimiques** : c'est l'ensemble des expressions du visage, on peut relever les expressions des émotions suivantes : la joie, le peur, le dégoût, la surprise, la colère, la tristesse.

4.3. **Les gestes** : Les gestes sont surtout des mouvements de bras et de mains , pied ect nous pouvons distinguer deux sortes de gestes :  
**Gestes Explicatifs** : gestes qui traduisent les émotions.  
**Gestes expressifs**.  
 On peut distinguer aussi :  
**Les Gestes ouverts** : accompagnent la parole et soulignent certains points. ils marquent le partage et l'engagement, ils sont destinés vers les autres.  
**Les Gestes fermés** : se sont des gestes dirigés vers soi. ils marquent un état psychique (la peur, la fatigue, le stress ...) mais ne correspondent pas au message que l'on veut faire passer.

4.4. **Les postures et attitudes** : Les attitudes corporelles et les postures sont des positions adoptées par le corps; elles sont révélatrices de la manière dont nous vivons certaines situations de communication.

**Cadre de référence** : Système des opinions, des idées, des expériences, des valeurs propres à un individu et en fonction duquel il donne un sens à ce qu'il dit, à ce qu'il perçoit.

**Niveau de langage** : Il se définit par rapport au degré de connaissance et de maîtrise de la langue+Précision étendue+Variété du vocabulaire+Correction et qualité de l'expression.

**Communication orale**

- 1) **Le regard** : il est essentiel il permet de maintenir l'attention de l'auditoire (public) et de percevoir ses réactions . le regard doit être circulaire .
- 2) **Le visage** : il traduit nos émotions ,ces derniers rendent la parole plus attrayantes. Le sourire est un signe d'ouverture et disponibilité , il est donc un moyen d'impliquer le public .
- 3) **La voix** : il est très important qu'un orateur sache utiliser correctement sa voix une voix bien placée est une voix qui ne fatigue pas .la voix se caractérise par ce qui suit :
  - **le volume** : c'est le niveau sonore de la voix il faut l'adapter à la taille de l'espace ou on se trouve . Parler haut et fort et fatiguer à la fois pour l'orateur et pour le public . une voix très faible exige de l'auditoire un effort d'attention et peut à peut il fini par ne plus écouter
  - **le débit** : c'est la vitesse d'émission des mots .il ne faut pas parler ni trop vite ni trop lent
  - **l'intonation/l'articulation** : 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 à communiquer on peut distinguer :
  - **les gestes 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**: se sont les attitudes générales du corps, les mouvements du Corps communiquent les sentiments et les émotions, ils jouent un rôle très important dans la CTE (le choix vestimentaire, la coiffure, le maquillage, la façon de

s'asseoir, de marcher sans des éléments de la posture).

6) **les silences** : en général les silences peuvent bien placés ou mal placés. bien interprétés ou mal interprétés.

**Le Verbal** : ce sont les mots et leur sens, c'est la sémantique, contrairement à tout attend, celui ci ne présente que 10% de la transmission du sens du message.

**Le Non-Verbale** : les 90% restants sont assurés par le non-verbal, représenté pour une grosse moitié par les gestes et les mimiques et pour une petite moitié par l'intonation de la voix. ma façon de dire modifier considérablement le sens des mots. C'est le fait donc d'envoyer et de recevoir des messages par des expressions du visage, des postures, des mimiques qui sont des éléments de la CTE non-verbale.

**Les difficultés de communication**. Certains facteurs peuvent empêcher la bonne transmission, réception et restitution du message.

**Les bruits** : ils peuvent être liés au comportement des interlocuteurs (bavardages...), mais également aux mauvaises conditions matérielles (mauvaise liaison téléphonique...).

**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.

**Le message mal exprimé** : Les idées confuses rendent la communication difficile.

**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.

**LES OBSTACLES A LA COMMUNICATION** :

A) **Les obstacles à la transmission de l'information ( les obstacles mécaniques)** En général en peut distinguer plusieurs catégories des bruits :  
**Les bruits techniques** : ces obstacles font référence à des difficultés dans la transmission du message ils constituent un bruit physique qui affecte à des degrés divers la capacité technique d'un canal en produisant des perturbations pouvant diminuer la lisibilité, la visibilité et l'audibilité d'un message.  
**Les bruits sémantiques** : ces obstacles font référence à des difficultés dans la transmission et la réception du sens du message.  
 Message : explication confuse imprécise incomplète Phrases mal choisies, vides de sens et obscures  
 Le code : langage trop spécialisé pour les non initiés, l'utilisation des mots à plusieurs sens, langage différent.  
**Bruits organisationnels** : ils sont relatifs au fonctionnement des réseaux de l'information, Réseau trop complexe entraine : lenteur de transmission, oubli, perte de message et modification de l'information.  
**Les bruits environnementaux** : dépend de l'entourage de l'émetteur et du récepteur  
**Bruits sémiologiques** : en relation avec l'émetteur et le récepteur :  
 Emetteur : ils peuvent être dus à des troubles intérieurs, manque de préparation, peu de l'autre.  
 Récepteur : ils peuvent être dus au fait qu'il ne capte pas ou capte mal le message.

B) **Les obstacles à la communication** : Certains obstacles peuvent venir de la situation de communication elle-même indépendamment du message transmis ils sont en général liés à l'émetteur et au récepteur :  
 - **les obstacles socioculturels et économiques** : Certains obstacles sont d'ordre culturel et sociologique .les modes de pensée l'opinion les préoccupations le langage vent différenciés selon :  
 La culture de l'émetteur et du récepteur généralement lié à au pays ou la région d'origine mais aussi au sein d'une même culture, déférence d'éducation.  
 Le milieu Socioéconomique : suivent l'origine sociale des individus les préoccupations peuvent être différentes.  
 Le niveau intellectuel : relation avec les études.  
 L'âge, génération : les niveaux de langage peuvent être différent peut être difficile de trouver des sujets de conversation communs .  
 - **Obstacles Psychologiques** : Attitude subjective de sympathie ou d'antipathie (recherche ou refus du dialogue de contact).  
 Mauvaise préparation du récepteur à recevoir le message.  
 L'absence de l'intérêt pour les propos de l'interlocuteur.  
 L'état psychologique de l'émetteur : dans l'état de la colère ou du chagrin un

émetteur trouve des difficultés à faire passer sans message.

**Les formes de la communication**  
**Directe** : Echange interpersonnel sans intermédiaire /Englobe les échanges oraux, visuels, gestuels et tactiles/Individu ou groupe ou institution, ou choses/Intentionné, il est motivé; consciemment ou non à dispenser un message codé/Modification de l'idée à cause de la distorsion de l'information  
**Indirecte**: existence d'un canal réduisant le temps et l'espace  
**Verbale**: utilisation du langage, orale, écrit ou imprimé: Résultat d'une convention tacite et se transmet par apprentissage Malleable et peut transmettre une quantité infinie d'informations/Structuré: c'est l'aspect grammatical  
**Non verbale**: silences, postures, gestes, expressions faciales, toucher ...  
**Unidirectionnelle**: le message circule dans un seul sens Bidirectionnelle: échange.  
**Les Questions** :  
**Questions Ouvertes** Les questions ouvertes stimulent l'interlocuteur à développer son idée, à donner plus d'information Descriptive de son choix, selon son cadre de référence. Elles encouragent la rétroaction et Permettent à l'émetteur d'utiliser des sous-questions pour approfondir le sujet, au besoin Les questions ouvertes commencent souvent par : qu'est-ce que, comment, quoi....  
 Il existe deux sortes de questions ouvertes - **divergente** (pas d'objet précis en tête) Exemple: «comment vous sentez-vous?» - **convergente** (question posée dans un contexte défini) Exemple: « comment vous préparez-vous à une entrevue?»  
**Les Questions Fermées** : 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. Elles sont utiles dans certains contextes (exemple: pour une vérification) mais moins favorables à la Communication. Elles commencent souvent par : Est-ce que, combien, êtes-vous ??  
**Les Questions tendancieuses** : Les questions tendancieuses induisent une réponse et ne permettent pas au récepteur de donner son opinion véritable. Elles s'avèrent peu favorables à la CTE, car elles provoquent la défensive; Exemple: «Les hommes ne font-ils pas de meilleurs gérants que les femmes?» Les **Questions doubles** : Les questions doubles contiennent en fait deux éléments différents. Elles sont peu favorables car elles tendent à biaiser les réponses. Elles manquent de précision, car le récepteur ne sait plus à quel élément donner priorité; Exemple: «Que feriez-vous dans une telle situation et votre approche tiendrait-elle compte de la Politique de l'organisme à cet égard ?»  
**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'un rumeur.  
**Types de feed-back (rétroaction)** il permet à l'émetteur de s'assurer que le récepteur a bien compris ce qu'on vient de lui dire. il consiste à contrôler cet compréhension de message par la réaction faite par le récepteur. 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 mode émotif de celui qui parle **Les composantes d'une personnalité 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.)  
**Pourquoi parler des critères de personnalité en matière de CTE ?**  
**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 (avoir admettre les autres, se « mettre à leur place »)  
**Personnalité et CTE dans l'emploi** Entre employé par une entreprise c'est pénétrer en monde spécifique. L'intégration à ce monde est indispensable car une mauvaise perception de ce monde va faire perdre une grande partie des potentialités et de savoir que l'on possède.  
**En effet la communication est à tout niveau** : avec les collègues, le personnel avec l'encadrement, le patron avec les fournisseurs, l'intérieur entre les services de l'entreprise dans une équipe, un groupe de travail.  
**Les éléments essentiels de la personnalité**  
 La communication est un rapport entre personnes : s'adresser à une personne c'est s'adresser à toute sa personnalité c'est-à-dire au CONSCIENT et à l'INCONSCIENT, à sa LOGIQUE, ses IDEES, ses SENTIMENTS, etc.  
**Quelles sont les éléments essentiels de la personnalité**  
 L'HOMME est un ICEBERG. Ceci veut dire que ce qui apparaît n'est qu'une image : les 10% apparents. Toute la partie « cachée » est composée d'un ensemble PSYCHOLOGIQUE qui intervient dans toutes nos démarches y compris dans les messages que nous transmettons ou que nous recevons.  
**Il y a plusieurs types de compte rendu** : \* compte rendu d'un environnements, d'un accidents \* compte rendu d'un réunion Il doit adopter un ton neutre. un personnel est ne pas prendre position en est fait le compte rendu ne fait que restituer par écrit le décision et/ou les points abordés lors de la réunion .il est purement factuel  
**Le compte rendu comporte certains points essentiels** :  
 Le titre de documents  
 La nature et l'objet de la réunion  
 Le lieu La date et leur précision de la réunion  
 L'organisation de la sémblar  
 La liste des participants 'mentionner)  
 Aussi le nom d'absent  
 Le déroulement de la séance  
 Les tours de prise de parole



**1 communication externe** : C'est celle qui consiste en la transmission du message à l'extérieur de l'entreprise. La CTE externe est de créer le rencontre de l'entreprise avec les besoins et les demandes des marchés.  
**Communication institutionnelle** : C'est une CTE de l'entreprise sur elle-même. Elle permet à l'entreprise de valoriser son

identité et son image auprès des différents publics qui l'intéressent. Elle a pour but de rendre l'entreprise transparente et vise surtout les salariés, les partenaires individuels et financiers.

**Communication Marketing :** Parle des marques, produits et services, son objectif est de convaincre les cibles sélectionnées d'acheter ou de racheter.

**2 communications internes :** C'est celle qui consiste en la transmission du message à l'intérieure de l'entreprise :

**Communication descendante :** elle provient de supérieure au l'inférieure (ordre ,note de service)

**Communication ascendante :** Elle provient de l'inférieure au supérieure.(compte rendu, rapport, demande...)

**Communication latérale :** C'est un échange de communication entre des personnes de même rang.

**Communication parallèle :** Il ce fut entre la direction et les représentants des personnels.

**Communication à double sens :** Obéit à plusieurs règles : -Règle de restitution : il consiste à diffuser d'une manière générale tous les travaux effectués par le groupe. -Règle de transparence : la clarté de l'information.

**Communication transversale :** Il s'agit des liens entre les services, sa qualité est liée à la qualité de management, le but d'éviter de faire remonter tous les problèmes relationnels jusqu'au sommet.

**Le look dans la communication :** C'est tout ce qui touche l'aspect extérieur de la personne .

**La reformulation :** Il consiste à synthétiser la pensée de l'interlocuteur afin de s'assurer qu'on a bien compris ce qu'il veut dire c'est comme une répétition de ce qui vient d'être dit mis d'une manière différente.

**LES « 5 » C de Communication :**  
**Clarté :** le message doit être clair et précis.  
**Confiance :** confiance en soi et dans les autres.

**Créativité :** ouverture d'esprit et souplesse qui permettent d'établir un contact unique, original et adapté.

**Considération :** Qualité qui consiste à se mettre le plus possible à la place de l'autre, à comprendre, ressentir, voir la situation à partir de son point de vue, de façon à le respecter

**Concentration :** capacité d'écoute active.

**Les Formes de FEED-BACK :** On peut distinguer deux formes de feed-back :

**Le feed-back positif :** qui conduit à accentuer un phénomène. Il y a une hausse de tension entre les communicants : entre humain il s'agirait d'énervement entre 2 personnes.

**Le feed-back négatif :** Peut être considéré comme un phénomène de régulation tant à la maintenir stable et équilibrée, cette régulation prend plusieurs forme notamment la reformulation et le questionnement.

**C'est quoi une reformulation ?**  
 On appelle reformulation une intervention de rétroaction qui consiste à redire en d'autres termes et D'une manière soit plus concise ou plus explicite, ce que l'interlocuteur vient d'exprimer. Une Reformulation est réussie lorsque l'émetteur est satisfait de la qualité de réception de son message Initial, telle que démontrée par la justesse de la reformulation.

**Reformulation interrogative :** Ce message consiste à répéter ou résumer ce que l'interlocuteur vient d'énoncer. Il permet à la personne qui pose ce type de question de vérifier sa compréhension et favorise la Communication;

Exemple: «Si je comprends bien vous aimez beaucoup la musique?»

**Les 2 types de Reflet :**  
**a-Reflet Simple ou répétitions :**  
 Le reflet simple permet à la personne habituée à se sentir souvent contredite ou critiquée de se sentir reçue et respectée. Elle peut alors s'absorber davantage dans son introspection et prendre conscience. De façon autonome de l'expérience vécue. «Mon patron m'a mis à la porte parce que j'étais toujours en retard.»

**b-Reflet de sentiment :**  
 Ici, le récepteur reformule le message de l'émetteur, mais en essayant de faire ressortir les émotions Qui y sont rattachées. Il ne s'agit évidemment pas «d'aller à la pêche» et de lancer une émotion au Hasard.

**Les types de FEED-BACK :**

il existe 3 types de feed-back :  
**Feed-back évaluatif :** feed-back évalue une idée, une opinion, un comportement ou une attitude de la personne à qui il s'adresse. L'émetteur de feed-back porte

un jugement en fonction de ses valeurs personnelles. Ex : tu ne m'écoutes pas. Tu parle trop .

**Feed-back descriptif :** ce type de feed-back décrit un comportement et trace un portrait, sans porter un jugement. Ex : tu continues de lire ton journal pendant que je te parle. Tu parles presque sans arrêt et je n'arrive pas à placer un mot.

**Feed-back personnel :** ce type de Feed-back contient l'expression d'une émotion personnelle appartenant à celui qui l'émet.. Ex : je suis très content d'entendre cela. J'apprécie beaucoup ton aide.

**Article de Journal :** Article de journal comprend les éléments suivants :

-L'origine de l'article : nom de journal dont l'article a été extrait.

-Le Titres de l'article.

-Le Sous titres.

-Le Chapeau : Bref Commentaire placé en tête d'un article juste après les titres, il décrit le contenu de l'article.

-La Rubrique : les articles sont classés dans le journal dans des rubriques différents : sport, économie, politique...

-Les intertitres : Titres secondaires servent à séparer les différentes idées du texte .

-Paragraphe.

-Introduction et conclusion.

-Schéma, dessin, graphique, photo. Etc.

**L'écoute active :**  
 On appelle ECOUTE ACTIVE l'art de bien écouter et S'INVESTIR (voir plus loin) pour faire évoluer une discussion L'écoute active est le moyen utilisé pour saisir toute la signification d'un message

**LE DIALOGUE CONSTRUCTIF :**

**Le Langage :** C'est le véhicule de la communication orale. Il est évident que le langage de 2 interlocuteurs Doit être similaire.

**L'écoute :** C'est l'un des aspects essentiels du dialogue constructif, ECOUTER n'est pas ENTENDRE.

**ECOUTER, c'est :**  
 -écouter à fond l'interlocuteur, sans interruption

- prendre en considération ce que dit l'interlocuteur et respecter son point de vue

- ne pas « faire semblant » d'écouter

- c'est reformuler éventuellement pour témoigner de la prise en considération du point de vue adverb

- c'est tenir compte de ce point de vue dans la suite du dialogue

- c'est retenir (mémoriser) ce qui a été formulé.

**10 Règles pour bien écouter :**

1-Marquez votre attention.  
 2-Prenez des notes.  
 3-Préparez vous d'avance.  
 4-Posez des questions.  
 5-Pensez aux phrases de rappel.

6-Ne ne parlez pas trop vite.  
 7-Ne ne concluez pas trop vite.  
 8-N'interrompez pas.  
 9-Respirez.

10-Reformulez les faits importants

**CONVAINCRE : 5 Règles**

1-Faire se persuader mieux que convaincre

2-On ne convainc pas par la force.

3-Empathie et Communication.

4- Convaincre en permanence.

5-La persuasion nécessite « négociation » et non « compromis »

**C'est quoi la Motivation ?**

La motivation est un déclencheur psychologique propre à chaque personne, compte tenu de son cadre de référence, qui prédispose celle-ci à dépenser et à investir de l'énergie, de l'élan, de l'enthousiasme, de l'effort (facteurs «E») dans une situation donnée

**La réunion :** La réunion c'est Le groupe de travail ,c'est le moyen de communication favorisons Le contacte, Les échanges, La réflexion et La prise de décision entre Les différents collaborateurs de E/S .

**Type de Réunion :**

**Réunion d'information :**  
 -objectif : faire passer une information.  
 -Style : descriptif.

-Disposition : en classe d'école

**Réunion d'échange :**  
 -objectif : échanger information , discuter proposer.

-Style : non directif.

-Disposition : en rond.

**Réunion de résolution de problème :**  
 -Objectif : résoudre en commun un problème.

-style : semi-disposition en Animateur.

**Réunion de formation :**  
 -Objectif : donner un savoir faire, ce type de réunion passe par 2 étapes : étape d'information ce que l'animateur sait et étape d'apprentissage ce que les participant acquièrent

**Réunion de créativité :**

-objectif : traiter les affaires de entreprise en générale dans des lieux publique dans un climat a mission (pour s'éloigner de stress du travail

**Comment on organise une réunion ?**

**1-Préparation de la réunion :** a-noter les objectifs a attendre est distingue les objectifs prioritaire de ce qui sont secondaire- Dresser la liste des participants .qui comporte le publique .

c-Il est nécessaire de transmettre au participant les éléments d'informations qu'il l'étudiant avant la réunion .

d- programme l'organisation .

e-Organisation matérielle. f- Informer les participants par les convection précession le lieu la date et l'heure ainsi que l'objectif de la réunion

**2-Le Déroulement de la réunion :**

-L'animateur accueille et rappelle le thème et l'objectif de la réunion .il propose et fait accepter ou impose un rétine de travail .

-il doit s'assurer que le sujet est claire pour tout les participant .généralement ;c'est on début de la réunion qu'un ou plusieurs secrétaire son désigne a fin d'élaborer le compte rendu . -Faire des s'intense

D'aide psychologiquement de groupe à surmener les placages .-De gère le temps

**Conclusion de la réunion :** Il est indispensable de faire une s'intense finale si une décision à été prise : La définir pressément prévoir le contrôle de l'exécution la s'intense doit être braive et prises est aussi objectif.

**L'entretien :**

**Définition :**L'entretien met en situation de face à face deux personnes .celles-ci dialoguent échange des informatiques sur un sujet parésie l'entretien vise toujours un objectif très déterminer .il est souvent à la basse d'une prise de discision les entretiens les plus rencontres dans la vie professionnel

l'entretien d'embouche

l'entretien de négociation