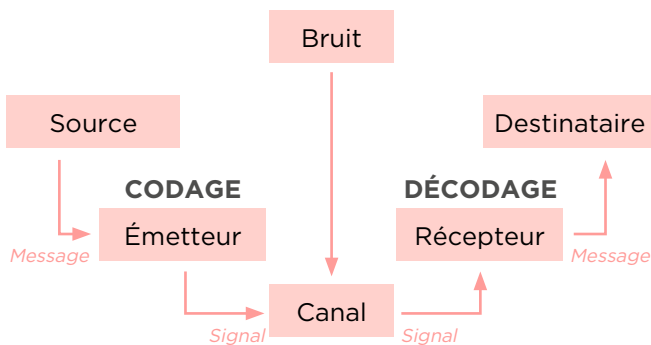


La communication professionnelle

LES ÉLÉMENTS DE LA COMMUNICATION

La communication a notamment été théorisée et schématisée par Claude Shannon et Warren Weaver : leur modèle est l'un des plus répandus.



Elle se compose de différents éléments :

- **La source d'information** : elle énonce un message à transmettre;
- **L'émetteur** : il code le message;
- **Le message** : c'est l'objet de la communication, il s'agit des informations transmises. Il prend la forme d'un code qui nécessite d'être codé et décodé selon des règles communes à l'émetteur et au récepteur (usage des mêmes règles de langage par exemple), sans quoi il ne peut être compris;
- **Le canal** : support par lequel le message est transmis (auditif, visuel, audiovisuel, etc.);
- **Le récepteur** : il décode le message;
- **Le destinataire** : il reçoit le message décodé;
- **Le feedback** : le message engendre une réaction du destinataire (réponse orale, gestuelle, etc.);
- **Bruits sémantiques** : parasites gênant la communication (fatigue, bruits, etc.).

LES NIVEAUX DE COMMUNICATION

Deux niveaux de communication peuvent être distingués :

- **La communication verbale** : il s'agit de la parole émise par un individu pour faire passer un message. Différents facteurs la composent :
 - l'intonation,
 - le langage utilisé (soutenu, courant, familier ou grossier),
 - la clarté d'expression,
 - l'articulation, etc.
- **La communication non verbale** : il s'agit du langage du corps, conscient ou inconscient, comme :
 - les gestes,
 - les attitudes,
 - les postures,
 - les expressions faciales, etc.

Attention! Faire montre de disponibilité et d'écoute, sourire, sont autant d'exemples d'éléments de communication non verbale positifs. À l'inverse, grimacer, avoir le regard fuyant, etc., peuvent contribuer à un mauvais échange. Tous sont aussi essentiels que le langage verbal.

Ces éléments sont de véritables facteurs à prendre en compte durant une communication professionnelle, que ce soit pour un entretien d'embauche, une réunion, etc.

COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE

- **La communication orale** : elle est immédiate et peut avoir lieu face à face avec votre ou vos interlocuteurs, mais aussi par téléphone par exemple;
- **La communication écrite** : elle peut consister à rédiger des mails ou courriers au nom de l'entreprise, à laisser une note ou un message à destination de votre employeur, de vos collègues ou pour vous-même, comme mémo. Pour être utile et efficace, un message doit être concis, clair et lisible.

Les relations professionnelles

Le comportement professionnel doit être régi par quelques **règles de bienséance** appliquées par tout individu au sein d'une entreprise ou d'un groupe :

- Propreté corporelle et vestimentaire,
- Langage professionnel,
- Règles de politesse,
- Respect,
- Communication,
- Esprit d'équipe.

LES RELATIONS PROFESSIONNELLES AVEC LA DIRECTION ET LE PERSONNEL

Une **hiérarchie** s'instaure au sein de toute entreprise constituée d'une équipe de plusieurs personnes (voir la fiche «Notion d'entreprise»). Elle s'établit en fonction de différents critères :

- L'expérience, qui s'acquiert notamment par l'ancienneté;
- La connaissance de l'équipe;
- La capacité à diriger l'équipe et à prendre des décisions;
- Les connaissances et savoir-faire professionnels.