

## LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Une hiérarchie organise toute entreprise constituée par plusieurs personnes. Elle s'établit en fonction de différents critères : l'expérience qui s'acquiert par l'ancienneté, la connaissance de l'équipe, la capacité à diriger et prendre des décisions, les connaissances et savoir faire professionnels.

Le comportement professionnel doit être établi par quelques règles de bienséance. Il doit être appliqué par tout individu au sein d'une entreprise ou d'un groupe.

Parmi ces règles, on compte : le respect, le langage professionnel, les règles de politesse, l'esprit d'équipe, la propreté corporelle et vestimentaire et bien évidemment la communication.

### Les éléments de la communication

Un message est l'objet principal de la communication. Il s'agit des informations transmises qui prennent la forme d'un code. Ce dernier doit être codé et décodé selon des règles de langage communes à l'émetteur et au récepteur du message.

La communication se compose de plusieurs éléments essentiels :

- **La source d'information** : émet un message ;
- **L'émetteur** : code le message ;
- **Le canal** : support par lequel le message est transmis (auditif, visuel, audiovisuel...) ;
- **Le récepteur** : décode le message ;
- **Le destinataire** : reçoit le message décodé.

Cependant, dans la communication, il ne faut pas oublier les réactions émises par le destinataire (réponse orale, gestuelle...) et les bruits sémantiques qui sont les parasites qui peuvent gêner la communication (fatigue, bruits...).

La théorie et le schéma de la communication les plus répandus ont été élaborés par Claude Shannon et Warren Weaver.

## Les niveaux de la communication

On distingue deux niveaux de communication :

- **La communication verbale :** la parole émise par un individu pour transmettre un message et soumise à plusieurs facteurs tels que : l'intonation, le langage utilisé (soutenu, courant, familier, grossier), la clarté de l'expression, l'articulation... ;
- **La communication non verbale :** il s'agit du langage du corps, conscient ou inconscient tels que les gestes, les attitudes, les postures, les expressions faciales... Elle est aussi importante que la communication verbale puisqu'elle peut contribuer à mauvais échange à travers des grimaces, un regard fuyant... ou encore à une communication positive à travers un sourire, faire face de disponibilité et d'écoute...

## La communication orale et écrite

- **La communication orale :** elle est immédiate et peut avoir lieu face à face avec votre ou vos interlocuteurs (réunion, entretien...) ou encore par téléphone ou conversation sur internet... ;
- **La communication écrite :** elle consiste à rédiger des emails ou courriels au nom de l'entreprise, à laisser une note ou un message à destination de votre employeur, vos collègues, ou encore vous-même en tant que mémo.  
Il faut faire attention, un message écrit doit être concis, clair et lisible.