



Université Abderrahmane Mira-Bejaia

**Faculté des sciences humaines et sociales
Département des sciences de l'information et de la communication**

Mémoire de fin de cycle
En vue de l'obtention du diplôme de master en sciences de l'information et de la
communication

Option : Communication et relation publique

Thème

**Le rôle de la communication verbale dans le perfectionnement des
compétences communicationnelles des étudiants des SIC**

Cas pratique : Les étudiants de l'université de Bejaia

Réalisé par :

- BOUCHAKEL Thanina
- SLIMANI Sabah

Encadré par :

Dr. BERKOUNE Kahina

Année universitaire

2021/2022

Remerciements

On remercie le bon dieu qui nous a éclairé notre chemin et qui

Nous avons donné le courage, la force, la santé et la patience

De réaliser ce modeste travail.

*Tout d'abord ce travail, ne serait pas aussi riche et n'aurait pas pu
avoir le jour sans l'aide de notre promotrice de mémoire M^{me}*

***BERKOUNE Kahina** nous la remercions pour la qualité de
l'encadrement, pour sa disponibilité, sa compréhension et sa patience,
qui nous a conduits tout au long de cette mission et nous a donné
l'opportunité et la confiance, et pour le temps qu'elle a bien voulu
consacrer au cours de cette période afin de réaliser ce travail*

*On tient à remercier nos parents qui nous ont toujours encouragés dans
la poursuite de nos études, ainsi que pour leur aide, et leur soutien.*

Dédicaces

À mes très chers parents regrettés que j'aime énormément, votre départ a été pour moi une douloureuse épreuve, vous m'avez élevé, protégé contre vents et marées et m'avez soutenu depuis mon enfance jusqu'à l'âge mûr, vous m'avez su inculquer le sens de la responsabilité, de tendresse, de l'optimisme et de la confiance en soi face aux difficultés de la vie, vos conseils ont toujours guidé mes pas vers la réussite, votre amour pour moi est une force que vous m'avez laissé en héritage, je vous dois ce que je suis aujourd'hui et ce que je serais demain je ferai toujours de mon mieux pour rester votre fierté et ne jamais vous décevoir malgré votre absence, maintenant j'apprécie cet humble geste comme preuve de reconnaissance de la part de votre fille qui a toujours prié pour votre âme et priera pour toujours « papa maman je vous aime ».

À mon fiancé ABDELHAK qui est de même spécialité que moi, nous avons partagé ensemble des moments extraordinaires, une rencontre indélébile, qui m'a soutenu tout au long de mon parcours universitaire, votre aide m'a fait cadeau de votre présence, ainsi votre chaleur sur moi dans les moments de doute, de difficultés et de joies.

À Ma chère binôme THANINA, compagne de cette aventure pédagogique. Partager ces moments d'étude et de travail avec elle fut mémorable.

À mes cousines, sœurs de cœur qui ont été toujours présentes à mes côtés SABIHA, MERIEM, DYHIA, SOUAD, TINHINENE, MERIEM, SARAH. Je vous dédie ce travail en témoignage de mon amour et mon attachement, ainsi votre appui, et pour vos encouragements sincères.

A celles et à ceux que j'aime et qui m'aiment merci d'être là pour moi, que tous trouvent ici l'expression de mon respect et de ma profonde reconnaissance.

Linda

Dédicace

Je dédie ce modeste travail, tout d'abord à mes chers parents, la flamme de ma vie, pour tous leurs sacrifices, leur amour, leur soutien et leurs prières tout au long de mes études surtout ma chère reine « maman ».

A mes beaux-frères : ANOUAR- MASSI- FAIZ mes sources de bonheurs, pour leurs encouragements, leur appuie.

A ma puce sœur : NASSIMA

A ma chère binôme LINDA qui a contribué à la réalisation de ce modeste travail merci d'être ma confidente.

A mes chères copines : TINA-LILI-KAHINA-AMEL-SASSA-NESSRINE-SALIMA-LYDIA-NARI puisse dieu vous donne santé, bonheur, courage, et réussite

Que ce travail soit l'accomplissement de vos vœux tant allégués, et le fruit de votre soutien infallible.

Nina

Liste des tableaux

Tableau N° 01 : Démontre la transformation des concepts en indicateurs	12
Tableau N° 02 : Catégorie d'Age	70
Tableau N° 03 : Catégorie sexe	70
Tableau N° 04 : Démontre l'apprentissage des langues étrangères et l'utilisation de la communication verbale	71
Tableau N°05 : Démontre la ponctuation d'échange et la présence de la dualité dans la communication	73
Tableau N° 06 : Démontre la communication verbale et sa relationnelle entre étudiants en SIC et l'utilisation de la métacommunication	75
Tableau N° 07 : L'utilisation de la communication verbale et sa contribution dans les relations entre les étudiants en SIC	77
Tableau N° 08 : La relation entre les étudiants et les enseignants en SIC améliore les compétences communicationnelles langagières des étudiants en SIC et la communication verbale augmente la valeur relationnelle entre étudiants des SIC	78
Tableau N° 09 : La dualité dans la communication et l'aspect suffisant de la communication verbale pour réussir les études	79
Tableau N° 10 : Relation étudiants enseignants et la présence de la dualité dans la communication	80
Tableau N° 11 : Démontre le sexe plus l'aspect suffisant pour réussir le études	82
Tableau N° 12 : Sexe et l'apprentissage des langues étrangères	83
Tableau N° 13 : La communication verbale possède un aspect suffisant pour réussir les études et la communication sans dualité	84
Tableau N° 14 : La relation adéquate est-elle suffisante pour passer un message ? et la communiquer sans faire recours à la dualité dans la communication	85
Tableau N° 15 : Pouvez-vous faire vos études sans la communication verbale et quelle est votre attitude envers les compétences communicationnelles langagières ?	86
Tableau N° 16 : L'apprentissage des langues étrangères et l'utilisation de la communication verbale	87
Tableau N° 17 : L'utilisation de la communication verbale et a réussite des études	89

Sommaire

Sommaire

Remerciements

Dédicaces

Liste des tableaux

Introduction générale..... 1

Chapitre I: Analyse conceptuelle

1. Problématique..... 3

2. Les hypothèses 5

3. Les concepts clés :..... 6

4. Indicateurs du phénomène de l'étude 11

5. Les études antérieures 12

Chapitre II: Démarches méthodologiques

1. L'approche théorique et méthodologique 20

Cadre théorique

Chapitre III: Présentation de la communication verbale

Section 01 : Généralité sur la communication verbale..... 30

Section 02 : La communication verbale comme clé de compréhension mutuelle 41

Chapitre IV: La compétence communicationnelle une spirale d'épanouissement

Section 01 : Intendances de la compétence communicationnelle 49

Section 02 : L'expression verbale vers la communication..... 61

Chapitre V: Présentation des données

1. Présentation du lieu de la recherche 66

2. Présentation des données de la recherche 70

Chapitre VI: Présentation des résultats

1. Discussion des résultats..... 92

2. Interprétation des résultats 95

Conclusion générale 98

Liste bibliographique

Annexes

Résumé

Introduction générale

La communication orale est une communication verbalement articulée (orale/écrite) entre deux ou plusieurs personnes utilisant un système de symboles linguistiques dans un contexte bien précis. L'émetteur dit au récepteur ses paroles ; l'utilisation du système de symboles doit être reconnue par les deux participants, et le récepteur décode le message pour réagir au sujet de l'énoncé. Cette opération est simplement appelée l'interaction qui constitue le comportement linguistique : coder-encoder-décoder-message-canal-contexte.

Ainsi, pour être en mesure de bien communiquer à l'oral et de transmettre un message clair, la personne doit posséder des compétences communicationnelles telles que l'écoute, l'écriture, etc., sachant que celles-ci sont des connaissances requises. Les participants interagissent et mettent en œuvre avec succès la communication mutuelle. Les compétences en communication indiquent quand parler, quand ne pas parler, et de quoi parler, avec qui, quand et comment. Alors la question est "Comment allez-vous ?" Connaître quelqu'un, mais sauf circonstances exceptionnelles, demander à son médecin semble incongru.

On ne parle de compétence de communication qu'à propos de la gérer efficacement des échanges oraux en situation de face à face ; cet outil d'analyse et d'interprétation n'aurait de pertinence que pour les pratiques conversationnelles, notamment le dialogue. De fait ce concept a été créé par des chercheurs qui se sont particulièrement intéressés aux relations verbales de face à face, dans des communautés souvent sans tradition écrite où leurs techniques d'observation privilégiaient les transactions orales. On a conclu, un peu hâtivement, que si l'on vise une maîtrise de la compréhension écrite, on n'aura besoin d'acquérir qu'une compétence linguistique dans la langue étrangère.

Les compétences de communication qui renvoient aux capacités de l'individu à utiliser efficacement les codes linguistiques, les règles pragmatiques de l'échange, les rituels de la conversation. Elles impliquent aussi la qualité argumentative du discours permettant d'exprimer sentiments et opinions, de transmettre des représentations, de construire un récit, d'argumenter ...

Notre travail est structuré en trois cadres : méthodologique, théorique et pratique, Le cadre méthodologique se subdivise en deux chapitres : le premier chapitre portera sur le cadre conceptuel : la problématique, les hypothèses, la définition des concepts clés, les indicateurs de phénomène de recherche et en fin les études antérieures, le deuxième chapitre portera sur la démarche méthodologique : le choix de notre méthode, l'explication de l'approche théorique

que nous avons opté dans notre thème de recherche , ainsi que la précision de l'outil de recherche , et comme dernière étape l'identification de l'échantillon de l'étude .La partie théorique à deux volets : le premier contient la variable de la communication verbale qui se compose de deux sections : la première section vise les généralités sur la communication verbale , comporte une définition sur la communication verbale , les outils et les techniques de la communication verbale, les niveaux et les caractéristiques de la communication verbale , les fonctions et les stratégies pour améliorer la communication verbale, les difficultés et les obstacles qui peuvent rencontrés la communication verbale et les causes de ses obstacles, en deuxième section nous allons abordé la communication verbale et ses différents domaines , la communication verbale dans l'enseignement efficace et dans le monde du travail . Et le deuxième volet porte sur la deuxième variable de notre étude qui est les compétences communicationnelles qui se compose de deux sections, la première section englobe : définition, l'origine, et l'évolution des compétences communicationnelle ; les modélisations des compétences communicationnelles. Dans la deuxième section : l'expression verbale vers la communication et l'intention et objectifs de communication, l'importance du *paralanguage* dans le développement des compétences communicationnelles, enfin nous allons aborder la compétence à communiquer oralement et le marché du travail. Pour la partie pratique, nous commençons par la présentation des données : c'est de présenter le lieu de stage et les données de la recherche, ainsi qu'une étape de réalisation de l'enquête, le deuxième volet porte sur la présentation des résultats : c'est l'analyse et l'interprétation des données, et la présentation et discussion des résultats et nous concluons par une conclusion en résumant toutes les données de notre étude, puis la liste bibliographique et les annexes.

Chapitre I

Analyse conceptuelle

Chapitre I : Analyse conceptuelle

1. Problématique

2. Les hypothèses

3. Les concepts clés

4. Indicateurs de phénomène de l'étude

5. Les études antérieures

1. Problématique

La communication est considérée comme un processus d'échange d'information d'un émetteur vers un récepteur, dans le but d'informer et de sensibiliser l'autrui, l'homme a eu besoin de communiquer, pour cela il a mis au point des langages, des paroles...etc. tout ce qui lui permettra de transmettre le message quelle que soit sa forme verbale ou non verbale.

La communication verbale est un processus particulier d'interaction ou de la pensée et le langage se constitue dans une relation de réciprocité. Ainsi hors de l'interaction interpersonnelle, c'est-à-dire entre les participants de l'acte de communication, la pensée et le langage s'influencent mutuellement, l'un déterminant l'utilisation de l'autre et vice versa. (HAMMOUCHI & MEDDOUR, 2019/2020, p. 39).

L'oral est un support de communication interne comme le montre H. Westphalen, « Parler est le moyen d'échange le plus naturel, le plus immédiat. Dans les entreprises, comme dans n'importe quel groupe, la communication orale se fait, bien sûr, de manière informelle : deux personnes se rencontrent dans un couloir, elles échangent quelques mots. Mais elle se fait aussi autour de procédures plus formalisées : réunions, instances de dialogue... »(TAKHDATE, 2014, p. 125) .

La communication verbale inscrit tous ses participants dans le même espace sonore, visuelle, physique, qui est l'espace le plus complet pour la communication, mais l'oral présente l'avantage de pouvoir, se passer si cela est nécessaire, du visuel (il peut donc se maintenir dans l'obscurité, ce qui n'est pas le cas du geste) et même s'exercer à distance, à portée de voix (et plus tard grâce à une voix retransmise, par téléphone par exemple). Ces caractéristiques lui donnent une très grande plasticité et donc une supériorité sur le seul mode gestuel. Cela explique peut-être son adoption et son universalisation dans les populations de la préhistoire. (BRETON & PROULX, 2012, p. 21)

L'oral est aujourd'hui le support de multiples langues, parlées aux quatre coins du monde. Les linguistes dénombrent trois mille langues parlées actuellement (quatre mille autres auraient disparu), à peine une centaine d'entre elles sont effectivement retranscrites grâce à l'écriture (idéographique ou alphabétique). Or, comme nous le rappelle avec force Éric A. Havelock, toute conception qui identifierait la richesse et la complexité d'une culture avec un certain développement de l'usage de l'écriture est à rejeter résolument. Une culture peut dépendre

totalemment, d'une façon ou d'une autre, de la communication orale, et être néanmoins une culture au plein sens du terme.

En outre, pour avoir une bonne façon de communiquer verbalement et pour faire passer un message clair, la personne doit posséder des compétences communicationnelles telle que, l'écoute, l'écrit, tout en sachant que les compétences communicationnelles est un savoir dont ont besoin les participants à une interaction et qu'ils mettent en œuvre pour communiquer avec succès l'un avec l'autre. La compétence en communication indique quand parler, quand ne pas parler, et aussi de quoi parler, avec qui, à quel moment, ou, de quelle manière. Ainsi la question « comment allez-vous ? Des personnes connues mais, sauf situation exceptionnelle, il semblerait incongru de la poser à son médecin. (LOHISSE, 2014, p. 209)

La compétence de communication apparaît alors comme la capacité à aborder les situations sociales dans leurs diversités (les normes du groupe, la formation, les attitudes des personnes, les stratégies et tactiques...). Il importe de les interpréter et d'adopter sa communication à toutes ces variables situationnelles et interpersonnelles de la réalité sociales. (LOHISSE, 2014, p. 209)

Les compétences en communication sont des compétences que vous utilisez pour donner et recevoir différents types d'informations. Les exemples incluent la communication d'idées, de sentiments ou de ce qui se passe autour de vous. Les compétences en communication impliquent l'écoute, la parole, l'observation et l'empathie. Elles sont également utiles pour comprendre les différences dans la façon de communiquer par le biais d'interactions en face à face, de conversations téléphoniques et de communications numériques, tel le courrier électronique et les médias sociaux. (MORIANI UCEDA, 2020, p. 03).

De nos jours la communication verbale ne se limite pas sur ce que nous pensons, ce que nous ressentons mais aussi elle joue un rôle primordial dans le perfectionnement des compétences communicationnelles des étudiants, ces compétences communicationnelles « renvoient aux capacités de l'individu à utiliser efficacement les codes linguistiques, les règles pragmatiques de l'échange, les rituels de la conversation. Elles impliquent aussi la qualité argumentative du discours permettant d'exprimer des sentiments et opinions, de transmettre des représentations, de construire un récit... ». (MARC & PICARD, 2000, p. 102)

Notre recherche se focalise sur la communication verbale et les compétences communicationnelles, deux variables qui s'associent pour mettre en lumière l'influence de la

première variable sur la deuxième, à vrai dire nous voulons savoir comment la communication verbale(éléments d'information reçus ou transmis lors d'une situation de communication entre étudiants, avec les enseignants, lors des exposés TD, la communication avec le personnels administratif...) aide les étudiants en SIC de l'université de Bejaia à acquérir la capacité de communiquer facilement dans la langue Française, puisque les études en SIC se font en langue étrangère, la raison pour laquelle les étudiants de cette branche doivent la maîtriser pour réussir leurs cursus universitaire, faire des démarches à l'étranger et même pour la s'insertion dans le monde professionnel par la suite.

Les chercheurs de l'école Palo Alto ont donc adopté une vision circulaire de la communication et ils ont intéressés à l'interaction. Pour eux, la fonction de la communication est le maintien de la « face », c'est-à-dire l'image positive de soi à travers le langage, la posture, l'habillement, etc. Dans ce cadre, GOFFMAN a analysé les rituels d'interaction, aussi bien les rituels d'accès (salutation et adieux) que les rituels de réparation (excuses). (TAKHDATE, 2014, p. 78).

Nous avons adopté dans notre recherche intitulée « le rôle de la communication verbale dans le perfectionnement des compétences communicationnelles des étudiants en SIC au sein de l'Université de Bejaia » l'approche de communication Palo Alto, car elle est la plus adéquate pour notre sujet d'étude, et elle met l'accent sur la communication verbale qui nous oriente à connaître certains éléments de communication comme : les messages, la digitalisation, la méta- communication ...etc. Ces fondements doivent être associés aux variables de recherche dans la phase hypothèses, afin que la partie pratique ait la dimension de cette approche.

Ce travail de recherche vise à répondre à la question principale suivante

Comment la communication verbale perfectionne la compétence communicationnelle langagière des étudiants de premières années master CRP selon les principes de l'approche systémique de Paolo Alto ?

2. Les hypothèses

D'une manière générale une hypothèse est une réponse provisoire à la question de départ qui issue de la théorie dans une démarche hypothético-déductive (ou de l'observation de la réalité dans une démarche inductive). Cette réponse provisoire sera corroborée ou falsifiée lors de la

prochaine étape de la démarche scientifique (Les tests empiriques). (FRANCOIS, 2005, p. 162).

Pour Benoît Gauthier l'hypothèse est une proposition portant sur le rapport entre des concepts particuliers ou un ensemble de concepts particuliers, dont on ne sait pas encore si elle est vraie ou fausse, mais aux sujets de laquelle on croit que les faits pourront établir soit la vraisemblance ou la fausseté. (DEPELTEAU, 2005, p. 16)

Nous considérons que l'hypothèse est un mode de raisonnement qui part d'une proposition relative qui explique d'une façon approfondie le sujet de recherche, il s'agira par la suite de confirmer ou d'infirmer les propositions de départ.

Les hypothèses de notre recherche sont les suivantes :

1) Les étudiants en SIC ne peuvent pas faire leurs études sans qu'ils ne se communiquent pas entre eux d'une manière permanente ;

2) Plus la communication verbale prend de l'ampleur, plus la ponctuation d'échange valorise la compétence de communication langagière des étudiants en SIC ;

3) La communication verbale renforce la relation entre les étudiants en SIC ; en augmentant la valeur du relationnel comme compétence de communication par excellence ;

4) Les étudiants en SIC Metacommuniquent dans la position de la communication verbale d'un contenu liés à leur situation estudiantine (étude et autres) ;

5) La dualité dans la communication s'agrandisse entre les étudiants en SIC ce qui perturbe l'échange et la compréhension entre les apprentis du même groupe.

3. Les concepts clés :

- **La communication :**

Action consistant, pour les hommes, à échanger des messages, en face à face ou bien à distance, avec ou non le secours d'un média, et quelle que soit la forme ou la finalité de cet échange. La communication désigne donc à la fois une action et le résultat de cette action : communicare et communitas (BALLE, 2006, p. 82)

Communiquer ce n'est pas seulement disposer de moyens de communication, et mettre des informations en circulation, la communication suppose également un retour possible du récepteur vers l'émetteur. Ce retour ou feed-back peut modifier et/ ou influencer l'émetteur lui-même.(BEN HARB , 2020, p. 10).

Définition opérationnelle

La communication est la manière dont l'information circule. Elle regroupe l'ensemble des moyens qui permettent de faire passer un message entre les étudiants de première année master communication et relations publiques, via un canal de transmission verbal ou écrit.

- **La communication verbale :**

Est un mode de communication utilisant le verbe, la voix humaine, le langage articulé est une forme de la communication verbale. La communication verbale est un échange verbal entre un sujet parlant, qui produit un énoncé destiné à un autre sujet parlant, dont il sollicite l'écoute(HAMMOUCHI & MEDDOUR, 2019/2020, p. 38)

BAYLON Christian et FABRE Paul ont démontré que : « *la communication linguistique implique l'utilisation du langage articulé, système de signes directs, phoniques oraux, ou celle du langage écrit, code de signes substitutifs du langage parlé* » (BAYLON & FEBRE, 2001, p. 29)

Définition opérationnelle

La communication orale est le processus d'expression d'idées par le biais de la parole et cela joue un rôle crucial dans la vie des étudiants en SIC.

- **Les compétences communicationnelles :**

Deux concepts ont longtemps été utilisés pour conceptualiser la compétence en communication : l'efficacité et la pertinence. L'efficacité fait référence à la capacité d'un individu à produire l'effet visé de l'interaction avec l'environnement. Cette capacité est traitée, soit comme un besoin humain fondamental qui est obtenu grâce à un processus d'apprentissage et de socialisation soit comme une capacité acquise reliée à l'intellect personnel et à l'éducation. (HOLLAND & BAIRD, 1968, p. 28).

John M. Wiemann résume le concept de la compétence de communication du point de vue de l'efficacité, et représenté la compétence de communication comme suit : « *The ability of an interactant to choose among viable communicative behaviors in order that he may successfully accomplish his own interpersonal goals during an encounter of the situation* ». Qui veut dire que la capacité d'un interactant à choisir parmi des comportements communicatifs viables afin qu'il puisse accomplir avec succès ses propres objectifs interpersonnels lors d'une rencontre avec la situation. (WIEMANN, 1977, p. 178).

Définition opérationnelle

La compétence communicationnelle englobe l'ensemble des aptitudes que les étudiants en SIC utilisent pour transmettre et échanger de l'information, des expériences et des idées, pour comprendre et se faire comprendre.

▪ **La dualité dans la communication :**

De latine dualité caractère ou état de ce qui double en soi ; coexistence de deux éléments de nature différentes. (ROBERT, 2015)

Selon dictionnaire LAROUSSE : système philosophique ou religieux qui divise son objet en deux sous-éléments s'opposant irréductiblement. (LAROUSSE, 2004)

Définition opérationnelle

La dualité est un geste qui considère l'émetteur et le récepteur pour révéler le principe du canal. Autrement dit, s'il n'y a pas de canal, il n'y aura pas de dualité de communication entre les étudiants en SIC.

▪ **Relation :**

Du latin relatio « récit » est « rapport, lien », famille de référer. Le fait de relater, de rapporter en détail. Relation orale, écrit, relation de ce qui a été dans une réunion

- **Procès-verbal.** Relation d'un témoin ;
- **Témoignage.** Faire la relation, une relation des événements ;
- **Compte rendu.** Récit fait par un voyageur, un explorateur.

Lien, rapport

Caractère de deux ou plusieurs objets de pensée en tant qu'ils sont englobés dans un même acte intellectuel. (DORTIER, 2007).

L'idée de relation désigne le fait que les phénomènes sociaux sont des processus traversée et structurés, par une dynamique qui est justement de nature relationnelle. (GUSTAVE, 1999, p. 04).

Définition opérationnelle

La relation est un ensemble de rapports et de liens existants entre les étudiants de première année master communication et relations publiques, qui se communiquent entre eux sur les sujets qui concernent les études et autres, tandis que les échanges sociaux – culturels déterminent la socialisation des étudiants en dehors de l'université.

▪ **Relationnel :**

Une relation qui concerne les relations entre les personnes, il a un problème relationnel. Base de données relationnelle, dans laquelle sont structurées par un ensemble de relations.(ROBERT P. , 2015, p. 2175).

Dans tous les cas, vous pouvez développer cette compétence de façon continue et progressive. (GRES, 2021).

Définition opérationnelle

Le relationnel c'est tout ce qui se relève des relations professionnelles qui passe en premier lieu par l'art de communiquer. Il s'agit d'être écouté et compris. Une communication efficace demande de savoir, de s'adapter à son public, être clair et concis. Cela nécessite une grande capacité de synthèse pour identifier et transmettre les informations les plus pertinentes entre les étudiants des sciences de l'information et de la communication.

▪ **Métacommunication :**

Métacommunication Discours sur la communication, communication sur la communication, c'est-à-dire pratique qui consiste à prendre pour objet le cadre de la communication en vue de le décrire, l'analyser, le modifier. Il s'agit donc de l'élargissement de la notion de

métalangage ou métalangue qui désigne le discours sur le Langage, dont le dictionnaire et la grammaire sont deux exemples. Dans cet élargissement méta-communication » désignerait alors un rapport d'évaluation, de réflexion, de conscience, du sujet par rapport à la communication dans laquelle il est impliqué. Il reste à se demander si un tel rapport du sujet à la communication existe. (DORTIER J. F., 2007, p. 377).

Le sens de construire aussi dans la manière présenter les choses, dans l'expression des représentations. (THOBIE, 2013/2014, p. 21).

Définition opérationnelle :

La métacommunication considérée comme un régulateur de multiples informations qui est une source de compréhension et d'évolution entre les étudiants de première année master CRP.

▪ La ponctuation d'échange :

La ponctuation dans l'apprentissage des langues étrangère. C'est une moyenne systématisation et d'organisation de la langue, elle joue par conséquent un rôle primordial dans la compréhension et le déchiffrement du message écrit. (AZZOUZI, 2018, p. 05)

C'est un système de signe non alphabétiques servant à indiquer les divisions d'un texte, à noter certains rapports syntaxiques ou certaines nuances affectives. Signe de ponctuation : crocher, point d'exclamation, guillemet, points d'interrogation, parenthèse, point, deux points, point, virgule, point de suspension, tiret, virgule. Fait manier d'utiliser ces signes. Mettre, oublier la ponctuation « il Ya une ponctuation littéraire à côté de la ponctuation courante » (ROBERT, 2015, p. 1962)

Définition opérationnelle

La ponctuation est un ensemble cohérent de manière d'être, de normes et des échanges dans une communication ou on utilise les points d'interrogation, d'exclamation, la virgule, tiret, les guillemets... afin d'assurer la bonne cohésion qui facilitera par la suite le processus compréhensif entre les étudiants en SIC.

4. Indicateurs du phénomène de l'étude

Selon Maurice Angers le concept est comme « représentation mentale, générale et abstraite d'un ou plusieurs phénomènes et de leurs relation » (ANGERS, 1995/1996, p. 108). Ajoutant la dimension qui est une « composante ou aspect d'un concept qui renvoie à un niveau de réalité de ce dernier » (ANGERS, 1995/1996, p. 110).

Un concept est une représentation abstraite, commencer à le concrétiser, c'est le décomposer en ses différentes dimensions. Il s'agit dès lors d'examiner, la signification profonde et de prendre conscience qu'il renvoie à des aspects de la réalité qui peuvent être extrêmement divers. Ces différents aspects de la réalité forment les dimensions ou composants d'un concept (Lazarsfeld 1965). (ANGERS, 1995/1996, p. 110)

Les indicateurs peuvent être nombreux pour chaque concept, car chacune de ses dimensions peut s'observer sous plusieurs manifestations concrètes, il s'agit alors de les choisir en fonction du milieu étudié et d'en avoir un nombre suffisant pour l'analyse. Un seul indicateur peut être trompeur, mais plusieurs assurent une validation de la dimension. (ANGERS, 1995/1996, p. 111).

Tableau N° 1 : Démontre la transformation des concepts en indicateurs

Concept	Dimension	Indicateurs
La communication verbale	Communication horizontale (entre étudiants)	-L'interaction entre les étudiantes premières années master SIC ; - La discussion ; -Message de la communication verbale ; - Langue utilisé (arabe, français, langue maternelle kabyle ou autre) ; - Echange verbaux ; - Présentation orale.
	L'expression Verbale	- L'expression orale (Pré stratégies d'interaction, motivation personnelle) ; - L'expression écrite (Techniques rédactionnelles)
Les compétences Communicationnelle	Les compétences Langagières	- Ecouter - Lire - Parler - Ecrire
	Les compétences Communicative	- Compétences de nature linguistique - Compétences de nature sociales et culturelles.

5. Les études antérieures

Les études antérieures sont «une source d'inspiration incontournable pour le chercheur ou la chercheuse. Toute recherche est dans le prolongement d'autres recherches, tout chercheur ou chercheuse doit prendre connaissance des travaux qui ont déjà réalisés sur son sujet de recherche. (ANGERS , 1997, p. 80)

Les études antérieures englobent l'ensemble des recherches qui traitent d'un angle ou d'un autre un sujet de recherche donnée prit par un chercheur dans un domaine précis. (HEBBACHE & KHENTOUS, 2017/2018)

Nous pouvons dire que les études antérieures réunissent l'ensemble des chercheurs qui désignent un lieu ou un autre sujet de recherche donné par un chercheur.

Parmi les études qui ont traité notre thématique de recherche nous avons cité :

▪ **Etude N°1** : intitulé « quelle compétence en communication interculturelle développer pour l'expatriation professionnelle ? Etude de cas sur l'expatriation de France en Russie, de Russie en France » (CHARONOVA, 2017)

Cette thèse réalisée par Daria TSUKANOVA sous la direction de Valérie CARAYOL et Svetlana CHARONOVA, présenté et soutenue publiquement le 07/12/2017.

L'objectif de cette étude est d'identifier les pratiques qui contribuent au développement des « compétences en communication interculturelle » pour la sélection et la préparation des cadres pour le travail à l'international, par conséquent les hypothèses de recherche étaient :

- L'apprentissage interculturel se fait dans le temps selon le processus précis, à travers un certain nombre d'action ;
- L'apprentissage interculturel se fait à travers l'expérience des interactions, notamment une situation de crise ;
- L'apprentissage interculturel est important pour l'évolution de statut de l'individu à deux niveaux : au niveau « personnel » au niveau « interpersonnel » et « organisationnel) ;
- L'efficacité des différents modes de préparation à l'expatriation peut-être auto-évalué par les professionnelles sur la base d'un regard réflexif ;
- Les stratégies éducatives qui permettent de renforcer le développement des compétences en communication interculturelle les plus pertinentes, sont celles qui peuvent être adaptés à plusieurs situations interculturelles.

Cette thèse se base sur le modèle dynamique (le modèle de sensibilité de Mitchell BANNET, le modèle du choc culturel, et la théorie de développement culturelle de Yuri Lotman, et pour mener cette étude l'auteur a adopté la méthode qualitative complétée d'un questionnaire auto administré à choix multiples auprès d'employés travaillant dans un autre pays que leur pays d'origine, ainsi que la méthode quantitative de l'interview semi-directive individuelle.

Les résultats d'analyses de contenu démontrent que le développement de la compétence professionnelle en communication interculturelle est construit étape par étape. Tout d'abord, les représentants des différentes cultures sont à la recherche de similitudes, car il est important de gagner la confiance et de voir dans l'interlocuteur une personne comme soi. Puis, ils passent à une phase de reconnaissances de la différence et au respect de ces différences.

Le travail de recherche propose un modèle pour la sélection et la préparation des cadres dans le domaine de la coopération internationale.

Le travail introduit une notion centrale à la thèse, celle d'« espace de coopération interculturelle » compris comme une zone de sécurité, où personne ne prétend détruire de valeurs ou traditions culturelles ; mais où chacun se trouve en état de coopération.

▪ **Etude N°2** : « L'acquisition de la compétence de communication dans l'enseignement du français, langues étrangères en contexte universitaire iranien » (EBRAHIMI, 2019)

Cette thèse est réalisée par Anita EBRAHIMI, présentée et soutenue à Angers, le 21/09/2018.

L'objectif de cette thèse est la contextualisation de la communication FLE en relation avec le contexte socioculturelle iranien, ce qui permet de proposer des tâches pertinentes aux étudiants, correspondent à leurs références socioculturelles. Cela permettra ainsi de renforcer leurs autonomies en langue française, par conséquent les hypothèses de recherche étaient :

- Les étudiants acquièrent la compétence de communication de FLE, plutôt de façon arbitraire, par imitation, sans attachement à leurs cultures maternelle et sans relation réel ;

- L'acquisition de la compétence de la communication se limite seulement à des dialogues de manuelle et des phrases courtes et simples ;

- Ils apprennent la compétence de communication à travers de tâches et inadéquates proposé dans des manuelles inadapté en FLE ;

- Il sera possible d'enrichir la compétence de communication auprès des étudiants grâce à une contextualisation des activités communicatives. Dans cette situation, les tâches

proposé correspondantes à leurs cultures, à leurs habitudes, leurs comportements et à leurs croyances.

Dans cette thèse ils ont tenu des informations sur le déroulement de l'enquête de type de questionnaires distribués auprès des enseignants/étudiants et particulièrement des observations des cours de FLE, des entretiens et les entretiens directifs avec les enseignants(e) et les étudiants(e), Dont ils ont posé des questions ouvertes, des questions quantitatives et des questions fermées pour connaître leurs points de vue sur le processus de l'enseignement/apprentissage du FLE avec les manuels utilisés.

Cette a révélé que les enseignants pour éveiller l'intérêt et la motivation des étudiants ne s'approchent pas des nouvelles technologies et ne tiennent pas compte des besoins langagiers des étudiants.

A travers les questions qu'ils ont posées, ils ont également mis l'accent sur les manuels utilisés en contexte universitaire de ce fait, les réponses ont révélé que les manuels utilisés ne dépendent pas de ce contexte car les réalités quotidiennes des étudiants y sont ignorées. Ces manuels sans s'approcher de sens chez les étudiants iranien), montrent un portrait-robot de la langue cible. A travers ces manuels les étudiants se trouvent dans les situations de communications imitées qu'ils doivent pratiquer car ils n'ont pas d'autres choix.

L'utilisation de ces manuels amène nécessairement un matériel linguistique inauthentique car ils ne correspondent à aucune communication réelle, mais seulement à une communication possible. Les auteurs de ces manuels prennent en compte la culture de la communauté française, ils ne prennent pas en compte les profils et la culture d'autres destinataires comme la communauté iranienne.

▪ **Etude N°3** : « L'expression orale : pratiques et difficultés en classe de FLE. « Cas des étudiants de la 1^{re} année LMD français », Université d'EL-OUED » (BADI, 2015)

Cette recherche est présentée par : M. LATRECHE Abdelaziz Sous la direction de : Mme BADI Kenza, soutenue, le 11/06/2015. L'objectif de cette étude est de cerner et d'identifier avec plus de précision les lacunes de nos étudiants, découvrir les réseaux des blocages en expressions orale, savoir comment les combler, établir des propositions pertinentes pour l'amélioration progressive de la compétence d'expression orale en français de nos étudiants et à devenir plus sur d'eux, plus autonomes.

Dans ce travail ils ont posé des questions suivantes :

- Pourquoi les étudiants de 1^{re} année licence Français n'arrivent-ils pas à réfléchir et à parler simultanément avec aisance et spontanéité ?
- Quelles sont les difficultés rencontrées par les étudiants ?
- Quelles sont les sources et les fondements de blocages ?
- Comment aider nos étudiants à franchir ce blocage ?

Ainsi les hypothèses qu'ils ont été formulés sont les suivantes :

- Les difficultés rencontrées en expression orale par les étudiants seraient du type psychologique linguistique (phonétique, morphosyntaxique et lexical), communicatif (discursif et stratégique), sociolinguistique et socioculturelle ;
- Ces blocages en expression orale seraient dus à la langue d'apprentissage au contexte institutionnelle et à l'apprenant

Leurs travail est basé donc sur l'observation non participante, d'une part et sur l'enquête par questionnaire distribué aux étudiants, d'autre part ils ont pris comme échantillon le groupe numéro trois (3) de la promotion première année français, pour l'observer en classe pendant le déroulement des séances des travaux dirigés et voir de près ce qui se passe, afin de découvrir les manières et les comportements que les étudiants manifestent, face à une situation d'expression orale.

Selon les données collectées ils ont constaté en premier fait le nombre de filles est beaucoup plus grand que celui des garçons et les étudiants qui ont suivi une branche autre que lettres et langues étrangères au lycée sont majoritairement scientifiques plus de la moitié des étudiants, donc il est clair pour les scientifiques le Français n'est pas une matière essentielle, ils accordaient moins d'importances à cette langue. Parmi les diverses justifications citées par les étudiants qui reflètent leurs choix et désirs de suivre une formation en français à l'université, ils ont trouvé ceux qui l'ont choisi par amour à la culture à la langue française.

La maîtrise du français actuellement représente une valeur ajoutée facilitant la recherche du travail, surtout dans leurs régions où ils ont constaté un grand manque en

matière d'enseignements des langues étrangères est notamment le français de plus les étudiants de français sont peu nombreux par rapport à d'autres filières.

▪ **Etude N°04 :** « Communication verbale et non verbale entre patients atteints de maladies d'Alzheimer ou maladies apparentées : étude des interactions lors d'un atelier thérapeutique et rôle de l'orthophoniste »(JOLY, 2013-2014)

Etude réalisé par : Adeline Joly université de lorraine, soutenue le 16/06/2014. L'objectif de cette étude est d'observer les actes de communication verbaux et non verbaux échangés entre les patients, réunis autour d'un thème semblable, sollicités par un intervenant ou non.

Ils ont posé la problématique suivante :

• L'accompagnement thérapeutique favorise-t-Il l'expression verbale et non verbale individuelle ?

• L'accompagnement thérapeutique favorise-t-il les échanges verbaux et non verbaux entre les patients atteints de MAMA ?

Les hypothèses de cette étude sont les suivantes :

- La présence de la thérapeutique favoriserait les actes de communication ;
- La présence de la thérapeutique favoriserait les actes de communication entre patients ;
- Les patients communiqueraient davantage entre eux lors de la discussion libre si la relation a été initiée par l'orthophoniste au préalable.

Ils ont utilisé la démarche expérimentale ou les rencontres sont déroulé avec des groupes différents, ces séances ce sont fixées après avoir eu un échange téléphonique avec les familles afin de leur expliqué l'intérêt de cette recherche et d'obtenir de leur part les autorisations officielles comme ils ont réalisé quatre(4) entretiens : deux en expression libre ou les deux groupes de patients ont pu échangé sur le support de manière spontané et deux en expression semi dirigé avec la présence de l'orthophonie.

Ils ont remarqué que l'accompagnement thérapeutique par la reformulation, la réassurance et la gestion de l'interlocution, permet aux patients d'échanger davantage entre eux et de rebondir sur les dires de l'interlocuteur.

Ils ont constaté que les patient Mama ont produit un moyen 16% d'acte verbaux en plus une présence de l'orthophoniste, d'après l'analyse différentielle les résultats leurs montre qu'il Ya pas de différentes significatif entre la présence de l'orthoptiste et le nombre d'acte verbaux échangé entre le patient.

Cependant, dans l'entretien semi-d 'érigé l'utilisation des actes affirmatif sont tous aussi révélateur de besoins de communiquer entre les patients, ce type d'acte permet aux patients d'échanger leur impression sur un sujet ou un jugement sur une situation.

Ils ont constaté aussi une différence notoire entre les deux groupes, groupe 01 émet davantage de mécanismes conversationnels dans le cas B orthophoniste, pour le groupe deux au contraire, les patients ont émis plus de marqueurs conversationnels du cas A (sans l'orthoptiste).

Alors, Ils ont constaté que les deux ateliers ou les marqueurs conversationnelles sont les plus émit, ont été réalisé en deuxième position. Ils ont supposé donc, d'après un premier atelier, les patients parviennent davantage à s'engager dans la relation en reconnaissant la production verbale et l'interlocuteur.

Ils ont conclu que l'accompagnement de l'orthoptiste influence la quantité et la qualité des actes verbaux échangé. Cette influence est d'autant plus forte si les patients ont pu explorer de même le matériel et émettre quelques prémices d'interaction ou préalable.

▪ **Etude N° 05 :** « L'interaction verbale et la communication orale dans la classe du FLE (étudiants de quatrième année, université du Nilein, faculté des lettres) » (AHMED ZEIADA, 2018)

Cette thèse est réalisée par Khadija Ahmed Ziada, université Nilein. Elle vise à mettre en valeur, les problèmes de l'interaction orale chez les apprenants français dans les universités soudanaise particulièrement à l'université de Nilein en 2018.

Cette recherche axée sur les hypothèses suivantes :

- Nous proposons que ces problèmes c'est un manque de Lexique, mal compréhension de système phonologique et morphosyntaxique ;

- La lacune des formations d'enseignants ;

- Les cas psychologie des apprenants ;

- Ilyaune peur injustifiable chez les étudiants ;

- Les méthodes, (les manuels) utilisés dans le processus d'enseignements sont insuffisantes au niveau de contenu.

La méthode utilisée dans cette recherche est la méthode analytique et descriptive, afin d'arrivé à réaliser des remarques claires et qui ont été relevées pendant le test et l'analyse.

D'après les résultats identifiés, les apprenants manquent du vocabulaire suffisant qui leur permet d'exprimer leurs idées facilement, et également les apprenants n'arrivent pas à bien produire des phrases simples d'une manière claire. Ils avaient même des problèmes de prononciation au niveau phonologique.

L'une de ces difficultés est un problème psychologique naturel qui est la peur détectée chez la plupart d'apprenante malgré le vocabulaire suffisant. Aussi les apprenants prennent beaucoup de pauses comme (Euh, beuh...), c'est-à-dire les syllabes ne sont pas enchaînées correctement ainsi certains apprenants avalent les mots pendant la conversation d'une manière effrayante).

Nous avons choisi ces cinq (05) études antérieures car elles sont en relation avec notre thème de recherche qui est « le rôle de la communication verbale dans le perfectionnement des compétences communicationnelles langagières », elles partagent au moins une variable commune, en plus ces études ont été d'un grand aide dans le choix de l'échantillon, et utile dans le cadre théorique comme source d'information et comme référence bibliographique.

Chapitre II

Démarches méthodologiques

Chapitre II : Démarche méthodologique

1. L'approche théorique et méthodologique
2. Méthode de l'étude
3. Approche théorique
4. Outil de l'étude
5. Echantillon de l'étude
6. Etape de réalisation de la pré-enquête

1. L'approche théorique et méthodologique

1.1 Méthode de l'étude

Selon Boudon Raymonde la méthode est « celle qui permet de recueillir sur un ensemble d'éléments, des informations comparables d'un élément à l'autre » (RAYMONDE, 1998, p. 31).

Afin d'analyser notre problématique qui s'intitule « le rôle de la communication verbale dans le perfectionnement des compétences communicationnelles des étudiants en SIC », nous avons utilisé la méthode quantitative qui s'appuie sur une série de questions.

Selon DOMINIC Roy la méthode quantitative : « méthodes de recherche faisant appel à la quantification, c'est-à-dire à des dénombrements ou à des mesures, et qui visent à décrire ou à expliquer ». (ROY, 2015, p. 15).

Grâce à cette méthode nous allons recueillir des données et des informations qui vont nous aider à expliquer et analyser les deux variables de notre recherche, et elle apparait comme un moyen efficace pour tester nos hypothèses, aussi elle nous permet de prouver et démontrer des faits et les résultats exprimés en chiffres (statistique), puis interprété et analyser pour décoder les messages chiffrés.

1.2 Approche théorique

Une approche théorique sert à guider et encadrer un chercheur dans sa démarche méthodologique, elle vise à obtenir des résultats dans l'analyse de phénomène traité.

« L'école de Palo alto » est une étiquette commode pour désigner un groupe de chercheur d'origines scientifiques divers (psychologie, psychosociologie, science de l'information et de la communication) qui, un moment donné de leur existence, ont travaillé à Palo alto, petite ville de la Californie à partir des années 1950. (GIRERD, 2017, p. 03).

Pendant les années quarante, un groupe de chercheurs issus de discipline diverse comme la linguistique, l'anthropologie, la sociologie, la mathématique ou la psychiatrie ont réuni leurs efforts à l'encontre de la théorie mathématique de l'information et de la communication élaborée par C. Shannon. Ce groupe s'est donné comme nom « le collègue invisible » ou l'école de PALO alto, du nom d'une localité de Californie ou ont été menés de multiples

études sur la communication interpersonnelles. Sous l'impulsion de l'anthropologie G. BATSON qui s'est associé à BIRDWISTELL, T, HALL, GOFFMAN WATZLAWICK, ils ont travaillé à partir du modèle circulaire proposé par N. WIENER, laissant de côté le modèle linéaire de la communication.(TAKHDATE, 2014, p. 77).

Depuis les années cinquante, PALO Alto, petite ville des Etas unis, dans la banlieue de San Francisco, a accueilli des noms aussi illustre que l'anthropologue Gregory Bateson, le biologiste Ludwig Von BERTANLAFFY, le cybernéticien Heinz Von Forster ou le philosophe et psychanalyste Paul WATZLAWICK pour n'en citer que quelques-uns. Si aujourd'hui elle est au centre de la silicone Val-LEY (avec la présence de Google, Apple, Microsoft...), elle aussi des grands centres universitaires et de recherche comme l'université de Stanford.(VIDAL & GARICIA-RIVERA, 2013, p. 19).

Ces chercheurs de l'école de PALO alto ont donc adopté la vision circulaire de la communication et ont travaillé en s'intéressant à l'interaction l'activité d'interprétation étudiée par ces psychologues interactionnistes, qui montre que le sens ne naît pas seulement des systèmes de signes préalable à l'échange mais apparaît dans une co-production progressive impliquant autant le récepteur que l'émetteur.(TAKHDATE, 2014, p. 78). Pour eux, la fonction de la communication est le maintien de la « face », c'est-à-dire l'image positive de soi que l'on tente de présenter aux autres, que ce soit à travers le langage, les postures, l'habillement, etc. Dans ce cadre, Goffman a analysé les rituels d'interaction, aussi bien les rituelles d'accès (salutations et adieux) que les rituels de réparation (excuses). (TAKHDATE, 2014, p. 78).

Grégory BATSON anthropologue qui a étudié la société de BALI, don JACKSON, ray BIRDWHTISTELL, MILTON H.ERICKSON, EDWARD T.HALL, ALBERT SCHEFLEN, PAUL WATZLAWICK, psychothérapeutes et philosophe, ERVING GOFFMAN, sociologue qui a étudié les rites d'interaction dans les rencontres, qui dans les années 70 ont défini une psychologie sociale clinique systémique.(TAKHDATE, 2014, p. 78). Selon la terminologie des auteurs de la communication dont la formulation fait aujourd'hui référence, aux aspects suivants :

- **L'impossibilité de ne pas communiquer**

Pour qu'une communication s'établisse entre deux personnes, il ne suffit pas qu'elles soient en présence l'une de l'autre, mais il n'est pas nécessaire qu'elles se parlent : « un

système de communication s'établit dès lors que deux partenaires prennent conscience qu'ils sont entrés dans le champ de son conscience réciproque », écrivaient Bateson et Ruesch c'est qu'à partir du moment où il est perçu tout comportement est susceptible d'être interprété comme un signe en direction d'autrui. Par exemple être regardé par son vis a-vis dans le métro peut être ressenti comme une forme d'intérêt (un signe d'attraction ou de curiosité) ou comme une menace (une intrusion, un espionnage...). Mais, de toute façon, la personne regardée ne peut pas ne pas réagir (même inconsciemment) au regard perçu, Or, il est impossible de ne pas avoir de comportement puisque, pour reprendre l'exemple précédent, ne pas être regardé ait également sens : comme un signe de tact ou de désintérêt.(DONIMIC & EDMOND, 2006, pp. 62-63).

- **Les niveaux de la communication : contenu et relation**

Toute information circulant dans une chaîne de transmission agit comme un stimulus sur son récepteur. Partant de cette observation faite en neurologie.

Bateson a montré qu'un message ne se réduit pas à l'information qu'il émet mais comporte deux niveaux : celui du contenu (qu'il nomme « indice ») ; et un autre « l'ordre », adressé à l'interlocuteur, qui spécifie le mode relationnel dans lequel doit s'entendre le contenu du message. Par la suite, cette terminologie a été abandonnée pour celle, plus explicite, de « contenu » et « relation ». (DOMINIQUE & EDMOND, 2006, p. 63).

- **La ponctuation de la séquence des faits**

Sous le regard d'un observateur extérieur, l'interaction entre deux acteurs semble une suite ininterrompue d'échanges verbaux et non verbaux sans que l'on sache ce qui, dans ces échanges, peut-être de l'ordre du stimulus ou de la réponse : les minauderies de cette femme répondent-elles aux compliments de cet homme ou les sont-elles provoquées ?

Cependant, cette vision n'est pas celles des acteurs qui, eux découpent la communication en une suite de séquences stimulus/réponse ou cause/Effet.

Dans notre exemple, l'homme et la femme ont un avis sur le déroulement de leur échange, notamment sur l'identité de celui qui l'a initié et sur sa signification. Cette propension au « découpage », que traduit l'expression « ponctuation de la séquence des faits ».

Elle désigne également le regard (ou point de vue) que les protagonistes portent sur leur communication. Dans notre exemple, l'homme peut s'estimer en train d'amorcer une aventure ou voir la situation comme un simple marivaudage après lequel chacun retournera à ses occupations. Une ponctuation discordante peut rendre la relation ambiguë. (DOMINIQUE & EDMOND, 2006, pp. 63-64).

▪ **Communication digitale et communication analogique :**

Une information (une pensée, une émotion, un ressenti...) ne peut être transmise qu'après avoir fait l'objet d'un « codage » qui la traduit dans une forme (un code) compréhensible par un interlocuteur. Pour traduire mon ennui, par exemple, je peux l'exprimer avec des mots « c'est fou ce qu'on s'ennuie ici ». Ou bien bailler, ou soupirer, ou regarder ostensiblement ma montre...les processus de codage sont assez complexes et Bateson d'y est beaucoup intéressé et cherchant notamment à en dresser la typologie. Seules deux de ses catégories ont finalement été retenues : la communication digitale et la communication analogique

La communication digitale est nommée par analogie avec les ordinateurs qui fonctionnent sur le mode de comptage des données (ou bits), appelées digits parce qu'autrefois on les comptait sur les doigts. Elle se spécifie par l'emploi de signes conventionnel ou l'expression n'a pas de rapport direct avec l'objet exprimé.

La communication analogique, au contraire, présente un lien plus direct avec ce qu'elle signifie. L'expression non verbale ou les onomatopées sont souvent de ce type : refuser un dessert en posant la main sur son ventre, c'est dire que le refus est physiologique et que la valeur du plat n'est pas en jeu.

La communication digitale est plus précise mais expressive par elle-même, la communication analogique, plus imagée, est mieux adaptée pour exprimer tout ce qui touche au vécu personnel ou pour provoquer une émotion chez son interlocuteur.

En fonction de ce qu'on désire exprimer, on peut choisir l'une ou l'autre de ces modalités. Mais le plus souvent on a recours à une sorte de combinaison des deux : la communication digitale pour le contenu l'analogique pour la relation. (DOMINIQUE & EDMOND, 2006, pp. 64-65)

- **Interaction systémique et interaction complémentaire :**

Le dernier axiome concerne la modélisation des types d'interaction et s'appuie sur une typologie des relations interpersonnelles établie par Bateson. Il s'énonce ainsi : « tout échange de communication est symétrique ou complémentaire, selon qu'il se fonde sur l'égalité ou la différence. »

Dans l'interaction systémique, l'égalité est signifiée par des messages « en miroir » ou tout comportement de l'un suscite un comportement identique de l'autre.

Dans l'interaction complémentaire, les partenaires adoptent des comportements contrastés qui s'ajustent l'un à l'autre : l'orateur discourt et le public écoute, l'officier dirige et soldat obéit, l'artisan offre son savoir-faire et le client le rémunère..., dans tous les cas c'est la différence des comportements qui justifie et fonde la communication.

Dans l'interaction complémentaire suppose deux positions dissemblables qui s'appellent réciproquement et s'articulent entre-elle : pour être professeur et donner un cours, il faut avoir en face de soi des élèves ; et il faut charmer des femmes pour se dire séducteur. Or, dans ce système relationnel, les deux acteurs ne sont pas au même niveau : l'un occupe, dans l'ensemble de référence que forme le système, une position supérieure (haute) et l'autre une position inférieure (dite basse).

Chacun de ces modes interactionnels a son intérêt, et aucun n'est meilleur ou plus souhaitable que l'autre.(DOMINIQUE & EDMOND, 2006, pp. 65-66)

- **Modélisation et pragmatique :**

Le modelé systémique permet de conceptualiser la communication, mais il a bien d'autres implications. Ainsi, en formalisant l'impossibilité de ne pas communiquer ; on instaure en même temps l'interaction comme l'unité de base de communication.(DOMINIQUE & EDMOND, 2006, p. 67).

1.3 Outil de l'étude

Selon Maurice ANGERS technique de recherche est « ensemble de procédés et d'instruments d'investigation utilisé méthodiquement.(ANGERS, 1995/1996, p. 66)

La détermination de la technique utilisée dépend de la méthode effectuée, nous avons constaté que la technique la plus adéquate à l'étude quantitative est le questionnaire qui est un mode d'investigation plus pratique. Le questionnaire est défini comme « technique directe d'investigation scientifique utilisé auprès d'individus, qui permet de les interroger de façon directive et de faire un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations mathématiques et de faire des comparaisons chiffrées ». (ANGERS, 1995/1996, p. 146).

Dans notre recherche, nous avons opté pour le questionnaire*, qui a été élaboré sur la base des données et des observations recueillies durant la pré-enquête. Il est composé de 27 questions, reparti sur 05 axes et chaque axe contient cinq (5) questions :

- Le premier axe, compte les données personnelles, cet axe contient : l'Age, le sexe, situation familiale ;
- Deuxième axe : Les étudiants en SIC ne peuvent pas faire leurs études sans qu'ils ne se communiquent entre eux d'une manière pertinente. Englobe cinq questions ;
- Troisième axe : Plus la communication verbale prend de l'ampleur, plus la ponctuation d'échange valorise la compétence de la communication langagière des étudiants en SIC, contient cinq questions ;
- Quatrième axe : La communication verbale renforce-t-elle la relation entre les étudiants en SIC ; en augmentant la communication par excellence. Implique cinq questions ;
- Cinquième axe : Les étudiants en SIC méta communiquent dans la position de la communication verbale d'un contenu liés à leur situation étudiante (étude et autre). Comprend cinq questions.
- Sixième axe : la dualité dans la communication s'agrandisse entre les étudiants en SIC ce qui perturbe l'échange et la compréhension entre les apprenants du même groupe. Se compose de cinq questions.

Nous avons choisi le questionnaire car il nous permet de collecter des données auprès d'un grand nombre d'étudiants en SIC, nous pouvons choisir les questions posées de même

*Pour plus d'information sur le questionnaire, Consulter l'annexe N° 1.

que le format (ouvert ou à choix multiple). Il nous permet de rassembler de grandes quantités de données sur notre sujet d'étude, la collecte des résultats est rapide et facile.

1.4 Echantillon de l'étude

Pour avoir un bon travail scientifique structurée et bien organisée, le chercheur doit déterminer la population mère, définit comme étant : « ensemble de tous les éléments sur lequel porte une recherche » (ROY, 2015, p. 21).

Notre population de recherche est constituée de l'ensemble des étudiants premières années master, communication et relations publique, selon le vice doyen de l'université de Bejaia monsieur BENKERROU Fiadh le nombre des étudiants premières années master communication et relations publique pour l'année 2022 est de 215 étudiants qui constituent notre population mère.

Pour effectuer un travail de recherche, l'étape de L'échantillonnage s'avère nécessaire à appliquer, et cette dernière est définit selon Maurice ANGERS comme « ensemble des opérations permettant de sélectionner un sous-ensemble d'une population en vue de constituer un échantillon » (ANGERS, 1995/1996, p. 229).

Le choix de notre échantillon est lié à l'objet de notre étude qui est « le rôle de la communication verbale dans le perfectionnement des compétences communicationnelles des étudiants en SIC », ce qui nous permet de choisir un échantillonnage non probabiliste qui se définit selon Maurice ANGERS comme « type d'échantillonnage où la probabilité qu'un élément d'une population soit choisi pour faire partie de l'échantillon n'est pas connue et qui ne permet pas d'estimer le degré de représentativité de l'échantillon ainsi constitué ». (Angers, 1995/1996, p. 229)

Nous avons adopté dans notre recherche la méthode non probabiliste car c'est un moyen le plus approprié pour notre sujet de recherche. Pour l'échantillon nous avons employés l'échantillon boule de neige car elle est facile et plus pratique pour réaliser notre questionnaire et qui est considéré comme « technique qui consiste à ajouter à un noyau d'individus (des personnes considérées comme influentes, par exemple) tous ceux qui sont en relation (d'affaires, de travail, d'amitié, etc.) avec eux, et ainsi de suite ». (GAUTHIER, 2009, p. 266).

Nous avons utilisé cette méthode d'échantillon car dans certaines recherches il est difficile de trouver des participants et ce type d'échantillonnage mise sur le succès du premier

échange, donc le chercheur établit un lien de confiance avec le premier élément trouvé pour qu'il le mette en contact avec d'autres personnes de son groupe d'appartenance.

Nous avons distribué 215 questionnaires dans la période entre mois de Mai et Mois de juin 2022, nous avons récupéré 73 questionnaires et les 125 questionnaires sont perdus, n'ont pas étaient récupérés.

1.5 Etape de réalisation de la pré-enquête

La pré- enquête consiste à explorer un échantillon réduit, en utilisant les instruments comme (questionnaire, analyse de documents), prévus pour effectuer l'enquête. Si on' a des doutes sur telle ou telle variable, ou sur le rendement de telle technique, on peut explorer de façon limités le problème à étudier, avant même de préciser définitivement ses objectifs (GRAWITZ, 2001, p. 550)

La pré enquête est l'une des étapes les plus importante dans toute la recherche scientifique, elle se fait par le biais de l'observation préliminaire des faits afin de recueillir le maximum d'informations concernant le thème de recherche et le développer et être auprès des personnes concernées, cette phase est une phase de terrain assez précoce dont le but essentiel d'aider à construire une problématique plus précise et surtout à formuler des hypothèses qui sont valides, fiables argumentés par la suite (BOUZIDI & SLIMANI, 2020/2021, p. 76).

La pré-enquête est une étape importante dans chaque recherche scientifique, se fait sous forme d'un questionnaire ou observation auprès des personnes concernées pour enrichir, comprendre et confirmé notre thème de recherche.

Selon QUIVY RAYOMD : « Le but du pré enquête est tout d'abord de vérifier sur le terrain si l'instrument élaboré est d'une part suffisant, d'autre part correct pour recueillir les données dont on a besoin, on verra donc si les questions sont comprises dans le sens où elles sont élaborés ». (QUIVY & LUC VAN , 1995, p. 200)

Nous avons réalisé notre pré-enquête le 23/02/2022 , au Campus Aboudaou de la faculté des sciences Humaines et sociales, département des sciences de l'information et de la communication, auprès des étudiants en SIC , nous avons posé quelques questions qui englobent les variables de recherche de notre thème qui sont la communication verbale et les compétences communicationnelle, pour nous orienter à mieux cerné notre sujet de recherche, nous avons effectué une petite recherche pour voir la faisabilité de notre thème intitulé « Le

rôle de la communication verbale dans le perfectionnement des compétences communicationnelles des étudiants des SIC », et les questions sont comme suit :

1. Pourquoi vous avez choisie de faire sciences de l'information et de la communication ?
2. C'est quoi la communication verbale ? Et quel est son rôle ?
3. Pour vous c'est quoi les compétences communicationnelles ?
4. En tant qu'étudiant en première année master communication et relation publique quelle sont les compétences communicationnelles que vous avez acquises jusqu'à maintenant ?
5. D'après vous comment la communication verbale perfectionne les compétences communicationnelles des étudiants en Sciences de l'information et de la communication ?

Nous avons constaté que les étudiants de première année master communication et relation publique ont choisie de faire sciences de l'information et de la communication car c'est un domaine intéressant, nouveau et très demandé par les organisations publiques et privés, pour eux c'est une filière qui tisse un lien social durable, sans communication il ne y'aura pas de connaissances. Selon les même étudiants la communication verbale est le processus d'échange ou de partage d'informations avec autrui, c'est une façon de communiquer verbalement sans se référer à l'écrit c'est comme le cas des conversations en face à face, réunion, interviews, conférence, appelle téléphonique..., son rôle est d'établir des liens sociaux et de gagner la confiance des autres, s'exprimer selon l'état d'esprit et émotionnel... Et pour les compétences communicationnelles sont des capacités qu'un relationniste doit avoir en lui dans sa propre personnalité et capacités mentales et physique afin de réussir sa communication et gagner la confiance et l'estime de son publique. D'après les étudiants première année master CRP la communication verbale perfectionne les compétences communicationnelles des étudiants en SIC, en les aidant à acquérir des compétences langagières, de bien recevoir l'information et la comprendre afin de pouvoir analyser, répondre et d'être médiateur entre une entreprise et ses publiques interne et externe, de persuader et d'argumenter selon le métier de communicateur.

D'après les réponses données par les étudiants de première année master 1, communication et relation publique, nous avons confirmés la faisabilité de notre sujet de recherche intitulé : « le

rôle de la communication verbale dans le perfectionnement des compétences communicationnelles des étudiants en SIC ».

1.6 l'instrument de l'enquête

« L'enquête est l'un des instruments les plus utilisés par les psychosociologues. Réaliser une enquête, c'est interroger un certain nombre d'individus en vue d'une généralisation » (GHIGLIONE, 2008, pp. 5,6). Au cours du déroulement de notre enquête, nous avons opté pour la technique de questionnaire, pour pouvoir collecter des données qui seront utiles après leur classement, leur analyse et leur interprétation afin de vérifier les hypothèses de l'étude. Nous avons opté dans notre enquête pour la méthode quantitative, reposant sur une technique de questionnaire, qui est plus adéquate pour recueillir les informations nécessaires susceptibles de nous permettre d'approfondir notre étude. A ce propos, la réalité du terrain nous a conduits à choisir cette technique en raison des caractéristiques inhérentes à notre population d'enquête. Il s'agit, d'une stratégie qui nous a aidés à travailler via Google Forms, aux groupes Facebook avec les enquêtés bien spécifique, concernant les étudiants de première année Master communication et relation publique de l'université de Bejaia promotion 2021-2022, pendant la fin du mois de Mai et le début du mois de Juin 2022.

Cadre théorique

Chapitre III

Présentation de la communication verbale

Chapitre III : Présentation de la communication verbale

Préambule

Section 01 : Généralité sur la communication verbale

1.1 Définition de la communication verbale

1.2 Caractéristiques, techniques et niveaux de la communication verbale

1.3 Les fonctions, les stratégies et les troubles de la communication verbale

Section 02 : La communication verbale comme clé de compréhension mutuelle

2.1 L'enseignement efficace de la communication verbale

2.2 Les situations de la communication verbale

2.3 La communication verbale dans le monde du travail

Conclusion du chapitre III

Préambule

La communication verbale est efficace pour résoudre des problèmes. De plus, elle permet de faciliter la compréhension et améliorer les compétences communicationnelles langagières.

Dans ce chapitre, nous avons définies d'abord la communication verbale, par la suite nous avons identifié les outils et techniques de la communication verbale (reformulation, l'emploi de questions, écoute, synthèse, validation et rétroaction). Ensuite, nous avons abordés les principales fonctions et stratégies d'amélioration de la communication verbale, nous avons conclus par les différents domaines et les troubles affectant la communication verbale.

Section 01 : Généralité sur la communication verbale

1.1 Définition de la communication verbale

La communication orale provient du mot latin "oris", qui signifie bouche en français, donc la communication orale trouve tout ce qui est entendu et transmis par la bouche à oreille. (ZAIMEN, 2014/2015, p. 14)

La communication orale fait également référence à un ensemble de moyens utilisés pour transmettre des informations. Comme son nom l'indique, les "verbes" sont très importants dans cette forme de communication, les verbes sont exprimés par le son, mais le vocabulaire et les domaines auditifs jouent également un rôle. Le choix des mots, ainsi que la qualité du son, sont donc des indices importants qui facilitent le décryptage des situations de communication, des émotions et même de l'état d'esprit.

Les informations verbales sont transmises à travers les mots que nous utilisons, évidemment, le message verbal constitue un aspect important dans la communication, mais notre façon de communiquer de façon non verbale est tout aussi importante. (BEN HARB, 2020, p. 28)

Donc la communication verbale est un échange (oral, écrit) linguistiquement prononcé, se déroule entre deux individus ou plusieurs personnes, dans un contexte bien précis utilisant un système de signes qu'est la langue. Un émetteur adresse ses paroles à un récepteur ; utilisant un système de signe qui doit obligatoirement être reconnue par les deux participants, puis le récepteur décode le message pour réagir sur le sujet parlant. Cette opération est simplement

dite l'interaction qui constitue des actes du langage : code- encodage- décodage- message- canal- contexte. (RAHMANI, 2020-2021, p. 20)

Si nous voulons faire un bref résumé du fonctionnement de la communication orale, nous pouvons dire qu'il s'agit avant tout d'un véritable transfert d'informations. L'action commence par le locuteur car il commence par le choix du mot appropriés, c'est le stade conceptuel, cela se passe au niveau du cerveau, des nerfs et de la linguistique, c'est-à-dire des systèmes grammaticaux, de la phonologie...etc. Ensuite, l'action se poursuit au niveau psychologique par l'activité des muscles et l'émission de la propagation de l'onde sonore, du côté de l'auditeur, l'action commence avec l'arrivée du son et elle continue au niveau psychologique par l'activité nerveuse des mécanismes d'audition puis de perception. (GHARBI S. , 2008/2009, p. 30)

1.2. Caractéristiques, Techniques et niveaux de la communication verbale

1.2.1 Les caractéristiques de la communication verbale

Pour bien cerner les composantes ou les caractéristiques de la communication orale, nous servirons des trois éléments essentiels qui constituent la communication orale :

1.2.1.1 Le verbal :

Il constitue la substance du discours et rassemble certains éléments tels que les mots et le vocabulaire utilisés, le registre, l'organisation des mots et le style de communication utilisé (agressif, intellectuel, affirmatif...etc.). Le verbale se manifeste également par la parole, et nous pouvons dire que c'est l'outil le plus important que nous puissions utiliser pour rendre nos vies intéressantes. Sans parler, nous sommes moins susceptibles de montrer aux autres ce que nous sommes, ce que nous pensons, ce que nous ressentons, et nous sommes moins susceptibles de savoir ce que les autres pensent de nous. (GHARBI N. , 2008/2009, p. 31) ;

1.2.2.2 Le non verbal :

Selon Martin Winkler le non verbal c'est le fait d'envoyer et de recevoir des messages sans passer par la parole mais un moyen des expressions du visage, des postures, des gestes. Des bruits divers les choix vestimentaire la coiffure, la position de corps, le maquillage, les mimiques sont tous des éléments de communication non verbale. (WINCKLER, 2003)

1.2.3.3 Le para verbal :

Le para verbal c'est des messages transmis par les caractéristiques ou les modulations de la voie. Donc le point essentiel dans le para verbal c'est la voix qui est un ensemble des sons émis par l'être humain. Avant même de comprendre le sens des mots, l'auditeur est charmé par le son de la voix, pour être conscient de son impact, il faut comprendre son mécanisme. (CHARLES, 1994, p. 4).

1.2.2 Les techniques de la communication verbale

Communiquer ne peut se concevoir à sens unique. Le dialogue fait intervenir la construction « aller-retour » tendant :

- Soit à une compréhension mutuelle, en cas de simple convivialité ;
- Soit à convaincre d'une idée, d'une action, d'une évolution, dans les deux cas, l'efficacité conduit à tenir compte de « l'autre » ;
- Dans le mécanisme même de la communication : codes, transmission entre le « communicant » et le « communiqué » ;
- Prise en compte du problème posé en termes d'expression, de compréhension, d'opinion, de perception profonde ;
- Compréhension et intégration du « Retour » du récepteur vers l'émetteur. (BEN HARB, 2020, p. 28).

Il existe de multiples outils ou techniques de communication orale : la reformulation, le questionnement, l'écoute, la synthèse, la vérification et la rétroaction.

Premièrement, lors de la communication, la reformulation consiste à répéter ce que l'interlocuteur vient de dire. La reformulation aide à clarifier les propos des personnes et facilite leur expression orale. Il s'agit d'un processus de mise en évidence de la voix de l'expéditeur afin qu'il se sente entendu et considéré. L'outil peut être utilisé de deux manières, Réflexe simple et Réflexe émotionnel. "Alors que la simple réflexion est une reformulation similaire à celle décrite dans le message, est aussi une reformulation, mais cette fois pour faire ressortir l'émotion attachée au message. (CHRISTELLE, 2013/2016, p. 12)

Au sens large, la reformulation peut-être définie comme une activité à laquelle coopèrent les interlocuteurs (Gaulmyn 1987). Cette opération permet de faire progresser la compréhension mutuelle, ce qui montre la définition de la reformulation proposée par CLAUDINE Normand : *« Reformuler, c'est revenir sur ce qui a été formulé par d'autres ou par soi-même, par un travail qui vise à l'éclaircissement et se situe ainsi dans la perspective de la communication : rendre une production de sens plus adéquate à son objet, se faire comprendre mieux, mais aussi s'assurer que l'on a bien compris ou que l'on dit de façon juste ce dont il s'agit. »* (NORMAND 1987) (DOMGALA-BIELASZKA, 2011, p. 210)

La conversation peut aussi passer par des interrogations, et elles sont soit ouvertes, ou fermées. Les questions fermées donnent une réponse concise par oui ou par non parce qu'elles portent sur un sujet précis. Tandis que les questions ouvertes permettent aux interlocuteurs de s'exprimer librement sur le sujet, et de donner son opinion. Elles permettent donc de relancer un échange. (CHRISTELLE, 2013/2016, p. 12)

L'écoute est également un concept clé de la communication et il est important pour la communication verbale. Les personnes entendues se sentent considérées, mais écouter est une arme à double tranchant car ne pas être entendu peut décourager quelqu'un et le blesser.

Selon le dictionnaire marketing : *l'écoute est une technique de communication visant à verbaliser les émotions que son interlocuteur peine à exprimer. il consiste donc à comprendre l'interlocuteur sans juger ses arguments. « L'écoute n'est pas un outil qui s'acquiert, il faut devenir soi-même l'outil de l'écoute. A ces conditions il devient possible de la pratiquer véritablement et avec la compétence que demande l'exercice de ces métiers si délicats qui touchent à l'humain. »*. (RANDIN, 2008, p. 78). L'écoute implique donc d'entendre le discours d'autrui, sans l'interrompre par des questions intrusives, ou tenter d'interpréter ses propos.

Savoir écouter veut dire :

- Laisser l'autre parler : on ne peut écouter, si l'on est en train de parler ;
- Mettre l'interlocuteur à l'aise : lui montrer qu'il est libre de 's'exprimer ;
- Montrer que l'on veut écouter : on est intéressé par ses propos, on ne fait pas autre chose en même temps ;

- Eviter toute distraction : notre regard se dirige vers notre seul interlocuteur ;
- Se mettre à la place de 'l'autre : il s'agit d'essayer de comprendre son point de vue ;
- Etre patient : c'est lui accorder le temps, nécessaires, ne pas l'interrompre ;
- Rester calme : s'énerver ne peut qu'amener à donner de mauvaises significations aux mots ;
- S'abstenir de critiquer : elles entraînent des réactions de défense ;
- Poser des questions : il s'agit d'écouter vraiment et d'encourager à continuer, à développer d'autres points. Et toujours rester attentif à l'autre. (CHAALANE, 2016/2017, pp. 78-79)

La synthèse est alors un autre outil de communication qui peut être utile lorsque l'interlocuteur semble perdu dans le discours ou pour clore une discussion. Les interlocuteurs semblent s'être égarés pendant le discours, ou avoir mis fin à la discussion. La communication, les idées exprimées et les sentiments évoqués peuvent alors être résumés. La validation, quant à elle, assure sa propre compréhension grâce aux techniques évoquées plus haut : interrogation, synthèse et reformulation. Cet outil permet d'éviter les malentendus lors de la communication, (CHRISTELLE, 2013/2016, p. 12)

Enfin, le feed-back également appelés rétroaction, est le moyen pour le destinataire de confirmer qu'un message a été correctement reçu en répondant à un autre message. Les réponses données garantiront si l'information est comprise et le retour sera positif ou négatif. Par conséquent, le retour d'information est à la fois un élément du processus de communication, qui s'effectue par des feed-back successifs, mais aussi une technique de communication verbale. « *La communication [...] doit s'autoréguler. L'élément central de cette régulation est constitué par le feed-back qui permet au récepteur d'émettre ses réactions. [...], ce feed-back correspond à quatre fonctions : fonction de contrôle de la compréhension, de la bonne réception des messages, fonction d'adaptation du message [...] aux difficultés rencontrées [...], fonction de régulation sociale par la flexibilité des rôles [...] facilitant la compréhension [...], fonction socio-affective enfin : l'existence du feed-back [...] réduit la compréhension et augmente la satisfaction.* » (ABRIC, 2008, pp. 21-22),

La rétroaction considérée aussi comme une technique de conversation à travers les messages verbaux, elle est utile pour l'auto perception et la perception interpersonnelle ce qui permet d'améliorer l'autoévaluation, le feedback permet de favoriser et mieux comprendre la communication, d'éviter les malentendus et apprendre de nos erreurs.

La rétroaction au bien le feedback basé sur les règles, elle doit être :

- Descriptive et non pas évaluative ;
- Immédiate et non pas reportée ;
- Appréciative et non pas vague ;
- Concrète et non pas abstraite ;
- Réaliste et non pas utopique ;
- Reliée à l'action et non pas à la personne ;
- Désirée et non pas imposée. (MOURI, 2020/2021, p. 6)

1.2.3 Les niveaux de la communication verbale

L'utilisation de la parole à diverses fins et niveaux, à l'instar des niveaux suivants :

Niveau 1 :

- Communiquer oralement de façon simple par exemple répondre à des demandes quotidiennes d'information, obtenir des informations spécifiques) ;
- Traiter des faits comprenant peu de détails ;
- Communiquer, habituellement avec une personne à la fois, dans un contexte quotidien et prévisible, en utilisant un format et un style établis ;

Niveau 2 :

- Communiquer oralement d'une façon qui est moyennement exigeante (par exemple échanger des informations détaillées, rassurer un client, expliquer les démarches) ;
- Traiter des faits moyennement complexes et détaillés ainsi que des opinions ;

▪ Communiquer avec une ou plusieurs personnes à la fois dans un contexte quotidien et en grande partie prévisible (par exemple dans un environnement familial), en utilisant une gamme de formats et de styles, et faire face à des conflits mineurs. (DIEPPE, 2011, p. 4)

Niveau 3 :

▪ Communiquer oralement d'une façon qui est exigeante (par exemple persuader, conseiller) ;

▪ Traiter des questions complexes et détaillées qui incluent des faits, contextes, des concepts et des opinions ;

▪ Communiquer avec une ou plusieurs personnes à la fois dans des contextes parfois imprévisibles (par exemple se rencontrés avec des inconnues), en utilisant une vaste gamme de formats et de styles, et faire face à des conflits le cas échéant ;

Niveau 4 :

▪ Communiquer oralement d'une façon qui est très exigeante par exemple résoudre des problèmes complexe) ;

▪ Traiter des questions très complexe et détaillées en utilisant un langage conceptuel ou technique ;

▪ Communiquer avec une ou plusieurs personnes à la fois dans un contexte très imprévisibles en adaptant une vaste gamme de formats et de styles pour qu'ils conviennent à la personne ou au groupe, et faire face à des conflits importants ou des points de vue différents (par exemple diriger des négociations). (DUGUAY, 2011, p. 4)

1.3 Les fonctions, stratégies et les troubles de la communication verbale**1.3.1 Les fonctions de la communication verbale**

Ci – dessous un ensemble de fonctions qui reviennent à la communication verbale

• **Fonction expressive** : fait référence au communicateur (locuteur, ses sentiments) d'exprimer ses propres pensées et jugements aux autres ;

• **Fonction d'idée** : aussi appelée impressionnante, renvoyée au destinataire (interlocuteur) qui reçoit le message et le décode pour réagir ;

• **Fonction conative** : dite aussi impressive, renvoie au récepteur (interlocuteur) il reçoit le message et le décode pour faire une réaction ;

• **Fonction métalinguistique** : c'est donc la langue utilisée (code linguistique) entre les participants pour transmettre les informations ; il faut d'abord qu'elle maîtrise un *sens* (*un code est un ensemble conventionnel de signes, soit sonores ou écrits, soit linguistique ou non-linguistique (visuelle ou autre), communs en totalité ou en partie au destinataire* » (LECLERC, 1989, p. 24)

• **Fonction phatique** : renvoie aux moyens techniques utilisés pour l'enchaînement des informations ; écrit/oral /visuel/sonore ;

• **Fonction poétique** : référence à l'information ; c'est le but et le contenu des informations transmises. La forme de message ; l'utilisation de procédés tels que la rime, la métaphore, l'antithèse, l'ironie, les jeux de mots...Etc.

• **La fonction référentielle** : appelé référentiel relié par le référent ; et d'autres normes cognitives ou dénotatives... cette fonction fait appel à l'objectivité du message telle que d'informer ou d'expliquer. (RAHMANI, 2020/2021, p. 20)

1.3.2 Stratégies pour améliorer la communication verbale

Un ensemble de stratégies pour améliorer la façon de communiquer verbalement avec autrui, et ces stratégies sont comme suit :

▪ Connaissez votre interlocuteur, adaptez le message aux personnes que vous ciblez individuellement ou groupes, enfants, patrons, conjoints, collègues, etc.

▪ Organisez d'abord vos pensées. C'est bien de réfléchir avant de parler ;

▪ Faites attention à votre posture et à la distance entre vous et votre interlocuteur, faites preuve de confiance en redressant vos épaules ; gardez une distance suffisante avec votre interlocuteur ;

- Choisissez le mot correct, utilisez le langage approprié à la situation et choisissez des mots simples au lieu du jargon et des acronymes ;
- Soyez précis en supprimant les éléments inutiles de vos messages. Ils doivent être concis et clair ;
- Regardez l'interlocuteur directement dans les yeux, vous montrez que vous vous intéressez à lui et que vous êtes impliqué dans la conversation. Cependant, sachez que la communication est différente selon les cultures ;
- Ralentissez ton débit, ne parlez pas trop vite. Assurez-vous de vous arrêter et de garder le silence pendant la conversation ;
- Prononce les mots clairement et correctement, faites attention aux mots que vous utilisez et évitez autant que possible « donc, euh, eh », etc. ;
- Varié le ton, le volume et l'intensité de ta voie, assurez-vous de mettre l'accent sur les mots importants et de maintenir l'intérêt de l'interlocuteur ;
- Soyez informé, si vous ne savez pas quelque chose, dites-le ;
- Faites attention à votre langage non verbal ou paralangage et n'oubliez pas que vous communiquez toujours, même si vous ne dites rien ;
- Cherche des rétroactions, faites attention au langage non verbal ou paralangage de l'interlocuteur. Demandez-lui de poser des questions ou de réécrire les informations pour vérifier s'il comprend les informations ;
- Respectez votre interlocuteur pour gérer ses émotions et rester neutre à tout moment (LEMIEU, 2017, pp. 28-29).

1.3.1 Les troubles de la communication verbale

De nombreux obstacles peuvent empêcher le déroulement d'une communication orale, nous citons les plus essentiels :

- Elle ne prend pas en compte les difficultés propres à chaque interlocuteur : problèmes auditifs ou visuels, par exemple, insuffisance gestuelle, les gestes eux-mêmes représentant plus de la moitié de la compréhension des informations ;

- Méconnaissance et bien sûr peur de ne pas comprendre le contenu du message en raison de l'utilisation de termes que le destinataire ne connaît pas ou ne comprend pas ;

- Dysphonie : Erreurs de prononciation systémiques et permanentes dans la prononciation correcte des voyelles ou des consonnes. Ce défaut d'articulation entraîne une mauvaise qualité de la parole et de l'intonation, ce qui signifie une difficulté à comprendre les informations parlées ;

- Le bégaiement est un trouble de la parole caractérisé par la répétition de certaines syllabes ou un blocage de la prononciation, qui peut également être considéré comme un facteur rendant la communication orale quelque peu difficile ;

- Le regard peut à son tour entraîner des problèmes de communication, et nous pouvons donner un bon exemple de la façon dont cette difficulté peut être culturelle : les parents africains disent à leurs enfants : « *ne me regarde pas, ne barque pas tes yeux dans les miens* » ... »... est Principes fondamentaux de l'éducation des enfants en Afrique. Dès que ce gamin est arrivé à l'école, il a entendu son professeur étranger se gronder " *je te parle et tu ne me regardes pas* ", c'est-à-dire que tu n'as pas entendu ma voix, donc ça n'a pas marché bien du tout. Pour l'enfant, la situation commençait à devenir très difficile : il devait baisser les yeux pour montrer du respect quand ses parents lui parlaient, il avait peur de se faire manquer de respect s'il les regardait dans les yeux, et quand son professeur lui parlait, il doit faire le contraire et regarder l'autre personne dans les yeux. On comprend donc que se regarder dans les yeux signifie que l'interlocuteur est bien là, présent, et écoute ce qui lui est dit, alors que s'il regarde ailleurs on peut penser qu'il s'ennuie et ne veut pas communiquer ;

- Les interlocuteurs parlent sans s'arrêter, ce qui entraîne une mauvaise qualité d'écoute ;

- Impossible de collecter les informations en raison d'un débit trop rapide ;

- Trouble de la parole, où les sujets s'expriment à travers des phrases mal structurées, des mots fléchis, un vocabulaire réduit et un langage incompréhensible ;

- Le bruit au sens large, enfin nous pouvons dire que les expéditeurs et les destinataires ont l'entière responsabilité conjointe de la qualité de leurs communications. Ils peuvent réussir comme ils peuvent échouer. (ABDELHAMID, 2008/2009, p. 41/42).

Quatre causes peuvent être des inconvénients de la communication verbale, à l'instar du :

a. Le contenu :

L'impression de manquer de compétences, d'information ou le sujet traité peut rappeler de mauvais souvenirs ;

b. La situation :

Les impressions ne forment qu'un seul bloc face à soi .La peur du « jugement » du groupe
Antipathie pour certains membres ;

c. L'attitude envers les autres :

Peur d'être mal jugé. Peur de ne pas susciter d'intérêt .Par rapport au statut social (si l'on y accorde de l'importance).

d. L'attitude envers soi-même

Manque de confiance en soi .Image d'infériorité de soi. Timidité ou anxiété : empêchement de parler (BEN HARB, 2020, p. 30)

Section 02 : La communication verbale comme clé de compréhension mutuelle

2.1 L'enseignement efficace de la communication verbale

La communication orale joue un rôle essentiel dans un programme éducatif équilibré car elle permet d'acquérir des compétences dans toutes les matières du cours. Par conséquent, les enseignants doivent axer leur enseignement sur la communication orale. Pour ce faire, ils doivent comprendre la composition de la langue parlée et cibler des actions pédagogiques visant à développer les compétences langagières par des situations de communication parlée (interaction orale, expression orale et présentation).

Un apprentissage sécuritaire et un programme rigoureux contribuent à la réussite scolaire des élèves. La gestion de classe implique une solide capacité d'organisation et de planification basée sur un sens aigu de la pédagogie et des mesures d'accompagnement pour maintenir la motivation de chaque élève. Les enseignants évaluent les compétences des élèves et appliquent un enseignement différencié afin qu'ils répondent aux attentes. (Karaoui & Moukrim, 2008, p. 14).

Un apprentissage sécuritaire et un programme rigoureux contribue à la réussite scolaire des élèves. La gestion de classe implique une solide capacité d'organisation et de planification basée sur un sens aigu de la pédagogie et des mesures d'accompagnement pour maintenir la motivation de chaque élève. Les enseignants évaluent les compétences des élèves et appliquent un enseignement différencié afin qu'ils répondent aux attentes visées. (KARAOUÏ & MOUKRIM, 2008, p. 14) .

2.2 Les situations de la communication orale

La communication orale se déroule dans un cadre informel ou formel, selon la situation. Le rôle de l'enseignant est d'offrir de multiples occasions d'écoute et de parole dans trois situations de communication orale : l'interaction orale, l'expression orale et la présentation. Ils utilisent ces situations à bon escient, mettant l'écoute et la parole au service de l'apprentissage et de la construction identitaire. (KARAOUÏ & MOUKRIM, 2008, p. 17).

- **Interaction verbale :**

« *L'interaction verbale est la réalité fondamentale du langage (...) toute communication verbale, toute interaction verbale se déroule sous la forme d'un échange d'énonces, c'est-à-dire sous la forme d'un dialogue* » (EDMOND & DOMINIQUE, 2000, p. 263)

La communication orale est une situation informelle et spontanée de communication verbale qui guide les élèves à communiquer pour fournir des informations, exprimer leurs émotions ou leurs sentiments, poser des questions ou des directives, collaborer à des projets et résoudre des problèmes, tout en prêtant attention. Cette situation de communication orale est essentielle dans l'enseignement et l'apprentissage de toutes les matières du cours. (KARAOUI & MOUKRIM, 2008, p. 18)

- **Expression :**

L'expression est une situation de communication orale essentielle au développement des compétences langagières et de la pensée créative. Stimuler l'imagination des élèves à bouillir au début de l'école, en les invitant à participer à des scènes improvisées ou à interpréter des textes avec de riches illustrations et des expressions imitant l'enseignant, et à utiliser la phonétique et le langage parlé lorsque des non-élèves imitent, improvisent ou interprètent des personnages. (KARAOUI & MOUKRIM, 2008, p. 18) ;

Dans une expression orale, le discours est naturel, interactif et spontané, voire même improvisé naturelle, il peut s'exercer individuellement, impliquant son émetteur d'une courbe intonative naturelle et expressive, ou l'utilisation de la langue de communication est privilégiée. On parle donc d'un véritable oral, donnant priorité au sens transmis. L'expression orale, suppose aussi l'écoute et la compréhension de ce qu'il dit l'autre (BADI K. , *l'expression orale: pratiques et difficultés en classe de FLE*, 2014/2015, p. 20). Évaluer l'expression orale d'un enseignant n'est pas une tâche aisée compte tenu du caractère éphémère de la langue parlée et, contrairement à la langue écrite, la langue parlée ne se prête pas à un réexamen minutieux, sauf s'il s'agit d'un enregistrement, ce qui n'est pas toujours facile à établir. Il est également difficile pour les apprenants d'estimer le degré de progression de l'expression orale (BADI k. , 2014/2015, p. 34)

▪ Présentation orale :

Les fréquences d'utilisation recommandées pour les trois situations de communication orale sont les suivantes : Aux stades préparatoire et primaire, les présentations orales sont une situation de communication qui aide l'élève à prendre confiance en développant les stratégies nécessaires à la prise de parole en public. L'enseignant met l'accent sur l'entraînement à la prise de parole devant un public à partir d'activités structurées. (KARAOUI & MOUKRIM, 2008, p. 19).

La présentation orale est un exercice difficile et exigeant. Cependant, ces deux caractéristiques ne doivent pas être un frein pour ceux qui veulent mettre en valeur les résultats de leur travail. En effet, dans tout projet, la phase de visibilité de celui-ci nous apparaît comme une étape importante du processus. (TAIRRAZ, 2008, p. 1017).

▪ La planification :

La planification d'une situation de communication orale est essentielle pour répondre aux attentes du cours et garder les étudiants pleinement engagés dans l'apprentissage. Compte tenu de l'importance du développement des compétences langagières, les enseignants doivent placer la communication orale au cœur de leurs programmes afin d'intégrer toutes les situations d'enseignement pouvant relever des blocs d'enseignement des compétences liées à la littérature. Un bon plan peut se résumer ainsi :

- ✓ Analyser les besoins de communication orale identifiés dans les dossiers des élèves et des classes ;
- ✓ Tenir compte des styles d'apprentissage et du développement global des élèves ;
- ✓ Fixez des objectifs spécifiques à partir d'attentes élevées pour chaque élève ;
- ✓ Créer des activités motivantes pour chaque situation de communication orale, laissant place à la découverte et stimulant la curiosité des élèves ;
- ✓ Cibler des stratégies d'écoute et de prise de parole à enseigner ou à consolider ;
- ✓ Faire appel à un éventail de pratiques des enseignements efficaces ;

✓ Evaluer les compétences des élèves dans le but d'ajouter sa planification et son enseignement. (KARAOUI & MOUKRIM, 2008, p. 22) ;

▪ **La motivation :**

La motivation « Un comportement est motivé lorsqu'il est tout à la fois orienté, finalisé par la représentation d'une tâche à accomplir, d'un objectif à atteindre et dynamisé par le désir, prêtant sa force à la volonté d'accomplir cette tâche, d'atteindre cet objectif. ». Etre motivé c'est vivre son métier dans le bien - être. Le but escompté dans l'exercice des tâches inhérentes à ce métier, c'est l'épanouissement personnel. Cette motivation dont le seul plaisir visé réside dans l'investissement conscient et responsable dans une activité est nommée « motivation intrinsèque ». C'est cette motivation qui devrait caractériser le travail d'un enseignant dynamique, elle anime celui - ci d'une passion qu'il transmet à ses élèves.

Tout apprentissage passe par l'émotion, la motivation des élèves étant directement liée à leurs émotions lorsqu'ils sont plongés dans une situation ou une activité scolaire. Lorsque les élèves sont heureux et fiers de ce qu'ils font, ils persistent à comprendre et à transférer les nouveaux apprentissages dans un nouveau cadre. De plus, il est important de développer une relation de confiance avec chaque élève et de valoriser les réalisations personnelles ou sociales de chacun, aussi modestes soient-elles. De plus, il est important d'impliquer les élèves dans le processus d'apprentissage, en leur indiquant clairement les objectifs et les attentes de toute activité avant de s'engager dans une activité, sinon ils auront du mal à y trouver une attention soutenue, et motivation réelle nécessaires pour s'investir. Afin de développer ou de maintenir cette motivation chez les élèves, l'enseignante ou l'enseignant :

- Transmet sa passion pour la communication orale ;
- Planifie des activités qui permettent la participation de tous ;
- Souligne la nécessité de l'effort ;
- Reconnaît les compétences de chacun ou chacune.

Basés sur le respect et la confiance mutuelle, les étudiants accordent une plus grande valeur à l'apprentissage dans un environnement sans risque. Dans cette atmosphère de base qui motive les étudiants, ils apprennent qu'ils ne se soucient pas d'acquérir une plus grande maîtrise par de petits processus d'apprentissage (KARAOUI & MOUKRIM, 2008, p. 29)

▪ **L'évaluation :**

L'évaluation de la communication orale est un processus continu qui exige que les enseignants observent l'application par les élèves du raisonnement, de la compréhension et des compétences linguistiques, implique des interventions fréquentes, bien planifiées et organisées, et implique la collecte de données à partir d'une variété de tâches effectuées par étudiants. Des évaluations, diagnostiques, formatives ou sommatives sont effectuées à des moments appropriés en fonction des objectifs pédagogiques (par ex, application de stratégies d'écoute ou d'expression orale). La confiance personnelle permet également d'évaluer les élèves pendant le processus d'apprentissage. (KARAOUI & MOUKRIM, 2008, p. 29).

2.3 La communication verbale dans le monde du travail

Au quotidien. Il est impossible d'avoir une vie professionnelle sans communication verbale, Il faut se concerter, transmettre des instructions, documenter des opérations... etc.

La communication au travail a pour but d'établir de bonnes relations avec les supérieurs, les collègues et les clients, de travailler le plus efficacement possible avec votre équipe et, bien sûr, de mettre en valeur au mieux vos compétences professionnelles. Le type de communication utilisé dans chaque cas dépend de divers facteurs. Cela dépend du contexte de la discussion et de la relation professionnelle qui vous relie à l'interlocuteur. Les discussions entre un patron et ses employés sont une réponse aux règles, pas un échange d'informations entre pairs de même niveau, ni même une réunion de crise d'équipe. La capacité de bien évaluer une situation en fonction de vos exigences et de communiquer clairement de manière ciblée fait partie des compétences relationnelles nécessaires à une collaboration réussie. (Startup guide IONOS, 2020).

2.3.1 La communication verbale en position de leader

Diriger ses collègues et créer une atmosphère constructive dans votre équipe n'est pas une tâche facile. C'est pourquoi les personnes occupant des postes plus élevés doivent d'abord faire preuve de bonnes compétences en communication. Au cœur de leurs activités, ils doivent motiver leurs équipes pour atteindre des performances optimales, éviter les conflits et résoudre les problèmes. Le support client est l'une des tâches les plus importantes pour une entreprise. Cela nécessite de bonnes capacités de communication. Son objectif est d'établir une relation de confiance avec les clients lors de l'élaboration d'une solution appropriée en cas

de problème. Pour cela, il doit faire preuve d'empathie, comprendre les intérêts du client et savoir bien faire passer le message. (Startup guide IONOS, 2020). Pour cela :

- Ils doivent confier à leurs employés des tâches à la mesure de leur capacité et leurs points fort ;
- Dans les moments décisifs ils doivent savoir s'imposer sans offenser ;
- Ils doivent transmettre des critiques constructives sans blesser leurs employés ;
- Ils doivent reconnaître et applaudir les performances de chacun ;
- Ils doivent accorder la même attention à tous les membres de l'équipe, et le cas échéant, promouvoir l'intégration de leurs collègues les plus réservés au sein de l'équipe par la prise de mesures ciblées ;
- Ils doivent identifier les problèmes éventuels et élaborer des solutions ;
- Ils doivent montrer l'empathie envers la situation de leurs employés ;
- Ils doivent communiquer ouvertement leur position pour assurer une meilleure compréhension de décision parfois impopulaire. (Startup guide IONOS, 2020).

2.3.2 La communication verbale dans le cadre du travail en équipe

Au sein d'équipes et de groupes de travaux, on retrouve les personnalités les plus diverses et variées. Au quotidien, cela peut entraîner des conflits. Il est alors important de ne pas laisser parler ses sentiments et d'essayer de se mettre à la place de ses collègues avant d'adresser le problème. Pour faciliter la collaboration. (Startup guide IONOS, 2020). Il faut :

- Formuler clairement ses questions, demandes, tâches pour éviter tout malentendu ;
- Aborder tous problèmes de manière objective ;
- Demander à rencontrer l'autre personne lors d'un entretien personnel plutôt que de discuter directement des conflits devant le reste de l'équipe et son supérieur hiérarchique ;
- Accepter les critiques de ses collègues et tenir compte des avis de chacun ;

➤ Elaborer ensemble des solutions plutôt que mettre arbitrairement en pratique ses propres idées ;

➤ Offrir son aide à ses collègues lorsque leur charge de travail est trop élevée ou qu'ils ne peuvent pas venir seuls à bout d'une de leurs tâches. (Startup guide IONOS, 2020)

2.3.3 La communication verbale dans le cadre de l'assistance à la clientèle

L'assistance à la clientèle est l'une des tâches les plus importantes pour une entreprise. Cela nécessite de bonnes capacités de communication. Son objectif est d'établir une relation de confiance avec les clients lors de l'élaboration d'une solution appropriée en cas de problème. Pour cela, il doit faire preuve d'empathie, comprendre les intérêts du client et savoir bien faire passer le message. Dans le cadre de discussion directe, il faut :

➤ Souligner à ses interlocuteurs l'importance que nous accordons à la position de client ;

➤ Discutez ouvertement et honnêtement des problèmes potentiels et restez informé de la situation du client ;

➤ Demandez toujours conseil et avis aux clients et essayez d'en tenir compte ;

➤ Trouver des solutions communes ou des compromis ;

➤ Prévenir l'escalade des réclamations (le cas échéant, exprimer vos souhaits par des remises ou des services supplémentaires ;

➤ Établir des relations de confiance basées sur la compréhension mutuelle ;

➤ Informer les uns et les autres à l'avance en cas d'éventuels goulets d'étranglement ou de problèmes prévisibles. (Startup guide IONOS, 2020)

Conclusion

Nous avons constaté que la communication verbale est un élément important dans la vie courante comme dans la vie professionnelle, aussi un facteur de réussite tant dans nos études que dans notre future profession, elle aide également à établir et améliorer les relations entre les individus, ainsi de développer les compétences communicationnelles langagières.

Donc dans la première section nous avons défini la communication verbale puis nous avons abordé certaines de ses caractéristiques : le verbal, le non verbal, le para verbal puis nous avons parlé sur les techniques de communication verbale : reformulation, l'écoute, la synthèse...etc. Nous avons aussi démontré des stratégies pour améliorer la communication verbale en fin nous avons abordé les troubles de la communication verbale (les difficultés et obstacles rencontrés par la communication verbale).

Alors La communication verbale considéré comme un ensemble des éléments linguistique transmis par la voix, voire par des gestes, c'est par des signes verbaux que nous établissons des relations avec les autres et développons une appréciation les uns envers les autres et parmi ses caractéristique on a le verbal qui englobe certain éléments comme le choix des mots par exemple et le vocabulaire utilisée... etc. Nous avons abordé aussi la non verbal c'est de communiquer sans passer à la parole mais utiliser les moyens d'expression de visage enfin le para verbal c'est des messages transmit par la voie.

Pour bien transmettre et recevoir un message chaque communication doit passer par un ensemble de stratégies pour améliorer la façon de communiquer verbalement avec autrui, aussi parfois nous pouvons rencontrer de nombreux obstacles qui peuvent empêcher le déroulement d'une communication orale. En effet dans notre deuxième chapitre nous voulons découvrir le lien entre la communication verbale et les compétences communicationnelles langagières.

Chapitre IV

La compétence

**communicationnelle une
spirale d'épanouissement**

Chapitre IV : La compétence communicationnelle une spirale d'épanouissement

Préambule

Section 1 : Intendances de la compétence communicationnelle

1.1 Définition de la compétence communicationnelle

1.2 L'origine de la compétence communicationnelle

1.3 Les modélisations de la compétence communicationnelle

Section 2 : L'expression verbale vers la communication

2.1 L'intention et objectif de communication

2.2 L'importance du paralangage dans le développement de la compétence communicationnelle

2.3 La compétence à communiquer oralement et le marché du travail

Conclusion du chapitre IV

Préambule

Les compétences en communication représentent un ensemble de capacités que l'individu possède et peuvent être développées tout au long de sa vie dans le but de pouvoir communiquer de manière plus efficace et d'améliorer les relations sociales, une notion fondamentale que tout étudiant doit maîtriser lors de sa formation universitaire et tout au long de sa pratique professionnelle.

Dans ce chapitre, nous allons tout d'abord, définir les compétences communicationnelles, ensuite l'évolution de la notion de compétence et de communication, ces origines, et les différentes composantes de modalisations, ainsi que, les modalisations de la compétence de communication et ses composantes, ont pour objectif, de savoirs et savoir-faire, qui sont liés d'une part aux discours et présentations des messages, des stratégies communicationnelles, la régulation des échanges interpersonnels, et d'autre part, pour la connaissance et l'appropriation des règles sociales et des normes d'interaction entre les individus et les institutions. Enfin, la communication à l'aide du langage et des symboles pour transmettre du sens et informer de diverses manières, à savoir, des symboles écrits ou verbaux, des mouvements, des gestes, et le paralangage qui est basé sur les attitudes, comportements, gestes, regards, expressivité, et le silence.

Section 01 : Intendances de la compétence communicationnelle

1.1 Définition des compétences communicationnelles

La compétence de communication selon le couple capacité/performance, ils définissent la performance de communication comme la mise en œuvre de deux types de règles et leur interaction dans la génération d'énoncés en situation. Ce sont le système du système et la capacité de les appliquer. Cela signifie des capacités grammaticales et des règles d'emploi, et les compétences pour les appliquer, les capacités sociologiques. (BERRABEH, 2016-2017, p. 113).

La compétence communicative est définie par Hymes (1972) comme la capacité à utiliser la langue de manière appropriée et plus particulièrement à l'oral. D'après lui, une personne compétente doit savoir « when to speak (quand parler), when not (quand pas), and as to what to talk (de quoi parler) about with (avec) whom (qui), when (quand), where (ou), in what

manner (de quelle manière). » et pour assurer une communication réussie, elle doit aussi savoir :

- Si (et dans quelle mesure) ce dont elle a envie d'exprimer est formellement possible ;
- Si (et dans quelle mesure) ce dont elle a envie d'exprimer est réalisable en vertu des moyens disponibles de mise en œuvre ;
- Si (et dans quelle mesure) ce dont elle a envie d'exprimer est approprié (adéquat, plaisant, réussi) par rapport à un contexte dans lequel les paroles sont exprimées et évaluées ;
- Si (et dans quelle mesure) ce dont elle a envie d'exprimer est réellement fait, réellement exécuté et ce que cela implique notre traduction). (LIU, Former les futurs enseignants en langues secondes ou étrangères à enseigner la compétence communicative interculturelle, 2020, p. 5)

Les compétences communicatives : Comme celles-ci font l'objectif même de l'enseignement/apprentissage, elles constituent, évidemment, le centre de toutes les activités langagières. Elles sont définies sous quatre formes principales, considérées comme compétences fondamentales, dont, parler, écouter, lire et écrire. L'aptitude à communiquer, quant à elle se développe plus spécialement, au moyen des composantes du système linguistique de la langue à apprendre, notamment, sa phonétique, son lexique, sa syntaxe, son orthographe, ainsi que sa sémantique. (UWIZEYE, 2011, p. 8)

1.2 L'origine de la compétence communicationnelle

Le concept de compétence est apparu pour la première fois dans le domaine du droit au XVe (15ème) siècle, démontrant la capacité des autorités ou des tribunaux à prendre des décisions. Puis elle est apparue dans le monde professionnel pour "montrer les qualités professionnelles d'une personne si reconnue par les professionnels". Ce concept est ensuite entré dans la linguistique avec la célèbre dichotomie de Noam Chomsky, qui met en opposition la compétence et la performance. Pour lui, la capacité est "l'intériorisation des règles du système linguistique qui permet au locuteur et à l'auditeur d'exercer la créativité de la langue. Cette intériorisation repose sur la capacité innée à parler. En termes de performance, il s'agit de l'utilisation efficace de la langue dans des situations spécifiques".

En didactique des langues étrangères, la notion de la compétence de communication est introduite par le conseil de l'Europe à partir de l'ouvrage d'un niveau seuil apparu en 1976 dérivé de celui *thresholdlevel English* (Cuq et Gruca, 2005). Ces derniers parlent de la « caractérisation d'une compétence générale minimale de communication en langue étrangère ». Elle constitue en fait le noyau dur de l'approche communicative puisque le principe de base de cette approche vise non seulement la connaissance des règles lexicosyntaxique, mais aussi la connaissance des règles d'emploi de cette langue en sachant « utiliser les formes linguistiques approprié à la situation et à l'intention de communication ». (AYADI & GHANABZIA, 2017 /2018, p. 30)

Un examen chronologique du développement de notre discipline montre que dans les années 1960 et 1970, le concept de compétences en communication est apparu comme une composante essentielle de l'acquisition d'une langue seconde ou étrangère (ci-après dénommée LE) et de leur pédagogie. En fait, la première moitié du XXe siècle a été dominée par le comportementalisme et le structuralisme, caractérisés par un intérêt excessif pour l'analyse scientifique et linguistique de la structure du langage. À l'époque, en plein essor du modèle d'apprentissage behavioriste et de la théorie linguistique structuraliste, la linguistique contrastive mettait l'accent sur les différences entre les langues et sur l'étude de phrases isolées. (OSPINA GARCIA, 2018, p. 3)

L'apprentissage des langues est considéré comme un phénomène psychologique qui se produit par la manipulation de la psychologie d'un individu. Interpréter les erreurs de l'apprenant de langue étrangère comme le résultat de perturbations dans le comportement de la langue maternelle des apprenants de langue étrangère et essayer d'identifier les perturbations qui conduisent aux erreurs, où les éléments particuliers et la structure de chaque système sont la cause. En fait, l'analyse contrastive dans sa version la plus forte essaie de comprendre quelle est la structure problématique afin que de nouveaux comportements puissent être établis dans LE pour éviter les bogues. Nous préconisons donc une comparaison des structures des systèmes de langue de contact aux niveaux phonologique, morphologique, syntaxique et lexical, dans le but d'identifier leurs traits communs et leurs différences. L'apprentissage de la langue (et tous les autres apprentissages) est donc considéré comme un processus de formation du comportement qui provient du transfert de la structure L1, uniquement dans ce système et L'exactly le même. À l'époque, les exercices systématiques, les répétitions et le travail de stimulation-réponse étaient courants. Dans ce

cas, la grammaire est apprise comme une habitude personnelle, essentiellement dénouée de contexte social. Cette théorie de l'apprentissage a été utile en tant que base psycholinguistique pour l'élaboration des méthodes « audio-orales ». Ceux qui voulaient apprendre une LE devaient aller dans les laboratoires pour écouter et répéter les structures de la LE afin de créer les nouveaux comportements linguistiques nécessaires à la communication.

Ces postulats semblent cohérents lorsqu'on analyse les productions des locuteurs alloglottes au niveau phonétique, dont la prononciation de certaines voyelles et consonnes est influencée par une partie des caractéristiques de la L1. Cependant, dans d'autres sous-compétences plus abstraites, telles que la grammaticale, la généralisation de ces arguments n'est pas si évidente. C'est pourquoi dès les années soixante-dix, ce modèle prédictif a été fortement critiqué sur la base de différents arguments théoriques, pratiques et empiriques. Par exemple, l'étude des universels linguistiques et l'émergence des théories innéistes ont contribué au développement de la recherche en acquisition de LE par d'autres voies. (OSPINA GARCIA, 2018, p. 3)

Historiquement, cette notion est apparue depuis la naissance des critiques de D.Hymes en 1972, à la rencontre de la linguistique générative et transformationnelle de N.Chomsky en 1965. Orecchioni, explique que « le terme comme on le sait, vient de CHOMSKY : il désigne l'ensemble des règles qui sous-tendent la fabrication des énoncés, conçu en termes d'aptitudes du sujet parlant à produire et interpréter ces énoncés ». Selon N.Chomsky, la compétence communicative s'intéresse à la connaissance implicite de la structure d'une langue, et grâce à cette connaissance l'apprenant peut produire et comprendre une série infinie de phrases. Le travail de N.Chomsky conduit à distinguer entre la compétence et la performance, en considérant la compétence comme la capacité innée de la personne (locuteur-auditeur idéal) à produire des énoncés nouveaux, des énoncés inédits. Et en opposition à l'idée de Chomsky qui, selon lui, la langue est conçue comme moyen d'expression de la pensée, née la critique formulée par D.Hymes. En effet, Hymes met en évidence sa notion sur la dimension sociale, selon lui, cela ne suffit pas pour un locuteur qui maîtrise la langue (vocabulaire, lexique, grammaire) sans la reconnaissance du monde social et culturel. E.Bérard considère que : « D. Hymes bâtit sa notion de compétence de communication à partir de la notion de compétence linguistique de N. Chomsky ». Cela veut dire que la notion de communication est incomplète sans l'ajout de la notion sociolinguistique et culturelle. Alors, il est important d'apprendre à connaître le monde social et culturel pour

pouvoir produire et interpréter des énoncés car le sens d'un énoncé peut changer selon le contexte. (KHELIFI, 2019-2020, p. 47)

Ainsi La compétence linguistique, introduite par Chomsky, concerne les capacités d'un locuteur natif idéal à produire et à reconnaître des phrases correctes dans une langue à partir de connaissances intuitives. Ces connaissances sont étudiées de manière décontextualisée, dissociées des conditions sociales de production de la parole, aussi connue comme performance, ici, il faut tenir compte du fait que Chomsky n'a pas fait référence dans son analyse aux langues secondes ou étrangères mais à la langue maternelle, enfin la révolution chomskyenne, ayant eu ses débuts dans les années 1950, semblait donc faire peu de propositions pour changer la vision asociale de l'apprentissage de langues. La Grammaire Universelle, après tout, avait affaire à un locuteur idéal et à une compétence parfaite développée de manière interpersonnelle. Des chercheurs d'origines diverses (linguistes, philosophes du langage, psycholinguistes, sociolinguistes, anthropologues) ont ainsi mis en question le réductionnisme de cette compétence linguistique concernant l'utilisation de la langue car elle ne décrivait que des connaissances idéales en grammaire, communes aux locuteurs natifs. Sur la base de ces analyses, Dell Hymes (1967, 1972), linguiste anthropologue, a proposé la notion de compétence de communication pour s'opposer à la compétence linguistique de Chomsky, ce qui a permis par la suite, entre autres, de développer l'approche communicative, alors que ces révolutions avaient lieu aux Etats Unis, de ce côté de l'Atlantique la géopolitique et l'arrivée massive de migrants menaient le Conseil de l'Europe à soutenir des projets cherchant à développer l'apprentissage des langues. Ces projets se sont développés notamment au Royaume-Uni et en France. Outre-Manche, la tradition linguistique britannique a été mise à contribution afin de développer les premiers programmes notionnels-fonctionnels. Dans l'hexagone, le CRAPEL de l'Université de Nancy 2 a été pionnier dans le développement de la notion d'autonomie dans l'apprentissage de langues, ce qui correspondait aux courants philosophiques et aux mouvements sociaux de l'époque. Ainsi l'influence du philosophe allemand Jürgen Habermas a été très importante dans le transfert du pouvoir de l'enseignant vers l'apprenant aussi que dans la centration du processus d'apprentissage sur ce dernier. Tous ces avancements donneraient lieu plus tard à la création du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues. De retour aux Etats Unis, la recherche aux années 1970 a marqué une différence entre la compétence de communication et la compétence linguistique pour faire la distinction entre les connaissances des formes de la langue et les connaissances qui permettent à un locuteur de communiquer de manière

fonctionnelle et interactive. Lorsque Hymes (1972) a affirmé qu'« il y a des règles d'usage sans lesquelles les règles de grammaire seraient inutiles », ce qui impliquait que la proposition de Chomsky (1965) devait être remplacée par celle de compétence de communication afin d'inclure les aspects sociaux et référentiels de la langue, il a indirectement créé une perspective paradigmatique radicalement différente pour l'enseignement / apprentissage de langues étrangères. Cette compétence de communication permet non seulement de transmettre et d'interpréter des messages mais aussi d'établir des échanges linguistiques entre individus dans des contextes spécifiques. Par conséquent, elle peut être analysée uniquement lorsqu'au moins deux locuteurs participent ouvertement à un échange communicatif. (OSPINA GARCIA, 2018, pp. 4,5) ,

1.3 Les modélisations de la compétence communicationnelle

A. Modélisation de D. Coste :

En 1978, D. Coste dans son article sur la lecture des langues étrangères (cité en 1978 : 27

Par Richer, 2012 : 29) distingue cinq composantes de la compétence en communication :

- **Une composante de la maîtrise linguistique** : savoirs et savoir-faire liés aux constituants, la fonction d'une langue étrangère en tant que système linguistique qui permet d'y mettre des annonces ;

- **Une composante de maîtrise du texte** : Savoirs et savoir-faire liés aux discours et présentations Messages en tant que séquences organisées d'énoncés (agencements et enchaînement transphrastiques rhétorique et manifestations énonciatives de l'argumentation) ;

- **Une composante de maîtrise référentielle** : Savoir et savoir-faire tenant à des domaines d'expérience et de connaissances ;

- **Une composante de maîtrise relationnelle** : Savoirs et savoir-faire touchant aux routines, stratégies, régulation des échanges interpersonnels en fonction des positions, des rôles, des intentions de ceux qui y prennent part ;

- **Une composante de maîtrise situationnelle** : Savoirs et savoir-faire liés aux différents autres facteurs qui peuvent affecter dans une communauté et dans des circonstances données les choix opérés par les usagers de la langue.

Le modèle de D. Coste Comporte alors trois dimensions principales : dimension linguistique (les composantes de maîtrise linguistique et textuelle), dimension sociolinguistique (les deux composantes de maîtrise relationnelle et situationnelle), et dimension culturelle (la composante de maîtrise référentielle).

A. Modélisations de Canale et Swain

En établissant des critères d'évaluation de la compétence de communication pour le système d'apprentissage du français par immersion en Ontario en 1980, Canale et Swain proposent un modèle tridimensionnel de la compétence de communication :

- **Compétence grammaticale** : elle inclut la connaissance du lexique des règles morphosyntaxiques, de grammaire sémantique de phrase, de phonologie, etc. ;

- **Compétence sociolinguistique** : elle comporte deux ensembles de règles : règles socioculturelles d'utilisations qui représentent les conditions dans lesquelles les énoncés sont produits et compris d'une manière appropriée, et règles de discours qui comprennent les règles de cohésion (telles que des liens grammaticaux) et de cohérence (telle que des combinaisons appropriées de fonctions communicatives) de groupes d'énoncés ;

- **Compétence stratégique** : elle se compose de stratégies de communication verbales et non verbales qui permettent de combler un manque ou des lacunes de communication, soit sur la compétence linguistique soit sur celle sociolinguistique (par exemple, comme paraphraser les formes grammaticales qu'on n'a pas maîtrisées que ne peut se rappeler momentanément...)

- **Modélisations de S. Moirand** : Quelques années plus tard, S. Moirand (1982 :20) présente un nouveau modèle de compétence de communication qui se repose sur la combinaison de plusieurs composantes :

- **Une composante linguistique** : C'est-à-dire la connaissance et l'apparition (la capacité de les utiliser) des modèles phonétiques, lexicaux, grammaticaux, et textuels du système de la langue ;

- **Une composante discursive** : C'est - à - dire la connaissance et l'appropriation des différents types de discours et de leur organisation en fonction des paramètres de la situation de communication dans laquelle ils sont produits et interprétés ;

▪ **Une composante référentielle** : C'est - à - dire la connaissance des domaines d'expériences et des objets du monde et de leurs relations ;

▪ **Une composante socioculturelle** : C'est - à - dire la connaissance et l'appropriation des règles sociales et des normes d'interaction entre les individus et les institutions, la connaissance de l'histoire culturelle et des relations entre les objets sociaux ;

A ce sujet, Richer (2012) considère le modèle de S. Moirand comme une synthèse de ceux de D. Coste et de Canale et Swain. Ce modèle développe l'aspect linguistique et sociolinguistique de la compétence de communication en y ajoutant une dimension culturelle. (AYADI & GHANABZIA, 2017 /2018, p. 33)

B. Modélisation de Boyer, butzbach, Pندانx

Pour ces auteurs (Richer, 2012), la compétence de communication comprend :

▪ **Une composante/ compétence sémiotique ou sémio-linguistique** : qui est constituée des « savoirs, des savoir-faire et les représentations concernant la langue, et aussi d'autres systèmes associés aux linguistiques comme la gestualité, la mimique, etc. » ;

▪ **Une composante/ compétence référentielle** : qui intègre « des savoirs, des savoir-faire et des représentations de l'univers auquel renvoie telle ou telle langue » cette compétence est visée beaucoup plus dans un apprentissage de civilisation ;

▪ **Une composante/ compétence discursive-textuelle** : qui concerne les représentations et la maîtrise effective des divers fonctionnements textuels et de la mise en discours qui permettent de construire des énoncés en français ;

▪ **Une composante/ compétence socio pragmatique** : c'est-à-dire « les savoirs et les savoir-faires, les comportements langagières dans leur dimension interactionnelle et sociale » ;

▪ **Une composante/ compétence ethno-socioculturelle** : c'est « la maîtrise des connaissances, des opinions et des représentations collectives, en relation avec les diverses identités (sociales, éthiques, religieuses, politiques, ...) qui coexistent et s'affrontent dans le monde culturel ».

C. Modélisations du CECR

Une nouvelle modélisation de la compétence de communication, qui est proposée par le cadre européen est subdivisée en trois composantes/compétences :

▪ **La compétence linguistique** : Elle est celle qui a trait aux savoirs et savoir-faire relatifs au lexique, à la phonétique, à la syntaxe et aux autres dimensions du système d'une langue, pris en tant que tel, indépendamment de la valeur sociolinguistique de ses variations et des fonctions pragmatiques de ses réalisations.

▪ **La compétence sociolinguistique** : Elle renvoie aux paramètres socioculturels de l'utilisation de la langue. Sensible aux normes sociales (règles d'adresse et de politesse, régulation des rapports entre générations, sexes, statuts, groupes sociaux, codification par le langage de nombre de rituels fondamentaux dans le fonctionnement d'une communauté), la composante sociolinguistique affecte fortement toute communication langagière entre représentants de cultures différentes, même si c'est souvent à l'insu des participants eux – mêmes ;

▪ **La compétence pragmatique** : Elle recouvre l'utilisation fonctionnelle des ressources de la langue (réalisation de fonctions langagières, d'actes de parole) en s'appuyant sur des scénarios ou des scripts d'échanges interactionnels. Elle renvoie également à la maîtrise du discours, à sa cohésion et à sa cohérence, au repérage des types et genres textuel, des effets d'ironie, de parodie. (AYADI & GHANABZIA, 2017 /2018, p. 34).

Les compétences communicatives ne sont pas que celles décrites comme fondamentales. L'acte de communication est inhérent à son contexte et lié à d'autres facteurs externes certes, mais significatifs quant à la matérialité de la communication. Parler, écouter, lire et écrire une langue ne prennent leur sens complet qu'en situation. Le message entre ceux qui communiquent résulte toujours d'une situation donnée, et se déroule dans un contexte bien particulier, qui lui donne un caractère spécifique. Les domaines et les contextes expliquent, par exemple, pourquoi une lettre à son ami diffère d'un rapport de travail à son chef. Pour donner aux compétences communicatives fondamentales un caractère plus opérationnel, le CECR a sélectionné quatre domaines, choisis pour leur qualité de « grands secteurs de la vie sociale où se réalisent les interventions des acteurs sociaux » (CECR 2005 : 15), pour qu'ils soient le champ des activités langagières en classe de langue. Dans ces domaines, qui sont : le personnel, le public, le professionnel et l'éducationnel, on y choisit les thèmes pour les

pratiques langagières, ces derniers font, également, le support de sélection et de progression des enseignements, notamment, pour les programmes de type global comme c'est le cas dans les contextes scolaires. La contextualisation est, en effet, très importante, car, elle révèle à l'apprenant, les situations plausibles de communication auxquelles il peut être confronté, et l'entraîne, ainsi, aux différentes manières à s'y adapter. (UWIZEYE, 2011, pp. 8,9).

D. Modélisation de André Abbou

André Abbou on distingue cinq composantes pour la compétence de communication :

- **Une composante linguistique :**

Il faut connaître l'ensemble des aptitudes et des capacités langagières dont disposent les locuteurs-acteurs pour percevoir et interpréter leurs énoncés. Il y a donc des aspects proprement linguistiques, discursifs, (passage de la phrase au discours) et modalisant (rhétorique). Cette compétence se définit par degrés, c'est-à-dire en fonction du nombre et de la complexité des énoncés et des modèles perçus et émis.

- **La composante socioculturelle :**

Il faut un ensemble des aptitudes et des capacités dont disposent les locuteurs acteurs-interprètes pour relier des situations, des événements, des actes et des comportements à un ensemble de codes sociaux et de systèmes référentiels (systèmes conceptuels régissant l'organisation des pratiques scientifiques et des pratiques sociales). Comme la précédente compétence, elle se construit progressivement, de degré en degré.

- **La composante logique :**

Ce sont les aptitudes et capacités à produire des ensembles discursifs interprétables, relatifs à des représentations et à des catégorisations du réel. Ce sont les modalités d'enchaînement et les procédures particulières qui assurent aux discours : Cohérence, progression et validité.

- **La composante argumentaire :**

C'est l'ensemble des capacités et aptitudes qui permettent aux individus de concevoir les opérations discursives par rapport à des institutions, à des situations, afin d'élaborer des stratégies et des tactiques.

- **La composante sémiotique :**

C'est l'ensemble des capacités et aptitudes donnant à l'individu les moyens de percevoir le caractère arbitraire, multi-systémique, et, nécessairement mutable des signes d'expression sociale et des productions langagières. Elle se concrétise notamment par la compréhension et la pratique des opérations de production, de conservation et de régénération du sens, soit dans le cadre d'une adéquation au réel, soit dans celui d'un jeu de l'imaginaire recourant au langage pour y manifester les marques du fantasme ou du plaisir.

E. Conception personnelle

Si les définitions de la compétence communicative sont diverses, la catégorisation de ses composantes est également diverse, ainsi Christian Baylon et Xavier Mignot commentent la diversité des descriptions de la compétence comme : « Les diverses compétences de communication représentent plutôt des points de vue que les différents descripteurs jugent bon d'adopter sur elle. Il demeure que le sens s'élabore à partir de plusieurs sources, mais leurs nombres exacts, leur éventuelle localisation dans une zone du cerveau, leur fonctionnement demandent à être éclaircis ». A partir de l'opinion de C. Baylon et X. Mignot, nous pouvons sélectionner la compétence de communication qui conviendrait le mieux pour notre expérimentation, vu que les points de vue concernant sa composition différente d'un auteur à un autre, mais aboutissent tous presque à une définition commune, et ceci est le résultat de plusieurs paramètres qui entrent en jeu : contexte, situation d'utilisation, moment, etc.

- **La compétence linguistique :**

C'est la connaissance d'un ensemble de ressources :

D'abord ; la grammaire de la langue qui régit la combinaison d'éléments en une chaîne significative (la phrase) où la capacité se manifeste par la compréhension et l'expression du sens en produisant et en reconnaissant des phrases bien formulées. Ensuite le lexique qu'est la capacité à utiliser le vocabulaire d'une langue qui se compose d'éléments lexicaux et grammaticaux. Après, nous avons la sémantique, se caractérisant par le traitement de la conscience et du contrôle que l'apprenant a de l'organisation du sens qui se compose de la sémantique lexicale, la sémantique grammaticale et la sémantique pragmatique. Nous ajoutons la compétence phonologique ; cette compétence suppose une connaissance de la

perception et de la production, une aptitude à percevoir et à produire des sons, et la compétence orthographique qui suppose une connaissance de la perception et de la production des symboles qui composent les textes écrits de manière authentique. Enfin la compétence orthoépique ; cette compétence se manifeste au moment de la lecture d'un discours durant lequel se trouve des mots nouveaux jamais utilisés, dans ce cas l'apprenant doit être capable de prononcer correctement la forme.

▪ **La compétence sociolinguistique :**

Tant que la langue est un phénomène social et un acte individuel, la compétence sociolinguistique porte sur la connaissance et les habiletés exigées pour faire fonctionner cette langue dans sa dimension sociale. Alors en premier lieu se trouvent les relations sociales qui varient d'une culture à une autre, selon le statut et la proximité des interlocuteurs. En deuxième lieu se situent les règles de politesse qui sont bien évidemment importantes et peuvent être la source fréquente des malentendus interculturels. En troisième lieu se situent les expressions de sagesse, cette compétence se manifeste en exprimant des attitudes courantes : Par exemple, l'utilisation des proverbes, les expressions idiomatiques, les valeurs...etc. Ensuite nous avons les registres de langues qui renvoient à une différenciation systématique entre les variétés de la langue utilisée dans différents contextes. En dernier lieu nous avons les dialectes et les accents, cette compétence donne à l'utilisateur le pouvoir de connaître les marques linguistiques, par exemple la classe sociale, l'origine nationale et régionale ainsi que le groupe professionnel.

▪ **La compétence pragmatique La compétence pragmatique :**

C'est ce qui adapte à l'action concrète de l'utilisateur / apprenant et à la connaissance des principes selon lesquels les productions sont organisées et structurées (cohérence et cohésion), autrement c'est la compétence discursive, ainsi la compétence fonctionnelle dû et recouvre l'utilisation du discours oral et des textes écrits dans le but de la communication à des fins fonctionnels lors d'une intervention dans une interaction. (REDJEL, 2016/2017, pp. 14,15,16,17)

Section 02 : L'expression verbale vers la communication

2.1 L'intention et objectif de communication

Le discours se fera dans une intention de communication, dans une relation de locuteur interlocuteur dans laquelle tous les indices du paralangage seront à prendre en compte. La production d'un message sous-tend sa réception, le locuteur parle dans le but d'émettre un message, et de l'adresser à quelqu'un. Il s'agira ici de la fluence pragmatique : pour cela, le locuteur devra utiliser les mots à bon escient, de façon efficace pour la relation et appropriée au contexte. Le discours doit être adapté dans le fond à l'interlocuteur, à la situation de communication, ...etc.

Il s'agit là de la fonction expressive ou émotionnelle de Jakobson : le sujet qui délivre le message choisit et adapte ce message en fonction du contexte et du récepteur, comme il tient compte de la situation d'énonciation, et se place donc dans une véritable relation de communication. L'intention du sujet parlant, traduite par les mots, est destinée à être reçue, à être adressée à un interlocuteur particulier. L'expression verbale se fait donc réellement dans une relation de communication. Dans cette communication, d'autres éléments jouent un rôle important, il s'agit du paralangage. (VOISIN, 2015, pp. 59,60).

Selon le dictionnaire Larousse, le paralangage « est l'ensemble des moyens de communication naturels qui ne font pas partie du système linguistique, mais qui peuvent accompagner et renforcer la parole ». Il s'agit des attitudes, des comportements, des gestes, des regards, de l'expressivité, des mimiques ou des silences qui sont observables dans une situation de communication.

Le paralangage dit beaucoup sur le sens du message, on le désigne également par le terme de « communication non verbale ». Cette communication renforce et crédibilise le message verbal lorsqu'elle est adaptée, ou à l'inverse le décrédibilise. Il est certainement été parmi les premiers moyens de communication entre les humains qui accompagne et complète le message verbal.

La gestuelle se manifeste par des postures qui peuvent concerner : la tête, le buste, le bassin, les jambes et les bras. Par les gestes, nous nous exprimons et nous pouvons avoir un comportement de défense, d'approbation, ou d'agression. Les expressions de visage expriment généralement les émotions : la joie, la surprise, le dégoût, la tristesse, la colère, la

peur... Ces mimiques peuvent renforcer le message, mais elles peuvent le modifier et changer sa signification. (VOISIN, 2015, p. 60).

2.2 L'importance du paralangage dans le développement de la compétence communicationnelle

Dale Carnegie affirme que : « Il y a quatre moyens, et quatre seulement pour entrer en contact avec le monde, c'est à travers eux que nous sommes jugés : ce que nous faisons, ce que nous paraissions, ce que nous disons et notre façon de le dire ». D'où des cours proposés pour augmenter la puissance de la voix et lui donner la souplesse, et pour montrer comment accentuer les nasales et mouiller les voyelles, sont devenus pertinents pour une prise de parole efficace. Quand on prend la parole pour communiquer les idées à un/ou des interlocuteurs, de nombreux éléments physiques et vocaux interviennent ; comme : (BERRABEH, 2016-2017, p. 96)

➤ Nous fronçons les sourcils, nous remuons les bras, nous haussons les épaules, en même temps ;

➤ Nous changeons de rythme et d'intonation. L'intensité, et le registre de notre voix changent, aussi, selon le cas. On parle plus ou moins vite comme le détermine la nature de l'intervention ;

➤ Les modulations dépendent de notre état moral ou émotionnel. Il s'agit de la disposition à une situation d'interaction.

Au-delà des contenus de nos propos, il interfère ce qu'on nomme : "le para langage" Qu'on peut définir par tout élément qui intervient avec le langage verbal, simultanément, au moment de la prise de parole, pour accentuer la transmission du message dans la situation de communication. Ces éléments qui peuvent être non verbaux ou paras verbaux sont pertinents dans notre expression orale dans la mesure où :

➤ Ils peuvent être communicants même sans la présence d'un langage verbal ;

➤ Ils peuvent donner un sens contradictoire, ex : cas d'intonation ;

➤ Ils entrent en compte, dans la façon dont l'autre nous perçoit.

Ces éléments, qui ne sont pas les plus apparents, complètent la communication. Ils ont ainsi de l'apparence, de l'allure, du maintien, de l'attitude générale que nous adoptons mais aussi, de la gestuelle, du regard, des mouvements et même de la respiration, l'intonation et

rythme qui font tout : mais un langage non verbal coexiste également avec des langages annexes tels que les signaux : bon, tient, heu, Hein, qui interviennent tout au long de la prise de parole. (BERRABEH, 2016-2017, p. 97)

A ce sujet du paralangage avant même de comprendre le sens des mots, l'auditoire est charmé ou irrité par le son de la voix. Pour être conscient de son impact, il faut comprendre son mécanisme pour maîtriser les effets de la voix, il faut travailler le placement, le volume, l'articulation et le débit. Nous allons voir en détail ces éléments.

a) Le placement de la voix : Le son naît dans le larynx, le souffle en passant fait vibrer les cordes vocales et produit une note. Cette note est transmise par le larynx, la bouche et le nez.

b) Le volume : Nous parlons ici du volume de la voix, lorsqu'on veut se faire écouter, il faut d'abord se faire entendre. Si on est en train de parler avec une voix trop faible ça exige de l'auditoire un effort d'attention qui finira peu à peu par ne plus écouter. Même chose pour la voix trop forte, qui peut provoquer au début un effet de surprise chez l'auditoire et qui finira par le fatiguer.

c) L'articulation : L'articulation c'est la manière d'émettre ou de prononcer les sons d'une langue. Bien articuler consiste à enchaîner correctement les syllabes au contraire de bredouiller ou avaler les mots. L'articulation rend la parole nette.

d) Le débit est un bon indicateur de l'expressivité (du type émotion). Par exemple : si quelqu'un est en colère il parlera très rapidement, alors qu'une personne qui est triste aura un débit plutôt lent. L'apprenant d'une langue étrangère, à ces débuts, aura lui aussi un débit beaucoup plus lent qu'un locuteur natif. Il aura d'ailleurs l'impression que ce dernier parle vite.

e) La pause : La pause correspond à un arrêt plus ou moins long. Elle constitue une sorte de ponctuation orale, car la ponctuation est intimement reliée aux pauses dans la phrase. Ainsi une virgule à l'écrit indiquera une pause de courte durée alors qu'un point marquera une pause plus longue, ou lorsqu'il y a un arrêt après une question l'auditoire comprend que c'est une question et que quelqu'un doit prendre la parole et répondre. (GHERBI, 2008/2009, pp. 37,38,)

2.3 La compétence à communiquer oralement et le marché du travail

Pour la vie en société, notamment en milieu de travail, il est essentiel de maîtriser minimalement la communication orale. « La maîtrise des compétences de communication orale est un type de maîtrise de plus en plus important dans les sociétés modernes et c'est sur cette base que les individus sont de plus en plus souvent évalués » [Ceux qui seront compétents en communication orale] auront toutes les chances de pouvoir tirer profit des interactions orales qu'ils auront avec les autres, dans des situations de communications variées, dans des sphères sociales diverses » (Maurer, 2001, p. 74). Quant aux individus moins compétents en communication orale, il leur sera plus difficile d'exprimer leurs besoins, de revendiquer leurs droits, de faire part de leurs émotions, de gérer des conflits et de s'adapter aux diverses situations du monde du travail. Pour ces différentes raisons, il s'avère indispensable de poursuivre, sinon d'entamer, le développement chez les collégiens de la compétence à communiquer oralement, et ce, dans l'ensemble des disciplines et des programmes. (DUMAN, 2017, p. 13)

De plus, la communication orale implique le côté personnel et émotionnel d'un individu, qui peut influencer l'image de soi et véhiculer beaucoup d'informations (région d'origine, statut socioéconomique, etc.) par l'accent, le choix des mots, la prononciation, etc., développer et évaluer cette compétence demeure un défi pour les professeurs. Il ne serait pas exagéré de parler d'une compétence « sensible » qu'il importe de faire développer chez les étudiants du collégial pour leur permettre de réussir leurs études et de prendre la place qui leur revient tant dans la société que dans leur futur milieu de travail, que ce soit en formation technique ou pré universitaire, la communication orale joue également un rôle essentiel lors des apprentissages : elle en est souvent le principal véhicule. En effet, une grande partie des interactions et de l'enseignement en classe est réalisée à l'oral. Pour réussir efficacement leurs études, les étudiants doivent donc avoir une maîtrise minimale de cette compétence. Il s'avère particulièrement pertinent et important de la développer au collégial, puisqu'il s'agit d'une période de transition entre le monde scolaire et le monde du travail pour plusieurs étudiants. (DUMAN, 2017, p. 14)

Conclusion

Durant ce chapitre, nous avons défini les compétences communicationnelles, qui est un ensemble des aptitudes permettant au sujet parlant de communiquer efficacement dans des situations culturellement spécifiques, en expliquant son origine qui est basée sur l'histoire, l'évolution ainsi que son développement, puis nous avons présenté ces différentes modélisations qui sont proposées par le cadre européen en s'appuyant sur les composantes et compétences de cette dernière.

Ensuite nous avons présenté un aperçu sur la compétence communicationnelle, qui est un levier indispensable dans le milieu professionnel et la vie courante, et un facteur de réussite dans le domaine de la recherche scientifique, ainsi que dans le monde professionnel, et relationnel. L'expression verbale vers la communication qui est basée sur l'intention de communication, dans une relation de locuteur-interlocuteur, dans le but d'y mettre un message, et de l'adresser à quelqu'un en s'appuyant sur le paralangage qui est d'une grande importance dans la transmission de message qu'il soit verbale ou non verbale.

Chapitre V

Présentation des données

1. Présentation du lieu de la recherche

L'université de Bejaïa est un établissement public pluridisciplinaire a été créé en octobre 1983. Elle compte aujourd'hui plus de 45 700 étudiants, 1714 enseignants et 1227 personnels techniciens et administratifs, répartis sur huit facultés : Technologie Sciences exactes, Droit et sciences juridiques et administratives, Sciences de la nature et de la vie, Lettres et langues, Sciences humaines et sociales, Sciences économiques, Sciences de gestion et sciences commerciales, Sciences médicales.

L'université de Bejaia a réussi à mettre sur pied des formations de plus en plus en phase avec le monde du travail. Cette démarche lui a permis d'être mieux à l'écoute des besoins de ses partenaires économiques en matière de ressources humaines et de compétences, par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique portant sur plusieurs domaines : modélisation et optimisation des systèmes, technologie des matériaux et de génie des procédés, matériaux organiques, génie et de l'environnement, hydraulique, technologie industrielle et de l'information, génie électrique, biomathématique, biophysique, biochimie, mathématiques appliquées, physique théorique, écologie et environnement, économie et développement, microbiologie appliquée, biochimie appliquée, formation en langue appliquées et ingénierie des langues en milieu multilingue, écosystèmes marin et l'aquacole.

L'université de Bejaia a entrepris un travail de structuration important pour que la recherche puisse s'inscrire dans la compétition nationale et internationale et constituer une dynamique favorable à son essor et son rayonnement. En effet, elle a inscrit plusieurs projets de développement de la recherche en particulier : un incubateur technologique, un centre d'innovation et de transfert de technologie, un centre national de recherche en technologie de l'agroalimentaire, un centre national de recherche de la langue amazighe (Document interne de l'université , 2022) .

Largement ouverte sur son entourage socio-économique, l'université de Bejaia n'a cessé d'œuvrer pour encourager le développement durable et être en harmonie avec les défis de la mondialisation. Le rapprochement entre l'université et le secteur économique local et national est désormais une réalité objective, un challenge, une stratégie de l'université de Bejaia pour la mise en œuvre des projets prometteurs. Ainsi, plusieurs accords-cadres ont été signés avec des entreprises d'envergure nationale. Le partenariat Université-Entreprise est devenu l'un des thèmes prioritaires dans un contexte économique en pleine mutation. Dans ce cadre, depuis 2007, un forum sur l'université et le monde productif est organisé chaque fin d'année

universitaire. Il constitue un espace d'échanges et de débats sur les thèmes d'actualité scientifique et socio-économique.

Dans ce cadre, l'université a mis en place un bureau de liaison université/entreprise. La volonté d'ouverture de l'université de Bejaia vers le monde s'est traduite aujourd'hui par la signature de plus d'une soixantaine de conventions cadres de coopération avec des établissements universitaires de plusieurs pays (France, Italie, Russie, Espagne, Roumanie, Canada, Ukraine, Tunisie, Maroc, etc.). Ces accords ont été conçus pour faciliter les échanges scientifiques, la mobilité des enseignants chercheurs, étudiants et du personnel universitaire.

L'université vise à construire des passerelles d'échanges d'expériences et de compétences mais aussi l'amélioration des méthodes pédagogiques, booster la recherche scientifique et d'ériger un réseau de coopération solide et pérenne.

1.1 Présentation de l'organisme d'accueil (la faculté SHS)

La Faculté des Sciences Humaines et Sociales, est issue de la restructuration de la faculté des Lettres et des Langues en 2010, créé par le décret exécutif N° 10/309 du 05/12/2010, et qui était à l'origine un Département de Sociologie affilié à la faculté des Lettres et des Langues, elle encadre actuellement plus de 5000 étudiants, essentiellement, répartis en départements, à savoir :

- Département des Sciences Sociales
- Département des Sciences Humaines
- Département des Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives

Avec une équipe pédagogique pluridisciplinaire composée de 147 Enseignants-chercheurs et un staff administratif de 58 ATS, la faculté veille au bon fonctionnement et assure un meilleur accompagnement des études et des recherches, à la fois, pour les étudiants et pour les enseignants-chercheurs. Notre Faculté dispose d'un Bloc Administratif, de 8 Amphithéâtres (Document interne de l'université , 2022) .

Organigramme de la faculté des sciences humaines

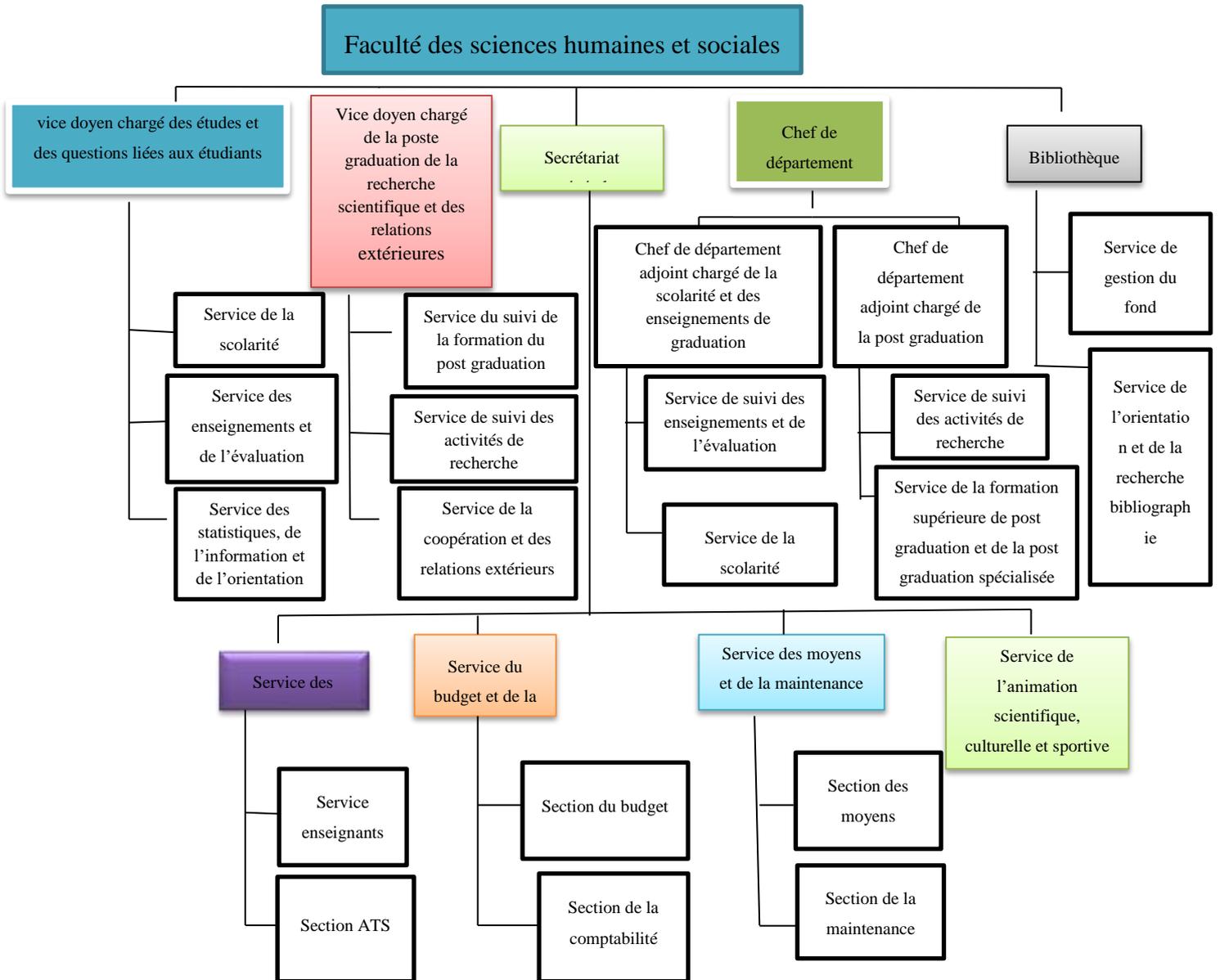


Photo qui représente l'université de Bejaia



2. Présentation des données de la recherche

Dans cette partie, nous allons analyser l'ensemble des informations recueillies durant notre enquête à travers des tableaux simple et croisés, en vue d'interpréter les résultats de terrain et de déterminer le rôle de la communication verbale dans le perfectionnement des compétences communicationnelles des étudiants en SIC. Ces résultats nous mènerons à confirmer ou infirmer nos hypothèse

Tableau N° 1 : Catégorie d'âge

	Effectifs	Pourcentage
Valide entre 21 et 24 ans	40	54,8%
entre 25 et 28 ans	31	42,5%
entre 29 et 32 ans	1	1,4%
plus de 33 ans	1	1,4%
Total	73	100,0%

Source : enquêtés

Ce tableau représente la répartition des enquêtés selon l'âge, nous avons constatés que notre échantillon est divisé en quatre catégorie d'âge la plus élevé est celle de (21-24) avec un taux 54.8%, suivis par la catégorie d'âge (25-28) avec un pourcentage 42.5%, puis avec un pourcentage de 1.4% pour les deux catégories d'âge (29-32) et plus de 33 ans , donc nous avons constaté que la catégorie d'âge entre 21 et 24 ans est la plus dominante d'après les données mentionnée dans le tableau, et qui reflète l'âge adéquat en deuxième année master CRP sans redoublement.

Tableau N°2 : Catégorie sexe

Sexe	Effectifs	Pourcentage
Fille	50	68,5
garçon	23	31,5
Total	73	100,0

Source : enquêtés

Comme illustre le tableau ci-dessus, notre population cible est constitué de 73 éléments, d'après les résultats enregistré, nous pouvons dire ici que le taux du sexe féminin est estimé à

68.5%, contre 31.5% pour le sexe masculin, donc on constate que le pourcentage des filles est plus supérieur que celui des garçons, et qui s’explique par l’intérêt que porte les filles pour les études plus que les garçons, qui s’engagent dans le secteur du travail dès leur jeune âge.

Tableau croisé N°3 : Démontre l'apprentissage des langues étrangères et l'utilisation de la communication verbale

Effectif

		6. A votre avis. Les étudiantes premières années master en SIC utilisent la communication verbale ?								Total	
		Moyennement		Non		Oui		Pas du tout			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
8. Est-ce que l'apprentissage des langues étrangères améliore t- elles vos compétences communicationnelles langagières ?	Non	6	8,2%	0	0%	3	4,1%	1	1,3%	10	14%
	Oui	14	19,1%	2	8%	47	64,3%	0	0%	63	86,3%
Total		20	27,3%	2	8%	50	68,4%	1	1,3%	73	100%

Le tableau ci-dessus démontre deux indicateurs dont le premier intitulé est l’apprentissage des langues étrangers et le deuxième indicateur est l’utilisation de la communication verbale. Nous avons énuméré que la majorité des étudiants de première année master CRP ont confirmé leur exploitation de la communication verbale avec un pourcentage de 68,4%, avec une minorité de 1,3 % et pour ceux qui ont répondu par « moyennement » la norme était de 27,3% et 8% revient à la réponse Non.

Alors nous avons identifié que la communication verbale est très utilisée par les étudiants de première année master CRP avec un taux très élevé car c’est elle qui permet de tisser des relations dans la vie quotidienne, l’oral comme l’écrit la maîtrise est recommandé afin de s’exprimer correctement, de comprendre ses interlocuteurs et d’être compris en retour, comme elle désigne l’ensemble des éléments linguistiques transmis par la voix, comme disait Paul Ricœur sur la parole : « parler, c’est dire

quelque chose, à propos de quelque chose, à quelqu'un ».

Ainsi elle s'avère indispensable dans l'université, c'est l'une des clés de la réussite professionnelle dans les relations avec autrui. Et pour ceux qui l'utilisent « moyennement » ou « pas du tout » parce qu'ils rencontrent des difficultés en raison de la grande variété de temps de parole utilisés dans le verbal.

Ensuite le deuxième indicateur qui parle sur l'apprentissage des langues étrangères améliore les compétences communicationnelles langagières, il montre que la majorité des étudiants de première année master ont confirmé que l'apprentissage des langues étrangères améliore les compétences communicationnelles langagières avec un taux de pourcentage le plus élevé environ 86,3% et pour ceux qui ont répondu « non » la variable statistique est de 14%.

Donc d'après ces résultats, nous avons constaté que l'apprentissage des langues étrangères améliore les compétences communicationnelles langagières avec le taux le plus élevé, parce que l'évolution de la science, nous pousse à apprendre les langues étrangères, afin de faciliter la communication et l'apprentissage afin de s'ouvrir à de nouvelles cultures, ce qui nous permet de connaître les traditions d'autres pays, de nouer des amitiés, de coopération et de convention internationale, des échanges scientifiques dans le monde d'aujourd'hui qui s'avère primordiale. Les langues étrangères sont un élément clé dans le monde moderne. Sans pour autant, de nier l'aide des langues étrangères dans l'élargissement des connaissances et l'interaction avec des personnes d'autres différentes et multiples. Dans le monde professionnel, les entreprises favorisent le recrutement de ceux qui maîtrisent plusieurs langues. Toutefois, maîtriser plusieurs langues permet de trouver un travail et d'envisager une grande carrière professionnelle. Et pour ceux qui ont répondu « non » parce que pour eux l'étudiant perd son identité culturelle, quelques cas d'enquêtés voient que l'apprentissage d'une deuxième langue peut conduire à la négligence de sa langue maternelle et lorsque l'étudiant communique avec une deuxième langue cela peut infecter négativement l'épanouissement de ses compétences, vu qu'il n'a pas assez de vocabulaire pour bien s'exprimer comme il le fait avec sa langue maternelle et il ne sera pas capable de montrer à quel point il est intelligent et qu'il a un bagage scientifique suffisant pour se distinguer dans les unités d'enseignement.

Tableau croisé N°4 : Démontre la ponctuation d'échange et la présence de la dualité dans la communication

Effectif

	24. Avez-vous des problèmes entre vous dans la présence de la dualité dans la communication ?										Total	
	Moyennement		Rarement		Souvent		Toujours		Total			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
10. A votre avis, est-ce que la ponctuation d'échange contribue dans le développement des compétences langagières des étudiants en SIC ?	Moyennement	7	9,5%	2	3%	3	4,1%	0	0%	12	16,4%	
	Non	3	4,1%	3	4,1%	0	0%	1	1,3%	7	9,5%	
	Oui	31	43%	13	18%	8		0	0%	52	71,2%	
	Pas du tout	0	0%	2	3%	0	0%	0	0%	2	3%	
Total		41	56,1%	20	27,3%	11	16%	1	1,3%	73	100%	

Source : enquêtés

A la lumière de ce tableau statistique, nous avons jumelés la question 24 et la question 10, qui abordent la dualité dans la communication et la ponctuation d'échange dans le développement des compétences langagières des étudiants en SIC.

D'abord nous commençons par le premier indicateur sur la présence de la dualité dans la communication, nous avons constaté que la majorité des étudiants ont confirmé qu'ils ont des problèmes entre et qui évoque la dualité dans la communication moyennement avec un taux de 56,1%, une minorité qui ont répondu avec 1,3% et pour ceux qui ont

répondu rarement avec un taux de 27,3% enfin souvent avec un taux de 16%.

Par conséquent, nous avons énuméré que le nombre des étudiants qui ont une dualité dans la communication moyennement avec un taux le plus élevé par rapport aux autres cela explique que la majorité communiquent via les réseaux sociaux, qui sont essentiel dans le monde d'aujourd'hui, parce que dans la dualité, celle qui nous permet de comprendre même le langage symbolique, le corps parle, tous les gestes ont un sens, il s'agit des systèmes symboliques ou cognitifs, qui sont des systèmes communicants. La dualité ne fige pas les choses mais elle nous permet d'aider à aller de l'avant. La dualité permet aussi de constituer le monde, c'est comme l'âme et le corps qui constituent l'Homme.

En revanche la deuxième variable qui parle sur la ponctuation d'échange contribue-t-elle dans le développement des compétences langagières des étudiants en SIC, dans nos résultats du tableau précédent nous avons constaté que la majorité des étudiants ont répondu « oui » avec un taux de 71,2% avec une minorité de 3% suivie par moyennement avec un pourcentage de 16,4% c'est vrai que la ponctuation d'échange contribue dans le développement des compétences langagière des étudiants des SIC car c'est une moyenne systématisation et d'organisation de la langue, elle joue par conséquent un rôle primordial dans la compréhension et le déchiffrement du message écrit. C'est un système de signe non alphabétiques servant à indiquer les divisions d'un texte, à noter certains rapports syntaxiques ou certaines nuances affectives comme c'est un ensemble cohérent de manière d'être, de normes et des échanges dans une communication ou on utilise les points d'interrogation, d'exclamation, la virgule, tiret, les guillemets... afin d'assurer la bonne cohésion qui facilitera par la suite le processus compréhensif entres les étudiants en SIC.

Tableau croisé N°5 : Démontre la communication verbale et sa valeur relationnelle entre étudiants en SIC et l'Utilisation de la métacommunication

Effectif

	18. Utilisez-vous la métacommunication ?								Total		
	Moyennement		Non		Oui		Pas de tout				
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
14. A votre avis, la communication verbale augmente-t-elle la valeur relationnelle entre étudiants en SIC ?	Moyennement	4	5,4%	0	0%	2	3%	0	0%	6	8,2%
	Non	1	1,3%	0	0%	1	1,3%	0	0%	2	3%
	Oui	22	30,1%	11	16%	30		1	1,3%	64	88%
	Pas de tout	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%	1	1,3%
Total		27	37%	11	16%	33	45,2%	2	3%	73	100%

D'après ce tableau nous avons deux indicateurs dont le premier se penche sur la métacommunication, et le deuxième vise la communication verbale et sa valeur relationnelle entre Des étudiants en SIC

D'abord nous commençons par le premier indicateur qui parle sur l'utilisation de la métacommunication, selon ce tableau nous avons constaté que la majorité des étudiants ont répondu « oui » avec un taux de 45,2% et avec une minorité de 3% et pour ceux qui ont répondu « moyennement » avec un taux de 37% et enfin ceux qui ont répondu par « non » avec un taux de 16% alors nous avons noté que la majorité utilisent la métacommunication,

car elle leur permet de remettre la relation au centre des interactions entre les étudiants master CRP. Les différents messages non verbaux et les jeux physiologiques entre les interlocuteurs sont invisibles, metacommuniquer revient à allumer la lumière et faire le choix dans tous les discours. L'étudiant de master 1 préfère utiliser certains mots plus courts et expressifs au lieu d'expliquer le fond de sa pensée par des longues phrases accompagnées d'exemples, comme elle consiste à prendre pour objet le cadre de la communication en vue de le décrire, l'analyser, le modifier. Il s'agit de l'élargissement de la notion de métalangage ou métalangue qui désigne le discours sur le langage, et elle est considérée comme un régulateur de multiples informations qui est une source de compréhension et d'évolution dans le monde socioprofessionnel entre les étudiants des SIC.

Ensuite le deuxième indicateur parle sur la communication verbale augmente-t-elle la valeur relationnelle entre les étudiants en SIC, où nous avons observé dans le tableau ci-dessus que la majorité des étudiants ont répondu « oui » avec un taux environ 88% suivi d'une minorité de 1,3% comme toujours et moyennement avec un taux de 8,2% et pour « non » avec un taux de 3%.

Selon les données du tableau N°6, nous avons établi que la majorité des étudiants ont répondu « oui » la communication verbale augmente la valeur relationnelle entre les étudiants en SIC, car c'est tout ce qui se relève des relations professionnelles qui passe en premier lieu par l'art de communiquer. Ce mode de communication peut générer de la frustration car il est parfois difficile de se faire comprendre à l'écrit. L'e-mail n'est pas la meilleure solution pour aborder des sujets complexes nuancés ou délicats. Des fautes de relation entre les étudiants se basent généralement sur des discours très compréhensifs et l'accusé des pensées nettes comme elle est dite, on n'oublie pas aussi l'augmentation de la valeur d'une relation lorsque l'émetteur s'exprime avec humour ou bien tristesse au récepteur, sensations que l'étudiant ne peut pas expliquer en écrit ou autre moyen. Les discussions face à face même par vidéo conférence permettent d'interpréter une multitude d'informations que nous ne pouvons pas retrouver dans les autres types de communication, une bonne relation donne de la confiance à l'étudiant afin de changer quelques habitudes comme la timidité et le manque de confiance en soi ...etc. et pour ceux qui ont répondu moyennement et non plus considèrent la communication verbale comme une source des conflits des problèmes relationnels, car le message si ne se transmet pas correctement, l'ambiguïté prend le dessus entre l'émetteur et le récepteur, et la réponse sera incompréhensible.

Tableau croisé N°6 : l'utilisation de la communication verbale et sa contribution dans les relations entre les étudiants en SIC

Effectif

	16. A votre avis, est-ce que la communication verbale contribue t elle a établi des relations entre les étudiants des SIC ?					Total	
	Moyennement		Oui				
	F	%	F	%	F	%	
6. A votre avis. Moyennement	6	8,2%	14	19,1%	20	27,3%	
Les étudiants premières années master en SIC utilisent la communication verbale ?							
Non	2	3%	0	0%	2	3%	
Oui	4	5,4%	46		50	68,4%	
Pas de tout	1	1,3%	0	0%	1	1,3%	
Total	13	18%	60	82,1%	73	100%	

Source : les enquêtés

Selon ce tableau basé sur deux variables qui sont les suivantes : la première est celle de la communication verbale contribue-t-elle à établir des relations entre les étudiants en SIC ? Ensuite, il y a une deuxième variable basée sur l'utilisation de la communication verbale, chez les étudiants de première année master en SIC.

Tout d'abord nous commençons d'analyser la première variable qui est la communication verbale contribue-t-elle à établir des relations entre les étudiants en master CRP, selon ce

tableau ils apparaissent que la majorité des étudiants ont répondu « oui » avec un taux environ 82,1% et « moyennement » avec un taux de 18%.

Ensuite on passe à la deuxième variable qui est l'utilisation de la communication verbale chez les étudiants premières années master et la majorité ont répondu « oui » avec un taux de 68,4%, une minorité de 1,3% et « moyennement » ont répondu avec un taux de 27,3% enfin pour ceux qui ont répondu non avec un taux de 3%.

Tableau croisé N°7 : la relation entre les étudiants et les enseignants en SIC améliore les compétences communicationnelles langagières des étudiants en SIC et la communication verbale augmente la valeur relationnelle entre étudiants en SIC

Effectif

		14. A votre avis, la communication verbale augmente-t-elle te la valeur relationnelle entre étudiants en SIC ?								Total	
		Moyennement		Non		Oui		Pas du tout			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
15. Est-ce que la relation entre les étudiants et les enseignants en SIC améliore les compétences communicationnelles langagières des étudiants des SIC ?	Non	0	0%	2	3%	1	1,3%	0	0%	3	4,1%
	Oui	6	8,2%	0	0%	63	86,3%	1	1,3%	70	96%
+Total		6	8,2%	2	3%	64	87,6%	1	0%	73	100%

Source : les enquêtés

A travers ce tableau qui est basé sur deux variable dont la première intitulée : la communication verbale augmente-t-elle la valeur relationnelle entre les étudiants en SIC et la deuxième qui est : la relation entre les enseignants en SIC améliore-t-elle les compétences communicationnelles langagières des étudiants des SIC.

Premièrement nous avons commencé à analyser la première variable, où nous avons observé que la majorité des étudiants ont répondu par « oui » avec un taux de 87,6% et pour

ceux qui ont répondu moyennement un taux de 8,2% est apparus dans la tableau et « non » avec un pourcentage de 3%.

Ensuite nous avons traité à la deuxième variable qui est la relation entre les étudiants et les enseignants en SIC améliore-t-elle les compétences communicationnelles langagières des étudiants en SIC, selon le tableau précédent la majorité des étudiants ont répondu par « oui » avec un taux de 96% et « non » avec un taux de 4,1%.

Tableau croisé N°8 : La dualité dans la communication et l’aspect suffisant de la communication verbale pour réussir les études

Effectif

		7. Est-ce que la communication verbale possède un aspect suffisant pour réussir vos études ?						Total	
		Pas du tout		Non		Oui			
		F	%	F	%	F	%	F	%
23. Pratiquer-vous la dualité dans la communication ?	Moyennement	0	0%	7	9,5%	24	33%	31	42,4%
	Non	0	0%	4	5,4%	8	11%	12	16,4%
	Oui	0	0%	7		19	26,02%	26	36%
	Pas du tout	1	1,3%	0	0%	3	4,1%	4	5,4%
Total		1	1,3%	18	25%	54	74%	73	100%

Source : les enquêtes

A partir de ce tableau basé sur deux variables dont la première est : la communication verbale possède -tel un aspect suffisant pour réussir les études, et la deuxième intitulée pratiquez-vous la dualité dans la communication ?

D’abord nous avons commencé par la première variable, ou le tableau N°9 montre que la majorité a répondu par « oui » avec un taux de 74%, une minorité de 1,3%, et pour ceux qui ont répondu « non avec un taux de 25%.

Alors nous avons constaté que la majorité ont répondu « oui » car ils voient que la communication verbale seule efficace pour améliorer leur capacité à transmettre les avancés de leur projet de recherche et réussir leurs études.

Et pour ceux qui ont dit « non » car elle a aussi besoin d'autres communications comme la communication non verbale, para-verbal...etc., pour bien s'exprimé les idées entre eux et réussir leurs études.

Ensuite la deuxième variable qui parle sur pratiquement de la dualité dans la communication pour la majorité des étudiants ont répondu « moyennement » avec un taux de 42,4%, une minorité de 5,4% et pour ceux qui ont répondu « oui » avec un taux de 36% et « non » avec un taux 16.4%.

Tableau N°9 : Relation étudiants enseignants et la présence de la dualité dans la communication ?

Effectif

		24. Avez-vous des problèmes entre vous dans la présence de la dualité dans la communication ?								Total	
		Moyennement		Rarement		Souvent		Toujours			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
15. Est-ce que la relation entre les étudiants et les enseignants en SIC améliore les compétences communicationnelles langagières des étudiants des SIC ?	Non	1	1.36%	0	0%	1	1.36%	1	1.36%	3	4.10%
	Oui	40	54.79%	20	27.39%	10	13.69%	0	0%	70	95.89%
Total		41	56.16%	20	27.39%	11	15.06%	1	1.36%	73	100%

Source : enquêtes

Le tableau statistique ci- dessus comporte les réponses des étudiantes première année master CRP sur la dualité dans la communication est-ce que la présence de cette dualité provoque des problèmes entre les étudiantes et sur la justesse de variable qui explique que la relation entre les étudiants et les enseignants améliore les compétences communicationnelles langagières des étudiants en SIC.

Tout d'abord, nous avons débuté par la première variable qui parle sur la dualité dans la communication, Selon ce tableau nous constatons que la majorité des étudiants ont des problèmes entre eux dans la présence de la dualité dans la communication moyennement avec un taux de 56.16% et avec une minorité qui sont répondu par un pourcentage de 1.36%.

Nous avons remarqué aussi que y'a une quantité d'étudiants qui ont des problèmes entre eux dans la présence de la dualité rarement avec un taux 27.39%, et d'autres qui ont répondu par souvent avec un taux de 15.06%.

Donc, nous avons identifié que le nombre des étudiants qui ont des problèmes dans la présence de la dualité dans la communication moyennement ont un taux élevé par rapport aux autres. Car selon les principes de l'école de palo alto il est possible d'avoir une perte ou absence de congruence entre le verbal et le non verbal, vous pouvez la détecter chez l'interlocuteur, et cela ne vous arrivera pas si vous dites ce que vous pensez et si vous pensez ce que vous dites. Aussi il est possible d'avoir des problèmes si y'avait pas un code entre eux pour se communiquer avec la même langue par exemple.

Nous passons à la deuxième variable qui est : la relation entre les étudiants et les enseignants améliorent les compétences communicationnelles langagières des étudiants en SIC.

A travers ce tableau nous avons détecté que la majorité des étudiants première année master SIC confirment que la relation entre les étudiants et les enseignants améliore les compétences communicationnelles langagières avec un taux de 95.86% car selon eux l'interaction entre les enseignants permet aux étudiants de mieux comprendre leur domaine, favorise aussi leur niveau dans la langue et accroît leurs compétences communicationnelles, aussi avec les questionnements et les renseignements que les étudiants peuvent demander auprès de leurs enseignants permettent de développer les compétences communicationnelles langagières. Ensuite certain étudiant avec un taux de 4.10 % affirment que la relation entre les étudiants et les enseignants améliore les compétences communicationnelles car il est possible de ne peut y avoir d'entente et de la compréhension entre les étudiants et les enseignants

Tableau croisé N°10 : Démontre le Sexe plus l'aspect suffisant pour réussir les études

Effectif

1. Sexe :	7. Est-ce que la communication verbale possède un aspect suffisant pour réussir vos études ?				Total	
	Non		Oui			
	F	%	F	%	F	%
Femme	8	10.95%	42	57.53%	50	68.49%
Homme	10	13.69%	13	17.80%	23	31.50%
Total	18	24.65%	55	75.34%	73	100%

Source : enquêtés

Ce tableau montre les avis des étudiantes premières années master sur la communication verbale, est-ce que cette dernière possède un aspect suffisant pour réussir leurs études.

Tout d'abord à travers les observation des données impliquées dans ce tableau, nous avons constaté que la majorité des étudiants première années master confirme l'idée que la communication verbale possède un aspect suffisant pour réussir leurs études avec un taux de 75.34% suivi d'une minorité qui ignore la justesse de cette idée avec un taux de 24.65%.

Nous avons identifié que les étudiantes premières années master de sexe féminin confirme l'idée que la communication verbale possède un aspect suffisant pour réussir leurs études avec un taux de 68.49%, dans laquelle elles ont répondu par Non avec un taux de 10.95% et avec un taux de 57.53% par Oui, elles confirment cette idée car selon elles la communication verbale permet d'expliquer mieux dans les échanges et sa qualité devient un critère

d'analyse : voix haute, voix moyenne...etc., chaque style à un effet de voix peut considérablement influencer sur la nature d'un message. Contrairement au sexe masculin qui refuse cette idée avec un taux 31.50%, on remarque qu'ils ont répondu par Non avec un taux de 13.69 % et d'autres par Oui avec un taux de 17.80%, leurs réponses opposent celles des étudiantes, car d'après eux c'est vrai que la communication verbale joue un rôle essentiel dans la transmission du savoir et de l'information, mais elle ne suffit pas seule pour la réussite car y a d'autres facteurs comme la motivation de l'étudiant, sa relation avec l'enseignant...

Tableau croisé N° 11 : Sexe et l'apprentissage des langues étrangères

Effectif

1. Sexe :	8. Est-ce que l'apprentissage des langues étrangères améliore-t-elles vos compétences communicationnelles langagières?				Total	
	Non		Oui			
	F	%	F	%	F	%
Filles	4	5.47%	46	63.01%	50	68.49%
garçons	6	8.21%	17	32.28%	23	31.50%
Total	10	13.69%	63	86.30%	73	100%

Source : enquêtés

Ce tableau illustre que la majorité des étudiantes premières années master CRP ont répondu par Oui avec un taux de 75.34% et les autres ont répondu par Non avec un taux de 13.69%.

Nous avons alors remarqué que les étudiants premières années master CRP de sexe féminin confirment que l'apprentissage des langues étrangères améliorer leurs compétences communicationnelles langagières avec un taux de 68.49% dans laquelle elles ont répondu par Oui avec un taux de 63.01% et par Non avec un taux de 5.47%. Elles sont d'accord parce que selon elles apprendre plusieurs langues aide à communiquer facilement avec le monde entier et s'améliorer de même, contrairement aux garçons qui infirment que les langues étrangères ne contribuent pas dans l'amélioration des compétences communicationnelles langagières avec un taux de 8.21% ? Ils sont contrairement à la catégorie de sexe féminin car pour eux les

compétences communicationnelles ne se limite pas à l'acquisition de plusieurs langues étrangères, l'interlocuteur doit communiquer, faire des échanges verbale, lire, écouter... etc pour acquérir des compétences communicationnelles.

Tableau croisé N° 12 : la communication verbale possède un aspect suffisant pour réussir les études et la communication sans dualité

Effectif

	26. Est-ce que vous pouvez communiquer sans faire recoure à la dualité dans la communication				Total		
	Non		Oui				
	F	%	F	%	F	%	
7. Est-ce que la communication verbale possède un aspect suffisant pour réussir vos études ?	Non	2%	2.73%	16%	21.91%	18%	24.65%
	Oui	21%	28.76%	34%	46.57%	55%	75.34%
Total		23	31.50	50	68.49	73	100%

Ce tableau statistique ci-dessus comporte (02) variable la première sur la dualité dans la communication est-ce que les étudiants premières années master CRP peuvent faire leurs études sans faire recoure à la dualité dans la communication et la deuxième variable est la communication verbale possède un aspect suffisant pour réussir vos études. Donc à travers les observations des données indiqués dans ce tableau nous avons constaté que la majorité des étudiants premières années master CRP confirme qu'ils peuvent se communiquer sans faire recoure à la dualité dans la communication avec un pourcentage de 68.49% car les étudiants ont des compétences langagiers, pour cela ils ne sont pas besoin d'utiliser la dualité dans la communication pour se communiquer ou bien pour transmettre un message. Nous avons remarqué aussi que y a une quantité des étudiants qui infirme qu'ils peuvent se communiquer sans faire recours à la dualité dans la communication avec un pourcentage de 31.50% car la

dualité dans la communication permet de mieux comprendre l'autrui aussi elle joue un rôle de premier plan dans la prise de conscience culturelle et donc dans la réalisation de l'intégration langagières des étudiants.

Ensuite nous avons passé à la deuxième variable qui est la communication verbale possède un aspect suffisant pour réussir vos études, dans laquelle nous avons remarqué que la majorité des étudiantes premières années master CRP ont répondu par Oui avec un taux de 75.34%, parce que cela aide les étudiants en SIC à comprendre les concepts et les termes de manière simple et précise et elle explique mieux dans les échanges. Et y a une catégorie qui a répondu par Non avec un taux de 24.65%, car pour réussir les études, la communication verbale constitue un grand apport mais tout de même d'autres types de communications comme la communication interpersonnelle et de groupe constituent également les notions de base pour réussir dans tous les études en particulier en sciences de l'information et de la communication.

Tableau croisé N°13 : La relation adéquate est-elle suffisante pour passer un message ? Et la communiquer sans faire recours à la dualité dans la communication

Effectif

		26. Est-ce que vous pouvez communiquer sans faire recours à la dualité dans la communication				Total	
		Non		Oui			
		F	%	F	%	F	%
21. La relation adéquate est-elle suffisante pour passer un message ?	Non	5	6.8%	24	32.8%	29	39.7%
	Oui	18	24.6%	26	35.6%	44	60.2%
Total		23	31.5	50	68.4%	73	100%

Source : enquêtés

Ce tableau statistique comporte deux questions, la première sur la dualité dans la communication est-ce que les étudiantes premières années master en SIC peuvent se communiquer sans faire recours à la dualité dans la communication et la deuxième question

sur la relation adéquate est-elle suffisante pour passer un message et les deux variables ont deux(02) propositions « Oui » et « Non ».

Nous avons noté que la majorité des étudiants peuvent se communiquer sans faire recours à la dualité dans la communication avec un taux de 68.4% et la minorité qui ne peut pas se communiquer sans faire recours à la communication verbale avec un taux de 31.5%.

Ensuite nous avons passé à notre deuxième variable qui est la relation adéquate est-elle suffisante pour passer un message, selon ce tableau nous avons remarqué que la majorité des étudiants ont répondu par Oui avec un taux de 60.2%, car les étudiants première année master ont besoin d'une relation adéquate qui contient des éléments de respect, éthique et déontologie pour se communiquer, améliorer la compréhension entre l'étudiant et l'enseignant et pour bien transmettre un message et y a certains étudiants qui répondent par Non avec un taux de 31.5% , car la relation adéquate n'est pas suffisante pour passer le message, les étudiants ont besoin d'acquiescer la confiance en soi et d'améliorer leurs compétences communicationnelles langagières.

Tableau croisé N°14 : Pouvez- vous faire vos études sans la communication verbale et quelle est votre attitude envers les compétences communicationnelles langagières ?

Effectif

		9. Quelle est votre attitude envers les compétences communicationnelles langagières?				Total	
		Négative		Positive			
		F	%	F	%	F	%
4. Pouvez-vous faire vos études sans la communication verbale?	Non	13	17.8%	41	56.1%	54	73.9%
	Oui	0	0%	19	26.02%	19	26.02%
Total		13	17.8%	60	82.19%	73	100%

Source : enquêtes

Le tableau ci-dessus représente les attitudes des étudiantes premières années master CRP envers les compétences communicationnelles langagières et est-ce qu'ils peuvent faire leurs études sans la communication verbale.

Premièrement nous avons débuté par la première variable qui est l'attitude des étudiants envers les compétences communicationnelles langagières qui comporte deux propositions « positive » et « négative » dans laquelle nous avons constaté que la majorité des étudiants première année master CRP ont une attitude positive envers les compétences communicationnelles langagières avec un taux de 82.19%, et la minorité ont une attitude négative avec un taux de 17.8%.

Ensuite, nous avons entamé notre deuxième variable qui est : est-ce que les étudiants premières années master SIC peuvent faire leurs études sans la communication verbale, cette variable englobe «la réponse de Oui »et « Non ».

Donc, Nous avons constaté que la majorité des étudiants ont infirmé qu'ils peuvent faire leurs études sans la communication verbale avec un taux de 73.9% car la communication verbale est spontanée, immédiate dans le temps, elle facilite la compréhension...etc. Et il y a une catégorie d'étudiants qui ont confirmé qu'ils peuvent faire leurs études sans la communication verbale avec un taux de 26.02%, car ils peuvent faire leurs études avec la communication écrite, études à distance (en ligne)...etc.

Tableau croisé N°15 : l'apprentissage des langues étrangères et l'utilisation de la communication verbale

Effectif

	6. A votre avis. Les étudiants premières années master en SIC utilisent la communication verbale ?									Total	
	Moyennement		Non		Oui		Pas de tout				
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
8. Est-ce que l'apprentissage des langues étrangères améliore t- elles vos compétences communicationnelles langagières ?	6	8,2%	0	0%	3	4,1%	1	1,3%	10	14%	
Non	14	19,1%	2	8%	47	64,3%	0	0%	63	86,3%	
Oui											
Total	20	27,3%	2	8%	50	68,4%	1	1,3%	73	100%	

Source : enquêtés

A partir de ce tableau statistique qui possède deux variables dont la première est l'apprentissage des langues et la deuxième est l'utilisation de la communication verbale.

Le tableau ci-dessus montre que la majorité des étudiants de première année master ont affirmé que les étudiants première année master en SIC utilisent la communication verbale à un taux de 68,4%, une minorité de 1,3 % et pour ceux qui ont répondu par « moyennement » suivi d'un autre taux de 27,3% et ceux qui ont répondu par « non » suivi d'un pourcentage de 8%.

Alors nous avons identifié que la communication verbale est très utilisée par les étudiants de première année master en SIC avec un taux très élevé car c'est elle qui permet de créer des relations dans la vie quotidienne, en oral comme en écrit la maîtrise est essentielle de s'exprimer correctement, de comprendre ses interlocuteurs et d'être compris en retour car elle désigne l'ensemble des éléments linguistiques transmis par la voix, comme il l'a dit Paul Ricoeur sur la parole : « parler, c'est dire quelque chose, à propos de quelque chose, à quelqu'un. ».

Ainsi elle s'avère indispensable dans l'université, c'est l'une des clés de la réussite professionnelle dans les relations avec autrui. Et pour ceux qui l'utilisent « moyennement » ou « non plus » parce que pour eux ils trouvent des difficultés comme le manque de compréhension dans la langue parlée, problème de communication en raison de la grande variété de tons de paroles utilisés dans le verbal, ils voient qu'elle n'a aucune légitimité légale ainsi l'enseignement ne sera pas permanent notamment, comme ils pensent qu'elle se prête mal à la transmission des longs messages.

Ensuite la deuxième variable qui stipule que l'apprentissage des langues étrangères améliore les compétences communicationnelles langagières, il montre que la majorité des étudiants de première année master ont confirmé que l'apprentissage des langues étrangères améliore les compétences communicationnelles langagières avec un taux de le plus élevé de 86,3% et pour ceux qui ont répondu « non » le pourcentage est de 14%.

Donc d'après ces résultats, nous avons constaté que l'apprentissage des langues étrangères améliore les compétences communicationnelles langagières avec le taux le plus élevé, parce que l'évolution de la science, nous pousse à apprendre les langues

étrangères, afin de faciliter la communication et l'apprentissage afin de s'ouvrir à de nouvelles cultures, ce qui nous permet de connaître les traditions d'autres pays, de nouer des amitiés, de coopération et de convention internationale, des échanges scientifique dans le monde d'aujourd'hui qui s'avère primordiale. Les langues étrangères sont un élément clé dans le monde moderne. Sans pour autant, de nier l'aide des langues étrangères à élargir nos connaissances et à interagir avec des personnes d'autres régions du monde. Dans le monde professionnel, les entreprises favorisent le recrutement de ceux qui maîtrisent plusieurs langues. Toutefois, maîtriser plusieurs langues permet de trouver un travail et d'envisager une grande carrière professionnelle. Et pour ceux qui ont répondu « non » parce que pour eux l'étudiant perd son identité culturelle en quelques sorte, cas ils voient que l'apprentissage d'une deuxième langue peut entraîner à la négligence de sa langue maternelle et ne va pas être le même lorsque il communique avec une deuxième langue, cela peut être difficile de laisser sa vraie personnalité briller, aussi ses compétences soit moins faible, vu qu'il n'a pas le vocabulaire pour bien s'exprimé comme il fait dans sa langue maternelle et il ne serai pas capable de montrer à quel point il est intelligent et qu'il a un bagage de connaissance face aux multiples questions de ses enseignant ...etc.

Tableau croisé N°16 : utilisation de la communication verbale et la réussite des études

Effectif

		5. En tant qu'étudiant en première année master sciences de l'information et de la communication, est-ce que la communication verbale utile pour réussir vos études ?										Total	
		Extrêmement utile		Inutile		Pas très utile		Plutôt utile		Très utile			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6. A votre avis. Les étudiantes premières années master en SIC utilisent la communication	Moyennement	8	11%	1	1,3%	0	0%	2	3%	9	12,3%	20	27,3%
	Non	0	0%	0	0%	2	3%	0	0%	0	0%	2	3%
	Oui	18		0	0%	1	0%	5	7%	26		50	68,4%
	Pas de tout	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%	1	1,3%

verbale ?													
Total	26	37%	1	1,3%	3	4,1%	7	9,5%	36	49,3%	73	100%	

Source : enquêtés

Selon ce tableau statistique qui comporte les deux variables dont la première intitulée : en tant qu'étudiant en première année master SIC est ce que la communication verbale utile pour réussir vos études ? et la deuxième intitulée : à votre avis ls étudiants première année master en SIC utilisent t'ont la communication verbale ?

D'abord nous avons commencé par la première variable qui parle sur la communication verbale utile pour réussir les études, nous avons constaté que la majorité des étudiants ont confirmé que la communication verbale est « très utile » pour réussir les études avec un taux de 49,3% avec une minorité de 1,3%, comme nous avons remarqué aussi une quantité des étudiants qui ont répondu extrêmement « utile » avec un taux de 37% et d'autres qui ont répondu par « pas plutôt utile » avec un taux de 9,5% et le dernier « pas très utile » avec un taux de 4,1%

Alors nous avons énuméré selon les étudiants de première année master que la communication verbale est très utile pour réussir leur études, avec un taux très élevé par rapport aux autres parce qu'elle donne une facilité d'utilisation à tous les niveau et une possibilité de transmission de plusieurs messages dans un seul moment comme elle aide les étudiants durant leur débats approfondi dans chaque spécialité à faire des dialogues face à face pour éviter de les rallonger, compte tenu de sa rapidité est bien plus efficace et très utile pour résoudre les conflits, plus encore ses compétences sont les capacités qui utilisent pour offrir et recevoir une variété d'information dans les divers contextes, ces compétences sont nécessaires pour enseigné et travailler avec d'autres personnes et pour avoir une vision futur dans la vie professionnelle. Ainsi que plusieurs étudiants trouvent que c'est très utile d'utilisé un moyen de communication TIC par exemple comme les appelles vidéo ...etc. pour avoir des explications de la part de leur professeur. Par contre une minorité des étudiants trouve que ce n'est pas utile d'utilisé la communication verbale dans la réussite de leurs études car elle ne joue pas un rôle important durant la transmission des messages et des débats au tant qu'il Y a des moyens remplaçant ce type de communication comme la communication écrite qui est basée sur la traçabilité par exemple les affichages et les emails qui garde une trace de l'émetteur comme une preuve de transmission de message pour le récepteur. De l'autre côté le récepteur de messages

quand il va effectuer la tâche demandée par l'émetteur ne va pas rencontrer des difficultés, au tant que le message soit toujours lisible et à tout moment il peut revenir pour faire déchiffrer le message écrit pour réussir la tâche. Durant une communication verbale elle ne se permet pas d'être organisée quand on veut exprimer, l'inutilité de cette dernière se limite par le risque d'être affecté par des parasites (personnalité de

L'orateur, distraction) comme aussi il est difficile d'effacer l'impact émotionnelle ce qui a été dit trop rapidement, cette minorité trouve qu'un texte peut être soigneusement préparer et réviser avant d'être transmis comme exemple y'on a beaucoup d'étudiants qui ont eu des bonnes notes durant les examens et des mauvaises note durant les exposés orales.

Puis nous passons à la deuxième variable qui est : les étudiants première année master SIC utilisent la communication verbale, selon les données du tableau précédent nous avons observé que la majorité des étudiants ont répondu par « oui » avec un taux d'environ 68,4% et une minorité de 1,3%, et « moyennement » avec un taux environ 27,3% et pour ceux qui sont répondu par « non » avec un taux plus bas de 3 %.

Par conséquent nous avons constaté que la majorité des étudiants ont confirmé l'utilisation de la communication verbale, parce que cette majorité accèdent au dialogue pour s'exprimer mieux ses idées et ajusté sa communication, et avoir des feed-back instantanés de la part des interlocuteurs, aussi elle est particulièrement adapté pour exprimer les sentiments et les émotions de chaque étudiant afin de bien recevoir l'information de la même manière envoyée par l'émetteur, selon les réponses des étudiants. Nous avons constaté que ce type de communication est plus personnel et individualisé, et peut, de ce fait produire un plus grand impact.

Et pour ceux qui ont répondu non pour l'utilisation de la communication verbale car tout simplement ont des difficultés d'expression et ils se désorganisent durant leurs débats et trouvent pas les mots adéquat , comme le moyen parfait de transmission de leur message étant que par écrits ont des avantages qui leurs permettes de bien organisé leurs pensées comme leur idées et avec les moyens de stockages pour ceux qui n'ont pas une bonne mémoire, les moyens technologique ont remplacés la mémoire des étudiants enregistrent les informations concernant leur domaines, les idée transmis en orale risquent de tomber dans les oubliettes, alors l'écrit sauve l'honneur de la mémoire.

Chapitre VI

Présentation des résultats

1. Discussion des résultats

Notre recherche s'est focalisée sur « le rôle de la communication verbale dans le perfectionnement des compétences communicationnelles langagières des étudiants en SIC au sein de l'université de Bejaia », et après avoir collecté des données statistiques auprès de nos enquêtés étudiants première année master CRP, nous sommes arrivés à dégager les résultats finals concernant l'infirmité ou la confirmation de nos hypothèses de recherche.

▪ Hypothèse N°01

A travers la question N°06 : l'utilisation de la communication verbale par les étudiants de première année master SIC nous observons que la majorité des enquêtés trouvent que la communication verbale est très utile. Selon la question N°07 : la communication verbale à l'aspect suffisant pour réussir leurs études, nous avons compris que les étudiants de première année master CRP ont confirmés que la communication verbale a un aspect suffisant pour réussir leurs études.

Selon le tableau N°15 : nous avons observé que la majorité des étudiantes premières années master ne peuvent pas faire leurs études sans la communication verbale avec un taux de 74%. D'après le tableau N°16: Nous avons remarqué que les étudiants première année master trouvent que la communication verbale très utile pour réussir leurs études avec un taux de 49,3 %. Nous avons noté aussi à travers le tableau N°3 que les étudiants première année master utilisent la communication verbale avec un pourcentage de 68,4%. Selon le tableau N°10 : la majorité des étudiants trouvent que la communication verbale est un aspect suffisant pour réussir leurs études avec un taux 75,3%.

Après la lecture détaillée des résultats obtenus auprès de notre échantillon, nous pouvons dire que la première hypothèse : « les étudiants en SIC ne peuvent pas faire leur études sans qu'ils ne se communiquent pas entre eux d'une manière permanente » est confirmé.

▪ Hypothèse N°02

Après avoir collecté des informations sur terrain, la deuxième hypothèse : « Plus la communication verbale prend de l'ampleur, plus la ponctuation d'échange valorise la compétence de communication langagière des étudiants en SIC ». Cette hypothèse est

confirmé, ceci renvoie aux résultats obtenus auprès de nos enquêtés via le questionnaire distribué sur la toile.

Selon la question N° 08 l'apprentissage des langues étrangères améliore les compétences communicationnelles langagières des étudiants de première année master des SIC, et d'après la question N°09 : l'attitude des étudiants de première année SIC envers les compétences communicationnelles langagières est positive. Pour la question N°10 : la ponctuation d'échange contribue dans le développement des compétences langagières des étudiants en SIC.

A travers le tableau croisé N°3 : nous avons constaté que l'apprentissage des langues étrangères des étudiants des SIC améliore leur compétence communicationnelle langagière avec un taux de 86,3%, et le tableau N°15 : démontre que l'attitude de la majorité des étudiants de première année master CRP envers les compétences communicationnelles langagières est positive avec un taux de 82,1%. Et selon le tableau N°4 : nous observons que la ponctuation d'échange contribue dans le développement des compétences communicationnelles des étudiants en question avec un taux de 71,2%.

- **Hypothèse N°03**

Selon la question N°14 : « A votre avis la communication verbale augmente-t-elle la valeur relationnelle entre les étudiants en SIC? » Nous avons remarqué que la majorité des étudiants confirme que la communication verbale augmente leurs valeurs relationnelles. A partir de la question N°15 les enquêtés ont approuvés que la relation entre les étudiants et les enseignants améliore les compétences communicationnelles langagières des étudiants en SIC. La question N°16: à mis en avant la contribution de la communication verbale dans la relation étudiant/enseignant.

A travers les tableaux croisés N°5, nous avons observé que la communication verbale augmente la valeur relationnelle entre les étudiants en SIC avec un taux de 88 %. Le tableau N°7 : montre que la relation entre les étudiants et enseignants en SIC améliore les compétences communicationnelles langagières des étudiants en SIC avec un pourcentage de 96%. Nous avons remarqué également que la communication verbale contribue à établir des relations entre des étudiants des SIC avec un taux de 82,1%, à partir du tableau N°6.

Après l'analyse des tableaux croisés, nous avons confirmé l'hypothèse N°3 qui stipule que: « la communication verbale renforce la relation entre les étudiants en SIC ».

▪ Hypothèse N°04

« Les étudiants en SIC Metacommuniquent dans la position de la communication verbale d'un contenu lié à leur situation estudiantine » (étude et autre). Après avoir traité les données terrain, cette hypothèse est confirmée, ceci renvoie aux résultats obtenus auprès de nos enquêtés qui ont répondu à notre questionnaire fermé /ouvert.

Selon la question N°18 : la majorité des étudiants de première année master CRP utilisent la métacommunication. Ajoutant à cela la question N°21 qui précise que les étudiants de première année master CRP établissent une relation adéquate est suffisante pour transmettre un message.

Le tableau N°5 : reflète que la majorité des étudiants utilisent la métacommunication avec un taux de 45.2%. Et le tableau croisé N°13 : prouve que la majorité des étudiants première année master confirme que la relation adéquate est suffisante pour passer un message avec un taux de 60.2%

▪ Hypothèse N° 05

« La dualité dans la communication s'agrandissent entre des étudiants des SIC ce qui perturbe l'échange et la compréhension entre les apprentis du même groupe », cette hypothèse est confirmée selon la question N° 24, qui précise que les étudiants de première année master rencontrent des problèmes entre eux à cause de la présence de la dualité dans la communication, en plus de la question N°26, qui énonce que la plupart des étudiants peuvent se communiquer sans se refaire à la dualité dans la communication.

La confirmation de la 5ème hypothèse, s'étale aux statistiques, qui mentionnent que la majorité des étudiants ont répondu moyennement pour la rencontre des problèmes entre eux dans la présence de la dualité dans la communication avec un taux de 56,1% et les étudiants de première année master SIC peuvent se communiquer sans se refaire à la dualité dans la communication avec un taux de 68,4%.

Après la discussion des hypothèses suivant les réponses des enquêtés, nous avons enregistré que toutes nos hypothèses sont confirmées.

2. Interprétation des résultats

Pour mener à bien notre phénomène d'étude qui est le rôle de la communication verbale dans le perfectionnement des compétences communicationnelles langagières des étudiants des SIC dans l'université de Bejaia, nous avons passé par trois étapes essentielles dans chaque recherche scientifique, et la partie pratique demeure la plus importante.

Tout d'abord nous avons essayé de présenter et de donner certaines informations sur notre lieu de stage qui est l'université de Bejaia, faculté des sciences humaines et sociales, puis nous avons réalisé notre questionnaire par rapport aux hypothèses de notre thème de recherche est qui est réparti en 05 axes et chaque axe comporte 05 questions qui nous a permet de confirmer ou d'infirmer nos hypothèses

Ensuite, nous avons utilisé des questions ouvertes, qui donnent à l'enquêter la liberté de répondre. Puis, des questions fermées, qui obligent l'enquêter de choisir une seule proposition ou multiples propositions selon la conviction de chaque enquêté.

L'axe N°I est dédié aux données personnelles, ou nous avons réparti les étudiants première année master CRP selon deux catégories âge et sexe, nous avons identifié la catégorie d'âge d'étude entre 21ans et 33 ans plus, dans laquelle nous avons remarqué que la plupart des enquêtés ont l'âge entre 21 et 24 ans sont majoritaire, comparant les autres âges, avec la distinction du sexe féminin plus que le sexe masculin.

Pour l'axe N° II : « Les étudiants en SIC ne peuvent pas faire leurs études sans qu'ils ne se communiquent entre eux d'une manière permanente », cet axe renvoi à notre première hypothèse qui est confirmé, selon les étudiants de première année master en SIC la communication verbale est très utile pour réussir leurs études. Car Ils voient que la communication verbale seule efficace pour améliorer leur capacité de transmettre les avancés de leur projet de recherche et réussir leurs études. La communication verbale permet de mieux échangé et d'analysé par la suite avec la voix haute, voix moyenne, voix nerveuse...etc., chaque style à un effet de voix peut considérablement influent sur la nature d'un message, et pour ceux qui sont contre, ils trouvent des difficultés de compréhension concernant le langage parlé, et qui aurons par la suite des problèmes de communication en raison de la grande variété de taux de paroles utilisés dans le verbal, tout en suivant un rythme rapide dans la manière de transmettre la pensée et l'engagement vis-à-vis de n'importe quelle situation, comme ils pensent qu'elle se prête mal à la transmission des longs messages, ils ont

besoin de se compléter avec d'autres types de communications comme la communication interpersonnelle et de groupe constituent également les notions de base pour réussir leur études en particulier en sciences de l'information et de la communication.

Arrivé à l'axe N° III : « Plus la communication verbale prend de l'ampleur, plus la ponctuation d'échange valorise la compétence de la communication langagière des étudiants en SIC », cet axe renvoie à la deuxième hypothèse qui est confirmée selon nos enquêtés car la ponctuation d'échange leur permet de valoriser les compétences communicationnelles langagières à travers la compréhension et le déchiffrement de l'information écrite, elle est le support de systématisation et d'organisation du langage, un système de symboles non alphabétiques servant à indiquer la division du texte, à signaler certaines relations syntaxiques ou certaines nuances émotionnelles, un ensemble cohérent de communication ou de points d'interrogation, la manière d'être dans le point d'exclamation, la norme et la communication, la virgule, le tiret, les guillemets sont utilisés pour assurer une bonne cohésion et ainsi faciliter le processus de compréhension entre les étudiants en SIC.

Pour l'axe N° IV : « La communication verbale renforce la relation entre les étudiants en SIC ; en augmentant la valeur du relationnel comme compétence de communication par excellence », cet axe présente la troisième hypothèse qui est confirmée par les étudiants de première année master SIC, la communication verbale augmente la valeur relationnelle entre les étudiants en SIC, car c'est tout ce qui se relève des relations professionnelles qui passe en premier lieu par l'art de communiquer. Ce mode de communication peut générer de la frustration car il est parfois difficile de se faire comprendre à l'écrit. L'e-mail n'est pas la meilleure solution pour aborder des sujets complexes nuancés ou délicats. Des relations entre les étudiants se basent généralement sur les discours très compréhensifs et l'absence de pensées nettes comme elle est dite, on n'oublie pas aussi l'augmentation de la valeur d'une relation lorsque l'émetteur s'exprime avec humour ou bien tristesse au récepteur, sensations que l'étudiant ne peut pas expliquer en écrit ou autre moyen. Les discussions face à face même par vidéo conférence permettent d'interpréter une multitude d'informations que nous ne pouvons pas retrouver dans les autres types de communication, une bonne relation donne de la confiance à l'étudiant afin de changer quelques habitudes comme la timidité et le manque de confiance en soi.

Nous retrouvons l'axe V : « Les étudiants en SIC Métacommuniquent dans la position de la communication verbale d'un contenu liés à leur situation étudiante (étude et autres) », cet

axe représente la quatrième hypothèse, selon nos enquêtés cette dernière est confirmée car la plupart des étudiants premier année master SIC pratique la méta-communication vu qu'elle aide à faire des choix parmi tous les discours. L'étudiant en première année Master préfère utiliser des mots plus courts et plus expressifs plutôt que de longues phrases et des exemples pour expliquer le fond de sa pensée, car elle s'inscrit dans le cadre de la communication comme objet pour la décrire, l'analyser, le modifier. Il s'agit d'une extension du concept métalinguistique de métalangage ou discours de langage spécifié, qui est considéré comme un modérateur de multiples types d'informations et une source de compréhension et d'évolution chez les étudiants dans le monde socioprofessionnel.

Au final l'axe VI : « La dualité dans la communication s'agrandisse entre les étudiants en SIC ce qui perturbe l'échange et la compréhension entre les apprentis du même groupe », cet axe renvoie à la dernière hypothèse qui est confirmé selon les réponses des étudiants première année master SIC, dans laquelle la majorités des étudiants pratiquent la dualité dans la communication car elle permet au étudiants de comprendre le langage symbolique, la parole corporelle, tous les gestes ont un sens, ce sont des symboles ou des systèmes cognitifs, ce sont des systèmes de communication. La dualité ne fige pas les choses, mais elle permet d'aider à avancer, en mettant en avant des comportements pour/contre une situation déterminée selon le contexte universitaire.

Conclusion générale

À la fin de notre recherche, nous avons tenté de mener une étude sur le rôle de la communication verbale dans le perfectionnement des compétences communicationnelles langagières des étudiants des SIC, et après avoir sondé le domaine de recherche et collecté des données obtenues en analysant notre sujet de recherche. Ou nous avons pu arriver à savoir le rôle de la communication orale dans l'amélioration des compétences communicationnelles langagières des étudiantes premières années master en SIC.

D'après cette étude on a constaté que la communication verbale joue un rôle important dans le perfectionnement des compétences communicationnelles langagières des étudiants des SIC, et nos enquêtés affirment que c'est grâce à elle que les étudiants peuvent s'intégrer des relations dans la vie quotidienne et professionnelle en orale comme en écrit, comme elle est essentielle pour s'exprimer correctement de comprendre et d'être compris par ses interlocuteurs, comme elle produit un plus grand impact émotionnel entre les étudiants de première année master des SIC, grâce à elle ils auraient beaucoup moins des possibilités de montrer aux autres ce qu'ils pensent et ce qu'ils ressentent.

Pour cela, les compétences communicationnelles langagières des étudiants des SIC se développent de plus en plus car sont les capacités qui utilisent pour offrir et recevoir plusieurs informations dans les divers contextes comme elles sont nécessaires pour enseigner et travailler avec d'autres personnes, elles sont également utiles pour comprendre les différences dans la façon de communiquer par le biais d'interaction en face à face, conversation téléphonique et les médias sociaux...etc.

Après notre étude et la discussion des résultats de l'enquête sur notre échantillon nous pouvons dire que la communication verbale est très utile et suffisante pour les étudiantes premières années master des SIC pour la réussite de leurs études, dans le but de faciliter l'utilisation à tous les niveaux et une possibilité de transmission de plusieurs messages dans un seul moment, comme elle aide les étudiants à faire des changements de conversation face à face pour éviter les rallongés, grâce à sa rapidité et bien plus efficace pour établir des relations entre les étudiants et résoudre des conflits, ainsi plusieurs étudiants trouvent que c'est très utile d'utiliser les technologies de l'information et de la communication comme les appels vidéo... etc.

En outre, les compétences communicationnelles langagières se progressent et s'améliorent à travers l'apprentissage des langues étrangères dans laquelle l'acquisition des

plusieurs langues étrangères aide les étudiants de première année master à connaître les traditions d'autres pays de nouer des amitiés, de coopération internationales, de nier l'aide des langues étrangères à élargir leurs connaissances et savoirs, par ailleurs, la relation entre les étudiants et les enseignants contribue dans le développement des compétences communicationnelles langagières des étudiants des SIC, de plus, la métacommunication qui est une source de compréhension et d'évolution entre les étudiants des SIC.

Enfin, la communication verbale est un élément indispensable pour les étudiants de la première année master des Sic afin qu'ils puissent à développer et améliorer leurs compétences communicationnelles langagières.

Liste bibliographique

ABDELHAMID, S. (2008/2009). L'usage de l'oral dans une situation de malentendu interculturel. Batna, Algerie: Université de batna.

ABRIC, J.-c. (2008). Psychologie de la communication. paris, France: 11 rue paul bert Malakoff.

AHMED ZEIADA, K. (2018). l'interaction verbale et la communication orale dans la classe du FLE. khartoum, soudan: Sudan university .

ANGERS, M. (1995/1996). *initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines*. alger: CASBAH université.

AYADI, N., & GHANABZIA, S. (2017 /2018). El Oued , Algerie: Université Hamma Lakhdar .

AZZOUZI, T. (2018). le role de ponctuation dans la comprehension d'un message écrit en francais. batna, Algerie : université de batna.

BADI, K. (2014/2015). l'expression orale: pratiques et diffucultés en classe de FLE. El-Oued, Algerie: université HAMMA Lakhdar.

BALLE, F. (2006). *lexique d'information communication*. paris.

BAYLON, C., & FEBRE, P. (2001). *initiation à la linguistique*. france: Nathan université.

BEN HARB, N. (2020). *La communication au service de l'organisation*. Tunisie, tunisie: bureau de tunisie.

BERRABEH, A. (2016-2017). Batna, Algerie: département des lettres et de langues étrangères.

BOUZIDI, S., & SLIMANI, A. (2020/2021). l'efficacité de la prise en charge orthophonique dans l'amelioration de la communication verbale. bejaia, Algerie: Université de bejaia.

BRETON, P., & PROULX, S. (2012). *L'explosion de la communication, introduction aux théories et aux pratiques de la communication*. Paris : La Découverte.

CHAALANE, A. (2016/2017). Méthodologie de la présentation orale. annaba, Algérie: université Badji Mokhtar.

CHARLES, R.-W. (1994). *LA communication orale*. paris: Nathan.

CHARONOVA, S. (2017). quelle compétence en communication interculturelle développer pour l'expatriation professionnelle. russie: université Bordeaux montaigne.

CHRISTELLE, J. (2013/2016). ressenti soignant lors des difficultés de communication liées à la maladie d'alzheimer. france: préfet de la région BRETAGNE.

DEPELTEAU, F. (2005). *la démarche d'une recherche en sciences humaines*. canada: université de laval.

DICTIONNAIRE LAROUSSE. (s.d.).

DIEPPE, S. (2011). Guide de jeux et d'exercices en compétence essentielles. Canada: campus de dieppe.

Document interne de l'université . (2022).

DOMGALA-BIELASZKA, A. (2011). les opérations de reformulation dans la communication inférentielle.

DOMINIQUE , P., & EDMOND, M. (2006). *l'école de palo alto*. paris: presse universitaire de france.

DONIMIC, P., & EDMOND, m. (2006). *l'école de palo alto*. paris: presse universitaire de france.

DORTIER, J. (2007). *le dictionnaire des sciences humaines*. (s. h. 14/septembre/2007), Éd.) france.

DUGUAY, S. (2011). guide de jeux et d'exercices en compétence essentielles. Canada: campus de dieppe.

DUMAN, C. (2017). Communiquer oralement : une compétence à développer au collégial. Quebec, Canada: Université de Quebec à Trois-Rivières.

EBRAHIMI, a. (2019). l'acquisition de la compétence de communication dans l'enseignement du français . Bretagne : université d'angers .

EDMOND, M., & DOMINIQUE, P. (2000). *relation et communication interpersonnelles*. paris: communication & organisation presse universitaire de Bordeaux.

FRANCIS, B. (2006). *Lexique d'information communication*.

FRANCOIS, D. (2005). *La démarche d'une recherche en sciences humaines* . canada: université laval.

GARCIA, S. O. (s.d.). une analyse critique de la compétence de communication dans une perspective pédagogique de la compétence stratégique orale. paris, France.

GAUTHIER, B. (2009). *recherche sociale de la problématique à la collecte des données*. Québec: Presses de l'université du Québec.

GHARBI, S. (2008/2009). L'usage de l'oral dans une situation de malentendu interculturel. Batna, Algérie: université Lhadj lakhder.

GHIGLIONE, R. (2008). *Les enquêtes sociologiques*. paris, France: Armond Colin.

GIRERD, E. (2017, novembre). l'école de palo alto approche systémique des organisations.

GRAWITZ, M. (2001). *méthodes des sciences sociales*. (DALLOZ, Éd.) paris: Dalloz.

GRES, S. (2021, Avril 08). Consulté le mai 2002, sur orientation.com: <https://www.orientation.com>

GUSTAVE, N. (1999, mars). *Le concept de relation en psychologie sociale*. france: université de metz.

HAMMOUCHI, S., & MEDDOUR, C. (2019/2020). l'impact du bégaiement sur le processus de la communication verbale selon le modèle de R.kakobson. bejaia, département des sciences humaines et sociales: université A.Mira de bejaia.

HEBBACHE, A., & KHENTOUS, A. (2017/2018). communication associative: concilier le fonctionnel et le relationnel. bejaia, Algérie : université A. mira de bejaia.

HOLLAND, J., & BAIRD, L. (1968). An interpersonal competency scale. *Educational and psychological measurement*, 28.

IHADEN. (2018/2019). technique de communication.

JEAN-Fraçois , D. (2004). le dictionnaire des sciences humaines .

JOLY, A. (2013-2014). communication verbale et non verbale entre patients atteints de maladie d'alzheimer ou maladies apparentées . metz, nancy, france: université de lorraine.

KARAOUI , A., & MOUKRIM, S. (2008). *guide d'enseignement efficace de la communication orale de la maternelle a la 3 annee*. état-unis, canada: Ontario.

Karaoui, A., & Moukrim, S. (2008). *Guide d'enseignement efficace de la communication orale de la maternelle à la 3 émé année 2008*. Etats-Unis, canada: Ontario.

KHELIFI, H. (2019-2020). Biskra, Algerie: Université Moamed KHIDER-Biskra faculte des lettres et des langues.

LAROUSSE, P. (2004, JUILLET). LAROUSSE. paris, france: Maison d'édition française spécialisé dans dans les ouvrages de références.

LEBALOUA. (2017). Consulté le JUIN 4, 2022, sur lebaloua.fr: <https://www.lebaloua.fr/lentreprise-et-la-communication-verbale/>

LECLERC, J. (1989). *Qu'est-ce que la langue ?* Québec, canada: Lava, Mondia éd.

LEMIEU, S. (2017). facilite à communiquer/ La communication verbale. suurydb, canada: centre FORA.

LIU, M. (2020). Former les futurs enseignants en langues secondes ou étrangères à znsigner la compétence communicative interculturelle. Quebec, canada: Université LAVAL.

LOHISSE, J. (2014). *la communication de transmission à la relation*. louvain: université de louvain.

MARC, E., & PICARD, D. (2000). *relation et communication interpersonnelles*. paris: communication & organisation.

MARIANO, u., & ALBERTO. (2020). *Développez vos compétences sociales*.

MORIANI UCEDA, A. (2020). *développez vos compétences sociales*.

MOURI, F. (2020/2021). la communication. costantine, Algérie: Université de frères mentouri costantine.

OSPINA GARCIA, S. (2018). une analyse critique de la compétence de la communication de communication dans une perspective pédagogique de la compétence stratégique orale. paris, France.

PAUL, R. (2015). le petit robert .

PAULO, C. (s.d.). compétence de communication et didctique dans langues étrangères: la liaison ratée!

PHILLIPE, B., & SERGE, P. (2002). *l'explosion de la communication*. canada: quatrième édition.

QUIVY, R., & LUC VAN , C. (1995). *le manuel de recherche en sciences sociales*. (2. Dound, Éd.) paris: Dunod.

RAHMANI, S. (2020-2021). Etude sur la contribution des comportements corporels dans la transmission du sens. Biskra, Algérie : Université de biskra.

RANDIN, J.-m. (2008). approche centrée sur la personne. pratique et recherche.

RAYMONDE, B. (1998). *Les méthodes en sociologie*. Paris: presses universitaires de france.

REDJEL, H. (2016/2017). l'impact de l'interaction verbale dans le développement de la compétence de communication orale en classe du FLE. Algerie: Université Larabi Ben M'Hidi.

ROBERT, P. (2015). le petit robert . paris: la siciété du nouveau littré(SNL).

ROY, D. (2015). *MQ*. Québec, canada: 2800, rue saint-denis, bureau 900.

Stratup guide IONOS. (2020, juillet 22). Consulté le juin 1, 2022, sur ionos.fr: <https://WWW.ionos.fr/startupguide/productivite/communication-verbale/>

TAIRRAZ, P. (2008). Comment réussir une présentation orale. Suisse: hopitaux universitaire de Genève.

TAKHDATE, K. (2014). *la communication pour tous, definition et théories*. (E. Afrique orient, Éd.) canada.

THOBIE, L. (2013/2014). favoriser la motivation par le projet en cours d'espagnol au collège. france: université angers .

UWIZEYE, M.-L. (2011). Les exercices de grammaire et le développement de la compétence communicative : une typologie. Varen (commune française), France: Universitetet I Oslo.

VIDAL, M., & GARCIA-RIVERA, T. (2013). *palo alto à l'école*. france.

VOISIN, C. (2015). Nice, Faculté de medecine / Ecole d'orthophonie , France: Université de Nice Sophia Antipolis .

WIEMANN, J. M. (1977, mars). Explication and test of model communicative competece.human communication research. koussis.

WINCKLER, M. (2003, février). qu'est-ce que la communication verbale.

ZAIMEN, F. (2014/2015). Les difficultés de la communication dans l'interaction langagière étudiant. Jijel, Algérie : Université Mohamed seddik Ben yahia.

Table des matières

Table des matières

Remerciements	
Dédicaces	
Liste des tableaux	
Sommaire	
Introduction générale.....	1
Chapitre I: Analyse conceptuelle	
1. Problématique.....	3
2. Les hypothèses	5
3. Les concepts clés :.....	6
4. Indicateurs du phénomène de l'étude.....	11
5. Les études antérieures	12
Chapitre II: Démarches méthodologiques	
1. L'approche théorique et méthodologique	20
1.1 Méthode de l'étude.....	20
1.2 Approche théorique	20
1.3 Outil de l'étude	24
1.4 Echantillon de l'étude.....	26
1.5 Etape de réalisation de la pré-enquête.....	27
1.6 l'instrument de l'enquête.....	29
Cadre théorique	
Chapitre III: Présentation de la communication verbale	
Préambule.....	30
Section 01 : Généralité sur la communication verbale.....	30
1.1 Définition de la communication verbale	30
1.2. Caractéristiques, Techniques et niveaux de la communication verbale.....	31

1.2.1 Les caractéristiques de la communication verbale	31
1.2.2 Les techniques de la communication verbale.....	32
1.2.3 Les niveaux de la communication verbale	35
1.3 Les fonctions, stratégies et les troubles de la communication verbale.....	36
1.3.1 Les fonctions de la communication verbale	36
1.3.2 Stratégies pour améliorer la communication verbale	37
1.3.1 Les troubles de la communication verbale.....	38
Section 02 : La communication verbale comme clé de compréhension mutuelle	41
2.1 L'enseignement efficace de la communication verbale	41
2.2 Les situations de la communication orale	41
2.3 La communication verbale dans le monde du travail.....	45
2.3.1 La communication verbale en position de leader.....	45
2.3.2 La communication verbale dans le cadre du travail en équipe	46
2.3.3 La communication verbale dans le cadre de l'assistance à la clientèle.....	47
Conclusion.....	48
Chapitre IV: La compétence communicationnelle une spirale d'épanouissement	
Préambule.....	49
Section 01 : Intendances de la compétence communicationnelle	49
1.1 Définition des compétences communicationnelles	49
1.2 L'origine de la compétence communicationnelle	50
1.3 Les modélisations de la compétence communicationnelle	54
Section 02 : L'expression verbale vers la communication.....	61
2.1 L'intention et objectif de communication	61
2.2 L'importance du paralangage dans le développement de la compétence communicationnelle	62
2.3 La compétence à communiquer oralement et le marché du travail.....	64

Conclusion.....	65
Chapitre V: Présentation des données	
1. Présentation du lieu de la recherche	66
2. Présentation des données de la recherche	70
Chapitre VI: Présentation des résultats	
1. Discussion des résultats.....	92
2. Interprétation des résultats	95
Conclusion générale	98
Liste bibliographique	
Annexes	
Résumé	

Annexes

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA- BEJAIA

Faculté des sciences humaines et sociales

**Département des sciences de l'information et de la
communication**

Mémoire de fin de cycle

**En vue de l'obtention d'un diplôme de master en sciences de
l'information et de la communication**

Option : Communication et relations publiques

Thème

**Le rôle de la communication verbale dans le
perfectionnement des compétences
communicationnelles des étudiants des SIC**

Cas pratique : Les étudiants de l'université de Bejaia

Préparé par :

- SLIMANI Sabah
- BOUCHAKEL Thanina

Encadré par :

Dr. BERKOUNE Kahina

Année universitaire : 2021-2022

Annexe N° 01 : questionnaire de l'enquête

Dans le cadre de la préparation d'un mémoire de fin de cycle master deuxième année en science de l'information et de la communication option (:communication et relations publiques sur le thème intitulé : «le rôle des réseaux sociaux professionnels dans l'amélioration de l'image mentale des entreprises de service, cas (pratique Entreprise Portuaire de Bejaia (»), nous avons rédigés un guide d'entretien qui comprend des questions qui reflètent l'usage stratégique du LinkedIn et son utilité vis-à-vis de l'image mentale de l'EPB, sachez bien que votre contribution et vos connaissances représentent un plus pour la recherche scientifique.

Nous certifions que toutes les réponses à ces questions resteront dans le cadre de la recherche académique, et nous vous remercions à l'avance pour avoir consacré un peu de votre temps pour répondre à ce guide

Dans le cadre de la préparation d'un mémoire de fin de cycle master deuxième année en science de l'information et de la communication option : communication et relations publiques sur le thème intitulé : «Le rôle de la communication verbale dans le perfectionnement des compétences communicationnelles des étudiants en SIC », nous avons rédigés un guide d'entretien qui comprend des questions qui reflètent l'aspect pratique de la communication verbale et ses répercussions sur les compétences communicationnelles des étudiants de première année master communication et relation publique, sachez bien que votre contribution et vos connaissances représentent un plus pour la recherche scientifique.

Nous certifions que toutes les réponses à ces questions resteront dans le cadre de la recherche universitaire, et nous vous remercions à l'avance pour avoir consacré un peu de votre temps pour répondre à ce guide.

Axe I : Données personnelles

1. Sexe : Femme

Homme

2. Age :

Axe II : les étudiants en SIC ne peuvent pas faire leurs études sans qu'ils ne se communiquent entre eux d'une manière permanente

3. Avez-vous des connaissances sur la communication verbale ?

Oui

Non

4. Pouvez- vous faire vos études sans la communication verbale ?

Oui

Non

Pourquoi ?

.....
.....

5. En tant qu'étudiant en première année master sciences de l'information et de la communication, est-ce que la communication verbale utile pour réussir vos études ?

Extrêmement utile

Très utile

Plutôt utile

Pas très utile

Inutile

6. A votre avis. Les étudiantes premières années master en SIC utilisent la communication verbale ?

Oui

Non

Moyennement

Pas du tout

7. Est-ce que la communication verbale possède un aspect suffisant pour réussir vos études ?

Oui

Non

Pourquoi dans les deux cas

.....
.....
.....
.....

Axe III : Plus la communication verbale prend de l'ampleur, plus la ponctuation d'échange valorise la compétence de la communication langagières des étudiants en SIC

8. Est-ce que l'apprentissage des langues étrangères améliore t- elles vos compétences communicationnelles langagières ?

Oui

Non

Si oui comment

.....
.....

9. Quelle est votre attitude envers les compétences communicationnelles langagières ?

Positive

Négative

10. A votre avis, est-ce que la ponctuation d'échange contribue dans le développement des compétences communicationnelles langagières des étudiants en SIC ?

Oui

Non

Moyennement

Pas de tout

11. Vos compétences communicationnelles se résident dans quelle langue ?

Arabe

Kabyle

Français

Autres.....
.....

12. Quelle sont les compétences communicationnelles langagières que vous utilisez ?

	Toujours	Souvent	Moyennement	Rarement	Jamais
Lire					
Parler					
Ecouter					

Axe IV : La communication verbale renforce-t-elle la relation entre les étudiants en SIC; en augmentant la valeur du relationnel comme compétence de communication par excellence ?

13. Arrivez-vous à établir des relations entre vous ?

Extrêmement facile

Très facile

Plutôt facile

Pas très facile

Difficile

14. A votre avis, la communication verbale augmente-t-elle la valeur relationnelle entre étudiants en SIC ?

Oui

Non

Moyennement

Pas de tout

15. Est-ce que la relation entre les étudiants et les enseignants en SIC améliore les compétences communicationnelles langagières des étudiants des SIC ?

Oui

Non

Comment dans les deux cas ?

.....
.....
.....

16. A votre avis, est-ce que la communication verbale contribue t elle a établi des relations entre les étudiants des SIC ?

Oui

Non

Moyennement

Pas de tout

17. Pouvez-vous établir des relations sans se référer à la communication verbale ?

Oui

Non

Axe V : Les étudiants en SIC Metacommuniquent dans la position de la communication verbale d'un contenu liés à leur situation estudiantine (étude et autres)

18. Utilisez-vous la métacommunication ?

Oui

Non

Moyennement

Pas de tout

19. Pouvez-vous échangés des discussions entre étudiants à la présence des éléments perturbateurs ?

Oui

Non

Pourquoi dans le cas de réponse par non ?

.....
.....

20. Pouvez-vous recevoir le message de votre enseignant en cas de bruit ?

Oui

Non

21. La relation adéquate est-elle suffisante pour passer un message ?

Oui

Non

22. La métacommunication concerne à échanger les messages verbalement entre les étudiants à propos de leurs relations ?

Vrai

Faux

Axe VI : La dualité dans la communication s'agrandisse entre les étudiants en SIC ce qui perturbe l'échange et la compréhension entre les apprentis du même groupe.

23. Pratiquer-vous la dualité dans la communication ?

Oui

Non

Moyennement

Pas de tout

24. Avez-vous des problèmes entre vous dans la présence de la dualité dans la communication ?

Toujours

Souvent

Moyennement

Rarement

Jamais

25. Les étudiantes premières années master communication et relation publique se référant à la dualité dans la communication pour transmettre le message

Vrai

Faux

26. Est-ce que vous pouvez communiquer sans faire recoure à la dualité dans la communication

Oui

Non

27. Comment la communication verbale perfectionne les compétences communicationnelles langagières des étudiants en SIC ?

.....
.....
.....

Annexe N° 02 : Questions de la prés- enquête

1. Pourquoi vous avez choisie de faire sciences de l'information et de la communication ?

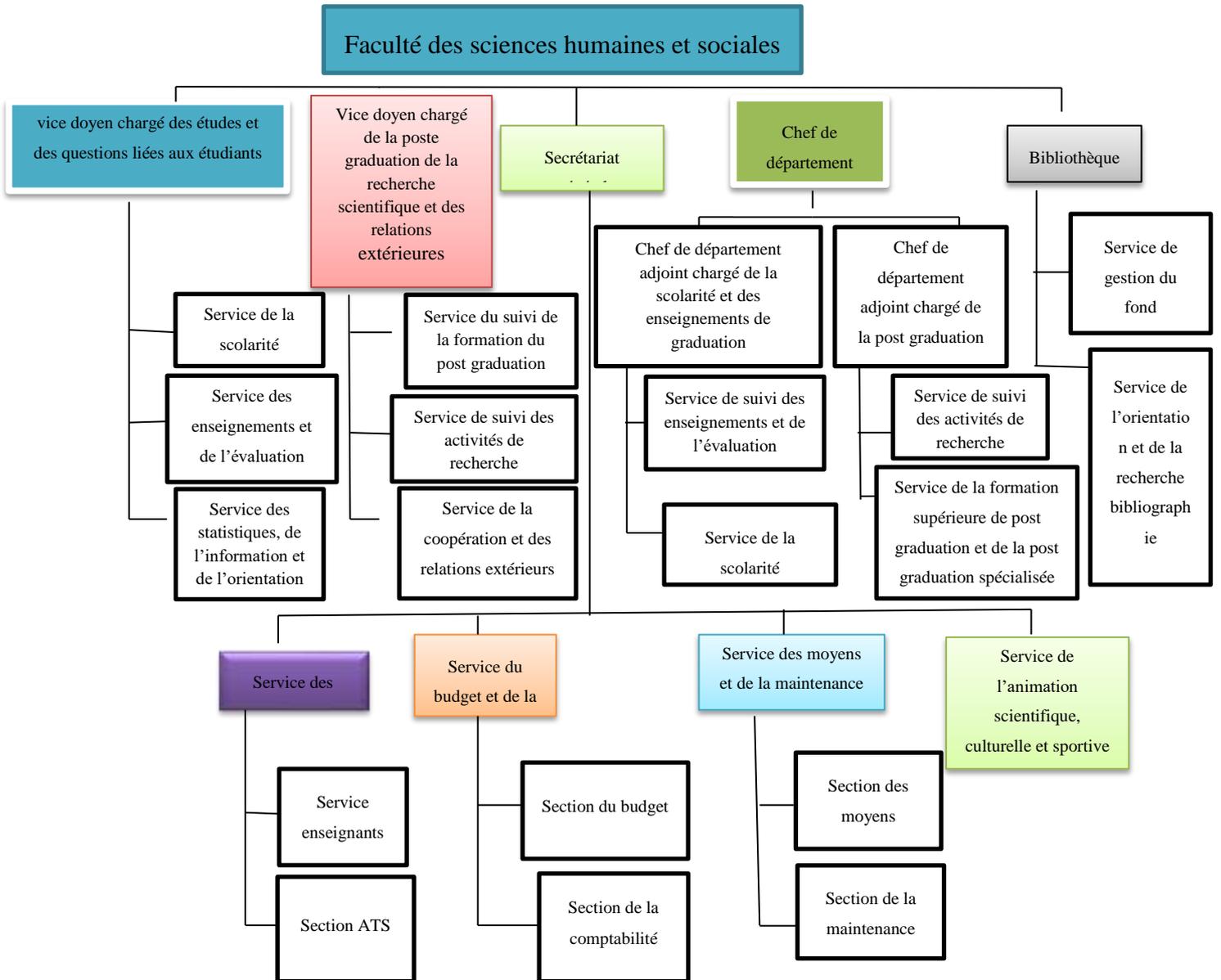
2. C'est quoi la communication verbale ? Et quel est son rôle ?

3. Pour vous c'est quoi les compétences communicationnelles ?

4. Au tant qu'étudiant en M1 CRP quelles sont les compétences communicationnelles que vous acquis jusqu'à maintenant ?

5. D'après vous comment la communication verbale perfectionne les compétences Communicationnelles des étudiants en SIC ?

Annexe N° 03 : Organigramme de la faculté des sciences humaines



Annexe N° 04 : Photo qui représente l'université de Bejaia



Résumé

Dans le cadre de notre recherche, nous avons traité le sujet « Le rôle de la communication verbale dans le perfectionnement des compétences communicationnelles langagières des étudiants des SIC », dans ce contexte nous avons constaté que la communication verbale est considérée comme toute compréhension formelle du langage, qui a besoin des compétences de communication à l'instar d'écouter, parler, écrire... etc. nécessaires pour prendre le relais de transmetteur et de récepteur des messages tout genre. Cela nous permet de favoriser l'échange et l'apprentissage, et de construire des partenariats et des conventions internationales dans le monde d'aujourd'hui. L'objectif principal de notre étude est de cerner le rôle de la communication verbale dans le perfectionnement des compétences communicationnelles langagières des étudiants des SIC dans l'université de Bejaia, et pour mener à terme notre étude nous avons choisis la méthode quantitative avec la technique de questionnaire qui contient des questions ouvertes et fermés. Notre population mère comporte 215 étudiants en première année master CRP et après avoir appliqué l'échantillonnage « non probabiliste », nous avons eu 73 échantillons, et d'après les résultats finals de l'étude et les réponses de nos enquêtés nous avons constaté que la communication verbale est utile et efficace dans les rangs des étudiants première année master afin de renforcer les relations entre eux car tous ce qui passe en premier lieu c'est l'art de communiquer, et plus l'échange linguistique et la ponctuation d'échange qui valorisent les compétences communicationnelles langagières et s'améliore à travers le déchiffrement et la compréhension, de ce fait, les étudiants en SIC métacommuniquent dans la position de la communication verbale car c'est une extension de métalinguistique (discours), en fin il est possible de provoquer la perturbation entre les étudiants en SIC dans la présence de la dualité dans la communication.

Abstract

As part of our research, we treated the subject "The role of verbal communication in the development of language communication skills information and communication sciences students", in this context we found that verbal communication is considered as any formal understanding of language. , who needs communication skills like listening, speaking, writing...etc. necessary to take over as transmitter and receiver of messages of all kinds. This allows us to foster exchange and learning, and to build international partnerships and conventions in today's world. The main objective of our study is to identify the role of verbal communication in the improvement of the language communication skills of information and communication sciences students in the University of Bejaia, and to complete our study we have chosen the quantitative method with the technique questionnaire that contains open and closed questions. Our parent population includes 215 first-year communication and public relations master's students and after applying "non-probability" sampling, we had 73 samples, and according to the final results of the study and the responses of our respondents, we have found that verbal communication is useful and effective in the ranks of first year master's students in order to strengthen the relationship between them because all that comes first is the art of communicating, and more the linguistic exchange and punctuation that enhances language communication skills and improves through deciphering and understanding, therefore, students of Information and Communication Sciences metacommunication in the position of verbal communication because it is an extension of metalinguistics (discourse), in the end it is possible to cause the disturbance between the students in information and communication Sciences in the presence of the duality in communications.