

Kahina Berkoune,

Verbal Communication to Improve the Language Communication Skills of Student's
Information and Communication Science

Verbal Communication to Improve the Language Communication Skills of Student's Information and Communication Science

Kahina Berkoune,

University Of Batna 1 - Hadj Lakhdar (Algeria)

Received: 12/2022

Published: 12/2022

Abstract:

Within the framework of our research, we dealt with the subject "Verbal communication to perfect the language communication skills of CIS students", in this context we found that verbal communication is considered as any formal understanding of language, which needs communication skills such as 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 development of language communication skills of CIS students in the University of BATNA, 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 CRP 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 found that verbal communication is useful and effective in the ranks of first year master 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 the punctuation of exchange that values language communication skills and improves through deciphering and comprehension, therefore CIS students meta-communicate in the position of verbal communication as it is an extension of meta linguistics (speech), in end it is possible to cause disturbance between CIS students in the presence of duality in communication.

Key words: Verbal communication; Communication skills; Language skills; Analog communication; Systemic interaction; Complementary interaction.

Tob Regul Sci. TM 2022;8(1): 3431-3449

DOI: doi.org/10.18001/TRS.8.1.259

Résumé :

Dans le cadre de notre recherche, nous avons traité le sujet « La communication verbale pour perfectionner les compétences communicationnelles langagières des étudiants en 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 en SIC dans

Kahina Berkoune,

Verbal Communication to Improve the Language Communication Skills of Student's Information and Communication Science

l'université de BATNA, 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 méta-communiquent 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.

Mots clés : Communication verbale ; Compétences communicationnelle ; Compétences langagières ; Communication analogique ; Interaction systémique ; Interaction complémentaire.

Corresponding author: kahina.berkoune@univ-batna.dz

1. Introduction

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

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 présent l'avantage de pouvoir, se passer si cela est nécessaire, du visuelle (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)

En outre, pour avoir une bonne façon de communiquer verbalement et pour faire passer un message clair, la personne doit posséder des compétences communicationnelles tell que, l'écoute,

l'écrit, tout en sachant que les compétences communicationnelles est un savoir dont ont besoin les participants a 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)

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 Batna à acquérir la capacité de communiquer facilement.

Nous avons adopté dans notre recherche intitulée « La communication verbale pour perfectionner les compétences communicationnelles langagières des étudiants en SIC » 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. A cet effet les hypothèses de notre recherche sont les suivantes :

- Les étudiants en SIC ne peuvent pas faire leurs études sans qu'ils ne se communiquent pas entre eux d'une manière permanente ;
- Plus la communication verbale prend de l'ampleur, plus la ponctuation d'échange valorise la compétence communicationnelle langagière des étudiants en SIC ;
- La communication verbale renforce la relation entre les étudiants en SIC ; en augmentant la valeur du relationnel comme compétence de communication par excellence ;
- Les étudiants en SIC Meta-communiquent dans la position de la communication verbale d'un contenu liés à leur situation estudiantine (étude et autres) ;
- 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).

Dans le cas de notre recherche 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)

La communication orale dans notre recherche 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).

Kahina Berkoune,

Verbal Communication to Improve the Language Communication Skills of Student's Information and Communication Science

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 available 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).

Dans le cas de notre recherche la compétence communicationnelle englobe l'ensemble des aptitudes que les étudiants en SIC utilisent pour transmettre et échanger 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 le dictionnaire LAROUSSE la dualité est un « système philosophique ou religieux qui divise son objet en deux sous-éléments s'opposant irréductiblement ».(LAROUSSE, 2004)

La dualité dans notre cas d'étude 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 relation « récit » est « rapport, lien », famille de référer. Le fait de relater, de rapporter en détail. Relation orale, écrite, 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 traversés et structurés, par une dynamique qui est justement de nature relationnelle. (GUSTAVE, 1999, p. 04).

Dans notre cas de recherche 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, 2015, p. 2175). Dans tous les cas, vous pouvez développer cette compétence de façon continue et progressive. (GRES, 2021).

Le relationnel dans notre étude 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.

■ **Méta-communication :**

Méta- communication 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 Lan- gage, 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).

La méta-communication dans notre cas d'étude est 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)

La ponctuation dans le cas de notre étude 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.

4. **Indicateur 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'un 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 concrète, 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. 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 apparaît 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.

6. 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).

Grégory BATSON anthropologue qui a étudié la société de BALI, don JACKSON, ray BIRDWHITISTELL, 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.(DONIMIC & EDMOND, 2006, pp. 62-63).

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

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**

Elle désigne le regard (ou point de vue) que les protagonistes portent sur leur communication. 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 :**

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. En revanche 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. 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).

7. **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, reparties sur 06 axes et chaque axe contient cinq (5) questions :

- Le premier axe, compte les données personnelles, cet axe contient : l'Age, le sexe;
- 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 langagières des étudiants en SIC. Contient cinq questions ;
- Quatrième axe : La communication verbale renforce 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 estudiantine (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 apprentis 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 que le

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

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.

8. Echantillon d'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 Batna 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 « La communication verbale pour perfectionner les compétences communicationnelles langagières 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 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.

9. Présentation de la communication verbale et les compétences communicationnelles :

9.1 Généralités sur 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 :

- **Le verbal** : 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) ;
- **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)

- **Le para verbal :** Le para verbal c'est des messages transmis par les caractéristiques ou les modulations de la voix. 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).

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. » (NORMAND1987) (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'acquies, 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'énervier 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)

9.2 Intendances 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".

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).

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).

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 ». 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).

10. Discussion des résultats

Notre recherche s'est focalisée sur « la communication verbale pour perfectionner les compétences communicationnelles langagières des étudiants en SIC », 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'infirmerie 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 avons observé 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 la question N°15 la majorité des étudiantes premières années master ne peuvent pas faire leurs études sans la communication verbale avec un taux de 74%. D'après la question 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 la question N°3 que les étudiants première année master utilisent la communication verbale avec un pourcentage de 68,4%. Selon la question N°10 : la majorité des étudiants trouvent que la communication verbale est un aspect suffisant pour réussir leurs études avec un taux de 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 communicationnelle langagière des étudiants en SIC ». Cette hypothèse est confirmé, ceci renvoie aux résultats obtenu 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 langagière des étudiants de première année master en SIC, et d'après la question N°09: l'attitude des étudiants de première année SIC envers les compétences communicationnelle langagière est positive. Pour la question N°10: la ponctuation d'échange contribue dans le développement des compétences langagières des étudiants en SIC. Nous avons constaté également que l'apprentissage des langues étrangères des étudiants en SIC améliore leur compétence communicationnelle langagière avec un taux de 86,3%, en démontrant que l'attitude de la majorité des étudiants de première année master CRP envers les compétences communicationnelles langagière est positive avec un taux de 82,1%. Et selon la question 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, nous avons observé que la communication verbale augmente la valeur relationnelle entre les étudiants en SIC avec un taux de 88 %. La question N°7 démontre 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 en SIC avec un taux de 82,1%.

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 Meta-communiquent dans la position de la communication verbale d'un contenu lié à leur situation estudiantine » (étude et autre). Après avoir traités 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 méta-communication. 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, la majorité des étudiants première année master confirment 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 les 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.

11. Conclusion

D'après cette étude nous avons constaté que la communication verbale joue un rôle important dans le perfectionnement des compétences communicationnelles langagières des étudiants en SIC, et nos enquêtés affirment que c'est grâce à elle que les étudiants tissent des relations dans la vie quotidienne et professionnelle, expriment correctement dans le but de comprendre et d'être compris par ses interlocuteurs, produit un plus grand impact émotionnelle entre les étudiants de première année master SIC et de montrer aux autres ce qu'ils pensent et ce qu'ils ressentent. Pour cela, les compétences communicationnelles langagières des étudiants en SIC se développent de plus en plus dans les divers contextes, vu qu'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.

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 de d'autres pays de nouer des amitiés, de coopération internationales, par ailleurs, la relation entre les étudiants et les enseignants contribue au développement des compétences communicationnelles langagières des étudiants en SIC, de plus, la méta-communication représente la source de compréhension et d'évolution entre les étudiants des sciences de l'information et de la communication.

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

Bibliographie

- [1] ABRIC, J.-c. (2008). Psychologie de la communication. paris, France: 11 rue paul bert Malakoff.
- [2] ANGERS, M. (1995/1996). *initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines*. alger: CASBAH université.
- [3] ANGERS, M. (1995/1996). *initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines*. alger: CASBAH université.
- [4] ANGERS, M. (1995/1996). *initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines*. alger: CASBAH université.
- [5] ANGERS, M. (1995/1996). *initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines*. alger : CASBAH université .
- [6] Angers, M. (1995/1996). *initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*. alger: CASBAH université.
- [7] ANGERS, M. (1995/1996). *initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines* . Alger: CASBAH université.
- [8] ANGERS, M. (1995/1996). *initiation pratique a la méthodologies des sciences humaines* . alger: CASBAH université.
- [9] ANGERS, M. (1995/1996). *initiation pratique a la méthologie des sciences humaines*. alger: CASBAH université.

- [10] AZZOUZI, T. (2018). le role de la ponctuation dans la compréhension d'un message écrite en français .
- [11] BAYLON, C., & FEBRE, P. (2001). *initiation à la linguistique*. france: Nathan université.
- [12] BEN HARB , N. (2020). communication au service de l'organisation. tunisie: bereau tunisie.
- [13] BEN HARB, N. (2020). la communication au service de l'organisation . tunisie: bureau tunisie.
- [14] BRETON, P., & PROULX, S. (2012). *L'explosion de la communication, introduction aux théories et aux pratiques de la communication*. Paris : La Découverte.
- [15] CHAALANE, A. (2016/2017). Méthodologie de la présentation orale. annaba, Algérie: université Badji Mokhtar.
- [16] CHARLES, R.-W. (1994). *LA communication orale*. paris: Nathan.
- [17] CHRISTELLE, J. (2013/2016). le ressenti soignant lors des diffucultés de communication liées à la maladie d'alzaheimer. france: préfet de la région BRETZGNE.
- [18] CHRISTELLE, J. (2013/2016). Le ressenti soignant lors des diffucultés de communication liées à la maladie d'alzgeimer. France: préfet de la région BRETAGNE.
- [19] CHRISTELLE, J. (2013/2016). ressenti soignant lors des diffucultés de communication liées à la maladie d'alzheimer. france: préfet de la région BRETAGNE.
- [20] DEPELTEAU, F. (2005). *la démarche d'une recherche en sciences humaines*. canada: université de laval.
- [21] DOMGALA-BIELASZKA, A. (2011). les opération de reformulation dans la communication inférentielle.
- [22] DOMINIQUE , P., & EDMOND, M. (2006). *l'école de palo alto* . paris.
- [23] DOMINIQUE , P., & EDMOND, M. (2006). *l'école de palo alto*. paris: presse universitaire de france.
- [24] DOMINIQUE , P., & EDMOND, M. (2006). *l'école de palo alto*. paris: presse universitaire de france.
- [25] DOMINIQUE , P., & EDMOND, M. (2006). *l'école de palo ato*. paris: presse universitaire de france.
- [26] DOMINIQUE, P., & EDMOND, M. (2006). *l'écolz de palo alto*. paris: presse universitaire de france.
- [27] DONIMIC, P., & EDMOND, m. (2006). *l'école de palo alto*. paris: presse universitaire de france.
- [28] DORTIER, J. (2007). dictionnaire des sciences humaines. (s. h. (14/septembre/2007), Éd.) france.
- [29] DORTIER, J. (2007). *le dictionnaire des sciences humaines*. (s. h. 14/septembre/2007), Éd.) france.
- [30] DUMAN, C. (2017). Communiquer oralement : une compétence à développer au collégial. Quebec, Canada: Université de Quebec à Trois-Rivières.
- [31] FRANCIS, B. (2006). *Lexique d'information communication*.

- [32] FRANCOIS, D. (2005). *La démarche d'une recherche en sciences humaines*. canada: université laval.
- [33] GAUTHIER, B. (2009). *recherche sociale de la problématique a la collecte des données*. Québec: Presses de l'université du Québec.
- [34] GHARBI, N. (2008/2009). l'usage de l'oral dans une situation de malentendu interculturel. batna, algérie: université EL hadj lakhdar.
- [35] GIRERD, E. (2017, novembre). l'école de palo alto approche systémique des organisations.
- [36] GRES, S. (2021, Avril 08). Consulté le mai 2002, sur [orientaction.com](https://www.orientaction.com): <https://www.orientaction.com>
- [37] GUSTAVE, N. (1999). *Le concept de relation en psychologie sociale*. france: université de metz.
- [38] HAMMOUCHI, S., & MEDDOUR, C. (2019/2020). *l'impact du bégaiement sur le processus de la communication verbale selon le modèle de R.Jakobson*.
- [39] HAMMOUCHI, S., & MEDDOUR, C. (2019/2020). l'impact de bégaiement sur le processus de la communication verbale selon modèle de R.Jakobson . p. 38.
- [40] HOLLAND, J., & BAIRD, L. (1968). An interpersonal competency scale. *Educational and psychological measurement*, 28.
- [41] LAROUSSE, P. (2004, JUILLET). LAROUSSE. paris, france: Maison d'édition française spécialisé dans les ouvrages de références.
- [42] LOHISSE, J. (2014). *la communication de la transmission à la relation*. louvain: université de louvain.
- [43] MARC, E., & PICARD, D. (2000). *relation et communication interpersonnelles*. paris: communication & organisation.
- [44] MOURI, F. (2020/2021). la communication. costantine, Algérie: Université de frères mentouri costantine.
- [45] 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.
- [46] RANDIN, J.-m. (2008). approche centrée sur la personne. pratique et recherche.
- [47] RAYMONDE, B. (1998). *Les méthodes en sociologie*. Paris: presses universitaires de france.
- [48] ROBERT, P. (2015). le petit robert . paris: la société du nouveau littré(SNL).
- [49] ROBERT, P. (2015). le petit robert. paris: la société du nouveau littré (SNL).
- [50] ROBERT, P. (2015). le petit robert. paris: la société du nouveau littré (SNL).
- [51] ROY, D. (2015). MQ. CANADA: 5800, rue saint-denis, bureau 900.
- [52] ROY, D. (2015). MQ. Québec, canada: 2800, rue saint-denis, bureau 900.
- [53] TAKHDATE, K. (2014). *communication pour tous*. canada.
- [54] TAKHDATE, K. (2013). *la communication pour tous*.
- [55] THOBIE, L. (2013/2014). favoriser la motivation par le projet en cours d'espagnol au collège. france: université angers .

Kahina Berkoune,

Verbal Communication to Improve the Language Communication Skills of Student's
Information and Communication Science

- [56] WIEMANN, J. M. (1977, mars). Explication and test of model communicative
competence.human communication research. koussis.
- [57] WINCKLER, M. (2003, février). qu'est-ce que la communication verbale.