

## Chapitre 3

# La communication interpersonnelle

Pr R. ZAMMAR

1

### Objectifs pédagogiques

- Définir le concept de la communication
- Définir les types de communication
- Décrire le processus de communication
- Énumérer les principaux éléments de la communication et expliquer leur interaction à l'aide d'un modèle de communication représentatif
- Améliorer vos habiletés en communication interpersonnelle.

Pr R. ZAMMAR

2

## Plan

1. Ce qu'est la communication
2. Les types de communication
3. Le processus de communication
4. Formes de la communication interpersonnelle
5. La communication non verbale
6. La communication électronique
7. Les obstacles à la communication
8. Développer ses compétences interpersonnelles

## 1. Ce qu'est la communication

Le mot « communication » provient du mot latin *communicare*, qui signifie « partager ». La communication se définit comme un transfert de sens, effectué de manière délibérée ou involontaire.

Chaque fois que l'on envoie, consciemment ou non, un message verbal ou non verbal à quelqu'un, il y a communication. Ces messages peuvent être des idées, des besoins ou des émotions.

Pour qu'il y ait un message, il faut un émetteur (qui transmet un message) et un récepteur (qui le reçoit).

Le processus de la communication s'enclenche chaque fois qu'une personne reçoit un message et lui attribue un sens.

## 2. Les types de communication

Il existe six types de communication, qui mettent en scène des messages très différents par leur forme et leur contenu.

1. La **communication intrapersonnelle** consiste à se parler à soi-même en se jugeant positivement (les croyances constructives) ou négativement (les croyances autodestructrices). Elle joue un rôle sur les plans de l'estime de soi et de la perception d'autrui, ainsi que sur celui des émotions.

2. La **communication impersonnelle** prend forme lors de situations où l'on échange des informations sans désirer approfondir la relation, par exemple lors d'un dialogue avec un conducteur de taxi ou un guide touristique.

Pr R. ZAMMAR

5

## 2. Les types de communication

3. La **communication en petit groupe** permet d'interagir avec un petit nombre de personnes (de 3 à 30, environ) pour partager de l'information (par exemple, lors d'un cours ou d'une conférence), de développer de nouvelles idées, de prendre des décisions, de résoudre des problèmes (au sein d'une équipe de travail, d'un comité de sélection, ou lors d'une discussion en famille), d'offrir du soutien (dans un groupe d'entraide) ou de se divertir (dans une association, une équipe sportive).

4. La **communication en public** permet d'informer, de plaire ou de persuader un auditoire d'adopter certaines attitudes, valeurs ou croyances qui l'amènera à penser, à croire ou à agir d'une manière particulière. C'est le type de communication utilisé par les animateurs de télévision, les politiciens lors de discours, ou les artistes pendant un spectacle.

Pr R. ZAMMAR

6

## 2. Les types de communication

5. La **communication en ligne** est un échange établi au moyen d'un outil technologique, qui consiste à naviguer dans le cyberspace afin de travailler, de chercher de l'information, d'échanger des idées ainsi que d'établir et de maintenir, malgré la distance, des relations avec d'autres internautes.

6. La **communication interpersonnelle** est présente lorsqu'on dialogue avec les autres dans l'objectif de maintenir une relation ou d'y mettre fin. Elle désigne le processus par lequel on envoie et on reçoit des signes comportant des messages. Elle est présente dans des situations telles que l'entrevue de sélection, la discussion de couple, les échanges entre collègues de travail ou amis.

Pr R. ZAMMAR

7

## 3. Le processus de communication

On peut définir le processus de communication sous forme d'une série de questions:

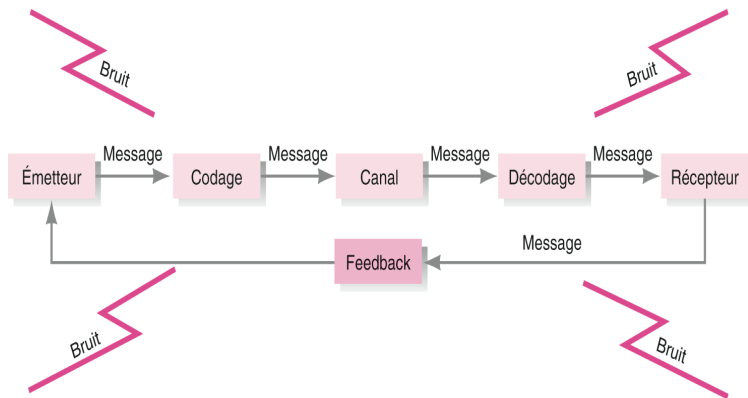
- qui ? (expéditeur)
- dit quoi ? (message)
- de quelle manière ? (canal de communication)
- à qui ? (destinataire)
- avec quel résultat ? (interprétation).

Pr R. ZAMMAR

8

### 3. Le processus de la communication

Figure 1. Le processus de la communication interpersonnelle



© Pearson Education France

Pr R. ZAMMAR



9

### 3. Le processus de la communication

Le processus de communication est la transmission d'un message par un émetteur à un ou plusieurs récepteurs en utilisant un canal de transmission.

- L'**Émetteur** est la personne qui formule et transmet un message.
- Le **Récepteur** est la personne qui reçoit un message et qui tente de le comprendre.
- Le **Message** est l'information contenant une idée, un besoin ou une émotion, et transmise lors d'une communication.
- Le **Codage** est la traduction d'une idée ou d'une pensée en un message constitué de symboles verbaux (oraux ou écrits) ou non verbaux (comme les gestes), ou une combinaison des deux.
- Le **Décodage** est le processus par lequel le récepteur attribue un sens au message reçu.
- Le **Canal** est le moyen utilisé pour transmettre le message de l'émetteur au récepteur.
- Le **Bruit** est toute perturbation qui nuit à la bonne émission ou à la bonne réception du message.

Pr R. ZAMMAR

10

### 3. Le processus de la communication

- Le bruit, c'est comme du brouillage ou des « parasites » sur une ligne téléphonique qui empêchent une personne de bien comprendre ce que l'autre personne lui dit.
- Le bruit peut avoir des sources tant internes qu'externes.
- Il existe deux types de bruits internes : les bruits physiologiques et les bruits psychologiques.
- Si vous avez faim, il se peut que vous ayez de la difficulté à vous concentrer sur une activité quelconque. Il s'agit d'un bruit physiologique qui se disparaîtra lorsque vous aurez mangé.
- Il existe des bruits psychologiques cognitifs, c'est-à-dire liés à nos pensées (nous nous disons que nous ne serons jamais capables d'aborder telle personne), émotifs (nous sommes trop en colère pour régler un problème avec notre colocataire par exemple), et de personnalité (nous sommes timides et, pour cette raison, nous avons peur de nous imposer lors d'une réunion de groupe).

Pr R. ZAMMAR

11

### 3. Le processus de la communication

- Les bruits externes proviennent des distractions présentes dans notre environnement et peuvent être liés à nos cinq sens. Par exemple, un son trop fort, un mauvais éclairage, comme le soleil reflétant sur un tableau ou un local mal éclairé (vision), un local mal aéré ou un parfum très marqué (odorat), le fait d'être dérangé par une mouche ou d'être mal assis sur une vieille chaise (toucher), ou encore le fait de détester la saveur d'une pastille (goût) représentent tous des bruits externes et peuvent nuire à l'émission ou à la réception d'un message.

Pr R. ZAMMAR

12

### 3. Le processus de la communication

- Le **contexte**: La communication se produit toujours dans un contexte ou un environnement. Ce contexte est parfois tellement naturel que nous le remarquons à peine. À d'autres moments, toutefois, ce contexte peut produire une impression si vive qu'il influe fortement sur notre comportement. Les voyageurs savent qu'ils ne peuvent se comporter de la même façon dans tous les pays qu'ils visitent. En Italie, par exemple, il est primordial de s'abstenir de prendre des photos dans plusieurs églises. De même, le voyageur qui visite l'Inde doit se déchausser en entrant dans un temple hindou.

Pr R. ZAMMAR

13

### 3. Le processus de la communication

La **Rétroaction** est le feed-back, ou information en retour, ensemble des messages verbaux et non verbaux renvoyés par le récepteur à l'émetteur en réponse ou en réaction au message reçu de celui-ci.

#### La rétroaction positive

- Se perçoit mieux, et plus précisément, que la rétroaction négative
- Encourage à poursuivre la communication
- Est presque toujours acceptée, tandis que la rétroaction négative suscite souvent des résistances.

#### La rétroaction négative

- A les meilleures chances d'être acceptée lorsqu'il provient d'une source crédible ou revêt un caractère objectif.
- N'a de poids que lorsqu'elle est émise par un personnage haut placé et doté d'une très forte crédibilité.
- Contribue à éliminer les comportements non désirés. Par exemple, si vous bavardez avec un collègue de classe durant un cours, il est possible que l'enseignant vous regarde d'une telle façon que vous n'ayez d'autre choix que de cesser votre conversation. Il s'agit alors d'une rétroaction non verbale négative.

*Il faut noter que les termes « positif » et « négatif » ne signifient pas « bon » et « mauvais ». Ils reflètent simplement l'influence des réactions du récepteur sur le comportement de l'émetteur.*

Pr R. ZAMMAR

14

### 3. Le processus de la communication

Tableau 1. Messages verbaux et non verbaux

Différents types de messages verbaux et non verbaux de nature vocale ou non vocale		
	Vocal	Non vocal
Verbal	Paroles, mots prononcés	Mots écrits, mots montrés par gestes (langage des sourds-muets, par exemple)
Non verbal	Ton de la voix, soupirs, silences, cris, débit de la parole, etc.	Apparence, mouvements corporels, expressions faciales, gestes, etc.

Source : Adapté de J. Stewart et Carole Logan (1993), *Together: Communicating Interpersonally* (4<sup>e</sup> éd.), McGraw-Hill.

Pr R. ZAMMAR

15

### 4. Formes de La communication interpersonnelle

- La communication orale
  - Avantages : rapide, rétroaction immédiate.
  - Inconvénient : risque de distorsion du message.
- La communication écrite
  - Avantages : laisse une trace, vérifiable.
  - Inconvénients : lente, absence de rétroaction.
- La communication non verbale
  - Avantages : complète et précise les autres communications, permet d'exprimer les émotions.
  - Inconvénient : peut être mal interprétée (cf. différences culturelles).

Pr R. ZAMMAR

16



## 5. La communication non verbale

Mouvements du corps



Intonations

Expressions du visage

Distance physique

Pr R. ZAMMAR

17

## 5. La communication non verbale

### Intonation : tout dépend de la façon dont on le dit !

**Modifiez votre intonation, et le sens de vos paroles se trouve transformé :**

**Placement de l'accentuation**

**Ce que ça signifie**

Qu'est-ce que **tu** dirais d'aller dîner ce soir avec moi ?

Je devais dîner avec quelqu'un d'autre.

Qu'est-ce que tu dirais d'aller dîner ce soir avec **moi** ?

Au lieu d'y aller avec cet autre type.

Qu'est-ce que tu dirais **d'aller** dîner ce soir avec moi ?

Plutôt que de rester chez toi.

Qu'est-ce que tu dirais d'aller dîner ce soir **avec moi** ?

Au lieu d'y aller toute seule.

Qu'est-ce que tu dirais d'aller **dîner** ce soir avec moi ?

Au lieu d'aller au cinéma.

Qu'est-ce que tu dirais d'aller dîner **ce soir** avec moi ?

Et pas demain soir.

Source : Inspiré de Kiely M., « When "No" Means "Yes" », *Marketing*, octobre 1993, p. 7-9.

Pr R. ZAMMAR

18

## 6. La communication électronique

- Courrier électronique (e-mail)
  - Avantages : rapidité, faible coût.
  - Inconvénients : risque d'usage privé, aucun contenu émotionnel, froid, impersonnel.
- Messagerie instantanée
  - Avantage : « e-mail en temps réel ».
  - Inconvénients : peut être gênante et envahissante, risque d'usage privé.

## 6. La communication électronique

- Intranet
  - Réseau d'information interne privé.
- Extranet
  - Réseau permettant d'établir un contact entre employés, fournisseurs, clients ou partenaires stratégiques.
- Visioconférence
  - Permet d'organiser des réunions entre les employés d'une organisation et d'autres personnes situées ailleurs.

## 7. Les obstacles à la communication

### Le filtrage

Manipulation délibérée de l'information visant à la rendre plus acceptable par le récepteur.

---

### La perception sélective

Les récepteurs sélectionnent ce qu'ils voient et entendent en fonction de caractéristiques personnelles (besoins, motivations, expérience...).

---

### La surcharge d'informations

La quantité d'informations reçues excède les capacités de traitement du récepteur.

Pr R. ZAMMAR

21

## 7. Les obstacles à la communication

### Les émotions

L'humeur du récepteur influence l'interprétation du message reçu.

---

### Le langage

Les mots prennent un sens différent selon les personnes.

---

### La peur de communiquer

Sentiment de peur, voire d'anxiété, en situation de communication.

Pr R. ZAMMAR

22

## 7. Les obstacles à la communication

### Surmonter les obstacles à la communication

- Utiliser la rétroaction
- Utiliser un langage simple
- Écouter activement
- Maîtriser ses émotions
- Maîtriser les signaux non verbaux

Pr R. ZAMMAR

23

## 8. Développer ses compétences interpersonnelles

### L'écoute attentive demande :

- D'écouter attentivement (intensément) l'orateur.
- De faire preuve d'empathie envers ce que dit l'orateur.
- De pratiquer une écoute objective sans juger le contenu du message.
- D'absorber les paroles de l'orateur en réservant son jugement jusqu'au terme de l'intervention.

Pr R. ZAMMAR

24

## 8. Développer ses compétences interpersonnelles

Pour une écoute attentive, il faut:

1. Rechercher le contact visuel.
2. Multiplier les hochements de tête approuvateurs et contrôler l'expression adéquate du visage.
3. Poser des questions.
4. Reformuler à votre manière les propos de l'orateur.
5. Éviter d'interrompre l'orateur.
6. Éviter de parler en même temps que l'orateur.
7. Opérer une transition fluide entre les rôles d'orateur et d'auditeur.

Pr R. ZAMMAR

25

## 8. Développer ses compétences interpersonnelles

### La communication par le silence

#### L'absence de bruit ou de paroles

- Est un puissant outil de communication.
- Peut signifier :
  - la réflexion ;
  - la colère ;
  - la peur...
- Cf. les pauses, blancs et hésitations dans une conversation.

Pr R. ZAMMAR

26

## 8. Développer ses compétences interpersonnelles

### Savoir communiquer

C'est ...	Ce n'est pas
- écouter activement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• en encourageant l'autre à parler ;</li> <li>• en s'assurant que l'autre a bien compris ;</li> <li>• en gardant le contact visuel pour démontrer son intérêt ;</li> <li>• en posant des questions</li> <li>• en reformulant les propos de son interlocuteur pour s'assurer de bien comprendre.</li> </ul>	- se contenter d'écouter en silence. - prendre le contrôle de la conversation sans laisser de place aux autres.
- porter attention au langage non verbal.	- ignorer le langage non verbal et les sentiments qui se cachent derrière les paroles de son interlocuteur.
- préparer ses communications à l'avance.	- improviser ses communications