

La communication interpersonnelle

1- Le processus de la communication

- La communication, l'acte de communiquer est une action commune à tous les être vivants : les animaux, les végétaux, les êtres humains communiquent sans cesse et cette action a pour but principal la survie.
- la communication entre les individus d'un même groupe permet la recherche de nourriture, la reproduction, les échanges entre pairs (commerce, échange de connaissances...).
- La communication est une action fondamentale de la vie. Son absence a souvent des conséquences néfastes sur l'individu, l'isolement peut amener une forme de déchéance sociale, mener à la folie et à la mort.

- Définition de la communication interpersonnelle

- La communication est un processus qui implique l'échange d'informations, de messages, d'émotions.
- « **Communication** » : Empr. au lat. class. *communicatio* « mise en commun, échange de propos, action de faire part ».
- « **Communiquer** » : Empr. au lat. class. *communicare* « avoir part, partager » puis « entrer en relation avec ».
(cf. Larousse)
- L'objectif est de prendre contact avec l'autre (construire la relation). Le **locuteur** (l'émetteur du message) s'adresse à l'**interlocuteur** (le destinataire du message) qui doit émettre une réaction au message reçu.
- Donc la communication humaine comporte l'**émission** et la **réception** de messages.
- La com. Est plus qu'un simple échange d'informations entre un émetteur et un récepteur. C'est un processus de partage de sens par l'interprétation **récioproque** de signes.

- La CIP n'a pas seulement une visée fonctionnelle (transmettre une information tout court), elle est aussi animée par des objectifs prédéterminés par les interlocuteurs.
- L'étude de la communication interpersonnelle permet d'améliorer les rapports humains et notamment prévenir les conflits, les situations de blocage et ainsi améliorer la vie des hommes.

2- Les différents éléments d'une situation de communication interpersonnelle

- On parle de situation de communication à chaque fois qu'il y'a une **interaction** entre au moins 2 personnes : rencontre fortuite dans la rue suivi d'un échange, demande-question auprès d'un tiers, échange de messages entre personnes...
- **Une situation de communication c'est quand A échange des informations avec B et que B lui répond.**

A- Les types et formes de la communication et leurs caractéristiques

La communication est un processus complexe et qui est compliqué parce qu'elle mobilise plusieurs paramètres : un émetteur/ un récepteur/ un message/ un code... elle emprunte plusieurs moyens et techniques , se déroule dans des cadres différents ayant à chaque fois une finalité ou un objectif différent. D'où l'importance d'en connaître les différents types et formes.

a- Les types de la communication

Il existe plusieurs types de communication en fonction du public visé, des objectifs à atteindre ou encore, des canaux de Diffusion... . On les catégorise souvent par opposition:

- Com. directe/ Com. différée

Selon le moyen utilisé : **communication directe** - l'émetteur et le récepteur se trouvent à un même moment dans un même lieu (ex. la conversation en face à face) ou **différée** - le message de l'émetteur parvient au récepteur à un autre moment que celui où il a été produit, (ex: une conversation via sms...).

- Com. Unilatérale/ Com. Bilatérale

Selon la réciprocité ou non du message. Quand le message fait un aller-retour, dans ce cas on parle de com. Bilatérale puis qu'il y a effectivement échange (ex. débat, conversation, travaux dirigés...). Quand la communication est à sens unique et l'échange n'est pas prévu, on Parle de com. Unilatérale (ex. discours politiques, cours magistraux...).

Com. Interpersonnelle/ com. de groupe/ com. De masse

Selon le nombre de personnes impliquées dans la communication on distingue:

- La communication interpersonnelle :

permet l'interaction entre deux personnes. Elle permet d'établir, de maintenir mais quelquefois de détruire ou de rétablir les relations humaines.

- La communication de groupe :

permet d'échanger avec un nombre défini d'individus des informations, des idées, des connaissances et de résoudre des problèmes. Elle peut être réalisée en présence ou à distance et en petit groupe (groupe de travail lors d'une réunion).

L'enjeu dans ce type de com. est de capter l'attention, puis au fil de la communication il faut entretenir l'intérêt.

- La communication de masse:

relayée par des intermédiaires techniques pour « toucher » le plus grand nombre. On parle alors de communication médiatisée, de mass médias que sont la radio, la télévision et bien sûr internet et les réseaux sociaux.

Il faudra utiliser les bons termes ou codes : ceux qu'utilise aussi la communauté à laquelle on s'adresse.

- Communication verticale / com. horizontale

Selon le statut et le rang hiérarchique de notre interlocuteur : on parle de **communication verticale** (ascendante ou descendante) entre personnes de statuts différents (patron / employé) ou de **communication horizontale** entre personnes de même statuts, entre pairs...(employé-employé).

- Communication interne / com. Externe

Selon le destinataire de la com. On parle de **communication interne** (action de communiquer à l'intérieur d'une entreprise) ou de **Communication externe** (action de communiquer de l'entreprise vers ses partenaires extérieurs).

b - Les formes de la communication

On distingue:

La **communication verbale** (se base sur l'utilisation de la parole) et la com. **non verbale** (relative au langage du corps).

En effet la parole n'est pas toujours nécessaire à la communication, un geste parfois suffit.

Les échanges ne s'expriment pas uniquement par la parole mais aussi par **des gestes**, des **attitudes corporelles**, **des regards**, **des intonations**, tout ce qui constitue le langage **non verbal**.

1- La communication verbale

La communication verbale est la communication qui se fait par le biais de la langue. Elle est constituée par la communication **écrite et orale**.

- La communication écrite

Elle se réalise par le recours à l'écriture

Avantages et inconvénients de la communication écrite

- **Avantages**

Transmission d'un maximum d'informations

Caractère officiel

Possibilité d'être relu, conservé

Peut faire office de preuves

- **Inconvénients**

Absence de rétroaction immédiate

Nécessité d'être structuré

- La communication orale :

la communication orale passe par la parole. Celle-ci est spontanée et est indispensable à la communication entre personnes.

Avantages et inconvénients de la communication orale

- **Avantages**

Échange en direct avec la personne concernée

Rétroaction immédiate, vérification de la compréhension du message

Adaptation à la situation, réajustement du discours, de la tonalité

La communication non verbale participe à la situation de communication

Importance des relations humaines , maintien d'un contact

- **Inconvénients**

Bruits

Mémorisation d'un nombre important d'informations

Compréhension difficile d'informations complexes

La communication non verbale peut trahir les émotions

2- La communication non-verbale

Cette catégorie regroupe toute forme de communication qui se fait en dehors de la langue, notamment:

➤ Les gestes

Les gestes reflètent nos pensées selon notre culture, notre environnement, notre statut et la situation. Ils sont directement perceptibles par l'interlocuteur dans la relation de communication, sont souvent d'une compréhension plus immédiate que le contenu verbal.

Les gestes peuvent remplir plusieurs fonctions:

- Transmettre une information.
- Répéter une information.
- Appuyer un discours.
- Traduire des émotions.
- Exprimer et/ ou accompagner des états intérieurs.
- Assurer la communication.
- Couper la communication.
- Parasiter la communication.

➤ Le visage

Les émotions sont plus visibles sur le visage. Sans expression du visage, la communication ne peut pas avoir lieu.

Les six émotions centrales et universelles sont :

la joie, la surprise, la peur, la colère, la tristesse et le dégoût .

Le regard est très important, il établit le contact lors de la communication.

Le sourire permet l'échange lors de la communication.



➤ La posture

Désigne les attitudes et les comportements adoptés par une personne en situation de communication.

Renseigne sur le savoir- être de la personne.

- **Posture en contraction** : attitude soumise (dos courbé, jambes croisés, tête rentrée...) => signe de timidité
=> **individu introverti.**
- **Posture en extension** : attitude dominante (menton et tête hauts, épaules ouvertes, bras ouverts, jambes écartées) => signe de confiance en soi => **individu extraverti.**
- **Posture en approche** : attitude participative (tête avancée, buste penché en avant, bras vers l'autre, mains ouvertes, un pied en avant) => signe d'intérêt et d'ouverture vers autrui.
- **Posture en rejet** : attitude de refus (tête détournée, bras barrières, retrait vers l'arrière, regard oblique) => signe de fermeture.

3/ Le paraverbal

Est une composante de la communication qui concerne tout ce qui est relatif à la voix, à la manière dont nous utilisons notre voix ,à savoir:

- Le volume

C'est la puissance de la voix ou son niveau sonore. Elle peut être forte ou faible. C'est l'élément qui permet d'accentuer, de souligner et emphatiser certaines paroles ou expressions par rapport aux autres.

Il importe d'adapter ce niveau à la taille de l'espace, à la disposition du public, et au nombre de personnes présentes.

- Le ton

Se définit comme le mouvement mélodique avec variation de hauteur. On parle du ton aigu et grave de la voix en rapport avec la tension des cordes vocales de l'individu qui parle.

Il est variant et permet d'exprimer des émotions.

Le ton que vous donnez à ce que vous dites suscite un sentiment de confiance, de crédibilité, d'autorité... chez l'auditeur.

.Le débit /ou rythme

Décrit essentiellement la vitesse à laquelle nous exprimons nos pensées et nos messages à l'oral.

De façon générale, notre état émotionnel peut influencer ou se faire ressentir dans le rythme notamment la peur, le trac lors d'une présentation à titre d'exemple (accélération du rythme).

Réduire la vitesse de nos paroles correspond à une amélioration de la compréhension de notre message, mais aussi à la gestion du stress inhérent à la situation.

A l'inverse, parler trop lentement contribue à réduire l'attention des auditeurs qui peuvent ressentir une certaine lassitude .

Il convient de jouer sur la variation du rythme, sur la ponctuation des phrases, pour rompre la monotonie tout en laissant le temps d'assimiler nos propos et ainsi maintenir l'attention du public

- L'articulation et la prononciation

La manière dont nous énonçons les mots est également à prendre en considération.

Pour se faire comprendre, il s'agit d'articuler distinctement, sans exagérer, les sons qui composent les mots.

Quant à la prononciation, elle varie dans l'espace et dans le temps. Elle contribue notamment aux accents régionaux.

A cet égard, avoir un accent particulier n'est pas une tare. Nous devons toutefois être attentifs à l'impact de notre prononciation sur la compréhension des mots, surtout si notre auditoire est composé de personnes issues d'autres régions.

Utilité du paraverbal et du non verbal dans la communication

Lorsque nous communiquons, c'est en réalité l'ensemble de notre corps et de notre être qui s'implique.

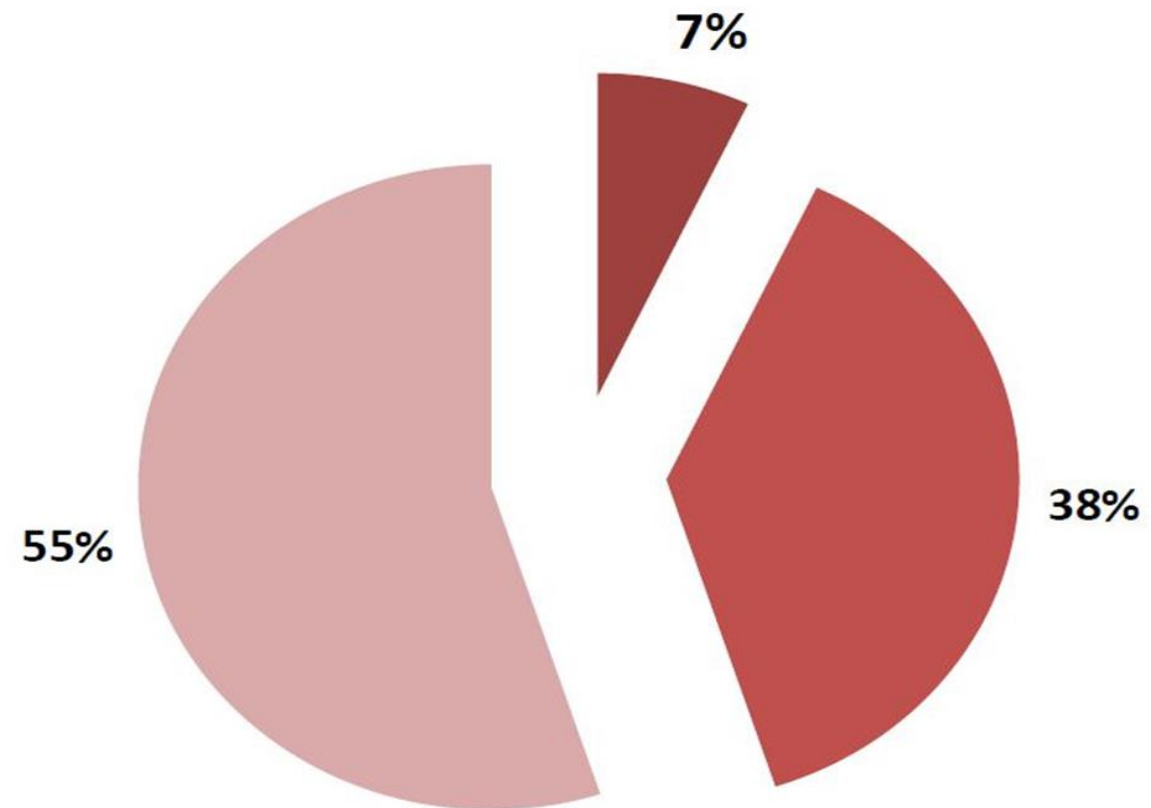
Toute expression verbale, gestuelle et vocale participe à l'expression de notre message. Le vocal et le gestuel informent bien plus que ce qui est verbalement et sémantiquement transmis. Ils constituent une ressource importante utile pour cerner à travers l'usage de la voix et du geste l'intention qui porte un message.

Donc, le non verbal et le paraverbal renforcent le sens de la communication verbale et améliorent par conséquent nos communications Interpersonnelles.

Pour qu'une communication fonctionne il faut que le gestuel et le vocal soient adaptés à la situation et correspondent à la parole prononcée.

On parle alors d'une congruence/harmonie entre eux dans la mesure où ils véhiculent le même message.

■ Verbal ■ Para verbal ■ Non verbal



Exercice d'articulation

- 1-Didon dîna, dit-on, du dos d'un dodu dindon ?
- 2- Trois très gros, gras, grands rats gris grattent.
- 3-Donnez-lui à minuit huit fruits cuits et si ces huit fruits cuits lui nuisent, donnez-lui huit fruits crus.
- 4-Je vais chez ce cher Serge si sage et si chaste.
- 5-Trois petites truites cuites, trois petites truites crues.
- 6- Un chasseur sachant chasser sans son chien est un bon chasseur.
- 7-Les chaussettes de l'archiduchesse sont sèches et archi sèches.
- 8-Petit pot de beurre, quand te dépetitpodebeurreriseras-tu ? Je me dé-petit-pot-debeurreriserai quand tous les petits pots de beurre se dépetit-pot-debeurreriseront.
- 9-Si six cents scies scient six cents cigares, six cents six scies scieront six cents six cigares.
- 10-Des billes, des balles, des boules, des quilles.

B- Les composantes de la communication interpersonnelle

A l'origine de toute communication, il y a **l'émetteur** qui produit un certain nombre de mots ou de signes constituant le message à transmettre. (**il encode**)

- En contrepartie de l'émetteur, il y a **le récepteur** qui reçoit le message. (**il décode**)
- **Le message:** Le message est constitué par la ou les informations transmises. Il s'agit du produit de la communication.
- **Le canal:** le moyen matériel par lequel émetteur et récepteur sont en relation et peuvent communiquer (la voix, courrier, téléphone...)
- **Le code:** l'ensemble de signes utilisés pour transmettre un message sous une forme transmissible et compréhensible (la langue par ex.).

Le code dépend donc du **récepteur** (langue utilisée), mais aussi du **canal de communication** (code oral pour le téléphone, code écrit pour le courrier).

- . **Le contexte** : la communication se produit toujours à l'intérieur d'un cadre ou d'un environnement spécifique. C'est le contexte ou référent.

Le contexte influence tant ce que l'on dit que la manière dont on le dit. Il comporte 4 aspects:

- **Contexte physique** : c'est le lieu où se déroule la communication
- **Contexte culturel**: l'ensemble des règles sur lesquelles se fonde un groupe de gens pour décider de ce qui est bien ou mal, les styles de vie, les valeurs, les normes sociales, qui influencent de manière très importante.
- **Contexte relationnel**: la nature de la relation entre les participants (patron, famille, amis...), le statut, c'est-à-dire la position sociale accordée ou reconnue à un individu par rapport aux autres membres d'un groupe et le caractère formel ou informel de la situation.
- **Contexte temporel**: le moment où la communication se réalise et la place du message dans une séquence d'événements.

- **Le cadre de référence**

Il est constitué de la culture, l'éducation , la personnalité, les croyances, les valeurs, les expériences , la classe sociale, l'âge, les loisirs... d'une personne. Chacun de nous possède un cadre de référence (une représentation du monde) différent de l'autre et c'est ce qui explique nos différences et nos divergences.



- Le feed-back ou rétroaction :

L'effet retour est composé des réactions verbales ou non verbales du récepteur.

Il permet à l'émetteur de vérifier que son message a bien été reçu ou non et l'incite éventuellement à le reformuler, à apporter des précisions.

Il **régule** la communication.

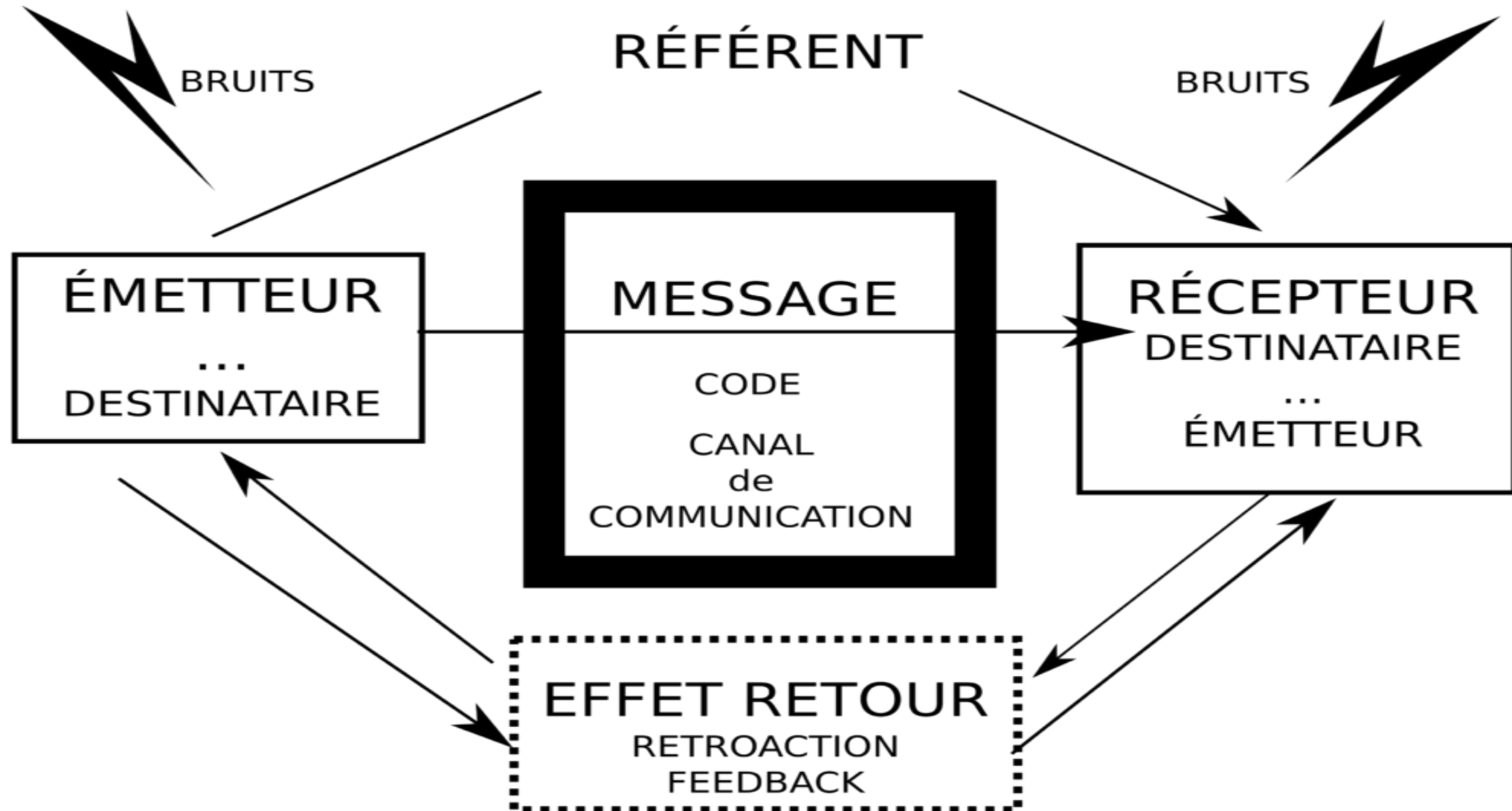
L'émetteur doit faciliter cet effet retour en laissant la possibilité au récepteur de s'exprimer, de réagir.

- Les bruits:

Les bruits représentent les parasites qui gênent voir empêchent la communication.

(Se sont des sons gênants, des mouvements qui déconcentrent, un ton inadapté, du vocabulaire inadapté...).

schéma de la communication (Roman Jakobson)



3- Les obstacles à la communication orale

Il s'agit d'identifier les **causes d'échec** d'une communication orale appelées aussi **bruits, parasites, freins, perturbations**, c.-à-d. tout ce qui gêne la communication, cause sa détérioration et conduit au **malentendu** (tout ce qui empêche le message d'être transmis et reçu d'une manière efficace).

Les causes d'échec d'une communication orale

1- Bruits personnels: (liés aux personnes) on cite:

a- bruits psychologiques:

Comme le trac, la timidité, la démotivation, la distraction, la peur, la mauvaise humeur, les préjugés, l'intolérance, l'écoute sélective, L'esprit de contradiction (il neutralise l'information, on cherche le point faible de la communication de l'autre et on forge ses arguments sans écouter la suite, c'est la mauvaise foi).

b- bruits physiques:

Comme la surdité, la mutité, le bégaiement ,la fatigue, le sommeil, le froid, la chaleur, différence d'âge/de sexe, La présentation du vis à vis (apparence, postures, vêtements...)...

c- bruits relationnels:

L'indifférence ou le mépris de l'interlocuteur, les conflits personnels, les divergences d'intérêts...

d- bruits d'ordre socioculturels:

Tels l'appartenance à des groupes ethniques différents, les écarts au niveau d'instruction, langue et culture différentes...

2 - Bruits sémantiques: (liés au code)

Ce sont des bruits liés au niveau de langue comme:

- Utilisation d'un registre de langue soutenu
- Utilisation d'un vocabulaire technique/spécialisé ou trop compliqué
- Message peu clair, incomplet, explications confuses, imprécises.
- Utilisations des mots à double sens.

3 - Bruits techniques :

- Le canal choisi n'est pas adapté (choisir d'envoyer un mail au lieu d'une conversation téléphonique).
- Mauvais usage de la voix: pas assez forte, mauvaise articulation, rythme trop lent ou trop rapide, mauvaise intonation, un accent trop prononcé.
- Les gestes et mouvements: trop nombreux, choquants, incompatibles avec le ton et le sens du message.
- Les images: Peu claires, inadaptées au message à transmettre, peu visibles.
- Bruits extérieurs , coupure du réseau...
- Le temps :mal choisi , trop court
- L'espace (le lieu, local trop vaste, trop étroit, sombre, mal aéré, disposition des sièges...).

Les solutions:

- ✓ Savoir écouter.
- ✓ Utiliser des phrases courtes et simples.
- ✓ Etre claire.
- ✓ Accepter de ne pas tout savoir et apprendre de l'autre lors de l'échange.
- ✓ Accepter la différence.
- ✓ Accepter ses erreurs.
- ✓ Améliorer la qualité de sa prononciation.
- ✓ Tenir compte du cadre de référence de l'autre.
- ✓ Parler le même langage que le récepteur.
- ✓ Coopérer positivement dans un échange.
- ✓ S'assurer de la compréhension après avoir exprimé le message.
- ✓ Se mettre à la place de l'autre pour s'adapter et être le plus clair possible.
- ✓ Poser des questions pour obtenir de l'information et comprendre le point de vue de l'autre.
- ✓ Reformuler ce qu'il a dit afin de vérifier notre compréhension et lui montrer que nous cherchons à le comprendre (si je comprends bien votre point de vue, ce que vous dites c'est que.....).

Exercice

Voici des situations où la communication se trouve parasitée par des bruits.

Essayer de trouver l'élément qui pose problème .

Première situation:

Un ingénieur explique à un ouvrier, avec des termes techniques, pour quelles raisons les modifications des produits demandés par le service commercial sont impossibles. L'ouvrier répond: « ce que vous me dites, pour moi c'est du chinois ».

Le problème de communication est dû à:

Un mauvais codage du message c.-à-d. (un bruit sémantique). L'ingénieur a utilisé un vocabulaire technique non maîtrisé par l'ouvrier.

Deuxième situation:

Vous participez à une réunion d'équipe. Le responsable explique les conditions dans lesquelles un nouveau matériel pourrait être installé dans l'usine. Un employé lève la main avec insistance pour avoir la parole: son intervention porte sur le matériel installé il y a 6 mois.

Le problème de communication est dû à:

Un bruit psychologique , c.-à-d. un problème de comportement chez le récepteur qui ne fait pas une écoute active.

Troisième situation:

Un employé a été formé à l'utilisation de nouveau équipement, il est capable de le faire fonctionner correctement. Lorsqu'on lui demande d'expliquer ce qu'il fait, il est paralysé, c'est le « trou ».

Le problème de communication est dû à:

Un bruit psychologique, l'employé a le **trac** qui l'empêche d'expliquer ce qu'il fait.

Quatrième situation:

Mr Fouad parle à Driss de la charge de travail:

« Au cas où nous aurions une commande plus urgente que celle pour l’Egypte , il faudrait réorganiser le travail à l’atelier B, remplacer certaines machines et augmenter les effectifs ».

Driss en parle à Ahmed, qui en parle à Farid. Farid en dit quelques mots à Karim dans les termes suivants:

« puisqu’il y aura une commande qui remplacera celle d’Egypte, il va falloir d’urgence augmenter le nombre de machines de l’atelier B et changer les effectifs ».

Le problème est dû à:

Une altération/ déformation du message initiale qui arrive dénaturé à son destinataire finale à cause de:

- La présence de plusieurs intermédiaires (com. En relais).
- L’absence de feed-back dont la présence aurait permis la vérification de la compréhension chez chacun des récepteurs.

L'écoute active

C'est une technique de communication qui permet de créer un contact positif entre l'émetteur et le récepteur.

On peut aussi la définir comme un processus d'écoute qui vise à placer l'auditeur et l'orateur sur la même longueur d'onde privilégiant ainsi la qualité des informations échangées.

Quand vous écoutez activement, vous êtes totalement engagé et immergé dans ce que dit l'autre personne. Vous faites en sorte que votre interlocuteur se sente valorisé, car il est mieux écouté et mieux compris.

- En somme, une écoute active implique :
 - **comprendre** : le récepteur accorde une attention particulière au langage verbal et non verbal de l'orateur afin de bien comprendre ce qu'il essaie de communiquer.
 - **Conserver** : l'auditeur essaie de se souvenir des points clés du message de l'émetteur en utilisant sa mémoire ou en prenant des notes.
 - **Répondre** : Vous répondez à l'interlocuteur pour confirmer que vous avez bien compris son message et pour approfondir votre discussion sur le sujet.

« Écouter, c'est se rendre disponible physiquement, intellectuellement et affectivement pour percevoir, par tous les sens, les informations dites et non dites par l'interlocuteur dans un esprit de bienveillance véhiculé par son attitude. »

(Définition proposée par Le Dr Louis Puybasset spécialiste du cerveau)

Nous écoutons donc avec nos sens, et entendons uniquement avec nos oreilles.

Comment réaliser une écoute active?

Le mécanisme de l'écoute active suit un **cycle de 4 étapes**, que l'on répète jusqu'à ce que la compréhension du message ait été validée par l'interlocuteur:

1. Le temps de l'écoute :

Lors de l'écoute, on peut afficher un « **silence positif** », tout en intervenant brièvement par des « oui, je comprends », montrer à l'interlocuteur que l'on est à l'écoute à la fois de **ses arguments** (le problème) et de **ses sentiments** (la personne). Comme on peut utiliser plusieurs signaux non verbaux tels le contact visuel, opiner de la tête...

2. Le temps de la clarification

- Clarifier signifie ici « comprendre le sens des mots ». Après le temps d'écoute, si l'on a des doutes sur le *sens de certains mots* dans la présentation de l'interlocuteur, il est possible de lui demander d'y revenir.
- Pour clarifier, il suffit de poser des questions telles que:

« Que voulez-vous dire par... » ou « Que signifie pour vous ce terme? »

« Qu'est ce que vous entendez par...? »; « Que représente pour vous...? »

« Que ressentez-vous exactement quand...? »

3. Temps d'investigation :

Approfondir pour mieux comprendre le *point de vue* de l'interlocuteur. Pour ce faire, on peut utiliser essentiellement les trois formes de questions suivantes :

1. **Question ouverte:** La question ouverte permet à celui qui la reçoit d'aborder le thème à sa convenance.

Exemple: « Comment se présente cette situation? ».

2. **Question de fait:** Cette question aide à préciser des aspects essentiels du problème, à rassembler des informations supplémentaires. Exemple: « Combien de personnes sont impliquées dans ce projet? ».

3. **Question de sondage:** Il est parfois important de connaître l'opinion de son interlocuteur.

Exemple: « A votre avis que faut-il faire pour résoudre ce problème? ».

4. Temps de reformulation:

Pour l'émetteur, la reformulation est la seule *preuve de l'écoute*. Ceci peut contribuer à *apaiser la relation* lorsque la communication est difficile.

La reformulation présente également les avantages suivants:

- Elle permet à celui qui écoute d'*intérioriser ce qui a été dit*, car il le redit avec ses propres mots, d'une manière personnalisée.
- Elle permet à chacun de *mieux comprendre*, car elle offre une répétition.
- Elle permet au débat d'avancer car elle constitue une *synthèse partielle*.
- Elle donne à l'autre *un droit de réponse* pour rectifier le tir ou nuancer.
- Elle permet de *valoriser l'essentiel* dans le propos de l'interlocuteur.