

Cours de communication



Les objectifs généraux du cours

De quoi serai-je capable après avoir suivi le cours?

Ce cours vise essentiellement à :

- approcher le fonctionnement et la complexité de l'acte de communiquer ;
- déterminer les chemins usuels de tout acte de communication et en détecter les blocages, les parasites et les interférences éventuels ;
- adapter ses interventions orales et/ou écrites aux différentes situations ;
- développer et améliorer ses habiletés communicationnelles et relationnelles ;

La méthodologie du cours

Comment vont se dérouler les séances?

La communication n'est pas un don naturel, c'est une compétence. Pour apprendre à communiquer, **il faut donc être actif** car c'est en communiquant que l'on apprend à communiquer.

Le cours s'articulera autour de trois axes méthodologiques :

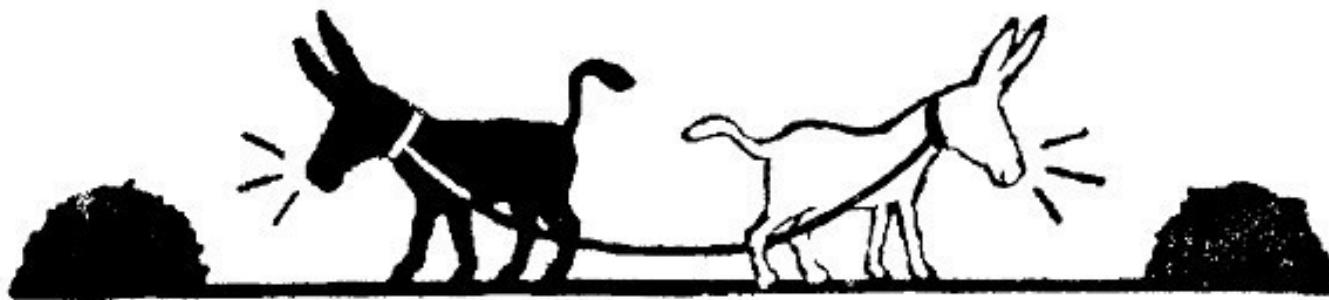
- des exposés théoriques;
- des activités en sous-groupe;
- des retours réflexifs sur ces activités et une prise de recul critique sur ses propres comportements pour se construire petit à petit, en comprenant ce qui se passe chez soi et chez les autres.

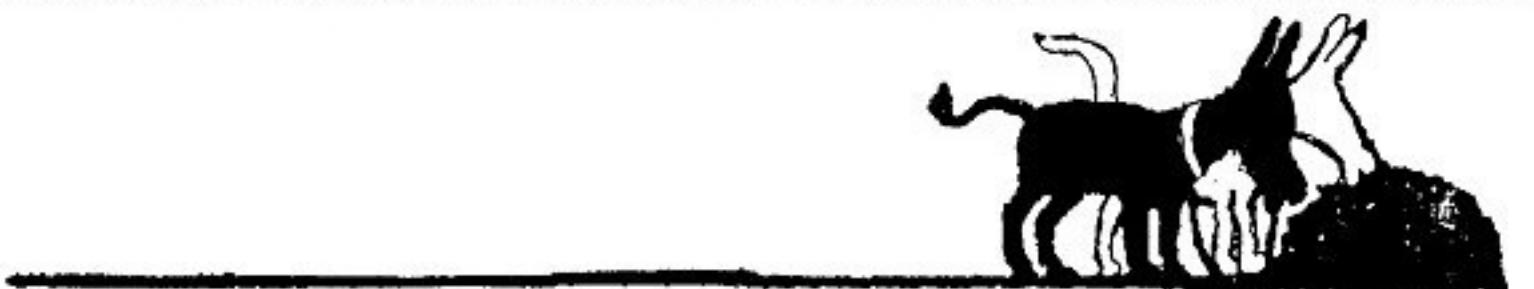
Parcours 0 :

Qu'est-ce que la communication?

- Le processus de base de la communication et ses composantes
- Les quatre champs de communication
- L'écoute
- Les diverses formes d'obstacles à la communication
- L'exercice du pouvoir dans la communication
- L'importance de maîtriser les habiletés de communication

Source principale : Chevalier, C., & Selhi, L. (2014). *Communiquer pour mieux interagir en affaire*. Québec: Chenelière Education.





**« La communication est une science difficile.
Ce n'est pas une science exacte. Ça s'apprend
et ça se cultive ».**

Lagardère



Formez des sous-groupes de 5 élèves

Parmi les membres de votre équipe, désignez:

- ✓ 1 secrétaire qui prendra note de toutes vos réflexions;
- ✓ 1 rapporteur qui présentera les différents constats qui ressortent des discussions.



**Dans quelles futures situations
- tant professionnelles que
privées -
vos habiletés
communicationnelles seront-elles
mises à l'épreuve?**

Citez 4 situations précises



Pourquoi est-ce difficile de communiquer?

Illustrez chacune de vos propositions par une situation que vous êtes susceptibles de rencontrer.

Quel est votre avis? Etes-vous d'accord ou non avec ces différentes opinions*? Pour quelles raisons?

Illustrez chacune de vos réflexions par des situations que vous êtes susceptibles de rencontrer.

- *Il est impossible de ne pas communiquer*
- *La communication est toujours à sens unique*
- *Informer est synonyme de communiquer*
- *La communication idéale n'existe pas*
- *Un geste ou un objet peut servir à communiquer*
- *Notre corps entier est notre meilleur outil de communication*
- *L'important, c'est ce qu'on dit!*



*Certaines sont bien évidemment erronées!

VRAI

Il est impossible de ne pas communiquer
(Paul Watzlawick)



... mais entre

- ce que je pense,
- ce que je veux dire,
- ce que je crois dire,
- ce que je dis,
- ce que vous avez envie,
- ce que vous croyez entendre,
- ce que vous entendez,
- ce que vous avez envie de comprendre
- ce que vous croyez comprendre,
- ce que vous comprenez,



il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer. Mais essayons quand même!

Bernard Werber

FAUX

La communication est toujours à sens unique

- On peut transmettre des informations, même beaucoup, et ne jamais communiquer. L'information est donc à sens unique.
- La communication, elle, est réciproque. Elle suppose un échange, donc une écoute, une mise en relation et un feed-back. Cela permet à l'émetteur d'adapter son message, sur le fond et/ou sur la forme, en fonction de la nature du retour du récepteur.
- L'une n'est pas mieux que l'autre, comme on le laisse trop souvent croire, sous-entendant, même implicitement, que communiquer, c'est « bien » et que, informer, c'est « mal » ! Information et communication remplissent tout simplement des fonctions différentes toutes deux nécessaires.
- **En conclusion, information et communication ne sont pas synonymes !**

VRAI

La communication idéale n'existe pas

- Le fait qu'il n'existe pas de « communication idéale » n'entraîne pas qu'il ne puisse y avoir un idéal de communication!

Et vous, quel est votre idéal de communication?

VRAI

Un geste ou un objet peut servir à communiquer



Notre corps entier est notre meilleur outil de communication!

FAUX

L'important, c'est ce qu'on dit!

- La manière dont on communique compte autant que ce qu'on dit.
- En d'autres termes, la forme est aussi importante que le fond!

Citez quelques situations où la forme du message fut plus importante que le fond pour son orateur.



**Tous les jours, dans divers lieux,
vous vous retrouvez en situation
de communication. Durant ces
dernières 24h, comment avez-vous
communiqué?**

En sous-groupe, listez ces situations



**Parmi les artistes, politiciens,
professeurs, ... que vous connaissez
et qui sont, à vos yeux, de bons
communicateurs, déterminez les
facteurs qui, selon vous, font en
sorte qu'ils possèdent cette
qualité.**

*A la lumière de vos réponses, quel(s)
comportement(s) pourriez-vous adopter pour
améliorer votre habileté à communiquer?*

Développer sa capacité à communiquer, c'est:

- S'assurer que l'interlocuteur a bien compris le message;
- Laisser l'interlocuteur s'exprimer jusqu'au bout et insister pour en connaître davantage sur le message;
- Reconnaître les situations où le comportement non verbal d'une personne (contact visuel, langage corporel) ne concorde pas avec ses propos;

Développer sa capacité à communiquer, c'est éviter de:

- Supposer que si cet interlocuteur ne nous comprend pas, il le dira de lui-même;
- Porter immédiatement un jugement sur les propos de son interlocuteur;
- Accepter le contenu de ce qui est dit au pied de la lettre, sans prêter attention aux indices non verbaux;

Développer sa capacité à communiquer, c'est:

- Préparer ses communications écrites autant que ses présentations orales;
- Comprendre suffisamment bien son interlocuteur pour prévoir ses réactions et se préparer en conséquence.

Développer sa capacité à communiquer, c'est éviter de:

- Assister à une présentation ou à une rencontre sans aucune préparation;
- Faire face aux réactions possibles sans être préparé et, par conséquent, ne pas pouvoir répondre à la situation de manière efficace.



Tentez de définir la communication

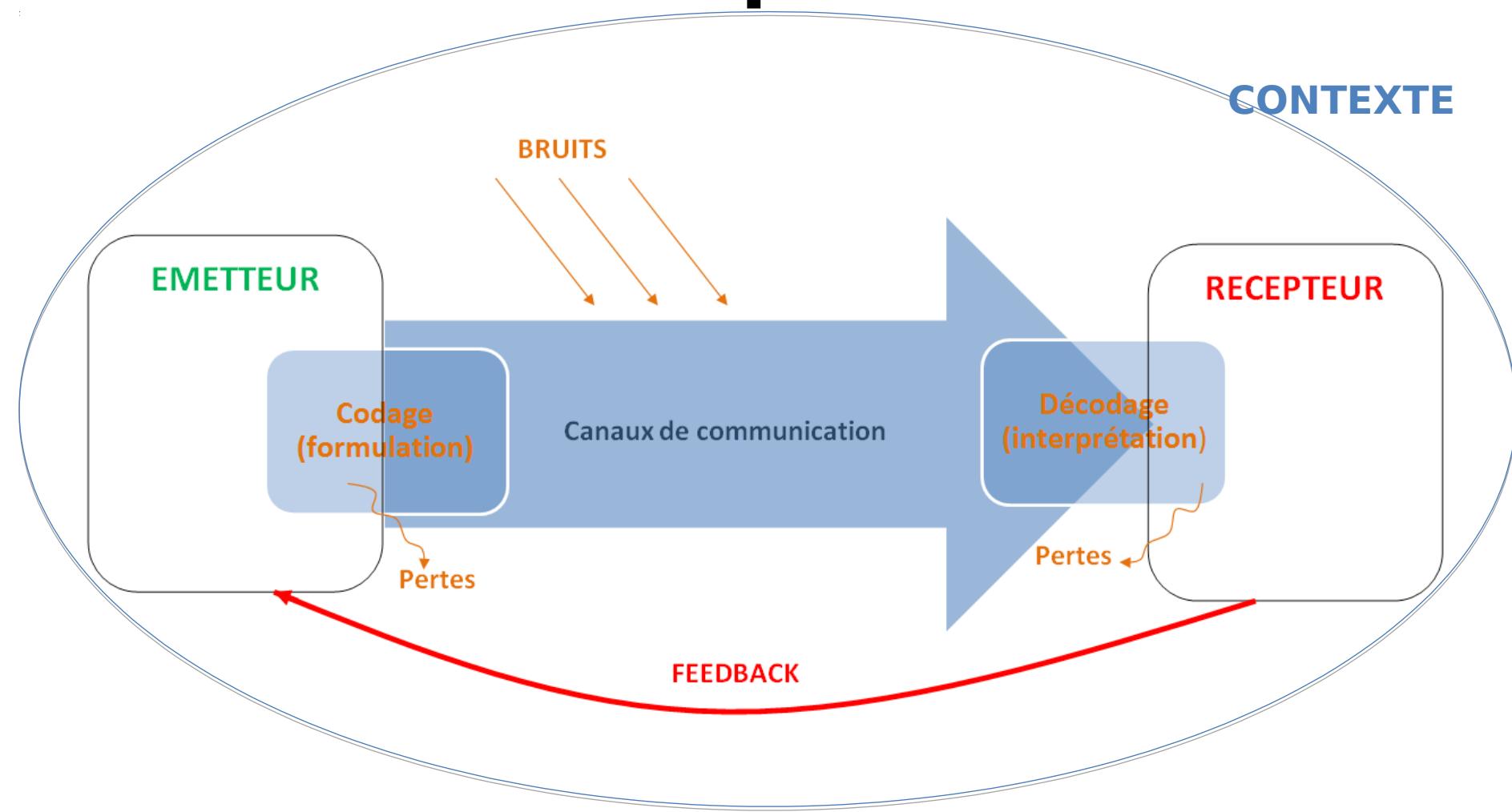
Une définition simple ...

(en apparence)

La communication est :

- un « processus par lequel un être vivant **transmet**, à l'aide de différents **signaux**, un **message** ou une information à un autre être vivant, qui reçoit l'information ou le message et le **décode**. »
- un « acte au cours duquel un individu **émetteur** traduit un fait, un concept, un sentiment en un message qu'il adresse par le **canal** qui lui paraît le plus approprié, à un autre individu **récepteur**, avec l'intention que ce dernier puisse prendre connaissance du fait, du concept envoyé. »

... dissimulant un processus complexe



C'est un processus d'échange continu et dynamique entre deux pôles.

Les premiers modèles de communication

« Depuis toujours, l'Homme a besoin de communiquer. Que ce soit à l'aide de signaux visuels ou de signaux sonores, l'Homme a toujours tenté de vaincre les distances et de mettre en place une transmission rapide de l'information. »

Quels moyens l'Homme a-t-il déjà inventés pour communiquer?



« Grâce aux nombreux moyens de communication, la Terre est actuellement un village planétaire. Il est possible de connaître ce qui se passe à l'autre bout du monde quasiment en temps réel. La transmission de l'information est de plus en plus rapide. Malgré le fait que nous disposons de toutes ces techniques, de tous ces moyens, la communication n'est pas toujours efficace. Il ne faut pas confondre rapidité technique avec rapidité de communication. La confusion est de croire que lorsque nous connaissons une technique, nous savons communiquer. Or, il est vrai que les moyens de communication se sont largement développés mais les moyens de non-communication aussi. »

(Van de Leemput, 2004)

Les 4 champs de la communication

1. *La communication intrapersonnelle, c'est penser, raisonner, analyser, réfléchir, ...*

- C'est se parler **à soi-même**, c'est apprendre **à se connaître**, c'est apprendre **à s'autoévaluer**;

2. *La communication interpersonnelle, c'est discuter,, échanger, influencer, jouer, aider, ...*

- Elle englobe toutes les formes de dialogue entre un minimum de deux personnes. Cette forme de communication sera particulièrement traitée dans ce cours car elle est privilégiée dans l'enseignement.

3. La communication de masse ou communication publique

- Elle englobe les messages destinés à un très grand nombre de récepteurs à l'aide de techniques de diffusion collective (presse, radio, cinéma, TV).
- **Il n'y a pas d'interaction** entre les individus qui sont exposés à cette communication.

4. La communication de groupe, c'est échanger des informations, trouver des idées, résoudre des problèmes, aider. Ce type de communication se déroule entre les membres d'un groupe qui peuvent échanger entre eux. Elle dépend des caractéristiques de la communication interpersonnelle et des caractéristiques du groupe.

En clair, quelle est la différence entre la communication interpersonnelle et la communication de masse?

La communication interpersonnelle

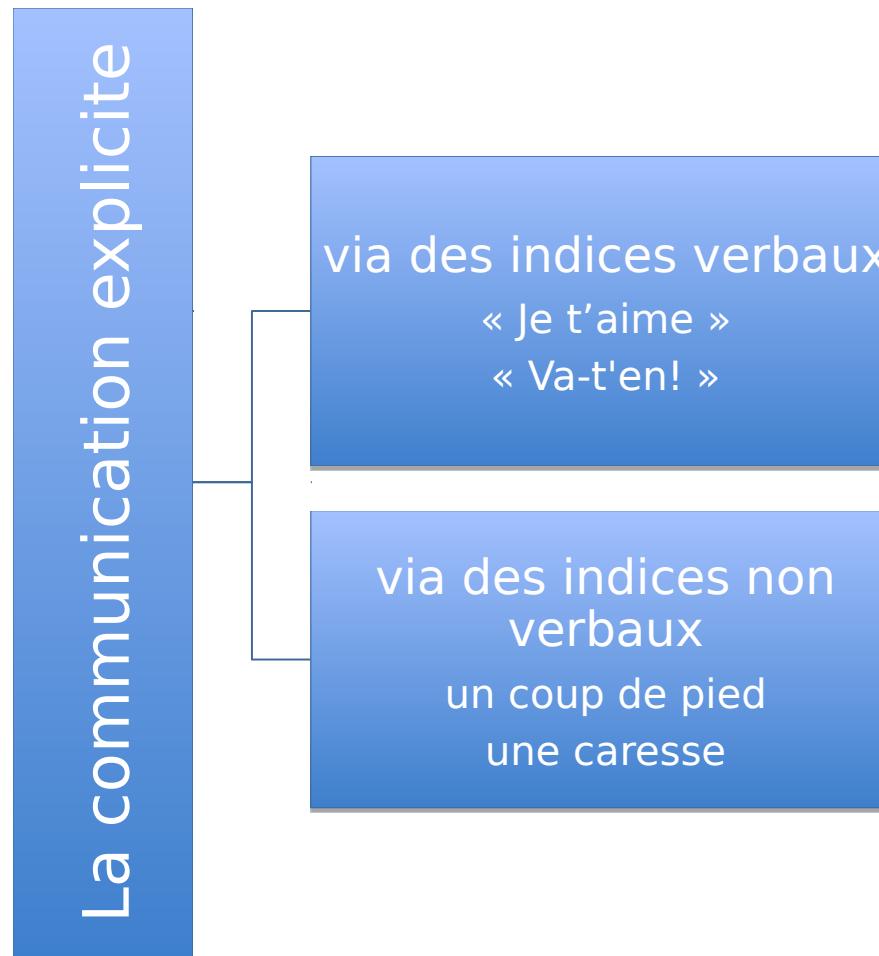
1. Un côté explicite :

- ce que la personne dit
- ce que la personne fait

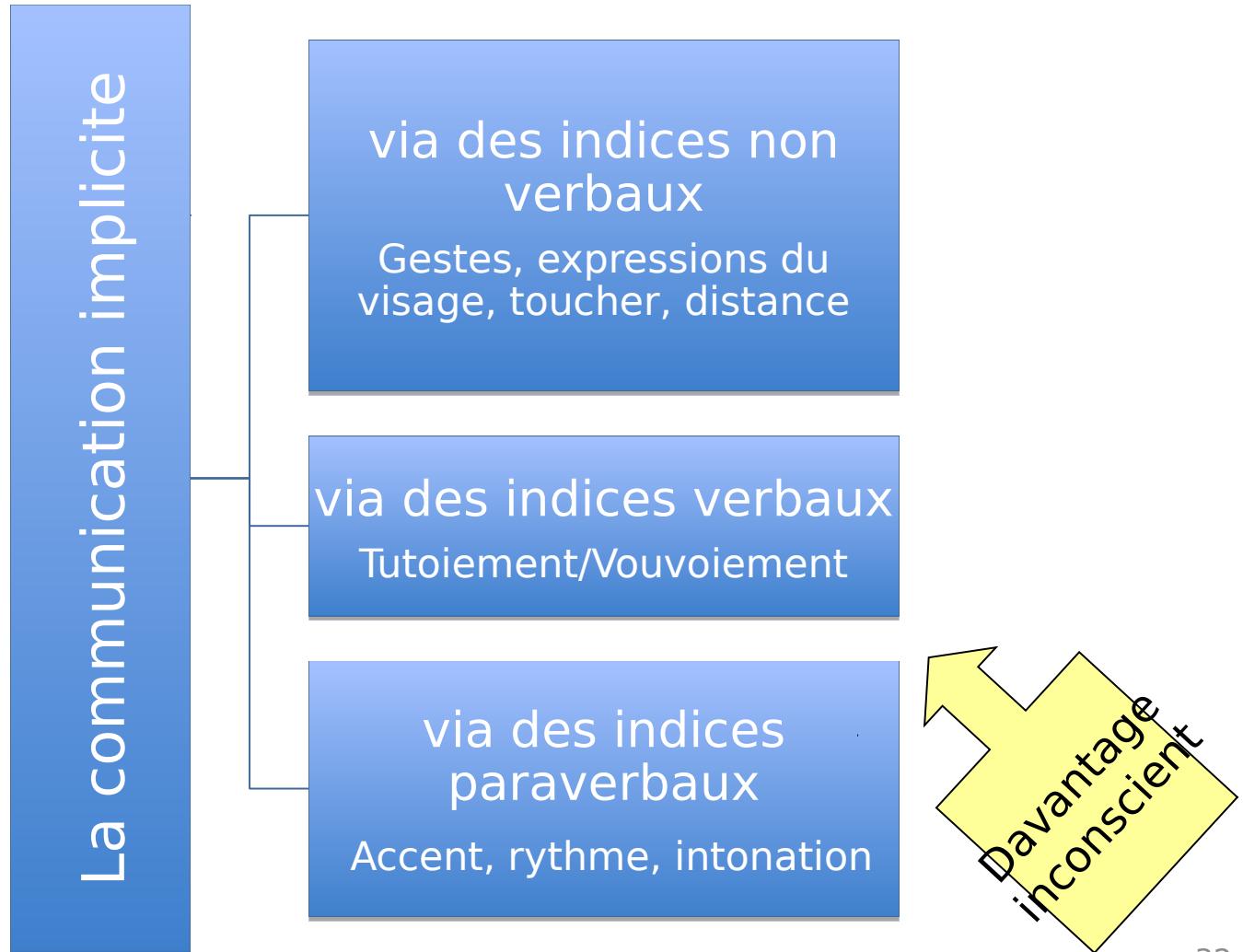
2. Un côté implicite :

- ce que la personne veut dire, c'est-à-dire l'intention sous-jacente
- ce qui est impliqué, c'est-à-dire la relation entre les deux interlocuteurs

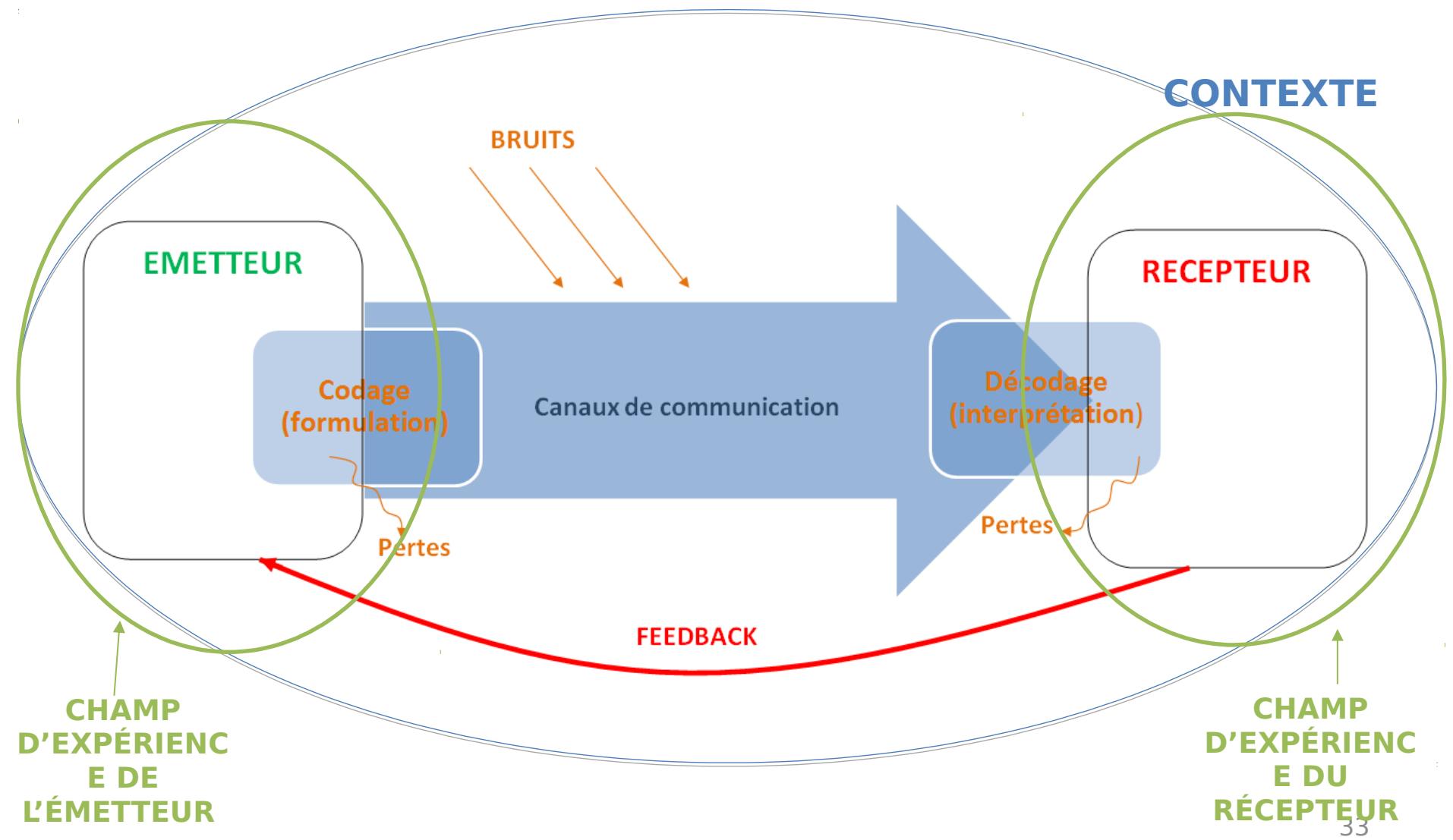
Dans l'explicite, l'intention ou le but du message est exprimé de façon manifeste.



Le choix que l'émetteur fait des mots n'est pas arbitraire. Ce choix dépend en grande partie de ses intentions et de la relation (sociale et psychologique) qui existe entre lui et le récepteur.



Le modèle de la communication



Les éléments du processus de communication

- **Le contexte de la communication**

La communication se produit toujours à l'intérieur de contextes bien définis dont voici quelques exemples:

- l'appartenance culturelle
- Le champ d'expérience
- l'endroit et le moment où se déroule la communication

L'expression populaire « être sur la même longueur d'onde » s'applique aux intervenants qui évoluent dans un même contexte.

La perception d'un message varie selon les circonstances dans lesquelles il est transmis et, de ce fait, peut devenir source d'incompréhension.

- **Le champ d'expérience**
 - Ce sont les références similaires de l'émetteur et du récepteur sur le plan des expériences ou de la culture.
 - La communication sera d'autant plus efficace si les deux pôles partagent un important champ d'expérience commun qui leur permettra de recourir à un code commun.
 - La communication n'est possible qu'à l'intérieur de la sphère d'expérience commune aux deux pôles.

Dans votre domaine, citez une situation de communication inefficace en raison du champ d'expérience non partagé.

CHAQUE ANNÉE, MES ÉTUDIANTS NON INFORMATICIENS
ME REGARDENT AVEC UNE DRÔLE DE TÊTE...



- **L'émetteur du message**
 - Individu isolé, groupe, institution, chose
 - Il émet de l'information/un message.
 - Il est le pôle qui a une idée à transmettre.
 - Il choisit le code à utiliser afin d'acheminer son message.
 - La transmission peut être volontaire ou involontaire.
- **Le canal de communication**
 - C'est un moyen qui permet à l'émetteur de porter son message à travers l'espace et le temps (=la voie de circulation du message).
 - Il peut être verbal, non verbal ou écrit.
 - L'activité de codage consiste à produire un message au moyen d'un code transmis par un canal.
 - Nous traduisons nos idées en mots parlés, écrits, par des signes ou des gestes
 - Pour qu'une communication soit efficace, les deux pôles doivent partager un code commun.

- **Le code**
 - C'est l'ensemble des signes et de leurs règles de combinaison.
 - Il donne un sens au message.
- **Le codage**
 - C'est l'utilisation des signes pour faire comprendre le message.

Quelques exemples de canaux de communication



MAIL



TELEPHONE



CHAT



FACE A FACE





Quelques exemples de codes





Tout va bien
ou signal reçu



Remonte
ou je remonte



Descends
ou je descends



J'ai ouvert ma réserve



Je n'arrive pas à ouvrir
ma réserve



Ca ne va pas
normalement



Signal de détresse
(signal de surface)



Je n'ai plus d'air



Tout va bien
(signal de surface)



Tout va bien
(de nuit)



Ca ne va pas
normalement
(de nuit)



Stop, reste là
ou je reste là



Je suis essoufflé



Rapprochez-vous de
moi, regroupez vous



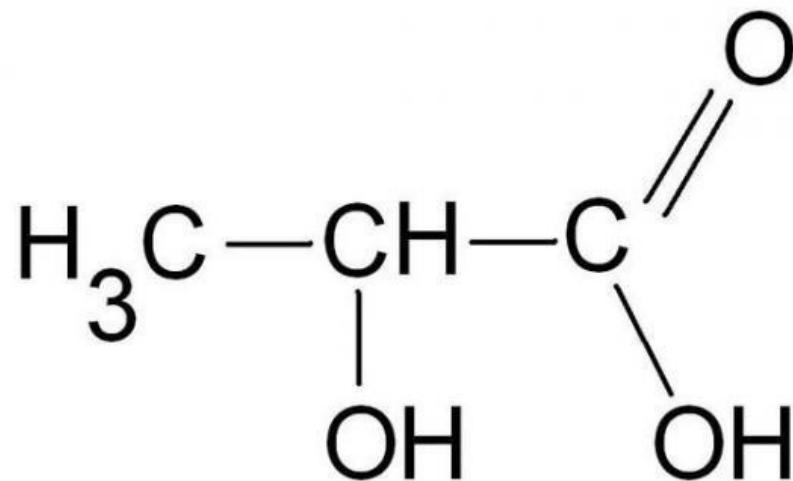
J'ai froid



Heureux		:)	:)	:]	=)	
Très heureux		:D	;D	:D	=D	
Très amusé		^_^				
Sourire de chat		:3				
Satisfait		-_-				
Tire la langue		:P	;P	:P	:p	=P
Clin d'œil		:)	:)			
Surpris		:O	:O	:o	:o	
Avec des lunettes		8-	8	B-	B	
Avec des lunettes de soleil		8-)	8)	B-)	B)	
Fait un bisou		:*~	:~			
Cœur		<3				
Ange		O:)	O:-)			
Diable		3:)	3:-)			
Énervé		>:(>:-("			

- **Le récepteur du message**

- Il est le pôle qui reçoit et décode l'information/le message.
- Il décode le message, c'est-à-dire qu'il l'interprète
 - Comment? En recourant aux moyens suivants: écouter, lire, observer les gestes de l'émetteur, sentir, analyser ses autres perceptions, etc.
- Le récepteur n'est pas toujours un récepteur intentionnel.
- L'interprétation n'est pas toujours évidente. D'ailleurs, sauriez-vous décoder le message de cette image?



- **Le message**
 - Le message transmis par l'émetteur contient une pensée ou une idée qu'il a préalablement traduite sous forme de code.
 - Nous ne codons pas un seul message, mais plutôt une combinaison de messages : des mots dits oralement + des gestes OU des mots écrits + des smileys Ou ...
 - Selon le type de message que nous voulons transmettre, un canal de communication sera plus approprié qu'un autre.
 - Le message est sujet à distorsion.



Quels sont les avantages et inconvénients des moyens de communication suivants : « en personne », « par téléphone », « par mail »?

Rédigez vos réponses dans un tableau à deux colonnes

Forme	Canal	Avantages	Désavantages
Ecrite	Lettre	<ul style="list-style-type: none"> • Aspect formel • Décodage plus clair 	<ul style="list-style-type: none"> • Lent • Pas de visuel
	Note de service		
	Courriel	<ul style="list-style-type: none"> • Aspect moins formel • Rapidité • Possibilité de visuel 	<ul style="list-style-type: none"> • Décodage ambigu
	SMS	<ul style="list-style-type: none"> • Aspect très informel • Instantanéité • Possibilité de visuel 	
	Réseau social	<ul style="list-style-type: none"> • Aspect très informel • Instantanéité • Possibilité de visuel 	
Orale	Rencontre personnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Aspect formel ou informel • Interaction verbale et non verbale • Décodage plus clair • Visuel 	<ul style="list-style-type: none"> • Lent
	Téléphone	<ul style="list-style-type: none"> • Aspect formel ou informel • Rapidité • Interaction verbale • Décodage clair 	

- **Les bruits**
 - Ils consistent en des interférences à la communication.
 - Ils sont une entrave à l'émission, la réception et la compréhension du message, ils diminuent l'efficacité de la communication.
 - Selon Keyes, « *le langage est parfois un obstacle au lieu d'un moyen de communication* ».
 - Ces parasites peuvent être de nature:
 - physique: un klaxon, une voix stridente, ...
 - psychologique: un a priori, des préjugés, la flânerie, ...
 - sémantique: un vocabulaire inapproprié, un jargon spécifique, une langue différente, ...
 - Ces parasites peuvent être **non visuels et non verbaux**



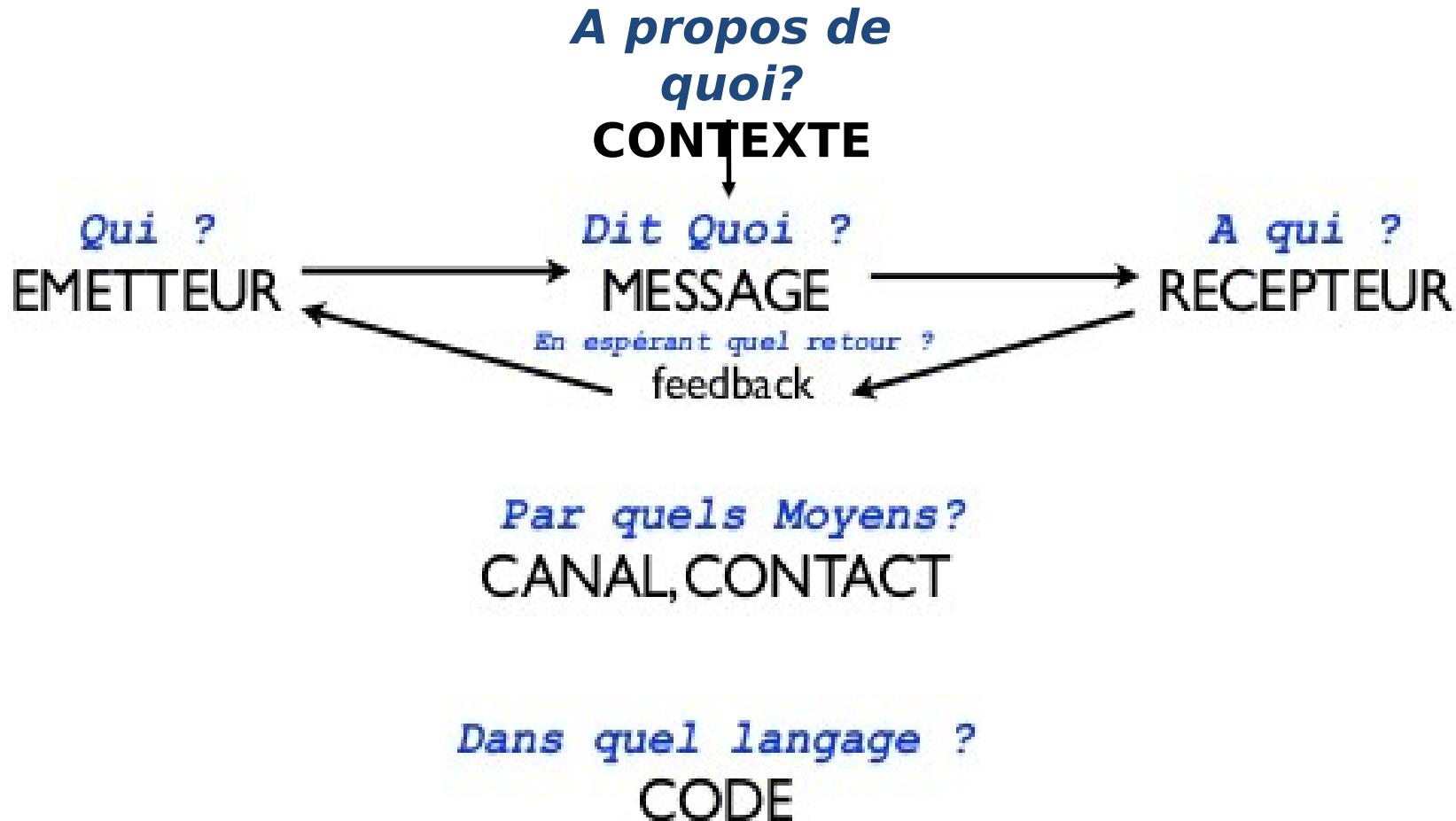
Quels sont les parasites/bruits que vous pourriez rencontrer en classe?

Rédigez vos réponses en proposant, pour chacune d'elles, une solution permettant de dépasser la situation problématique.

- **La rétroaction**

- Cette notion s'applique à un message que le récepteur retourne à l'émetteur.
- Elle peut se faire par le langage verbal ou non verbal.
- Elle permet à l'émetteur de mesurer le degré d'intensité de la relation qui s'établit avec le récepteur et de s'assurer que le récepteur a bien compris le message.





L'écoute active

- Les meilleurs communicateurs ont un bon sens de l'écoute et maîtrisent l'art de **l'écoute active**.
- C'est une forme d'écoute où le récepteur est attentif à l'information reçue et où il décode l'information sans jugement et sans préjugé afin que l'interaction soit optimale.
- L'écoute active est donc bien plus qu'une simple perception auditive!
- Une bonne écoute améliore grandement la qualité de la communication.

« Parler est un besoin, écouter est un art »
(W.Goethe)

L'écoute active

- C'est être capable de focaliser toute son attention sur l'autre pour saisir chaque brique du message transmis, qu'il soit verbal ou non verbal.
- Cette technique permet d'entrer en empathie avec son interlocuteur.
- Comment pratique-t-on l'écoute active?
 - En utilisant la technique de reformulation des propos de l'interlocuteur (*« Si j'ai bien compris, vous dites que ... »*) pour clarifier le message qui pourrait être confus et lui montrer que l'on est totalement centré sur lui.

**Pour la prochaine séance,
renseignez-vous sur le concept
d'écoute active (sur le web, à la
bibliothèque ou encore auprès d'un
spécialiste) afin de dégagez 5
attitudes et/ou bonnes pratiques à
adopter.**

Mise en situation

« Le puzzle »

30
min

- 5 groupes de 2 volontaires prennent place au pied de l'amphi.
 - A et B s'asseyent dos à dos (B face aux bancs, A face au tableau)
 - Depuis leur place ou placés près des joueurs, les autres élèves jouent les observateurs : quels comportements et stratégies adoptent A et B pour communiquer? Attention! Les observateurs veillent à ne pas communiquer indirectement avec eux en souriant, par exemple.
- A tient entre les mains une figure qu'il ne doit impérativement pas montrer à B.
- B possède une enveloppe dans laquelle se trouvent une série de formes géométriques.
- En tant qu'émetteur, A doit donner oralement des instructions à B afin qu'il reproduise une figure exactement conforme à l'originale.
- Contrainte : A peut dire tout ce qu'il veut **MAIS B ne peut répondre que par « Oui » ou « Non ».**

Retour réflexif en deux temps

1. Individuellement, répondez aux questions suivantes:

- Comment avez-vous vécu l'exercice?
- Les formes réalisées sont-elles conformes aux originales?
- Quelles stratégies ont été privilégiées?
- Quels phénomènes de communication avez-vous pu observer?
- Le choix des mots utilisés pour décrire les diverses formes était-il adéquat?
- Selon vous, qu'est-ce qui a freiné la communication?
- Que s'est-il passé lorsque le récepteur a pu s'exprimer?

2. Collectivement, partageons nos réflexions.

**Quelles observations peuvent
être généralisées aux
phénomènes de classe?**

Les obstacles à la communication

Qu'est-ce qui peut entraver la compréhension d'un message?

- **Le choix des mots**

- La compréhension des messages que nous transmettons sera grandement facilitée si nous choisissons judicieusement nos mots.
- A contrario, un mauvais choix de termes deviendra un obstacle à la bonne transmission du message.
- L'émetteur doit bien choisir ses termes afin que le récepteur puisse décoder et comprendre parfaitement le message.
 - Sur Twitter, les messages sont limités à 140 caractères. Le choix des mots et leur signification entraîneront des interprétations différentes d'une personne à l'autre.
 - Attention aux abréviations !

- **Les rôles embrouillés**
 - Les rôles s'embrouillent lorsque le récepteur essaie d'envoyer un message alors que l'émetteur est toujours en mode transmission. L'émetteur se retrouve alors devant trois choix:
 - Cesser de transmettre et se préparer à recevoir;
 - Cesser de transmettre et partir;
 - Demander au récepteur de cesser de transmettre afin qu'il puisse continuer d'acheminer son message.
 - La transmission et la réception simultanée se soldent toujours par un échec de la communication.

Pour chaque élément, donnez un exemple.

Eléments de la communication	Obstacles
Emetteur-récepteur	<ul style="list-style-type: none">• Rôles embrouillés• Ecoute non favorable• Manque d'empathie
Canal	<ul style="list-style-type: none">• Canal inappropriate pour un type de message
Codage	<ul style="list-style-type: none">• Signification connotative différente des mots
Message	<ul style="list-style-type: none">• Désaccord entre le langage verbal et le langage non verbal
Bruits	<ul style="list-style-type: none">• Physiques ou autres
Contexte	<ul style="list-style-type: none">• Non propice à la communication
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none">• Aucune ou fausse

- **Certaines formes d'exercice du pouvoir dans la communication**

- L'émetteur démontrera au récepteur qu'il veut le pouvoir par les mots qu'il emploiera ou par son langage non verbal.
- Quand sommes-nous en position de pouvoir?
 - Lorsque nous prenons l'initiative d'orienter la conversation en posant une question OU en changeant de sujet OU en manifestant notre désaccord.
 - En évitant d'appliquer une de ces tactiques, nous nous retrouvons en position de soumission dans la communication.

Pour mieux comprendre les enjeux de pouvoir, analysons les deux dialogues qui suivent:

1er dialogue

- Une directrice d'école : « Vous serait-il possible de me présenter votre registre? »
- Un enseignant : « J'ai été absent la semaine passée, il est donc incomplet. Serait-il possible que je vous le présente la semaine prochaine? »

2ème dialogue

- Une directrice d'école : « Vous serait-il possible de me présenter votre registre? »
- Un enseignant : « Non. J'ai été absent dernièrement. »

Comment l'enseignant a-t-il affirmé son pouvoir dans cette communication?

- Il existe trois façons d'affirmer son pouvoir dans une communication:
 - **Le refus:** il implique que l'on ne tient pas compte de l'autre, la négociation est impossible, la porte est fermée.
 - Marie demande à Pierre de ranger l'appartement et il répond « Arrête de me demander ça! »
 - **Le retour sur l'autre:** il suppose qu'une personne est en désaccord avec ce qu'on lui dit et qu'elle rejette la faute sur l'autre. La négociation demeure possible.
 - Pierre pourrait répondre: « Pourquoi serait-ce à moi de ranger alors que tu ne l'as pas fait depuis un mois? »
 - **L'acceptation partielle:** ce modèle reconnaît le message de l'autre tout en tentant de négocier sur une autre question.
 - Pierre aurait pu répondre: « Je n'ai vraiment pas envie de faire le ménage, mais si je le fais, il faudra que tu laves la vaisselle. »

A vous de jouer

- La mise en situation : « *En duo, vous devez préparer un devoir pour le cours de mathématiques. Votre collègue de classe vous demande si vous avez bouclé votre partie.* » Quelle réponse pourriez-vous donner en adoptant chacun des jeux de pouvoir suivants :
 - Le refus:
 - Le retour sur l'autre:
 - L'acceptation partielle:

- Sophie et Maxence vivent en couple. Un soir, Sophie rentre très tard à la maison. Maxence lui fait remarquer : « *Tu arrives bien tard ce soir!* ». Quelle réponse Sophie pourrait-elle donner en adoptant chacun des jeux de pouvoir?
 - Le refus:
 - Le retour sur l'autre:
 - L'acceptation partielle:

Dominant ou soumis?

- Selon le contexte dans lequel se déroule la communication, on choisira de dominer la conversation ou de s'y soumettre.
- **Le modèle d'égal à égal est assurément le plus efficace.**
- Dans une négociation difficile, une personne pourra stratégiquement passer d'un rôle à l'autre et adopter la tactique de soumission au moment opportun.

Qu'avez-vous retenu de cette première approche?

Répondez par écrit aux questions suivantes par groupe de 4

- Citez les différents éléments du modèle de la communication.
- Donnez trois exemples de bruits non verbaux.
- Comment peut-on favoriser l'écoute active? Proposez deux pistes d'action.
- Sur le plan de la communication, quels sont les points positifs à retenir pour capter l'attention des élèves?
- Quelles sont les attitudes à éviter lors de la prise de parole face à un groupe d'apprenants?



- **Sur base des éléments étudiés précédemment, quelle interprétation pourriez-vous faire de la situation?**

Pierre, professeur de mathématiques, reçoit à son bureau Antoine, un étudiant qui éprouve des difficultés d'apprentissage. Pierre appuie ses explications en écrivant au tableau différentes équations et leur développement. Antoine, casquette enfoncée sur la tête et mains dans les poches, écoute son professeur. A plusieurs reprises, Pierre demande à Antoine s'il a bien compris. La dernière fois qu'il lui pose la question, Antoine regarde sa montre et répond: « Oui, oui. Merci. J'ai bien compris! » La semaine suivante, en corrigeant la copie d'examen d'Antoine, Pierre s'aperçoit qu'il a raté toutes les questions portant sur les sujets qu'il avait abordés avec lui la semaine précédente. En bavardant avec une collègue, Pierre apprend qu'Antoine est fortement traumatisé par le divorce de ses parents.