

# I- Les bases de la communication interpersonnelle

## 1-Le processus de la communication

### LE PROCESSUS DE LA COMMUNICATION

*Citation "parler est un besoin, écouter est un art" W.Goethe*  
*'Les mots représentent des ponts entre les hommes' A.Hitler*

Objectif:

*L'objectif de ce cours c'est de définir la communication interpersonnelle dans le but de la maîtriser et pouvoir s'exprimer correctement.*

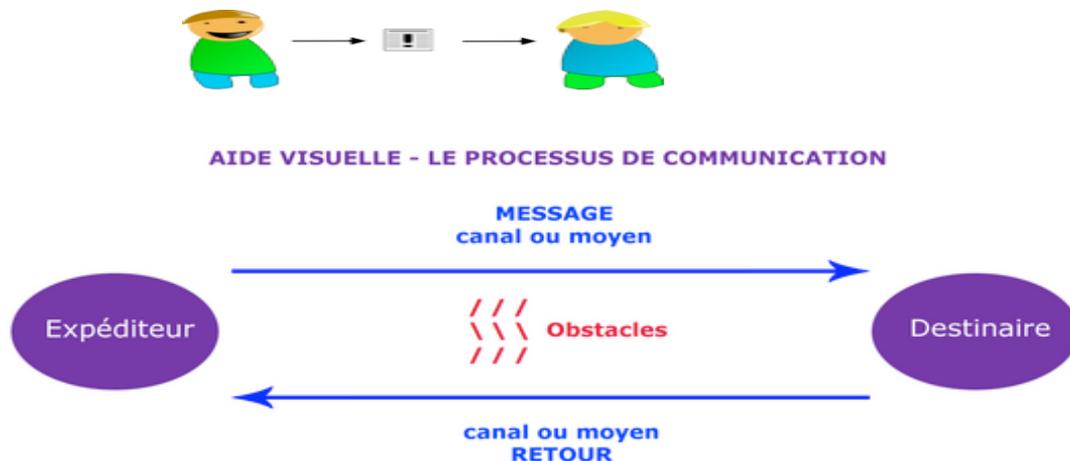
- 1- Qu'est-ce que communiquer veut dire?
- 2- Quelles sont les composantes de la communication?
- 3- Pourquoi communique-t-on?
- 4- Quelles les règles suit-on pour communiquer?
- 5- La parole est-elle importante?

#### 1- DEFINITION DE LA COMMUNICATION:

La communication ou communiquer vient du latin '*communicare*' qui signifie « être en relation avec ». La communication concerne aussi bien l'homme (communication intra-psychique, interpersonnelle, groupale...) que l'animal (communication intra- ou inter- espèces) ou la machine (télécommunications, nouvelles technologies...), ainsi que leurs croisements: homme-animal; hommes- technologies...

Remarques : *Pour communiquer il faut des différences. C'est la différence qui provoque, nécessite, déclenche la communication afin d'exprimer sa vision dans l'espoir de voir celle de l'autre. A quoi bon exprimer sa vision si elle est la même que celle de mon interlocuteur. En somme, communiquer c'est exprimer une différence pour la partager avec autrui, la confirmer ou même l'infirmier si elle est incorrecte.*

#### 2-LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE



Généralement Communication est trichotomique: elle se base donc sur trois composantes : *émetteur - message - receveur* ou *Expéditeur - message - destinataire*

La communication interpersonnelle est basée sur l'échange d'un émetteur et d'un récepteur autour d'un message. Entre humains, c'est la base de la vie en société. C'est là en général que la compréhension est la meilleure, mais le nombre de récepteurs est limité à une seule personne. La rétroaction est quasi systématique. Il y a notamment le téléphone, la conversation orale... Mais la communication n'est pas qu'orale. Elle est aussi non verbale.

## I- Les bases de la communication interpersonnelle

### **1-Le processus de la communication**

La communication passe donc aussi par le corps. Ainsi, elle sera non verbale ou plutôt non verbalisée. La communication non verbale peut-être para-verbale c'est-à-dire qui accompagne la vocalisation. Ainsi lorsque le locuteur explique qu'il faut aller à droite et qu'il bouge sa main dans cette direction, c'est un cas de communication para verbale. Croiser les bras dans un signe de protection est aussi une communication non verbale. Mais ici ce sera pour dire que : "je me retranche derrière mes idées laissez-moi tranquille". Mimiques et posture font parties de la communication. Des gestes risquent de faire passer un message comme plus fort, plus prononcé que ce que l'on dit. Le ton d'un message est aussi une forme de non-verbal. C'est cette base, le non-verbal, qui définit par exemple ce qu'on appelle le jeu d'un acteur, au théâtre.

On dit parfois que la communication est holistique - c'est-à-dire qu'elle fait intervenir le tout de l'homme - pour souligner l'importance de l'environnement, des interférences environnementales dans la communication.

**'ON NE PEUT PAS NE PAS COMMUNIQUER '**. Que l'on se taise ou que l'on parle, tout est communication. Nos gestes, notre posture, nos mimiques, notre façon d'être, notre façon de dire, notre façon de ne pas dire, toutes ces choses « parlent » à notre récepteur. La communication est aussi une forme de manipulation. En effet, nous communiquons souvent pour manipuler, modifier l'environnement ou le comportement d'autrui.

La première question à poser au début de toute réflexion sur une communication : «à qui vais-je m'adresser?» En se posant cette question on arrive à élaborer une stratégie de communication qui commence. En somme, bien communiquer c'est avant tout interroger soi-même sur les autres pour mieux niveler la communication.

### **3- L'IMPORTANCE DE LA PAROLE**

Depuis que l'homme est devenu humain, après une période de primitive et sauvage. La parole reste le moyen primordial irremplaçable de son expression, de son existence. Le droit à la parole s'assimile à la liberté. Pas de vraie liberté sans la possibilité d'avoir, de prendre la parole. Ils le savent bien tous ceux qui veulent aliéner leurs compatriotes: d'abord empêcher de parler.

«En étant écouté, la parole n'est pas un soliloque<sup>1</sup>. Elle va vers l'autre pour être entendue, reçue, comprise. Toute parole exige au moins deux partenaires. Une réflexion sur l'expression orale ne peut exclure un rappel, une brève méditation de l'écoute. Dire, écouter, sont indissociables, les deux branches d'un même tronc où circule la sève vitale de la communication. Toute parole dite est faite pour être entendue. Même, tôt u tard, la voix qui crie dans le désert.

La parole est le propre de l'homme. Le droit à la parole est vital et universel. Nous avons tous quelque chose à dire et besoin de la partager pour prendre notre pleine dimension, d'hommes ou de femmes. Il n'est pas question de tout dire à tort et à travers, mais de surmonter blocages et isolements. Les problèmes de communication, d'expression ne se résolvent pas par le perfectionnement des machines. L'irréremédiable solitude de tout être humain ne sera pas atténuée par la multitude des gadgets ou instrument sophistiqués: magnétophones, vidéo, téléphone...

---

<sup>1</sup> Discours d'une personne qui est seule à parler ou semble ne parler que pour elle, quoiqu'elle se trouve en compagnie et dans des conditions qui normalement appelleraient un échange de propos

## I- Les bases de la communication interpersonnelle

### **1-Le processus de la communication**

La solution est en nous. Devant le livre, la radio, la télévision, notre attitude est plutôt passive.

#### **4- LE SENS DE LA FORMATION A L'EXPRESSION**

Nous sommes faits pour communiquer. Pour vivre pleinement sortir de soi-même est indispensable. Sortir ce que nous avons accumulé. L'expression n'est pas que l'expression de mes idées, elle est l'expression de mon être même, par ces médiateurs que sont ma voix, mes gestes, mon corps tout entier, mon langage, les mots.

S'exprimer c'est se construire, c'est se chercher soi-même dans le monde le monde dans le quel on vit. Plus je me donne la possibilité de chercher plus je me construis moi-même. Plus je me donne, plus je m'élabore en plénitude. Communiquer nous fait exister en même temps Que c'est notre raison d'être. Il est évident qu'en nous exprimant nous nous livrons sans pour cela avoir la certitude d'être compris. S'exprimer ne va pas sans risques. Des risques qu'il faut en réduire diluer ou calculer si l'on veut.

#### **5- POUVOIR PARLER, C'EST S'ECOUTER**

Pouvoir parler c'est aussi faire l'inventaire de nos ressources et nos difficultés. Peut-être en déceler les origines, en chercher les remèdes, avec d'autres si possibles. On doit repérer ses difficultés et ses capacités, pour ne pas être victimes de ses propres difficultés. Même les critiques nécessaires contribuent à construire une personnalité sur des bases mises à jour donc mieux utilisées.

#### ***Etre mieux avec soi et les autres***

\_ Parce que cette recherche m'oblige à mieux me connaître. Un meilleur-se-connaître soi-même et les uns-les autres est toujours le gage d'une meilleure relation.

- Parce que parler libère. Le trop plein d'expériences, de sentiments, d'idées en entassé année par année s'écoule et s'éclaire. Il s'organise en venant au jour et souvent se dédramatise.
- Une personne enfermée sur elle-même gardera toujours en elle ses handicaps, ses fautes, ...
- Enfin, à l'heure actuelle, il n'est pas possible de participer à la Vie collective sans parler. Faut-il le déplorer ou s'en réjouir? S'est difficile à savoir, mais c'est un fait. c'est peut être aussi une question d'à propos le dosage. Il y a un temps pour parler, un temps pour se taire. Mais qui dit non parole constante dit aliénation, état d'étranger, de dominé.
- Parole, liberté, pouvoir, qu'on le veuille ou non, ont des liens très étroits.

Si je ne dis rien, ne peux rien dire, qui connaîtra mes désirs, mes opinions, mes manques? On pourra m'imposer n'importe quel spectacle à télé, n'importe quelle marchandise, n'importe quel régime de société. Si je ne parle pas comment transmettrai-je une expérience peut-être utile à la communauté? je serai l'éternel isolé dans toute rencontre. De l'isolement à l'exclusion le glissement se fait très vite.

#### **6- SAVOIR COMMUNIQUER...**

I- Les bases de la communication interpersonnelle  
**1-Le processus de la communication**

C'est	Ce n'est pas
<b>s'assurer que l'interlocuteur a bien compris le message;</b>	supposer <b>que si un client ou un collègue a quelque chose à dire, il le dira;</b>
<b>ne pas porter de jugement immédiat sur les propos de son interlocuteur, mais insister pour en savoir davantage;</b>	<b>trouver une solution rapide au problème de quelqu'un d'autre;</b>
<b>reconnaître les situations où le comportement non verbal d'une personne ne concorde pas avec ses propos;</b>	accepter le contenu de ce qui est dit au pied de la lettre <b>sans porter attention aux indices non verbaux;</b>
ne pas hésiter à prendre la parole <b>pour partager son point de vue;</b>	<b>répondre seulement à ce qu'un client ou un collègue dit</b> sans tenir compte des sentiments <b>qui se cachent derrière les paroles;</b>
préparer <b>ses communications écrites autant que ses présentations orales;</b>	<b>venir à une présentation ou à une rencontre sans aucune préparation;</b>
<b>comprendre suffisamment bien un client ou un collègue pour prévoir ses réactions et se préparer en conséquence.</b>	<b>faire face aux réactions possibles sans être préparé et, par conséquent, ne pas pouvoir répondre à la situation de manière efficace.</b>

**TABLEAU RESUME**

Enjeux et Pièges

**ENJEUX**

- Exprimer: sortir de soi des choses, du sens.
- S'exprimer: se dire, se mieux connaître.
- Se construire: mieux dire pour mieux être.
- On se définit au fur et à mesure que 'ça sort'
- Créer une relation au moyen de la parole
- Prendre sa place dans la communauté humaine
- Voir comment on est perçu par les autres
- Participation à la vie collective
- Choix à faire: se conformer à l'attente des autres ou continuer à se définir
- Plus que la justesse des mots, la claire vision de la pensée.
- Ne pas oublier l'au-delà des mots
- Tenir compte du poids des paroles prononcées.
- Tenir compte de la 'réception' de par l'autre.
- Découvrir le plaisir de s'exprimer pour soi et les autres.

**PIEGES**

Croire qu'il faut tout dire

- le dire avec emphase, avec recherche.

Croire qu'on va être compris par tout et tout le temps.

- qu'on va se faire comprendre immédiatement

Être persuadé qu'on n'a rien à dire

## I- Les bases de la communication interpersonnelle

### ***1-Le processus de la communication***

- Qu'il suffit de trouver les mots pour le dire
- Que les mots sont neutres
- Qu'il faut fuir le, (les) silence(s)

Être persuadé qu'il y a ceux qui savent parler et ceux qui en sont définitivement incapables.  
S'imaginer que les mots malheureux, mes mauvaises tournures, les intonations défectueuses  
n'ont aucune importance.

Négliger l'apprentissage de l'écoute.

*Merci de votre attention*