

COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Université Abou Bakr BELKAID Tlemcen



Dr. CHIB Amina Djazia

Enseignante Chercheur

Management International des entreprises,
option : Marketing International.

Légende

-  Entrée du glossaire
-  Abréviation
-  Référence Bibliographique
-  Référence générale

Table des matières



Objectifs	4
Introduction	5
I - Les principes fondamentaux	6
1. Qu'est ce qu'une communication ?	6
2. La communication peut être volontaire ou non	7
3. La communication unique et irréversible	8
3.1. Les 5 c de la communication	8
II - Le dialogue constructif	9
1. Le langage	9
2. L'écoute active	9
3. La reformulation et l'art des questions	9
III - Exercice : Exercice ordonnancement	11
IV - Conclusion	12
Solutions des exercices	13

Objectifs

- Comprendre la logique des communications inter-individu
- Repérer votre propre mode de communication en relation
- Savoir mettre en œuvre toutes vos ressources personnelles pour renforcer votre impact dans vos contacts professionnels
- Mieux savoir vous adapter aux personnes et aux situations.

Introduction



Nous communiquons dès lors que nous entrons en relation avec autrui : saluer, échanger sur un sujet particulier, *poser une question* , présenter un projet, etc.

En entreprise, la communication interpersonnelle a toute son importance, qu'il s'agisse pour un manager de faire passer ses messages, diriger ses troupes, les motiver ou bien simplement pour les individus d'une même entité de travailler ensemble en toute sérénité. Toutes les conversations, même les plus anodines, participent à ce *bien-être et ce bien-vivre ensemble* .



Les principes fondamentaux

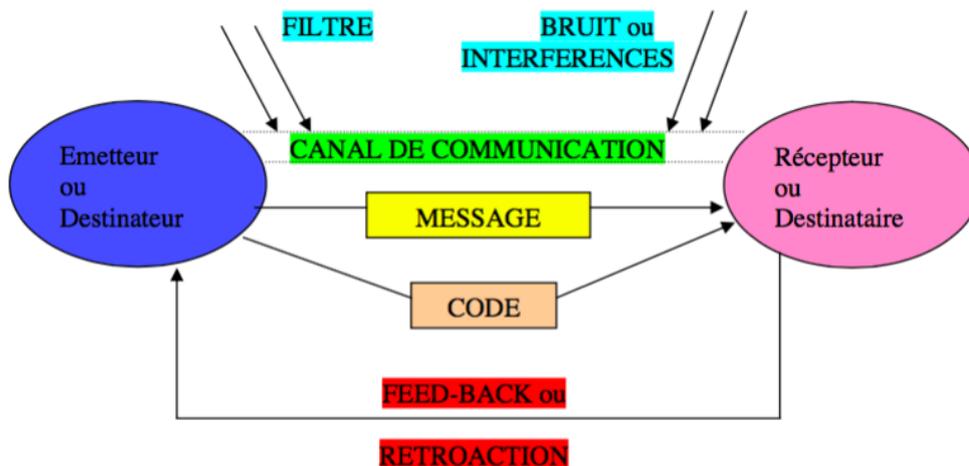


Qu'est ce qu'une communication ?	6
La communication peut être volontaire ou non	7
La communication unique et irréversible	8

1. Qu'est ce qu'une communication ?

Contrairement à la croyance populaire" le verbe "communiquer" ne signifie pas seulement transmettre, exprimer un message. À l'origine, il veut dire «être en relation avec. On l'utilise aussi dans le sens de mettre en commun. Echanger, partager, se consulter, conférer, participer. Communiquer, c'est donc être reçu et recevoir. Or, on est «reçu» avec le cadre de référence de l'autre et on comprend soit en utilisant notre propre cadre de référence, soit en essayant d'imaginer le cadre de référence de l'autre. Ainsi, on peut définir la communication comme étant : Un processus interactif et dynamique d'émission et de réception de messages.

Le Schéma de la communication de Shannon



$$cv + cnv + cvp = c^3$$

cv : communication verbale 7%

cnv : communication non verbale 55%

cvp : communication para verbale 38%

2. La communication peut être volontaire ou non

C'est connu, les mots "dépassent" parfois la pensée, par exemple sous le coup de l'émotion. Il serait cependant plus juste de dire ici que, vu son intensité, le message émotif a été communiqué involontairement et à un point tel qu'il a modifié l'idée que l'on voulait émettre; une fois l'émotion ainsi exprimée, et de ce fait atténuée, on aurait le goût de nuancer son message.

Par ailleurs, nous ne savons pas toujours qui est éventuellement en mesure de capter ou de recevoir notre message; il semble qu'il existe des «personnes avec des antennes» et des «murs avec des oreilles. Enfin, il nous arrive d'émettre involontairement quantité de messages non verbaux; votre mauvaise humeur vous échappe peut-être, mais elle peut être perçue par un observateur attentif: Le message est donc loin d'être uniquement dans les mots.



Complément

Nous communiquons de 3 façons différentes pour transmettre une pensée, une idée, un point de vue :

Communication verbale : le contenu, les mots

Communication verbale définition : Le vocabulaire est primordial, bien choisir ses mots est important, trop de gens sous-estiment l'importance des mots

Communication para-verbale : le ton, le rythme

Communication para-verbale définition : Bien choisir ses mots c'est bien, encore faut-il se faire écouter. Le para-verbal désigne une certaine confiance/assurance dans nos paroles, une bonne gestion des blancs, et appuyer les mots clefs est important.

Communication non-verbale : le gestuel

Communication non-verbale définition : Notre non-verbal transmet beaucoup du message réel que nous communiquons, mais pas que ... bien communiquer avec ses gestes, permet aussi de mieux ajuster son para-verbal



Remarque

La communication *non verbale* englobe ce qui suit :

- Ton de la voix
- Débit et volume de la voix
- Articulation des mots
- Rythme, intonation et accent mis sur les mots

- Expression du visage
- Intensité du contact visuel établi
- Gestuelle et toucher
- Langage corporel et position

3. La communication unique et irréversible

Ce qui est dit est dit; on ne peut l'effacer. Tout au plus, on pourra le nuancer ou l'expliquer pour le rendre plus compréhensible. On ne peut pas non plus recréer de façon identique une situation de communication, ne serait-ce que parce que les interlocuteurs ne sont plus exactement ce qu'ils étaient il y a une semaine. Le beau sourire qui a fait un petit miracle avec telle personne, dans tel contexte, pourrait vous attirer des ennuis avec une autre personne, dans un autre contexte.

3.1. Les 5 c de la communication

Clarté: Précision et concision

Confiance : En soi et dans les autres

Créativité : Ouverture d'esprit et souplesse, qui permettent d'établir un contact unique. original et adapté.

Concentration: Capacité d'écoute active, un objet à la fois.

Considération : Qualité qui consiste à se mettre le plus possible à la place de l'autre, à comprendre, ressentir , voir la situation à partir de son point de vue, de façon à le respecter (ce qui ne signifie pas nécessairement l'approuver).

Type de communication	Fréquence d'utilisation
Communication verbale	7,00%
Communication non verbale	55,00%
Communication para verbale	38 %

Le dialogue constructif



Le langage	9
L'écoute active	9
La reformulation et l'art des questions	9

1. Le langage

C'est le véhicule de la communication orale. Il est évident que le langage de 2 interlocuteurs doit être similaire. Toutefois les MOTS peuvent avoir des significations différentes. Si l'on parle par exemple de la « Qualité » d'un film, on voit que la signification peut être perçue différemment :

- sur le plan de l'histoire que ce film raconte
- sur les interprètes
- sur le sujet et sa construction
- etc.

Ceci pour dire que la précision des notes est indispensable. Si on peut vérifier par le dialogue la compréhension qui est faite d'un mot, on constate que cette vérification est un OUTIL indispensable pour une bonne communication.

2. L'écoute active

Pour certaines personnes, écouter est associé à de la passivité et consiste à prêter poliment une oreille plus ou moins distraite à l'interlocuteur. Ces personnes semblent d'ailleurs attendre impatientement de pouvoir enfin reprendre la parole, rôle qu'elles perçoivent comme tellement plus valorisant. Les caractères chinois utilisés pour signifier «écouter» (voir figure 5) sont autrement plus explicites sur ce qu'implique une véritable attitude d'écoute; on est ici très loin de la passivité.

3. La reformulation et l'art des questions

Reformuler ce que dit l'interlocuteur dans un dialogue est un outil utilisable dans les cas suivants :

Reformuler mot pour dire mot : ceci induit une attente d'explication complémentaire par exemple : « Vous avez dit que vous ne souhaitez pas ceci... » L'interlocuteur se sent conduit à expliquer pourquoi.

Reformuler autrement. Dans l'exemple suivant :

- L'autre : « je ne comprend pas ... »



- Moi : « vous dites que vous ne saisissez pas l'utilité de ce conseil ... »

Cf. "Communication Interpersonnelle"

Exercice : Exercice ordonnancement



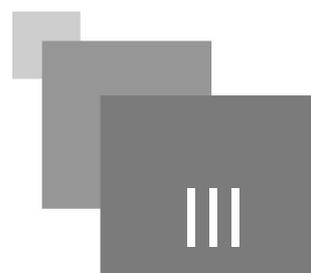
[solution n°1 p.13]

La reformulation

L'écoute active

Le questionnement

Conclusion



La communication interpersonnelle regroupe les interactions entre individus afin d'échanger des informations, des idées, des émotions... La communication est l'action de communiquer, de construire une relation avec une autre personne ou un groupe de personnes, de transférer quelque chose à quelqu'un.

Solutions des exercices



> Solution n° 1

Exercice p. 11

L'écoute active

La reformulation

Le questionnement

Les aspects essentiels du dialogue constructif sont:

L'écoute active

La reformulation

Le questionnement

