

## Principaux types de communication

trois niveaux de communications fondamentales basées sur leur [diffusion](#):

- **Communication interpersonnelle**
- **Communication de masse**
- **Communication de groupe**

# Communication interperson



échange

récepteur  
société

récepteurs

conversation orale

# Communication interpersonnelle

- 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](#). .
- Pour Mucchielli, « 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.

# Communication interpersonnelle

- **Communiquer de manière efficace - en d'autres mots, être bien compris et bien comprendre les autres - est un ensemble d'habiletés que l'on peut apprendre et pratiquer. Dans cette section, nous verrons les conceptions erronées que beaucoup de gens se font concernant l'art de communiquer et le rôle de la conscience de soi dans la communication. Nous traiterons également de certaines habiletés essentielles qu'il faut maîtriser pour envoyer et recevoir des messages**

# Conceptions erronées qu'on retrouve fréquemment au sujet de la communication

- **Il arrive fréquemment que deux personnes ne se comprennent pas, mais pourquoi en est-il ainsi? Sans même le réaliser, nous entretenons souvent des conceptions erronées au sujet de la façon de communiquer avec les autres. Ces conceptions erronées dressent des barrières qui empêchent les échanges efficaces et une conversation sincère. On trouvera ci-dessous une liste de conceptions erronées qu'on retrouve fréquemment au sujet de la communication. Examinez cette liste pour voir les «pièges» qui vous guettent. En prenant davantage conscience de vos propres «façons de penser» au sujet de la communication, vous pourriez devenir plus efficace au travail.**

## **Conceptions erronées qu'on retrouve fréquemment au sujet de la communication**

- **La compréhension du message dépend de la façon dont le reçoit l'autre personne, aussi il ne suffit pas de parler pour être compris. Il nous faut vérifier si la signification de notre message a été bien comprise**

# Conceptions erronées qu'on retrouve fréquemment au sujet de la communication

- **Si vous avez le sentiment d'être incompris, c'est une erreur de trop parler et d'élever la voix, ce qui pourrait en réalité envenimer une situation au lieu de contribuer à clarifier les choses. Le fait de trop parler ne résoudra rien. Essayez de vous exprimer de différentes façons. Savoir quand se taire est aussi un aspect des communications efficaces.**
- **Lorsque les gens communiquent entre eux, ils peuvent résoudre n'importe quel problème.**

# Conceptions erronées qu'on retrouve fréquemment au sujet de la communication

- **Dans une relation, il peut arriver que la meilleure solution pour résoudre un problème soit de garder le silence et de rester à l'écart. Des émotions intenses, par exemple la colère ou la tristesse, peuvent souvent entraîner une réaction tout à fait disproportionnée par rapport à la situation. Une période de réflexion personnelle et de calme vous aidera à développer une plus juste perspective sur cette affaire.**

# **Conceptions erronées qu'on retrouve fréquemment au sujet de la communication**

- **La communication est une habileté naturelle - on l'a ou on ne l'a pas.**
- **La communication n'est pas une habileté innée. Avec de la pratique, on peut apprendre à communiquer de manière efficace. Il existe des conseils très simples qui peuvent beaucoup vous aider à comprendre les autres et à être compris. Essayez-les et vous verrez s'il y a des améliorations**

## Conscience de soi au travail

- **La conscience de soi vous aidera à cerner les actions à prendre pour vous comporter de façon compétente dans différentes situations. Plus vous maîtriserez la conscience de soi, pour vous serez en mesure de gérer votre propre comportement et plus vous pourrez adapter votre comportement aux différentes circonstances.**
- **Les domaines clés pour la conscience de soi comprennent nos traits de personnalité, nos valeurs personnelles et nos besoins, nos habitudes et nos émotions - tous des facteurs qui influencent notre comportement.**

# Conscience de soi au travail

- **Personnalité** : Le fait de comprendre vos traits uniques et les caractéristiques de votre personnalité vous aidera à rechercher les situations dans lesquelles vous vous épanouissez et à éviter les situations qui pourraient vous causer trop de stress. En connaissant votre personnalité, vous serez en mesure de prendre des décisions éclairées.
- **Valeurs** : Vos valeurs, ce sont les croyances qui vous poussent à vous investir sur le plan émotif. Par exemple, si le respect est une valeur importante pour vous, vous ferez en sorte que vous-même et les membres de votre équipe soyez traités avec équité et courtoisie.

## Conscience de soi au travail

- **Habitudes** : Les habitudes sont des comportements qui sont constamment répétés, et cela de façon souvent automatique. Même si nous aimerions posséder les habitudes qui aident à interagir efficacement avec les autres et à bien gérer les relations, nous pouvons probablement tous cerner au moins une de nos habitudes qui mine cette efficacité. Par exemple, si un gestionnaire ne consulte pas toujours son personnel avant de prendre une décision, cette habitude pourra nuire à sa capacité de susciter l'adhésion des membres de son personnel qui ne pourront pas non plus améliorer leurs compétences pour la prise de décisions

## Conscience de soi au travail

- **Besoins** : Un besoin est une condition ou une situation où quelque chose est requis ou désiré. Par exemple, une personne peut avoir besoin de recevoir une rétroaction continue pour être motivée au travail. Les besoins créent la motivation; et si les besoins ne sont pas satisfaits, ils peuvent engendrer de la frustration, des conflits et du stress.
- **Émotions** : Une étape cruciale vers la conscience de soi consiste à reconnaître nos propres émotions - par exemple la colère, la joie, la peur ou la surprise -, ce qui les cause et l'influence qu'elles exercent sur nos pensées et nos actions

# **Des conseils pour une communication efficace**

- **La communication est un processus sans début ni fin, au cours duquel tout le monde, en même temps, reçoit, envoie, interprète et tire des conclusions. Comment pouvez-vous envoyer des messages de façon efficace? En tenant compte de votre état, que pouvez-vous faire pour communiquer efficacement vos idées et vos sentiments?**
- **Voici quelques conseils pour envoyer des messages efficaces:**

# Des conseils pour une communication efficace

- Parlez à la première personne («Je.»). Lorsque quelqu'un parle à la première personne, ses énoncés sont puissants et influents. Il s'agit d'une composante de la communication directe. Dites simplement ce que vous pensez ou ce que vous ressentez face à quelque chose, par exemple: *«Je suis contrarié lorsque les gens arrivent en retard aux réunions»* au lieu de *«Il y a des gens qui pensent que le fait d'arriver en retard aux réunions constitue un comportement passif-agressif»*.
- Décrivez les comportements sans poser de jugement de valeur, par exemple: *«Vous m'avez interrompu plusieurs fois pendant la rencontre du personnel»* au lieu de *«Vous cherchez à attirer l'attention et ne faites pas attention aux autres»*.

# Des conseils pour une communication efficace

- **Exposez vos sentiments:** c'est une partie du message qui est souvent omise même si le contenu émotionnel contribue de façon directe à la transmission de votre message. Autant exprimer ce que vous ressentez afin que les autres puissent comprendre ce que vous vivez. Par exemple: *«J'ai éprouvé de la colère lorsque vous m'avez interrompu pendant la rencontre du personnel.»*
- **Faites en sorte que vos messages verbaux correspondent à vos messages non verbaux.** Par exemple, si vous dites *«J'ai aimé la présentation que vous avez faite au conseil d'administration.»* alors que votre ton est sarcastique et que l'expression de votre visage signifie tout le contraire, cette personne ne saura quoi penser et il est très probable qu'elle aura moins confiance en vous et que par conséquent vos communications deviendront très difficiles. Votre langage corporel représente plus de 60% de votre message; l'harmonie entre vos paroles et votre langage corporel établira des relations de confiance, et votre message sera clairement compris.

# Des conseils pour une communication efficace-

- **Beaucoup de gens ont besoin de pratiquer afin de devenir des communicateurs efficaces. Demandez aux autres leur pensée sur la clarté de votre message, sur la manière dont vous l'exprimez et le moment où vous le transmettez. Vous aurez peut-être l'impression de prendre un risque, mais chaque petit risque bâtira votre confiance en vous et augmentera la confiance que vous portent les personnes qui travaillent avec vous.**
- **La confiance est particulièrement nécessaire pour établir une communication franche et efficace. Lorsque nous faisons beaucoup confiance à une personne, nous avons tendance à vouloir partager avec elle nos pensées, nos sentiments et nos idées. Nos interactions sont simplifiées lorsque nous faisons confiance aux autres, en leurs paroles et en leurs actes. D'autre part, si le lien de confiance n'est pas établi dans une relation, la personne qui adresse un message donnera peu d'information et celle qui le recevra doutera davantage du peu d'information qui lui a été communiquée.**

# Écouter et répondre

- **Un des plus grands cadeaux qu'on peut faire à une personne est de l'écouter. Ce peut être une marque d'appréciation et d'attention. Trop souvent, dans nos interactions, nous parlons à une autre personne sans vraiment l'écouter. Nous sommes souvent inattentifs, nous écoutons d'une oreille distraite tout en pensant à autre chose, peut-être à la façon de formuler notre réponse.**
- **La façon dont nous écoutons et répondons à une personne nous permet de comprendre ses sentiments et ses pensées. L'attitude la plus importante pour communiquer efficacement consiste à tenir compte du point de vue de l'autre personne. Essayez de vous mettre à sa place, cela vous aidera beaucoup à améliorer votre communication avec cette personne.**

# Conscience de soi au travail

- **En prenant du recul face à une situation, on peut prendre conscience de ce qui se produit au lieu d'être déstabilisé et dépassé par les événements. Par exemple, lorsqu'une personne éprouve de la colère contre quelqu'un, le fait pour elle de penser: «J'éprouve de la colère» témoigne qu'elle a changé de registre; elle peut dès lors choisir objectivement, avec confiance et finesse, la façon dont elle veut interagir avec cette personne.**

# Écouter et répondre

**Recourez à ces conseils pour écouter et répondre:**

- **Écoutez attentivement ce qu'on vous dit, chassez les distractions.**
- **Soyez attentif aux indices non verbaux, par exemple le contact visuel, les expressions du visage ou les attitudes corporelles.**
- **Écouter est une activité centrée sur l'autre, non sur vous-même. Essayez de ne pas formuler intérieurement votre réponse avant même d'avoir entendu ce que l'autre personne veut vous dire.**

# Écouter et répondre

- **Clarifiez et posez des questions précises afin de bien comprendre ce qu'on vous dit.**
- **Reformulez, en vos propres mots, ce que la personne dit, éprouve, veut dire.**
- **Comprenez le message à partir du point de vue de l'autre personne: «Si je vous comprends bien,..»**

# La communication de masse

- La Communication de masse c'est un émetteur (ou un ensemble d'émetteurs liés entre eux) s'adressant à tous les récepteurs disponibles.
- Là, la compréhension est considérée comme la moins bonne, car le bruit est fort, mais les récepteurs bien plus nombreux.
- Elle dispose rarement d'une rétroaction, ou alors très lente .

# La communication de groupe

- La [communication de groupe](#) part de plus d'un émetteur s'adressant à une catégorie d'individus bien définis, par un [message](#) ciblé sur leur compréhension et leur [culture](#) propre.
- Les effets de la communication de groupe se situent entre ceux de la communication interpersonnelle et ceux de la communication de masse.
- La communication de groupe est aussi complexe et multiple car elle est liée à la taille du groupe, la fonction du groupe, et la personnalité des membres qui le compose.
- On peut également intégrer cette notion dans la communication interne à une entité. Les groupes peuvent alors être des catégories de personnels, des individus au sein d'un même service, etc.
- On peut aussi intégrer cette notion à une communication externe ciblée vers certains [partenaires](#) ou [parties prenantes](#) de l'entité.