

# Quelques notions de base en communication

**Michel Lemay, Ph.D.**  
sexologue, éthicien

## Apprendre à communiquer: un besoin essentiel

Peu de familles et encore moins souvent l'école mettent l'accent sur l'apprentissage des habiletés à la communication interpersonnelle. Pourtant, autant les enfants que les adultes ressentent le besoin de communiquer dans un climat de confiance, de respect et de compréhension réciproques.

On peut communiquer de simples informations objectives. Par exemple donner le prix d'un article en vente dans un magasin.

Par contre la communication interpersonnelle dans un contexte d'intimité, au sein d'un couple ou d'une famille, fait davantage appel aux émotions et aux sentiments, met en interaction des personnalités et des enjeux. C'est là une dimension de la communication dont il faut tenir compte si l'on désire établir un bon contact interpersonnel et surtout le maintenir!

Communiquer, c'est plus qu'émettre un message ou le recevoir, c'est aussi en vérifier la compréhension. Sans la vérification de sa compréhension, le message perd de sa valeur.

## Quelques principes de base

- Choisir un moment propice, créer un climat de confiance et de détente avant de débiter une discussion.
- S'exprimer clairement, posément, de façon concise, en allant à l'essentiel.
- Se centrer sur la clarification du point central, du sujet, du problème, de la solution.
- S'affirmer sans agresser verbalement, physiquement ou autrement.

- Écouter l'autre sans l'interrompre, sauf pour un complément d'information.
- Reconnaître et respecter le droit de l'autre d'être lui-même, c'est-à-dire comprendre qu'il ressent, pense et agit différemment de soi, selon ses propres goûts et préférences, selon ses intérêts, ses projets, ses dynamiques, ses choix, sa liberté et sa responsabilité.
- Éviter de juger les émotions et les sentiments, les siens comme ceux des autres. Plutôt comprendre qu'est-ce qu'ils font vivre, qu'est-ce qui les suscite et les nourrit.
- Refuser une proposition sans rejeter la personne. Plutôt proposer à son tour une alternative.
- Dire non à ce qu'on ne désire pas, et identifier ce qu'on veut. C'est en explicitant ce qu'on aime, ce qu'on désire vivre qu'on établit des relations interpersonnelles claires.
- Comprendre et accepter ne veut pas nécessairement dire qu'on est d'accord.
- Vérifier si l'on comprend bien le message de l'autre, si l'autre comprend bien le message qu'on lui adresse. La bonne compréhension, c'est la même responsabilité pour chacun et chacune, de part et d'autre de la communication.

## **Une mise en garde**

La communication n'est pas LA solution à nos problèmes mais un moyen d'en trouver une.

## **Le non verbal**

La communication ne se réduit pas aux mots. Elle s'accompagne toujours d'attitudes corporelles, de mimiques, de gestes. Même le ton de la voix ajoute une dimension pertinente.

La communication non verbale (mimiques, gestes, attitudes corporelles, habillement, etc.) peut être soit volontaire en tout ou en partie, soit involontaire. Nous ne maîtrisons pas toujours notre expressivité non verbale. Mais parfois nous cherchons à la contrôler pour ne rien laisser paraître de ce que nous ressentons affectivement, de ce que nous pensons effectivement.

On croit habituellement que la communication non verbale s'avère plus facile. On n'a pas à chercher le mot juste. C'est moins forçant intellectuellement, moins engageant affectivement. On n'aurait qu'à se laisser aller et ce serait à l'autre à bien observer pour deviner et comprendre le message qu'on lui communique. On remet alors à l'autre l'entière responsabilité d'être bien compris!

La communication non verbale n'est pas en elle-même plus claire, plus efficace, plus explicite, plus facile que la communication verbale. Il arrive parfois qu'on n'a pas l'air de ce qu'on est.

— *Tu as l'air en forme.*

— *Au contraire je me sens plutôt fatigué.*

Il y a aussi des filtres à la communication: les préjugés, la méfiance, les valeurs, etc.

On peut faire de mauvaises interprétations ou des interprétations incomplètes aussi bien à partir d'un message verbal que non verbal. On peut même voir des messages non verbaux là où il n'y en a pas, ou ne pas en voir là où ils abondent.

Parfois on retient davantage le message non verbal (attitudes de colère, de rejet, de mépris, etc.) que le message verbal (*Je n'aime pas que tu laisses traîner tes affaires*).

Recourir exclusivement ou surtout à la communication non verbale peut cacher nos difficultés et nos peurs à parler avec des mots.

## L'abc de la communication interpersonnelle

### A. L'émission d'un message

D'abord il y a quelqu'un qui formule et émet un message verbal ou non verbal: *Je dis ceci.*

Plus la personne s'exprime clairement, simplement et en reste à l'essentiel, sans entremêler différents sujets, plus elle facilite chez l'autre la compréhension de son message.

Un climat propice à l'échange, une attitude de respect et d'ouverture envers la personne à qui l'on s'adresse, une adaptation à son mode de compréhension, voilà quelques-uns des facteurs qui favorisent la réceptivité au message.

## **B. La réception et le décodage du message**

Il est humainement impossible de comprendre un message dans sa complète totalité: toujours quelque chose nous échappe.

Quels que soient l'amour, l'empathie, l'amitié que nous ressentons envers la personne qui nous parle, nous comprenons le message à partir de nous-mêmes, avec notre subjectivité, nos émotions, nos sentiments, notre réceptivité, nos définitions, nos préjugés, notre culture et notre histoire personnelle.

Parfois nous ne comprenons que ce que nous voulons bien comprendre!

Ainsi notre compréhension du message se fait à travers notre interprétation. Et notre interprétation peut être plus ou moins proche, plus ou moins éloignée de la signification que l'autre donne au message qu'il nous envoie.

## **C. La vérification de sa compréhension**

L'étape de vérification de la compréhension ou de l'interprétation du message permet de s'entendre sur une signification commune. C'est une étape incontournable de la communication.

La reformulation constitue une technique de vérification: *Je comprends que tu me dis ceci. Est-ce bien ça que tu veux me dire?*

Parfois cette étape de vérification fait clairement voir que de part et d'autre nous n'arrivons pas à nous entendre sur les mêmes significations que nous accordons aux mots, aux choses, aux événements, aux messages. Au moins, nous nous en rendons compte et alors nous pouvons tenter de clarifier la situation.

# **Conseils pour faciliter la communication interpersonnelle**

## **Se préparer à la spontanéité**

Certaines personnes croient que s'arrêter pour prendre le temps de se parler, c'est nuire à la spontanéité. Ce peut être vrai si le moment apparaît mal choisi. On peut alors prévoir dans la journée ou dans la semaine une occasion plus propice à un tête-à-tête.

On peut aussi identifier des conditions favorables à la spontanéité.

## **Approfondir son propre point de vue**

Avant d'entreprendre une discussion, mieux vaut réfléchir sur ce qui la suscite et la motive. *Qu'est-ce qui me tracasse? Quelle est la difficulté ou l'émotion qui m'embête? Quel est le sentiment ou le malaise que je ressens? Quels déclencheurs font réapparaître le problème? Quels mots, quelles images me viennent? Pourquoi en parler? Quels objectifs est-ce que je vise? Qu'est-ce que j'espère de la conversation? Quelles solutions aimerais-je proposer?*

Au besoin on peut résumer par écrit les éléments-clés du message qu'on veut communiquer, et ce afin de bien savoir de quoi on parlera.

## **Aller à l'essentiel**

On évite les digressions. Une discussion porte sur un seul sujet à la fois. Alors on le circonscrit dans ses limites sans y faire entrer tous les autres sujets non réglés.

On peut se fixer une limite dans le temps, pour éviter d'éterniser une discussion qui tourne en rond.

## **Faire le point**

Avant de clore une discussion, on peut faire un résumé, souligner les points marquants.

Parfois, quand la solution ne vient pas, qu'on a l'impression de tourner en rond, on peut alors identifier en quoi l'échange nous a fait tout de même progresser dans la compréhension de la situation.

## **Respecter la notion d'altérité**

Une des difficultés de communication les plus répondues, c'est de composer avec l'altérité, cette faculté de reconnaître et respecter le droit de l'autre d'être lui-même, c'est-à-dire comprendre qu'il ressent, pense et agit différemment de soi, selon ses propres goûts et préférences, selon ses intérêts, ses projets, ses dynamiques, ses choix, sa liberté et sa responsabilité.

Cependant la communication interpersonnelle sous-entend la négociation d'une communauté d'intérêts, ne serait-ce que le désir réciproque de faire circuler des informations objectives. Mais plus l'intimité compte, plus cette communauté exige la cohabitation paisible ou même stimulante des différences personnelles. Aussi, plus on identifie et valorise parmi ces différences des influences positives et des occasions de ressourcement, à adapter selon sa propre personnalité, davantage on dynamise agréablement ses liens sociaux, amicaux, familiaux, amoureux.

## **Clarifier le problème**

Un problème possède plusieurs facettes. Ce qui fait problème pour l'un peut être différent pour l'autre. Ainsi la clarification du problème consiste à identifier et comprendre le point de vue de chacune des personnes concernées afin de saisir l'ensemble des enjeux personnels et leur interaction.

## **Reconnaître ses peurs**

Toute discussion peut susciter des peurs. En prendre conscience ne les élimine pas, mais nous permet de faire un premier pas pour se préparer à mieux y faire face.

Se parler, c'est compromettant. On dit ce qu'on ressent et ce qu'on pense. Même si la communication, c'est une ouverture, si petite soit-elle, on peut craindre que celle-ci ne se transforme en vulnérabilité. *Si je reproche quelque chose à l'autre, va-t-il sortir son artillerie lourde pour se défendre et même m'attaquer?*

*Où est-ce que ça va nous mener? Où est-ce que ça va s'arrêter? Est-ce qu'on s'emportera dans le feu de la discussion? Est-ce qu'on va se dire des choses qu'on regrettera après? Est-ce qu'on en viendra à une situation pire que celle qu'on vit actuellement? Est-ce qu'on va aller là où j'espère, ou bien là où l'autre m'entraînera malgré moi?*

On peut toujours se protéger en arrêtant la discussion si l'on se sent menacé, pour la reprendre plus tard dans un climat de plus grande confiance en soi et en l'autre.

## **Adopter des attitudes positives**

*Est-ce que ça va apporter quelque chose? Ça finit parfois en queue de poisson, ou bien il se fâche, ou bien elle pleure, ou bien on se boude! Cette fois-ci, est-ce qu'on en arrivera à une entente, un accord si petit soit-il, mais réaliste, explicite et au profit de chacun?*

Adopte-t-on dès le début de la discussion une attitude de confrontation, de culpabilisation, de froideur, de déni ou de négation, de blâme, ou de négociation? Favorise-t-on un climat de confiance? Met-on l'accent sur les problèmes ou sur les solutions? Est-on réceptif au point de vue et aux arguments de l'autre?

## **Exprimer ses sentiments négatifs**

*Qu'est-ce que l'autre va penser de moi si je lui dis ce que je n'aime pas? Que je chiale toujours, que je critique à propos de tout et de rien! Que je suis une personne éternellement insatisfaite! L'autre ne m'aimera plus! Si je me plains, l'autre ira voir ailleurs! Mais si je m'exprime de*

*façon explicite et directe sur ce qui m'insatisfait, je peux aussi clarifier ce que je désire vivre. «Je ne veux pas de ceci et je propose cela. Comment réagis-tu?»*

Dans toute relation interpersonnelle il se produit des déceptions ou des heurts qui peuvent susciter des sentiments négatifs. Taire ces sentiments négatifs peut tout simplement les amplifier et perturber encore plus le climat de confiance.

Cependant les exprimer, les accueillir et les comprendre exige de part et d'autre du courage et suppose un désir mutuel de rétablir la communication. Au besoin, on peut toujours demander de l'aide.

### **S'orienter vers des solutions**

Dans un couple, dans une famille, dans toute association, c'est souvent l'ensemble des individus et non une seule personne qui s'avèrent responsables de la qualité des relations interpersonnelles. Après avoir bien identifié la difficulté, le malaise, il s'agit d'orienter la discussion davantage vers la recherche de solutions que vers l'attribution des blâmes.

Si un problème crée des tensions et des dissensions, par contre sa résolution fait appel à ce qui rapproche les personnes concernées. Ou du moins à ce qui permet une certaine cordialité dans les interactions et les échanges.

Se demander ce que l'on veut l'un et l'autre, l'un de l'autre, ce que l'on veut ensemble, c'est une étape essentielle avant de choisir une solution.

Une solution efficace, c'est celle qui apporte des avantages et des bénéfices à chacune des personnes concernées, en fonction de leurs propres intérêts. Ainsi la solution ne s'impose pas de l'extérieur par la force ou par un système de contraintes mais apparaît comme un choix librement consenti par tous parce qu'avantageux pour chacun.

Les meilleures solutions demeurent les plus simples et réalistes, en fonction de ce qu'on aura identifié comme objectifs à atteindre à courts et moyens termes.

Plus la solution est opérationnalisable, plus facilement on peut ensuite vérifier dans son application si elle a permis d'atteindre les objectifs visés.

# Quatre dimensions de la communication

## 1. Dimension affective

1.1. Vécue sur le mode du clivage : ami/ennemi, accepté/rejeté

1.2. Vécue dans la quête de l'acceptation inconditionnelle :  
réparer une blessure, combler une carence

1.3. Vécue comme dimension primaire, secondaire, tertiaire de la relation.  
Amitié, amour, famille, travail.

Quelle place attribuer, réserver à la dimension affective ?

1.4. Vécue en intégration flexible avec les autres dimensions

## 2. Dimension réglementaire

2.1. Clarifier des règles de la discussion.

a) Choisir le bon moment pour aborder un sujet à risque de tensions.

b) Se centrer sur un seul sujet à la fois.

c) S'exprimer clairement et sans violence verbale.

d) Écouter l'autre avec respect, n'interrompte que pour préciser un point.

e) Identifier les affects vécus, en tenir compte mais ne pas s'y enliser.

f) Valider de part et d'autre la compréhension de ce qui se dit  
(reformulation).

g) Clarifier le besoin, les attentes, l'objectif à attendre.

h) Maintenir le cap sur l'objectif de la discussion.

i) Viser une entente, s'entendre sur le désaccord.

j) Co-construire une réponse au besoin, clairement identifié, à la satisfaction de chacune des personnes concernées, et ce dans un esprit d'équipe.

k) Si l'on reporte à plus tard la poursuite d'une discussion, en déterminer le moment.



### 3. Dimension argumentative

- 3.1. Un argument : une raison qui appuie une affirmation, une demande
- 3.2. Un argumentaire : un ensemble d'arguments.
- 3.3. Comprendre les argumentations de l'autre. Les vérifier.
- 3.4. Discuter un argument. Est-il fondé ? Est-il clair ? Quelle importance ou pertinence a-t-il dans la discussion ? Quel poids lui attribuer par rapport aux autres ?
- 3.5. Clarifier les besoins et les intérêts des personnes concernées par la discussion.
- 3.6. Rechercher une solution ou différentes solutions qui tiennent compte des intérêts de toutes les personnes concernées.
- 3.7. Discuter des avantages et désavantages, des conséquences positives et négatives des solutions, de la solution choisie.
- 3.8. Considérer les besoins et intérêts des personnes non favorisées par la solution.

### 4. Dimension interactionnelle

- 4.1. Clarifier les conditions de l'interaction. Il y a interaction si les conditions sont favorables. Quelles conditions ?
- 4.2 Nature de l'interaction
  - 4.2.1. Interaction instrumentale : obtenir un résultat
    - 4.2.1.1. Stratégique : pédagogie, manipulation
    - 4.2.1.2. Technique
  - 4.2.2. Interaction intersubjective : viser une entente  
projet commun, affaire commune, vivre-ensemble

# Quelques notions simples

## 1. Définition brève de la communication

La communication : une interaction véhiculant un message à interpréter

## 2. Obstacles à la communication

Techniques, culturels, cognitifs, psycho-affectifs (préjugés, affects, etc.), formels (incohérence ou complexité de la pensée, pauvreté ou ambiguïté du vocabulaire, etc.

- Juger avant de comprendre
- Interpréter selon une grille rigide
- Donner sans y être invité des conseils, des réponses, des solutions
- Mésinterpréter, travestir, transformer, ou interpréter sans vérifier
- Affirmer sans justifier, sans expliciter
- Minimiser, banaliser
- Ridiculiser
- Agresser, accuser, blâmer, reprocher
- Projeter
- Parler à la place de l'autre
- Couper, interrompre
- Dévier, changer de sujet, digresser, se perdre
- Moraliser
- Tourner autour du pot
- Sous-entendre, faire allusion, parler par parabole

### **3. Types de communication**

- Communication unilatérale, bilatérale, plurilatérale
- Communication involontaire, volontaire, consciente, inconsciente
- Communication instrumentale, informationnelle, délibérative
- Communication objective, subjective, intersubjective
- Communication affective, émotive, rationnelle,
- Communication agressive, coopérative
- Communication authentique, franche, ouverte, manipulatrice, mensongère, trompeuse
- Communication verbale, non verbale
- Communication visant un effet, recherchant une rétroaction

### **4. Composantes de la communication**

- Destinateur
- Destinataire
- Médium (visuel, sonore, verbal, tactile, etc.)
- Contenu
- Langage utilisé
- Référent
- Reformulation
- Interprétation
- Vérification
- Rétroaction

## **5. Dimensions de la communication**

- Affects
- Information
- Intention
- Arrière-plan
- Habilités d'expression, d'émission
- Habilités de réception, de compréhension
- Effets visés, obtenus
- Évaluation, rétroaction, validation, vérification

## **6. Arrière-plan de la communication**

Émotions, sentiments, attentes, peurs, dynamiques, préjugés, culture, etc.

## **7. Règles de la communication intersubjective**

- Dire la vérité (ne pas mentir),
- Exprimer ses intentions véritables (ne pas manipuler),
- Donner tous les éléments pertinents (ne pas cacher ou omettre des éléments importants)
- Clarifier une intention ou un but commun