

Chapitre 2 : les spécificités de la communication interhumaine

Introduction

Savoir communiquer est une compétence, parfois un don pour certains, qui n'est donc pas à la portée de tout le monde mais qui peut, à force de travail, s'acquérir et/ou s'améliorer ; et cela repose sur une méthodologie, des axiomes, des pratiques répétées et des théories ; bref, cela s'apprend !

Ce chapitre vise à répondre aux questionnements suivants

Quels sont les facteurs entrant en jeu dans une communication interhumaine ? Comment communiquer ?

1. La compétence de communication interhumaine

Savoir communiquer est, avant tout, un savoir-faire et un savoir-être. C'est un savoir vivre avec soi et avec les autres, peu importe que la relation avec eux soit personnelle ou professionnelle. Ainsi, quelle que soit la personne, la situation ou même l'époque, la base de toute relation humaine est la communication interpersonnelle. Dès lors, l'objectif est d'avoir les capacités de faire passer son message d'aider autrui à faire passer le leur. Car à partir du moment que nous faisons l'effort d'aller vers l'autre, de l'écouter et de le considérer dans son individualité en nous adaptant à elle, cet autre sait que nous le respectons en tant qu'individu et nous respectera automatiquement en faisant également un pas vers nous : une meilleure entente pour une meilleure compréhension.

Une bonne communication accroît les chances d'atteindre les objectifs de ceux qui prennent part à cet échange. Ceux de motiver, de mener, de déléguer, d'animer, d'organiser, de résoudre un conflit ou un problème, d'écouter et de comprendre, d'obtenir des informations, d'apprendre, d'aller vers les autres et de vivre/travailler en harmonie avec eux.

À l'inverse, **une mauvaise communication** verbale et comportementale entraîne de mauvaises performances et une perte d'énergie et de temps.

Bien communiquer est une pratique sociale. Et l'être humain est par définition un être social. Elle suppose de la réflexion, de l'empathie, du respect, de la réactivité, de l'adaptabilité, etc. et de la pratique surtout. Ceux qui ont une communication déviante ou défaillante ne l'ont pas exercée ou ont un désordre psychosocial/psychiatrique.

La présence et même l'absence de tout message verbal et/ou comportemental entre les individus est forme de communication. Même silencieux, on ne peut pas ne pas adopter de comportement donc « On ne peut pas ne pas communiquer » selon l'école de Palo-Alto car « Toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation », le verbal et le non verbal, le fond et la forme, le contenu et le contenant, le message en lui-même et ses canaux sociaux non verbaux et comportementaux, l'essence et le fonctionnement, le quoi et le comment.

Exemple : Car un « comme c'est intelligent ! » peut être un compliment sincère et un encouragement et inversement, selon le ton, la mimique et la gestuelle, être malicieux et ironique, et prendre la forme d'une insulte, d'une offense pour dégrader et décourager l'autre. Le fonctionnement de la forme, du contenant et du comment a réglé celui du fond, du contenu, du quoi.

2. La compétence communicative en didactique des langues

En didactique, la compétence communicative peut être définie comme la capacité de l'individu à utiliser la langue de manière appropriée dans des situations de communication réelles. (Canale & Swain, 1980)

C'est la capacité à utiliser la langue [étrangère] de manière effective et appropriée dans des contextes sociaux variés, pour atteindre des buts précis et en respectant les normes culturelles de la communauté linguistique. (Savignon, 1991). Elle consiste donc à savoir utiliser les formes linguistiques, les structures syntaxiques et les éléments culturels de manière appropriée, en fonction du contexte, du but et des interlocuteurs. (Bygate, 1987)

La compétence communicative ne se limite pas à la maîtrise des règles grammaticales et lexicales, mais implique également la connaissance des stratégies de communication, la capacité à interagir oralement ou par écrit avec les autres, et la sensibilité aux aspects culturels et sociaux de la langue. (Celce-Murcia, 2007)

Pour sa part, Jean-Pierre Cuq précise que la compétence communicative se réfère à « *la capacité de produire et de comprendre des énoncés qui sont appropriés à la situation de communication, à l'interlocuteur, au but poursuivi, à la langue et à la culture dans laquelle l'énonciation s'inscrit* » (Cuq, 2003, p. 100).

Pour résumer, nous pouvons dire que communiquer c'est utiliser la langue dans des contextes sociaux et culturels variés, en tenant compte des interlocuteurs, du but de la communication et des normes linguistiques et culturelles. La compétence communicative ne se limite pas à la maîtrise des aspects formels de la langue, mais inclut également les compétences pragmatiques et discursives nécessaires pour interagir efficacement avec les autres.

La communication en classe de langue est à la fois une transmission de l'information (ou des connaissances) entre l'enseignant et les apprenants et c'est une activité de production verbale à travers laquelle les apprenants visent une compréhension, une production et une influence mutuelle dans la société.

3. Les spécificités de la communication interhumaine

La communication humaine est un processus complexe et dynamique qui implique l'échange d'informations, d'expériences, d'émotions entre deux ou plusieurs personnes. La communication humaine est différente des autres formes, elle a des spécificités propres à elle. Voici quelques-unes des spécificités de la communication humaine :

Spécificités	Explication
La communication est intentionnelle	Contrairement à la communication non verbale chez les animaux, la communication humaine est intentionnelle et peut être utilisée pour exprimer des idées, des émotions, des intentions, etc.
La communication est symbolique	Les êtres humains utilisent des symboles tels que les mots, les gestes et les expressions faciales pour transmettre des messages. Ces symboles ont un sens conventionnel, qui peut varier en fonction de la culture et de la langue.
La communication est culturelle	La culture a une influence importante sur la façon dont les messages sont transmis et interprétés. Les normes culturelles, les valeurs et les croyances peuvent affecter la façon dont les gens communiquent et interagissent les uns avec les autres.
La communication est contextuelle	Le contexte dans lequel la communication a lieu peut affecter la signification et l'interprétation des messages. Les facteurs tels que le lieu, le moment, les participants et le but de la communication peuvent tous influencer le sens et la compréhension des messages.
La communication est interactive	La communication humaine implique un échange d'informations entre deux ou plusieurs personnes. Les participants à la communication doivent être à l'écoute de l'autre, prendre en compte les réactions et les réponses de l'autre et ajuster leur communication en conséquence.

Ces spécificités de la communication humaine soulignent l'importance de comprendre la communication comme un processus dynamique et complexe qui implique des interactions entre les personnes, leur culture et leur contexte.

4. Les modes de communication verbal, non verbal et paraverbal

Selon les théoriciens de la communication humaine, elle est multimodale car elle doit procéder par l'usage de deux modes de communication du verbal et du non verbal appelé aussi « multicanal » et « multimodal ». Donc une combinaison du langage **verbal** et **non verbal**, chacune de ces composantes a ses spécificités et ses particularités.

Par exemple, dans une situation de communication, les interlocuteurs utilisent plusieurs modes de communication en synergie et en même temps. Ils utilisent leur appareil vocal acoustique pour parler et

entendre la partie verbale de l'énoncé ainsi que la partie vocale comme le timbre, l'intonation de la voix, hauteur, intensité et accent etc... Ils utilisent aussi le visuel (mimiques, faces, les gestes etc.....). Donc, dans une situation de communication les interlocuteurs utilisent plusieurs canaux.

4.1. La communication verbale

La communication verbale implique l'utilisation des mots pour transmettre des messages. Elle peut prendre de nombreuses formes, notamment les conversations, les discours, les présentations, les interviews, les écrits, les textos, les messages électroniques, etc. La communication verbale inclut.

- **La précision** : Les mots utilisés dans la communication verbale doivent être précis et appropriés au contexte pour éviter toute confusion.
- **La syntaxe et la grammaire** : La communication verbale implique l'utilisation d'une structure grammaticale et syntaxique appropriée pour que les messages soient compréhensibles.

4.2. La communication non verbale

La communication non verbale implique l'utilisation de signes non verbaux tels que les expressions faciales, les gestes, la posture, le regard, etc.

Le regard	Les gestes	Les silences	Les mouvements
<p>Le regard est un élément important de la communication non verbale. Il peut exprimer différentes émotions et intentions, et peut transmettre des messages différents selon le contexte.</p> <p>Exprimer l'intérêt : regarder quelqu'un dans les yeux peut indiquer que l'on est attentif à ce qu'il dit et que l'on s'intéresse à lui.</p> <p>Établir une connexion émotionnelle : un regard prolongé peut exprimer de l'affection ou de l'admiration, tandis qu'un regard fuyant peut indiquer de la gêne ou de la timidité.</p> <p>Signaler l'autorité : un regard dur peut être utilisé pour exprimer de l'autorité ou de la fermeté, comme dans une situation de confrontation.</p> <p>Donner des indices sur la personnalité : la façon dont une personne regarde peut donner des indices sur sa personnalité, comme la confiance en soi ou la nervosité.</p> <p>Signaler l'intention de parler : avant de prendre la parole, il est courant de chercher le regard de son interlocuteur pour indiquer que l'on souhaite prendre la parole.</p>	<p>Les gestes sont un élément important de la communication non verbale, car ils peuvent ajouter des informations supplémentaires à ce qui est dit verbalement.</p> <p>-Compléter ou renforcer le langage verbal : les gestes peuvent être utilisés pour accompagner les mots et renforcer leur signification. Par exemple, lever le pouce peut indiquer une approbation ou un accord, tandis que secouer la tête peut indiquer un désaccord ou un refus.</p> <p>Signaler l'émotion : les gestes peuvent exprimer différentes émotions, comme la joie, la tristesse, la colère, l'anxiété, etc. Par exemple, sauter de joie ou applaudir peut exprimer de l'excitation et de la satisfaction, tandis que se ronger les ongles ou se frotter les mains peuvent indiquer de l'anxiété.</p> <p>Établir une connexion sociale : les gestes peuvent être utilisés pour établir une connexion sociale, comme une poignée de main, une accolade ou une tape dans le</p>	<p>Le silence est un élément important de la communication, bien qu'il ne soit pas souvent considéré comme tel</p> <p>Exprimer l'écoute active : le silence peut indiquer que l'on est attentif à ce que dit l'autre personne, et que l'on est en train de réfléchir à une réponse.</p> <p>Signaler un désaccord ou une gêne : le silence peut aussi être interprété comme un signe de désaccord ou de gêne, notamment lorsqu'il s'agit d'un silence prolongé dans une situation de confrontation.</p> <p>Exprimer l'émotion : le silence peut exprimer différentes émotions, comme la tristesse, l'anxiété, l'incompréhension, etc. Par exemple, un silence prolongé après une mauvaise nouvelle peut exprimer de la tristesse ou du choc.</p> <p>Établir une connexion émotionnelle : le silence peut aussi être utilisé pour établir une connexion émotionnelle avec quelqu'un, comme un</p>	<p>Les mouvements corporels font partie intégrante de la communication non verbale et peuvent transmettre de nombreuses informations.</p> <p>Posture : la posture peut indiquer le niveau de confiance, d'ouverture ou de défiance. Par exemple, se tenir droit peut indiquer de la confiance et de l'assurance, tandis que se replier sur soi-même peut indiquer de la timidité ou de l'anxiété.</p> <p>Démarche : la façon dont une personne marche peut également transmettre des informations. Par exemple, une démarche rapide peut indiquer de l'urgence ou de l'excitation, tandis qu'une démarche lente peut indiquer de la détente ou de la réflexion.</p> <p>Expressions faciales : les expressions faciales peuvent exprimer différentes émotions, comme la joie, la tristesse, la colère, la surprise, etc. Par exemple, sourire peut exprimer de la satisfaction et de la joie, tandis que froncer les sourcils peut exprimer de la confusion ou de</p>

	<p>dos.</p> <p>Donner des indices sur la personnalité : les gestes peuvent donner des indices sur la personnalité de la personne qui les utilise. Par exemple, une personne qui parle avec les mains peut être considérée comme expressive, tandis qu'une personne qui garde les mains dans les poches peut être considérée comme réservée.</p>	<p>moment de silence partagé pour exprimer du respect ou de la compassion.</p> <p>Signaler la fin de la communication : le silence peut indiquer la fin d'une communication, notamment lorsqu'il s'agit d'un silence naturel après une conversation.</p>	<p>l'inquiétude.</p> <p>Mouvements des mains : les mouvements des mains peuvent être utilisés pour compléter ou renforcer le langage verbal. Par exemple, des gestes de la main peuvent être utilisés pour indiquer la direction, montrer la taille ou la forme d'un objet, etc.</p>
--	--	---	---

Il est important de noter que les gestes ou le langage non verbal n'est pas universel, son interprétation diffère selon les cultures. Les gestes peuvent avoir des significations différentes selon les cultures et les contextes sociaux. Par exemple, un geste qui est considéré comme un signe de salut dans une culture peut être considéré comme offensant dans une autre culture.

Le langage non verbal accompagne toujours la communication en situation de face à face pour transmettre des messages d'une manière inconsciente. Elle se caractérise par

- **L'expressivité** : La communication non verbale peut être très expressive et transmettre des émotions intenses.
- **La complexité** : La communication non verbale peut être complexe, avec de nombreux signes et symboles différents pouvant être interprétés de différentes manières en fonction du contexte culturel.
- **L'interaction** : La communication non verbale peut interagir avec la communication verbale pour renforcer ou modifier le message.
- **L'inconscient** : Les signaux non verbaux peuvent être envoyés et reçus inconsciemment, ce qui peut influencer la compréhension et l'impact du message.

4.2.1. Le langage non verbal joue plusieurs rôles

Le langage non verbal accompagne souvent la communication pour compléter le sens, renforcer le sens ou le contredire le sens comme dans les exemples suivants :

Contredire le langage verbal	Dire à quelqu'un : « je suis heureux de te voir » avec un froncement de sourcils. Ce langage non verbal peut exprimer l'inquiétude ou la confusion et contredire le message (je suis heureux de te voir)
Compléter et renforcer le langage verbal	<p>- montrer la direction vers lieu avec sa main tout en expliquant verbalement le chemin</p> <p>- Dire à quelqu'un : « je suis heureux de te voir » en souriant. le sourire peut confirmer et renforcer la joie ou la satisfaction exprimée par le message verbal (je suis heureux de te voir)</p>

En conclusion, la communication verbale et non verbale ont leurs propres spécificités, mais elles sont souvent interconnectées et fonctionnent ensemble pour transmettre des messages. La compréhension des composantes de la communication verbale et non verbale peut aider à améliorer la communication et à éviter les malentendus.

4.3. La communication non verbale et para verbale, bien qu'elles soient souvent confondues

Bien qu'elles soient souvent confondues, la communication non verbale et para verbale sont différentes mais complémentaires.

La communication non verbale est l'utilisation de gestes, expressions faciales, postures et autres signes non verbaux pour transmettre un message. La communication non verbale peut être utilisée de manière

intentionnelle ou involontaire, et peut transmettre des émotions, des attitudes et d'autres informations qui accompagnent le message verbal.

La communication **para verbale**, d'autre part, est la façon dont un message est exprimé verbalement, qui inclut l'intonation, la vitesse, le volume et la hauteur de la voix. La communication para verbale peut affecter la signification du message et la manière dont il est interprété. Elle comprend :

L'intonation	L'intonation de la voix peut transmettre des émotions, des intentions ou des attitudes.	
La vitesse	La vitesse à laquelle les mots sont prononcés peut indiquer l'urgence ou l'importance du message.	Lorsque le débit du message est rapide : cela signifie que le message est censé être non important
Le volume	Le volume peut indiquer l'importance du message ou les émotions ressenties par le locuteur.	
La hauteur	La hauteur de la voix peut transmettre différentes émotions ou intentions.	

La communication para verbale est souvent utilisée de manière inconsciente, mais elle peut avoir un impact important sur la signification et l'interprétation du message.

5. La langue orale et la langue écrite

La langue orale et la langue écrite sont deux formes de communication qui présentent des spécificités distinctes.

La langue orale	La langue écrite
La langue orale est caractérisée par son caractère éphémère. Une fois que les mots sont prononcés, ils ne peuvent plus être corrigés ou modifiés. La langue orale utilise des pauses, des intonations, des gestes et des expressions faciales pour transmettre des nuances de sens et de ton. La langue orale est souvent plus spontanée et moins formelle que la langue écrite. La langue orale est influencée par le contexte de la communication, les interlocuteurs et leur relation, ainsi que par les réactions immédiates de l'auditoire.	La langue écrite est caractérisée par son caractère permanent. Les mots peuvent être corrigés, modifiés et révisés avant d'être publiés. La langue écrite utilise une structure grammaticale et syntaxique plus formelle et plus complexe que la langue orale. La langue écrite utilise des signes de ponctuation pour transmettre des nuances de sens et de ton. La langue écrite est souvent plus explicite et plus précise que la langue orale. La langue écrite est influencée par le contexte de la communication, mais peut être destinée à un public plus large et plus diversifié que la langue orale.

En résumé, la langue orale est caractérisée par sa spontanéité et son caractère éphémère, tandis que la langue écrite est plus formelle et plus complexe, avec un caractère permanent. Les deux formes de langage ont leurs spécificités et leur utilité, et sont importantes pour une communication efficace dans différents contextes.

5.1 Les composantes de la langue orale et écrite

Les composantes de la langue orale et de la langue écrite sont différentes car ces deux formes de langage utilisent des codes et des canaux de communication différents. Le locuteurs doit maîtriser les composantes des deux types de communication pour communiquer efficacement.

Composantes de la langue orale	Composantes de la langue écrite
- La phonologie : C'est l'étude des sons de la langue, leur prononciation et leur combinaison en syllabes et en mots.	- L'orthographe : C'est l'étude de la manière de transcrire les sons de la langue en symboles écrits correctement
- La syntaxe : C'est l'étude de la structure	- La grammaire : C'est l'étude de la structure

grammaticale des phrases et de la façon dont les mots sont ordonnés pour construire du sens.	grammaticale de la langue écrite, y compris la ponctuation et les règles de syntaxe.
- Les gestes et les expressions faciales : Ce sont les signaux non verbaux qui accompagnent souvent la parole et qui peuvent transmettre des informations complémentaires sur le sens et l'intention du locuteur.	- Le vocabulaire : C'est l'ensemble des mots et des expressions utilisés dans la langue écrite.
	- La mise en page : C'est la manière dont le texte est organisé sur la page, y compris la mise en évidence de certains mots ou phrases, l'utilisation des titres et des sous-titres, etc.
	Les signaux de ponctuation : Ce sont les signes écrits qui transmettent des nuances de sens, tels que la virgule, le point-virgule, les points de suspension, etc.

Analysez chaque élément et notez l'impact qu'il a sur le message global.

6. Les facteurs influençant une communication interhumaine

Il existe plusieurs facteurs qui peuvent influencer la communication humaine, ils peuvent être internes ou externes.

- A. **Le contexte** : La situation dans laquelle se déroule la communication peut influencer la façon dont les messages sont interprétés. Par exemple, le même message peut être interprété différemment selon le lieu, le moment, le public, etc.
- B. **Les interlocuteurs** : Les caractéristiques des personnes impliquées dans la communication (âge, genre, culture, personnalité, etc.) peuvent influencer la façon dont les messages sont envoyés et reçus.
- C. **Le canal de communication** : La façon dont le message est transmis peut avoir une influence sur la communication. Par exemple, une communication verbale peut être interprétée différemment d'une communication écrite ou visuelle.
- D. **Le contenu du message** : Le choix des mots, la structure de la phrase et le ton utilisés peuvent tous avoir une influence sur la façon dont le message est compris.
- E. **Les normes sociales** : Les attentes et les normes sociales peuvent influencer la façon dont les messages sont envoyés et reçus. Par exemple, dans certaines cultures, il peut être considéré impoli de parler fort ou de regarder directement dans les yeux de l'interlocuteur.
- F. **Les émotions** : Les émotions des interlocuteurs peuvent influencer la communication. Par exemple, une personne qui est en colère peut exprimer ses sentiments de manière différente qu'une personne qui est heureuse.

Le contexte de la communication :

Le contexte de la communication est un élément important à prendre en compte dans toute situation de communication. Les composantes du contexte de la communication :

- **Le cadre spatio-temporel** : le lieu où se déroule la communication peut avoir un impact sur la communication. Par exemple, une conversation dans un lieu bruyant peut être difficile à entendre et à comprendre. Le temps est également important dans la communication. Par exemple, une communication urgente nécessite une réponse rapide, tandis qu'une communication moins urgente peut être traitée plus tard.
- **La culture** : la culture joue un rôle important dans la communication. Les normes culturelles peuvent affecter la façon dont les messages sont interprétés et compris. Il est important de prendre en compte les différences culturelles dans toute communication.
- **Le statut social** : le statut social des personnes impliquées dans la communication peut également avoir un impact sur la communication. Par exemple, une personne en position de pouvoir peut influencer la façon dont une communication est perçue et reçue.
- **Les relations interpersonnelles** (des interlocuteurs) : les relations interpersonnelles entre les personnes impliquées dans la communication peuvent également affecter la communication. Les relations amicales peuvent faciliter la communication, tandis que les relations tendues peuvent la rendre plus difficile.

- **Les antécédents de la communication** : les antécédents de la communication peuvent également avoir un impact sur la communication. Par exemple, si une communication précédente a été mal comprise ou mal interprétée, cela peut affecter la façon dont les personnes abordent la communication suivante.
- **Les moyens de communication** : les moyens de communication utilisés peuvent également avoir un impact sur la communication. Par exemple, une communication en face à face peut permettre une meilleure compréhension des expressions faciales et des gestes, tandis qu'une communication écrite peut être plus formelle et moins expressive.

Il est important de prendre en compte ces différentes composantes du contexte de la communication pour assurer une communication efficace et réussie.

Conclusion

"La communication humaine est complexe et multiple, elle dépend non seulement des compétences linguistiques de chaque individu, mais également de la culture, de l'âge, du genre, du niveau d'éducation, de la personnalité et des émotions de chaque interlocuteur." (Stojkovic, 2018)

"La communication est un processus qui implique à la fois des facteurs internes et externes aux interlocuteurs. Les facteurs internes comprennent les attitudes, les émotions et les connaissances de chaque individu, tandis que les facteurs externes comprennent la situation, le contexte, les normes sociales et culturelles et les canaux de communication." (Barnlund, 2008)

La communication est une activité complexe qui implique des processus cognitifs et comportementaux de haut niveau. Ces processus sont influencés par des facteurs internes tels que les compétences de communication, les attitudes et les émotions des individus, ainsi que des facteurs externes tels que le contexte social, culturel et linguistique. (Lloyd, 2015)

En résumé, les facteurs qui influencent la communication humaine sont nombreux et peuvent être très divers. Comprendre ces facteurs et les différents types de communication peut aider à améliorer la communication et à éviter les malentendus.

Les facteurs internes sont liés aux caractéristiques individuelles de chaque interlocuteur, tels que l'âge, le genre, la personnalité, les émotions, les connaissances, les compétences en communication, etc. Ces facteurs peuvent influencer la façon dont les messages sont envoyés et reçus, ainsi que la manière dont les interlocuteurs interagissent les uns avec les autres.

Il est important de comprendre que ces facteurs internes et externes sont interdépendants et peuvent interagir entre eux pour influencer la communication. Par exemple, la personnalité d'un interlocuteur peut influencer sa façon de s'exprimer, mais cette façon de s'exprimer peut être interprétée différemment en fonction du contexte dans lequel la communication a lieu.