

## Cour 3 Les objectifs fondamentaux de la communication humaine

### Introduction

La communication humaine est une compétence essentielle qui permet aux individus d'interagir, de transmettre des idées et d'établir des relations. Au-delà de la simple transmission d'informations, la communication vise à répondre à divers objectifs, qu'ils soient personnels, sociaux ou professionnels. Ces objectifs s'articulent autour de la transmission d'information, de la régulation des émotions, de la construction des relations, et de l'influence sur les comportements et les décisions. Ce texte explore ces objectifs clés en s'appuyant sur des théories et des études scientifiques.

### I. Transmettre et partager de l'information

L'un des objectifs fondamentaux de la communication humaine est la transmission d'information. Shannon et Weaver (1949), dans leur modèle mathématique, ont mis en lumière les composantes essentielles du processus de communication, telles que la source, le message, le canal et le récepteur. Ce modèle met l'accent sur l'efficacité de la transmission et la réduction des interférences ou "bruits".

Dans un contexte interpersonnel, la communication permet de partager des connaissances et des expériences pour coordonner les actions. Par exemple, Heath et al. (2001) montrent que les récits personnels facilitent l'assimilation et la mémorisation des informations, renforçant leur impact. Cela est particulièrement vrai dans les contextes éducatifs et professionnels, où la communication claire et précise favorise une meilleure compréhension collective.

### II. Construire et maintenir des relations

La communication est un outil essentiel pour établir et entretenir des relations sociales. Watzlawick et al. (1967) affirment que "tout comportement est communication", soulignant ainsi que les interactions humaines, qu'elles soient verbales ou non verbales, jouent un rôle crucial dans le maintien des liens interpersonnels.

Les théories de l'attachement de Bowlby (1969) mettent en évidence que la communication entre les individus, notamment au sein des familles, favorise le développement d'attachements sécurisés. Cela se traduit par des relations plus stables et satisfaisantes. Dans les relations

professionnelles, Goffman (1959) a introduit le concept de "présentation de soi", selon lequel la communication est utilisée pour gérer les impressions et renforcer les relations professionnelles.

### **III. Exprimer et réguler les émotions**

Un autre objectif clé de la communication est l'expression et la régulation des émotions. Gross (2002) montre que verbaliser ses émotions peut atténuer leur intensité, facilitant ainsi leur gestion. Cela est particulièrement pertinent dans les relations proches, où une communication ouverte sur les émotions favorise la compréhension mutuelle et la résilience face aux conflits.

De plus, les théories de Mehrabian (1971) sur la communication non verbale soulignent que les expressions faciales, le ton de la voix et la posture transmettent des émotions souvent plus efficacement que les mots. Ces signaux jouent un rôle crucial dans l'empathie, permettant aux interlocuteurs de percevoir et de répondre aux besoins émotionnels des autres.

### **IV. Influencer et persuader**

La communication est également un moyen d'influencer les pensées, les attitudes et les comportements. Cialdini (2001), dans ses travaux sur la persuasion, identifie plusieurs principes tels que la réciprocité, l'engagement et l'autorité, qui sont utilisés pour convaincre efficacement. Par exemple, dans la publicité et la politique, la communication persuasive est un outil clé pour mobiliser l'opinion publique.

Dans les contextes interpersonnels, la persuasion est souvent utilisée pour négocier ou résoudre des désaccords. Les recherches de Miller et Steinberg (1975) montrent que la communication interpersonnelle, lorsqu'elle est personnalisée et adaptée aux besoins de l'interlocuteur, est plus efficace pour atteindre cet objectif.

### **V. Faciliter la coordination et la résolution de problèmes**

La communication humaine est essentielle pour coordonner les efforts collectifs et résoudre les problèmes. Dans les groupes et les organisations, la communication permet de partager des idées, de clarifier les objectifs et de prendre des décisions. Lewin (1947), dans ses travaux sur la dynamique de groupe, a montré que la qualité de la communication au sein des équipes influence directement leur efficacité et leur cohésion.

Dans les contextes de résolution de conflits, une communication claire et constructive est indispensable. Rosenberg (2003), à travers la "Communication NonViolente", propose un modèle où les échanges basés sur l'écoute empathique et l'expression des besoins permettent de résoudre les désaccords de manière pacifique.

## **Conclusion**

Les objectifs de la communication humaine sont variés et interconnectés, allant de la transmission d'informations à l'expression des émotions, en passant par la construction de relations et l'influence des comportements. Ces fonctions fondamentales montrent que la communication est bien plus qu'un simple échange de mots : elle est au cœur des dynamiques sociales et psychologiques. Comprendre ces objectifs permet non seulement d'améliorer nos interactions, mais aussi de renforcer nos compétences pour naviguer dans des environnements de plus en plus complexes.

---