**1.Qu’est-ce que la communication ?**

Dans notre société branchée, on communique sans relâche. Pourtant, il est rare que l’on s’attarde au processus de la communication. En observant les principaux types d’échanges, les éléments à la base de toute interaction et certains modèles théoriques, on sera en mesure de définir le processus complexe et fascinant que représente la communication humaine.

**Une définition de la communication :**

Le mot « communication » provient du mot latin communicare, qui signifie « partager ». La communication se définit comme un transfert de sens, effectué de manière délibérée ou involontaire. Chaque fois que l’on envoie, consciemment ou non, un message verbal ou non verbal à quelqu’un, il y a communication. Ces messages peuvent être des idées, des besoins ou des émotions. Pour qu’il y ait un message, il faut un émetteur (qui transmet un message) et un récepteur (qui le reçoit). Le processus de la communication s’enclenche chaque fois qu’une personne reçoit un message et lui attribue un sens. Dans la mesure où ce qu’une personne dit ou fait est interprété comme un message, il y a donc communication. En classe, vous communiquez tout autant lorsque vous posez une question que lorsque vous êtes complètement silencieux ou que vous bayez aux corneilles. Dans tous ces cas, vous transmettez des messages qui ont une influence sur les personnes qui les reçoivent, soit vos collègues et votre professeur.

**1.1.Les types de communication :**

Comme nous passons plus de temps à communiquer qu’à faire quoi que ce soit d’autre, notre habileté à communiquer façonne nos relations personnelles, sociales et professionnelles.

Il existe six types de communication, qui mettent en scène des messages très différents par leur forme et leur contenu.

1. La communication interpersonnelle consiste à se parler à soi-même en se jugeant positivement (les croyances constructives) ou négativement (les croyances autodestructrices). Elle joue un rôle sur les plans de l’estime de soi (voir le chapitre 2) et de la perception d’autrui (voir le chapitre 3), ainsi que sur celui des émotions (voir le chapitre 4).

2. La communication impersonnelle prend forme lors de situations où l’on échange des informations sans désirer approfondir la relation, par exemple lors d’un dialogue avec un commis, un conducteur d’autobus ou un guide touristique.

3. La communication interpersonnelle est présente lorsqu’on dialogue avec les autres dans l’objectif de maintenir une relation ou d’y mettre fin. Elle est en cause dans des situations telles que l’entrevue de sélection, la discussion de couple, les échanges entre collègues de travail ou amis.

4. La communication en petit groupe permet d’interagir avec un petit nombre de personnes (de 3 à 30, environ) pour partager de l’information (par exemple, lors d’un cours ou d’une conférence), de développer de nouvelles idées, de prendre des décisions, de résoudre des problèmes (au sein d’une équipe de travail, d’un comité de sélection, ou lors d’une discussion en famille), d’offrir du soutien (dans un groupe d’entraide) ou de se divertir (dans une association, une équipe sportive, une ligue d’improvisation).

5. La communication en public permet d’informer, de divertir ou de persuader un auditoire d’adopter certaines attitudes, valeurs ou croyances qui l’amèneront à penser, à croire ou à agir d’une manière particulière. C’est le type de communication utilisé par les animateurs de télévision, les politiciens lors de discours, ou les artistes pendant un spectacle. Elle sera abordée plus en détail au chapitre 11.

6. La communication en ligne est un échange établi au moyen d’un outil technologique, qui consiste à naviguer dans le cyberespace afin de travailler, de chercher de l’information, de clavarder, d’échanger des idées ainsi que d’établir et de maintenir, malgré la distance, des relations avec d’autres internautes.

Quel que soit le type de communication, l’acte de communiquer est caractérisé par l’interaction de certains éléments de base.

**1.2.Les fonctions de la communication :**

Pourquoi communiquer ? Afin de répondre à cette question, on peut imaginer une situation où il serait impossible de communiquer avec qui que ce soit. Comment se sentirait-on ? Aujourd’hui, plusieurs personnes ne peuvent se départir, même durant leurs vacances, de leur connexion Internet et de leur téléphone cellulaire. Ce contexte représenterait, pour certaines d’entre elles, leur pire cauchemar.

La communication relie un grand nombre de personnes que la distance géographique peut parfois séparer en plus de remplir un certain nombre de fonctions. Elle peut nous aider à découvrir qui nous sommes ou à établir des relations significatives. Elle peut également favoriser notre avancement professionnel.

**a.L’amélioration de la connaissance de soi :**

Une fonction-clé de la communication est d’aider les gens à se comprendre. Quand on apprend à connaître quelqu’un, on apprend aussi à se connaître soi-même (voir le chapitre 2, section 2.1.2). De plus, quand on se connaît soi-même, on apprend à reconnaître l’influence que les autres ont sur soi. C’est grâce à la communication que l’on développe sa conscience de soi et son identité.

Nous avons constamment besoin des commentaires ou des perceptions que les autres ont de nous, car les échanges nous permettent de clarifier nos pensées, nos besoins et ce que nous ressentons. En permettant une meilleure connaissance de soi, communiquer nous aide à développer notre estime de soi et à prendre des décisions judicieuses.

**b.Le développement de relations significatives :**

Communiquer nous permet de répondre à nos besoins de toutes sortes de façons. Le bébé communique ses besoins primaires en pleurant, avant d’apprendre à parler, alors que l’enfant utilisera un langage de plus en plus complexe pour exprimer les siens. En communiquant ainsi, le bébé et l’enfant apprennent à nouer des relations avec leur entourage. Des chercheurs, tel William Glasser (1965), affirment que nous avons besoin des autres au même titre que nous avons besoin d’eau, de nourriture et d’un abri. Privés de contacts humains, nous devenons désorientés et inadaptés, et notre vie peut même être en danger. Les personnes qui se sentent soutenues émotionnellement par leurs semblables et qui bénéficient d’interactions positives ressentent moins de détresse que celles qui se sentent moins soutenues par les autres (Institut canadien d’information sur la santé, 2012). La communication donne la possibilité de combler ce que le psychologue William Schutz (1966) appelle les « besoins d’inclusion, de contrôle et d’affection », et de tisser des relations significatives.

**c.Le besoin d’inclusion est le besoin d’être entouré**, d’avoir des contacts sociaux, d’être associé à un groupe. Nous aimons sentir que les autres nous acceptent et nous apprécient, et nous voulons être des partenaires égaux dans nos relations. Le besoin de contrôle est le besoin de sentir que l’on est compétent et responsable, que l’on peut faire face à son environnement et le gérer. On aime aussi sentir que l’on peut influencer les autres. La communication fournit de multiples occasions de s’influencer les uns les autres, ouvertement ou subtilement. En effet, nous passons beaucoup de temps à tenter de persuader les autres de penser comme nous, de faire comme nous et d’aimer ce que nous aimons. Nos efforts sont parfois couronnés de succès. Quoi qu’il en soit, nos tentatives de convaincre les autres nous donnent la possibilité de les influencer afin d’atteindre nos propres objectifs (voir la section 10.3 sur le leadership).

**d.Le besoin d’affection est le besoin d’aimer et d’être aimé :** Comme la communication permet de combler ces besoins, on a moins de risques de se sentir rejeté, mal aimé ou incompétent si l’on arrive à communiquer clairement avec ses semblables