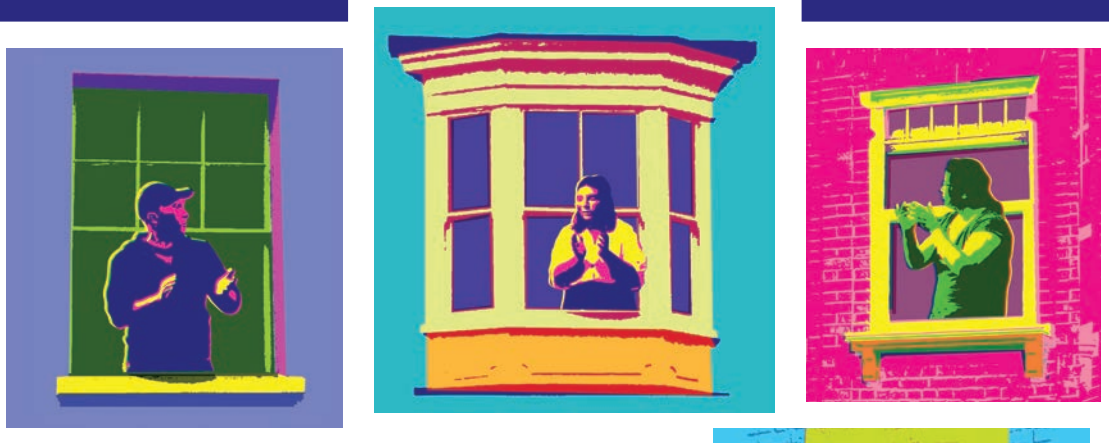
MODULO

4e édition

COMMUNICATION et INTERACTIONS



Ronald B. Adler
Russell F. Proctor II

Adaptation française de
Catherine Ouellette

Avec la collaboration de
Caroline St-Jacques

Le **manuel parfait** pour développer vos **habiletés et compétences** en **communication !**

DES CONTENUS POUR DÉCOUVRIR ET RETENIR LES CONCEPTS

STIMULEZ VOTRE CURIOSITÉ

Répondez aux énoncés **VRAI OU FAUX** présentés au début de chaque chapitre.

Puis, validez vos réponses en cours de lecture en repérant les passages mis en relief par une trame de couleur.

VRAI OU FAUX

Prononcez-vous ! Dites si chacun des énoncés suivants est vrai ou faux. Vérifiez vos réponses en repérant les sections surlignées dans ce chapitre.

1. Avoir une bonne estime de soi augmente la probabilité de communiquer efficacement.
2. Le concept de soi est le résultat des messages négatifs et positifs reçus tout au long de la vie.
3. Le concept de soi d'une personne est représentatif de qui elle est dans la réalité.
4. La capacité de construire des identités multiples ne fait pas partie des habiletés de communication.
5. La manière de communiquer, l'apparence et le contexte sont des éléments qui aident chaque personne à gérer les impressions qu'elle laisse aux autres.
6. Pour déterminer si une relation est superficielle ou intime, il faut évaluer l'étendue et la profondeur des informations révélées.
7. Lorsqu'on interagit, on doit doser les renseignements qu'on veut dévoiler et avoir le degré d'ouverture qui convient à la situation.
8. L'honnêteté en communication est toujours préférable au mensonge.

4 écoute avec attention les protestations de l'étudiant, lui explique clairement les critères de correction et reste sur ses positions. La communication a-t-elle résolu le problème ? Pas vraiment. Même la communication la mieux planifiée qui se produit au moment le plus propice ne résout pas toujours un problème. L'important est de communiquer clairement ses attentes ou ses besoins, même s'ils ne seront pas nécessairement satisfaits.

REPÉREZ LES MOTS CLÉS À MAÎTRISER

Retrouvez les **MOTS CLÉS** définis en marge pour plus de visibilité et énumérés sous forme de liste en fin de chapitre.

Communication interpersonnelle
Communication favorisant le développement de relations interpersonnelles caractérisées par leur unicité, leur irremplaçabilité, leur interdépendance, leur niveau plus élevé de dévoilement et la compensation intrinsèque.

MOTS CLÉS

- bruit externe (10)
- bruit physiologique (10)
- bruit psychologique (10)
- canal (9)
- communication (10)
- communication interpersonnelle (12)
- complexité cognitive (17)
- empathie (18)
- environnement (9)
- interaction (12)
- introspection (18)
- modèle de communication linéaire (8)
- modèle de communication transactionnelle (8)

Reproduction interdite © TC Média Livres Inc.

SYNTHÉTISEZ L'INFORMATION À RETENIR

Profitez d'un **RÉSUMÉ** de chaque chapitre avec un paragraphe pour chacune des sections.

EN RÉSUMÉ

3.1 Le processus de la perception

Chaque personne est entourée de beaucoup plus d'éléments d'information qu'elle ne peut en percevoir. On parvient à comprendre le monde dans lequel on évolue grâce à un processus en trois temps. Ce processus consiste à sélectionner certains stimuli, à les organiser pour en faire des modèles significatifs et à les interpréter d'une façon qui est modelée par divers facteurs.

3.2 Les facteurs d'influence

Plusieurs facteurs influent sur les étapes du processus de perception. Des influences physiologiques comme les sens, l'âge et la santé jouent un rôle important. Le concept de soi et l'estime de soi d'une personne modifient aussi sa vision du monde, tout comme les différences culturelles et les rôles sociaux.

3.3 Les obstacles à la perception

Plusieurs interprétations fautives peuvent survenir lors de la communication interpersonnelle. On nomme « biais cognitif » le mode de raisonnement automatique du cerveau pouvant mener à des erreurs d'interprétation. L'être humain a tendance à se fier à ses premières impressions et a ensuite de la difficulté à se défaire de ces idées bien ancrées. Il a également tendance à catégoriser l'information de manière erronée, notamment en formant des préjugés et des stéréotypes. Il peut également effectuer des attributions et faire des erreurs d'interprétation au sein d'un groupe.

3.4 La vérification des perceptions

La vérification des perceptions se révèle utile pour évaluer les interprétations possibles d'un comportement au lieu de s'en tenir aux premières impressions. Une vérification complète comprend la description du comportement de l'autre, au moins deux interprétations plausibles de ce que l'autre peut vouloir dire, et une demande d'éclaircissements sur la signification réelle de son comportement. L'empathie est l'habileté à se mettre à la place d'une autre personne. Faire preuve d'empathie, c'est examiner la situation du point de vue de l'autre. Pour accroître l'empathie, on peut utiliser la méthode de l'oreiller, qui consiste à considérer un problème à partir de cinq perspectives différentes.

EN ROUTE VERS L'EXAMEN

Révision des connaissances

1 Les étapes du processus de la perception sont les suivantes : _____.

- **A)** la sélection, l'organisation et l'interprétation
- **B)** les stéréotypes, les préjugés et la schématisation perceptuelle
- **C)** la sélection, les préjugés et les rôles sociaux
- **D)** l'apparence, le rôle et l'interaction

2 À quelle étape du processus de la perception correspond le fait de reconnaître une forme qui se détache d'un fond comportant d'autres stimuli ?

- **A)** L'idéation
- **B)** La sélection
- **C)** La vérification
- **D)** L'organisation

TESTEZ VOS CONNAISSANCES

Préparez-vous à l'examen en répondant aux questions à choix multiple et à court développement dans la section **EN ROUTE VERS L'EXAMEN** de chaque chapitre.

Les réponses se trouvent dans le corrigé à la fin du manuel.

Communication et interactions, 4e édition
Reproduction interdite © TC Média Livres Inc.

DES RUBRIQUES POUR APPLIQUER LES NOTIONS

COMMUNIQUER COMME UN PRO

Faites le lien entre les notions abordées dans cet ouvrage et la sphère professionnelle.

COMMUNIQUER COMME UN PRO

Les prophéties autoréalisatrices en milieu de travail

Un grand nombre de recherches démontrent que les prophéties autoréalisatrices ont un effet réel sur le rendement d'un individu dans le cadre de son travail. Voici quelques exemples.

Des militaires, sélectionnés au hasard, à qui on a dit qu'ils possédaient un grand potentiel, se sont comportés conformément aux attentes de leurs supérieurs. Ils étaient également plus susceptibles de se porter volontaires pour des tâches spéciales et des missions dangereuses[a].

Un groupe de soudeurs aux aptitudes à peu près équivalentes a commencé une formation. On a informé tout le monde, y compris le formateur, que cinq participants avaient obtenu des notes plus élevées à un test d'aptitudes – même si, en réalité, on les avait choisis au hasard. Les cinq personnes en question ont terminé en tête de la classe. Leur taux d'absentéisme était faible et leur note au dernier test était considérablement plus élevée que celle des autres. Ce qui est encore plus impressionnant, c'est qu'elles ont appris les techniques enseignées deux fois plus vite que celles qui n'avaient pas été déclarées aussi douées[b].

Que peut-on conclure de ces exemples ? Avez-vous déjà vécu des situations semblables ?

a. Johnson, C.E. (2006). *Ethics in the workplace : Tools and tactics for organizational transformation*. Thousand Oaks.

b. Turk, W. (2009, janvier-février). Let's go for self-fulfilling prophecies. *Defense AT&L*, *38*(1), 56-59.

FAITES LE TEST

Évaluez vos propres compétences en communication.

Faites le TEST

Mesurez votre estime personnelle

Pour chacun des 10 énoncés suivants, indiquez à quel point chacun est vrai pour vous en encerclant le chiffre approprié, selon la légende ci-contre. Par la suite, évaluez vos résultats en réfléchissant aux effets de votre estime sur vos aptitudes de communication.

1 : Tout à fait en désaccord
2 : Plutôt en désaccord
3 : Plutôt en accord
4 : Tout à fait en accord

1.	Je pense que je suis une personne de valeur, au moins égale à n'importe qui d'autre.	1	2	3	4
2.	Je pense que je possède un certain nombre de belles qualités.	1	2	3	4
3.	Tout bien considéré, je suis porté(e) à me considérer comme un(e) raté(e).	1	2	3	4
4.	Je suis capable de faire les choses aussi bien que la majorité des gens.	1	2	3	4
5.	Je sens peu de raisons d'être fier(ère) de moi.	1	2	3	4
6.	J'ai une attitude positive envers moi-même.	1	2	3	4
7.	Dans l'ensemble, je suis satisfait(e) de moi.	1	2	3	4
8.	J'aimerais avoir plus de respect pour moi-même.	1	2	3	4
9.	Parfois je me sens vraiment inutile.	1	2	3	4
10.	Il m'arrive de penser que je suis un(e) bon(ne) à rien.	1	2	3	4

Compilez vos résultats.

Pour ce faire, il vous suffit d'additionner vos scores aux énoncés 1, 2, 4, 6 et 7.

Pour les énoncés 3, 5, 8, 9 et 10, la cotation est inversée, c'est-à-dire que vous obtenez un score de 4 si vous avez entouré le chiffre 1, de 3 si vous avez entouré le 2, de 2 si vous avez entouré le 3 et de 1 si vous avez entouré le 4. Faites le total de vos points. Vous obtenez alors un score se situant entre 10 et 40.

Si votre score est inférieur à 25, votre estime de soi est très faible. Un travail dans ce domaine semble souhaitable. Pour ce faire, vous pouvez consulter les ressources disponibles dans votre cégep ou encore vous adresser à votre enseignant, qui vous dirigera vers des ressources pouvant vous aider à améliorer votre estime de soi.

Si vous obtenez un score de 25 à 30, votre estime de soi est faible. Un travail dans ce domaine serait bénéfique.

Si vous obtenez un score de 31 à 34, votre estime de soi est dans la moyenne.

Si vous obtenez un score de 35 à 38, votre estime de soi est forte.

Si votre score est de 39 ou 40, votre estime de soi est très forte et vous avez tendance à être fortement affirmé.

Sources : Vallières, É.F. et Vallerand, R.J. (1990). Échelle d'estime de soi (EES-10). *International Journal of Psychology*, *25*, 305-316 ; Bourhis, H., Bouchet, V., Bois, D. et Lieutaud, A. (2017). Impacts de la somato-psychopédagogie sur l'estime de soi. CERAP.

LA COMMUNICATION ET VOUS

Réfléchissez à vos habiletés communicationnelles, puis mettez-les en application.

LA COMMUNICATION et vous

Les différents « soi »

Reprenez chaque élément de la liste que vous avez dressée en début de chapitre et répondez aux questions suivantes.

1. Quelles caractéristiques relèvent du soi perçu et lesquelles relèvent davantage du soi idéal ? Par exemple, sur le plan de vos caractéristiques sociales, comment vous percevez-vous ? Aimeriez-vous être plus sociable ?
2. Réfléchissez aux publications que vous faites sur les réseaux sociaux. Que tentez-vous de mettre en lumière ? Est-ce que le soi que vous présentez révèle davantage des caractéristiques de votre soi perçu ou de votre soi idéal ?
3. Identifiez les habiletés de communication que vous souhaiteriez améliorer afin qu'elles correspondent à votre soi idéal.

DES DOSSIERS PRATIQUES POUR DÉVELOPPER VOS HABILETÉS EN COMMUNICATION !

Découvrez les détails et la liste des dossiers sur la couverture intérieure de cet ouvrage.

Communication et interactions, 4e édition
Reproduction interdite © TC Média Livres Inc.

ENRICHISSEZ VOTRE EXPÉRIENCE AVEC NOS RESSOURCES NUMÉRIQUES !

À L'AIDE DE L'APPLICATION MOBILE

Vidéos

Visionnez la vidéo originale en français qui accompagne chaque dossier pratique.

Questions éclair

Testez vos connaissances en cours de lecture en répondant à plusieurs questions interactives.

Repérez ce marqueur !

SUR LA PLATEFORME NUMÉRIQUE i+ Interactif

Repérez ces pastilles en ligne !

Fiches résumés

Lisez les fiches résumant les notions principales abordées dans chaque chapitre.

Auto-évaluations des acquis

Testez vos connaissances en réalisant l'Auto-évaluation des acquis liée à chaque dossier pratique.

Activités interactives

Validez vos connaissances en effectuant les activités interactives avec possibilité d'autocorrection et de rétroaction.

Demandez à votre enseignant de les déverrouiller !

Pour aller plus loin

Consultez la liste des références additionnelles (lectures, sites Internet et vidéos) pour approfondir votre compréhension des thèmes abordés dans cet ouvrage.

Communication et interactions, 4e édition
Reproduction interdite © TC Média Livres Inc.