

CHAPITRE 2 COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

SYNTHESE ECRITE

La communication interpersonnelle se présente comme un échange d'informations entre deux individus qui entrent en interaction.

LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE :

La communication est un processus complexe caractérisé par une pluralité de composantes.

- **Les acteurs** : ce sont les participants à l'échange, qui s'envoient mutuellement des messages. Les acteurs sont donc à tour de rôle « émetteur » et « récepteur ». Au travers de la communication, ces derniers cherchent à atteindre plusieurs objectifs :
 - Objectif informationnel : transmettre un message ;
 - Objectif relationnel : établir une relation (exemples : désir de produire une certaine image de soi, de s'intégrer dans un groupe, de convaincre l'autre...).

- **Le message** : c'est le contenu de la communication c'est-à-dire les informations transmises entre les acteurs. La construction d'un sens commun entre les deux interlocuteurs repose sur une interprétation commune du message échangé. Celle-ci nécessite d'une part, l'existence de références communes entre l'émetteur et le récepteur (un même registre de langue, une attribution de sens similaire aux mots utilisés...) et d'autre part une objectivité dans l'interprétation du message. Parfois il existe un décalage entre la façon dont le message est énoncé par l'émetteur et la façon dont il est interprété par le récepteur. *Exemple de la Publicité Canal+ sur la marche de l'empereur*

- **Le canal et support** : il correspond au mode de transmission du message entre l'émetteur et le récepteur.

- **Le contexte** : qui prend en compte plusieurs éléments :
 - le contexte physique : le lieu et le moment de l'échange ;
 - le contexte relationnel : la relation entre les personnes qui échangent (professionnelle, amicale...);
 - le contexte psychologique : les émotions des interlocuteurs (colère, peur...)
 - le contexte social : la place des interlocuteurs dans l'organisation (position d'un individu par rapport aux autres dans l'organisation) et ses comportements et attitudes associés à celle-ci ;
 - le contexte culturel : Chaque acteur communique avec sa personnalité, ses propres codes sociaux, son propre langage.

Le contexte va influencer la communication, en agissant par exemple, sur les comportements des acteurs, sur l'énonciation du message et sur le choix du canal...

LES CONDITIONS D'UNE BONNE COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Tout d'abord, les interlocuteurs se doivent de respecter le territoire de chacun, c'est-à-dire l'espace que chaque individu reconnaît comme étant le sien. Il faut toutefois respecter une distance corporelle, c'est-à-dire l'espace qui sépare chacun des acteurs. Cette distance a un impact sur la relation et la construction du sens. La distance varie en fonction :

- de la personnalité des acteurs
- de leurs habitudes culturelles
- des rapports sociaux entre les personnes...

Pour communiquer efficacement, il est nécessaire de trouver la **bonne distance**.

Enfin, le temps, qui correspond à la durée impartie à l'échange, affecte également la communication. Il est révélateur de l'intérêt que l'on porte à son interlocuteur.

Bien communiquer nécessite l'utilisation de signes verbaux et non-verbaux.

Les **signes verbaux** correspondent aux messages transmis par la voix (c'est-à-dire l'intonation, le volume et le rythme) et relèvent du registre de langue.

Les **signes non-verbaux** s'expriment au travers des gestes, du regard, des mimiques, de la position du corps, de l'apparence (coiffure, choix vestimentaires...). Beaucoup de messages sont transmis inconsciemment par les signes non-verbaux.

Cf jeu de role et videos

Afin d'instaurer un climat propice à la communication, il est nécessaire que le récepteur du message :

- soit entièrement disponible,
- ne porte pas de jugement sur le contenu du message,
- regarde son interlocuteur
- et signale son attention dans l'écoute (questionnement, vérification de la bonne compréhension du contenu du message, hochement de tête, signe d'encouragement, sourire...).

C'est ce que l'on appelle **l'écoute active**.

L'empathie est également essentielle à une bonne communication. C'est la capacité d'un individu à comprendre (de façon objective) le ressenti de l'autre, c'est-à-dire l'aptitude à se « mettre à la place » de l'autre.