

La communication interpersonnelle



La communication interpersonnelle

SOUS L'ENCADREMENT
DU PROFESSEUR :
M.ELBAYED

HADACH Mohamed
EL HIDAN Nadira
KERRAD Ghyzlane

Plan

I- Introduction à la communication à travers différents modèles p.2

- A- Les différents modèlesp.2
- B- Les éléments constitutifs d'une communication interpersonnelle.....p.6
- C- Les caractéristiques de la communication interpersonnelle....p.8

II- Communication verbale et non verbale.....p.10

- A- La communication verbale.....p.10
- B- La communication non verbale.....p.11

III- Éléments influant sur la communication interpersonnelle..p.14

- A. La perception autrui.....p.14
- B. Le processus d'écoute.....p.15

IV- De la conversation à la résolution des conflits.....p.17

- A- L'art de converser.....p.17
- B- La résolution des conflits.....p.19
- C- La dégradation de la relation interpersonnellep.21

Communication Interpersonnelle

I- Introduction à la communication à travers différents modèles

. Interaction : Echange bilatéral entre deux ou plusieurs personnes qui agissent les unes avec les autres.

Il existe différentes sortes de communication dont voici une liste non exhaustive.

.Communication unilatérale : communication dans laquelle aucune interaction n'est possible entre l'émetteur et le récepteur.

Lorsque nous écoutons la radio ou que nous regardons la télévision, nous participons à une communication unilatérale que l'on appelle communication de masse, car il n'y a pas d'interaction entre la ou les personnes qui le reçoivent. L'interaction ne peut donc se produire que lors d'une communication publique, c'est-à-dire quand un orateur s'exprime devant un auditoire. Dans ce cas, l'auditoire réagit, ces réactions sont perçues par l'orateur et conditionnent son

La communication interpersonnelle

discours. Quelle est la différence entre une communication publique et une communication dyadique ?

. Communication publique : forme de communication où un émetteur unique s'adresse à un auditoire formé de nombreuses personnes.

. Communication dyadique : type de communication qui survient entre deux personnes en présence l'une de l'autre, il s'agit alors d'une communication interpersonnelle.

. Communication interpersonnelle : type de communication entre deux personnes ou au sein d'un petit groupe où les échanges sont de nature personnelle plutôt qu'impersonnelle.

L'idée de communication est assimilée à celle d'un processus. Afin de comprendre ce dernier il faut en identifier les principaux éléments. Dans l'histoire de la communication, trois modèles sont à retenir, le modèle linéaire, le modèle circulaire et le modèle transactionnel.

A- Les différents modèles :

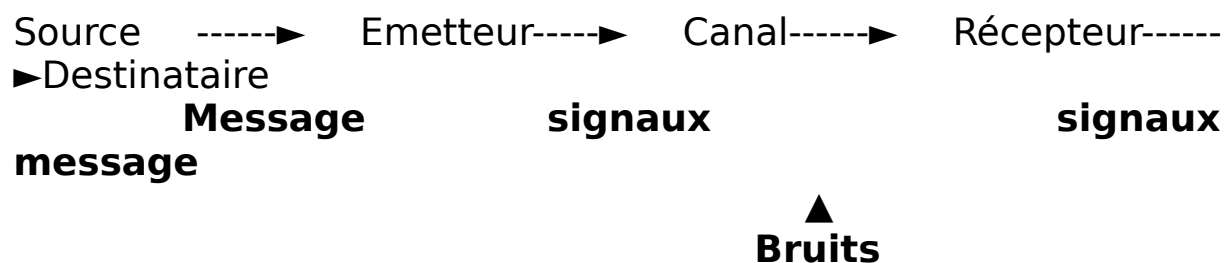
Les chercheurs ont produit divers modèles pour expliquer la communication. Chacun de ces modèles est lié à un contexte, à une époque et à un projet scientifique différent.

1. Le modèle linéaire :

Il s'agit du modèle le plus classique de la communication et il a été établi en 1948 par Claude E. Shannon et Warren Weaver. Ce modèle suppose au départ une source d'information qui produit un message qui sera ensuite transformé par un émetteur en signaux. Ces signaux circuleront par le biais d'un canal soumis à l'interférence de différents bruits et parviendront à un récepteur qui transformera à son tour le message en signaux, lesquels se rendront à une destination.

La communication interpersonnelle

Par exemple la personne qui parle au téléphone est la source qui produit un message. Ce message est transformé par un appareil (émetteur) en impulsions électriques, ces impulsions circuleront tout au long d'un fil (le canal) et subiront l'interférence plus ou moins grande de différentes sortes de bruits. Elles atteindront ensuite un autre appareil (récepteur) qui transformera ces signaux électriques en signaux audibles pour le destinataire. Le modèle de Shannon et Weaver interprète la communication d'une façon mécanique et séquentielle, c'est-à-dire comme une série d'actions organisées selon un processus linéaire.



Dans cette situation nous sommes face à un processus linéaire.

. Processus linéaire : processus de communication dans lequel chacun des messages est transmis de façon unidirectionnelle entre un émetteur et un récepteur.

A quel type de communication que nous avons précédemment défini, correspond ce modèle ? Le modèle linéaire correspond à la communication unilatérale (où à sens unique).

Il ne tient pas compte de ce qui se passe lors d'une simple relation interpersonnelle dans laquelle la communication est bilatérale (soit à deux sens). Par exemple lors d'une conversation téléphonique, le destinataire devient à son tour une source de communication. Lorsqu'il répond il émet à son tour un message qui passera ensuite par le canal, puis sera décodé par un récepteur (l'appareil téléphonique) pour atteindre enfin l'autre personne. Il faut donc inverser le processus, le dédoubler en un processus circulaire.

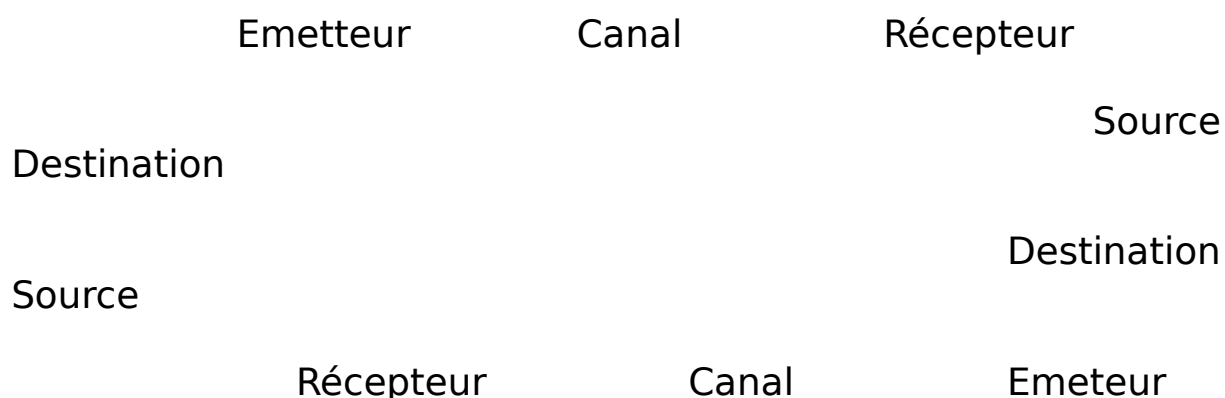
2. Le modèle circulaire :

La communication interpersonnelle

.Processus circulaire : processus de communication dans lequel, les personnes émettent et reçoivent des messages de façon simultanée.

Pour expliquer ce phénomène on prend souvent l'exemple de deux personnes qui se lancent une balle. Mais en réalité cet exemple ne peut pas correspondre à ce qui se passe dans une situation interpersonnelle, pourquoi ?

L'objet est un signe hors, lors d'une communication interpersonnelle le simple échange d'un signe ne suffit pas car ce type de communication s'effectue simultanément **à double sens**. De plus elle s'accompagne de l'encodage et du décodage de l'information. Les « objets » ou signes que nous échangeons ne sont pas toujours la réalité que nous désirons échanger. Les signes n'ont pas forcément les mêmes représentations pour l'émetteur que pour le récepteur, les différents codes culturels en sont un excellent exemple.



3. Le modèle transactionnel :

La communication interpersonnelle

C'est ce modèle qui correspond à la communication interpersonnelle car elle est considérée comme un processus transactionnel.

. *Processus transactionnel : processus qui fait intervenir tous les éléments de la communication de telle manière qu'ils influent tous les uns sur les autres de façon simultanée.*

Dans ce processus les personnes doivent encoder et décoder simultanément les messages. Ainsi chacun des éléments du message peut nuancer les autres tout au long du processus et donc modifier la communication.

. *Encodage : action de transposer une signification sous forme de signes pouvant être reconnus et interprétés adéquatement.*

. *Décodage : action de dégager une signification des signes transmis par le message.*

Lors d'une communication interpersonnelle les deux personnes sont à la fois émettrices et réceptrices des messages. Elles peuvent exprimer diverses choses, qu'ils s'agissent d'idées, de sentiments ou de désirs qu'elles peuvent se communiquer. Pour se faire elles transforment le désir d'expression en signes qui vont être perçus et compris par l'autre.

L'école de Palo Alto :

Ce nom provient d'une ville de californienne où ont été menées d'importantes études qui ont marqué la recherche en communication interpersonnelle. Ce sont ses membres qui sont à l'origine de la célèbre formule emblématique : « On ne peut pas ne pas communiquer. » Elle signifie que n'importe quel élément du temps, de lieu, de cadre présent dans notre vie est susceptible d'être un élément de communication. L'anthropologue Ray Birdwhistell illustre cela d'un exemple frappant :

« Tout étudiant qui a jamais attendu un coup de fil dans son dortoir un soir sait combien un téléphone silencieux peut être

La communication interpersonnelle

bruyant. » Il faisait allusion à la pratique généralisée sur les campus américains du rendez vous (galant) du vendredi entre étudiants. Dans ce cadre le téléphone qui ne sonne pas est un message effectif. Son idée est de montrer que la communication ne se limite pas à la transmission intentionnelle d'informations verbales. Dans cette perspective la communication ne se limite pas au message, ni même à l'échange ou à l'interaction : elle inclut aussi le système, le contexte qui les rend possibles.

{L'approche systémique selon l'école de PALO Alto} On qualifie cette approche on parle aussi de modèle interactionniste. Ce modèle proposé par l'Ecole de Palo Alto a permis d'apporter une définition nouvelle de la communication. Elle est envisagée comme la participation d'un individu à un système d'interactions qui le relie aux autres. Les chercheurs de cette école se sont intéressés au système des échanges et aux communications paradoxales.

Un système est un ensemble d'éléments interdépendants. L'approche systémique consiste donc à considérer les objets individuellement, en analysant leur contenu, mais à les observer dans leur réseau relationnel, dans leur contexte. Cette approche ne constitue pas une science nouvelle mais une façon de regarder les phénomènes.

Les avantages de cette approche : désigner un malade coupable permet au groupe de rester dans une relative harmonie : chacun même la victime, y reçoit des signes de reconnaissance, le temps et les relations y sont structurés par les nécessités de la gestion de la dynamique du groupe. Puisqu'il existe un coupable désigné, les autres membres du système peuvent se définir comme en « bonne santé ».

L'approche systémique se justifie par le fait qu'il faut souvent moins une thérapie dans le système qu'une thérapie du système. Bien entendu, si l'élément du système qui est modifié est suffisamment important ou suffisamment modifié, le système entier en sera changé, ce qui implique que la position confortable passive qui consisterait à se dire : « On ne peut rien faire, il faut changer tout le système, on n'en a pas les moyens » se trouve invalidée : bouger un pion peut faire basculer le sort. Souvent comparée à un jeu d'échec (permettant d'éviter le face à face), l'analyse systémique permet de savoir quel pion bouger et quand il faut le bouger.

La communication interpersonnelle

Pour aller plus loin consulter l'article sur le modèle interactionniste et systémique.

Le principe de totalité : le système ne se réduit pas à la somme de ses éléments : ce n'est pas en étudiant la psychologie individuelle de toutes les personnes qui la composent que l'on pourra comprendre le comportement d'une foule. En revanche, le contexte, le système permettront de comprendre le comportement de l'un de ses éléments. Il y a des rôles et des caractéristiques communs aux groupes indépendamment des éléments qui la composent.

Afin de mieux comprendre comment s'organise le processus de la communication interpersonnelle, nous allons définir les différents éléments qui y entrent en jeu. Tout d'abord il y a les significations (idées) propres à chaque personne, s'ensuit l'utilisation de signes formant des messages, vient le canal où circule ce message, il y a le bruit qui peut entraver la circulation du message, puis il y a les contextes physique et socioculturel qui conditionnent la constitution ou l'interprétation du message.

B- Les éléments constitutifs d'une communication interpersonnelle

1. Les significations :

. *Signification : dans la communication, sens d'un signe sur les plans cognitif et affectif.*

Les messages sont toujours porteurs d'une signification de nature cognitive ou affective, ou les deux. La signification est en chacun de nous. Ainsi contrairement à ce que l'on peut penser, la communication est essentiellement un processus personnel car elle se produit dans la conscience des personnes engagées dans le processus. Faites écouter le même mot à plusieurs personnes et vous constaterez que dans leur esprit il n'évoquera pas forcément les mêmes choses, chacun pourra en

La communication interpersonnelle

donner une définition différente. Ce phénomène s'explique par le fait que les significations que nous accordons aux choses dépendent de nos souvenirs et des choses que nous avons pu acquérir antérieurement. L'élaboration des significations dépend essentiellement de nos expériences personnelles. De même vous pourrez constater que dans la plupart des cas les idées ou désirs d'un individu sont similaires ou identique à ceux de son groupe d'appartenance. On peut en déduire que lors d'une communication notre culture participe à la formulation et à l'interprétation des messages émis et reçus.

Il existe deux niveau de sens : le contenu et le niveau relationnel. Le contenu d'un message ou d'un échange peut être parfaitement anodin : « Vous habitez chez vos parents ? », alors que l'enjeu au niveau de la relation est d'une forte intensité. Autre exemple : Un homme s'approche d'une jeune femme pour lui demander son chemin (contenu), par contre ce n'est pas un hasard si il l'a choisie elle plutôt que le monsieur à côté (niveau relationnel).

Cependant il faut rester prudent car parfois il peut y avoir une confusion possible entre le contenu et la relation. Dans l'exemple que nous venons de voir il se peut que l'homme se soit dirigé vers la jeune femme parce qu'elle était la seule présente sur place pour l'aider. Mais elle peut le repousser, pensant qu'il la drague.

2. L'utilisation de signes :

Le signe permet de transposer une signification de la rendre accessible au récepteur. Les signes sont des stimuli auxquels nous associons un sens particulier. Du moment où il est a même de faire naître une signification, le stimulus devient un signe. L'utilisation du signe permet de recréer dans l'esprit de l'autre, la représentation mentale d'un objet, d'une action ou d'un sentiment.

Interpréter un message consiste à trouver la signification des signes émis. Encodage et décodage tels sont les noms des deux mécanismes qui permettent d'effectuer ces transpositions.

Qu'est ce que la rétroaction ?

La communication interpersonnelle

. *Rétroaction : information retransmise à l'émetteur afin qu'il puisse vérifier si le message qu'il a émis a bien été compris.*

La rétroaction ou feedback est l'élément de la communication qui permet à l'émetteur de vérifier si le récepteur a bien compris son message. C'est donc un élément essentiel de la communication interpersonnelle. Elle permet au récepteur de communiquer à l'émetteur ce qu'elle a compris du message. La rétroaction est une sorte de message sur le message. Elle a l'avantage de permettre à l'émetteur de reformuler son message afin qu'il soit mieux compris.

3. Le canal :

. *Canal : voie par laquelle passent les signes du message de l'émetteur vers le récepteur.*

Il peut être assimilé à un pont qui relie l'émetteur au récepteur. Nous utilisons souvent plusieurs canaux simultanément. Pouvez vous donner un exemple ?

Quand on parle en face à face nous utilisons le canal verbal et le canal auditif et parfois le canal visuel lorsque nous ponctuons notre communication de gestes. Pour les odeurs on parlera de canal chimique. Les canaux peuvent être classés selon le type de communication.

. *Communication directe : type de communication dans laquelle la transmission du message est immédiate.*

. *Communication différée : type de communication dans laquelle la transmission du message implique un certain délai.*

A chaque communication correspond un type de canal et il est important de bien le choisir. Selon vous quels sont les canaux qui facilitent la communication bilatérale ? (le contact direct, le téléphone.) Par contre si la réponse que vous exigez n'est pas urgente ou demande un temps de réflexion au récepteur il convient mieux d'utiliser un canal à communication unilatérale

La communication interpersonnelle

et différée (ex : le courrier). On peut retenir que dans la majorité des cas, les canaux permettant une communication différée sont plus aptes à communiquer des éléments d'information complexe et de nature objective. Par contre pour transmettre un message simple de nature subjective et affective il vaut mieux avoir recours à un canal permettant une communication directe.

Le contexte : il ne constitue pas seulement un décor qui situe l'action dans l'espace et le temps. Il structure et oriente la relation. On dit qu'il est porteur de schèmes relationnels, de codes et de rituels qui marquent profondément la communication. Par exemple on ne réagit pas pareil dans un bureau que dans un bar.

C- Les caractéristiques de la communication interpersonnelle

Comme nous venons de le voir pour qu'il y ai une communication interpersonnelle il faut qu'il y ai une communication qui s'établissent entre deux personnes en relation l'une avec l'autre et en interaction qu'elle soit directe ou différée. Voyons maintenant quelles sont les caractéristiques qui définissent ce type de communication.

1. La conscience réciproque des interlocuteurs :

Pour qu'une communication interpersonnelle existe il faut que les personnes qui y prennent part soient conscientes de l'existence l'une de l'autre et conscientes du lien qui les unit. Par exemple lorsque vous envoyez une lettre de type administratif adressé à monsieur ou madame puisque vous ne connaissez pas le récepteur il n'y a pas de communication interpersonnelle. Par contre si suite à votre courrier la personne en question vous contacte, se présente et engage avec vous une conversation, il y a une communication interpersonnelle.

2. Le nombre d'interlocuteurs :

Toute communication interpersonnelle s'effectue essentiellement entre deux personnes qui interagissent. C'est ce que nous avons vu précédemment avec la relation dyadique.

La communication interpersonnelle

3. Le processus d'ajustement :

Rappelons que la communication consiste en un transfert de significations permis par l'utilisation de signes. La communication ne peut être établie que si les personnes utilisent le même système de signes. En communication interpersonnelle, il faut apprendre à décoder correctement les signes d'une autre personne, la manière dont elle les utilise et la signification qu'elle leur donne. De plus pour être bien compris de notre interlocuteur nous devons encoder notre message en respectant son système de signes. Ce principe d'ajustement occupe une place essentielle dans la communication interculturelle, car les gens de cultures autres utilisent souvent des signes différents des nôtres voir même les mêmes signes mais pour signifier des choses très différentes.

4. Le degré d'intimité de la relation :

Il est possible d'avoir avec une personne deux types de relation, une personnelle et l'autre impersonnelle. La relation impersonnelle est conditionnée par l'exercice d'activités fonctionnelles et par le rôle social que nous avons, tandis que la relation personnelle est directement fondée sur le libre exercice de la volonté.

Selon vous quels sont les principaux éléments qui distinguent une communication personnelle d'une communication impersonnelle ?

Dans les échanges dits personnels nous avons tendance à moduler notre attitude en fonction des connaissances plus ou moins profondes que nous possédons sur l'autre personne. Dans les échanges dits impersonnels notre façon d'agir est différente et se base plutôt sur le rôle social affiché de chacun en fonction d'une situation donnée. Pour résumer on peut dire que les échanges interpersonnels sont conditionnés par le rôle socioculturel de chacun alors que lors d'échanges personnels c'est la personnalité de chacun qui dicte les comportements à adopter.

Ainsi nous retiendrons qu'une relation impersonnelle ne dépend pas de la personnalité des interlocuteurs, ainsi qu'elles que soient les personnes la nature de la relation change très peu d'où l'importance de la culture.

La communication interpersonnelle

Parmi les autres caractéristiques de la communication interpersonnelle, retenons qu'elle est à la fois verbale et non verbale, qu'elle comporte à la fois un contenu et un message relationnel.

5. L'importance de la culture :

Ici on entend par culture l'ensemble des croyances et comportements que les membres d'un groupe se transmettent par la communication et l'apprentissage. La culture conditionne énormément la communication interpersonnelle. Ce qui est important dans une culture ne le sera pas nécessairement dans une autre. Ainsi la connaissance interculturelle est importante car elle permet d'éviter bien des malentendus. L'ignorance culturelle peut être à la source d'une grave erreur dans le processus de la communication.

II- Communication verbale et non verbale

A- La communication verbale

1. Les mots :

Les mots sont des signes arbitraires. Les sons que nous produisons (comme pour le mot pomme) ne présentent aucun lien concret avec ce qu'ils expriment. Ce lien est établi par convention sociale. Le sens des mots varie selon les personnes et il dépend du contexte. Le sens des messages reçus peut se modifier avec le temps. Même si le message ne change pas on peut lui donner un sens différent que celui que nous lui avons accordé dans le passé. Les mots peuvent parfois empêcher de voir les différences existantes entre plusieurs personnes qui sont désignés par la même étiquette. De plus le contexte culturel est particulièrement important. Il influe sur le sens donné aux mots et aux gestes ainsi que sur l'intention qui les anime.

La communication interpersonnelle

Les mots ont un sens dénotatif et connotatif qu'il faut distinguer.

. Sens dénotatif : signification objective ou descriptive d'un terme.

. Sens connotatif : signification émotionnelle ou idéologique qui s'ajoute à la signification de base d'un terme.

Le sens dénotatif est celui que l'on trouve dans le dictionnaire, il correspond au sens que les membres d'une communauté culturelle lui attribuent. Le sens connotatif est le sens particulier, subjectif que certains attribuent aux mots.

Le sens des mots varie en abstraction c'est-à-dire que certains termes évoquent des réalités très générales, d'autres des réalités plus précises.

2. Le langage et ses messages :

. Mentalité intensionnelle : tendance à voir les gens, les objets et les événements en fonction des termes utilisés pour les décrire ou les qualifier.

. Mentalité extensionnelle : tendance à considérer d'abord les gens, les objets et les événements en soi, avant même de s'intéresser à la façon dont on les étiquette.

La tournure d'esprit intensionnelle nuit à l'objectivité. Pour ne pas être dans ce cas il faut adopter la mentalité extensionnelle en se rappelant que les mots servent à étiqueter les objets et les personnes et qu'il ne faut pas leur accorder plus d'importance qu'aux objets qu'ils désignent. Il convient donc de s'intéresser aux personnes telles qu'elles se présentent à soi et non tels que les mots les présentent.

Il convient également de faire attention à ne pas adopter une attitude globalisante qui consiste à supposer que nous savons tout et que nous pouvons tout dire sur quelque chose.

L'évaluation que l'on fait de soi et des autres doit s'adapter à l'évolution des situations des personnes. Les personnes

La communication interpersonnelle

engagées dans des relations interpersonnelles durables ont cette capacité d'apprécier le changement chez les autres.

Le langage a un effet sur les relations interpersonnelles. Il nous sert à énoncer des faits (discours portant sur un fait observable) et des déductions (discours fondé de la déduction de cette observation). Voyons maintenant comment la nature d'un message est susceptible d'influer sur une relation.

. Message indirect : message dans lequel le locuteur utilise un moyen détourné pour transmettre son message.

Généralement ils permettent d'exprimer un désir sans insulter ni blesser personne, favorisant ainsi les règles de politesse. Les messages indirects permettent aussi de rechercher un compliment de manière acceptable (ex : je pensais me mettre au régime, je trouve mes cuisses trop grosses). Cependant le message indirect a aussi des désavantages et peut susciter des malentendus ou des conflits.

Il existe aussi une catégorie de message dont l'utilisation vise à tromper les autres. Tout d'abord on peut retenir les euphémismes (mots utilisés dans le but d'adoucir l'effet négatif du message.) Il y a aussi les exagérations (mots qui amplifient le sens d'une phrase de façon à obtenir un effet plus grand) et évidemment les mensonges.

Parmi les divers types de langage existant il y a le langage sexiste et le langage raciste qui se caractérisent par la négation d'autrui.

Lors d'une communication verbale on fait appel au langage digital. Le langage digital est celui de la science, de la conceptualisation, des analyses, celui des signes conventionnels. Il désigne le contenu intellectuel, verbal de la communication.

B- La communication non verbale

1. Particularités des messages non verbaux :

La communication non verbale fait partie intégrante du système d'interaction qui s'instaure entre des individus qui dialoguent.

La communication interpersonnelle

Toutefois au niveau de la recherche la communication non verbale a tendance à avoir été laissée en marge et a fait l'objet d'études bien plus tardives que pour la communication verbale. L'une de ces explications est le problème technique : travailler sur le non verbal gestuel (la kinésique) nécessite l'utilisation d'enregistrements vidéos

Pour la communication non verbale on parlera de langage analogique. Il désigne ce qui est non verbal, synthétique, métaphorique, intuitif dans le langage.

Par l'expression de son visage, un interlocuteur signale s'il a compris et s'il accepte un message.

On ne peut comprendre les relations interpersonnelles sans reconnaître la place prépondérante qu'y occupe la communication non verbale. Selon une étude menée en 1989 (Burgoon, Buller, Woodalle), il semble que plus de 60 % des échanges dans les relations interpersonnelles aient pour base la communication non verbale.

Ce qui caractérise les messages non verbaux, est le fait qu'ils véhiculent l'information affective. Ils traduisent facilement notre opinion devant une situation, mais ils s'avèrent peu propices à communiquer des idées plus complexes.

Lorsque nous recevons des messages contradictoires nous avons plus tendance à nous référer aux messages non verbaux. On constate donc une primauté de ce type de messages. Les messages non verbaux renseignent sur autrui : parce que les signes non verbaux sont plus difficiles à feindre, ils nous apparaissent plus fiables que les mots pour connaître autrui.

Mais il faut rester vigilant car les signes non verbaux sont parfois très ambigus et peuvent mener à des malentendus dans les relations interpersonnelles (ex : comment interpréter tel sourire ou tel clin d'œil, tel regard persistant...). C'est ce que nous connaissons sur la personne et sur le contexte qui pourra nous fournir une réponse. Ainsi les signes non verbaux ne peuvent révéler leur signification particulière seulement lorsqu'ils sont insérés à l'intérieur d'un ensemble plus vaste de significations.

2. Les signes de la communication non verbale :

Voici une liste regroupant une dizaine de signes que nous utilisons lors d'une communication non verbale : l'apparence corporelle, la posture, les gestes, le visage, le regard, le

La communication interpersonnelle

toucher, le paralangage, les silences, l'utilisation des objets, de l'espace et du temps.

Les premiers signes non verbaux que nous percevons d'une autre personne sont liés à son apparence. S'ensuit la posture qui transmet un message ainsi que notre degré de sociabilité à un moment donné. Tous les signes liés à la posture, émis de façon très involontaire le plus souvent, renseignent les autres personnes sur nos états émotionnels et nos attitudes vis-à-vis d'elles.

A notre insu, nous émettons des messages et nous modifions le comportement de nos proches sans que ce soit notre volonté. Nous pouvons donner des informations que nous souhaitons garder secrètes. La communication incidente est cachée sous les mots. Il existe tout un tas de signaux que nous ne maîtrisons pas (changement de couleur du visage, la voix qui affirme et la main qui nie, la modification du timbre de la voix...). Ils appartiennent à un système de communication qui fonctionne comme le langage des mots. La volonté de ne pas communiquer, la rupture du contact visuel, la tête détournée, sont encore des messages qui impliquent l'échange d'information. Il est impossible de ne pas communiquer. Notre corps exprime, informe, dialogue à notre insu.

Pittenger et Lee Smith affirment que « les gestes et les mouvements du corps ne relèvent pas d'une nature humaine instinctuelle mais sont des systèmes de comportement appréhensibles qui diffèrent fortement d'une culture à l'autre. » Le visage est une zone de communication non verbale.

Pour Ekman (1967), ce sont les mimiques qui communiquent le mieux sur la nature des émotions ressenties, tandis que les mouvements du corps renseignent plutôt sur l'intensité de ces émotions. Souvent l'expression de notre visage ajoute la composante affective au message véhiculé par la parole.

Selon une autre étude menée en 1986 par Kleinke, on attribue aux personnes qui regardent peu les autres des traits de personnalité assez négatifs, et à l'inverse, les personnes qui regardent les autres passent pour être sociables. Dans ce contexte on peut s'attendre à ce que le contact visuel favorise les relations interpersonnelles.

La fonction du regard : Le regard permet de percevoir les réactions des auditeurs. Par les mouvements de nos yeux, nous faisons savoir à notre interlocuteur que la communication est

La communication interpersonnelle

ouverte et nous l'invitons à parler. Il nous renseigne sur la nature de la relation existante entre les interlocuteurs. Le contact visuel a une valeur psychologique car il permet de raccourcir la distance physique entre les interlocuteurs.

La fonction du toucher : le fait d'accepter d'être touché manifeste aux autres notre ouverture et notre confiance qui sont deux conditions importantes de l'amélioration des relations interpersonnelles.

Le paralangage : c'est l'aspect vocal (mais non verbal) de la parole, il inclut l'ensemble des indices sonores en dehors des paroles elles mêmes. Toute variation vocale émet un message. En variant le débit, le volume, le rythme ou la hauteur tonale, nous modifions notre message, même si les mots sont identiques.

Le silence : les silences font partie de la communication. Ils remplissent d'importantes fonctions. Ils donnent au locuteur le temps de réfléchir. Certains se servent du silence comme d'une arme et parfois le silence peut être une réaction à l'anxiété ou à la timidité. Il peut aussi être utilisé enfin d'empêcher la communication de certains messages.

Les objets : ils influent sur la relation et sont porteurs de messages. Ils peuvent régler les communications interpersonnelles (l'arme d'un policier impose la retenue).

L'espace : Parmi les éléments du contexte à prendre en compte pour analyser une communication, figure l'organisation de l'espace. La proxémique est l'étude de la perception et de l'usage de l'espace pour l'homme. Elle constitue le sujet d'études d'Edward Hall pour qui l'espace est un langage à part entière (voir ses deux ouvrages *La dimension cachée* et *Au-delà de la culture*). Il établit quatre distances qui définissent le genre de relations entre les personnes : la distance intime (de 0cm à 45cm), la distance personnelle (de 45cm à 1, 20m), la distance sociale (de 1,20m à 3, 60m) et la distance publique. L'utilisation du métro ou de l'ascenseur (donner autre ex : concert) impose parfois une distance intime à des étrangers, ce qui induit la mise en œuvre de démarches défensives comme l'immobilité maximum ou la contraction musculaire.

Quand nous parlons à quelqu'un nous utilisons la communication verbale et non verbale, voyons maintenant leurs différences.

La communication interpersonnelle

3. Les différences et les similitudes entre la communication verbale et non verbale :

Nous savons que la communication verbale permet de mieux communiquer des idées alors que la communication non verbale exprime mieux les sentiments et les désirs des individus.

Nous pouvons retenir six liens possibles entre la communication verbale et non verbale :

- L'accentuation : le message non verbal met l'accent sur une partie du message verbal.
- Le complément : le message non verbal complète et renforce plus ou moins le message verbal.
- La substitution : le message non verbal remplace le message verbal.
- La répétition : les signes non verbaux répètent simplement ce qui est dit.
- La contradiction : dans certains cas, volontaires ou non, les signes non verbaux contredisent le message verbal.

III- Éléments influant sur la communication interpersonnelle

Les recherches démontrent que l'ouverture de soi améliore la connaissance de soi ainsi que la communication et les relations interpersonnelles, et qu'elle contribue au bien être physique d'une personne. L'ouverture de soi est une condition essentielle pour comprendre les autres. Plusieurs facteurs influent sur l'ouverture de soi, les principaux étant : la personnalité de chacun, sa culture, son appartenance sexuelle, les personnes à qui l'on s'adresse et le sujet traité. Cette ouverture de soi ne va pas sans risques. Premier risque sur le plan personnel, celui d'être rejeté. Deuxième risque sur le plan relationnel en faisant baisser la confiance de l'autre en nous, d'où nuisance pour la relation. Troisième risque sur le plan professionnel, celui de perdre son emploi.

A- La perception autrui

. Perception sélective : focalisation de l'attention sur certains aspects de l'information et blocage des autres éléments d'information.

Nous ne percevons que ce qui est significatif pour nous. Par ex, si vous rêvassez en classe vous n'entendez pas le professeur parler à moins qu'il ne s'adresse directement à vous. C'est à ce moment là seulement que vous revenez à la réalité. Vous savez que le professeur a prononcé votre nom, mais vous ne savez pas pourquoi. Parmi tous les stimuli que nous recevons, nous choisissons et ne retenons que ceux qui répondent à nos besoins immédiats.

Un certain nombre d'éléments externes influent sur notre degré d'attention : l'intensité du son, la taille (plus un panneau publicitaire est grand plus on le remarque), le contraste, la répétition, le mouvement.

La perception d'autrui implique une activité d'interprétation et d'évaluation des comportements d'autrui. La perception n'est pas purement descriptive. Le décodage des éléments que nous transmet autrui est influencé par nos idées, nos motivations, nos sentiments, nos expériences passées et le contexte culturel dans lequel s'effectue l'observation. Cinq processus jouent un rôle dans la perception d'autrui. Ils conditionnent les jugements que nous portons sur les autres et la justesse de ces jugements. Ces cinq processus sont : les premières impressions, les théories implicites de la personnalité, les prophéties qui s'auto réalisent, les stéréotypes et l'attribution.

. Théorie implicite de la personnalité : ensemble des hypothèses que nous avons quant à la façon dont les caractéristiques des personnes se regroupent (par ex, présumer que les personnes obèses sont joviales).

1. Les théories implicites de la personnalité : se justifient dans les premiers moments d'une rencontre. Dans ce cas précis nous faisons usage de nos « modèles mentaux » pour essayer de comprendre les autres. L'erreur que nous pouvons commettre consiste à croire que l'application de ces théories implicites est infaillible.

La communication interpersonnelle

La communication interpersonnelle dépend dans une large mesure de la justesse de notre perception d'autrui. Nous devons fonder notre perception sur quelque chose d'observable si l'on souhaite être le plus exact possible quant à cette observation. Si nous nous éloignons de la simple observation, nos chances diminuent comme par exemple lorsqu'on souhaite décrire l'amour. Quand nous tirons des conclusions en fonction de ce que nous pensons que l'autre pense, nous risquons davantage de nous tromper que si nous nous en tenons à notre propre observation. Il faut être critique à l'égard de ses perceptions.

2. Le stéréotype : Il faut faire attention au stéréotype. Un stéréotype est une perception fixe d'un groupe de personnes, une image toute faite dont on se sert pour évaluer tous les membres de ce groupe. Il est une négation des caractéristiques individuelles. En ce qui a trait aux relations interpersonnelles, les stéréotypes peuvent entraîner de fausses déductions sur une personne, ce qui modifiera notre façon d'interagir avec elle.

3. L'attribution : c'est le processus par lequel nous cherchons à expliquer les motifs des comportements d'autrui. Notre évaluation du comportement d'une personne variera selon que nous estimerons qu'elle est ou non responsable de ses actes. On peut retenir trois erreurs majeures d'attribution.

Le biais de complaisance : tendance par laquelle nous nous attribuons le mérite de nos bonnes actions tout en rejetant la responsabilité des mauvaises.

L'attribution excessive : tendance à ne retenir qu'une ou deux caractéristiques d'une personne et à attribuer tout ce qu'elle fait à ces caractéristiques.

L'erreur fondamentale d'attribution : tendance à conclure que les gens agissent comme ils le font parce qu'ils sont ainsi, et non à cause de la situation dans laquelle ils se trouvent.

Pour arriver à une perception plus juste d'autrui, il faut éviter les obstacles que ces différents processus peuvent créer. Nous devons donc nous méfier de nos premières impressions, de nos théories implicites de la personnalité, de nos prédictions et de nos stéréotypes ainsi que des erreurs d'attribution.

La communication interpersonnelle

B. Le processus d'écoute

Nous allons définir l'écoute et comprendre le rôle qu'elle joue dans la communication interpersonnelle.

L'écoute contribue de manière significative à l'amélioration des relations interpersonnelles. Nous consacrons plus de temps à l'écoute qu'à n'importe quelle autre activité de communication. Selon les données de Nichols et Stevens (1957), les gens consacrent 70 % de leur temps à communiquer (soit environ 11 heures par jour). Près de la moitié servirait à écouter (plus de 5 heures par jour). Pour le reste 16% des moments de la communication serviraient à parler, 17% à lire et 14% à écrire.

Le processus de l'écoute comprend quatre ou cinq étapes selon le type de communication dans laquelle nous sommes engagés. Ce sont : la réception, la compréhension, la mémorisation, l'évaluation et la rétroaction.

Dans la compréhension du message l'empathie joue un rôle essentiel. Des recherches récentes montrent que les émotions jouent un rôle essentiel dans les relations interpersonnelles.

. *Empathie : capacité de se mettre à la place de l'autre personne pour connaître ses pensées et ses sentiments.*

. *Sympathie : compassion envers la situation de l'autre personne.*

L'empathie est une aptitude de communication très dure à acquérir, voici quelques conseils pour y parvenir. Tout d'abord il convient d'être calme en adoptant un point de vue neutre et en se libérant de ses propres émotions. Il convient aussi d'éviter d'évaluer les comportements de l'autre. Une compréhension empathique est donc sans jugement. L'empathie suppose que nous voyons les autres comme si nous étions à l'intérieur de l'autre. Pour être empathique il faut résister à la tentation de juger, d'évaluer, d'interpréter et de critiquer. Il faut axer son attention sur la compréhension. Il faut prendre conscience de ce que nous pouvons enlever ou ajouter au message de l'autre. Et enfin, afin de mieux saisir le point de vue de l'autre, il faut se renseigner sur lui (en lui posant des questions par exemple).

La réception et la compréhension du message représentent deux éléments importants de l'écoute. Il faut en ajouter un

La communication interpersonnelle

autre, qui concerne la façon de retenir les messages. La mémoire joue un rôle dans l'écoute.

Pour l'évaluation du message il faut parfois mettre l'empathie de côté pour évaluer de façon plus objective la valeur du message ; nous ne sommes pas toujours en relation d'aide avec les autres. De plus pour évaluer l'information il faut toujours tenir compte de sa provenance (Web, revue spécialisé...).

. La rétroaction : information retransmise à l'émetteur afin qu'il puisse vérifier si le message qu'il a émis a bien été compris.

Les réactions que nous manifestons lors d'une communication unilatérale n'ajoutent strictement rien à la communication, l'émetteur ne les reçoit pas (télé par ex.) Ce n'est pas ce qui se passe dans une communication interpersonnelle car ici les réponses émises par les interlocuteurs influent considérablement sur la communication. Ces réponses constituent des rétroactions : elles renseignent sur la qualité des messages que les interlocuteurs s'adressent. Elles renferment de l'information sur le message, ce qui a pour effet de le modifier et de le moduler. Les rétroactions agissent aussi sur la motivation du locuteur. Elles peuvent être verbales ou non verbales, directes ou indirectes, positives ou négatives, axées sur la personne ou sur le message, spontanées ou calculées. Dans ce cas les signes non verbaux sont des signaux phatiques puisqu'ils servent seulement à établir la communication en témoignant ou non de l'attention de l'interlocuteur.

. Signal phatique : signal utilisé uniquement pour établir une communication, sans apport d'information (comme hum, un signe de tête ou un regard).

Les rétroactions non verbales véhiculent de l'information plutôt sur les émotions et les désirs du récepteur par rapport au message du locuteur. Les signes verbaux seront utilisés pour communiquer de l'information sur le contenu du message. En ce sens ils sont plus précis.

La communication interpersonnelle

. *Rétroaction indirecte : rétroaction faite à l'émetteur avec un délai plus ou moins long, après qu'il ait terminé d'émettre son message.*

. *Rétroaction directe : rétroaction produite pendant que le locuteur émet son message, elle a un effet direct sur la formulation du message.*

Les rétroactions directes modulent l'émission d'un message. On considère que l'écouté active est l'une des plus importantes habiletés communicationnelles à acquérir

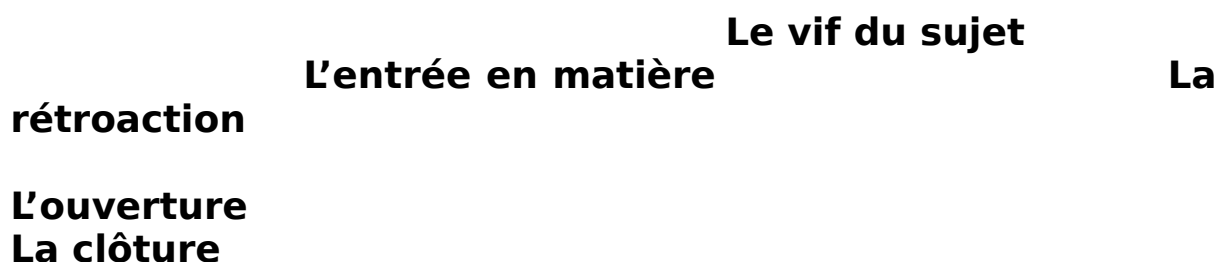
IV- De la conversation à la résolution des conflits

Nous allons étudier le processus de la conversation, en quoi il consiste, les principes à respecter en conversant, la façon de s'y prendre et de corriger les problèmes.

A- L'art de converser

1. La conversation :

Le déroulement d'une conversation comprend généralement cinq types de messages formant cinq étapes dans le processus de la conversation : les messages d'ouverture servant à amorcer la conversation, les messages préparatoires, les messages formant le vif du sujet, les messages rétroactifs et finalement les messages de clôture servant à mettre fin à la conversation.



La communication interpersonnelle

L'ouverture est la première étape qui consiste à engager la conversation, habituellement par une salutation verbale ou non verbale.

A la deuxième étape nous préparons le terrain, si notre entrée en matière est trop longue ou que nous manquons de tact, la communication risque d'être difficile.

A la troisième étape, nous passons à la substance, au point essentiel de la conversation : nous entrons dans le vif du sujet.

La quatrième étape la rétroaction est l'inverse de la deuxième : une sorte de retour en arrière. Dans une conversation plus une rétroaction est immédiate et directe plus elle est efficace. Elles perdent de leur efficacité avec le temps. Plus nous attendrons pour faire un éloge ou imposer une punition, moins notre rétroaction aura d'effet. Il faut savoir doser les rétroactions portant sur la personne et celles portant sur le message. Les bonnes rétroactions sont généralement de nature objective ou neutre : elles portent sur ce qui est dit, sur les comportements de l'autre plutôt que sur l'autre lui-même. La rétroaction représente l'élément le plus important de l'écoute qui est elle-même l'élément le plus important des conversations réussies.

La clôture est la cinquième et dernière étape, elle est la contrepartie de la première.

L'importance de la métacommunication : c'est une communication portant sur la communication elle-même. Métacommuniquer permet d'assurer deux fonctions essentielles dans la conduite d'un entretien, d'une réunion, d'une relation.

- La facilitation des échanges : en portant la réflexion sur la définition des objectifs, les propositions de méthodes et les synthèses partielles.

- La régulation des échanges, en éclairant non plus les aspects fonctionnels (la tâche éventuelle à accomplir) mais les aspects relationnels de l'échange : prise de parole, silences.

Lorsque la fonction de métacommunication ne peut plus être assuré, il s'ensuit une perturbation des échanges, par exemple lorsque les interlocuteurs ne veulent pas parler d'un sujet considéré comme tabou, lorsque l'un d'eux estime que l'autre ne pourrait pas comprendre, est trop impulsif ou trop fragile pour entendre parler d'un tel sujet.

2. Les différents stades relationnels :

La communication interpersonnelle

Nous allons maintenant étudier les avantages et les désavantages des relations interpersonnelles ainsi que le modèle des six stades relationnels.

L'exemple des relations intimes : elles améliorent l'estime de soi, le sentiment de sa propre valeur. Avoir des amis aide chacun à se sentir aimé, apprécié, désiré. Les relations humaines augmentent les plaisirs de la vie, sur les plans physique, psychologique et social et réduisent les souffrances.

Toutefois elles ne sont pas sans risque : elles conduisent à révéler une grande part de nous même et à exposer nos faiblesses. Cette vulnérabilité, qui a un sens tant que l'affection demeure, peut se retourner contre nous si notre relation se détériore. Les relations amoureuses nous amènent parfois à négliger nos autres relations.

Dans les relations humaines on dénote six stades :

- Le contact : le premier contact est de l'ordre de la perception ; viens ensuite une interaction, superficielle ou impersonnelle, nous échangeons quelques renseignements élémentaires. Ce deuxième contact peut également être non verbal et se résumer à un simple échange de sourires. Si la personne nous plaît et que nous souhaitons poursuivre la relation, nous passons au deuxième stade, celui du rapprochement.

- Le rapprochement : dans la première phase nous vérifions la validité de nos premières impressions, en interrogeant l'autre nous intensifions la relation.

- L'intimité : c'est un stade des relations interpersonnelles qui se caractérisent par la proximité et l'engagement entre les deux personnes. Le stade de l'intimité comprend en général deux phases distinctes : celle de l'engagement réciproque, dans laquelle chacun des deux partenaires s'engage personnellement envers l'autre, et celle de l'engagement social, dans laquelle cet engagement personnel est annoncé à la famille ainsi qu'aux amis.

- La détérioration : les amis ou les couples éprouvent moins le désir ou le besoin d'être ensemble, parce que leur relation n'atténue pas leur connaissance ni leur estime de soi. D'autres motifs peuvent expliquer la dégradation d'une relation : une nouvelle relation, l'insatisfaction sexuelle, l'insatisfaction au travail, les difficultés financières, les attentes irréalistes. Nous éprouvons généralement une insatisfaction personnelle quand notre relation commence à se détériorer. Si cette insatisfaction

La communication interpersonnelle

devenue dure ou augmente, nous passons à la deuxième phase, celle de la dégradation de la relation, nous faisons ouvertement part de notre insatisfaction à notre partenaire.

- La réconciliation : la première phase de la réconciliation relève de la réflexion personnelle. Nous essayons de déterminer les circonstances qui ont altéré notre relation d'intimité et comment remédier à la situation. Si nous décidons de « réparer » la relation et si nous en parlons avec notre partenaire, nous passons à la phase de résolution. Cette démarche vers la réconciliation comprend six étapes : cerner le problème, s'engager dans une résolution productive des conflits, proposer des solutions, reconnaître l'importance de l'autre, adopter de nouveaux comportements, prendre des risques.

- La rupture : en amitié ou en amour, rompre consiste à couper les liens avec l'autre. Habituellement, la rupture est d'abord d'ordre privé. Puis s'il n'y a pas de réconciliation, la rupture devient publique ou sociale. L'amitié est définie comme une relation interpersonnelle mutuellement constructive et caractérisée par l'estime réciproque. On distingue trois sortes d'amitié.

. L'amitié de réciprocité : forme d'amitié qui se fonde sur des rapports d'égalité, d'affection, et d'entraide mutuelles.

. L'amitié de réceptivité : forme d'amitié qui s'appuie sur un rapport d'aide (ex, médecin et patient ou professeur et étudiant).

. L'amitié d'association : forme d'amitié qui s'appuie sur une relation paisible que nous avons avec des personnes que nous devons côtoyer (ex, camarades de classe).

B- La résolution des conflits

Les conflits ne sont pas nécessairement néfastes sur le plan personnel, ils offrent parfois l'occasion de mieux se connaître et d'améliorer la communication avec les autres.

La communication interpersonnelle

. *Conflit interpersonnel : différend exprimé entre au moins deux parties interdépendantes qui perçoivent l'incompatibilité de leurs objectifs, les limites d'une ressource et, surtout, leur interférence dans l'atteinte de leur but.*

Pour que le conflit éclate, il faut que les personnes impliquées soient conscientes de leurs désaccords (le dire à l'autre). La manière d'amorcer le conflit participe à sa résolution. C'est par la communication que les conflits sont reconnus, exprimés, vécus et plus ou moins résolus.

1. Résoudre et gérer les conflits :

- L'évitement : le fait d'éviter le conflit révèle à l'autre que vous ne le considérez pas suffisamment pour l'affronter. L'évitement des conflits affaiblit les liens interpersonnels. La stratégie de l'évitement ne représente généralement pas une bonne façon de résoudre les conflits.

- L'accommodation : il y a accommodation lorsqu'une partie met de côté ses demandes pour satisfaire celles de l'autre partie. C'est le mode de résolution d'un conflit le plus souvent utilisé lorsque l'intérêt porté à la relation est plus grand que celui de l'obtention d'un bien ou de l'atteinte d'un objectif personnel. L'accommodation n'est pas de mise lorsque le fait de donner est vécu comme une perte, le don est alors source de frustration. Il vaut donc mieux utiliser un autre mode de résolution de conflit impliquant la confrontation.

- La compétition : ce mode de conflit est celui qui est adopté le plus facilement par les opposants. Dans la nature, les conflits se règlent selon le mode gagnant- perdant, c'est la loi du plus fort. Les personnes qui tendent à s'affirmer privilégient naturellement le mode compétitif de résolution de conflit. Si une partie tente d'imposer son point de vue ou sa solution à l'autre, cette dernière réagira probablement par une contre attaque. La stratégie compétitive se transforme la plupart du temps en une escalade néfaste, particulièrement lorsque les parties cessent de s'écouter et perdent toute sensibilité l'une envers l'autre. Ce mode de résolution de conflit est utile quand il est régi par des règles comme dans les sports ou les conflits juridiques. Dans le milieu des affaires, si tous les agents économiques décidaient de collaborer, cela mènerait à l'apathie

La communication interpersonnelle

générale. La concurrence stimule. A l'échelle interpersonnelle, il en va de même. La concurrence peut être favorable lorsqu'elle pousse les personnes à s'améliorer dans le respect de l'autre. Tel n'est plus du tout le cas quand le respect de l'autre cède la place au désir de l'éliminer.

A l'échelle interpersonnelle, plus nous sommes attachés à une autre personne, moins nous devrions utiliser le mode de résolution compétitif. Les personnes qui s'aiment et qui tiennent à préserver la relation qui les unit devraient résoudre leurs conflits en collaborant.

- La collaboration : le mode coopératif ou de collaboration de résolution des conflits est souvent appelé « gagnant gagnant » parce que les parties impliquées recherchent un gain mutuel. La collaboration n'engendre pas de frustration, elle représente le meilleur mode de résolution des conflits interpersonnels. Cependant elle exige beaucoup de temps et d'efforts, ce dont nous ne disposons pas toujours.

- Le compromis : il peut être considéré comme un mode de résolution de conflit d'où l'on sort partiellement gagnant et partiellement perdant. Ce mode de résolution de conflit représente un mode intermédiaire. Le souci des personnes en cause est partagé entre le désir d'obtenir ce qu'elles veulent et le désir de maintenir de bonnes relations. Pour beaucoup, la solution du compromis est considérée comme la meilleure parce qu'elle représente justement une solution intermédiaire entre tous les styles de gestion des conflits. Elles consistent à partager les coûts et les bénéfices d'une façon équitable.

2. La résolution constructive :

La manière d'introduire le conflit a des répercussions sur la façon de les résoudre. Au moment d'exprimer le conflit, il est nécessaire de respecter certaines règles si on ne veut pas qu'il se dégrade :

- Evaluer la nécessité de déclencher le conflit.
- Choisir le moment opportun : résoudre un conflit exige la disponibilité des deux parties.
- Choisir le bon endroit : il est de loin préférable de régler les conflits en privé.
- Se préparer à collaborer plutôt qu'à se battre : avoir l'esprit de collaboration, et le promouvoir est primordial avant d'amorcer

La communication interpersonnelle

un conflit. Johnson et Johnson (1994) rapportent dans de nombreuses études que le fait d'exprimer honnêtement et explicitement son intention de coopérer permet de résoudre beaucoup plus rapidement un conflit.

- Se préparer à contrôler ses émotions.
- S'attaquer au problème et non aux personnes : les conflits naissent de l'incompatibilité des objectifs ou des actions des personnes. Il est important de découvrir en termes d'objectifs et d'actions, quelles sont les causes du conflit.
- Définir le conflit comme un problème mutuel.
- Définit le conflit d'une façon explicité : plus le conflit est défini de façon brève et précise, plus il sera facile à résoudre. Plus les termes utilisés sont abstraits ou ambigus, moins la communication est bonne.
- Régler les problèmes qui peuvent être réglés : il faut éviter d'aborder des problèmes que l'on ne peut résoudre (ex : le passé).
- Décrire ses sentiments.
- Prendre conscience des intérêts réels de chacun : les conflits interpersonnels sont des conflits d'intérêts au départ. Chacun doit prendre conscience de ses intérêts et connaître ceux de l'autre partie. De la comparaison entre les deux pourra naître une solution satisfaisante.
 - Savoir argumenter : lorsque nous argumentons, nous cherchons à persuader l'autre du bien fondé de notre point de vue ou à lui donner notre avis sur des questions importantes.
 - Savoir écouter l'autre : les personnes qui se sentent écoutées restreignent leur agressivité et elles sont davantage disposées à s'ouvrir au dialogue avec confiance. L'écoute mutuelle est une condition fondamentale de la résolution d'un conflit.

C- La dégradation de la relation interpersonnelle

- Le recours à la force : plus de 50% des couples, mariés ou non admettent qu'il leur est arrivé d'avoir recours à la violence physique dans leur relation.
- L'agressivité verbale : c'est une forme de négation (plutôt que de reconnaissance) d'autrui, une façon de dénigrer, de

La communication interpersonnelle

discréditer l'autre à ses propres yeux. Les attaques personnelles représentent la forme d'agressivité verbale la plus courante.

- L'humiliation.

Bon nombre de comportements suscitent des réactions défensives : Gibb (1961), a distingué deux types de comportements. Les uns suscitent un climat dominé par des relations de compétition, les autres favorisent, au contraire, une atmosphère de collaboration. Les premiers soulèvent des réactions défensives, stériles et néfastes. Les seconds conduisent habituellement à la résolution des différents. Gibb distingue six catégories de comportements destructeurs auxquels correspondent six catégories de comportements conciliateurs.

Comportements négatifs	
Comportements positifs	
. Juger l'autre comportements	. Décrire les
. Manipuler l'autre ensemble le problème	. Résoudre
. Faire preuve d'indifférence empathique	. Etre
. Se montrer supérieur égal	. Se montrer
. Etre dogmatique, rigide de souplesse d'esprit	. Faire preuve

On distingue deux types de conflits : les conflits simples et les conflits de personnalité. Le conflit est dit « simple » lorsque sa composante relationnelle est peu importante. Il est dit de « personnalité » lorsqu'une personne s'en prend directement à

La communication interpersonnelle

une autre, qu'elle l'attaque personnellement en déclenchant chez elle des réactions défensives.