

Communication interpersonnelle

Objectifs :

- Reconnaître les transactions que produisent les interlocuteurs.
- Etablir une relation plus valorisante pour soi-même et pour les autres.
- Sauvegarder des relations saines avec les autres .

Communication interpersonnelle :

Exposé de la communication interpersonnelle

1- Introduction.....
2-Les différents états du MOI.....
Un état du MOI prend le pouvoir.....
Exercice : quelle est l'état du MOI qui parle ?.....
3-L'analyse transactionnelle (AT).....
3-1-Transactions Simples (TS).....
Transactions parallèles (Tsp).....
Transactions croisées (Tsc).....
3-2-Transactions doubles (Td).....
Transactions doubles cachées (Tdc).....
Transactions doubles angulaires (Tda).....
3-3- Transaction de redéfinition.....
Transaction bloquante.....
Transaction tangentielles.....
4-Intérêt et limite de l'AT.....
....

5-Les regards.....
.....

 Regard en relation avec la communication.....

 Mouvement oculaires.....

 Interprétation sur quelques regards.....

 Quelques conseils.....
.....

6- Conclusion.....
.....

1-Introduction :

La communication interpersonnelle est un processus naturel entre deux personnes. Quoiqu'il se passe entre deux personnes, il y a communication. Nous allons, dans cet exposé, approfondir ce sujet.

Les Malgaches nous livrent une définition beaucoup plus générale : « c'est l'échange d'information

entre deux personnes ou en petits groupes qui a pour but d'informer, d'éduquer ou de communiquer un message spécifique ».

2-Les différents états du moi :

Les états du moi ou ensemble de sentiment, pensée, comportements, sont présentés selon deux modèles :le fonctionnel qui décrit les sentiments, pensées et comportements de la personne, dans l'ici et maintenant, le comment, elle entre en relation avec elle même et avec les autres, et le modèle structural qui répond a la question :d'où cela vient-il ? Pourquoi la personne se comporte-t-elle ainsi ?

Et d'après Éric berne le terme « état du moi » est un système de sentiments accompagné par un système lié de comportements.

Ces trois états du moi sont l'état de **Parent**, l'état d'**Adulte** et l'état d'**Enfant**.

Ils peuvent être définis comme suit :

L'état de parent : le domaine de l'acquis.

Il contient tous les messages qu'on nous a enseignés de la vie. Cet état recouvre tous l'acquis d'une personne, tout ce qu'il a appris de ses parents, de ses éducateurs, tous ce que la société lui a représenté comme valeur.

Il y'a 4 subdivisions du parent :

Le parent normatif ou critique : contient l'ensemble des principes moraux et des jugements de valeur, qu'ils soient positifs ou négatifs.

Le parent persécuteur : il donne notamment les lois et les normes de manière autoritaire et exagérée.

Le parent nourricier : il adopte des attitudes telles que la façon de prendre soin de quelqu'un, de l'encourager.

Le parent sauveteur : il se veut aidant mais il est vécu souvent comme étouffant et risque d'entretenir une relation de dépendance.

L'état d'adulte : le domaine du pensé et du réfléchi.

L'adulte appréhende objectivement la réalité.

Pour cela, il rassemble, enregistre et utilise les informations de toutes origines et agit de façon logique.

On l'appelle souvent « l'ordinateur » car pour prendre une décision, il fonctionne comme un calculateur électronique qui combine logiquement et sans émotion les informations.

L'état de l'enfant : le domaine du senti.

Contient tous les sentiments, les habitudes et les actions que nous avons gardés de notre enfance et qui réapparaissent quelquefois dans notre comportement.

Enfant adapté soumis : il se conforme aux règles, aux règlements intérieurs.

L'EAS est faible, ponctuel.

Enfant adapté rebelle : s'oppose aux lois et aux normes lorsqu'ils lui paraissent injustes.

Enfant libre : aime s'amuser, est affectueux, dit tout ce qu'il pense et est curieux de tout.

Un état du moi prend le pouvoir :

Pour tous les états du moi les prises des pouvoirs sont hypertrophié et laisse peu de place aux autres états du moi.

3-L'analyse transactionnelle :

Définition :

Les relations entre les individus sont la somme d'échanges, de marchandages, de négociations que l'on appelle aussi «transactions ».

L'analyse transactionnelle observe et étudie ces transactions. Elle a été mise au point par le psychologue américain Eric Berne.

Elle repose sur le principe que la personne est constituée de trois états.

Elle met en évidence le fonctionnement du comportement et des relations interpersonnelles.

Cette analyse réside dans une double approche :

Elle réside dans la double
approche



- Une transaction en AT est l'unité fonctionnelle de communication, un aller-retour.
Il existe plusieurs types de transactions: les transactions simples, doubles.

3-1-Transactions simples TS :

Il existe trois types de transactions simples: les parallèles obliques et les croisées :

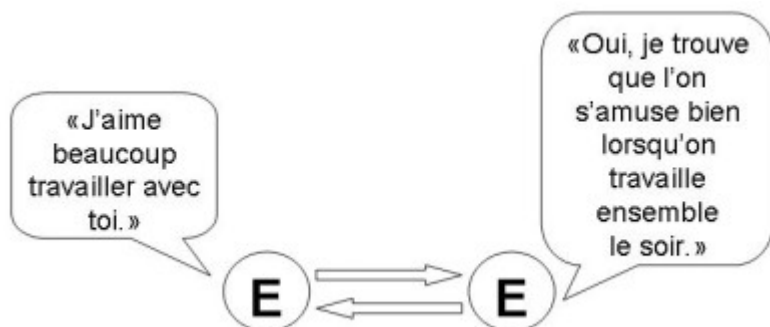
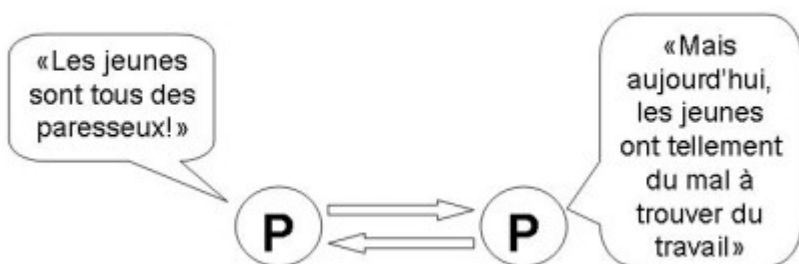
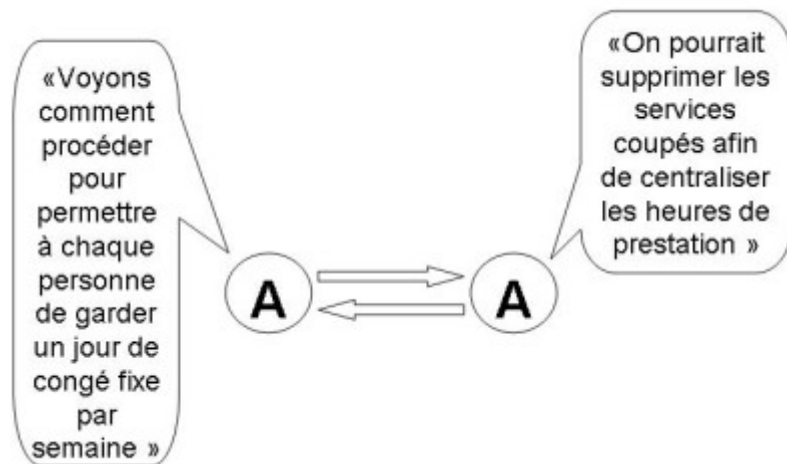
Transactions parallèles TSP :

Lors d'une transaction parallèle, l'aller et le retour se font par le même canal, la même voie. Il n'y a pas au retour (la réponse) intervention d'autres états du moi.

Exposé de la communication interpersonnelle

C'est-à-dire Une transaction est dite parallèle quand les états du Moi des intervenants s'échangent de façon naturelle ou attendue. Les flèches sont parallèles, partant du même état du Moi

Exemple :

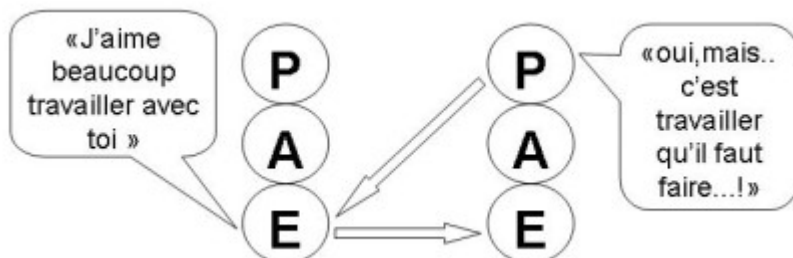
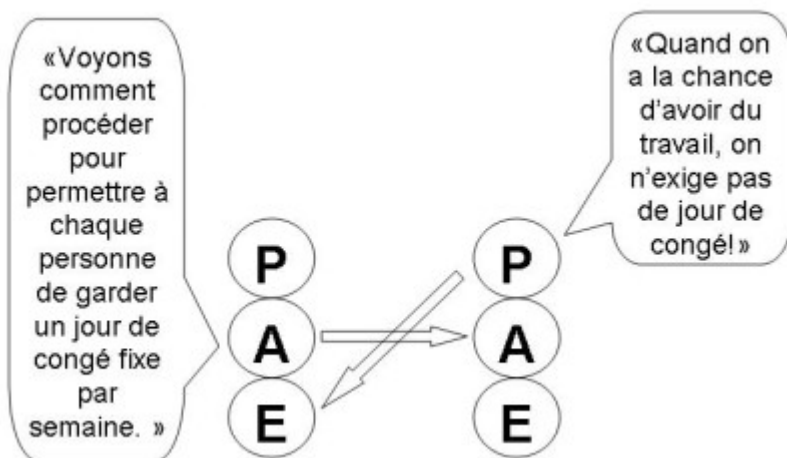
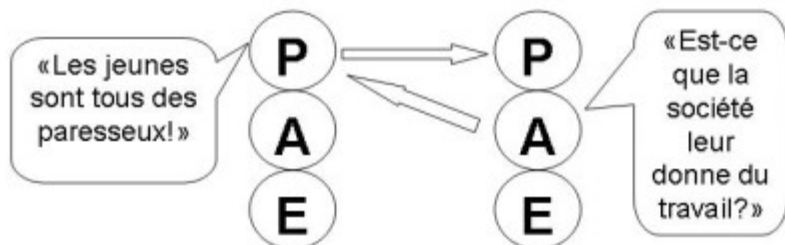


Remarque : Ces transactions peuvent être agréables ou non, positives ou négatives et peuvent durer longtemps soit parce qu'elles répondent bien à la demande de l'intervenant (qui atteint son but), soit parce que les personnes tournent en rond (et que, inconsciemment cela les arrange bien).

Transactions croisées :

Une transaction est dite croisée quand les états du Moi des intervenants s'échangent de façon inattendue, inespérée ou surprenante.

Exemples :



Remarque : Le croisement peut être positif ou négatif selon l'état positif ou négatif du Moi utilisé.

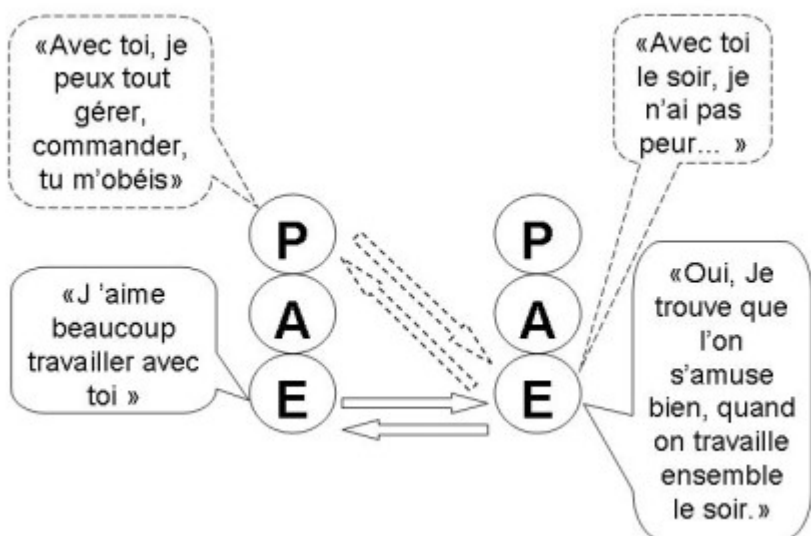
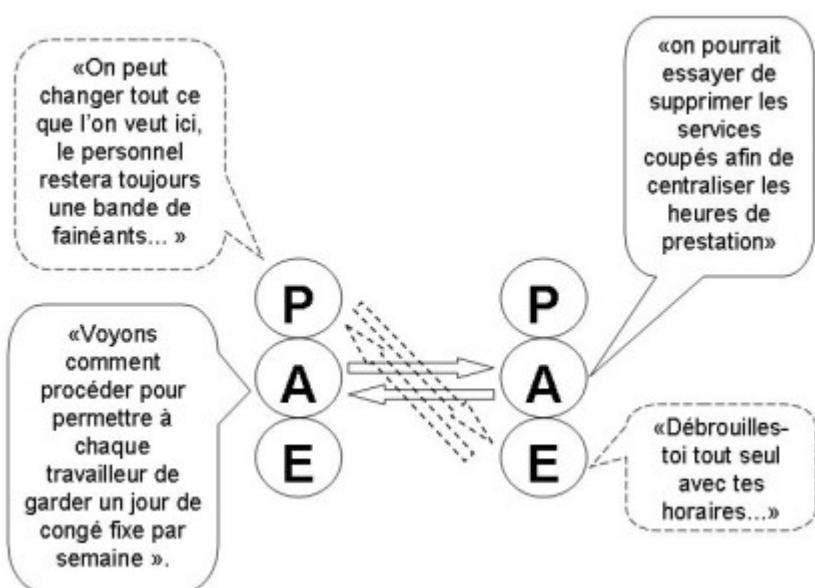
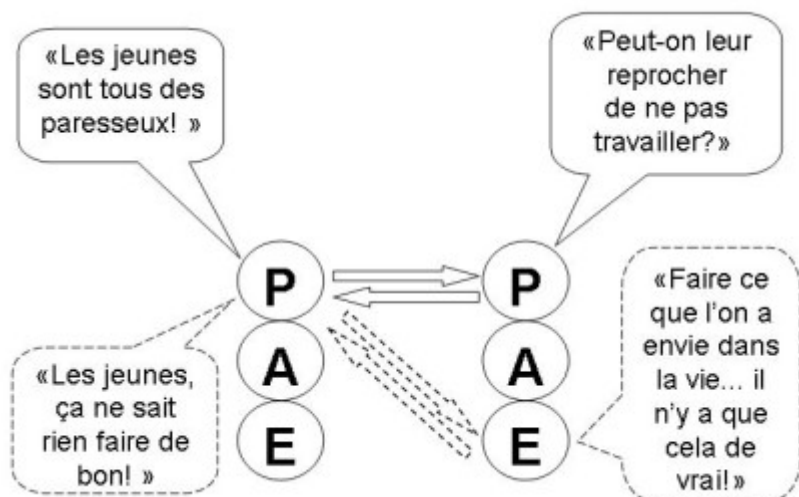
3-2-Transactions doubles TD :

Il existe deux types de transactions doubles: les cachées et les angulaires.

Transactions doubles cachées TDC :

Une transaction peut en cacher une autre... La transaction visible est exprimée mais elle cache une transaction invisible (représentée ci-dessous par une flèche discontinue).

Exposé de la communication interpersonnelle



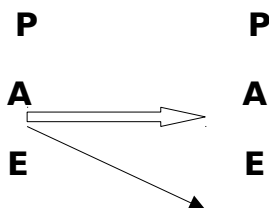
Transaction double angulaire TDA:

Dans une transaction double, le premier interlocuteur s'adresse simultanément à deux états du moi

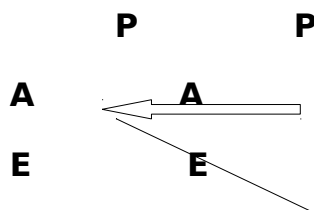
Exemples :

Personne 1 dit :

Cette voiture est très belle, **mais elle peut être un eu chère pour vous !!!**



Personne 2 répond:



Pas du tout , **dites moi quelles options je peux ajouter**

3-3-Transactions de redéfinition :

Il existe deux types de transactions redéfinitions: les bloquantes et les tangentielles.

Transactions bloquantes :

L'interlocuteur bloque la conversation en jouant sur les mots ou en posant une question décalée.

Exemple :

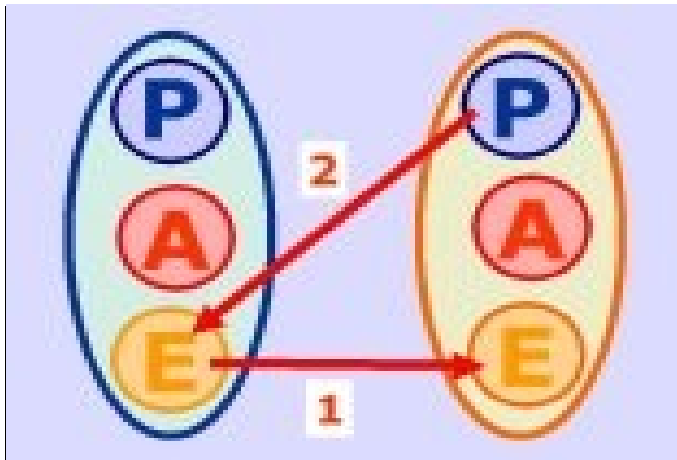
J'étais tranquillement installé au bord d'une piscine sur un bateau de croisière au large de la Jamaïque sous un beau soleil.

Conditions idéales pour lancer à mon voisin:

- ça c'est la belle vie(1)!

La réponse avec une moue dubitative fût:

- c'est quoi la belle vie(2)?



Transactions tangentielles :

La transaction tangentielle ou comment botter en touche est une autre manière de répondre à côté, il s'agit d'un détournement d'objet.

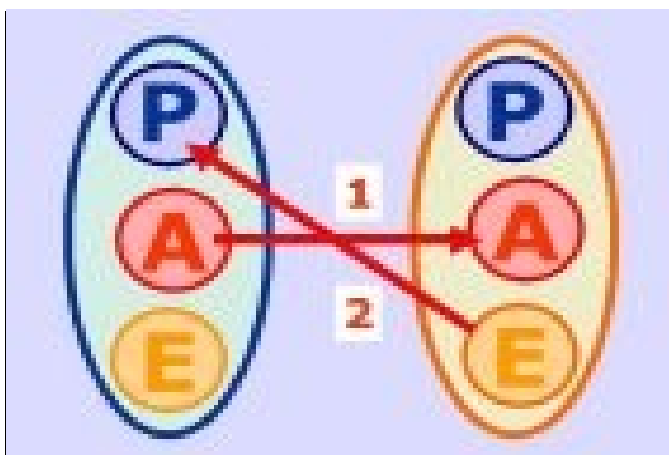
Exemple :

Personne 1 :

- Vous avez l'air fatigué.

Personne 2 :

- je pense que 8 jours de vacances me feront du bien.



Intérêts et limites de l'analyse transactionnelle :

L'A.T. permet d'éviter les conflits par une communication efficace et fertile entre les intervenants. Elle utilise un modèle en trois parties qui représente le fondement de l'analyse: LE DIAGRAMME DES ETATS DU MOI.

Les psychologues ont proposé divers méthodes pour comprendre les comportements de communication

Mais il est de plus en plus admis que l'établissement d'une bonne communication dans l'entreprise ne passe pas seulement par des solutions individuelles. Il ne saurait y avoir de réussite dans ce domaine sans une mobilisation générale de l'ensemble du personnel vers un objectif commun.

5-Les regards :

Quel est le rôle du regard dans les relations interpersonnelles?

- Le regard est essentiel dans les relations interpersonnelles. Il permet de maintenir l'attention de l'auditoire et de vous appuyer sur lui. Il vous permet de percevoir les réactions du public et de les utiliser. Il oblige à faire des poses et à se détacher de ses notes.

- Des éléments importants d'information peuvent être transmis à travers les mouvements: des yeux ; des paupières et par la dilatation des pupilles.

- **Le REGARD :**
 - il crée la communication.
 - il mobilise l'attention de l'interlocuteur.
 - Il offre une image de soi.

- **Les mouvements oculaires :**

Les yeux sont des organes très mobiles et cela cause une différenciation dans la plupart des expressions faciales.

- Quand le regard :

Exposé de la communication interpersonnelle

- va vers le haut et à gauche : elle construit des images
- va vers le haut et la droite : elle se souvient d'image
- est fixe : la personne réfléchit toujours au moyen d'images
- se dirige latéralement à gauche : elle crée des sons
- se dirige latéralement à droite : elle se souvient de sons (conversations, musiques, bruits...)
- va vers le bas à gauche : personne qui fonctionne sur le mode kinesthésique.
- va en bas à droite : elle se parle à elle-même (dialogue intérieur), elle réfléchit

➤ **Interprétations sur quelques regards :**

- Regard direct □ marque de l'intérêt pour l'autre
- Regard fuyant □ indique la préoccupation, une gêne; que l'autre est un menteur, personne d'hypocrite ou encore méprisante.
- Regard arrogant □ marque du désintérêt pour l'autre
- Regard charmeur □ indique la sympathie

➤ **Quelques conseils :**

- Pour s'éprouver un plus grand confort : regardez un tout petit peu au dessus juste au niveau des sourcils.
- Afin de changer la direction du regard au bout de la communication orale on peut s'inspirer sur les gestes.
- Fixer le regard dans les yeux de l'interlocuteur peut augmenter les chances de ce dernier à accéder à la demande que l'émetteur fait pour le récepteur.

6-conclusion :

Les bénéfices sont multiples à pratiquer la communication interpersonnelle de façon favorable et productive.

Bénéfices pour soi, en premier lieu, ce qui nous permet d'être au meilleur de notre forme et ainsi de nous soulager de nombreux aspects du stress.

Une mauvaise communication est violente et donc stressante.

En second lieu, la communication interpersonnelle favorable permet de faire avancer les projets dans le succès et la réussite.

Les échanges d'informations sont fluides, et chacun dispose en temps et en heure des informations dont il a besoin.

La communication interpersonnelle favorable est un élément essentiel du management du chemin du succès :

Souvenons nous toujours que :

« Quoi que nous fassions avec les autres, cela passe à un moment donné par la communication interpersonnelle »