

COMMUNICATION INTERPERSONNELLE (CIP)



COMMUNICATION INTERPERSONNELLE ÉLÉMENTS DE DÉFINITIONS

- ▮ La communication interpersonnelle est un processus naturel entre deux personnes.
- ▮ Quoiqu'il se passe entre deux personnes, il y a toujours communication.

COMMUNICATION INTERPERSONNELLE ÉLÉMENTS DE DÉFINITIONS

- ▮ La communication interpersonnelle c'est la base de la communication !
- ▮ Il s'agit d'une relation humaine qui implique, au moins, deux personnes;
- ▮ C'est la base de toute vie en société.

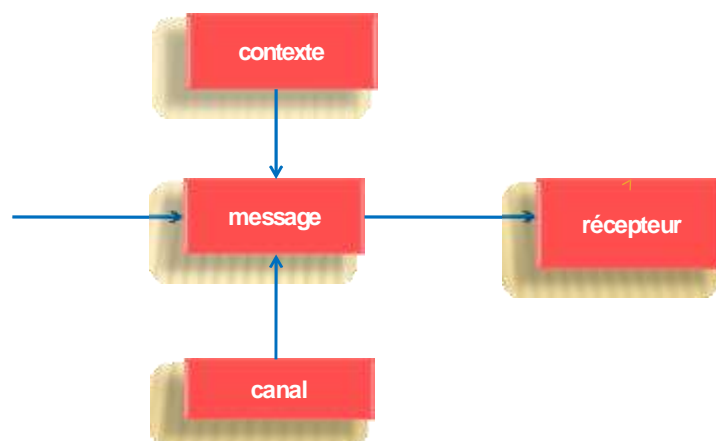
COMMUNICATION INTERPERSONNELLE ÉLÉMENTS DE DÉFINITIONS

- ▮ La communication interpersonnelle est fondée sur l'échange entre deux personnes ou quelques personnes en nombre très limité.
- ▮ Entre humains, c'est la base de la vie en société. C'est là en général que la compréhension est la meilleure.
- ▮ le nombre de récepteurs est limité. La rétroaction est quasi systématique.

LE MODÈLE DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- ▮ Schématiquement, c'est le modèle de communication le plus simple qui s'applique à la CIP:
- ▮ un émetteur - un message - un canal de communication - un récepteur - une rétroaction (feedback)
- ▮ Avec les limites et les restrictions que cela impose comme le nombre étroit d'émetteurs

LE MODÈLE DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE



LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

▮ *«On communique pour informer, s'informer, connaître, se connaître éventuellement, expliquer, s'expliquer, comprendre, se comprendre »*

Edgar Morin – philosophe français.

LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- ▮ **Enjeux informatifs** : dans toute conversation il y a transmission d'information
- ▮ **Enjeux de positionnement d'identité** : chercher à se positionner par rapport à autrui en proposant des éléments de son identité.
- ▮ **Enjeux d'influence** : recherche de contrôle, pouvoir, conviction, influence...

LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- ▮ **Enjeux relationnels** : rechercher un contacts ou une relation qui nous plaise qui nous rassure, qui nous accompagne,....
- ▮ **Enjeux normatifs** : recherche d'échanges collectifs, de rituels .

LES FACTEURS D'UNE COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- ▮ **1) la nature de la relation**
- ▮ **2) le contenu de la communication**
- ▮ **3) le support de communication**
- ▮ **4) les schémas interprétatifs des individus**
- ▮ **5) L'état d'âme des interlocuteurs**
- ▮ **6) le contexte (quel moment, quel lieu, etc.)**

LA NATURE DE LA RELATION

couple, parent, ami, collègue de travail, Inconnu, etc....



LE CONTENU DE LA COMMUNICATION

- ▮ le message (contenu informatif);
- ▮ Sa nature;
- ▮ Son objectif;

LE SUPPORT OU LA MANIÈRE DE VÉHICULÉ LE MESSAGE

- ▮ Physique (face à face)
- ▮ Téléphone (oral ou texto)
- ▮ internet (email, msn, facebook....)
- ▮ visiophone

Med DAOUDI Communication

LES SCHÉMAS INTERPRÉTATIFS DES INDIVIDUS

- ▮ Mode de pensée,
- ▮ La perception
- ▮ Le vécu des interlocuteur
- ▮ Les acquis sociaux-professionnels
- ▮ La culture
- ▮ L'origine ethnique
- ▮ La langue
- ▮ , etc.)

L'ÉTAT D'ÂME DES INTERLOCUTEURS

- ▮ Stress
- ▮ Angoisse
- ▮ Anxiété
- ▮ Frustration
- ▮ Peur
- ▮ Honte
- ▮ Gêne
- ▮,etc

LE CONTEXTE

- ▮ Dans une communication c'est le contexte qui donne le sens de l'échange.
- ▮ Une communication est relative à un contexte. Elle peut avoir lieu à un instant donné, dans un lieu donné, et vis à vis d'une situation, d'un évènement donné.
- ▮ Il suffit donc que ce contexte change pour que la même communication change de nature, de contenu,

DIMENSION ÉMOTIVE DE LA COMMUNICATION

DIMENSION ÉMOTIVE IP ET COMMUNICATION

- ▮ Les réactions défensive
- ▮ Les réactions d'attaque
- ▮ La soumission
- ▮ L'évitement
- ▮ La justification



LES RÉACTIONS DÉFENSIVES

- ▮ Faire face ou esquiver une attaque
- ▮ Avoir une attitude de méfiance
- ▮ Gérer ou dissimuler une peur, une frustration....

LES RÉACTIONS D'ATTAQUE

- ▮ Bénéficier de l'effet de surprise
- ▮ Prendre un élan initial
- ▮ Repousser ou annuler la menace
- ▮ Faire peur avant d'avoir peur soi-même

LA SOUMISSION

- ▮ Être gentil
- ▮ Obéir
- ▮ Plaire
- ▮ Être d'accord

- On évite l'affrontement, la critique ou le jugement
- On fait tout ce qu'on nous demande et parfois plus

L'ÉVITEMENT

- ▮ On veut se faire oublier
- ▮ On ne veut pas s'impliquer ,
- ▮ S'abstenir de donner son opinion
- ▮ Rester silencieux quand on est en désaccord

LA JUSTIFICATION

- ▮ Arguments et excuses verbales visant à se protéger ou à rehausser l'image de soi aux yeux des autres
- ▮ Rejeter ce qui vient d'être dit, de l'exprimer autrement
- ▮ Donner les raisons du bien-fondé d'une chose, d'une action...

LES STIMULI DES RÉACTIONS ÉMOTIVES

- ▮ **L'évaluation**
- ▮ **Le contrôle pointilleux**
- ▮ **La stratégie**
- ▮ **La neutralité**
- ▮ **La supériorité**
- ▮ **Le dogmatisme**

L'ÉVALUATION

- ▮ **Toute forme de jugement, implicite ou explicite, portant sur la personne, ses valeurs, ses principes ou ses intentions.**
- ▮ **Les individus se sentent jugés personnellement à travers l'évaluation de leur travail.**

LE CONTRÔLE POINTILLEUX

- ▮ **L'insistance exagérée sur les détails**
- ▮ **La surveillance exagérée**
- ▮ **Le contrôle répétitif notamment sur la même action**

LA STRATÉGIE

- ▮ **L'utilisation de ruses pour manipuler l'autre**
- ▮ **Manœuvrer, se servir de...**
- ▮ **Désinformer l'autre**

LE MÉPRIS



- ▮ L'indifférence
- ▮ Froideur, insensibilité.
- ▮ Traiter l'autre comme un objet sans importance

LA SUPÉRIORITÉ

- ▮ On laisse entendre sa supériorité à l'autre à cause de:
 - ▮ sa position
 - ▮ son pouvoir
 - ▮ sa richesse
 - ▮ ses habiletés intellectuelles
 - ▮ ses caractéristiques personnelles



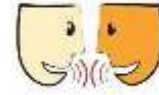
LE DOGMATISME

- ▮ Affirme ses idées comme des vérités inattaquables qu'il faut défendre à tout prix
- ▮ Moins préoccupé par la recherche d'une solution que par le fait d'avoir raison

NATURES DE COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

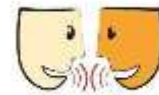
- ▮ *La communication IP peut se manifester de trois manières :*
- ▮ Verbale ou verbalisée : Orale et Para-verbale
- ▮ Ecrite : par transcription papier, télescopique électronique
- ▮ Non-verbale : langage corporel

COMMUNICATION ORALE



- L'émetteur et le récepteur échangent directement, par voie orale, leurs idées et peuvent revoir dans l'immédiat leurs façons de faire ou leurs points de vue
- Elle est généralement accompagnée de gestes dit «para-verbal» (gestes accompagnant la parole)
- Ex. : Communication face-à-face, téléphone, téléconférence, vidéoconférence, présentation formelle, etc.

COMMUNICATION ORALE



Avantages	Inconvénients
Elle assure une diffusion rapide de l'information et permet à l'émetteur de répondre promptement aux questions	Elle nécessite beaucoup de temps
Elle donne à l'émetteur la possibilité d'évaluer le degré de réaction du destinataire	Elle ne fournit aucun document permanent
Elle comporte un élément de participation qui favorise sans nul doute l'unification des efforts et elle est un moyen de motivation très efficace	Elle amène parfois l'émetteur à se montrer négligent dans la formulation et la transmission de son message
Elle consolide les relations entre un supérieur et ses subordonnés, et entre les membres de l'état-major et les cadres hiérarchiques	

COMMUNICATION ÉCRITE

- Représente peut-être le moyen le plus efficace pour transmettre de l'information.
- Est nécessaire dans le cas de transmission d'information importante avec précisions où de laisser des traces de la communication.
- Ex : lettre, mémo, télécopie, courriel, publications, etc.

COMMUNICATION ÉCRITE

Avantages	Inconvénients
Elle fournit un document que l'on peut conserver	Elle nécessite beaucoup de temps
Elle permet des communications plus soignées, car il est possible de corriger la formulation	Elle peut donner lieu à plusieurs interprétations et le destinataire n'a pas toujours la possibilité de demander des éclaircissements
Elle permet d'interrompre la lecture du message et d'en relire les passages, favorisant ainsi une meilleure compréhension	Elle peut entraîner des coûts de production importants
Elle peut être diffusée	Elle exige une certaine habileté du communicateur

COMMUNICATION NON VERBALE

- ☞ s'obtient par le moyen de signes, de gestes, de mouvements, de mimiques ou d'intonations
- ☞ Deux modes de communication non verbale les plus connus
 - Langage corporel
 - Signaux de communication non verbaux tels que l'expression du visage, les gestes, ou tout autre mouvement du corps
 - Intonation
 - Accentuation vocale signifiante de certains mots ou de certaines expressions

COMMUNICATION NON VERBALE

- ▮ Dans une communication visuelle, on estime de 55% à 93% la part du non-verbal dans la transmission du message
- ▮ Plus de la moitié du message que l'on veut transmettre repose donc sur le non-verbal. il s'agit de tout mode de communication qui ne repose pas sur le verbe,

COMMUNICATION NON VERBALE

- ▮ La langue des signes, les caresses, les coups, un hochement de tête, un clin-d'œil ou regard, un tatouage, des vêtements, coupe de cheveux... sont autant d'éléments qui peuvent s'apparenter à la communication non-verbale

OBSTACLES À LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

☞ Perception sélective

- Réception sélective de l'information en fonction des besoins, des motivations, de l'expérience ou d'autres caractéristiques personnelles de l'individu

☞ Sémantique (sens des mots)

- Certains mots n'ont pas la même signification pour tout le monde

☞ Communication non verbale

OBSTACLES À LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

☞ Ambigüité

- Ambigüité du sens
- Ambigüité de l'intention
- Ambigüité de l'effet

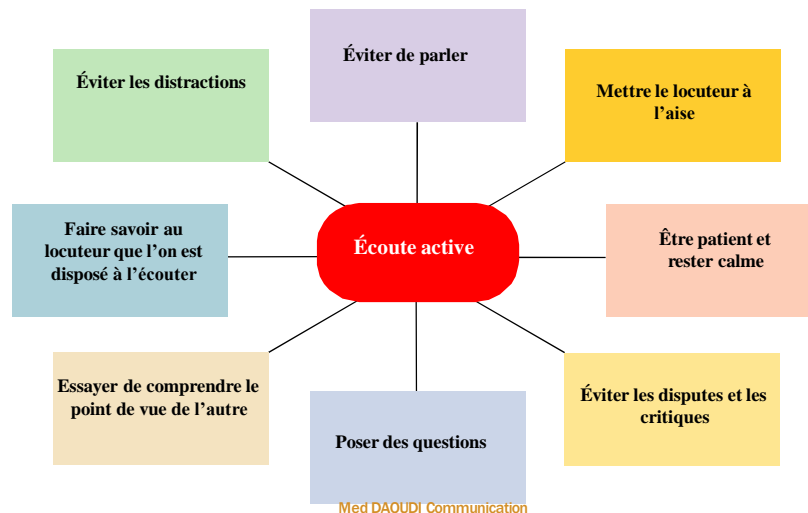
☞ Attitudes ou réactions émotives (vue plus haut)

SURMONTER LES OBSTACLES

Utiliser le feed-back	Vérifiez la conformité du message transmis ou de ce que vous pensez avoir entendu
Simplifier le langage	Utilisez des termes que l'interlocuteur visé puisse comprendre
Écouter activement	Captez le sens complet du message en évitant de porter un jugement ou d'en faire une interprétation prématurée, ou de réfléchir à la réponse que vous allez donner
Contenir ses émotions	Sachez sentir quand vos émotions vous échappent, et abstenez-vous de communiquer tant que vous n'avez pas recouvré votre calme
Maîtriser les signaux non verbaux	Gardez à l'esprit que vos gestes en disent plus que vos paroles. Faites en sorte d'harmoniser les deux

Med DAOUDI Communication

QUELQUES CONSEILS POUR BIEN ÉCOUTER



MAÎTRISER LES SIGNAUX NON VERBAUX

- Apprendre à interpréter les signaux muets émis par l'interlocuteur.
- Soigner votre image qui va être perçue par votre interlocuteur
- Contrôler et orienter vos signaux corporels pour une meilleure capacité de conviction