

PRÉSENTATION

La relation inclut la forme et la relation du lien qui unit deux ou plusieurs personnes (relations familiales, professionnelles, amicales, de voisinage...). Elle implique :

- Une relative stabilité
- S'inscrit dans une certaine durée
- Suppose une fréquentation régulière (à la différence des liens qui ne survivent pas à la rencontre).

La communication : est un rapport d'interaction qui s'établit quand les partenaires sont en présence (ou par le biais du téléphone, courrier....). Elle

- Permet à la relation de se constituer, se développer, évoluer
- Représente la dimension dynamique du lien (il n'y a pas de relation sans communication)

Dominique Picard, est professeur de sociologie à l'université Paris 13 et psychosociologue consultante. Avec son coauteur Marc Edmond, ils ont fait un travail sur l'importance de la relation et la communication dans le lien interpersonnel.

Leur ouvrage « Relations et communication interpersonnelle » publié chez Dunod, présente le lien interpersonnel à partir de deux perspectives :

➤ **La première, centrée sur la relation analyse le lien interpersonnel :**

- En le situant par rapport à :
 - Sa nature, ses formes par rapport au contexte, à l'espace temps
 - Sa structure par rapport au rapport de force
- En explorant sa dimension affective : attraction, choix, intersubjectivité

➤ **La seconde centrée sur la communication interpersonnelle analyse le lien interpersonnel à travers :**

- Les mécanismes et notions qui permettent de comprendre : sa structure, sa dynamique
- Les enjeux qui les sous tendent
- Les stratégies qui l'animent
- Les problèmes et difficultés que soulèvent relations et communication

PLAN

PRÉSENTATION.....	1
PREMIÈRE PARTIE : ANALYSE DU LIEN INTERPERSONNEL CENTRÉE SUR LA RELATION ...	3
I. la nature et la forme de la relation sont déterminées par le contexte, la distance et la temporalité :	3
A. La relation et le contexte.....	3
B. La relation et la distance.....	3
1. Distance physique	3
2. Distance psychique. Elle dépend :	3
C. La relation et le temps	4
1. Temps social et temps psychologique	4
2. La prise en compte de la façon dont on structure le temps	5
D. La relation en fonction du nombre d'individus qui sont en relation	5
1. De la « dyade » à la « triade ».....	5
2. Les relations groupales.	5
II. les liens interpersonnels se structurent en fonction du « rapport de place ».....	6
A. Le rapport de place.....	6
1. Le rapport.....	6
2. La place	6
3. Le rapport de place.....	6
B. Les différents rapports.....	6
1. Trois grands types de rapports.....	6
2. L'équilibre dans les relations	6
C. L'analyse transactionnelle : un outil pour situer les rapports de place à un niveau psychologique	7
1. L'analyse structurale de la personnalité	7
2. L'analyse des transactions	7
3. Analyse transactionnelle et interaction sociale.....	7

III. les liens interpersonnels sont marqués par la nature du lien affectif qui unit les partenaires.....	8
A. Les mouvements affinitaires	8
1. Choix affectif et proximité.....	8
2. Réciprocité, similitude et complémentarité	8
3. Différences entre l'amour et l'amitié.....	8
B. Les processus d'intersubjectivité	8
1. Relation intersubjective et processus inconscient : l'apport de la psychanalyse	8
2. Perception de soi et relation à autrui : les analyses complémentaires.....	9
DEUXIÈME PARTIE : ANALYSE DU LIEN INTERPERSONNEL CENTRÉE SUR LA COMMUNICATION	10
I. Les mécanismes et notions qui permettent de comprendre : la structure du lien interpersonnel	10
A. Les modèles de communication.....	10
1. Les faiblesses des modèles « télégraphistes »	10
2. Les enrichissements du modèle	10
B. Les formes et niveaux de signification	11
1. Les formes d'expression : communication verbale et non verbale	11
2. Communication digitale et analogique.....	11
3. Les fonctions de la communication non verbale	11
C. Le partage du sens et les différents niveaux de communication	11
D. Approche interactionniste et systématische de la communication	12
1. Les acteurs.....	12
2. Le partage du sens.....	12
3. Le contexte	12
4. Le système de régulation	12
5. La dynamique interactionnelle.....	12
II. Mécanismes et notions qui permettent de comprendre la dynamique psychologique relationnelle du lien interpersonnel	13
A. La conflictualité dans l'expression de soi.....	13
1. Le compromis entre le dit et le non dit	13
2. La distinction entre le Soi social et Soi intime	13
B. Les mécanismes intersubjectifs.....	13
1. L'anticipation	13
2. Mécanismes de défense communicationnels	13
3. L'interprétation	14
4. Le feed back : un aspect de la co construction du sens	14
C. L'émotion et la communication	14
1. Une dimension énergétique et dynamique.....	14
2. Les défenses émotionnelles	14
III. Les enjeux qui sous tendent la dynamique de la communication.....	15
A. Les enjeux identitaires	15
B. Les enjeux territoriaux	15
C. La Communication et la prise de risques	15
IV. Les stratégies qui animent la dynamique de la communication	16
A. Les stratégies identitaires	16
1. La complexité des stratégies identitaires	16
2. L'affirmation et la protection de soi	16
B. Assimilation et différenciation.....	16
B. Les stratégies relationnelles	16
1. La théorie des jeux	16
2. Les jeux psychologiques	17
3. Politesse et stratégie	17
V. Les problèmes et difficultés que soulèvent relations et communication	18
A. Les sources de difficultés.....	18
1. Les compétences sociales	18
2. Confusion des niveaux de communication.....	18
3. Les effets feed back	18
4. Identité et rapport de places	18
5. Les mécanismes de défense	19
B. Le conflit	19
1. Les sources de conflits	19
2. Les manifestations du conflit	19
3. La résolution du conflit.....	19
CONCLUSION.....	19
Liens avec l'enseignement du BTS NRC en « relation client »	20
Liens avec l'enseignement de communication et gestion de l'information [spécialité Information et Communication]	20

PREMIÈRE PARTIE : ANALYSE DU LIEN INTERPERSONNEL CENTRÉE SUR LA RELATION

I. la nature et la forme de la relation sont déterminées par le contexte, la distance et la temporalité :

Les relations sont des phénomènes complexes et différenciés de nature et forme variées. Elles se structurent à partir de différents facteurs : le contexte, la distance, le temps mais aussi du nombre d'individus qui sont en relation.

A. La relation et le contexte

Le contexte est porteur de normes relationnelles, de codes de communication, de rituels d'interaction en fonction ↲ ↓ ↳

Du cadre	De la situation d'interaction	De l'institution
Ce sont les éléments physiques et temporels qui servent de « décor » à l'interaction (boîte de nuit, amphi ne favorise pas le même type de relation)	C'est le scénario qui définit et organise les relations (un cours, une réunion de travail, une cérémonie religieuse...). Un même cadre peut autoriser différentes situations (un appartement : repas familial, réunion de copropriété...). La situation d'interaction définie : <ul style="list-style-type: none"> - Les enjeux de la rencontre - Les participants légitimes (appelés par la situation) - Les rôles tenus par chacun - Les thèmes de l'échange - Les codes de l'échange - La tenue requise 	L'institution (scolaire, familiale, entreprise, église) dans laquelle s'inscrivent le cadre et la relation détermine: <ul style="list-style-type: none"> - Certains types de rapports (relations familiales peu formelles...) - Des styles relationnels (membres d'un même syndicat se tutoient...) - Des règles interactionnelles

B. La relation et la distance

La distance, l'éloignement et la proximité ont une double signification :

- Au sens de l'espace physique qui sépare les interlocuteurs
- Au sens psychologique : degré de familiarité qui unit les interlocuteurs.

Pour chacun d'entre eux, on peut envisager un axe allant **de la proximité =====> à l'éloignement**.

1. Distance physique

L'éloignement physique est souvent ressenti comme incompatible avec l'entretien d'une relation « loin des yeux, loin du cœur ». Mais une trop grande proximité peut rendre la communication difficile (RER, métro, ascenseur...).

Il y a une forte corrélation entre le type de relation qu'entretiennent les individus et la distance physique qui s'instaure entre eux quand ils entrent en communication :

- On est plus proche quand on est intime
- On se rapproche quand on sent que l'autre est proche de soi (même opinions, même sexe, même statut...)
- On est influencé par notre culture (dans une conversation avec un familier : un arabe sera plus proche qu'un Nord Américain...)

2. Distance psychique. Elle dépend :

- du niveau d'interconnaissance (familier/inconnu)
- de l'orientation mutuelle des attitudes (convergence/divergence)

a. Familiar/inconnu : le niveau d'interconnaissance

Le familier	L'inconnu
<p>C'est celui qui partage la vie quotidienne. Cette notion justifie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qu'il y ait des différences de nature et de niveau de familiarité selon l'antériorité de l'expérience (ami d'enfance...) et le cadre (familial, professionnel, scolaire...) - Que les rapports entre familiers soient plus décontractés - Que les rituels portent la marque de la proximité (tutoie, embrasse...) - Que l'on ai le sentiment d'avoir une connaissance immédiate de l'autre parce qu'on a le même environnement culturel, la même expérience... (une famille développe sa propre identité /habitudes/traditions/plaisanteries..) - Que l'on ai le sentiment d'avancer en univers connu, sans surprises, rassurant, protecteur - Que l'on ai une forme de solidarité « aprioriste », « systématique » 	<p>C'est quelqu'un rencontré à l'improviste, côtoyé de façon fugitive, sans rien savoir de la personne. Cette notion justifie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que l'on ne parle pas de relation : au plus de rencontre - Que moins on se connaisse et plus la relation soit conventionnelle, ritualisée - Que la relation avec un inconnu puisse générer un malaise si elle n'est pas suscitée par un motif légitime (rendre service, demander son chemin...)

b. Convergence/divergence : l'orientation mutuelle des attitudes

« Aimer ce n'est pas se regarder l'un l'autre, c'est regarder ensemble dans la même direction » A. de Saint Exupery.

L'amour, l'alliance, l'harmonie, la positivité des liens sont associés à la convergence.

La convergence/divergence peut s'exercer à différents niveaux				
Des affinités	Des sentiments	Des opinions	Des intérêts	Des positions
Gamme allant de L'attraction : qui crée la relation => À la répulsion : qui empêche la relation, la rompt	Gamme allant de L'ouverture, la sympathie, l'amour : qui renforcent la relation => À la fermeture, l'antipathie, la haine	Gamme allant de L'accord, les mêmes goûts, les mêmes fréquentations, les mêmes idéologies. La convergence d'opinion est indispensable si l'opinion s'apparente à une valeur sur laquelle au moins un partenaire a fondé son identité => Au désaccord : facteur de discorde	Gamme allant de La coopération, la proximité => À la compétition qui crée des distances	Gamme allant du consensus, de l'harmonie, de la satisfaction => Au conflit qui crée une dysharmonie, même si la relation perdure

Fritz Heider (psychosociologue américain) résume cela en distinguant deux dimensions dans la relation :

- L'union : les similarités, la proximité, l'association
- L'attitude : la relation est équilibrée si toutes les attitudes vont dans le même sens pour une personne

Si une relation est déséquilibrée, les partenaires auront tendance à en modifier les paramètres pour l'amener à un état d'équilibre.

C. La relation et le temps

Il existe une triple temporalité		
La temporalité propre à chaque sujet	La temporalité de la relation elle-même	La temporalité propre à la rencontre elle-même
- Les expériences passées (expériences de la petite enfance) - Le transfert : répétition dans les relations présentes des prototypes relationnels de la petite enfance - Les expériences vécues à chaque moment de l'existence	Chaque relation à un commencement, un déroulement, une fin	La structuration du temps pour chaque interactant

La temporalité propre à la rencontre elle-même implique que l'on prenne en compte

- le temps social et temps psychologique
- La façon dont on structure le temps

1. Temps social et temps psychologique

Le temps social	Le temps psychologique
<p>La prise en compte du temps social permet de comprendre que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selon le moment de la journée inviter à prendre un repas a un sens différent (dîner plus solennel qu'un déjeuner). - Se retrouver régulièrement avec des collègues crée de l'intimité - Le temps n'a pas d'existence objective, il est « construit ». On peut le mesurer (h, min, sec) mais cela ne nous renseigne pas sur sa « grandeur », sa « nature » (une heure avec un ami passe très vite par rapport à 10 minutes interminables face à un examinateur) - La conception du temps est fonction de normes culturelles <p>(Un retard de quelques minutes est :</p> <ul style="list-style-type: none"> • normal dans cultures méditerranéennes, • incréation dans cultures anglo saxonnes, • en fonction de la situation en France où l'on est précis pour un R.V. d'affaire et plus imprécis pour des retrouvailles sur la plage...) 	<p>Le temps dépend de facteurs internes, psychologiques, propres à chaque individu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les « angoissés du temps vide » ne supportent pas une minute de solitude - Les « ours » sont vite fatigués de la présence d'autrui <p>Le temps psychologique joue un rôle très important dans la structuration des relations interpersonnelles</p>

2. La prise en compte de la façon dont on structure le temps

Selon E. Berne, l'être humain est guidé par trois grands types de besoins, de motivations fondamentales pour entrer en relation avec autrui :

- L'appétit de stimulus : stimulation cognitive/ affective
- L'appétit de reconnaissance : la conscience que l'on a de soi est largement médiatisée par le regard d'autrui
- L'appétit de structure : programmation du temps relationnel, de l'emploi du temps

Ainsi E. Berne catégorise les relations interpersonnelles en fonction du degré d'engagement émotionnel et d'implication de soi que l'on met dans la relation et la communication.

Par ordre de complexité on a le choix entre plusieurs façons de structurer le temps :

Les rites	Ils relèvent de la « programmation sociale » et sont fortement influencés par des habitudes culturelles. D'après E. Berne un rituel est une série stéréotypée de transactions complémentaires simples, programmées par des forces sociales externes. (Exemple : salutations, bonjour = dire à quelqu'un qu'on le reconnaît). On peut penser qu'ils sont vides de contenu, d'information, qu'ils servent uniquement de signes de reconnaissance. C'est une vision réductrice car : <ul style="list-style-type: none"> - Ils facilitent (comment dire qu'on se connaît) - Ils peuvent être des marques de reconnaissance subtiles et variées allant de la familiarité à la déférence (Exemple : bonjour mon vieux, mon cheri => mes respects monsieur le directeur, mes hommages madame...) Ils montrent que : <ul style="list-style-type: none"> - l'on a reconnu la personne comme individu - que l'on sait la position qu'elle occupe - que l'on se situe vis à vis d'elle dans un certain « rapport de place » - ils confortent dans nos identités, nos appartenances culturelles, consolident le lien (problème culture inconnue : comment se tenir ?)
Les passes temps	Ils permettent de « structurer un certain laps de temps » avec des gens que l'on connaît peu ou avec lesquels les relations sont peu impliquées. Ils relèvent comme les rites d'un « programmation sociale ». (Exemple: parler du temps). Mais ils sont sujets à des différences culturelles (USA il est possible de parler de ses succès financiers sans paraître grossier)
Les jeux	Ce sont des relations manipulatrice où l'individu a structuré son identité autour d'une certaine image (l'éternelle victime, le sauveur, le séducteur...) qui va conduire ses partenaires à s'engager avec lui dans des relations qui l'amèneront à occuper la place désirée.
L'intimité	C'est le mode relationnel le plus satisfaisant. Il implique un engagement affectif et émotionnel profond, gratifiant à condition que : <ul style="list-style-type: none"> - L'on soit capable de s'ouvrir aux autres - Que l'on trouve des partenaires qui souhaitent s'ouvrir à nous
L'activité	C'est ce que l'on fait en commun (sport, études, activités professionnelles..)

D. La relation en fonction du nombre d'individus qui sont en relation

Dans les relations interpersonnelles il faut tenir compte du nombre d'individus qui sont en relation.

1. De la « dyade » à la « triade »

La triade génère une perte d'intimité, des possibilités de tensions. Elle modifie la relation. Le sociologue allemand Georg Simmel montre que trois fonctions sont à la disposition du tiers :

- Le médiateur : neutre, il tente de calmer, de diminuer les tensions Il est défenseur du groupe.
- Le « tertius gaudens », le « troisième larron » : il tente de tirer profit de la situation. Il se désintéresse des intérêts du groupe.
- Le despote : cherche à provoquer, à attiser les conflits entre les deux autres pour servir ses propres desseins.

L'américain Théodore Caplow (se réclame de Simmel), montre que pour conquérir ou conserver un pouvoir, toute triade à tendance à se diviser pour former une coalition « deux contre un » en fonction de :

- La répartition respective des forces (argent, influence...)
- La situation dans laquelle se trouvent les protagonistes

2. Les relations groupales.

Un groupe constitue une entité spécifique (différente des individualités qui le composent). Il obéit à des mécanismes particuliers :

- Une « dynamique de groupe » se forme selon le besoin d'intégration, d'approbation vis à vis du groupe . Ce besoin conduit au conformisme. Lorsqu'il y a déviance, elle provoque rejet et exclusion.
- Une recherche de cohésion et d'uniformité
- Une compétition pour le leadership

II. les liens interpersonnels se structurent en fonction du « rapport de place »

Toute relation interpersonnelle se structure à partir de la position respective que prennent les protagonistes.

A. Le rapport de place.

1. Le rapport

Un rapport indique des relations qui ne sont pas indépendantes et juxtaposées. Il existe entre elles un lien et un ajustement mutuel. A travers la communication chacun vise une certaine place et assigne à son interlocuteur une place corrélative qui complète, renforce et justifie la sienne. Les interlocuteurs peuvent accepter et entériner la place qu'on leur assigne ou la contester et tenter d'établir un autre rapport.

2. La place

Elle indique un positionnement dans une topologie relationnelle qui identifie le bénéficiaire et le situe dans une structure. Cette notion est liée à celle de statut, de rôle. Elle a toutefois un sens plus large car elle s'ancre dans la réalité objective, sociale et culturelle, dans l'imaginaire et dans un système symbolique.

3. Le rapport de place

Le « rapport de place » indique la façon qu'on les individus de se positionner les uns par rapport aux autres.

Il résulte d'une triple détermination :

- La détermination sociale : modèles statutaires et rôles proposés par la culture et les institutions (homme/femme, employeur/employé...)
- La détermination interactionnelle : définition de la place dans la relation qu'elle entretient avec d'autres places (maître définit par rapport à disciple, mère par rapport à enfant...)
- La détermination subjective : la prise de place s'inscrit souvent dans des stratégies identitaires et relationnelles liées à la représentation que le sujet a de lui-même, de son estime de soi.

Souvent la détermination sociale, l'aspect institutionnel domine. En absence de détermination sociale, les partenaires doivent entreprendre un travail de négociation pour définir leur relation et se positionner les uns par rapport aux autres.

Le rapport de place peut engendrer des relations symétriques, complémentaires, hiérarchiques.

Dans chacune de ces situations se pose la question de l'équilibre perçu par chaque partenaire de la relation.

B. Les différents rapports

1. Trois grands types de rapports.

1. Les rapports symétriques	2. Les rapports asymétriques complémentaires	3. Les rapports hiérarchiques
<p>La relation se situe dans la similitude, les interlocuteurs se situent comme pairs, égaux. Il n'est pas question de pouvoir, de soumission, de hiérarchie. L'échange égalitaire est marqué par l'absence de préséance. C'est un échange en « miroir » : de même forme et de même niveau d'implication. (ex même façon de se saluer, même degré de réserve, d'intérêt...)</p>	<p>L'anthropologue Gregory Bateson (1936) montre que les rapports asymétriques complémentaires sont dissemblables, mais articulés (Exemple autoritaire/soumis). Ils sont complémentaires car la relation n'implique pas de relation de pouvoir et se caractérise essentiellement par la différentiation des rôles et des attitudes (exemple : un groupe d'étudiants faisant un travail collectif avec un leader et des suiveurs). La relation acheteur/vendeur est une relation complémentaire sans rapports de force.</p>	<p>Ils implique l'existence d'une position « haute » et d'une « position basse » qui résulte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'un statut (patron/employé, parent/enfant...) - D'une position subjective (sentiment de supériorité/infériorité) - Induite par l'histoire et la personnalité des interactants

2. L'équilibre dans les relations

Un rapport de force n'est satisfaisant que si les protagonistes s'y sentent « à l'aise » et s'ils le ressentent comme juste.

a. Déséquilibre et pathologie dans la structure de la relation

Quand le rapport est pathologique, les partenaires ne voient plus la possibilité de communiquer en dehors d'une stricte symétrie ou asymétrie. Il rigidifient leur relation dans une forme stéréotypée et caricaturale de rapport à l'autre.

b. Équilibre et savoir vivre

Les rituels sociaux assurent aux protagonistes un sentiment d'équilibre quelque soit le type de rapport (bonjour, SVP, merci, je vous en prie...). Ce sont des codes de savoir vivre.

C. L'analyse transactionnelle : un outil pour situer les rapports de place à un niveau psychologique

Fondée par le psychanalyste américain Eric Berne dans les années 60, l'AT est un système théorico clinique qui propose une théorie de la personnalité : l'analyse structurale des états du moi.

1. L'analyse structurale de la personnalité

Le « moi » peut se manifester à travers trois états :

L'état « parent »	L'état « adulte »	L'état « enfant »
<p>Il provient de l'interaction des attitudes parentales, des normes sociales. Normatif, nourricier, il pousse à la rigidité morale, aux attitudes protectrices.</p> <p>Exemple : Il faut faire, dire, je vais t'aider, je ne peux lui faire de la peine....</p>	<p>Il est orienté vers l'appréciation objective de la réalité. Il nous porte vers des comportements rationnels (m'organiser pour terminer le travail à temps...)</p>	<p>Il est en relation avec les aspects pulsionnels de la personnalité et le principe de « plaisir ». Il se retrouve dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'attitude soumise se pliant aux normes parentales - les besoins, les pulsions, les désirs de l'enfant <p>C'est une source de motivation, de créativité, de plaisir de vivre</p>

2. L'analyse des transactions

Selon E. Berne, une transaction est l'unité de rapport social. Elle se compose de :

- Un stimulus transactionnel émis par un individus en direction d'un autre (sourire...)
- Une réaction transactionnelle ou réponse du partenaire (sourire, parole, geste...)

Stimulus et réponse sont sous tendus par un des états du « moi » et visent à faire réagir un état spécifique chez le partenaire.

La transaction peut être :

- Complémentaire : quand l'état stimulé répond à l'état stimulateur
- Croisée : quand ce n'est pas l'état visé qui répond
- Cachée : quand dans des structures complexes, deux états du « moi » peuvent interagir simultanément :
 - L'un au niveau social de façon explicite
 - L'autre au niveau psychologique de façon implicite

Quand les deux états du « moi » interagissent simultanément

Il y a complicité	Il y a manipulation
<p>Si les deux partenaires connaissent l'existence de ces deux niveaux</p> <p>Exemple : « Drague » mutuelle où les deux partenaires feignent de discuter d'un sujet (état adulte/adulte) mais ne cherchent qu'à transmettre leur désir respectif (gestes, regards prometteurs...) état enfant/enfant</p>	<p>Si l'un des partenaires fait jouer les deux niveaux à l'insu de l'autre</p> <p>Exemple : dialogue d'un vendeur qui fait semblant de s'intéresser aux opinions du client, à son discours (adulte/adulte) mais ne cherche qu'à mieux le connaître pour mieux le convaincre (adulte/enfant)</p>

3. Analyse transactionnelle et interaction sociale

L'interaction sociale est un processus dynamique dans lequel les transactions s'enchaînent les unes aux autres.

L'AT est une manière de situer les rapports de place à un niveau psychologique :

- Si les interactions entre deux individus se traduisent par une suite de transactions complémentaires : il y a accord plus ou moins tacite sur le rapport de place
- Si transactions croisées : il y a désaccord sur la relation. Le locuteur situe l'allocataire à une certaine place et celui-ci lui répond à une autre place

III. les liens interpersonnels sont marqués par la nature du lien affectif qui unit les partenaires

Les relations qu'on entretient avec autrui sont marquées par la nature du lien affectif qui nous unit. Ce lien affectif (pourquoi aime t- une personne plutôt qu'une autre ?) dépend de mouvements affinitaires et de processus intersubjectifs.

A. Les mouvements affinitaires

1. Choix affectif et proximité

On préfère fréquenter des gens proches de soi. Jean Maisonneuve (psychologie de l'amitié 1993) définit la « vicinité » comme un mode de proximité dans l'espace entre deux individus (distance physique, canaux de communication, systèmes d'activités communes...).

Deux enquêtes des années 60 puis 90 ont conduit au même résultat: la vicinité apparaît comme le support nécessaire du premier contact et comme le critère de l'intensité affective des liens interpersonnels.

2. Réciprocité, similitude et complémentarité

Le lien affectif implique le partage, l'échange.

Don Byrne (américain) a fait des questionnaires d'opinion et d'attitude qui lui ont permis de conclure que les sujets semblables suscitent des sentiments positifs et les sujets différents des sentiments négatifs.

R. Winch (américain : sentiment amoureux) insiste sur la complémentarité comme critère de choix. Il montre que les sentiments de similitude et de complémentarité coexistent : on choisit un conjoint ayant des modes défensifs complémentaires des siens, mais sur un fond d'identité des conflits psychiques

3. Différences entre l'amour et l'amitié

C'est dans la mesure où autrui est considéré comme un partenaire sexuel potentiel ou effectif que se développe le lien amoureux. De plus, l'amour est exclusif : Rubin (années 70) montre que :

- L'amour est un sentiment d'attachement et d'exclusivité ainsi qu'un réel souci de l'autre
- L'amitié est l'incitation à percevoir l'autre comme semblable à soi et à l'évaluer positivement

B. Les processus d'intersubjectivité

Les relations interpersonnelles sont indispensables par rapport à la construction de la personnalité ainsi :

- Le bébé qui regarde sa mère se voit lui-même : ce regard mène à la première forme de reconnaissance et c'est ainsi qu'il prend conscience de lui-même .
- La recherche de reconnaissance sous tend des liens affectifs essentiellement dans les périodes où la quête de soi prédomine (adolescence).

1. Relation intersubjective et processus inconscient : l'apport de la psychanalyse

Freud est le premier à comprendre les liens fondamentaux qui se nouent entre les dimensions relationnelles et interpersonnelles dans le fonctionnement psychique.

La psychologie individuelle ne peut faire abstraction des liens qui existent entre l'individu et ses semblables.

a. Relation et lien fantasmique

Les liens affectifs s'organisent autour :

Du fantasme	De l'identification	De l'étayage	Du transfert
Scénario imaginaire construit dans l'enfance à travers lequel sont figurées les relations fondamentales à autrui telles qu'elles sont investies par les désirs pulsionnels. Ce sont moins les relations réelles qui comptent que la façon dont on les perçoit subjectivement et dont on les investit de façon pulsionnelle	Elle se situe au niveau de la conscience et de l'image de soi. C'est un processus par lequel une personne se perçoit au niveau imaginaire comme semblable à une autre à partir d'un trait commun. C'est un processus fondamental sur lequel se constitue la personnalité. D'après Freud, c'est la forme la plus primitive du lien affectif (bébé/mère).	Le lien à autrui découle du fait que ce dernier est capable de satisfaire les besoins primaires de l'individu (bébé/mère). L'hypothèse de la psychanalyse est que les prototypes relationnels infantiles (mécanismes identificatoires et fantasmatiques) tendent à se reproduire et à influencer les relations interpersonnelles tout au long de la vie.	Les phénomènes de transfert font que nous déplaçons dans nos relations à autrui les modèles relationnels infantiles que nous avons élaboré dans nos relations à nos parents, nos frères et sœur, aux personnages significatifs de notre enfance. Le transfert est une dimension fondamentale de la « relation d'objet ».

b.Lien affectif et relation d'objet

Un objet en psychanalyse est ce qui est visé par une pulsion, un facteur d'attraction, d'amour ou de haine. Il s'agit essentiellement de personnes. L'idée centrale consiste à penser que les personnes avec lesquelles nous entrons en relation sont ressenties fantasmatiquement comme des moyens de satisfaire nos différentes pulsions sur le modèle de la petite enfance.

Par exemple : on se lie avec quelqu'un de très cultivé en lui demandant de nourrir notre esprit de son savoir. La relation est structurée par le fantasme mais aussi par les **mécanismes de défense** que le « moi » construit pour se protéger des mouvements pulsionnels induits dans la relation avec autrui. Ces mécanismes peuvent se traduire par :

Une projection	Une introjection	Une intériorisation
On utilise autrui pour expulser de soi des sentiments ou des desseins que l'on ne peut admettre comme siens	Mécanisme inverse à la projection qui consiste à faire entrer fantasmatiquement des objets extérieurs à soi pour en faire des objets de fantasme	Processus proche de l'introjection. On n'intériorise pas des objets ou des affects mais des caractéristiques relationnelles.
Exemple : certaines formes de jalousie projectives où un individu refusant d'admettre ses desseins d'infidélité les attribuent à son conjoint	Exemple : on se pare de toutes les vertus valorisées par son entourage	Exemple : un enfant ayant un père très autoritaire peut devenir un adulte très exigeant

Dans la perspective psychanalytique la relation interpersonnelle est sous tendue par des processus inconscients de nature pulsionnelle et défensive. L'intra psychique apparaît comme du relationnel :

- Notre psychisme se construit par des relations de petite enfance
 - On projette dans nos relations actuelles à autrui des prototypes relationnels intériorisés pendant notre enfance
- Le double mouvement d'intériorisation et d'extériorisation explique la complexité des relations affectives qui s'ancrent autant dans un imaginaire intemporel que dans la réalité actuelle.

2. Perception de soi et relation à autrui : les analyses complémentaires

C'est à partir de l'interaction avec autrui que se constituent notre conscience de soi et la perception de notre identité.

a. Soi dans le regard d'autrui

La conscience que nous avons de nous même passe par le regard d'autrui. Pour G. Mead (philosophe et sociologue américain) : le « soi » (conscience de soi en tant qu'individualité) est une construction progressive qui résulte des interactions sociales.

- C'est en adoptant le point de vue des autres que l'individu peut se percevoir comme une sorte d'objet doté d'une certaine identité.
- C'est à partir de l'interaction avec autrui que se constituent notre conscience de soi et la perception de notre identité (winnicott : importance du regard de la mère dans la construction du soi du bébé).

Cette problématique est explorée par le courant philosophique de la « phénoménologie » (husserl, Heidegger, Sartre....)

b. Expérience et comportement

Le courant de la psychologie issu de la « phénoménologie » est la « psychologie existentielle » (Binswanger, Rogers, Laing, Perls...). Le psychiatre anglais Ronald Laing prolonge la pensée de Sarte en disant :

- Qu'il y a dissymétrie et une différence fondamentale dans le rapport à soi et le rapport aux autres :
- Autrui perçoit mes comportements mais n'a pas accès à mon expérience subjective (ce que je perçois, ressens, pense)
- A l'inverse, je suis en contact avec mon expérience subjective, mais je ne vois pas mes comportements comme autrui peut les voir (je ne vois pas mes gestes, mes mimiques, mes postures...)
- Que mon expérience d'autrui lui est invisible comme m'est invisible son expérience de moi.

L'intersubjectivité est l'interaction entre comportement et expérience. Laing propose deux notions pour comprendre la nature profonde des relations humaines :

- **La confirmation** : un des enjeux fondamentaux de la relation est de se voir confirmées par autrui certaines caractéristiques que je revendique (place, rôle, traits) (exemple : mère attend que ses enfants lui renvoient une image de « bonne mère »).
- **La complémentarité** : toute relation implique une définition de soi par l'autre et de l'autre par soi (exemple : relation enseignant/étudiant sont complémentaires car chacune se définit par rapport à l'autre).

c. Empathie et congruence

Pour **Laing**, les deux types d'informations que l'on peut avoir sur soi et sur autrui (les comportements et l'expérience subjective) sont radicalement disjoints.

Carl Rogers (psychosociologue) quant à lui met l'accent sur :

- **l'empathie** : la plus ou moins grande capacité que nous avons à « nous mettre à la place d'autrui ». Si elle n'existe pas la communication serait très difficile. Bien que nous ne sommes jamais vraiment à la place d'autrui, la résonance intérieure (émotionnelle, affective, cognitive) de ce qu'il exprime nous permet de comprendre ce qu'il peut ressentir et penser.
- **la congruence** : l'adaptation à ce qu'une personne ressent, la conscience qu'elle en a et la façon dont elle l'exprime. Par exemple, si quelqu'un, m'accuse injustement de quelque chose=> je ressent la colère :
- Je prends conscience de ce sentiment et l'exprime : il y a congruence.
- Je nie ma colère et dis que ce n'est pas grave : le comportement est non congruent.

Pour **Carl Jacques Cosnier** : l'échoïsation corporelle est la base de l'empathie. En effet, il existe une sorte de communication immédiate qui passe par l'écho dans son propre corps des manifestations corporelles et émotionnelles d'autrui. Empathie et congruence sont les conditions d'une bonne communication et d'une bonne relation avec autrui.

DEUXIÈME PARTIE : ANALYSE DU LIEN INTERPERSONNEL CENTRÉE SUR LA COMMUNICATION

I. Les mécanismes et notions qui permettent de comprendre : la structure du lien interpersonnel

A. Les modèles de communication

1. Les faiblesses des modèles « télégraphistes »

Dans les modèles « télégraphistes » de Shannon et Weaver (1949) :

la communication est un simple transfert d'information :

Une source

qui détient l'information :
l'émetteur

transfert d'information par un signal codé

Des bruits

peuvent venir brouiller ou déformer l'information

Une cible

qui reçoit l'information :
le récepteur

Les faiblesses de cette analyse sont:

- Elle est trop mécaniste
- Les entités n'ont pas d'ancre psychosocial
- Les entités sont définies par leur seul rôle d'émetteur ou de récepteur
- Elles envoient des messages indifférenciés sans état d'âme (passe moi le sel = je t'aime)

2. Les enrichissements du modèle

a. Les principaux enrichissements

- La notion de message est devenue plus concrète en évoquant l'importance du contenu, du ton employé
- La notion de « code » a été affinée en distinguant les niveaux :
 - Linguistiques (parler anglais/ français)
 - Culturels (langage châtié/argot, application ou non des règles de politesse)
- Certains éléments ont été ajoutés : « le contexte » pour marquer l'importance de l'environnement spatial, culturel, psychologique dans lequel évoluent les interlocuteurs
- Le récepteur perd sa passivité : notion de feed back (réaction). Les protagonistes n'ont plus de places figées. L'accent est mis sur la notion « d'interaction » : idée d'action en retour, de circularité dans le processus de communication

b. L'apport du linguiste Roman Jakobson

En 1960 une avancée fondamentale a été opérée par le linguiste Roman Jakobson qui fait correspondre des fonctions spécifiques à chacun des éléments de son modèle.

On passe d'une conception de la communication « statique » et descriptive à « fonctionnaliste » et dynamique

Émetteur : appelé destinataire :

=====→

Destinataire

On lui associe une **fonction « émotive »**

car il est engagé affectivement dans ce qu'il dit et exprime.

La communication a une **fonction « conative »** :

elle tend à agir sur le destinataire (convaincre, séduire, instruire...)

Jacobson montre également que :

- La forme du message a une fonction « poétique » (pourriez vous vous taire s'il vous plaît =/ boucle la !)
- Il distingue :
 - une fonction « phatique » relative à l'ouverture du canal de communication (allô au téléphone)
 - une fonction « référentielle » dans la mesure où la communication renvoie à un contexte dont elle tire sa signification
 - une fonction « métalinguistique » chaque fois que les interlocuteurs vérifient qu'ils utilisent bien les mêmes codes (on est bien d'accord ?)

c. L'apport de l'anthropologue américain Dell Hymes

En 1962 Dell Hymes anthropologue américain crée le modèle dynamique SPEAKING qui accorde une large place :

- Au contexte psychologique et social de la communication
- A la relation qui unit les protagonistes

Avec la notion de « finalité » il montre l'importance des intentions et des résultats obtenus sur le déroulement de la communication

B. Les formes et niveaux de signification

1. Les formes d'expression : communication verbale et non verbale

La communication est un échange de signaux.

Les linguistes ont créé une discipline « la sémiologie » ayant pour objet l'étude du signe dans la vie sociale. Mais ils analysent uniquement les échanges verbaux. Après les années 50 on s'est rendu compte que l'on ne pouvait réduire la communication au verbal. La distinction entre communication verbale et non verbale s'inscrit dans une distinction plus large introduite par l'école de Palo Alto entre communication digitale et analogique.

2. communication digitale et analogique.

Distinction élaborée par Gregory Bateson en référence au langage informatique :

- Les machines digitales : traduisent les données à l'aide de nombres ou de codes arbitrairement attribués
- Les machines analogiques : utilisent des « analogues de données », des signaux qui entretiennent un rapport avec les données (icônes).

Pour communiquer on utilise des signaux qui peuvent être

Digital et arbitraires : « table », « chat »...	Analogiques : Geste de l'index qu'on adresse à quelqu'un pour le faire venir...
<p>Le digital est plus précis, rigoureux, il laisse peu de place aux erreurs de compréhension.</p> <p>Il est pertinent quand on veut transmettre une information, une idée, un raisonnement.</p> <p>Les signaux verbaux (communication verbale) sont à de rares exceptions près de la catégorie digitale</p>	<p>Il existe un lien entre le signifié (ce que l'on veut exprimer) et le signifiant (le moyen dont on se sert pour l'exprimer).</p> <p>Le langage analogique est plus flou que le digital, mais il est plus évocateur.</p> <p>Il est pertinent quand on veut transmettre une émotion, un ressenti...</p> <p>les signaux non verbaux (communication non verbale) appartiennent à la catégorie analogique. Jean Piaget (1970) distingue deux types de signaux analogiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les indices : quand il y a adéquation totale entre le signifié et le signifiant (une émotion (le signifié) entraîne une rougeur ou des larmes (le signifiant)) - les symboles : actes volontaire et codifié où le signifiant conserve un lien de ressemblance avec le signifié (écartier la main (le signifiant) pour figurer la grandeur (signifié))

3. Les fonctions de la communication non verbale

La communication non verbale assume des fonctions essentielles. Ray Birdwhistell (années 50) a fait des travaux sur le « kinésique » qui traitent des expressions corporelles en ce qu'elles ont de signifiant dans les relations. Le visage est apparu comme une zone privilégiée pour l'expression émotionnelle, mais aussi certains gestes (poings colère, mains devant bouche : honte...). Le rôle joué par la « distance interpersonnelle » comme facteur de communication est également déterminant: La distance où on se place par rapport aux autres montre si on partage un statut social, des opinions, des facteurs culturels...

Les trois principales fonctions assumées par le non verbal sont:

Une fonction de communication	Une fonction relationnelle et régulatrice	Une fonction symbolique
signaux corporels utilisés pour donner des informations ou transmettre des états émotionnels acquiescer avec la tête, sourire pour montrer la sympathie...)	structuration des échanges (lever le doigt pour prendre la parole, poser la main sur l'épaule pour montrer la compassion...)	signaux qui ne prennent du sens qu'à l'intérieur d'un rituel (s'agenouiller à la messe, se lever à l'arrivée d'un invité...) Le verbal et le non verbal s'associent pour produire « une communication totale ». Beaucoup de gestes appuient le discours.

C. Le partage du sens et les différents niveaux de communication

On passe de la notion de « message » à celle de « partage des significations » ou de « co construction du sens ».

La co construction du sens passe par la compréhension des différents niveaux de communication au niveau de :

La signification explicite et implicite	Le contenu et la relation
<ul style="list-style-type: none"> - niveau explicite : énonce un fait (« signification » linguistique de son énoncé) - niveau implicite : cherche par un message à produire un effet chez son interlocuteur 	<p>Depuis les travaux de Palo Alto on distingue deux niveaux d'informations dans un message :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Celui qui se rapporte au « contenu » (renseignement, opinion, jugement, sentiment...) (exemple : ce soir je vais au cinéma. Tu m'accompagne ?) - Celui qui touche à la « relation » qui unit les partenaires (pour la corriger, l'infléchir, la corriger...). (Exemple : par son invitation il exprime une relation privilégiée). <p>On trouve ces deux niveaux dans la plupart des communications. Il y a congruence (s'ils vont dans le même sens) ou discordance dans le cas contraire</p>

D. Approche interactionniste et systématique de la communication

Il faut saisir la communication comme un processus complexe et dynamique. Prenons l'exemple d'un entretien de recrutement entre Jeanne (28 ans, diplômée d'école de commerce) et Raoul (42 ans adjoint au chef du personnel)

1. Les acteurs

Ils sont au nombre de deux avec chacun une identité caractérisée par leur statut (age, sexe, profession...), leur personnalité, leur histoire, leurs expériences, leurs systèmes de valeurs, leurs groupes d'appartenances et de référence :

- **Ces acteurs ne peuvent être perçus comme des « émetteurs » ou des « récepteurs ».** Ce sont des « interlocuteurs » ou des « récepteurs » qui s'inter-influencent mutuellement. Par exemple, Jeanne voit le fait d'être femme comme un handicap. Mais devant l'attitude bienveillante de Raoul elle va jouer sur la séduction. Elle en fait trop : Raoul marque une distance. Jeanne reprend un comportement plus professionnel.
- **Ils ne campent pas sur des positions pré-déterminées :** il s'établit entre eux une relation qui touche au rapport de place et à la représentation de soi que chacun cherche à donner (Jeanne au début avait une position « basse », puis la relation devient plus symétrique, avec la possibilité d'avoir une position haute si elle devient celle qu'on sollicite)

2. Le partage du sens

Les acteurs bougent, parlent, évoluent sous le regard de l'autre. C'est plus du sens que des « messages », ou de « l'information » qu'ils échangent. Par exemple, Jeanne entre dans le bureau de Raoul et envoie simultanément une multitude d'informations : tailleur bien coupé, coiffure soignée, maquillage discret : femme distinguée. Voix posée, réponse directe et précise aux questions : sérieuse. Justesse de ses remarques : intelligence. Lueur dans le regard : humour...

Tout comportement a valeur communicative car il est susceptible de prendre sens aux yeux d'un observateur. Pour l'École de Palo Alto : on ne peut pas ne pas communiquer.

Les messages émis peuvent être verbaux et non verbaux : c'est l'ensemble de ce qu'on émet et reçoit qui donne et prend du sens. On parle de « multicanalité » de la communication.

Le sens attaché aux comportements n'est pas une « donnée » enregistrée passivement par l'observateur. On construit les significations en « interprétant » les messages perçus. On est loin du « décodage » des modèles traditionnels car l'observateur se sert plus de ses propres grilles de références que de celles qui ont servi au codage chez l'émetteur des signaux. D'où les notions de :

- Inférence : travail d'interprétation et d'élaboration de l'interlocuteur.
- Effet de feed back pour rectifier le tir : construction du sens dans la communication

3. Le contexte

Souvent un échange ne prend de sens que par rapport au contexte. Par exemple, l'entretien d'embauche explique que Jeanne accepte qu'un inconnu lui pose des questions « indiscrettes » (âge, ambitions...).

Le contexte est en lui-même porteur de normes et de règles qui en font un élément structurant de la communication.

Le contexte	La situation
Correspond à ce que les linguistes appellent « l'environnement discursif d'une séquence » : l'ensemble des mots et propositions qui placées autour d'une expression lui donnent un sens. Par exemple, salut=bonjour si ouvre un dialogue ou au revoir si le clôt.	Ce terme regroupe les éléments extra langagiers du contexte : <ul style="list-style-type: none">- Le « cadre » (aspects matériels, topologiques, temporels) : Par exemple dans l'entretien d'embauche le mobilier cossu ou banal, l'isolation acoustique, la distance entre les fauteuils...- L'institution (la culture dans laquelle s'inscrit l'échange) : par exemple dans l'entretien d'embauche les codes, les normes, les rituels, les représentations dans la culture d'entreprise actuelle et française- Participants éventuels, la présence d'un tiers influence toujours le processus de communication (dans l'entretien d'embauche la présence d'un jeune stagiaire peut inciter Raoul à chercher à briller).

4. Le système de régulation

Le système de régulation impose des contraintes aux acteurs de la communication. L'ensemble de contraintes, de normes et de règles qui président à la communication sont :

- Les règles propres à la langue, des règles rituelles
- Les règles conversationnelles : le « contrat de communication ». Lorsqu'on engage une conversation on s'accorde de façon implicite sur un certain nombre de règles et de principes (alternance des tour de parole, pas couper l'interlocuteur, ne pas aborder des thèmes mettant mal à l'aise....) qui rendent l'échange possible

5. La dynamique interactionnelle

La communication est un acte social. Elle est porteuse d'enjeux opératoires (décrocher un emploi) ou symboliques (faire reconnaître sa valeur).

La communication interpersonnelle est donc un ensemble interactif de démarches stratégiques.

II. Mécanismes et notions qui permettent de comprendre la dynamique psychologique relationnelle du lien interpersonnel

A. La conflictualité dans l'expression de soi

1. Le compromis entre le dit et le non dit

Il peut y avoir conflit entre

- une force qui pousse à l'expression (motivation, intérêt, intention...)
- une force qui tend à réprimer à contrôler, à modifier l'expression (peur, inhibition, censure, précaution...).

La communication effective (parole ou silence) apparaît comme une formation de compromis entre ces deux forces.

Elle est la manifestation de ce compromis entre :

- Le partage entre le dit et le non dit
- Les mécanismes de défense communicationnels qui conduisent à annuler ou modifier ou transformer l'expression et la forme du message

2. La distinction entre le Soi social et Soi intime

Le soi social représente les aspects extérieurs qui sont offerts au regard public et social. Il est constitué par l'apparence et les comportements du sujet. Il s'offre sous forme d'une certaine façade, d'une image de soi dont on sait qu'elle va être perçue et jugée par autrui. Il demande donc une certaine mise en scène. Nous n'avons qu'une idée confuse de notre « soi social » car nous le percevons à travers le miroir d'autrui.

Le soi intime touche les aspects intérieurs accessibles au seul sujet et invisible des autres qui ont un caractère privé, intime. Nous sommes les seuls à le connaître. Quelques aspects peuvent filtrer à l'extérieur à travers nos attitudes, nos expressions émotionnelles, notre communication verbale et non verbale, nos paroles.

Il y a une barrière entre le soi social et le soi intime : nous ne sommes pas totalement transparents. La révélation de soi est l'objet d'un calcul stratégique orienté en général vers la valorisation et la défense de soi. La barrière entre le soi social et l'intime est plus ou moins rigide ou perméable en fonction de :

- La personnalité
- La nature de la relation (on se dévoile plus avec les « intimes »)
- La situation (on peut raconter des aspects intimes à un inconnu dans un train que l'on sait que l'on ne reverra pas)

Le tri entre ce qui peut être transmis et l'interdit se fait selon :

- Les cultures
- Les personnages en présence, leur relation, leur situation
- Qu'il concerne ce qui peut être perçu comme l'exhibition d'aspects intimes (se dévoiler, se mettre à nu)

=> Il existe un conflit entre la recherche d'authenticité et la réserve nécessaire

B. Les mécanismes intersubjectifs

1. L'anticipation

Avant de s'exprimer ou en s'exprimant, le locuteur opère plus ou moins consciemment une sorte d'évaluation prospective de ce qu'il peut dire et avec quelle formulation. Cette évaluation s'élaborer en fonction de :

- De la représentation que le sujet se fait de lui-même
- De la représentation qu'il se fait de son interlocuteur, de leur relation,
- De la situation
- Des enjeux de la communication.

Ce calcul anticipatif conduit le locuteur à moduler son expression en fonction de ce qui lui semble acceptable par son interlocuteur et convenable par rapport à la situation et à la relation. Il va mettre en place des mécanismes de défense communicationnels qui tendent à la protection de soi et d'autrui dans la communication.

2. Mécanismes de défense communicationnels

Ils peuvent être la traduction au niveau de la communication des défenses intra psychiques et des besoins de gommer dans la communication tout ce qui pourrait menacer la « face » du locuteur et de l'interlocuteur

Les mécanismes de défense communicationnels sont :

L'autocorrection	L'euphématisation	La précaution	La suspicion
Conduit à raturer son discours pour en élimer un élément gênant (tu vas un peu loin...)	Amène le locuteur à atténuer ses propos pour les rendre plus acceptables (je suis un tout petit peu étonné que tu puisses dire une chose pareille)	Tend à prévenir une interprétation négative de la part des interlocuteurs (je ne voudrais pas que tu prennes mal ce que je vais dire)	Conduit à omettre un mot qu'on voudrait prononcer et qui pourrait choquer (tu me prends vraiment pour un...)

Ce qui motive ces défenses ce sont les risques et les enjeux de la communication :

- La protection de la face et du territoire
- La canalisation de l'expression pulsionnelle (agressive ou libidinale)
- L'atténuation des risques relationnels (jugement, rejet, rupture de la relation...)
- Les problèmes d'influence et de pouvoir

3. L'interprétation

La compréhension d'un message implique une démarche de décodage. Il s'agit d'une démarche d'interprétation sous tendue par des mécanismes d'inférence :

- de déduction et de construction du sens à partir d'indices explicites ou implicites contenus dans le message
- d'une grille interprétative propre au récepteur.

Par exemple, quelqu'un dit à une fille tu as bonne mine ; la fille qui est « boulotte » pense j'ai grossi !

Ainsi, on entend souvent ce qu'on veut entendre ou ce que l'on a peur d'entendre. Le processus interprétatif se fait à partir

- D'un univers représentatif partagé
- Du système motivationnel du sujet (ses désirs, ses peurs, ses attentes, ses visées, ses intérêts...)

4. Le feed back : un aspect de la co construction du sens

Constamment le récepteur réagit à l'expression de l'émetteur et lui renvoie des indices verbaux et non verbaux de ses réactions. Comme le locuteur n'a qu'une perception floue de ses propres comportements relationnels (il ne les voient pas), le feed back de son interlocuteur constitue une sorte de miroir dans lequel il saisit pour une part la signification de ses propres comportements.

Ainsi c'est souvent la réaction de son interlocuteur qui livre à l'émetteur le sens de son message, sens qui peut lui échapper en partie. C'est un aspect de la co construction du sens à travers le dialogue.

C. L'émotion et la communication

L'émotion, l'affectivité est une dimension essentielle de la vie psychique et relationnelle.

1. Une dimension énergétique et dynamique

L'émotion peut apparaître comme la dimension énergétique et dynamique de la vie relationnelle et de la communication à autrui. Elle exprime les mouvements d'attraction ou de répulsion, de plaisir ou de déplaisir, de tension ou de détente, de sécurité ou de peur, d'intérêts ou d'ennui que suscitent les communications interpersonnelles.

Les manifestations émotionnelles dans la communication sont très nombreuses et peuvent passer inaperçues des locuteurs dans la mesure où elles ne dépassent pas une certaine intensité. Elles ont pour support privilégié la voix, les mimiques faciales, les gestes, les postures corporelles, les manifestations neurovégétatives (coloration du visage, transpiration, sensations somatiques...).

Elles sont la manifestation d'un triple rapport : à la situation, à l'interlocuteur, au message (émis ou reçu)

2. Les défenses émotionnelles

On constate une sorte de « résistance » à l'expression émotionnelle qui a des sources culturelles et psychologiques.

Ces défenses peuvent prendre plusieurs formes :

- La répression et l'inhibition de l'expression émotionnelle (voix désaffectée, rigidité corporelle, visage peu expressif...)
- L'évitement et la fuite : se détourner des situations ou des thèmes qui pourraient provoquer des réactions affectives (sujets intimes, métacomunication, points conflictuels...)
- La dérivation : canaliser les manifestations émotionnelles par des activités motrices (remuer les mains, les jambes, tripoter des objets, s'agiter...) ou verbales (parler beaucoup et très vite...)
- La dissociation : séparer les réactions émotionnelles et l'expression verbale par l'intellectualisation, la rationalisation, la désaffectivation du discours
- Le masquage : les réactions émotionnelles spontanées sont dissimulées par des manifestations inverses (rire pour cacher embarras, feindre l'indifférence)

III. Les enjeux qui sous tendent la dynamique de la communication

Il existe deux types d'enjeux de la communication :

- **Opératoires** : concernent un but instrumental qu'on cherche à atteindre (s'informer, se procurer un bien, coordonner une action...)
- **Symboliques** : quand leurs objectifs se situent plus en termes de gain subjectifs, de satisfaction affective, d'image (reconnaissance d'autrui ou la valorisation de soi...). Ils engagent très souvent l'image de soi et la gestion des risques symboliques qu'implique la relation : ce sont les « enjeux identitaires ».

A. Les enjeux identitaires

Il y a dans la rencontre sociale une part de risque et de « mise en scène » car celle ci a pour objectif essentiel de présenter une image de soi « valorisante » (conforme à ses valeurs et modèles de référence) et de la rendre crédible aux yeux d'autrui. E. Goffman appelle cette image la « face » considérée comme l'expression de l'identité. Elle est vécue comme un objet « sacré » qu'il faut défendre à tout prix.

L'enjeu de communication est donc :

- **De « garder la face »** : être respectable pour être respecté, efficient si l'on veut se présenter comme expert, drôle si l'on fait de l'humour, séduisant si l'on cherche à séduire.
- **De préserver notre intimité**, d'éviter qu'autrui devienne intrusif ou envahissant : de défendre notre territoire.

B. Les enjeux territoriaux

Le territoire est la portion d'espace autour de nous que nous n'aimons pas voir pénétrer et dont on prend conscience lorsqu'on a l'impression que quelqu'un nous serre de trop près : ne tient pas ses « distances » ; on ne respecte pas notre intimité.

- Il inclut tous les espaces que nous estimons avoir le droit de contrôler l'accès : chambre, meuble, tiroir, sac à main...
- Par extension il inclut les objets qui nous appartiennent en propre (courrier, brosse à dent, stylo...) et de façon symbolique tout ce que nous estimons être de notre ressort (vie privée, émois intimes, jardin secret : selon Goffman les « réserves du moi »).

Lorsqu'on s'engage dans un acte de communication on autorise tacitement son partenaire à se rapprocher physiquement et psychologiquement de soi.

C. La Communication et la prise de risques

Nous avons besoin du regard des autres pour compléter une image de nous même que nous ne pouvons construire que partiellement. Mais il y a des risques pour :

- L'identité : risque de « perdre la face » en étant rejeté, disqualifié, ridiculisé
- Les territoires : en communiquant des gens indiscrets peuvent poser des questions indiscrettes, répéter nos confidences...comment se débarasser d'un « casse pied »....

Toutes les situations n'offrent pas le même niveau de risque. Les plus risquées sont :

- Celles qui nous amènent à fréquenter des inconnus dont nous ne pouvons prévoir les réactions (nouveau collègue, soirée où l'on connaît personne...)
- Celles qui nous introduisent dans un milieu dont nous ne connaissons pas les codes et les règles et où nous aurons plus de mal à défendre une image positive de nous même (milieu social différent, séjour à l'étranger...)
- Dans les situations quotidiennes, celles où on court le risque d'être inopportun, impoli...

IV. Les stratégies qui animent la dynamique de la communication

A. Les stratégies identitaires

1. La complexité des stratégies identitaires

La relation à autrui entraîne des risques identitaires. Pour y parer chacun développe une stratégies identitaire : une certaine « mise en scène » de soi, une « figuration » qui tend à

- Donner une impression avantageuse
- Limiter les possibilités d'infirmer, de dévalorisation ou de rejet.

=> défense d'une identité positive, la valorisation de soi.

Ce qui rend complexe ces stratégies identitaires, c'est qu'elles ne doivent pas être perçues comme telles par les interlocuteurs au risque d'être taxé de présomption, « d'arriviste » se mettant trop en valeur.

Les stratégies identitaires sont sous tendues par une double tension dynamique :

- L'affirmation et la protection de soi
- L'assimilation et la différenciation

2. L'affirmation et la protection de soi

Deux relations s'affrontent et se conjuguent dans la relation interpersonnelle :

- Tendance à l'expression et à l'affirmation de soi : attitude de confiance en soi (prise facile de la parole...)
- Tendance à la protection de soi face aux risques relationnels : attitude de timidité, redoute de prendre la parole, position d'observation, évite d'exprimer ses positions

La communication interpersonnelle est un compromis entre les deux tendances qui dépend de :

- Des traits de la personnalité de chacun
- De la relation qui s'instaure avec les partenaires
- Des situations relationnelles (rapport hiérarchique inhibe l'affirmation de soi...)
- De certaines démarches relationnelles qui posent problème (demander quelque chose, refuser quelque chose...).

Elles entraînent des réactions défensives

L'inhibition	L'attaque	La fuite
La personne n'exprime pas ce qu'elle ressent, pense, ce qu'elle désire ce qui entraîne un malaise dans la relation, timidité, auto dévalorisation, sentiment de frustration.	La personne réagit au malaise relationnel par une affirmation agressive de soi et provoque souvent en retour des réponses agressives : risque de basculer dans « l'escalade symétrique »	La personne va éviter les situations qui lui posent problème, fuir la discussion, différer le choix, la décision...

Fuite et inhibition traduisent une prédominance des tendances à la protection de soi par rapport aux tendances à l'affirmation. Elles expriment un sentiment d'insécurité relationnel génératrice d'anxiété

B. Assimilation et différenciation

L'identité est paradoxale car elle inclut :

- La similitude : ce qui nous rend semblable aux autres
- L'unicité : ce qui nous différencie des autres

On retrouve dans la relation interpersonnelle ces 2 mouvements d'identification et de différenciation. :

- Identification : recherche du semblable pour se rapprocher, pour favoriser l'interaction qui peut favoriser l'assimilation des sentiments, des normes, des idées. Proximité et similitude sont sécurisantes, entraînent un effet de miroir, de confirmation de soi à travers son semblable
- Différenciation : favorise l'individualisation, l'affirmation de soi. Le sujet tend à se distinguer des autres, établir une distance

La rivalité est une forme de combinaison de l'assimilation et la différenciation

B. Les stratégies relationnelles

Pour communiquer il faut être en relation avec quelqu'un. Les stratégies doivent tenir compte de l'autre, de ses objectifs.

1. La théorie des jeux

Elle a été élaborée dans les années 40 par le mathématicien J. von Neumann et l'économiste O. Morgenstern.

Selon elle, toute élaboration stratégique suppose deux types de rapports (ou de jeux)



Des « stratégies à somme nulle »	Des « stratégies à somme non nulle »
Ce que l'un gagne l'autre le perd. La communication s'apparente à une compétition où chaque interlocuteur va chercher à l'emporter sur l'autre, considéré comme un « rival ». Chacun veut prouver qu'il a raison ou imposer ses choix personnels comme les seuls valides. Chaque fois qu'un rapport de force sous tend la communication, on se trouve face à des situations de jeu à somme nulle.	Les gains ou les pertes se répartissent entre les « joueurs » et tout le monde peut gagner ou perdre en même temps. Les partenaires ne vont pas chercher à l'emporter sur l'autre, mais s'arranger pour que tout le monde gagne un peu afin d'éviter que chacun y perde trop. Les échanges se font surtout sur le mode coopératif.
Par exemple : la relation de force et de pouvoir. - Dans sa forme la plus brutale la relation de pouvoir peut utiliser la force, la coercition et la punition . Ce type de rapport peut entraîner la soumission, mais aussi l'opposition ou la révolte. - Une autre stratégie de pouvoir peut utiliser la séduction : dominer l'autre en utilisant davantage la récompense que la punition, viser l'adhésion plutôt que la soumission. Persuader l'autre que si on exerce un pouvoir sur lui c'est « pour son bien ».	Par exemple : Deux comédiens qui se donnent la réplique leur intérêt commun est de se valoriser mutuellement pour séduire ensemble. La séduction où le séducteur et la séductrice cherche à se faire apprécier, à se mettre en valeur, à se rendre aimable mais en valorisant l'autre, en le gratifiant, en lui renvoyant une image flatteuse de lui-même. Les deux y trouvent donc un bénéfice.

La manipulation montre que les stratégies de séduction et de pouvoir peuvent aussi se combiner.

Il y a une séduction du pouvoir et un pouvoir de séduction qui peut être utilisé pour contrôler et dominer.

2. Les jeux psychologiques

Eric Berne a élaboré une théorie des jeux psychologique plus subtile et complexe combinant une approche en terme de coûts et de gains et une approche psychologique en terme de dynamique pulsionnelle et de mécanisme de défense.

Pour lui il y a un jeu quand un individu tend à structurer certaines de ses relations selon un scénario répétitif qui l'amène à une manipulation inconsciente d'autrui en vue de satisfaire certaines motivations personnelles.

Pour cela, il opère une « série de transaction cachées progressant vers un résultat défini, prévisible ». Le joueur y trouve des avantages psychologiques et relationnels, mais son partenaire aussi.

E. Berne montre que dans la relation s'articulent deux niveaux :

- Un niveau psychologique : celui des acteurs qui cherchent à satisfaire, dans le rapport à autrui, des motivations personnelles profondes
- Un niveau social où le jeu sert à structurer la relation et permet aux motivations psychologiques des acteurs de s'articuler les une aux autres

3. Politesse et stratégie

Les stratégies relationnelles obéissent aussi à des systèmes sociaux de régulation qui tendent à ritualiser les relations et les communications.

E. Goffmann parle de « rituels d'interaction » ce que l'on désigne communément par politesse ou savoir vivre.

Ces stratégies guidées par la politesse reposent sur le principe que l'on veut que l'on traite autrui comme on désire être traité par lui.

Elle peuvent répondre à plusieurs enjeux :



Des stratégies de reconnaissance et de confirmation	Des stratégies de prévention et de protection	Des stratégies de réparation	Des stratégies d'équilibrage
Elles consistent en un échange de signes de reconnaissance et de marques de référence. Leur objectif est de montrer mutuellement qu'on se reconnaît	Elles ont pour but de minimiser les risques de certaines situations	Elles ont pour but de réparer toute atteinte (même involontaire) faite à la « face » d'autrui ou toute incursion malencontreuse dans son territoire	Elles obligent toute personne ayant reçu un acte de déférence à manifester un intérêt compensatoire à leur partenaire
Exemple : salut adressé chaque jour aux personnes connues	Exemple : ne pas entrer sans frapper	Exemple : Offrir un cadeau	Exemple : remercier, offrir un cadeau à son tour...

Ces principes de savoir vivre sont loin d'être acceptés par tous. Leur transgression source de nombreux heurts fait ressortir leur fonction de facilitation des rapports humains.

V. Les problèmes et difficultés que soulèvent relations et communication

A. Les sources de difficultés

1. Les compétences sociales

Les problèmes de communication peuvent venir de la personnalité des interactants.

Certaines analyses descriptives qu'explicatives imputent les problèmes de communication à des **traits dispositionnels** :

- Introversion/ extraversion (selon Carl Jung)
- « Problèmes caractériels » de « timidité », « d'anxiété », de « phobie sociale » (C. André et P. Legeron)

D'autres chercheurs ont proposé la **notion « d'intelligence sociale » ou « interpersonnelle »** (H. Gardner) qui est l'aptitude à entrer en communication avec les autres, à gérer efficacement les situations d'interaction. Cette notion est :

- Intéressante car souligne qu'il existe plusieurs formes « d'intelligence » et que l'aptitude relationnelle est aussi importante que les aptitudes logico-mathématiques ou verbales, traditionnellement prises en compte.
- Elle peut être dangereuse si elle induit l'idée que les capacités relationnelles découlent de prédispositions individuelles relativement figées.

Quant à la notion de « compétences sociales » (Goleman l'intelligence émotionnelle), elle fait appel aux capacités objectives d'un individu à entrer en relation avec autrui. On distingue plusieurs formes de compétences :

- Les compétences de communication : capacités de l'individu à utiliser efficacement les codes linguistiques, les règles pragmatiques de l'échange, les rituels de communication. Impliquent aussi la qualité argumentative du discours permettant d'exprimer sentiments et opinions
- Les compétences relationnelles : maîtrise des rituels d'interaction, capacité de gérer l'échange, à développer une relation empathique avec autrui.

Ces compétences résultent d'apprentissages qui commencent très tôt : interactions mère/enfant, relations familiales, l'école, les groupes d'ami, puis relations amicales, amoureuses, professionnelles....Les difficultés relationnelles découlent souvent de troubles dans l'acquisition des compétences sociales.

Elles peuvent provenir de traits de caractère ou de personnalité, d'aptitudes ou de compétences propres à l'individu. Toutefois, ces aptitudes, des traits, ces compétences résultent eux même de contextes et d'apprentissages interactionnels.

2. Confusion des niveaux de communication

Il y a plusieurs niveaux de communication. Parfois les interlocuteurs s'opposent sur

- le contenu alors que c'est la relation qui est en cause ou inversement.
- La confusion peut se faire entre l'expression verbale et le non verbale
- Entre le digital et l'analogique

3. Les effets feed back

On distingue deux types de feed back :

- Celui qui va dans le même sens que le message (positif) : dispute « j'en ai marre » ; réponse « toi aussi tu m'énerve » ; va amplifier le conflit
- Celui qui va dans le sens opposé (négatif) : dispute « j'en ai marre » ; réponse « je suis désolée, on ne va pas se disputer pour ça » s'efforce de freiner le conflit

L'absence de feed back ou un feed back confus (ça ne va pas : réponse si si tout va bien) perturbe aussi la communication.

4. Identité et rapport de places

Les rapports de places peuvent engendrer plusieurs types de problèmes.

a. L'infirmation.

L'infirmation est une source majeure de difficultés relationnelles et de souffrance psychologique. Elle peut prendre la forme

- D'un rejet : le partenaire conteste la définition de soi et de la relation qui lui est proposée
- D'un déni : la personnalité de l'autre est ignorée ou niée (Ronald Laing)

Tout rapport de place figé est problématique à partir du moment où il ne convient plus à l'un des partenaires. C'est le plus souvent le rapport hiérarchique de nature subjective qui entraîne des complications (Placer autrui en position « basse » pour se sentir soi-même en position « haute » suscite résistance et contestation).

b. La surcompensation à un sentiment d'infériorité

Se vouloir supérieur aux autres est souvent une surcompensation à un sentiment d'infériorité, à une sur évaluation d'autrui. Ainsi, une personne ayant peu études peut idéaliser sur estimer les personnes cultivées et se sentir dévalorisée en leur présence. Cela va entraîner un mouvement d'accusation et d'agressivité à leur égard (ils cherchent à m'écraser...). Pour compenser le sentiment d'infériorité elle sera avide de marques de considérations, de compliments tout en pensant qu'ils ne sont pas sincères....=> La vanité plus ou moins apparente est souvent un moyen de lutter contre une faible estime de soi.

c. L'évaluation de la relation à partir du point de vue qui est le sien²

Autre problème lié au rapport de place est que l'on perçoit, qu'on évalue la relation à partir du point de vue qui est le sien, tout en pensant que sa perception correspond à la réalité. Chacun voit dans l'attitude de l'autre la cause de son propre comportement. Dans l'approche systémique on parle de « ponctualité discordante » de la relation : on pense qu'il y a une causalité linéaire externe (chacun croit réagir au comportement de l'autre), alors qu'il y a une causalité circulaire (chaque comportement de l'un renforce le comportement de l'autre).

5. Les mécanismes de défense

Ils visent à assurer une protection des interactants et de la relation. Ils peuvent se traduire par une fuite ou une déformation de la communication. Il la rendent donc plus confuse et sont source de malentendus.

Ces mécanismes de défense peuvent être induis par :



Un défaut de métacommunication	Un faut de congruence chez les interlocuteurs	La communication paradoxale
<p>C'est ce qui amène à s'interroger et à dialoguer sur les difficultés de communication. Les résistances à la métacommunication peut venir :</p> <ul style="list-style-type: none">- De la peur de heurter autrui- De l'anticipation négatives de ses réactions- De l'autre qui n'accepte pas de de métacommuniquer car il voit cette démarche comme une remise en cause de soi même, de sa place ou de la relation. <p>Le défaut de métacommunication empêche de résoudre les difficultés au fur et à mesure qu'elles surgissent. Le malentendu, la tension, la rancœur s'installent et sont à leur tour source de tension.</p>	<p>Le défaut de congruence chez les interlocuteurs indique une distorsion entre ce qu'ils ressentent et ce qu'ils pensent. Entre leur communication verbale et non verbale, entre ce qu'ils éprouvent et ce qu'ils disent (Carl Rogers). Il en résulte un manque de transparence et une confusion de la communication qui retentit sur la relation.</p>	<p>Dans la communication paradoxale mise en lumière par Gregory Bateson, ont retrouvé plusieurs facteurs perturbant. Un paradoxe est un message dont la structure comporte une telle contradiction interne qu'il communique en même temps deux sens incompatibles. Par exemple, un directeur demande à ses collaborateurs d'être autonomes et responsables mais leur reproche en même temps de ne pas le consulter avant chacune de leurs initiatives.</p>

B. Le conflit

1. Les sources de conflits

Les situations de conflit peuvent naître :

- **Quand les difficultés de communication perdurent et s'accumulent:** La relation bascule de la coopération vers l'antagonisme
- **Quand il y a opposition d'opinions, de valeurs, d'intérêts :** le conflit accompagne souvent des relations de pouvoir où l'on cherche à imposer son point de vue sur l'autre.

Le conflit peut être positif : permettre la discussion, la négociation, la modification des positions, l'évolution de la relation. Mais il est rarement ressenti comme tel car :

- Il fait peur car il génère des émotions pénibles : tension, angoisse, hostilité, agressivité, sentiment d'attaque
- Il y a la peur que le conflit devienne explosif, déchaîne la haine et entraîne la rupture de la relation

2. Les manifestations du conflit

Le conflit entraîne une dégradation rapide de la relation :

- Recherche du « bouc émissaire », spirale d'accusations mutuelles...
- Les protagonistes radicalisent leurs positions et refusent toutes concession

L'observateur extérieur peut être frappé par la « symétrie des attitudes et des sentiments », par « l'escalade symétrique » dans laquelle les deux partenaires sont engagés qui fait que le conflit s'entretient et s'amplifie de lui-même.

3. La résolution du conflit

Les conflits résolus de manière satisfaisante l'ont été pour l'essentiel par la discussion.

C'est la **possibilité de métacommuniquer qui est décisive**.

Dans ce cas, le conflit peut constituer une chance d'évolution et de renforcement de la relation.

CONCLUSION

Aucun modèle (modèle psychanalytique, systémique, cognitif) ne peut à lui seul rendre compte de tous les aspects du phénomène relationnel. Chacun apporte un point de vue et éclaire une facette. C'est en multipliant les éclairages que l'on peut avoir une vision d'ensemble du phénomène :

- La psychanalyse est la mieux à même de rendre compte du domaine intrapsychique, du vécu subjectif de la relation dans ses aspects inconscients.
- L'approche systémique est plus pertinente au niveau de l'analyse de l'interaction.

Ces deux niveaux sont influencés par le contexte.

Liens avec l'enseignement du BTS NRC en « relation client »

L'ouvrage de Dominique Picard et Marc Edmond « Relations et communication personnelle peut être utile pour aborder les points suivants du BTS NRC :

RELATION CLIENT : S7 Communication- négociation

S71 Introduction à la communication	<i>S 71 - Introduction à la communication</i> Les concepts et leur évolution Les disciplines concernées <i>Les courants de pensée</i>
S72 La communication dans la relation professionnelle	<i>S 72 - La communication dans la relation professionnelle</i> S 721 Les acteurs de la communication La connaissance de soi : bilan personnel et comportemental, présentation de soi, développement de son potentiel La prise en compte de l'autre : diagnostic sociologique et psychologique S 722 Les relations entre les acteurs Statuts et rôles Formes de communication (formelle, informelle) Types de relations Communication professionnelle : règles et outils <i>S 723 L'impact de l'environnement social</i> Espace social Groupes sociaux S 724 L'efficacité relationnelle Postures à adopter Communication persuasive : facteurs socioculturels et psychologiques Techniques d'influence positive : assertivité, PNL, analyse transactionnelle, gestion du stress

Liens avec l'enseignement de communication et gestion de l'information [spécialité Information et Communication]

L'ouvrage de Dominique Picard et Marc Edmond « Relations et communication personnelle peut être utile pour aborder les points suivants de l'enseignement de communication et gestion de l'information [spécialité Information et Communication]

THÈMES	
A. LE COMPORTEMENT DES INDIVIDUS	B. LA COMMUNICATION
Introduction : interaction individu/groupe	1. Notions de base 1.1. Types de communication 1.2. Composantes de la communication 1.3. Enjeux de la communication
1. Les facteurs du comportement 1.1. Facteurs socioculturels - Structures de socialisation - Cultures	2. La communication interpersonnelle 2.1. Construction du sens
1.2. Facteurs psychologiques Variables individuelles de la personnalité Dimension affective	2.2. Expression de l'identité des acteurs 2.3. Rôle des normes de communication
2. La dynamique comportementale	2.4. Importance du contexte sur la communication
2.1. Sensation et perception	2.5. Ressorts de l'influence
2.2. Attitude et comportement	