

LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE:

Dominique DEKETELAERE/RESPIRE/2019

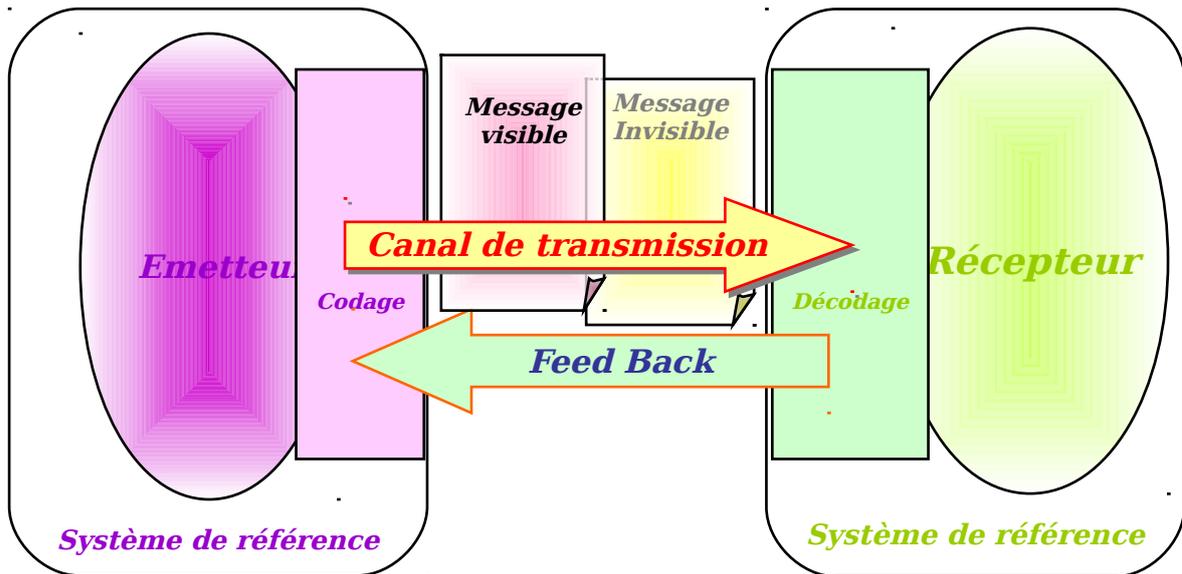
Tout activité humaine est communication, elle est partout, elle est inévitable.

La communication est l'action qui consiste à entrer en relation avec autrui dans le but de transmettre, ou plutôt de partager un message (étymologiquement : mise en commun). C'est un processus dynamique visant le partage d'informations, de connaissances, de réflexions, d'émotions.... Interactif et complexe de par ses enjeux et ses principes de fonctionnement. Ce processus est basé sur le partage de sens et l'interprétation réciproque de signes.

On peut également caractériser la communication comme une inter-compréhension des messages émis, une acceptation de chacun, par chacun.

Toute communication implique un émetteur, un récepteur, un message et un canal de communication. Mais un certain nombre d'autres éléments viennent compliquer et enrichir le processus de la communication :

- La communication n'est jamais directe, l'information est véhiculée par un médiateur que l'on appelle CANAL de communication ou de transmission.
- «La communication est un processus continu qui émerge du passé et se dirige vers le futur» (MYERS). La personne communique avec son être complet, qui comprend : le présent, le vécu, la culture, la famille, les valeurs, les expériences, les désirs, les buts et les objectifs.
- La circulation du message implique un codage. L'information transite par des mots, des gestes, des intonations, des images, des sons etc.
- La communication est bidirectionnelle. Il y a toujours une régulation que l'on appelle rétroaction ou feed-back. Un message entraîne toujours une réaction dont l'émetteur tient compte.
- Des «BRUITS» peuvent intervenir dans la communication qui nuisent à son bon déroulement : redondance des informations, mauvaise transmission du message, dénaturation du contenu (consciente ou inconsciente), perte du message (partielle ou intégrale).



Quand une personne émet un message, elle traduit une idée, une intention. Ce message intentionnel subit une série de déperditions, voire de transformation : l'écart entre le message émis et celui reçu peut être plus ou moins important.

LE FEED BACK, OU RETROACTION :

C'est un écart observé entre un point de référence (la cible visée par l'archer...) et la réalité à un moment donné (le point d'impact de la flèche). Cet écart mesuré peut être positif ou négatif, plus ou moins prêt de l'idéal que l'acteur se fixe. Lorsque l'émetteur dispose d'un retour d'information sur le message qu'il passe, il peut évaluer la qualité de transmission de son message et l'adapter au récepteur.

Nous émettons généralement des messages en fonction de ce que nous sommes et non en fonction de ce que le récepteur est. Le Feed back pourra être utilisé par l'émetteur pour appréhender **le système de référence** du récepteur (rituels, codes, registres de langue, pré acquis, conceptions...), identifier ses besoins, attentes, motivations et vérifier le niveaux de transmission du message (écoute active, reformulation...)

L'EFFET HAWTHORN

Ce phénomène a été identifié l'ors d'une expérience d'Elton Mayo, dans une usine à Hawthorne. Mayo a travaillé sur l'amélioration des conditions de travail des employés de l'usine (plus de pauses, moins de monotonie...) et la productivité a augmenté. Ensuite, la situation s'est lentement dégradée jusqu'à revenir à la situation originale. Curieusement, la productivité a malgré tout continué à augmenter.

Mayo en a déduit que, dès lors qu'un groupe a l'impression que l'on s'occupe de lui, qu'il est pris en compte, il s'investit d'autant plus dans son travail.

Modèle angélique de la communication :
**« Je sais, je dis, il entend,
il sait »**
**Ce que l'émetteur
veut dire**
Ce que l'émetteur dit
Ce que le récepteur entend
Ce que le récepteur écoute avec attention
Ce que le récepteur retient
Ce que le récepteur peut restituer
Ce que le récepteur peut utiliser

L'INDUCTION OU LE MESSAGE CACHE :

Dans le cadre (par exemple) de la transmission d'un message verbal, il est fréquent que l'attitude, le comportement ou les actes de l'émetteur viennent perturber, voire contrarier le message transmis. Ainsi, dans une structure qui défend des valeurs d'égalité de droits et de citoyenneté, le fait que le responsable ait de meilleures conditions de travail que le reste du personnel établira, dans les représentations de l'ensemble des acteurs de la structure, que les relations de pouvoir (qui confèrent les privilèges) sont la véritable référence.

Le « message caché » peut également être maîtrisé, volontairement par le récepteur. Ainsi, **la congruence** (cohérence entre ce que je dis, ce que je fais et ce que je suis) est une attitude extrêmement efficace en pédagogie, comme en management.

L'EFFET PYGMALION :

« C'est l'effet expérimental, noté par une équipe de chercheurs américains en pédagogie, qui avait prédit aux enseignants d'une classe d'élèves donnée que certains de leurs élèves réussiraient mieux que d'autres. Pour les professeurs, les chercheurs annoncèrent que cette prédiction était le résultat et la suite logique de tests réussis. En réalité, aucun des élèves de la classe n'avait été soumis à des tests en début d'année, et le choix des élèves en question avait été fait de manière entièrement aléatoire. Il s'est avéré cependant que, du fait de cette prédiction, l'attitude et les attentes des professeurs envers ces élèves ont été tout autres qu'elles auraient été normalement. Ces élèves, pour la plupart, ont eu effectivement des résultats tout à fait corrects durant l'année scolaire, et pour certains, même excellents. On a affaire ici à une prédiction qui se réalise d'elle-même du fait d'une attente et d'une attitude congruente. »

Dans la même logique, la perception négative d'un public particulier entraîne une adaptation de l'émetteur à ses préjugés, et aboutit à l'obtention du comportement redouté chez le récepteur, du fait des attitudes de l'émetteur...

LES REPRESENTATIONS :

« La représentation serait pour chaque sujet son réel, sa manière de penser le monde »

Cahiers pédagogiques - Monique LAFONT

« Les objets sont ma création et l'expérience que j'en ai »

G. BATESON

« Nous construisons et inventons la réalité plutôt que nous la découvrons »

F. FOESTERS

« Les représentations (ou conceptions) jouent un rôle essentiel dans les théories cognitives: elles sont le lien symbolique entre l'environnement extérieur et notre monde mental.

Lorsque nous encodons notre expérience du monde, nous construisons des représentations qui vont jouer un rôle essentiel dans notre compréhension et dans nos apprentissages ultérieurs.

On admet généralement que les représentations sont faites de connaissances procédurales (savoir comment) et de connaissances déclaratives (savoir que). Les premières constituent des règles pour l'action: pour conduire ma voiture, je mets en oeuvre un ensemble de procédures (accélérer, freiner, passer les vitesses). Les secondes sont des connaissances factuelles: il fait beau, il y a des embouteillages (connaissances déclaratives). L'idée que les élèves n'abordent pas le savoir scolaire la tête vide, mais s'en forgent des représentations, est à peu près universellement admise par les chercheurs et se répand aujourd'hui chez les enseignants. Ce qui pose question, c'est l'interprétation de ces représentations et comment les gérer... » (*in Apprendre, revue Sciences Humaines, n°98, oct. 1999, p. 32*)

Le récepteur va interpréter le message qu'il reçoit en fonction de son propre système de référence et de son système de représentation. Le message sera ainsi déformé, voire totalement transformé. Il se peut également qu'il soit ni plus ni moins rejeté dans le cas où il serait en contradiction totale avec les conceptions du récepteur.

Dans le cas de l'émission d'un message induit, si celui-ci est cohérent avec les représentations du récepteur, il en sera que mieux assimilé.