

LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

© GRC (Groupe de Recherche sur les Communications), Université Nancy 2

1. Généralités

Un acte de communication est un comportement de quelque nature que ce soit pourvu qu'il soit destiné à être observé par (et donc à changer au moins l'état mental d'au moins) un autre agent que son auteur.

En effet, des actes non linguistiques tels que ceux, par exemple, destinés à référer en désignant gestuellement un objet sont des actes communicatifs. Plus généralement la posture, la distance, le paralangage (prosodie, intonation, etc.) et le langage constituent des systèmes de moyens de communication.

1.1. L'intention de communication

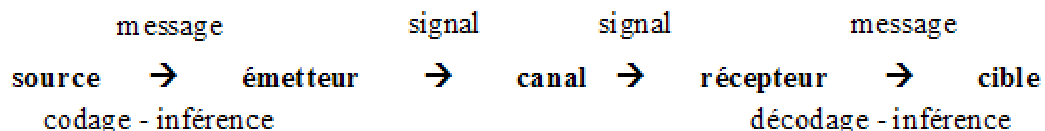
Un agent adopte un comportement de ce type pour communiquer une intention.

L'intention portée par le signal se dédouble et comporte :

- une intention informative (l'intention informative vise à informer le ou les destinataires de quelque chose)
- une intention communicative (l'intention communicative vise à informer les destinataires d'une intention informative)

1.2. Les deux pôles de la communication

Un acte communicatif suppose deux pôles : un pôle émetteur et un pôle récepteur ; avec entre les deux un comportement destiné à être observé, c'est-à-dire un signal qui passerait une intention de l'un à l'autre.



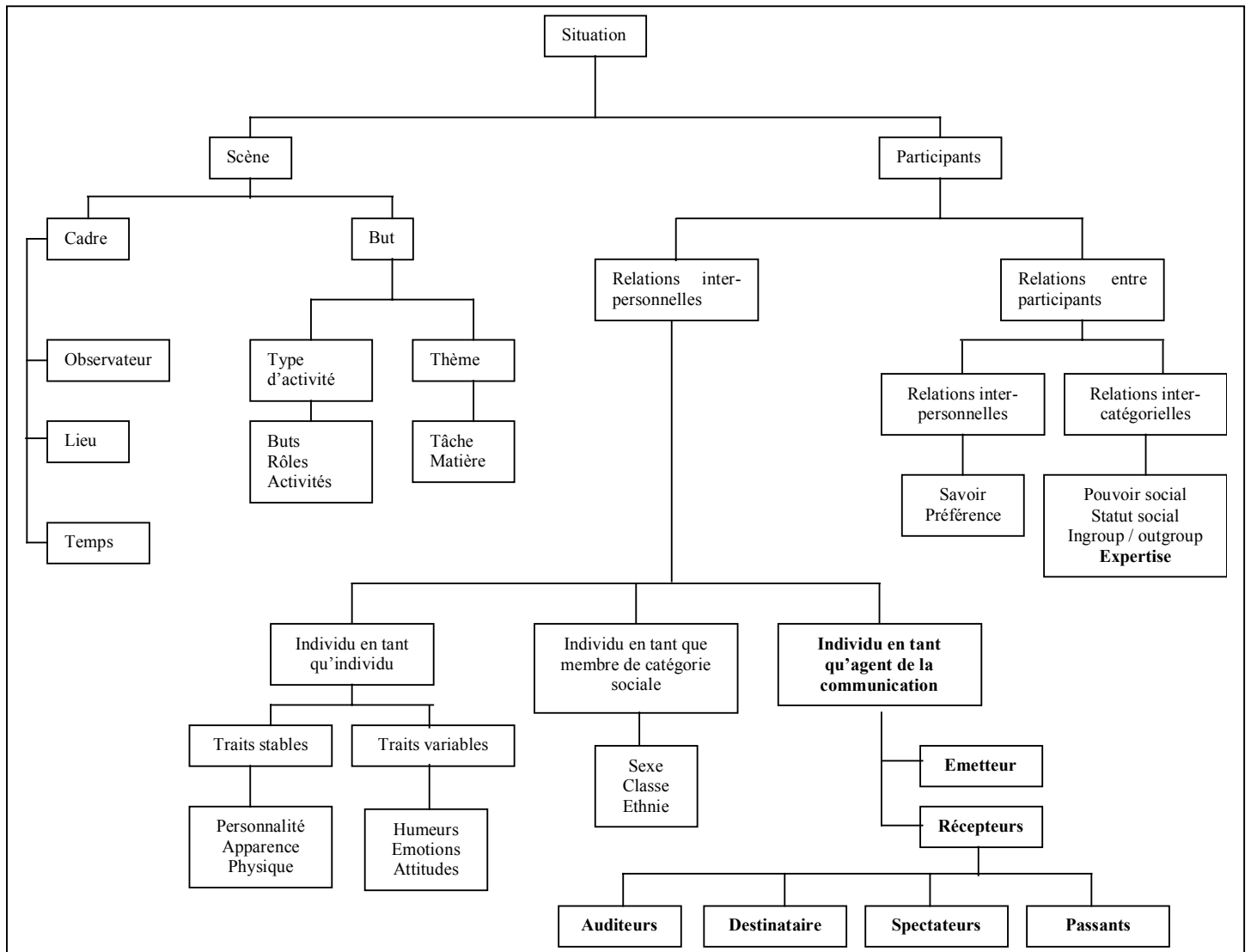
1.3. Les opérations sous-jacentes à l'acte de communication

Lorsqu'un locuteur produit un énoncé, il réalise simultanément les trois opérations suivantes :

- **Une opération locutoire** : le locuteur produit un énoncé de la langue, soit une forme grammaticale (qui relève donc de la syntaxe, organisation des signes entre eux) dotée d'au moins une signification (qui relève de la sémantique, ensemble des relations que les signes entretiennent avec le monde).
- **Une opération illocutoire** : il accomplit une action en disant ce qu'il dit, par exemple un prêtre baptise en disant "je te baptise". Cette opération relève de la pragmatique.
- **Une opération perlocutoire** : le locuteur cherche à produire certains effets sur l'auditeur, par exemple l'amener à croire une certaine proposition.

2. Les composants de la communication

Un acte de communication ne se produit jamais dans un espace vide, il relève toujours d'une situation de communication qui est le résultat de la rencontre d'une scène (lieu, temps, type d'activité,...) avec des participants entretenant des relations interpersonnelles.



3. Les registres de la communication

3.1. Le registre extra langagier

Il renvoie aux postures, aux expressions du visage et aux mimiques.
Ces marqueurs ont des fonctions :

- **Linguistique** : gestion des indexicaux,
- **Conversationnelle** : l'alternance des tours de parole et la désignation du prochain locuteur
- **Interactionnelle** : ils interviennent dans le passage d'une relation à une autre. Ils interviennent également dans les changements de rôles à l'intérieur d'une relation.
- **Cognitive** : s'assurer d'une intercompréhension

3.2. Le registre para langagier

Le registre para langagier : il renvoie aux marqueurs voco-prosodiques. Ils constituent des objets complexes qui concernent à la fois les variations de la qualité vocale (timbre, modes d'émission), les variations temporelles [de hauteur et d'intensité, d'organisation temporelle de la parole (débit, pauses, allongement syllabique ou vocalique)], les vocalisations et les caractéristiques articulatoires.

Ces marqueurs ont des fonctions :

- **Linguistique** : structuration syntaxique, contenu du message [hiérarchisation des informations transmises (Goodwin, 1992), force illocutoire (Goodwin, 1992) et degré de cette force (Grosjean, 1995) ;
- **Conversationnelle** : la prosodie intervient dans la gestion du dialogue propre à une relation et en particulier dans l'alternance des tours.
- **Interactionnelle** : la prosodie intervient dans le passage d'une relation à une autre. Grosjean et Lacoste (1999) ont mis en évidence la variation prosodique d'une infirmière suivant la personne à laquelle elle s'adressait, médecin, stagiaire malade. Elle intervient également dans les changements de rôles à l'intérieur d'une relation.
- **Perlocutoire** : un défaut de prononciation est mieux perçu qu'une voix standardisée quand elle intervient dans une rame en arrêt sous tunnel, mais moins bien perçue qu'une voix standardisée dans une station ou une gare, où elle "constituera un véritable "bruit" sémiologique. On écouterait la voix, on en rira, on entendra moins ce qui est dit" (Grosjean, 1995, p. 35), lors d'un incident, une hésitation, un débit précipité sont perçus comme des marques de nervosité, de manque de maîtrise de la situation et entraînent un sentiment d'insécurité, les voix autoritaires, agressives et distantes n'engendrent pas de sentiment de sécurité, au contraire de la voix calme et amicale (Grosjean, 1995).
- **Cognitive** : la prosodie est le principal véhicule des *indices de contextualisation* qui sont les indices par lesquels "les locuteurs signalent et les allocutaires interprètent la nature de l'activité en cours, la manière dont le contenu sémantique doit être compris et la manière dont chaque phrase se rapporte à ce qui précède et à ce qui suit" (Gumperz, 1989, p. 28).

3.3. Le registre langagier

Il est plus informatif et plus économique que les registres extra langagier et para langagier.

- **Informatif** : plus que les autres dans la mesure où le langage est le seul registre de communication capable de se décrire lui-même.
- **Economique** : dans la mesure où, tout énoncé, en raison de son indexicalité, "transmet" beaucoup plus d'informations qu'il ne l'indique explicitement.

Par exemple, le fait de dire que l'on envoie tel patient dans tel hôpital permet au destinataire du message d'inférer le type d'opération que l'on va pratiquer sur le patient car le service infirmier travaille depuis longtemps en étroite collaboration avec cet hôpital pour un certain type d'opération (Grosjean et Lacoste, 1999).

4. Fonctions de la communication

4.1. La circulation de l'information

La fonction première de la communication est de faire circuler, de propager et de partager de l'information

4.2. L'intelligibilité mutuelle de la situation et des actions

La signification d'une situation n'est pas donnée à l'avance mais se construit à travers des communications dont le langage est le moyen privilégié. Cette construction de signification partagée s'accomplit à travers des processus interprétatifs qui permettent aux agents de s'ajuster mutuellement et détermine ainsi leur perception, leurs attitudes et leurs actions.

Cet ajustement mutuel n'est pas figé mais dynamique, tout comme le contexte dans lequel les interactants évoluent.

4.3. L'articulation des actions et des activités

La troisième fonction de la communication est une fonction d'articulation. La communication sert aux interactants à articuler les opérations qui y sont distribuées.

4.4. La planification de l'activité

Grâce à sa dimension informative et évaluative, la communication permet de rationaliser et de formaliser son activité en prenant du recul par rapport à celle-ci de telle sorte à pouvoir planifier l'action même si son déroulement effectif est sujet à révision et adaptation suivant l'évolution du contexte et les incidents éventuels qui peuvent surgir.

4.5. Construire et maintenir un référentiel commun

L'hétérogénéité et l'inégalité des savoirs individuels conduisent les interactants à communiquer, à expliciter leurs connaissances, les informations qu'ils détiennent et à les transmettre. Ces échanges ont pour résultat la construction progressive d'un savoir commun.

4.6. Gérer les rapports sociaux

Les communications dites relationnelles permettent de gérer les rapports hiérarchiques, d'autorité, et de pouvoir. Elles sont généralement surdéterminées par le cadre organisationnel dans lequel elles s'inscrivent ; elles sont donc régies par les rôles et les fonctions des interlocuteurs.

4.7. Maintenir les relations sociales

Les communications relationnelles permettent aux interlocuteurs de se faire reconnaître socialement. Elles permettent enfin aux acteurs de partager leurs émotions.

5. La dynamique de la communication

5.1. Comprendre une communication, c'est reconnaître l'intention qui l'a motivée.

La détermination de l'intention au travers (ou à partir) du signal constitue un processus inférentiel complexe s'appuyant :

- sur du **décodage** : sur des propriétés matérielles, syntaxiques et sémantiques du signal.
- sur un ensemble de **principes de rationalité et de principes opératoires** : le principe de coopération (Grice, 1979) et le principe de pertinence (Sperber et Wilson, 1989), qui en est la généralisation, sont les plus importants (Ghiglione et Trognon, 1993 ; Blanchet et Trognon, 1994), notamment en ce qu'ils permettent d'accéder à ce que la communication comporte d'implicite.

5.2. Les différents facteurs qui influencent la dynamique de la communication :

- les partenaires : rôles, influence, pouvoir, crédibilité, attractivité, sympathie
- l'enjeu de l'interaction : informer, prendre une décision, former...
- l'espace intersubjectif (l'espace intersubjectif résulte d'un partage des croyances relatives à la situation et à ses protagonistes constitue à la fois une ressource de l'interaction et un produit de cette interaction.)
- les croyances, le niveau des connaissances des interlocuteurs sur le domaine de discussion

5.3. Le triple travail de l'interlocuteur

L'activité de l'interlocuteur consiste en un triple travail :

- un **travail cognitif** : compréhension de la demande et satisfaction de celle-ci en fonction de la situation, assurance que les connaissances nécessaires sont partagées, sinon faire œuvre pédagogique ;
- un **travail normatif** : vérifier que les normes d'action et de jugement sont semblables de part et d'autre, ou du moins compatibles, sinon les faire évoluer en explicitant les rôles respectifs ;
- un **travail de civilité ou relationnel** : adopter un ton facilitant l'échange, calmer le jeu en cas de protestation, rassurer en cas de crise.

6. Les formes de la communication

6.1. Ce que les dialogues interpersonnels ont en commun :

Ils possèdent une architecture complexe et hiérarchisée d'unités de rangs différents, emboîtées les unes dans les autres.

Ces unités sont au nombre de cinq :

- La **transaction** : qui constitue l'unité de rang supérieure et se produit lorsque les membres d'un ensemble donné sont en présence au cours d'une occasion quelconque.
- La **séquence** : c'est un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique et/ou pragmatique
- L'**échange** qui constitue la plus petite unité dialogale
- L'**intervention** définie comme la contribution d'un locuteur particulier à un échange particulier.
- L'**acte de langage** qui constitue la plus petite unité monologique.

6.2. Ce qui les distinguent :

Ils présentent des éléments et des formats d'échanges qui leurs sont caractéristiques et qui ont des fonctions spécifiques au type de dialogue dans lesquels ils apparaissent : le type de dialogue surdéterminant les fonctions de ses composants.

6.3. Les comportements communicationnels

Ils dépendent du type de transaction

| | |
|--|---|
| En entretien de recherche, <ul style="list-style-type: none">○ demander des clarifications○ demander des informations○ reformuler○ réitérer○ ... | Lors de l'animation d'une réunion <ul style="list-style-type: none">○ questionner○ relancer○ reformuler○ recentrer○ synthétiser○ ... |
| Au cours de débats politiques <ul style="list-style-type: none">○ s'opposer○ contredire○ invalider○ ... | En situation de vente <ul style="list-style-type: none">○ argumenter○ convaincre○ influencer○ ... |

7. Bibliographie

Blanchet, A., & Trognon, A. (1994). La psychologie des groupes. Paris : Nathan.

Goodwin, M. (1992). Anouncements in their environment : back to back interaction in a multi-activity work setting. Palo Alto : Xerox Palo Alto Research Center.

Grice, P. (1979). Logique et conversation. *Communication*, 30.

Grosjean, M. (1995). Contextualisations vocales en situation de travail. *Connexions*, 65, 27-42.

Grosjean M. & Lacoste M., (1999). Communication et intelligence collective : le travail à l'hôpital, Paris, Presses Universitaires de France, Le Travail Humain.

Gumperz, J. (1989). Engager la conversation. Paris : Minuit.

Sperber, D., & Wilson, D. (1989). La pertinence. Paris : Minuit.

Trognon, A., & Ghiglione, R. (1992). Où va la pragmatique. Grenoble : PUG.

Trognon A., Dessagne L., Hoch R., Dammerey C. & Meyer C., " Groupes, collectifs et communications au travail " in E. Brangier, A. Lancry & C. Louche (Eds.), *Psychologie du travail et des organisations*, Nancy, Presses Universitaires de Nancy, à paraître.