

La Communication Interpersonnelle

Nous nous intéresserons ici à **la Pragmatique (au Comment) de la communication interpersonnelle** telle qu'elle a été étudiée et modélisée par l'école nord-américaine de Palo Alto sous l'impulsion du Professeur Paul Watzlawick. Nous montrerons en quoi cette façon de considérer le comportement de deux individus qui communiquent relève d'une approche complexe, où la circularité et la rétroactivité des échanges fait place à une causalité linéaire.

Nous partons du postulat que lorsqu'une communication entre deux personnes est établie, il n'y a plus ni commencement ni fin, mais un modèle circulaire d'échanges, dont ni l'un ni l'autre des interlocuteurs n'a la prééminence. La communication sera considérée alors comme système d'interactions en marche, et, à l'extrême, certains ont pu dire que : "On ne communique pas, mais on prend part à une communication."

Partant des modèles mathématiques de la théorie des groupes et des types logiques pour expliquer les différents types de changements et leurs implications dans le comportement humain, les auteurs en ont déduit cinq axiomes de base qui gouvernent toute communication.

I - Les cinq axiomes de la communication

1- "On ne peut pas ne pas communiquer."

Démonstration : si l'on prend comme exemple de communication le comportement humain, alors on peut dire que le comportement n'a pas de contraire, ce qui revient à dire qu'on ne peut pas ne pas avoir de comportement. Si le comportement existe, alors il a valeur de message, et tout message a valeur de communication. Donc, on ne peut pas ne pas communiquer.

2- "Toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation, tels que le second englobe le premier et par suite est une méta-communication."

Tout message transmet une information mais induit également un comportement. Toute interaction suppose un engagement et définit par suite une relation. L'information, c'est le contenu de la communication : elle a valeur

d'indice. La relation, c'est la manière dont on doit entendre le contenu : elle a valeur d'ordre. La relation est donc une communication sur la communication ou une méta-communication.

Une relation saine est spontanée et donne priorité aux messages, donc au contenu. Une relation perturbée ou malade est une relation qui pose problème et parasite le contenu qui passe en arrière plan et finit par perdre toute importance.

3- "La nature d'une relation dépend de la ponctuation des séquences de communication entre les partenaires."

De l'extérieur, une interaction peut être considérée comme un échange ininterrompu d'échanges de messages, mais, de l'intérieur, chacun ponctue ces messages à sa façon. Le problème en jeu est donc un problème de dépendance, de prééminence ou d'initiative.

Il existe foule de conventions culturelles admises qui structurent notre vie sociale, avec de telles ponctuations. Dans la vie de tous les jours, on parle de leader, de suiveur, mais qui commence, et que deviendrait l'un sans l'autre?.

Exemple : Monsieur Boit et Madame Crie

Monsieur a tendance qu'à ne voir que la hargne de Madame : il boit donc en conséquence; Madame à ne voir que la beuverie de Monsieur : elle crie. Ils ne ponctuent pas leurs échanges de la même façon. Ils ont surtout des difficultés à parler de leur relation, à méta-communiquer. Leurs communications s'organisent en dents de scie.

4- "Les êtres humains usent simultanément de deux modes de communication : digitale et analogique."

Le langage digital possède une syntaxe logique très complexe et très commode mais manque d'une sémantique appropriée à la relation. Par contre, le langage analogique possède bien la sémantique mais non la syntaxe appropriée à la définition non équivoque de la relation.

La communication digitale est de nature symbolique. Ces symboles sont les mots que l'on emploie pour désigner les choses, mots qui relèvent d'une convention sémantique propre à une langue donnée. La communication

digitale possède une syntaxe logique souple, précise et pratique, qui se prête facilement à l'abstraction. Elle définit le contenu de la relation

Par contre, toute communication non verbale est une communication de nature analogique. C'est une communication primitive et animale, riche de sens et directement compréhensible même entre espèces différentes. L'expression de nos sentiments, qui est la base de nos relations interpersonnelles, est un exemple de communication analogique. Il est, de plus, difficile de mentir dans le domaine analogique.

La communication analogique définit la relation. Elle est très intuitive et signifiante mais manque de souplesse, et peut s'avérer ambiguë par manque de discriminant. Par exemple, les larmes peuvent exprimer la joie ou la peine, tout dépendra du contexte. Elle manque aussi d'indices et de fonctions logiques, comme les fonctions " ou bien... ou bien", "si... alors", et plus encore, elle ne sait pas exprimer la négation. On ne peut nier une émotion ou un sentiment, on ne peut que le vivre. Pour lever dans certains cas l'ambiguïté propre à ce mode de communication, il faut le traduire, c'est-à-dire passer de l'analogique au digital, ou encore parler sur la relation, c'est-à-dire méta-communiquer. Naturellement, cette traduction, comme toute traduction, soulève le problème de la distorsion et de la perte d'information.

5- "Tout échange de communication est symétrique ou complémentaire, selon qu'il se fonde sur l'égalité ou la différence."

Une relation symétrique est une relation d'égalité qui minimise la différence.

Une relation complémentaire, au contraire, maximise la différence, avec deux positions, l'une est dite haute, l'autre basse. Chacun toutefois se comporte d'une manière qui présuppose et en même temps justifie le comportement de l'autre.

Exemples de relations complémentaires : les couples mère-enfant, médecin-patient, professeur- élève. Symétrie et complémentarité sont les concepts de base de l'analyse transactionnelle et renvoient naturellement à l'antagonisme et à la complémentarité de l'approche complexe.