



Vers un modèle développé du processus de communication interpersonnelle Towards a developed model of the interpersonal communication process

LALAOUI Khaled *

E N S J S I , (Algeria) , lalaoui2000@yahoo.fr

Reçu le: 17/02/2022

Accepté le: 13/03/2022

Publié le: 31/03/2022

DOI : 10.53284/2120-009-001-032

Résumé:

Longtemps considérée comme un acte éphémère d'échange de propos, plusieurs études académiques ont prouvé que la communication interpersonnelle ne se réduit pas aux actes de paroles mais qu'elle englobe tous les comportements, les gestes, les indices et les différents symboles ayant valeur de message pour autrui, pis encore, le mutisme est aussi lourd de sens que la logorrhée. Pour mieux situer la dimension relationnelle de la communication dans notre étude, nous nous sommes référés aux travaux de Watzlawick et al. (1967), Solange Cormier (2008) et bien d'autres chercheurs, pour lesquels toute communication implique deux niveaux interreliés : le niveau du contenu explicite (contenu) et le niveau relationnel (émotions) qui véhicule des significations liées à l'état affectif des personnes. Ainsi, l'objectif de cette étude est la mise à jour du modèle de communication interpersonnelle selon les récentes variables qui ont prouvé leur forte influence sur ce processus de communication,

Mots clés: la communication interpersonnelle ; modèle ; interaction ; relation ; émotions.

Abstract:

Considered for a long time as an ephemeral act of exchanging words, several academic studies have proven that interpersonal communication is not reduced to acts of speech but that it encompasses all behaviours, gestures, clues and the various symbols having the value of message for others, worse still, silence is as heavy with meaning as logorrhea. To better situate the relational dimension of communication in our study, we referred to the work of Watzlawick et al. (1967), Solange Cormier (2008) and many other researchers, for whom all communication involves two interrelated levels: the level of explicit content (content) and the relational level (emotions) which conveys meanings related to the affective state people. Thus, the objective of this study is to update the interpersonal communication model according to recent variables that have proven their strong influence on this communication process.

Keywords: interpersonal communication; model ; interactions; relationship ; emotions.

* Auteur correspondant



1. Introduction:

La communication interpersonnelle ne se limite pas au contenu qui est partagé par deux ou plusieurs interlocuteurs, mais plutôt, il s'agit d'un ensemble de mécanismes complexes et l'intervention de plusieurs éléments, qui doivent être considérés dans leur ensemble pour que les flux d'information passent convenablement entre les interlocuteurs. Tenir compte de la nature de la relation entre deux individus, de leur personnalité, de leur crainte ou tout simplement de leurs émotions respectives, participera à créer une dynamique communicationnelle plus efficace.

2- La définition de la communication interpersonnelle :

Si on procède à une revue littéraire, on va constater que plusieurs définitions de la communication interpersonnelle ont été proposées, d'ailleurs (Dance et Larson, 1976) ont répertorié 126 définitions de la communication et ce chiffre est en hausse permanente. Depuis les années 40's, sous l'influence de Claude Shannon et de Warren Weaver, la théorie de l'information correspond au modèle : source, message, canal, récepteur, effet et rétroaction ; a longtemps prévalu. Selon ce modèle, « la communication est définie comme le processus selon lequel une idée est transférée d'une source à un récepteur dans l'intention de changer son comportement » (Rogers et Rogers, 1976).

Le fait de communiquer entre individus, ce n'est pas simplement transmettre de l'information mais aussi de construire et maintenir une relation, en interprétant des mots ainsi que des regards, des gestes, des sourires, des attitudes, en exprimant son identité, tout respectant des normes sociales, dans un contexte précis.

La communication interpersonnelle est la base de toute relation humaine, essentielle à la vie - la survie parfois - en société. Il s'agit de l'interaction entre deux individus entrant en relation pour échanger des informations, des émotions, etc. Transmettre, partager, dire, reformuler, expliquer, se mettre au niveau de son interlocuteur, s'assurer qu'il a bien entendu et bien compris (Raphaële Granger, 2021).

La communication peut être verbale ou non-verbale ou para-verbale, orale ou écrite.

3- Les composantes majeures de la communication interpersonnelle :

Selon nos différentes lectures, voici ci-dessous, les différentes composantes majeures de la communication interpersonnelle (Marie VERGET, 2019), à savoir :

- Un émetteur : la personne qui s'adresse à un interlocuteur
- Un récepteur : l'interlocuteur à qui est adressé le message
- Le message à transmettre : un contenu, idée, avis, commentaire...
- Le canal : le support par lequel l'émetteur passe pour communiquer (téléphone, face à face, ou support écrit, électronique ou face à face via l'air)
- L'objectif : que l'émetteur se fixe dans sa perspective de communiquer
- Les stratégies /attitudes /comportements adoptés par l'émetteur du message et par le récepteur du message



- Le sens et la signification du message de l'émetteur et la manière dont le récepteur le reçoit ou le perçoit
- Le contexte : dans lequel se passe la communication, amicale ou professionnel...
- Les intentions : de l'émetteur et la manière dont le récepteur les reçoit et les perçoit.

4- Les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle :

Dans une approche systémique et interactionniste, Paule Watzlawik, théoricien et membre fondateur de l'école de palo-alto en Californie, a étudié la communication interpersonnelle et l'a modélisé en mettant en évidence cinq principes fondamentaux :

a) on ne peut pas ne pas communiquer :

N'importe quel comportement est une forme de communication et il est impossible de ne pas avoir de comportement, donc l'être humain est sans cesse en train de communiquer (Tancrede D'ASPREMONT LYNDEN, 2020). On identifie ainsi trois types de communication possibles :

- La communication verbale : il s'agit des mots et des phrases, ils ne représentent que 7% du message.
- La communication non-verbale : les gestes, les mimiques, la posture mais aussi les silences représentent quant à eux 55% du message.
- La communication para-verbale : soit l'ensemble du comportement qui accompagne les paroles (intonations, rythme, volume), qui correspond à 38% du message.

b) Toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation :

Le contenu de la communication correspond à l'information qu'elle transmet, et la relation correspond à la manière dont on doit percevoir la communication (Raphaële Granger, 2020). La relation peut alors être saine (donnant la priorité au contenu) ou perturbée (rejetant le contenu à l'arrière-plan).

c) La nature de la relation dépend de la ponctuation des séquences de communication :

Le mode de communication de l'émetteur influe sur le récepteur et vice versa. La relation est donc en partie basée sur le para-verbal et le non-verbal, bien plus que sur les mots en tant que tels.

Chacun interprète les messages transmis et reçus selon ses propres références : sa personnalité, son vécu, ses expériences passées, etc. ainsi que selon le lien de pouvoir - hiérarchique ou non - ressenti face à autrui et les réactions- comportements - de ce dernier. Pour qu'une communication soit fluide et efficace, il est ainsi primordial de méta-communiquer afin d'émettre, recevoir, entendre et comprendre pleinement les messages et non se contenter de les interpréter.

d) La communication est simultanément digitale et analogique :



La communication digitale mobilise le verbal, elle est structurée et précise (un mot désigne une chose) tandis que la communication analogique repose sur tout le reste (gestes, images, comportements, bruits etc.) et est imprécise, puisque sujette à interprétations. La première est symbolique, la seconde est intuitive, et l'être humain les mobilise toutes les deux, passant en permanence de l'une à l'autre.

- e) Tout échange de communication est symétrique ou complémentaire selon qu'il repose sur l'égalité ou la différence :

Lors d'une communication, on se positionne toujours par rapport au statut de notre interlocuteur, s'il y a une différence, on parle de relation complémentaire, ce positionnement peut être d'ordre hiérarchique, lié à l'âge ou encore à la position sociale. Si au contraire il y a une parité de position entre les deux interlocuteurs, alors on parle de relation symétrique, aucun n'as le dessus sur l'autre (Tancrede D'ASPREMONT LYNDEN, 2020).

5- Les études sur la communication interpersonnelle :

Les études de Lasswell ont démontré que la communication interpersonnelle repose principalement sur cinq questions (qui ?; dit quoi ?; par quels canaux ?; à qui ?; avec quel effet ?) et constituent le modèle, dit classique, mis en place et qui comprend : Emetteur, Récepteur, Message, Canal, Feed Back)¹. Ainsi, Lasswell décrit le processus de la communication par une formule qui a été prolongée par Richard Braddock qui ajoute deux aspects : dans quelles circonstances ? et dans quel but ? Aujourd'hui, cette approche d'aborder le processus de la communication est perçu comme étant trop mécanique. Par contre, dans l'analyse des aspects d'une communication, sans prétendre en expliquer le processus, ces questions sont d'un grand secours. Dans ce sens, il y a sept dimensions considérées comme les "questions-programme", à savoir :

- 1- QUI ? Analyse des caractéristiques du destinataire,
- 2- QUOI ? Analyse des caractéristiques du message,
- 3- DANS QUELLES CIRCONSTANCES ? Analyse des caractéristiques de la situation,
- 4- À QUI ? Analyse des caractéristiques du destinataire,
- 5- PAR QUEL CANAL ? Analyse des caractéristiques de l'environnement physique,
- 6- DANS QUEL BUT ? Analyse des intentions, des attentes,
- 7- AVEC QUEL EFFET ? Analyse du résultat de la communication.

Cette formule demeure efficace pour considérer l'ensemble des paramètres qui entrent en ligne de compte lors d'une interprétation. En considérant chaque question, nous avons les repères qui guident notre préparation (psychologique, linguistique et physique) et nous aident à tendre vers la meilleure interprétation possible.

Néanmoins, ce modèle de Lasswell qui a vu le jour en 1948 n'est plus d'actualité, car de nombreux autres chercheurs ont proposé d'autres schémas plus enrichis du processus de communication entre deux individus ; à titre d'exemple, on peut citer Shannon et Weaver, initiateurs de la théorie mathématique dans la communication en 1969, et dans leurs études parlent du téléphone comme canal dans le processus de communication, dans lequel, ils ont enregistré certains parasites qui peuvent rendre la communication téléphonique assez

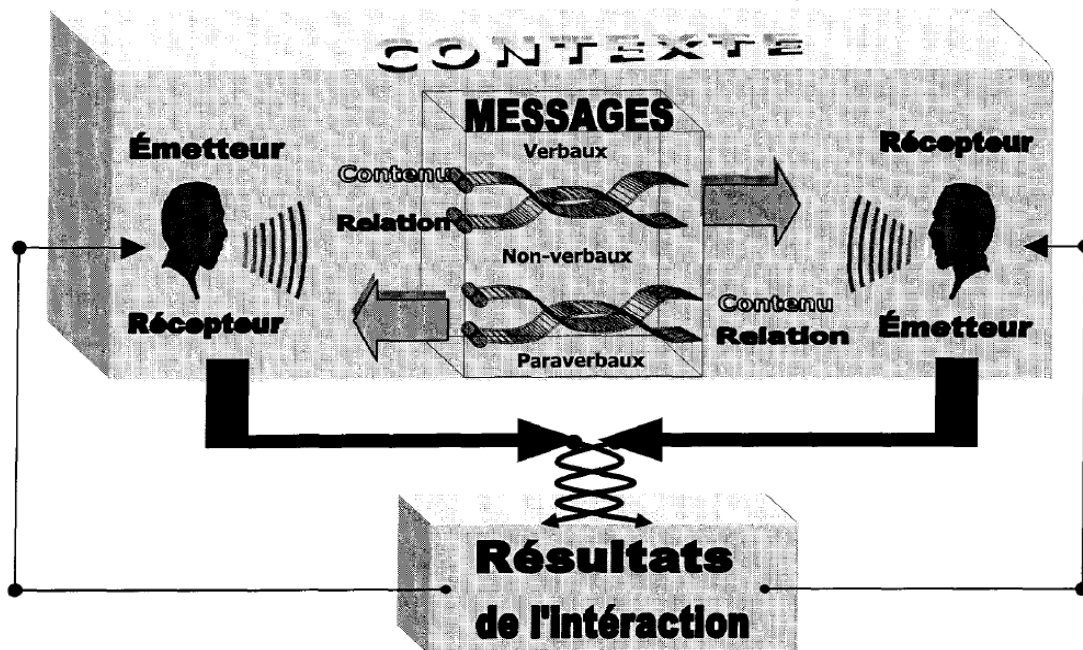


mauvaise... cet obstacle a été dénommé « le bruit » qui, depuis, a été lié à chaque problème technique (s'il s'agit d'un outil électronique) pouvant nuire à la qualité d'une communication via cet outil.

Selon l'approche systémique et pragmatique de l'école de Palo Alto², l'essence de la communication réside dans les processus relationnels et interactionnels. Ce sont moins les individus et leurs caractéristiques particulières qui comptent que les rapports s'instaurant entre eux. Dès lors, la distinction entre émetteur et récepteur devient superficielle, car elle néglige de prendre en compte tout ce qui se joue entre les personnes et souvent à leur insu. Comme l'exprime (Varela, 1989), « *l'acte de communiquer ne se traduit pas par un transfert d'information depuis l'expéditeur vers le destinataire, mais plutôt par le modelage mutuel d'un monde commun au moyen d'une action conjuguée* ».

En 2000, Solange Cormier a développé sa propre approche d'un modèle de communication interpersonnelle basée sur deux angles, à savoir : le relationnel et l'interactionnel. Elle a également ajouté de nouveaux éléments dans ce modèle: Le contexte, Le contenu, Résultats de l'interaction et les Messages ont été détaillés ainsi : Verbaux, non verbaux, para-verbaux. Cette approche peut être illustrée comme suit :

Figure 1 : Modèle de communication interpersonnelle (CORMIER Solange, 2008)



A travers ce modèle, CORMIER (2000) définit la communication interpersonnelle comme étant « l'échange d'informations et de significations créées et partagées entre deux



personnes à travers les messages verbaux, non verbaux et para verbaux, et ce, en fonction d'un contexte donné. » (Isabelle LABRIE, 2003).

On constate que ce modèle évoque « le message à transmettre » en le fragmentant en 03 formes (Tancrede D'ASPREMONT LYNDEN, 2020) à savoir :

- La communication verbale : il s'agit des mots et des phrases, ils ne représentent que 7% du message.
- La communication non-verbale : les gestes, les mimiques, la posture mais aussi le silence représentent quant à eux 55% du message.
- La communication para-verbale : soit l'ensemble du comportement qui accompagne les paroles (intonations, rythme, volume), qui correspond à 38% du message.

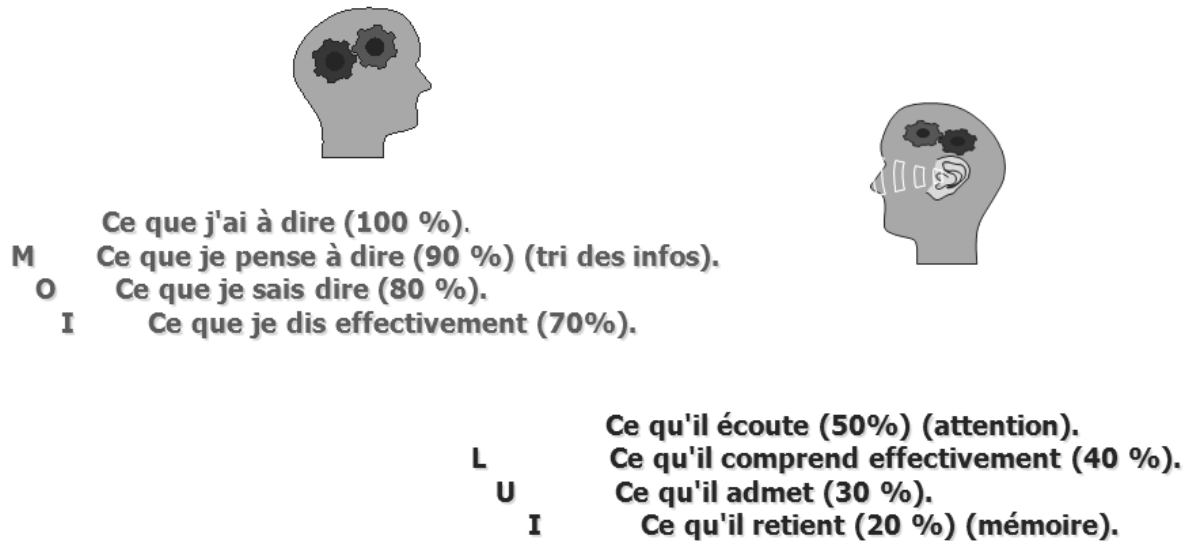
Même si ce modèle a donné une nouvelle dimension à la communication interpersonnelle en introduisant le résultat des travaux de WATZLAWICK et al. (1967) qui considèrent que toute communication englobe deux niveaux inter-reliés soit : le contenu explicite qui correspond à ce qui est dit ou exprimé, et le niveau relationnel, qui réfère à la façon dont cela est dit et reçu au regard du contexte. Néanmoins, ce modèle a exclu d'autres éléments assez importants dans la communication interpersonnelle, tels que : le bruitage et le canal (outil). Ce qu'on peut noter ici, c'est que même s'il s'agit d'une communication face à face (directe) l'air est considéré comme un canal pour transférer le Son humain d'un individu vers un autre individu³.

6- La loi d'entropie dans la communication interpersonnelle :

Selon la loi d'entropie dans les sciences de la communication, l'information mère enregistre des pertes considérables lors de sa circulation d'un émetteur vers un récepteur. Effectivement, selon des recherches à l'Université de Grenoble (France), si on considère que l'information brute contient 100% du message réel qu'un émetteur veut exprimer, il perd 10% quand ce dernier fait le tri de l'information, et autres 10% par rapport à la maîtrise du vocabulaire, et encore 10% ayant un lien direct avec ses émotions avant qu'il s'exprime. Ensuite, on va enregistrer une perte de 20% de l'information initiale à cause du bruit (différents types de bruitage externe) qu'on pourra éventuellement rencontrer sur le lieu de l'interaction entre les deux individus (sonnerie d'un tél, musique, une tierce personne qui intervient, son du tonnerre ou d'un avion, klaxon d'une voiture, mauvaise connexion internet ou réseaux mobile...). Quant au récepteur, il va perdre 10% de l'information reçue s'il lui accorde son attention (on ne peut jamais accorder 100% de notre attention à un message), et autres 10% seront perdues quand le récepteur essaiera d'utiliser ses facultés intellectuelles pour comprendre, ainsi que 10% de perte lorsque les convictions et les émotions de ce dernier entrent en compte, et enfin 10% par rapport à sa capacité de mémoriser l'information.



Figure 2 : Circulation de l'information et loi d'entropie



Ainsi, on constate que seulement 30% de l'information initiale brute a pu être récupérée par le récepteur avant qu'à son tour construisse une nouvelle information brute comme feed-back (réponse) à l'autre.

Nous tenons à rappeler que le taux de 30%, bien qu'il soit aussi maigre, représente un pourcentage conséquent dans un cadre absent de toutes grandes divergences entre les deux interlocuteurs, faute de quoi, on sera devant un dialogue de sourds !

7- Le rapport Message / relation :

Il y a une relation claire entre le message qu'on veut émettre et la relation qu'on entretient avec autrui, par exemple, les gestionnaires qui, déclarant leur porte toujours ouverte, s'étonne de ne jamais voir entrer personne oublie que leur style relationnel, leur attitude, tout leur comportement non verbal incitent peu à l'ouverture. De même, « les gestionnaires qui, dans leur fort intérieur ou inconsciemment, considèrent leurs collaborateurs comme des êtres de peu de valeur ne réussiront jamais à instaurer une gestion plus participative » (Orgogozo, 1988). Les contradictions entre le niveau du contenu des messages et le niveau relationnel engendrent méfiance et fermeture. Quand l'implicite contredit plus au moins l'explicite ou quand l'explicite n'est qu'un paravent pour ne pas



exprimer directement l'implicite, la relation devient source de confusion pour l'un des partenaires (Picard et Marc, 2006).

La dimension relationnelle de la communication interpersonnelle comporte des significations qui ont souvent autant d'importance que le contenu du message. Dans un échange entre deux personnes, le choix des mots, le ton et le hauteur de la voix, le rythme du débit, la distance entre ces personnes, le regard, la posture, les mimiques et les gestes constituent autant de signaux qu'elles émettent et perçoivent souvent à leurs insu. S'en tenir uniquement au contenu explicite du message équivaut à amputer l'interaction de significations nombreuses et essentielles : les problèmes dits « de communication » sont rarement le seul fait d'une mésentente au sujet du contenu.

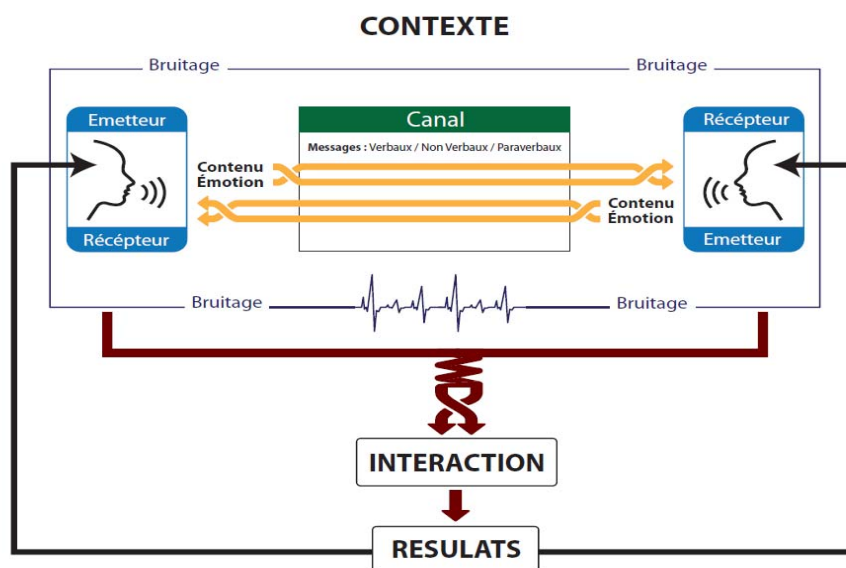
C'est en gardant à l'esprit que toute communication interpersonnelle comporte deux niveaux de signification que nous pourrions étudier : le processus de la communication.

8- Les nouveaux éléments dans le processus de communication interpersonnelle :

Selon une étude qu'on a établie durant la période de 2010 à 2015, nous avons constaté qu'à l'instar du contenu qu'on transmet à chaque interaction avec l'autre, « les émotions » jouent un rôle fondamental dans notre communication interpersonnelle. Selon cette même étude qu'on a menée sur 200 cadres gestionnaires d'un groupe industriel algérien, on a constaté l'existence d'une relation de corrélation importante directe entre les émotions⁴ et la compétence en communication interpersonnelle⁵ vu le coefficient de corrélation ($r= 0.31$) relevé à un niveau de signification statistique à 0.01.

Le modèle que nous proposons prend en considération quelques éléments de recherches de Solange Cormier (2008) tout en apportant autres éléments nouveaux vérifiés scientifiquement de la dite recherche.

Figure 3 : Modèle de communication interpersonnelle (LALAOUI Khaled, 2015)





Selon ce modèle développé de la communication interpersonnelle : dans un contexte bien précis⁶, l'émetteur transmet une fusion de contenu et émotions⁷, sauf que le contenu va subir un bruitage⁸ interne (les convictions de l'émetteur, son âge par rapport au récepteur, sa maîtrise de la langue et du vocabulaire, sa timidité...) avant que le tout prendra la forme d'un message : verbal et/ou non verbal et/ou para-verbal, qui sera transmis via un canal (ex : l'air, le téléphone, une application informatique telle que: viber, skype, réseaux sociaux, ...) sous l'effet d'un bruitage externe dit naturel (ex : les interférences électroniques, le brouhaha dans un hall, un éclat du tonnerre sous un temps orageux, un avion ou une ambulance qui passe, on est interpellé par quelqu'un d'autre ou encore le téléphone qui sonne...) ; à son tour, le récepteur reçoit ce mixte (contenu et émotions) qui n'échappera pas à un bruitage interne, cette fois-ci, chez le récepteur (ex : les convictions du récepteur, ses facultés intellectuelles, son âge, son sexe...) ; à partir de ce qu'admet le récepteur et grâce à un certain niveau de connaissances, il construit sa réponse (dite feed-back) mais qui n'échappera pas à ses émotions. Cet aller-retour des messages crée un échange d'informations entre les deux individus, voire une interaction qui va certainement apporter des résultats⁹ aux deux communicants (qu'on retrouvera gravés dans la mémoire de chacun d'entre eux).

Ainsi ce modèle repose sur 09 éléments, à savoir : Contexte, Emetteur, Récepteur, Contenu-Emotion, Messages (verbaux/ non verbaux/ para-verbaux), Canal (Air ou outil de communication), Bruitage (interne / externe), Interaction (qui crée une relation), Résultats (développé ses connaissances, renseignements, opinion, connaitre l'autre...).

9- Conclusion

Au terme de cette étude, ce modèle développé de la communication interpersonnelle (2015) qu'on vient de publier, a pris en considération l'ensemble des recherches dans le domaine du processus de la communication interpersonnelle, la loi d'entropie sur la circulation de l'information ainsi que les résultats d'une thèse de doctorat (Khaled Lalaoui, 2015) portant sur la relation entre l'intelligence émotionnelle et la compétence en communication des cadres d'entreprise.

Aussi, nous souhaitons que d'autres recherches voient le jour dans ce domaine, et qui prennent en charge la dimension en ligne (électronique) de la communication interpersonnelle, en convertissant les éléments qu'on a proposés dans un environnement numérique, de tant plus que le monde se dirige vers l'intelligence artificielle, l'économie du savoir, l'innovation, la réalité virtuelle voir le métavers.



10. Liste Bibliographique:

- **Livres :**

- CORMIER Solange (2000), La communication et la gestion, 1ère édition, P.U.Q (Ed), Canada.
- CORMIER Solange (2008), La communication et la gestion, 2ème édition revue et corrigée, Presses de l'université du Québec (ed), Canada.
- DANCE Frank E X et LARSON Carl E (1976), The functions of human communication: a theoretical approach, Holt, Rinehart and Winston (Ed), New York, USA.
- Edmond Marc & Dominique Picard (2000), Relations et communications interpersonnelles, Dunod (Ed), Paris, France.
- ORGOGOZO L (1988), Les paradoxes de la communication. A l'écoute des différences. Paris : Ed. Organisation. France.
- Rogers Everett et Rogers Rekha Agarwala (1976), Communication in organizations, Free Press (Ed), New York, USA.
- Varela F. J. (1989), Connaître les sciences cognitives, Seuil, Paris, France

- **Thèses:**

- LABRIE Isabelle (2003), Impact du style personnel de communication au travail sur la compétence communicationnelle des étudiants-gestionnaires de MBA de l'ensemble du réseau de l'université du Québec, mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en gestion des organisations, Université de Québec, Canada.
- LALAOUI Khaled (2015), l'intelligence émotionnelle comme variable d'étudier la compétence en communication des cadres gestionnaires, thèse de doctorat en Sciences de la communication, Université d'Alger 3. Algérie.
-

- **Sites web :**

- D'ASPREMONT LYNDEN Tancrede, les grands principe de la communication interpersonnelle,13 octobre 2020 / consulté : le 14/01/2022 à 13h33 / Sur le site : www.sortlist.fr
- VERGET Marie, qu'est-ce que la communication interpersonnelle : définition et exemples,15 juin 2019 / consulté : le 09/09/2021 à 10h23 / Sur le site : www.lesondemavoix.com



11- Les renvois :

¹ Il est à noter que ce modèle est toujours enseigné dans plusieurs universités du monde arabe comme seul modèle de référence dans toute communication interpersonnelle.

² Sous l'étiquette d'« École de Palo Alto », on désigne un courant de pensée né au milieu du XXe siècle sous l'impulsion d'un ensemble de chercheurs d'origines diverses. C'est un peu le hasard et les opportunités qui les ont réunis dans la petite ville californienne de Palo Alto

³ Selon les physiciens, l'air contient des ondes qui transfèrent le Son (humain ou autre) d'un point A vers un point B (une distance limitée tout dépend la puissance du Son émit)

⁴ On a utilisé le test de EIS (Emotional Intelligence Scale) / réf : Schutte, Austin et Al 2004

⁵ via le SPCC (Self Perceived Communication Competence); réf: McCroskey. J.C & McCroskey. L.L, 1988

⁶ Le contexte peut être une demande de renseignement / s'informer sur quelque chose, un débat, réunion de travail etc.

⁷ Le contenu est toujours accompagné par l'émotion (une des spécificités de l'être humain).

⁸ Pour mieux comprendre le bruitage interne, voir la loi d'entropie dans la communication interpersonnelle (figure 02).

⁹ Les résultats diffèrent, d'une simple idée sur ce que pense l'autre (en cas de différend), à acquérir de nouvelles connaissances