



LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE ET LE RÔLE DE LA COMMUNICATION DANS UNE ORGANISATION

1. Quel est le rôle de la communication au sein d'une organisation ?

a. Définition générale

L'activité de l'organisation repose sur les interactions entre les individus et les différents agents (clients, fournisseurs, collègues, supérieurs, collaborateurs) qui vont échanger de nombreuses informations.

La communication, écrite ou orale, permet de formaliser les échanges et de réglementer les rapports entre les individus de l'organisation.

b. La communication interpersonnelle

La communication interpersonnelle correspond à la situation selon laquelle deux (ou plusieurs) individus, un émetteur et un récepteur, échangent dans l'optique de satisfaire un objectif, un besoin.

2. Comprendre les objectifs et les enjeux de la communication interpersonnelle.

a. Les objectifs de la communication interpersonnelle

Une communication interpersonnelle vise à répondre à des attentes des parties actrices de la communication ; plus précisément les acteurs d'un échange cherchent à :

- *se connaître, connaître l'autre ;*
- *établir et entretenir des liens avec autrui ;*
- *obtenir une approbation, un accord, un avis ou une proposition ;*
- *influencer ou dominer un rapport ;*

b. Les enjeux de la communication interpersonnelle

Lors d'une communication entre deux individus, cette dernière peut avoir différents enjeux :

- ➔ **Identitaires** qui visent à défendre ou à accentuer son identité
- ➔ **Territoriaux** cherchant protéger un espace qui nous appartient, physique ou non.
- ➔ **Relationnels** visant à créer, consolider ou améliorer une relation

3. Analyser et interpréter le langage verbal.

Le corps exprime un langage tout comme la voix d'un individu. On distingue communication orale trois grandes catégories de langage : *le langage verbal, paraverbal et non-verbal.*

a. Le langage verbal et les registres du langage

Le langage verbal correspond aux différentes manières de communiquer prend en compte les notions de registre du langage, de fonction du langage d'émotivité **traduisibles dans la voix.**

Il existe trois grands registres du langage :

- ➔ **Le langage soutenu** : il s'agit d'un langage riche en vocabulaire notamment professionnel dont l'utilisation est généralement réservée à des situations particulières.
- ➔ **Le langage courant** : c'est le registre de langage le plus ordinaire construit autour de phrases simples et correctes, facilement compréhensibles.
- ➔ **Le langage familier** : ce dernier correspond à un registre personnel, plus intime utilisant des expressions, du vocabulaire et une communication moins avancée.

b. Les fonctions du langage

Dans un contexte professionnel le langage possède trois fonctions distinctes

- ➔ **La fonction instrumentale** utilisée lorsque les individus échangent des consignes, des ordres, des explications ...
- ➔ **La fonction cognitive** qui cherche à informer l'autre d'un besoin, d'un problème. Cette fonction correspond aussi à une volonté de partager d'informations, d'argumentation.
- ➔ **La fonction sociale** visant à établir un contact, exprimer des émotions et créer un lien social avec l'interlocuteur.

c. Le ton et les intonations

Différentes émotions peuvent être ressenties ou interprétées lors d'une communication orale. Par ailleurs, le ton de la voix, le rythme de parole et le volume permettent aussi de faire passer des messages qui ne sont alors qu'exprimés oralement mais qui peuvent être interprétés.

4. Comprendre le langage non-verbal et paraverbal

a. Le langage paraverbal

Si un échange interpersonnel n'est pas uniquement lié à l'utilisation des mots, il faut aussi considérer différents éléments qui vont influencer la communication et qui sont susceptibles d'agir comme des signes interprétables de la communication.

Ainsi, le regard, les expressions faciales, les gestes et les attitudes, les mimiques et le déplacement du corps deviennent des sources d'interprétation de messages codifiés, ou non.

b. Quelques exemples

- ➔ **Croiser les bras** exprime généralement un rejet de la communication ou des arguments de son interlocuteur.
- ➔ **Taper du pied sur le sol de manière frénétique** représente une manifestation d'impatience.
- ➔ **Attraper son bras, jouer avec un élément** est souvent le signe d'une forme de manque de confiance en soi, notamment lors d'une communication ou d'un exposé.

c. Le rôle des silences

Il faut également donner une grande importance aux silences dans une communication. Ces derniers ne sont généralement issus d'un hasard. Ils peuvent être (bien ou mal) interprétés au même titre que certaines manifestations non-verbales et peuvent être bien ou mal placés.

d. Le comportement corporel : la proxémie (ou le rôle de la distance dans une communication)

Lorsque deux individus échangent, il peut exister un lien de causalité qui explique la distance entre deux interlocuteurs. La relation que connaissent deux individus peut favoriser une forme de rapprochement, ou non, dans la communication interpersonnelle.

Exemple : Voir le document « La distance dans les relations du travail » p. 12

5. Le rôle de l'écoute active et de l'empathie

a. Quelques définitions

Définition : L'écoute active correspond à une attitude qui facilite le contact la prise de parole avec son interlocuteur, permettant un échange régulier, fluide et favorisant un climat favorable à la communication.

Définition : L'empathie se caractérise par la faculté à ressentir et comprendre facilement les émotions de notre interlocuteur. Accentuant ainsi la possibilité d'interagir en éprouvant les mêmes émotions.

b. Pourquoi ces deux qualités sont importantes ?

Un individu capable de faire preuve d'écoute active et d'empathie naturellement devenir un individu faisant preuve d'une très grande capacité de communication.

Ces deux qualités sont réellement appréciées des entreprises lorsqu'elles comprennent la force qu'il apporte dans la médiation des conflits et dans la préparation de situations commerciales plus ou moins importantes pour l'organisation.

6. L'influence de la culture dans les relations interpersonnelles

Lorsque vous travaillerez dans une organisation, qu'il s'agisse alors d'une rencontre avec des clients, des concurrents, des fournisseurs ou même des collègues, vous serez confronté à des situations particulières où la culture et les traditions prennent une place importante dans la communication.

Vous pouvez remarquer, par exemple, que les Chinois et Japonais ne saluent pas de la même manière que les Européens. Par ailleurs, l'importance accordée au silence diffère énormément entre les peuples africains et les Finlandais (pour qui un silence est signe de bon entente).