

Edmond Marc
Dominique Picard

RELATIONS ET COMMUNICATIONS INTERPERSONNELLES

3^e édition

DUNOD

Conseiller éditorial
Gustave-Nicolas Fischer



© Dunod, 2015
5 rue Laromiguière, 75005 Paris
www.dunod.com

ISBN 978-2-10-073818-2

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Sommaire

Avant-propos	7
---------------------	----------

CHAPITRE 1 Nature et formes de la relation

I Le contexte	12
II La relation et la distance	14
1. La distance physique	14
2. La distance « psychique »	15
III La relation et le temps	20
1. Temps « social » et temps « psychologique »	22
2. Temps et relations interpersonnelles	23
IV Relation duelle, relation plurielle	27
1. De la « dyade » à la « triade »	27
2. Les relations groupales	29

CHAPITRE 2 Structure du rapport interpersonnel

I Le rapport de places	32
1. Le « rapport »	32
2. La « place »	33
3. Le rapport de places	34

II	Rapports symétriques et rapports asymétriques	35
1.	Les rapports symétriques	36
2.	Les rapports asymétriques complémentaires	36
3.	Les rapports hiérarchiques	37
III	L'équilibre dans les relations	38
1.	Déséquilibre et pathologie dans la structure de la relation	38
2.	Équilibre et savoir-vivre	39
IV	Présentation d'un outil : l'analyse transactionnelle	41
1.	L'analyse structurale de la personnalité	41
2.	L'analyse des transactions	41
3.	Analyse transactionnelle et interaction sociale	43

CHAPITRE 3

Le lien affectif

I	Les fondements du lien affectif	45
1.	Choix affectif et proximité	46
2.	Réciprocité, similitude et complémentarité	47
3.	L'amour et l'amitié	48
II	L'intersubjectivité	49
1.	Relation intersubjective et processus inconscients	50
2.	Perception de soi et relation à autrui	55

CHAPITRE 4

Analyser les communications interpersonnelles

I	Les modèles de la communication	60
II	Formes et niveaux de signification	62
1.	Les formes d'expression : communication verbale et communication non verbale	62

2. Le partage du sens et les différents niveaux de communication	66
--	----

III Approche interactionniste et systémique de la communication	68
1. Les acteurs	69
2. Le partage du sens	70
3. Le contexte	71
4. Le système de régulation	73
5. La dynamique interactionnelle	74

CHAPITRE 5

Comprendre la dynamique psychologique relationnelle

I La conflictualité dans l'expression de soi	76
II Les mécanismes intersubjectifs	78
1. L'anticipation	79
2. Les mécanismes de défense communicationnels	80
3. L'interprétation	81
4. Le feed-back	82
III Émotion et communication	83
1. Une dimension énergétique et dynamique	83
2. Les défenses émotionnelles	84

CHAPITRE 6

Dynamique de la communication : enjeux et stratégies

I Les enjeux	87
1. Les enjeux identitaires	88
2. Les enjeux territoriaux	89
3. Communication et prise de risques	89

II Les stratégies	91
1. Les stratégies identitaires	92
2. Les stratégies relationnelles	96

CHAPITRE 7

Les problèmes de communication

I Les sources de difficultés	101
1. Les compétences sociales	102
2. Confusion des niveaux de communication	104
3. Les effets de feed-back	105
4. Identité et rapport de places	105
5. Les mécanismes de défense	108
II Un exemple : la communication paradoxale	109
III Le conflit	111
Conclusion	115
Bibliographie	117
Index des notions	121
Index des noms propres	125

Avant-propos

Les relations interpersonnelles sont une dimension essentielle de notre existence. Il suffit d'évoquer les relations familiales, l'amour, l'amitié, les relations de travail pour constater qu'elles structurent et nourrissent notre vie quotidienne. Elles constituent la source la plus importante de nos émotions et de nos sentiments les plus profonds.

Elles apparaissent fondamentales pour notre sensation de bien-être, pour notre équilibre psychique, pour notre santé. De nombreuses enquêtes montrent que la pauvreté des relations et la solitude sont les raisons fréquentes de tendances dépressives, d'idées noires, de sentiments d'échec et de dévalorisation. Les gens vivant en couple se disent plus heureux que les gens seuls; et les événements positifs le plus souvent cités par les sujets sont: «faire connaissance», «se faire de nouveaux amis», «tomber amoureux»...

Il n'est pas étonnant, dans ces conditions, que les relations interpersonnelles représentent un des thèmes centraux les plus constants et les plus féconds de la psychologie (aussi bien de la psychologie sociale que de la psychologie du développement ou de la psychologie clinique).

C'est un domaine très riche et en même temps très hétérogène; car il est constitué de la juxtaposition d'un très grand nombre de travaux d'inspirations et d'orientations les plus diverses. Les uns portent sur l'attraction, les affinités ou sur la perception d'autrui; les autres sur le couple ou la famille; d'autres se centrent sur un type particulier de relation: l'amitié, l'amour, le conflit, les relations parents/enfants, les relations de travail...; d'autres se développent autour de la communication et de l'interaction sociale; d'autres encore s'attachent aux aspects cliniques et pathologiques de la relation...

Faire la synthèse de tant de recherches est une véritable gageure. Il s'en ajoute une autre: les relations interpersonnelles sont de natures très variées. Si l'on prend le seul exemple du cadre familial, on peut distinguer ainsi les rapports à l'intérieur du couple parental, les

relations entre parents et enfants (en différenciant, d'ailleurs, les rapports mère/enfants et père/enfants), les rapports au sein de la fratrie, avec les grands-parents et la parenté élargie... Et il en est ainsi dans chaque domaine spécifique. Alors parler des « relations » en général devient vite simplificateur ; mais vouloir faire un inventaire exhaustif de toutes les formes de relations est tout aussi périlleux. Dans ces conditions, aborder les relations interpersonnelles implique nécessairement qu'on définisse des orientations et que l'on fasse des choix.

Il nous a semblé impossible de présenter dans cet ouvrage les résultats de toutes les recherches menées sur ce thème : cela aurait conduit à une énumération incohérente et fastidieuse. De même, nous n'avons pas cherché à décrire systématiquement les différents types de relations : nous risquons d'être contraints à des généralisations hâtives (comme de parler d'« amour » quand il existe de multiples formes de relations amoureuses) ; ou, au contraire, de nous perdre dans des subdivisions infinies.

Nous avons préféré présenter un ensemble cohérent d'outils, de concepts et d'approches théoriques qui permettent de décrire, d'analyser et de comprendre n'importe quelle forme de relation. Notre choix a donc été de privilégier une perspective conceptuelle « généraliste ». Cependant, pour éviter l'écueil d'une abstraction un peu aride, nous avons cherché, de manière assez systématique, à illustrer chaque concept ou chaque élément théorique par des recherches particulières ou des exemples concrets. Ces illustrations, prises dans des domaines variés, nous permettront d'incarner et de mettre en scène différents types de relations.

Indiquons une autre option. Une psychologie des relations interpersonnelles tend à articuler trois niveaux : le niveau intrapsychique des mécanismes et dimensions de personnalité impliqués dans la relation et la communication à autrui ; le niveau interactionnel de la structure relationnelle et de sa dynamique ; enfin, le niveau social des situations, des statuts, des rôles, des normes, des modèles culturels et des rituels d'interaction. Sans négliger le premier et le troisième, nous nous sommes centrés surtout sur le second : nous avons, par exemple, consacré plusieurs chapitres à la « communication », et donc à la dimension interactive de la relation.

D'un point de vue terminologique, nous avons distingué « relation » et « communication » ; car, même si les deux aspects sont étroitement liés, ils ne se confondent pas. La notion de *relation* désigne la forme et la nature du lien qui unit deux ou plusieurs personnes : on parle ainsi de relations familiales, professionnelles, amicales, de voisinage... Elle implique aussi une relative stabilité : toutes les relations mentionnées s'inscrivent dans une certaine durée et se distinguent des contacts éphémères où le lien ne survit pas à la rencontre. Cependant, si elle suppose une fréquentation régulière, la relation subsiste même si les intéressés ne sont pas en présence (une amitié peut perdurer même en cas de séparation prolongée). Elle constitue donc un lien subjectif intériorisé en même temps qu'objectif et s'inscrit dans la réalité.

La *communication*, elle, est le rapport d'interaction qui s'établit lorsque les partenaires sont en présence (bien sûr, le téléphone ou le courrier peuvent y suppléer). C'est à travers elle que la relation se constitue, se développe et évolue ; elle représente donc la dimension dynamique du lien. Il n'y a pas de relation sans communication, même si elle peut s'en passer pour un temps déterminé.

Nous envisagerons successivement ces deux perspectives sur le lien interpersonnel. Notre démarche procède donc en deux étapes : la première partie (chapitres 1 à 3) est centrée sur la relation et s'efforce d'en situer la nature et les formes au regard du contexte, de l'espace et du temps ; d'en analyser la structure à partir d'une perspective systémique sur le rapport de places ; et d'explorer sa dimension affective en se penchant sur l'attraction, le choix et l'intersubjectivité.

La seconde partie (chapitres 4 à 7) concerne essentiellement la communication interpersonnelle. Elle présente les différentes notions et mécanismes qui permettent de comprendre sa structure et sa dynamique. Elle aborde les enjeux qui la sous-tendent et les stratégies qui l'animent. Elle n'esquive pas, enfin, les problèmes et les difficultés que soulèvent relations et communications.

Au terme de ce parcours, le lecteur, nous l'espérons, disposera des références et outils nécessaires pour pouvoir analyser et comprendre les différentes dimensions des relations interpersonnelles les plus diverses.

CHAPITRE 1

Nature et formes de la relation

Même si l'on aime sa mère autant que sa meilleure amie, on ne l'aime pas de la même façon. Même si l'on se dit « très intime » avec un voisin de pallier, cette intimité-là n'est pas tout à fait celle qu'on a avec un frère, un cousin ou un copain d'enfance. Même si je vois plus souvent mes collègues de bureau que mes amis, ceux-ci me sont sans doute plus proches que ceux-là. Et parmi tous mes amis, il y a ceux auxquels je choisis de me confier, ceux avec lesquels j'aime sortir et m'amuser, ceux avec lesquels je préfère faire équipe pour travailler...

Les relations sont donc des phénomènes complexes et différenciés, de nature et de formes très variées. On peut néanmoins essayer de montrer comment elles se structurent à partir de facteurs comme le contexte physique, culturel et social de la rencontre, la distance et le temps...

En effet, toute relation peut être appréhendée à trois niveaux :

– il y a le niveau immédiat de la *rencontre* « ici et maintenant », niveau observable à partir des interactions qui se déroulent entre les protagonistes et qui entraînent une certaine « définition de la relation » (cf. chapitre 2), une certaine distance psychologique entre eux et une certaine forme de contact ;

– mais cet aspect actuel est, bien entendu, influencé par les expériences passées. La rencontre se situe dans une *dynamique temporelle* où le présent s'inscrit dans un avant et un après. Il est d'abord la continuation d'une relation antérieure (ou d'autres relations similaires). Si je vois par exemple un ami, je sais, à partir de tout ce qui s'est passé entre nous depuis que l'on se connaît, quelles sont les caractéristiques de notre relation ; je sais que, lors de notre dernière rencontre, nous nous sommes un peu disputés (nous n'avons pas tout à fait les mêmes orientations politiques) et j'aimerais bien que cet incident soit dépassé. J'ai donc des attentes et des anticipations

quant à l'avenir de notre relation qui vont, elles aussi, influencer sur la rencontre. Cependant, mes propres attitudes et motivations vont entrer en interaction avec celles de mon ami, que je ne connais pas complètement; il y a ainsi une dimension d'imprévu dans la rencontre qui répond à une dynamique propre à l'interaction, dynamique que chacun des protagonistes ne maîtrise pas complètement; – en même temps, la rencontre actuelle est influencée aussi par le *contexte* dans lequel elle se déroule. Elle ne sera pas la même, pour poursuivre notre exemple, si je vois mon ami en tête-à-tête dans un café ou si nous sommes ensemble dans une soirée où d'autres personnes sont présentes. Cette dernière situation ne permettra peut-être pas la même « franche explication » que le tête-à-tête.

I Le contexte

Le contexte ne constitue pas seulement un simple environnement dans lequel la relation se déroulerait. En tant qu'il est porteur de normes relationnelles, de codes de communication, de rituels d'interaction, il exerce un effet fortement structurant sur la relation.

On peut distinguer plusieurs dimensions constitutives du contexte : le cadre, la situation, l'institution.

Le *cadre* est formé par les éléments physiques et temporels qui servent de « décor » à l'interaction. Mais ces éléments n'ont pas uniquement un impact matériel; ils sont porteurs aussi de significations culturelles et symboliques. Prenons l'exemple d'une « boîte de nuit ». Le cadre (lumière feutrée, proximité des tables, musique, piste de danse...) favorise un certain style de relations. L'aspect nocturne du lieu a une signification particulière dans l'imaginaire des « noctambules »; c'est un temps qui s'oppose à celui des activités diurnes. Il revêt des connotations de temps festif, permissif, voire même transgressif où les relations sont plus libres et plus sexualisées.

De fait, dans une boîte de nuit, il est plus facile d'aborder des inconnus; la danse autorise un contact corporel qui peut, très vite, être teinté de sensualité (la communication non verbale prime sur l'échange verbal). Même si le contact est ritualisé, il favorise, si les interactants le souhaitent, un passage rapide à l'intimité (ceux

qui fréquentent les boîtes de nuit savent que la « drague » y est « normale ». On constate donc que ce lieu est porteur de significations symboliques, de normes relationnelles, de codes et rituels d'interaction qui favorisent un certain style de relations.

Prenons maintenant un autre cadre : un « amphi » d'université. La communication y est fortement centrée sur l'enseignant, vers qui tous les regards convergent ; la disposition matérielle de l'espace privilégie une relation à sens unique enseignant/étudiants (même si les étudiants peuvent développer des échanges parallèles et « non autorisés » avec leurs voisins immédiats). Les normes « officielles » sont : l'écoute, la prise de notes et l'intervention ponctuelle à la demande de l'enseignant. La relation verbale, cognitive et intellectuelle est privilégiée. Imaginons que ce soient les mêmes étudiants qui fréquentent ces deux cadres : ils n'y auront pas du tout les mêmes relations.

Le contexte est aussi constitué par la *situation* d'interaction. Il s'agit en quelque sorte du « scénario » qui définit et organise les relations (un cours, une réunion de travail, une partie de cartes, un anniversaire, une cérémonie religieuse...). Un même cadre peut autoriser plusieurs situations (un appartement peut abriter un repas familial, un dîner amical, une réunion de copropriétaires...). La situation définit les enjeux de la rencontre, les participants « légitimes » (ceux qui sont appelés par la situation), les rôles tenus par chacun, les thèmes et les codes de l'échange (on n'aborde pas les mêmes sujets à un enterrement ou à un mariage), la tenue requise (on ne s'habille pas pour une soirée comme on s'habille pour aller travailler).

Enfin, un autre élément du contexte est l'*institution* dans laquelle s'inscrit le cadre et la situation (l'institution scolaire, la famille, l'entreprise, l'Église...).

Chaque institution est porteuse de certains types de rapports (par exemple, les relations familiales sont des relations peu formelles, plutôt intimes où les communications peuvent être intermittentes...); elle suppose aussi des styles relationnels (en général, les membres d'un même syndicat se tutoient...) et des règles interactionnelles (dans une entreprise, les modes relationnels obéissent souvent à l'ordre hiérarchique statutaire...).

On voit que le cadre, la situation et l'institution se renforcent mutuellement pour déterminer en profondeur les relations qu'ils tendent à favoriser ; en même temps, ils s'inscrivent eux-mêmes dans un environnement culturel et social qui donne à chaque contexte sa coloration spécifique (les relations dans une famille bourgeoise ne sont pas les mêmes que dans une famille paysanne...).

II La relation et la distance

La nature de la relation dépend en grande partie de la *distance* qui existe ou s'instaure entre les partenaires. Sous cet aspect, on peut l'inscrire sur un axe allant de l'«éloignement» à la «proximité». Le terme de «distance» (comme d'ailleurs ceux d'«éloignement» et de «proximité») a une double signification : il peut être compris aussi bien dans le sens de l'espace physique qui sépare les interlocuteurs que dans celui, plus «psychologique», concernant le degré de familiarité qui les réunit.

1. La distance physique

La distance physique influe, bien sûr, sur la relation. Il suffit pour s'en convaincre d'écouter les récits des prisonniers de droit commun entassés dans des cellules minuscules ou ceux des conjoints que leurs professions obligent à vivre séparés. Les premiers expliquent comment la haine peut s'instaurer entre des êtres à la vue et à l'odeur desquels on ne peut échapper. Les seconds parlent de leurs difficultés à traduire leur tendresse avec la seule aide des mots d'une lettre ou d'une communication téléphonique, sans l'appui des regards, des gestes et des silences que l'on partage côte à côte.

L'éloignement physique est souvent ressenti comme incompatible avec l'entretien d'une affection : «Loin des yeux, loin du cœur», dit le proverbe. Mais une trop grande proximité, comme dans un ascenseur, peut rendre aussi la communication difficile.

On a constaté que des corrélations assez fortes existaient entre le type de relation qu'entretiennent des individus et la distance physique (ou «distance interpersonnelle») qui s'instaure entre eux lorsqu'ils entrent en communication. Ainsi, non seulement on se

tient plus près d'une personne lorsqu'on est intime avec elle, mais on se rapproche plus de quelqu'un qu'on sent proche de soi, quelle que soit la nature de cette «proximité» : quelqu'un qui a les mêmes opinions que soi, ou qui est du même sexe, ou qui a un statut similaire au sien. Bien sûr, ces normes sont fortement influencées par la culture et l'on note des différences significatives d'une société à l'autre ; ainsi, lors d'une conversation avec un familier, les Arabes se tiennent plus rapprochés que les Américains du Nord (cf. E. T. Hall, *La Dimension cachée*, Paris, Le Seuil, 2014).

2. La distance «psychique»

Sous cet aspect, ce qui caractérise l'«éloignement» ou la «proximité» peut être de deux ordres : tenir au degré d'interconnaissance ou manifester l'orientation mutuelle des attitudes. Dans le premier cas, la relation s'inscrit dans une polarité «familier/inconnu». Dans le second, c'est le degré de «convergence» ou de «divergence» qui déterminera la nature de la relation.

■ «Familiers» et «inconnus»

Le «familier» est celui qui partage notre vie quotidienne. L'«inconnu», c'est celui qu'on rencontre à l'improviste ou que l'on côtoie de façon fugitive, sans rien savoir de lui. On ne peut donc pas vraiment parler de «relation» entre inconnus, tout au plus de «rencontre». Cependant, entre le familier et l'inconnu, il y a les différents degrés de «connaissances» : les gens sur lesquels on sait un peu ou beaucoup de choses ; que l'on croise quotidiennement tout en gardant une certaine distance (la gardienne de l'immeuble, le boulanger du coin, les voisins de quartier...).

Moins on se connaît, plus les relations auront tendance à être conventionnelles, ritualisées et sous-tendues par des représentations stéréotypées : on accordera de la déférence et du respect aux parents de nos amis parce qu'on nous a appris à nous comporter de cette façon avec les personnes âgées, sans distinction ; on s'écartera d'un homme ivre dans le métro parce qu'on associe alcoolisme et violence...

La communication avec un inconnu peut générer un malaise si elle n'est pas suscitée par un motif légitime (demander son chemin, commenter un incident, rendre un menu service...). Ne pouvant