

Risques et enjeux de l'interaction sociale

Jean-Marc Stébé – Éd. Lavoisier – 2008

-1-

Introduction

Le terme d'interaction, formé par le rapprochement des deux mots « inter » et « action », suggère l'idée d'une action mutuelle, en réciprocité. Appliquée aux relations humaines, cette notion oblige à considérer la communication comme un processus circulaire où chaque message, chaque comportement d'un sujet A agit comme un stimulus sur un sujet B, et appelle une réaction de B qui, à son tour, devient un stimulus pour A (Maisonneuve, 1968)¹. C'est ce qu'exprime la notion de *feed back*, issue de la cybernétique et désignant une suite de boucles de rétroaction. L'interaction serait donc assez proche de l'influence. Dans le *Grand dictionnaire de la psychologie* (Bloch et al., 1999) les deux termes apparaissent même comme pratiquement synonymes : l'interaction sociale y est définie comme une « relation interpersonnelle entre deux individus au moins par laquelle les comportements de ces individus sont soumis à une influence réciproque, chaque individu modifiant son comportement en fonction des réactions de l'autre. » Il existe cependant une différence entre ces deux notions, car si nous pouvons parler d'influence entre deux individus quand les comportements, les cognitions ou les affects de l'un sont modifiés en raison de la présence ou de l'action de l'autre, elle ne nécessite pas la réciprocité ; ce n'est que lorsque l'influence est réciproque que nous nous trouvons dans une situation d'interaction (Montmollin, 1977). Nous pouvons alors facilement imaginer dans quelle mesure le caractère réciproque de l'influence exercée lors de l'interaction peut être porteur d'*enjeux* – pouvoir, domination, manipulation...

L'interaction implique par ailleurs la coprésence, renvoyant donc aux situations de face à face. Pour le sociologue nord-américain, E. Goffman (1974), cela ne fait aucun doute, l'interaction en tant qu'« objet à étudier se laisse identifier : il s'agit de cette classe d'événements qui ont lieu lors d'une présence conjointe et en vertu de cette présence conjointe ». Ce critère de coprésence permet de distinguer l'interaction de notions périphériques, comme celles de lien, de relation ou de rapport. Le lien ou la relation, qui peuvent se maintenir à distance, ne nécessitent pas la coprésence : il est fréquent de voir des relations professionnelles, familiales ou amicales fondées essentiellement sur un lien épistolaire ou transitant par internet. De même le rapport, issu de la sociologie, désigne plutôt une structure de relation entre des positions sociales (organisées à partir des statuts, des identités et des rôles sociaux) et non une relation entre des individus qui échangent en face à face. Si l'interaction implique le plus souvent relation, lien et rapport, la réciproque ne semble pas toujours vérifiée.

Les chercheurs en sciences humaines et sociales appréhendent la notion d'interaction, soit comme un processus, soit comme un objet, soit comme un point de vue, ou encore comme une manière de comprendre le fonctionnement de notre société. Et comme le disent E. Marc et D. Picard (2003) : étudier les interactions sociales (en tant qu'objets), c'est observer la façon dont les individus se comportent en situation de co-présence et analyser ce comportement en termes d'*enjeux*, de *stratégies*... Dans ce sens, l'interaction représente une problématique centrale pour la sociologie, la psychologie sociale ou la psychosociologie, si bien qu'elle est apparue à certains comme coextensive à leur champ propre. J. Maisonneuve (1997) par exemple, considère que le domaine propre de la psychosociologie est essentiellement celui de l'interaction.

E. Goffman (1974 ; 1991) plaçait lui aussi l'interaction au cœur de sa problématique de recherche. Posant la question de la préservation de l'ordre social, il avançait que c'est dans les interactions quotidiennes que celui-ci trouve son maintien à partir des rituels organisant les échanges ordinaires entre les personnes. En effet, le non respect des règles implicites fondant cet ordre social entraîne une prise de *risques* pouvant facilement dégénérer en conflit interpersonnel, voire généralisé. D'où l'hypothèse que l'ordre social peut être décrit comme l'architecture qui fournit le canevas sous-tendant l'interaction. En observant les individus en train d'interagir, le sociologue se donne les moyens

¹ Les références entre parenthèses renvoient à la bibliographie en fin d'ouvrage.

d'étudier l'« édifice » théorique de l'« ordre social », car c'est par l'interaction en face à face que ce dernier s'organise, se concrétise et se perpétue. Pour Goffman, il existerait un ordre de l'interaction invisible – mais en revanche, les interactions sont, elles, bien visibles – qui serait une des variantes de l'ordre social (d'autres variantes étant, *e.g.*, l'ordre politique ou l'ordre économique). Le sociologue nord-américain était convaincu que la compréhension de la structure sociale passait nécessairement par l'analyse des interactions banales et quotidiennes.

Comprendre les phénomènes sociaux et psychosociaux à partir des interactions sociales – dans une perspective interactionniste, systémique ou pragmatique –, signifie que l'unité de base de l'analyse sociale ne se situe pas au niveau de l'individu ou de l'action individuelle, mais à celui de ce qui se passe entre les individus ; *i. e.* le système formé par l'ensemble des actions qui, dans un certain contexte, se répondent les unes les autres pour engendrer une situation, une réalité à observer et à analyser. Ce point de vue représente fondamentalement une orientation épistémologique spécifique pour les sciences humaines et sociales. En sociologie, l'approche macrosociale, fondée entre autres sur les concepts de structure, de classe et de rapport sociaux, recule au profit d'une perspective sociologique centrée sur l'acteur et le « relationnel » (caractéristique notamment du courant de la microsociologie ou de la sociologie clinique). En psychologie, se diffusent, depuis quelques décennies, des approches systémiques, appréhendant les pathologies psychiques comme des troubles de la relation (à l'intérieur d'un système – *e. g.* le système familial). En pragmatique linguistique, grâce à l'analyse conversationnelle, se développent des études sur les interactions langagières. En anthropologie, se dessine, à côté de la traditionnelle approche culturelle, une anthropologie sociale organisée autour de l'étude des interactions quotidiennes. Ces nouvelles perspectives présentent « une rupture avec une orientation épistémologique plus traditionnelle qui, depuis la fin du XIX^e siècle, voyait la science dominée par les principes de la thermodynamique, fondés sur les concepts d'énergie et de causalité linéaire » (Marc, Picard, *op. cit.*).

Après avoir montré, dans un premier chapitre, que l'interaction sociale est un processus de communication interpersonnelle qui a donné lieu depuis une cinquantaine d'années, en philosophie, en psychologie, en sociologie et en anthropologie, à des formalisations, des interprétations et des analyses de plus en plus complexes, nous mettrons en évidence, dans un second et troisième chapitres, que les interactions sociales sont des phénomènes de nature et de formes variées, qui s'organisent à partir de facteurs comme le contexte spatio-temporel, les institutions, ou encore les codes et les rituels de politesse. Dans un quatrième chapitre, nous verrons d'une part, comment le nombre des interactants influence profondément la nature des relations en augmentant les risques de conflit et d'autre part, comment les interactions dans lesquelles nous nous engageons avec autrui sont modelées par la nature du lien affectif qui nous unit à lui. Enfin, dans un dernier chapitre, nous nous arrêterons tout d'abord sur les motivations, les « jeux » et les stratégies des individus engagés dans une interaction, puis nous exposerons rapidement les difficultés relationnelles et les problèmes liés à la situation interactionnelle.

Chapitre I – Les grands courants théoriques de la communication

Les interactions sociales se présentent avant tout comme des processus de communication. Ceux-ci reposent sur les phénomènes d'interaction et sont déterminés par eux : « Toute communication est une interaction » (Abric, 1999). Certes, il existe des cas où il y a interaction sans communication manifeste : deux inconnus se croisent sur un sentier de montagne ; chacun verra l'autre ; peut-être esquissent-ils un sourire, un mouvement de la tête... ; aucun mot n'est échangé et pourtant il y a bien une forme élémentaire d'interaction. Néanmoins, dans la majorité des situations, la relation entre deux ou plusieurs personnes se traduit par une communication, et notamment par un échange verbal. Mais une question se pose alors : qu'est-ce que la communication ?

A. Interaction et communication

Comme la plupart des mots d'une langue, *communiquer* et *communication*, recouvrent une pluralité de significations. Le caractère polysémique de ces deux termes est facile à illustrer :

- (1) – En Laponie, les *communications* sont assez difficiles.
- (2) – Établir une *communication* entre ces deux pièces serait commode.
- (3) – Entre la France et la Russie les *communications* téléphoniques sont excellentes.
- (4) – « Les informations que tu m'as *communiquées* me sont bien parvenues. »
- (5) – « Vous *communiquez* bien lors de vos interventions télévisées ! »
- (6) – « Avec mon mari, il n'y a jamais de *communication* possible ! »

Dans l'exemple (1), il est fait référence au réseau de voies – dites justement « de communication » – et aux véhicules nécessaires pour les parcourir ; *communications* est alors plus ou moins synonymes de moyens de transport – de déplacement de personnes ou de choses. Dans l'exemple (2), il s'agit d'un passage, tel que porte ou couloir, permettant de se déplacer d'une pièce à l'autre. L'exemple (3), lui, désigne une opération technique qui a pour objet non pas tant de mettre en relation deux personnes éloignées que d'utiliser un appareillage ; dans ce cas, il y a seulement un déplacement de signaux. Dans l'exemple (4), il s'agit tout simplement d'un transfert d'informations (écrites, audiovisuelles...) par un canal quelconque (voie postale, voie satellitaire...) d'un individu à un autre. L'exemple (5) fait référence à la transmission, à la promotion d'une « image » qui s'effectue par le média télévisuel ; autrement dit, il s'agit ici de véhiculer des représentations vers un public (pour l'influencer). L'exemple (6) montre lui la relation qui s'établit entre deux personnes ; il n'y a plus déplacement d'êtres, de choses ou de signaux, mais apparaît plutôt ici le lien qui unit deux individus.

De tous ces exemples émergent plusieurs sens : 1/ le déplacement de choses ou d'êtres ; 2/ la transmission d'informations ; 3/ la réunion de ce qui est séparé ; 4/ l'établissement d'une relation. Mais avant d'extraire de cet agglomérat sémantique les orientations principales qui ont présidé aux théories de la communication, nous souhaitons retracer très brièvement le parcours des termes « communiquer » et « communication ». Apparus dans la langue française au cours de la seconde moitié du XIV^e siècle, ces deux mots possèdent une signification proche de *communier* et *communion*. Nous retrouvons ici l'origine latine du verbe communiquer : *communicare* qui signifie « être en relation avec », « mettre en commun ». À partir de ce sens général de « partage à deux ou à plusieurs », émerge au XVI^e siècle le sens de « faire part(age) » d'une nouvelle. C'est ainsi que progressivement, le verbe communiquer va désigner de fait l'action de transmettre (une maladie par exemple). Et au XVIII^e siècle apparaissent les « tubes communicans » : le segment se substitue alors au cercle. Les trains, les téléphones, les médias, les avions deviennent chacun à leur tour des moyens de communication, *i. e.* des moyens de passage de A à B. C'est surtout cette idée de transmission, de transport qui prédomine aujourd'hui en France dans le sens commun. À cette acception, vient s'ajouter à partir des années 1950-1960 celle qui détermine les industries de la presse, du cinéma et de la radio-télévision. Très rapidement, communication en viendra à désigner, dans les mondes technocratique, politique et journalistique, l'ensemble des techniques médiatiques utilisées (dans la publicité, les médias, la politique) pour informer, influencer l'opinion d'un public en vue de promouvoir ou d'entretenir une image. Au cours des siècles, les termes communiquer et communication vont accumuler des couches sémantiques successives pour arriver en ce début de XXI^e siècle à désigner une

multitude d'actions, de moyens et de procédés techniques, de phénomènes scientifiques dans les domaines de la biologie, de la physique, de la chimie..., et de comportements variés tant dans le monde humain que dans le monde animal. *Le Petit Robert* (1996) propose ainsi pour le mot communication cinq principales acceptions : 1/ « Le fait de communiquer, d'établir une relation avec quelqu'un, avec quelque chose » ; 2/ « Action de communiquer quelque chose à quelqu'un » ; 3/ « La chose que l'on communique (annonce, avis, dépêche...) » ; 4/ « Moyen technique par lequel des personnes communiquent » ; 5/ « Ce qui permet de communiquer ; passage d'un lieu à un autre ». Étant donné son caractère polysémique, la communication est devenue un véritable fourre-tout, et il n'est pas étonnant que cette notion ait envahi une pluralité de champs, que ce soit dans l'entreprise au niveau du secteur des relations humaines, dans les milieux politiques qui ne jurent que par le marketing politique et l'image de marque, dans la presse elle-même ou dans l'audiovisuel qui sont l'objet de toutes les convoitises publicitaires et politiciennes, ou encore dans les psychothérapies qui se veulent « communicatives ». C'est aussi le cas dans les sciences, elles-mêmes contaminées par le vocable communication pour expliquer ou représenter les phénomènes physiques ou biologiques, sans parler, bien sûr, de l'informatique ou de l'intelligence artificielle.

Ce foisonnement sémantique et cette diffusion tous azimuts laissent entrevoir les importants débats qui ont taraudé et qui imprègnent encore aujourd'hui les théories de la communication. L'histoire de ces théories permet de constater combien celle-ci a été marquée par de nombreuses tensions, de multiples écartèlements et antagonismes. Notre souhait est de repérer comment les théories de la communication se sont constituées. Autrement dit, à partir de quel soubassement théorique les modèles explicatifs de la communication ont pris germe. Nous proposons pour commencer de partir d'une distinction classique, observée au niveau des pratiques langagières quotidiennes qui font du verbe communiquer un emploi tantôt transitif, tantôt intransitif. Communiquer signifie alors :

- Communiquer quelque chose à quelqu'un ou à quelque chose : « Je lui communique les informations » ou encore « Je suis parvenu à lui communiquer mes impressions, mon sentiment » ;
- Être ou se mettre en relation avec quelqu'un : « Je souhaiterais communiquer avec vous » ou alors « C'est avec elle que je parviens à communiquer le mieux ».

Cette distinction révèle deux façons dissemblables de voir le monde et d'y aborder les phénomènes de communication. L. Sfez (2004) propose deux métaphores pour illustrer et expliquer les logiques des deux conceptions de la communication : celle de la machine et celle de l'organisme. La métaphore de la machine à communiquer entend la communication comme un instrument de transmission : les individus parlent avec le langage, ils conversent avec des mots et s'expriment avec des gestes. La métaphore de l'organisme, au contraire, s'appuie sur l'idée d'ensemble – de système – dans lequel les parties, les constituants sont immergés : univers où les règles ne sont pas établies une fois pour toutes ; l'individu entre en relation et, en fait, participe à la relation.

J. Lohisse (2001) considère également deux fonctions principales de la communication (transfert d'information et établissement d'une relation) dont il tire un classement dichotomique des théories : à un pôle, les courants mécanistes de la communication – se structurant à partir de la méthode analytique – et à l'autre, les théories de la communication comme relation interactive et totalité dynamique – s'appuyant sur la méthode globaliste. De même, sans avoir la prétention de faire un inventaire exhaustif, Y. Winkin (1981 ; 2001) présente une distinction des modèles théoriques de la communication établie à partir des deux grandes fonctions de la communication : d'un côté les conceptions théoriques dans lesquelles la communication se confond dans le vocabulaire courant et l'imaginaire quotidien avec la transmission (conception « télégraphique » de la communication) ; de l'autre celles qui tentent de rendre compte de la complexité du processus communicationnel dans lequel les acteurs sont perpétuellement engagés ; il nomme cette seconde conception « orchestrale » afin de souligner l'idée d'une participation à la communication, appréhendée comme fait social total.

Cette opposition machine/organisme, représentation/expression, pour utile et intéressante qu'elle soit dans un premier temps pour dégager les grandes orientations théoriques qui ont forgé les modèles explicatifs de la communication, ne peut nous satisfaire totalement aujourd'hui. Depuis environ un quart de siècle, une troisième vision se dessine, qui ne se reconnaît plus dans la conception oppositionnelle binaire de la communication. L'idée selon laquelle la communication est, soit un transfert d'information pur et simple, soit une mise en relation, semble, pour un certain nombre de chercheurs en psychologie sociale, peu nuancée et assez éloignée de la réalité. N'y a-t-il pas justement, dans tout acte de communication, simultanément transfert d'information *et* établissement

d'une relation ? Cette conception, qui envisage la communication comme un phénomène global, place l'individu dans la situation de pouvoir appréhender les mécanismes du piège argumentatif dont il était la victime, lui permettant ainsi de réagir non seulement au message mais également à la relation (Bromberg, Trognon, 2004). Le schéma de la communication comme simple transfert d'information entre des personnes est aujourd'hui explicitement et unanimement abandonné et remplacé par un modèle théorique où la communication est considérée comme « une relation au travers de laquelle des pensées, des attitudes, des normes, des actions sont mises en commun. » (Blanchet, Trognon, 2002) Nous proposons de nommer cette troisième voie, « L'homme communiquant », pour reprendre le titre d'un ouvrage collectif dirigé par R. Ghiglione en 1986. La conception théorique de « L'homme communiquant » se réfère à ce que cet auteur appelle une « communication totale ». Cette conception de la communication, ajoutée aux deux précédentes proposées par Sfez, nous amène à décrire trois façons de comprendre la communication, que nous intégrons, pour une compréhension globale de l'ensemble des débats socio-historiques, disciplinaires et théoriques, dans trois grands courants de pensée. Néanmoins, cette tripartition que nous impose l'exposé doit être nuancée : dans les pratiques de communication, il y a souvent complémentarité, et dans les analyses théoriques s'introduisent des nuances plus subtiles, des recoupements et des évolutions de points de vue inévitables. Cette tripartition des courants théoriques de la communication, aussi rigide soit elle, n'en reste pas moins un guide pertinent pour l'étude et le classement des modèles explicatifs de la communication. Depuis un peu plus de cinquante ans, de nombreux chercheurs de disciplines scientifiques différentes – linguistique, anthropologie, philosophie, psychologie, sociologie, cybernétique entre autres – ont proposé une multitude de modèles pour expliquer la communication. Leur apparition foisonnante et parfois simultanée – synchronique – invalide toute approche chronologique : flux et reflux des problématiques interdisent de concevoir une présentation des modèles de communication de façon linéaire et diachronique.

Le premier courant théorique de recherches en communication se situe dans la ligne mécaniciste et propose des modèles linéaires. Dans cette perspective, les recherches partent, rappelons le, de l'idée que la communication est un transfert d'information. On peut distinguer ici trois modèles : celui de la *théorie mathématique de l'information*, de la *linguistique structurale* de R. Jakobson et de la *théorie du double palier de la communication*. Le second courant de recherches prend place dans la dynamique organiciste et avance des modèles circulaires. Ces recherches considèrent la communication comme un phénomène relationnel où les individus qui communiquent, la situation, les comportements interagissent étroitement entre eux formant un système rétroactif d'actions et de réactions, de stimulus et de réponses. Nous présentons ici également trois modèles : celui de la *boucle rétroactive (feed back)* de N. Wiener, de la *théorie de la communication de Palo Alto* et de l'*ethnographie de la communication* de D. Hymes. Enfin le troisième courant de recherches s'organise dans la dynamique de communication totale. Celle-ci prend en compte les relations interindividuelles et sociales dans l'étude des échanges langagiers et pose la question des rapports entre langage et action. Nous exposons ici le modèle de la *théorie psycho-socio-pragmatique*.

Il existe bien d'autres modèles explicatifs de la communication, mais nous privilégions les plus représentatifs. Cet inventaire raisonné doit permettre de saisir les contextes socio-historiques, les fondements théoriques et les raisonnements des chercheurs à l'origine de quelques modèles descriptifs de la communication.

B. Le courant mécaniciste de la communication

Le sens commun considère souvent la communication comme un acte interindividuel de transfert d'information. Deux individus isolés décident de se mettre en relation par le biais d'un acte volontaire, fruit d'une détermination ponctuelle et qui se termine dans sa concrétisation. Tout se passe comme si le mécanisme de liaison était simplissime, tel un jeu de billard, nous dit L. Sfez (*op. cit.*) : le joueur (l'émetteur) pousse la boule (le message) sur la table (le canal) et elle atteint sa cible (le récepteur) marquant ainsi son but (l'effet). Le schéma est bien celui d'un mécanisme dont le processus peut être divisé en éléments distincts en vue de l'analyse.

La théorie mathématique de l'information

La théorie mathématique de l'information est le résultat des travaux, menés avant et pendant la Seconde Guerre mondiale, d'un grand nombre de chercheurs en télécommunications (mathématiciens, ingénieurs, physiciens, théoriciens de la mécanique statistique) qui s'intéressent à l'information et qui souhaitent répondre à une question fondamentale pour l'industrie du téléphone et du télégraphe à l'époque, à savoir : comment améliorer la transmission d'une information – d'un signal – d'un point à un autre, *i.e.* comment transmettre un message avec le meilleur rendement quant au coût et à la qualité. La théorie mathématique de l'information, appelée également théorie mathématique de la communication, parce que dans les sciences des ingénieurs, communication et information sont deux termes synonymes, a été synthétisée pour la première fois en 1949 par le mathématicien C. E. Shannon dans un ouvrage intitulé *The Mathematical Theory of Communication* (Shannon, Weaver, 1949/1975). Shannon avance un schéma du « système général de communication ». Le problème de la communication est, selon lui, de « reproduire à un point donné, de manière exacte ou approximative, un message sélectionné à un autre point ». Ce schéma linéaire (cf. *infra*), dit modèle E-C-R, envisage la communication comme la transmission d'un message, d'un émetteur (E) à un récepteur (R), à travers un canal (C). Il repose sur la chaîne des constituants suivants : à une extrémité, la *source* d'information (un destinataire) qui produit un *message* (la parole au téléphone) ; l'*émetteur*, qui transforme le message en signaux afin de la rendre transmissible (le téléphone transforme la voix en oscillations électriques), c'est le *codage* ; le *canal*, qui est le moyen utilisé pour transporter les signaux (câbles téléphoniques ou satellites de télécommunication) ; le *récepteur*, qui reconstruit le message à partir des signaux (*décodage*) ; et à l'autre extrémité, la *destination* (le destinataire) qui s'approprie (et comprend) le message transmis. Dans ce schéma linéaire, séquentiel et atomiste, apparaissant bien réglé, il reste, comme le note Shannon, que la transmission de l'information (du message) peut être affectée par des phénomènes parasites appelés *bruits* (e.g. « friture sur la ligne »). Pour combattre le bruit, il est nécessaire d'introduire une certaine *redondance*, *i. e.* qu'il est utile de transmettre plus de signaux (de mots) qu'il n'est nécessaire.

Le schéma clair et mécanique des ingénieurs séduit de nombreux chercheurs en dehors du cadre strict pour lequel il avait été conçu. Les termes d'émetteur, récepteur, bruit, redondance se généralisent dans les études en biologie, en linguistique et en communication sociale. Le modèle de la théorie mathématique de l'information s'avère même transposable aux communications humaines dans la mesure où existent aussi, lorsque nous parlons à quelqu'un, des facteurs qui troublent le transfert de l'information : certains d'ordre énergétique et d'autres d'ordre informationnel. Un autre intérêt de ce schéma est apparu à nombre de chercheurs en sciences humaines : en insistant sur les processus d'encodage et de décodage – processus qui se retrouvent dans la communication langagière –, il permet d'appréhender les raisons pour lesquelles un message est rarement identique entre ce qu'il était au départ chez le locuteur et ce qu'il est à l'arrivée chez l'interlocuteur.

De l'esthétique à la sociologie, en passant par la biologie, l'engouement excessif pour cette théorie provient sans doute de ce que W. Weaver, dans son introduction à *The Mathematical Theory of Communication*, propose d'amplifier la portée des concepts et d'orienter les travaux de Shannon vers une théorie générale du comportement humain. C'est ainsi qu'il utilisera le mot communication « dans un sens très large incluant tous les procédés par lesquels un esprit peut en influencer un autre. Cela, bien sûr, comprend non seulement le langage écrit ou parlé, mais aussi la musique, les arts plastiques, le théâtre, la danse et, en fait, tout comportement humain. » (Shannon, Weaver, *op. cit.*) Dans cet extrait, le risque de glissement du vocable technique « information » au sens commun « informations » est plus que manifeste.

Assez rapidement la théorie mathématique de l'information a montré ses limites pour l'étude de la communication humaine. Elle ne tient notamment compte ni du sens ni de la valeur de l'information. Ces questions sont à mille lieues des préoccupations théoriques des ingénieurs en télécommunications : peu leur importe le contenu d'un message, les intentions qui président à son émission, et qu'à chaque signifiant puisse correspondre plusieurs signifiés ; leur unique dessein est d'assurer une transmission efficiente, rationnelle et économique d'information.

La linguistique structurale de Roman Jakobson

Avec la linguistique structurale, la problématique est différente ; il n'est plus simplement question de signaux codés, l'information devient au contraire porteuse de sens. Mais il s'agit toutefois d'un sens particulier, celui, à l'exclusion de tout autre, produit par la structure des signes. La linguistique structurale étudie la langue, en elle-même et pour elle-même, « en tant que structure logique et signifiante, sans se préoccuper du sens attribué par les partenaires dans l'acte de langage ou de communication. » (Lohisse, *op. cit.*) Autrement dit, la langue est appréhendée comme un système fermé qui ne connaît que son ordre propre, comme un système formel, de signes abstraits, indépendamment des sujets parlants et du contexte socio-culturel.

Cette position radicale est celle que F. de Saussure (1857-1913) défendra tout au long de sa vie, affirmant justement que si le langage est à la fois un phénomène social et un phénomène individuel, il est nécessaire de distinguer d'un côté la *langue*, institution sociale, système de signes institués, et de l'autre la *parole*, acte individuel du sujet humain qui fait usage de la langue pour se faire comprendre. La seule façon de dégager l'unité du langage, c'est de considérer la langue comme l'unique et véritable objet de la linguistique, comme un support de la pensée, tandis que sa fonction de communication reste ignorée, tout du moins écartée.

Il faudra attendre le linguiste russe R. Jakobson (1896-1982) avec le cercle linguistique de Prague créé en 1926 pour que s'opère un léger assouplissement face au radicalisme saussurien. Il souligne par exemple, que l'on ne peut assimiler un échange de messages verbaux à la transmission physique de l'information. À partir de cette conception scientifique davantage axée sur l'étude du langage (langue + parole) et de la communication – même si il privilégie toujours l'analyse immanente du langage –, Jakobson s'efforcera de décrire la communication humaine dans toute la complexité des éléments qu'elle fait intervenir.

Il avance un modèle componentiel – que nous nommons *modèle de la linguistique structurale* – dans lequel il s'applique à montrer les fonctions communicatives spécifiques de chaque composante. Pour lui, tout acte de communication verbale fait intervenir six facteurs essentiels : « Le *destinateur* envoie un *message* au *destinataire*. Pour être opérant, le message requiert d'abord un *contexte* auquel il renvoie [...], contexte saisissable par le destinataire, et qui est, soit verbal, soit susceptible d'être verbalisé ; ensuite, le message requiert un *code*, commun en tout ou au moins en partie, au destinateur et au destinataire [...] ; enfin, le message requiert un *contact*, un canal physique et une connexion psychologique entre le destinateur et le destinataire, contact qui leur permet d'établir et de maintenir la communication. » (Jakobson, 1963)

Nous remarquons l'analogie frappante entre le schéma de Shannon et le modèle de la linguistique structurale. Jakobson reconnaîtra d'ailleurs le rôle important qu'a joué la théorie mathématique de l'information dans les progrès de la linguistique structurale et dans la constitution de son modèle de la communication.

À ces six facteurs, Jakobson associe six fonctions linguistiques cardinales qui expriment différentes dimensions de la communication.

- La fonction *expressive* ou *émotive*, centrée sur le destinateur, vise l'expression affective de l'attitude du sujet à l'égard de ce dont il parle.

- La fonction *conative* ou *persuasive*, orientée vers le destinataire, renvoie à l'action que le destinateur veut exercer sur lui par la communication. C'est le langage du pouvoir, de l'ordre, exprimé par l'impératif (*Pour être en forme : mangez des fruits !*).

- La fonction *référentielle* ou *dénotative* ou *cognitive*, rattache le langage au référent, *i. e.* à la personne ou au sujet dont on parle : De qui, de quoi parle-t-on ? Ceci ne doit pas être confondu avec le contexte situationnel (culturel, psychologique, physique...) dans lequel la communication s'effectue.

- La fonction *poétique*, centrée sur le message lui-même, met en évidence le caractère palpable des signes. Jakobson donne l'exemple suivant : « Pourquoi dites-vous toujours Jeanne et Marguerite et jamais Marguerite et Jeanne ? Préférez-vous Jeanne à sa sœur jumelle ? Pas du tout, mais ça sonne mieux ainsi. »

- La fonction *phatique*, qui renvoie au canal physique, vise tout ce qui tend, dans l'échange, à établir et à maintenir le contact entre sujets communicants.

- La fonction *métalinguistique* intervient chaque fois que le code utilisé, en l'espèce la langue, fait lui-même l'objet du message échangé. Il s'agit de vérifier si par exemple le destinataire utilise bien le même code que le destinataire (*Je ne vous suis pas. Que voulez-vous dire ?*).

Un message peut assumer plusieurs fonctions simultanément. La signification réelle d'un message, nous dit Jakobson, dépend avant tout de la fonction prédominante au moment de l'échange verbal. Il n'existe pas de fonctions exclusives ou uniques mais des fonctions dominantes.

Même si les emprunts sont nombreux à la théorie mathématique de l'information, notamment les notions de code, d'encodage, de décodage, de redondance, de canal et de message, il n'en reste pas moins que le modèle de la linguistique structurale intègre les aspects dominants de l'échange langagier en s'écartant d'une vision trop abstraite de la communication. Cependant, le modèle de R. Jakobson, tout en intégrant la notion de contexte, ne donne pas à celle-ci une place très précise et une portée très large. Les aspects contextuels, tels que le cadre physique où se déroulent l'échange ou les statuts (socioprofessionnels) des communicants, ne sont pas retenus. Par ailleurs, dans le schéma jakobsonien, l'expression psychologique reste floue et imprécise. Elle correspond à la simple constatation que le destinataire et le destinataire ont l'un et l'autre un cerveau et qu'un rapport est établi entre leurs deux esprits. Mais rien n'est formulé sur la nature exacte de ce lien.

Le modèle mécaniciste de la linguistique structurale connaîtra, à partir de la fin des années 1960, une évolution certaine, notamment sur la place du sujet dans l'échange langagier – à partir des réflexions du logicien et philosophe L. J. Wittgenstein (1889-1951), des travaux du linguiste E. Benveniste (1902-1976) sur la linguistique du discours (ou de l'énonciation) et de ceux du philosophe J. L. Austin (1911-1960) sur les règles du « langage ordinaire » et sur le pouvoir des énoncés.

La théorie du double palier de la communication

La théorie mathématique de l'information formulée par C. E. Shannon juste après la Seconde Guerre mondiale relevait de préoccupations pratiques, d'ordre technique et économique. À la même époque, toujours au Etats-Unis, d'autres considérations émergent. Elles portent sur l'influence que les mass médias peuvent exercer sur le public, influence qui intéresse particulièrement : 1/ les psychologues et les éducateurs, inquiets de l'emprise pressentie des mass médias sur les jeunes ; 2/ les gouvernements, souhaitant comprendre et évaluer l'impact de la propagande politique ; et 3/ les sociétés commerciales, qui cherchent les formules publicitaires les plus rentables, les plus efficaces.

Financées par des commanditaires variés, de nombreuses recherches universitaires sont engagées sur ces problèmes de communication sociale. Les chercheurs, en général des psychologues (l'équipe de C. I. Hovland à Yale) et des psychosociologues (l'équipe de P. F. Lazarsfeld à Columbia), appréhendent la communication mass-médiatique en tant que processus de communication interpersonnelle (échange où quelqu'un parle de quelque chose à quelqu'un d'autre). Les médias sont vus comme de simples prolongements des capacités d'émission et de réception de l'homme. Malgré les précautions prises par C. E. Shannon pour que sa théorie mathématique de l'information ne soit pas reprise de façon inconsidérée au niveau de la communication humaine, il n'en reste pas moins qu'on en retrouve les fondements dans les travaux sur la communication de masse. W. Schramm, un des pionniers de la recherche en la matière, adopte de fait le triptyque shannonien E-M-R (émetteur-message-récepteur) dans ses démonstrations : la relation de communication comprend, selon lui, le communicateur, le message et le récepteur. La représentation linéaire, séquentielle et atomistique de la communication est ici manifeste : elle est conçue comme une transmission unilatérale de l'émetteur au récepteur. Cette théorie part de l'idée selon laquelle le message diffusé par les médias parvient uniformément à l'ensemble de l'audience, qui y répond de façon directe et immédiate. Ce processus, qui concerne les grands groupes d'individus, nous rappelle inmanquablement le mécanisme behavioriste stimulus/réponse avancé par le psychologue J. B. Watson lorsqu'il étudiait l'influence de l'environnement sur les comportements humains.

Les recherches engagées, au cours des deux décennies d'Après-Guerre, essentiellement au sein des universités américaines, produisent de nombreux modèles en communication de masse. Ceux-ci s'intègrent globalement dans une dynamique mécaniciste, même si peu à peu nous voyons la ligne droite (les flèches évoquant la transmission intentionnelle d'un message) se déformer pour se rapprocher de la forme circulaire (Lohisse, *op. cit.*).

En 1948, H. D. Lasswell lançait sa formule célèbre des 5 W : *Who - says What - to Whom - in Which channel - with What effect ?* (Qui, dit quoi, à qui, par quel moyen, avec quel effet ?). La dernière question (avec quel effet ?) mobilise rapidement les chercheurs en communication qui en font leur question-programme d'études (Hovland et al., 1953 ; Schramm, 1954 ; Katz, Lazarsfeld, 1955 ; Westley, Mc Lean, 1957). De là sortiront les principaux modèles explicatifs de la communication de masse. Parmi ceux-ci, nous avons retenu celui de la *théorie du double palier de la communication* de E. Katz et P. F. Lazarsfeld. Cette dernière est l'aboutissement de deux importantes études : la première, *The People's Choice*, réalisée par P. F. Lazarsfeld, B. R. Berelson et H. Gaudet (1944), cherche à mesurer l'influence des médias sur les électeurs lors de la campagne présidentielle de 1940 ; la seconde, *Personal Influence*, cosignée par Katz et Lazarsfeld (1955), exploite les résultats d'une enquête réalisée en 1949 auprès d'une population féminine visant à savoir, dans quatre domaines de décisions de la vie quotidienne (le marché, la mode, les affaires publiques et la fréquentation des cinémas), par qui les interviewées étaient influencées et qui, à leur tour, elles influençaient. Tant dans la première étude que dans la seconde, les chercheurs soulignent la part très importante prise dans les décisions (vote, achat vêtements...) par le phénomène de l'influence interindividuelle. Ils notent aussi que certaines personnes – nommées « leaders d'opinion » – semblent plus influentes que d'autres. Reste tout de même à savoir comment ces leaders sont eux-mêmes influencés. Ils en arrivent à poser l'hypothèse de la *Two-step flow of communication* (communication à deux niveaux). Celle-ci est construite autour de l'idée selon laquelle le contenu des mass médias suit un parcours à deux niveaux avant d'atteindre l'audience : un premier niveau, constitué des personnes les plus informées parce que les plus exposées directement aux médias, ce sont des personnes plus ouvertes au monde – les leaders d'opinion – ; un second niveau, composé d'individus qui ont un accès moindre aux médias et qui sont dépendants des premiers pour récupérer l'information.

La théorie du double palier de la communication, malgré les nombreuses controverses, semble encore aujourd'hui une référence pour les publicitaires – il arrive par exemple, que le leader d'opinion dans une famille soit l'enfant. Dans ce modèle théorique, la communication est conçue comme un moyen vers un effet. Il reste un modèle mécaniste et unidirectionnel, directement hérité, non seulement des 5 W de Lasswell, mais aussi de la théorie mathématique de Shannon et de la linguistique structurale de Jakobson.

À partir de la présentation des trois modèles explicatifs de la communication, nous pouvons mettre en exergue les grands principes de la « communication représentative », pour reprendre l'expression de L. Sfez, autour desquels se définit le courant mécaniste : 1/ La communication est linéaire et unidirectionnelle : tout passe de A à B ; 2/ la communication est séquentielle ; elle est une suite de séquences émetteur → récepteur qui s'inversent successivement : la réception d'un message produit l'émission d'un autre message (qui, à son tour, etc.) ; 3/ la communication est atomistique, autrement dit les éléments constitutifs sont indépendants, ils ne s'enchevêtrent pas : les deux communicants sont distincts l'un de l'autre, le message est séparé du canal.

C. Le courant organiciste de la communication

Le courant mécaniciste envisageait la communication comme un ensemble qui peut être appréhendé et étudié en décomposant les éléments. Mais il est une autre façon d'appréhender la communication, non plus comme une réunion d'éléments, mais comme un tout dynamique dans lequel les relations entre les éléments sont au premier plan. C'est là une approche que l'on peut qualifier d'organiciste, à l'image du corps humain où de nombreuses cellules sont interconnectées et ces interrelations créent l'organisme, formant un système complexe.

Le courant organiciste considère la communication, non plus comme un transfert d'informations, mais comme une mise en relation. Autrement dit, la transmission s'efface au profit du contact. Le principe de linéarité du courant mécaniciste est remplacé par le principe de circularité : ici plus de début ni de fin. À cette idée de circularité sont rattachées d'une part, les notions de complexité et de système et d'autre part, celle d'interactivité. 1/ La notion de complexité repose sur l'idée d'imprévisibilité : un sens inattendu, imprévu peut apparaître au sein du système de communication, évacuant ainsi le postulat du déterminisme. Envisager alors la communication comme un système, c'est admettre que nous avons affaire à un objet complexe, formé d'éléments distincts reliés entre eux par une multitude

de relations (Rosnay, 1975). 2/ L'interactivité, c'est l'action réciproque qui change le comportement ou la nature des composants. Nous n'avons plus là, systématiquement et inévitablement, de liens de cause à effet. Avec la notion d'interactivité, le principe de séquentialité disparaît. Nous pouvons donc dire que le courant organiciste voit la communication comme un processus dynamique dans lequel la question n'est plus de savoir ce que l'on fait avec elle mais bien ce que fait la communication et comment elle le fait.

La boucle rétroactive (feed back)

Un an avant la parution de la théorie mathématique de l'information de C. E. Shannon, son ex-professeur, N. Wiener (1948) publie *Cybernetics or Control and Communication in the Animal and Machine* dans lequel il avance une nouvelle théorie, qu'il appelle *Cybernétique*, qui deviendra une science (cf. *infra*). Cette science du pilotage, du gouvernement (le mot grec *kubernêtikê* signifiant gouverner), née à la suite de préoccupations d'ordre technique, connaît immédiatement un retentissement considérable en apportant à la compréhension de la communication humaine une notion essentielle : celle de *feed back*. Arrêtons nous tout d'abord sur cette théorie avant d'aborder cette notion fondamentale dans la communication.

Pour *Le Petit Robert* (1996), la cybernétique, « Science constituée par l'ensemble des théories relatives au contrôle, à la régulation et à la communication entre l'être vivant et la machine », traite en pratique de la commande dans la machine. Wiener considère donc la machine comme un organisme disposant d'une capacité de rétroaction ou de réajustement après un désordre externe, en vue de maintenir un état stable, homéostatique. La cybernétique ne recueille pas seulement de l'information, elle l'examine et l'organise pour commander la réponse adéquate à la situation constatée.

À partir de ses observations et de ses études sur le pointage des canons anti-aériens, N. Wiener avance une notion centrale, celle de rétroaction (*feed back* : injection en retour). Il voit dans cette notion un principe universel permettant de comprendre et d'analyser le fonctionnement de la *quasi*-totalité des systèmes (sociaux, humains, biologiques, techniques...) : le canon qui cherche à atteindre l'avion, ou le corps humain cherchant à se maintenir en bonne santé, sont animés par un même processus circulaire où des informations sur l'action en cours nourrissent en retour (*feed back*) le système et lui permettent d'atteindre son but. Wiener définit d'une façon générale la rétroaction comme un processus permettant le contrôle d'un système en l'informant des résultats de son action.

Trois fonctions différentes du *feed back* peuvent être distinguées (Escarpit, 1976). Tout d'abord la fonction de *régulation*, qui a pour objectif de maintenir une situation dans un état stable : l'émetteur envoie un signal et le récepteur lui adresse en retour les réponses indiquant les effets de ce message (ce sont, *e. g.*, tous les signes, dans la communication humaine, qui rendent compte que le récepteur a bien reçu le message et que l'émission peut se poursuivre). Puis la fonction de *cumulation cyclique*, qui vise à faire évoluer une situation « en spirale » par l'adjonction des instructions du programme de base aux messages renvoyés en *feed back* lors de chacun de leur passage par l'émetteur. Dans ce cas, le récepteur retourne à l'émetteur ses propres signaux auxquels celui-ci joint de nouvelles données (*e. g.* lorsque l'émetteur développe un raisonnement et avance certains arguments en réponse aux réfutations soulevées par le récepteur). Enfin la fonction de *cumulation didactique*, destinée à renvoyer vers la mémoire de la source des informations successives sur les effets de ses messages. Il y a dans ce cas établissement d'un savoir et mise en mémoire : ce qui donne à la source la possibilité de développer de nouvelles stratégies de communication intégrant les expériences passées.

Il est nécessaire de préciser que la rétroaction ne réside pas dans la réaction de la cible – même si celle-ci constitue un indice de premier ordre –, mais dans la connaissance que la source a de la cible. Ainsi, nous modulons moins notre propos sur les réactions objectives de notre interlocuteur que sur la réaction qu'il devrait logiquement avoir en fonction de ce que nous connaissons de lui.

L'importation de la notion de *feed back* dans l'analyse de la communication humaine constitue le pas essentiel qui a permis de passer de la communication à l'interaction. Elle amène à voir que tant la source (le destinataire) que le destinataire sont en fait des « émetteurs-récepteurs » remplissant des fonctions distinctes dans un processus circulaire.

Des problèmes balistiques à la genèse de la cybernétique

Pendant la Seconde Guerre mondiale, Wiener collabore à l'élaboration de calculateurs pour l'artillerie antiaérienne. Ce type d'arme, comme il l'explique, doit faire face au problème suivant : atteindre une cible mouvante (e. g. un avion) avec un projectile qui se déplace à une vitesse qui n'est que légèrement supérieure à sa cible. Il est alors nécessaire de viser en avant de la cible, *i. e.* vers un point où l'on pense que l'avion se trouvera. Par conséquent, une bonne commande de tir dépend de la vitesse à laquelle l'artilleur aura reçu une information en retour (*feed-back* ou rétroaction) qui confirme ou non si la trajectoire de l'avion se dirige bien vers le point imaginé – et plus précisément si l'avion se trouvera bien au point prévu –. Dans le cas où la cible est un missile, sa trajectoire linéaire peut être aisément captée sur un radar et, avec les informations dont celui-ci dispose, il peut en déduire la trajectoire future. Fort de ces informations acquises et déduites, un engin de tir peut cibler automatiquement et frapper le missile. En raison de sa structure déductive, il est possible en principe d'automatiser toute la procédure. C'est de cette façon, *e. g.*, que fonctionne le thermostat. Mais lorsque la cible est un avion piloté par un homme, il est évident que l'acquisition automatique d'informations et l'ajustement du tir deviennent plus compliqués. La présence d'un pilote est un élément contingent dans le système – il peut à tout moment modifier sa direction de vol –. En outre, il réagira au radar, qui à son tour, réagira au pilote, et ainsi de suite. Cette interrelation constitue un événement non linéaire caractéristique. Cependant, le pilote a-t-il vraiment autant de liberté ? Pas tellement, répond Wiener. Si nous connaissons les contraintes de la géométrie physique dans laquelle il se trouve, nous savons qu'étant donné la grande vitesse, les effets physiques de l'accélération et de la décélération, ainsi que le facteur temps qui joue dans chaque décision, le pilote ne dispose que d'un ensemble limité de manœuvres possibles. Il pourra donc être abattu avec un certain degré de probabilité. C'est la tentative de calculer de tels systèmes probabilistes non linéaires qui constitue l'essentiel des travaux de la cybernétique. Les enseignements qu'il tire de ces expériences, Wiener commence à les appliquer, vers la fin de la guerre, à la maîtrise des processus des êtres vivants ainsi qu'aux processus de la pensée humaine. À partir de ce moment-là de nombreux chercheurs dans d'autres disciplines (biologie, psychologie, communication...) s'intéresseront et utiliseront la théorie cybernétique. Ils retiendront surtout la notion de *feed-back*, devenue depuis universelle (cf. *Fusion*, n° 89 intitulé « Les bogues de la cybernétique. Wiener et Von Neumann démasqués », 2002).

La théorie de la communication de Palo Alto

Au cours des années 1950-1970, quelques chercheurs américains reposent le problème de la communication interpersonnelle en prenant le contre-pied du modèle shannonien. Ce groupe de chercheurs, travaillant dans des laboratoires différents, est formé de plusieurs anthropologues (G. Bateson, R. L. Birdwhistell et E. T. Hall), de quelques psychiatres et psychothérapeutes (P. Watzlawick, J. Ruesch, J. Haley, J. H. Weakland...) et du sociologue E. Goffman. Cet ensemble non institutionnalisé, ce « collège invisible », dans lequel chacun sait ce que fait l'autre bien avant que leurs travaux respectifs ne soient publiés. L'examen des recherches de tous ses membres montre un large consensus autour d'une opposition à l'utilisation de la théorie de Shannon au niveau des sciences humaines. Les chercheurs partent de l'idée que la communication doit être appréhendée comme un processus social continu incluant de nombreux modes de comportement : la parole, le geste, le regard, la mimique, l'espace interindividuel, etc. Autrement dit, la communication est un processus aux multiples canaux dont les messages se renforcent et s'évaluent en permanence.

Deux grands pôles de recherche se distinguent au sein de ce « collège invisible » : celui de la côte Est (Philadelphie essentiellement) et celui de l'« École de Palo Alto » (Californie) qui occupera, au cours des trois décennies 1950-1970, une place de première importance dans le domaine de la communication, renouvelant l'analyse des conduites humaines tout en mettant l'accent sur les systèmes de relations plutôt que sur les individus.

G. Bateson, reconnu comme le véritable inspirateur de cette École, va, dès le milieu des années 1940, envisager la communication comme « un système de messages fonctionnant sous forme de "boucles" dans lesquelles l'énergie de la réponse est fournie par le récepteur et non par l'impact de l'élément

déclencheur (d'où l'importance de la notion de *feed back*) » (Marc, 1993). Puis, Bateson publie en 1956 sa célèbre hypothèse de la « double contrainte » (*double bind*) (cf. *infra*). Ses recherches suscitent la création en 1959 du *Mental Research Institute* (MRI) qui applique la démarche systémique au domaine de la psychothérapie.

Nous pouvons retenir de l'École de Palo Alto, trois points majeurs : 1/ l'élaboration d'une théorie de la communication ; 2/ le développement d'une méthodologie originale du changement ; et 3/ la mise au point d'une pratique thérapeutique profondément novatrice. Dans le cadre de ce chapitre consacré aux théories de la communication, seul le premier point nous intéresse ici (de nombreux ouvrages ont été publiés sur les deux autres points).

De façon synthétique, la théorie de la communication de Palo Alto repose sur quelques hypothèses majeures. Tout d'abord, tout comportement social a une valeur communicative, autrement dit, il est impossible de ne pas communiquer. Dans cette perspective, il est possible d'envisager les relations, qui se répondent et s'impliquent mutuellement, comme un vaste « système de communication » : en examinant la succession des messages resitués dans le contexte horizontal (la séquence des messages successifs) et dans le contexte vertical (la relation entre les éléments et le système), une « logique de la communication » est repérable (Watzlawick et *al.* 1967/1972). Puis, la communication est déterminée par le contexte dans lequel elle s'inscrit. Le contexte est un cadre symbolique porteur de normes sociales, de règles culturelles, de modèles familiaux, de structures cognitives et de rituels d'interaction. Enfin, la plupart des formes de pathologies mentales peuvent être regardées comme des perturbations et des dysfonctionnements de la communication, non au niveau de l'individu isolé mais au niveau des interactions entre les éléments du ou des systèmes (famille, travail...) dont le patient fait partie.

L'ethnographie de la communication

Dans une série d'articles des années 1960 (Hymes, 1962 ; Gumperz, Hymes, 1964), l'anthropologue et linguiste américain D. Hymes attire l'attention sur le fait que tant les anthropologues que les linguistes ne s'intéressent pas au parlé réel, autrement dit à la parole effectivement produite lors d'interactions réelles. Son propos vise à ouvrir un nouveau champ de recherche – ethnographique et non linguistique ; sur la communication et non sur le langage – qui se concentrerait sur l'analyse des langages en tant qu'activités sociales. Il ouvre ainsi la voie à une multitude de recherches en communication qui s'inspirent d'une démarche anthropologique. Leur analyse laisse apparaître des approches conceptuelles et méthodologiques variées. Trois courants émergent : celui de l'ethnographie de la communication, de l'ethnométhodologie du langage et celui de l'interactionnisme symbolique.

Arrêtons nous sur le courant de l'ethnographie dont l'objectif central est de créer un modèle théorique explicatif de la communication.

L'interactionnisme symbolique

H. Blumer (1900-1987), en utilisant pour la première fois en 1937 l'expression *Symbolic interactionism* (interactionnisme symbolique), fonde officiellement ce courant de pensée qui trouve essentiellement ses racines dans les réflexions et les thèses de G. Simmel (1858-1918). Mais c'est le psychologue social G. H. Mead (1863-1931) qui en dessine les premiers contours théoriques. Puis, dans les années 1920-1930, des sociologues de l'École de Chicago (R. E. Park, W. I. Thomas entre autres) donnent à ce courant une véritable assise en développant des concepts-clefs (le concept de soi, de biographie, d'ordre interactionnel...) et en proposant une méthode d'investigation spécifique. Ce courant de pensée n'a pas de « fondateur » ni de chef de file ayant systématisé et présenté un corpus de thèses servant au développement ultérieur d'une théorie [Queiroz, Ziotkowski, 1997]. L'interactionnisme rassemble un réseau de chercheurs conjuguant leurs divergences, mais attachés à quelques principes, notamment ceux de la microsociologie (le point de vue des acteurs sociaux plutôt que le fonctionnement des structures ou des systèmes) et de la démarche qualitative (essentiellement l'observation-participante) (Le Breton, 2004).

L'interactionnisme symbolique s'organise à partir de deux hypothèses. Tout d'abord, l'individu est un acteur interagissant avec les éléments sociaux et non un agent passif subissant les contraintes des structures sociales à cause de son habitus, ou de la « force » du système ou encore de sa culture d'appartenance. À l'encontre des sociologies structuralistes ou fonctionnalistes considérant l'individu comme un agent interchangeable de la reproduction, l'interactionnisme met en avant ses capacités d'interprétation qui lui permettent de « négocier » face aux normes ou aux règles. Celles-ci deviennent alors des guides, et non plus des principes immuables et rigoureux de conditionnement des conduites. Puis, l'interactionnisme symbolique émet l'hypothèse que le monde social n'est pas préexistant, mais qu'il se constitue et se reconstitue en permanence, dans, et à partir des relations interindividuelles à travers des interprétations mutuelles entraînant un ajustement des acteurs les uns par rapport aux autres (Strauss, 1992). Le point focal de l'analyse se situe dans l'articulation de sens et d'action qui s'opère entre les acteurs en présence. Le processus d'interaction est *symbolique*, *i. e.* qu'il est un échange de signification. C'est cette dimension symbolique qui conditionne le rapport au monde.

En interprétant la situation ou en la définissant, l'individu en mesure les implications et oriente son action en conséquence. Autour de lui, d'autres interprètent simultanément les données qu'ils reçoivent. Le lien social résulte de ce processus permanent.

La fécondité empirique du point de vue interactionnel s'exprimera dans de nombreux domaines de la vie sociale, mais l'étude des comportements déviants sera particulièrement privilégiée (Becker, 1985). D'une façon générale, nous voyons que l'interactionnisme symbolique peut être considéré à la fois comme une sociologie interprétative, une microsociologie et une sociologie situationnelle.

L'ethnographie de la communication, qui considère la communication interpersonnelle comme un phénomène culturel, a pour ambition de saisir et de comprendre les manières dont les membres d'une communauté utilisent leurs ressources verbales et non verbales selon le contexte situationnel. Pour ce faire, D. Hymes (1980) emprunte à R. Jakobson son schéma des fonctions du langage (cf. *supra.*), mais il élargit assez vite chacun des six facteurs et notamment, il propose de ne pas limiter le message aux échanges verbaux. C'est ainsi qu'il élabore un nouveau schéma, qu'il nomme SPEAKING, soit l'acronyme des huit éléments qui le composent.

- *Setting* (cadre) : le cadre physique (temps et lieu) et le contexte psychologique.

- *Participants* (participants) : le destinataire et le destinataire, et tous ceux qui participent à l'action et qui par leur présence influencent son déroulement.

- *Ends* (finalités) : les « objectifs-intentions » (ce que nous souhaitons faire en communiquant) et les « objectifs-résultats » (ce qui est effectivement réalisé).

- *Acts* (Actes) : le contenu du message (les thèmes abordés) et sa forme (le style d'expression).

- *Keys* (Ton) : l'accent, la manière ou l'esprit dans lequel un acte est accompli.

- *Instrumentalities* (Instruments) : les moyens de communication regroupant à la fois les canaux de la communication et les codes qui lui correspondent.

- *Norms* (Normes) : les normes d'interaction (tous les mécanismes de régulation interactionnelle de la conversation : tours de parole, interruptions, chevauchements...) et les normes d'interprétation (les habitudes – socioculturelles –, souvent inconscientes mais plus ou moins suivies par tous, qui régissent la communication dans une communauté d'individus communicants).

- *Genre* (genre) : le type d'activité de langage (poème, proverbe, prière, discours solennel, conférence, lettre commerciale, éditorial...).

Tout en présentant des nuances et des enrichissements et en apportant quelques éléments nouveaux par rapport au modèle jakobsonien, il reste que le schéma SPEAKING ne s'en éloigne guère, et qu'un certain flou persiste sur les notions proposées. Le parti pris *quasi*-systématique de présenter notamment des composantes bipolaires n'autorise pas la précision et la rigueur nécessaires à l'analyse de la communication.

Mais d'un point de vue plus général, Hymes a une ambition : il entend utiliser son schéma pour entrer dans la description de l'« économie communicative » de communautés culturelles données, *i. e.* de leurs ressources en moyens de communication. Il souhaite passer d'une description extérieure (« étique ») au phénomène observé à une description construite de l'intérieur (« émique ») de la communauté étudiée (de la perception de ses membres). Dans cette perspective endogène, D. Hymes

avance deux concepts majeurs : celui de *compétence de communication* et celui de *communauté de parole*. À la différence de la *compétence linguistique* proposée par N. Chomsky, qui est innée au sujet parlant et totalement indépendante des facteurs socioculturels, la compétence de communication résulte de l'apprentissage des habitudes d'interactions langagières (normes, rituels, règles, conventions...) caractéristiques d'une communauté donnée – d'une communauté de parole. La compétence de communication désigne l'ensemble des aptitudes nécessaires aux membres d'une communauté socioculturelle particulière, pour qu'ils puissent utiliser d'une façon appropriée tous les systèmes de signes qui sont à leur disposition. La *speech community* (la communauté de parole) ne recouvre pas la communauté de ceux qui parlent la même langue, mais une communauté d'individus possédant les mêmes règles de déroulement et d'interprétation de l'échange communicationnel. Le concept de compétence de communication sera repris par les ethnométhodologues qui parlent également de *compétence interactionnelle*. D'une façon générale, le modèle de l'ethnographie de la communication, proposé par Hymes et Gumperz, a sans aucun doute contribué au passage des conceptions mécanicistes à celles organicistes.

L'ethnométhodologie, ou la réhabilitation du discours profane.

L'ethnométhodologie est une version radicale de l'interactionnisme (cf. encadré *supra*) même si elle récuse l'interprétation du monde au profit de sa description. Elle émerge, dans le courant des années 1960, d'un groupe de chercheurs, réunis autour de H. Garfinkel (1984), qui remettent en cause les postulats positivistes et scientistes et le primat de l'approche explicative et quantitative du fait social dominant alors la sociologie. L'ethnométhodologie s'inspire largement de l'œuvre du philosophe et sociologue A. Schütz (1899-1959). Elle reprend notamment une de ses idées chères à propos du « monde de la vie » (*i. e.* le monde ordinaire) (Schütz, 1987). « Le monde social de Schütz est celui de la vie quotidienne, vécue par des gens qui ne portent pas d'intérêt théorique, *a priori*, à la constitution du monde. Ce monde social est un monde intersubjectif, un monde de routines, dans lequel les actes de la vie quotidienne sont pour la plupart accomplis machinalement. Et ce monde social est interprété en fonction de catégories et de constructions de sens commun, qui constituent les ressources à l'aide desquelles les individus arrivent à une compréhension intersubjective et parviennent à s'orienter les uns par rapport aux autres. L'ethnométhodologie reprend ainsi la formule de Schütz « nous sommes tous des sociologues à l'état pratique ». Autrement dit, « l'individu dispose des mêmes compétences réflexives et interprétatives que les sociologues professionnels » (Le Breton, *op. cit.*). L'acteur est déjà un « sociologue à l'état pratique » parce qu'il construit un monde au quotidien à partir de son intelligence des choses (Garfinkel, *op. cit.*). Les faits sociaux ne sont plus alors considérés comme des « choses » mais comme des « accomplissements pratiques » ; ils sont le produit des activités continues de l'homme. Celles-ci nécessitent des savoir-faire, des règles de conduite, des procédures et donc une *méthodologie* implicite propre à chaque communauté (*ethno*). Garfinkel propose que l'ethnométhodologie analyse ces activités quotidiennes comme des méthodes que les membres mettent en œuvre pour rendre ces mêmes activités visiblement rationnelles et rapportables à toutes fins pratiques. L'étude des échanges langagiers devient par conséquent un des axes majeurs de la recherche ethnométhodologique.

De cette présentation des trois modèles organicistes explicatifs de la communication, nous pouvons mettre en avant les quelques grands principes de la « communication expressive » (Sfez, *op. cit.*) : 1/ La communication est circulaire ; 2/ La communication constitue un tout complexe et imprévisible ; 3/ La communication est influencée par le contexte ; 4/ L'interactivité est au cœur de l'acte de communication.

D. Le courant de « l'homme communiquant »

Le courant théorique de « l'homme communiquant » affirme qu'il n'existe pas d'acte de communication qui ne renvoie simultanément à un transfert d'information et à l'établissement d'une relation. L'idée selon laquelle la fragmentation du processus de communication en deux fonctions bien distinctes ne permet pas de saisir toutes les nuances et d'appréhender la complexité de la communication n'est pas en soit une nouveauté ; de nombreux chercheurs du courant organiciste, notamment ceux du modèle anthropo-interactionniste, ont défendu cette position, mais il reste qu'ils ne sont parvenus que très partiellement à étudier la totalité du processus de communication. Malgré d'importants efforts, un modèle explicatif de la communication globale prenant en compte les dimensions tant linguistique, cognitive que psychosociologique et anthropologique n'a pas encore vu le jour.

La théorie psycho-socio-pragmatique

Pour la psycho-socio-pragmatique, l'homme n'est pas seulement une « "machine" à produire et à traiter de l'information », mais également une « "machine" à produire et à traiter du sens » (Bromberg, Trognon, *op. cit.*). Dans cette perspective, une question émerge : comment l'interlocuteur peut-il accéder aux intentions et aux pensées du locuteur ? Cette interrogation constitue un des points forts de cette approche : En assignant des motivations, des desseins, des prédispositions, des intentions, un passé avec des croyances et des savoirs préalables à propos de la situation communicative, le sujet acquiert une autonomie qu'il avait perdue, une certaine opacité nécessaire à l'expression de sa liberté. Doté de ces nouveaux attributs, le récepteur est en passe de devenir un véritable acteur dans une interaction sociale (*ibid.*).

Les psychologues, qui se donnent comme objectif de développer une psychologie sociale de la communication dans une perspective psycho-socio-pragmatique, tentent d'articuler tout à la fois, l'interaction sociale, le langage, la cognition. C'est ainsi qu'au sujet « parlant » de l'approche philosophique du langage ou de la pragmatique linguistique (L. F. Wittgenstein, E. Benveniste, J. L. Austin, J. R. Searle), ils opposent un sujet « communiquant », un « homme communiquant », *i. e.* un individu qui est simultanément un locuteur et un interlocuteur, et non pas un locuteur puis un interlocuteur (et réciproquement). Le sujet « communiquant » est appréhendé comme un être social empirique qui est tout à la fois un intralocuteur, porteurs de savoirs, de croyances, de représentations sociales, d'attitudes propositionnelles, de compétences variées, de rôles et d'un statut, et un interlocuteur, *i. e.* un acteur impliqué dans une situation d'interaction communicative.

Pour les psycho-socio-pragmatiques, toute interaction sociale actualise, dans un certain contexte, une rencontre d'acteurs sociaux possédant une identité et des savoirs socio-culturels conventionnels. Elle est en outre déterminée par le type de relation initialement engagée : degré de connaissance, spécificité du lien (familial, amical, professionnel). Enfin, s'ajoute à tous ces facteurs, la notion de « contrat » (cf. *infra*) pour rendre compte de l'interaction communicative.

La théorie psycho-socio-pragmatique trouve entre autres ses racines dans la linguistique pragmatique et la pragmatique. La linguistique saussurienne et structurale se limite à l'étude de la fonction représentative de la langue (cf. *supra*). La linguistique transformationnelle ou grammaire générative de N. Chomsky (1981), même si elle dit vouloir se démarquer des théories structuralistes, n'en continue pas moins à considérer que le langage est fondamentalement un système d'expression de la pensée et non un moyen de communiquer ou de faire quelque chose. La linguistique pragmatique, quant à elle, envisage le langage comme un acte ordinaire de sujets parlants ; elle analyse le discours à travers la valeur pragmatique de son énonciation et de ses énoncés. Dans les années 1940-1950, J. L. Austin (Oxford) et L. J. Wittgenstein (Cambridge) insistent sur le fait que le langage possède également une dimension « pragmatique », au sens étymologique (du grec *pragma*, action). Loin d'être seulement un système syntaxico-sémantique, le langage est, selon Austin, un dispositif permettant d'accomplir des actes d'un type bien particulier – les actes de langage ou actes de parole – comme demander à quelqu'un de faire quelque chose, poser une question, faire un reproche, donner un conseil, remercier, etc. (Austin, 1962/1970 ; Searle, 1972 ; Récanati, 1981). Austin distingue alors deux types d'énoncés : les énoncés *constatifs* (qui ont pour mission d'informer) et les énoncés *performatifs* (qui réalisent une action). Cette action, qui va transformer la réalité, résulte de la simple énonciation mais réclame aussi de la part de l'interlocuteur une interprétation adéquate de l'intention

qui anime le locuteur. Elle est désignée par l'expression d'acte *illocutoire* : *i. e.* un acte de langage dans lequel l'action est accomplie dans et par l'énonciation (« je te baptise », « je te pardonne »...). À côté de l'acte illocutoire, Austin en distingue deux autres : l'acte *locutoire* (acte de dire quelque chose, de construire des phrases conformes à une grammaire et douées de signification) et l'acte *perlocutoire* (acte qui provoque quelque chose par le fait de dire quelque chose, acte qui vise à produire des effets chez l'interlocuteur). Par ailleurs, l'acte illocutoire n'est pas toujours explicite, il peut s'exprimer sous une forme implicite. Ce mécanisme a été étudié par de nombreux chercheurs (Searle, 1982 ; Anscombe, Ducrot, 1983) ; nous retenons ici l'analyse avancée par P. H. Grice (1913-1988). Pour ce philosophe, toute conversation suppose ce qu'il appelle le « principe de coopération » lequel impose aux locuteurs de respecter certaines règles rationnelles pour permettre une interprétation juste des implicites (Grice, 1989) (cf. *infra*). Enfin, il est nécessaire de préciser que pour Austin, les actes de langage doivent être appropriés au contexte dans lequel ils sont avancés.

Un des prolongements de la pragmatique linguistique a été la théorie cognitive développée par D. Sperber et D. Wilson (1989), théorie qui est une critique radicale du « modèle du code » de la linguistique. La notion de *pertinence* se trouve au cœur de leur développement théorique : une information est, selon eux, pertinente par rapport à un système de croyances, si et seulement si, en s'insérant à ce système elle y apporte des transformations. De plus, toutes choses égales, plus le « traitement » de cette information demande des efforts moins elle est pertinente.

À la suite des travaux de Grice, et parallèlement à ceux de Sperber et Wilson, les psychologues sociaux ont repris et réanalysé la théorie des actes de langage, qui s'appuie essentiellement sur le concept d'action. Ils avancent la notion d'*acte de parole*, qui repose sur la dynamique de l'interaction. La parole, « au-delà de sa fonction de dire ou de vouloir dire quelque chose, constitue un acte social au moyen duquel les acteurs sociaux interagissent » (Bromberg, Trognon, *op. cit.*). Les actes de parole, notion placée au centre de la psycho-socio-pragmatique, constituent pour les acteurs sociaux des moyens interactifs de maîtriser, de résoudre des problèmes concrets ou symboliques, de co-construire une réalité sociale dans le cadre du contrat de communication.

Pour conclure, nous dirons que la théorie psycho-socio-pragmatique, en articulant plusieurs aspects (interaction sociale, langage, cognition), cherche à produire un modèle explicatif de la communication sociale (globale), mais dans lequel le facteur contextuel est utilisé dans une dimension assez restrictive au regard de celui avancé par les anthropo-interactionnistes.

Ainsi, du courant mécaniciste à celui de « l'homme communiquant », notre objectif était de préciser les relations entre communication et interaction. Progressivement la dimension interactionnelle de la communication s'est révélée et s'est même affirmée comme l'élément central. R. L. Birdwhistell affirmait très justement : « Un individu ne communique pas, il prend part à une communication ou il en devient un élément. Il peut bouger, faire du bruit..., mais il ne communique pas. En d'autres termes, il n'est pas l'auteur de la communication, il y participe. La communication en tant que système ne doit donc pas être conçue sur le modèle élémentaire de l'action et de la réaction, si complexe soit son énoncé. En tant que système, on doit la saisir au niveau d'un échange » (Winkin, 1981).

Chapitre II – Les formes et les niveaux de l'interaction

Les divers modèles théoriques de la communication présentés dans le premier chapitre nous permettent d'appréhender l'ensemble des facteurs qui interviennent dans une relation donnée : non seulement les différents éléments, leurs fonctions et leur importance respective, mais également la façon dont ils interagissent entre eux. « Car un acte de communication se présente comme un système complexe, dynamique, producteur de sens et porteur d'enjeux pour les interlocuteurs, aux finalités multiples dans lequel le transfert d'information n'est qu'un aspect parmi d'autres » (Marc, Picard, 2002). Communiquer, c'est aussi : définir une relation, affirmer son identité, négocier sa place, prendre des risques, influencer l'interlocuteur, partager des valeurs, des sentiments ou des significations. Ces dernières, véhiculées par la communication, ne s'arrêtent pas au sens verbal des paroles échangées. Nous trouvons dans la plupart des interactions un sens explicite et un sens implicite, un message verbal et un message non verbal, un contenu informatif et une définition de la relation entre les interlocuteurs. Dans ce second chapitre, nous nous proposons de rendre compte de ces différents niveaux et formes de l'interaction.

A. Communication verbale et communication non verbale

Au cours d'une interaction, le canal vocal-verbal (la parole) joue un rôle éminemment important pour l'échange d'informations, mais le canal non vocal-non verbal (les gestes, les regards et les postures) intervient aussi de façon importante. Depuis une cinquantaine d'années, les théories de la communication, influencées par la psychologie, la linguistique, l'anthropologie, la sociologie, la pragmatique, font une large place à la communication non verbale, en se fondant sur l'hypothèse de la multicanalité de la communication humaine. La différenciation entre communication verbale et non verbale s'inscrit dans une distinction plus large, avancée par l'École de Palo Alto, entre communication digitale et communication analogique.

Communication digitale et communication analogique

C'est G. Bateson, à partir du langage des informaticiens, qui élabore la distinction entre digital et analogique. L'univers de l'informatique oppose en effet généralement deux types de machines : les machines « digitales », dans lesquelles les données sont traduites par des nombres ou des noms de code arbitrairement attribués et qui ont aussi peu de ressemblance avec les grandeurs réelles qu'un numéro de téléphone avec l'abonné correspondant ; et les machines « analogiques », qui utilisent des signaux entretenant un rapport, même éloigné, avec les données (comme les icônes d'un ordinateur). Cette différenciation entre digital et analogique peut être illustrée avec l'exemple des montres : il existe des montres digitales affichant l'heure sous forme de chiffres et des montres analogiques où l'heure est figurée par la position des aiguilles.

Bateson (1977/1980) note que, dans le cadre de la communication humaine, cette dichotomie digital/analogique peut être repérée. En « mode digital », la communication s'établit grâce à un signe dont le rapport avec la signification donnée est de pure convention, et par conséquent tout à fait arbitraire. Ainsi chaque fois que nous utilisons un mot pour désigner une chose, la relation établie entre le nom et la chose nommée est arbitraire. Il n'y a aucune raison particulière pour que les cinq lettres « t,a,b,l,e » désignent un meuble déterminé, ce n'est en dernière analyse qu'une convention sémantique d'une langue donnée (Watzlawick, 1980). En « mode analogique », la communication se fonde sur des signaux qui ont un rapport immédiatement évident avec ce qu'ils signifient par l'intermédiaire d'une ressemblance (analogie) ou d'une symbolisation. Les cartes géographiques dans le rapport au territoire qu'elles représentent en sont un bon exemple. La communication digitale ne peut s'établir qu'entre des personnes qui ont appris la signification du code utilisé alors que la communication analogique peut s'instaurer sans apprentissage du code, par perception imagée : si un

étranger dont vous ne connaissez pas la langue vous téléphone pour vous dire qu'il a faim, vous serez dans l'impossibilité de saisir ce qu'il dit (il utilise là un langage digital) ; mais si ce même étranger vient vous voir dans votre bureau en tapotant son ventre avec sa main droite et en portant en même temps ses doigts de la main gauche devant la bouche, vous comprendrez qu'il vous demande à manger ou qu'il veut aller se restaurer (il utilise cette fois un langage analogique). Dans cet exemple, nous voyons le lien entre ce que l'étranger veut exprimer (le « signifié ») et le moyen dont il se sert pour l'exprimer (« le signifiant »).

Le langage digital, beaucoup plus précis et formel (univoque) que le langage analogique, constitue une gêne pour appréhender et décrire parfaitement les sentiments, les émotions. En revanche, le langage analogique, moins strict et plus imagé (équivoque), laisse une plus grande part à l'interprétation personnelle dans la transmission des signaux. Mais il nous faut noter ici que les individus ont recours aux deux langages de manière concomitante. Si nous pouvons « joindre le geste à la parole », il est également possible de dire quelque chose « d'un air qui veut dire le contraire ». Si, au détour d'une rue, vous rencontrez une personne faisant partie de vos connaissances qui vous dit : « je suis très heureux de vous voir », et que dans le même temps, tout son corps a un mouvement de recul, elle communique avec vous sur les deux modes : digital et analogique. Verbalement elle vous dit quelque chose, paralinguistiquement – par son attitude corporelle – elle vous exprime pratiquement le contraire. Pour Bateson, le langage analogique est, en référence à la théorie des types logiques de B. Russell, assimilé à une classe de signaux qui va qualifier l'élément verbal ; il est donc métacommunicatif, établissant ainsi les conditions d'apparition du paradoxe pragmatique (cf. *infra*).

P. Watzlawick (1980) reprend cette dernière évolution et la relie au couple contenu-relation : la communication digitale permet de transmettre une information, une idée, un raisonnement, la communication analogique aide à faire passer une émotion, un vécu, un ressenti. Ainsi, le contenu d'un message est souvent délivré par la communication digitale, et tout ce qui concerne la relation est plutôt transmis par la communication analogique.

Enfin, la distinction entre « mode digital » et « mode analogique » rejoint jusqu'à un certain point celle qui existe entre communication verbale et communication non verbale. Les signaux verbaux appartiennent, à de rares exceptions près, à la première catégorie ; alors que la plupart des signaux non verbaux (paralinguistiques, kinésiques) relèvent de la seconde.

La communication non verbale

L'expression *communication non verbale* apparaît au début des années 1950 aux Etats-Unis. J. Ruesch et W. Kees (1956), dans leur ouvrage *Nonverbal Communication : Notes on the Visual perception of Human Relations*, montrent la dimension sémiotique de l'environnement quotidien. Influencés par G. Bateson, ils cherchent à rendre compte *quasi*-ethnographiquement du caractère multidimensionnel de la communication dans la vie quotidienne. Au cours des années 1960 les chercheurs la dissèquent en autant de canaux qu'il existe de modalités sensorielles, et en arrivent ainsi rapidement à la communication non verbale par le regard, par les odeurs, le toucher, etc. Toute émission de « messages » – quel que soit le canal – susceptible d'être influencée par une « variable externe » (l'âge, le sexe...) est méticuleusement soumise au crible des études. Mais des nombreuses observations, minutieuses et précises, réalisées tout au long des trois décennies 1950-1970, aucune nouvelle connaissance significative n'est enregistrée. La recherche sur la communication non verbale a été fortement marquée par les travaux de E. T. Hall sur la « distance interpersonnelle » comme facteur de communication (cf. chapitre 3) et par ceux de R. Birdwhistell sur la « kinésique », approche qui traite des expressions corporelles en ce qu'elles ont de signifiant dans les relations.

La kinésique

L'observation de tous les mouvements du corps, comprenant en général les expressions du visage, les gestes et la posture, est un axe fondamental pour la compréhension de la dynamique de l'interaction.

Elle est le point de départ de la discipline kinésique introduite par l'anthropologue R. Birdwhistell en 1952 dans un article intitulé *Introduction to Kinesics (An Annotation System for Analysis of Body Motion and Gesture)*. Il défend l'idée selon laquelle, les gestes, le langage parlé, le toucher, l'odorat, l'espace et le temps représentent autant de modes d'un même système de communication. Afin de valider cette hypothèse, il tente d'appliquer très explicitement les méthodes de la linguistique structurale au système des gestes sans les dissocier de l'interaction verbale. Pour cela, Birdwhistell met au point tout une batterie de termes (kinèmes, kinémorphèmes, etc.) permettant de décrire des unités comportementales de taille croissante (Birdwhistell, 1970). La kinésique devient ainsi une grammaire des mouvements du corps. À partir de là se met en place une *parakinésique*, tout à la fois prosodie et poésie des gestes : intensité, durée, étendue, mais aussi rythmes et flux constants. Cette dimension plus large s'intègre à un contexte psychologique, social et culturel. Les « accents » gestuels expriment des particularités, région par région, milieu par milieu, à la manière de ceux de la langue. Au demeurant, Birdwhistell ne cesse de confronter les « marqueurs » gestuels à ceux de la parole.

Le découpage minutieux et précis des mouvements corporels en une centaine de signes réalisé par Birdwhistell rend, à vrai dire, les analyses kinésiques très lourdes et pratiquement inapplicables à des séquences étendues, mais il reste que le psychiatre A. E. Schefflen (1964 ; 1973) continuera à s'y intéresser au cours de la décennie 1960.

Les travaux pionniers de Birdwhistell ont attribué à la communication par le corps en mouvement les caractéristiques suivantes : il s'agit d'un comportement codifié (hautement structuré et non aléatoire) ; il est appris au sein d'une culture particulière (et chaque culture possède ses propres normes d'interaction) ; il est intégré à un système de communication multicanaux (comprenant d'autres comportements non verbaux comme l'utilisation de l'espace et du temps) ; il est attaché au contexte (la signification ne découle pas du mouvement individuel mais de la situation au sens large) ; et il est continu (quoique constitué d'unités comportementales discontinues). Enfin, l'analyse kinésique n'a pas été conçue pour être une activité isolée, mais plutôt comme un travail global de recherche approfondie du comportement en relation avec d'autres canaux de communication, tels que le langage, le paralinguage, la proxémique (cf. chap. 3), le toucher ou l'odorat.

Les fonctions assumées par le non verbal ont fait l'objet d'une attention particulière (Cosnier et al., 1982 ; Cosnier, Brossard, 1984 ; Ekman, 1980 ; Argyle, 1975). À partir des différents travaux sur la question, il est possible de dégager trois fonctions principales.

. *La fonction de communication* : De nombreux signaux corporels sont utilisés pour transmettre des informations ou échanger des états émotionnels. Certains assument une fonction *quasi-linguistique* et apparaissent comme l'équivalent de la parole (e.g. agiter la main pour dire « au revoir »). D'autres exercent une fonction d'*étalement du langage* : les gestes et les mimiques accompagnant la parole et qui appuient, soulignent ou illustrent certains aspects (e.g. les gestes pour illustrer la longueur ou la forme de quelque chose). D'autres encore remplissent une fonction *expressive* comme les mimiques faciales ou l'intonation de la voix traduisant l'état affectif des interactants et assurant un « accompagnement émotionnel et évaluatif de la parole ». Enfin, certains gestes et mimiques ont une *fonction d'impression* dans le sens où ils visent à produire une impression, à provoquer un effet chez l'autre interactant, et à soutenir une argumentation (e.g. le sourire de séduction).

. *La fonction relationnelle et régulatrice* : Les signaux corporels permettent l'organisation de la relation et la régulation des échanges. Ils jouent tout d'abord un rôle dans la *définition de la relation* (e.g. un rapprochement physique avec l'autre pour notifier une relation de sympathie). Puis, ils participent à l'*établissement* et au *maintien de la communication* (e.g. hochements de la tête pour signifier la compréhension). Enfin, ils participent à la *régulation des échanges* : la distribution, le partage de la parole et le maintien de l'interaction sont, dans une très large mesure, assurés par les gestes. Les chercheurs ont également mis en évidence que le changement de tour de parole s'effectue à partir de signaux corporels (regards, postures, intonation) : la plupart du temps, le locuteur détourne son regard quand il commence à parler et au contraire fixe son interlocuteur lorsqu'il clôt un tour de parole. W. S. Condon et W. D. Ogston (1966) montrent ainsi qu'il existerait au niveau corporel une « synchronie interactionnelle » tout au long d'une interaction : les interlocuteurs se meuvent en parfaite synchronie avec la structure articulatoire de la parole du locuteur. La synchronie mimogestuelle n'a pas pour seul objet la régulation de la communication, elle régule aussi la relation

en contribuant au maintien de la « bonne distance », tant physique que psychologique, entre les interactants et en assurant un rapport tonico-émotionnel favorable à l'interaction.

. *La fonction symbolique* : Certains mouvements corporels, gestes ou postures, possèdent une valeur symbolique et ne trouvent leur sens qu'à l'intérieur d'un rituel. C'est le cas par exemple des gestes accomplis dans les rites sacrés (e.g. le signe de croix en entrant dans une église pour les Catholiques).

La communication non verbale constitue un ensemble complexe ; en effet un même comportement peut assumer plusieurs fonctions et une même fonction être assurée par divers éléments expressifs, il est donc difficile d'en donner une formalisation précise. Les tentatives dans ce sens, calquées sur la linguistique structurale, comme la kinésique de Birdwhistell, se sont révélées malaisées et fastidieuses à appliquer. Par ailleurs, en s'appuyant le plus souvent sur un découpage du processus communicatif, elles ne tiennent pas compte de son caractère global et du fait que chaque élément signifiant ne prend sens que dans ses rapports à la totalité du processus.

Le comportement verbal et le comportement non verbal s'entrecroisent, et se renforcent mutuellement, pour former un ensemble communicatif total. Le lien intime créé se repère, entre autres, à travers toute une série de gestes – les gestes coverbaux – qui soutiennent et accompagnent le discours. Ils peuvent être classés en trois catégories.

. *Les gestes paraverbaux* : Ce sont les gestes qui soulignent les traits phonétiques, syntaxiques ou idéiques. Au cours d'une interaction, il est possible de remarquer qu'à chaque changement d'unité verbale, différentes parties du corps de l'interactant changent de direction au même moment : les gestes paraverbaux participent ainsi à la scansion de la communication.

. *Les gestes expressifs* : Il s'agit de tous les gestes qui donnent au discours verbal une coloration affective et évaluative ; ils assurent par la même une fonction méta-discursive : nous changeons de ton ou de mimique pour signifier que nous passons dans le registre de l'humour ou de l'ironie. Ils renforcent également les aspects performatifs de la parole : plus un interactant se veut persuasif, plus il aura tendance à regarder les autres interactants.

. *Les gestes illustratifs* : Ce sont tous les gestes qui constituent une transposition analogique du message verbal, comme les gestes « pointeurs » montrant l'objet visé, les gestes « pictographiques » dessinant dans l'espace la chose dont on parle, ou encore les gestes « quantifiants » qui visualisent par exemple la dimension d'un objet.

In fine, il est important de préciser que la communication non verbale est toujours susceptible d'une certaine ambiguïté, sur laquelle, justement, les interactants peuvent jouer. Ainsi, e.g., dans la recherche d'un rapprochement, les gestes, le sourire, peuvent servir d'éléments exploratoires et donner ainsi à l'« aventurier » la possibilité de se replier sans « perdre la face » – de ne pas trop prendre de risques – dans le cas où le partenaire ne répondrait pas dans le sens souhaité. La communication non verbale, sous certains aspects moins contrôlable que la parole, se rapprocherait des processus inconscients : « Les dispositions psychologiques profondes du locuteur, ses intentions latentes, sont susceptibles de transparaître à son insu à travers ses postures, sa mimogestualité et concourent ainsi avec les autres informations visuelles (morphotype, vêtement, etc.) à induire chez l'allocutaire une impression permanente ou passagère qui influencera le cours de l'interaction » (Cosnier, Brossard, *op. cit.*). Dans certaines occasions, expression verbale et expression corporelle peuvent être en opposition, donnant dans le même temps deux messages contradictoires. G. Bateson et M. Mead ont appréhendé dans leur ouvrage *Balinese Character : A Photographic Analysis* (1942) les comportements contradictoires (une parole en opposition avec un mouvement du corps ou encore deux attitudes corporelles opposées) chez les mères balinaises. Bateson montrera, avec sa théorie de la « double contrainte », combien ce type d'interaction contradictoire est perturbant pour les relations humaines, voire nuisible à un bon équilibre mental.

Le vêtement, un moyen de communication porteur d'enjeux

Synthèse de l'article de Christiane Paulis, « Vêtement et communication », publié dans *Le Dictionnaire critique de la communication* (Sfez, 1993).

Si les sens tactile et olfactif sont, dans une certaine mesure, sollicités dans la logique sémiotique du vêtement, c'est surtout par la vision et l'image que le vêtement acquiert toute sa valeur sémiologique,

permettant d'appréhender l'autre dans sa totalité. L'homme vit quotidiennement, depuis trente-cinq siècles, avec le paramètre vêtement et prend plaisir à jouer avec celui-ci. Au-delà d'une première utilité pratique – procurer de la chaleur – et d'un rôle social secondaire – dissimuler ou mettre en valeur les signes ou les atouts sexuels –, le vêtement possède un rôle social de premier ordre : il offre à chacun la possibilité de distinguer l'autre, de se distinguer ou d'être distingué.

Parce qu'il rend possible le passage d'un message de soi à autrui, le vêtement est un moyen de communication *active* : « Par mes vêtements, je te montre que je suis différent de toi. » Autrement dit, « nous ne faisons pas partie du même monde » (du même groupe professionnel par exemple).

Si le vêtement peut être utilisé comme instrument intentionnel de la part de la personne qui le porte, il est également – parfois à l'insu de son porteur – un révélateur de signes divers complexes ; nous parlons dans ce cas de distinction *passive*. Ce système de significations permet à chacun de déterminer l'appartenance à un groupe, à un milieu, à une classe sociale. Ainsi, les habits et les costumes font partie du langage non verbal à dimension sociale et relationnelle. « Je porte tel vêtement parce que je veux me situer par rapport à toi » est une remarque que nous pouvons lire dans l'autre sens : « Tu portes tel vêtement qui va me permettre de me situer par rapport à toi. » Cette fonction passive du vêtement est donc principalement d'insister sur deux variables qui ont un rôle important dans les interactions : « le vêtement participe à la discrimination des sexes et à la symbolisation de la position sociale. » Porter une jupe équivaut à afficher son statut de femme, mais c'est aussi donner aux autres la clef de reconnaissance de ce statut, et d'opérer un classement automatique. Sur la base de stéréotypes constamment renforcés par l'emploi que nous en faisons, nous classons facilement les autres d'après leur présentation extérieure.

En résumé, nous remarquons que le vêtement possède une fonction métacommunicative, qui agit principalement dans une dynamique de distinction sociale. « Le porteur du vêtement peut s'engager dans un rôle actif, et éventuellement créatif, pour tourner à son avantage les stéréotypes et les représentations sociales. » Mais, que son porteur le veuille ou non, s'en aperçoive ou non, le vêtement conserve à tout le moins un rôle passif ; il est « déchiffré » en permanence par les autres, qui opèrent ainsi toutes les distinctions sociales et sexuelles nécessaires à leur maîtrise du monde.

B. Les interactions paradoxales

La notion d'interaction paradoxale est au cœur de la conception de l'intervention thérapeutique de l'École de Palo Alto. Pour les psychothérapeutes du *Mental Research Institute* (cf. chapitre 1), la communication paradoxale est inhérente à la nature de l'interaction humaine. En effet, celle-ci est constituée à la fois de langage et d'attitudes et ces deux éléments de l'interaction peuvent facilement se découpler et entrer en contradiction.

Un message paradoxal est un message dont la structure comporte une telle contradiction qu'il communique en même temps deux contenus incompatibles. Le paradoxe est souvent considéré comme une bizarrerie distrayante, une sorte de jeu d'esprit, comme celui d'Épiménide de Crète (V^e siècle av. J.-C.), qui dit que « tous les Crétois sont des menteurs » : cet énoncé n'est vrai que s'il n'est pas vrai puisque si Épiménide dit la vérité, cela signifie qu'il est menteur, et s'il ment, il est impossible d'accorder foi à son affirmation, et donc il dit vrai, etc. Autrement dit, Épiménide dit la vérité quand il ment et ment quand il dit la vérité. L. Wittgenstein (1961), qui a été le premier à s'intéresser aux implications pratiques, comportementales du paradoxe, propose, pour saisir le processus à l'œuvre, une version un peu plus élaborée de l'affirmation du Crétois – mais structurellement identique – : « tout ce que je dis est un mensonge [...], par conséquent je mens aussi quand je dis : "je mens" [...] ». Les chercheurs de Palo Alto distinguent trois types de paradoxes différents : les paradoxes logico-mathématiques (ou antinomies), les définitions paradoxales (ou antinomies sémantiques dont le cas d'Épiménide est un exemple), et les paradoxes pragmatiques qui exercent leur influence sur le comportement de celui auquel ils s'adressent et qui sont ceux qui nous intéressent ici. Ces paradoxes peuvent envahir l'interaction entraînant un tel état de confusion, que dans certains cas, ils parviennent à ébranler la santé mentale du sujet qui y est soumis. Les paradoxes pragmatiques se scindent eux-mêmes en deux sous-groupes : les injonctions paradoxales et les prévisions paradoxales. La « double contrainte » dont nous parlerons également est un type particulier d'injonction paradoxale.

Les injonctions paradoxales

Les injonctions paradoxales se présentent sous la forme d'ordres comportant en leur sein une contradiction telle que ceux à qui ils s'adressent n'ont aucune possibilité d'y répondre de façon satisfaisante. L'exemple canonique est l'injonction : « Soyez spontané ! ». En effet, toute personne que nous interpellons se trouve dans une position intenable, car pour obéir, il lui faudrait être spontanée par obéissance, et donc manquer singulièrement de spontanéité ; elle désobéirait donc. Les interactions de la vie quotidienne sont émaillées de ce type d'injonction paradoxale : « Tu devrais m'aimer. » ; « Je veux que tu me domines. » (demande formulée par une femme à un mari passif), ou encore « Ne sois donc pas si docile. » (remarque faite par des parents à leur enfant qu'ils jugent trop dépendant d'eux).

P. Watzlawick donne dans ses ouvrages de nombreux exemples d'injonctions paradoxales, notamment celle du barbier (Watzlawick et *al.*, 1967/1972 ; Watzlawick et *al.*, 1975 ; Watzlawick, 1978). Un capitaine ordonne à un soldat de « raser tous les soldats de la compagnie qui ne se rasent pas eux-mêmes et aucun autre » ; le soldat se trouve alors dans la situation embarrassante de ne pas savoir s'il doit se classer dans la catégorie des soldats qui ne se rasent pas eux-mêmes ou dans celle des soldats qui se rasent eux-mêmes et il est dans l'impossibilité d'exécuter l'ordre précis du capitaine. En analysant la situation décrite par le paradoxe, il est possible de repérer les éléments suivants : 1/ Une forte relation de complémentarité unit le subordonné et l'officier dans laquelle ce dernier occupe incontestablement la position « haute » ; 2/ c'est dans le cadre de cette relation que l'injonction est faite ; elle enjoint d'obéir, mais il faut lui désobéir pour obéir (puisque l'ordre définit le soldat comme se rasant lui-même seulement s'il ne se rase pas lui-même) ; 3/ Le soldat qui, dans cette relation, occupe la position « basse » « ne peut sortir du cadre », et résoudre ainsi le paradoxe en le critiquant, *i.e.* en métacommuniquant à son sujet (cela aboutirait à une sorte d'insubordination inacceptable dans le cadre de l'armée où un supérieur ne peut en aucun cas accepter que l'on discute ses ordres ou que ceux-ci soient remis en question).

Tout n'est pas néfaste dans les injonctions paradoxales car si elles structurent des situations souvent inextricables, elles échappent également à toute routine et à toute norme de comportement et brisent ainsi le carcan des réponses stéréotypées ; en ce sens, elles donnent l'occasion à ceux à qui elles s'adressent de manifester de l'audace, de montrer leur souplesse et leur vivacité d'esprit dans leur réponse. S. Freud en 1938 lorsqu'il voulut quitter l'Autriche a fait preuve d'une grande « présence d'esprit » devant les Nazis. Ceux-ci lui accordèrent son visa de sortie à la condition qu'il signe une déclaration affirmant qu'il avait été « traité par les autorités allemandes, et la Gestapo en particulier, avec tout le respect et la considération dus à (sa) réputation scientifique ». Les Nazis se faisaient fort d'utiliser par la suite cette déclaration à des fins de propagande et de rendre ainsi Freud complice de la dénégation des persécutions à l'encontre des Juifs. Voulant obtenir son visa sans se prêter à ce jeu, Freud demanda la permission d'ajouter une phrase au texte. Manifestement assuré d'être dans la position « haute », le fonctionnaire de la Gestapo accepta, et Freud écrivit de sa main : « Je puis cordialement recommander la Gestapo à tous. » Par cette formule, Freud venait de renverser la situation : l'« éloge », qui était l'équivalent d'un sarcasme accablant – tout le monde savait, même vaguement, ce qui se passait à Vienne à ce moment-là –, rendait alors le document inutilisable aux fins de propagande ; mais cet ajout entraînait tellement dans la logique de la demande du fonctionnaire qu'il ne pouvait la refuser car il avait lui-même fixé le cadre de cette déclaration et de ses rapports avec Freud.

Quelques exemples d'interactions paradoxales au cours des opérations de renouvellement urbain

Extraits de l'article « Participation des habitants et politique de la ville » de M. Blanc, publié dans l'ouvrage coordonné par le CRAPS et le CURAPP, *La Démocratie locale. Représentation, participation et espace public*, Paris, PUF, 1999 (pp. 177-196).

[...]. L'injonction de participation émanant de l'État central produit des effets paradoxaux dans les quartiers. Il existe bien sûr des exceptions, mais la plupart des élus locaux et des gestionnaires du logement social ne croient pas aux vertus de la participation. [...]. La concertation imposée déstabilise les acteurs de la politique de la Ville et elle les met dans une situation de *double bind* ou "double contrainte" dès qu'elle se grippe, ce qui arrive souvent. On invite les habitants à s'exprimer librement, mais leurs revendications sont rarement entendues. En voici quelques exemples significatifs.

- *La culpabilisation des habitants.* Dans une réunion, un habitant prend la parole pour se plaindre de l'amoncellement des ordures dans son hall d'entrée pendant le week end. On lui répond que ce n'est pas la faute des HLM mais bien celle des habitants : « *Au lieu de descendre vos ordures tous les soirs, vous attendez le week end !* » Dans sa version plus élaborée, ce type de réponse met hors de cause les présents : les fautifs sont les absents, ceux qu'il faudrait éduquer.

- *Le recours à l'autorité des techniciens.* – « *Pourquoi avez-vous mis de nouveaux revêtements de sol ? On préférerait les anciens carrelages !* » – « *Ces revêtements améliorent l'isolation phonique.* » – « *Ce n'est pas vrai. J'habite au-dessous d'un appartement réhabilité. Il y a autant de bruit qu'avant.* » – « *Je ne suis pas technicien. Mais les techniciens sont des gens sérieux, ils ont fait des mesures et ils m'ont dit que ça réduisait le bruit.* » (Un directeur d'un Office public d'HLM)

On suggère que les habitants sont de mauvaise foi (seuls les techniciens sont sérieux) et la technique est utilisée de façon caricaturale comme argument d'autorité. À aucun moment on évoque la différence entre bruit aérien, atténué par les nouveaux revêtements, et bruit d'impact, beaucoup plus gênant, contre lequel les nouveaux revêtements n'ont guère d'efficacité. On reconnaît que la question posée est digne d'intérêt, mais on n'y peut rien, il faut la poser ailleurs [...].

Symétriquement, les élus et les responsables sont eux aussi en situation de double contrainte. En 1981, dans une réunion où l'association des Marocains demandait une salle pour la prière, l' élu chargé du développement social du quartier a répondu qu'il ne fallait pas attribuer les salles aux associations au coup par coup, mais après une large concertation d'ensemble. Un participant l'a pris à partie en déclarant que la concertation servait à « noyer le poisson » et qu'il devait donner immédiatement une réponse (favorable) à l'association des Marocains. Ainsi, quand les élus consultent, on leur reproche leur indécision et, quand ils décident, on leur reproche une concertation "bidon". [...]

Les prévisions paradoxales

Les prévisions paradoxales consistent à communiquer des messages indécidables, *i.e.* à faire des prévisions qui ne peuvent pas se réaliser. Afin de mieux saisir ce que peut être un message indécidable, P. Watzlawick propose le paradoxe suivant : « Un directeur d'école annonce à ses élèves qu'un examen imprévu aura lieu la semaine suivante, c'est-à-dire n'importe quel jour entre lundi et vendredi. Les étudiants – qui semblent avoir l'esprit particulièrement compliqué – lui font remarquer que, à moins de violer les termes de sa propre annonce et de ne pas avoir l'intention de faire passer un examen *imprévu un jour quelconque* de la semaine suivante, un tel examen ne peut exister. Car, disent-ils, si l'examen n'a pas eu lieu le jeudi soir, il ne peut être "imprévu" le vendredi, puisque le vendredi est le seul jour possible qui reste. Mais si l'on écarte ainsi la possibilité d'un examen le vendredi, on peut de même l'écarter le jeudi. Le mercredi soir, il ne resterait donc très évidemment que deux possibilités : jeudi et vendredi. Vendredi, nous venons de le voir, a été écarté. Il ne reste donc que le jeudi, mais un examen qui aurait lieu le jeudi ne serait plus "imprévu". En vertu du même raisonnement, on peut éliminer tour à tour mercredi, mardi et finalement lundi, d'où : il ne peut y avoir d'examen *imprévu*. Supposons que le directeur écoute leur "preuve" sans mot dire, puis, le jeudi matin par exemple, fasse passer un examen. Dès l'instant même de son annonce, il avait projeté de le faire passer ce matin-là ; les étudiants, de leur côté, se trouvent devant un examen totalement imprévu – et imprévu pour la raison même qu'ils s'étaient persuadés qu'il ne pouvait pas être imprévu » (Watzlawick et *al.*, 1967/1972). De ce paradoxe, nous pouvons extraire les éléments suivants : 1/ L'annonce du directeur contient une prévision (« il y aura un examen la semaine prochaine ») ; 2/ elle renferme également une prévision qui nie la prévisibilité précédente, à savoir : « l'examen (prévu) sera imprévisible » ; 3/ ces deux prévisions s'excluent mutuellement ; 4/ le directeur a la possibilité d'empêcher les étudiants de sortir de la situation créée par son annonce (pour obtenir par

exemple des informations supplémentaires qui leur permettraient de deviner la date précise de l'examen). Cette analyse conduit à deux conclusions. La première, c'est que le directeur a besoin que ses étudiants mettent en doute la possibilité de l'examen pour réaliser son annonce (l'examen sera alors réellement « imprévu »). À partir de cette première conclusion, nous pouvons penser qu'il vaut mieux ne pas être trop intelligent pour ne pas se laisser prendre au piège des paradoxes, et peut-être même aux feintes de la communication tout simplement. La seconde, c'est qu'un tel paradoxe ne peut être considéré comme « pragmatique » qu'à partir du moment où les étudiants ne remettent pas en cause la parole du directeur, où ils ont une confiance réelle dans ce qu'il dit et qu'ils croient en son annonce. Cette deuxième conclusion pose la question de la confiance dans les relations humaines, car c'est souvent sur elle qu'elles reposent dans la mesure où les partenaires ne possèdent généralement pas la même quantité d'informations : les membres d'un couple ne savent pas le détail de toutes les activités de l'autre, ils sont donc dans l'obligation d'avoir confiance en la parole de l'autre lorsqu'il affirme être fidèle. D'une façon générale, nous parvenons à la conclusion que non seulement la pensée logique, mais aussi le problème de la confiance déterminent la vulnérabilité à ce type de paradoxe.

Double contrainte (double bind)

Les effets du paradoxe dans l'interaction humaine ont été beaucoup décrits par G. Bateson, D. D. Jackson, J. Haley et J. Weakland dans un article intitulé « Vers une théorie de la schizophrénie » publiée en 1956 (Bateson, 1977-1980). Prenant le contre-pied des hypothèses traditionnelles qui voient la schizophrénie comme un trouble intra-psychique (désordre de la pensée, faiblesse du Moi...), Bateson et ses collaborateurs émettent l'hypothèse que le schizophrène « doit vivre dans un univers où la séquence des faits est telle que les modes de communication, qui lui sont propres et qui sortent de l'ordinaire, peuvent être considérés en un sens comme adéquats ». Ceci les conduits à postuler et à identifier certaines caractéristiques essentielles d'une telle interaction, qu'ils désignent par l'expression *double bind* (double lien, ou dans la traduction plus courante, double contrainte). La notion de double lien évoque une situation relationnelle sans issue, engendrant une confusion (un trouble) chez un des membres du groupe concerné. Dans une perspective interactionnelle, par sa désignation, cette « victime » est poussée à jouer un rôle *quasi*-sacrificiel (« bouc-émissaire »).

Les éléments constitutifs d'une situation de double contrainte sont les suivants : 1/ Des relations durables et intenses entre deux ou plusieurs personnes, dont l'une est la « victime » ; 2/ une expérience interactionnelle répétée et donc attendue ; 3/ Une injonction négative primaire qui peut prendre l'une des deux formes « Ne fais pas ceci ou je te punirai » ou « Si tu ne fais pas ceci, je te punirai » (le contexte d'apprentissage proposé ainsi est fondé essentiellement sur l'évitement de la punition et non sur la recherche de la récompense) ; 4/ une injonction secondaire simultanée, en conflit avec la précédente, transmise le plus souvent par des signaux non verbaux (sa verbalisation éventuelle se traduit par « Ne tiens pas compte de cet interdit ») ; 5/ une injonction négative tertiaire, qui interdit à la « victime » d'échapper à la situation (suppression de la métacommunication) ; 6/ enfin, en raison des points (1) et (2), la présence d'un seul de ces éléments suffit à déclencher, chez la « victime », la panique et la rage.

Malgré un énorme et rapide succès dans les milieux nord-américains de la recherche sur la schizophrénie, la notion de double contrainte fera l'objet de nombreuses critiques, ce qui amènera ses initiateurs à simplifier sa définition. Ils insisteront sur des faits spécifiques : les conflits de niveaux logiques (paradoxes), le caractère impératif des messages (injonctions), l'impossibilité de la métacommunication (communication sur la communication) (cf. encadré *infra*). En outre, ils se montreront – tout comme leurs disciples par la suite – hostiles à l'idée de penser que le processus de la double contrainte entraîne une schizophrénie. Pour Bateson (1977-1980), d'un point de vue très général, les doubles liens inhibent les processus d'apprentissage relationnel (« deutéro-apprentissage »), mais ils peuvent permettre une issue vers la créativité. La notion de double contrainte constitue un thème essentiel de la perspective écosystémique batesonienne. Elle a permis d'ouvrir la voie à la compréhension de nombreux faits sociaux contemporains et à l'élucidation de multiples situations interactionnelles dites souvent « schizophréniques ».

La métacommunication

Le concept de métacommunication a été élaboré par G. Bateson à la suite de réflexions sur les travaux logico-mathématiques de A. Whitehead et B. Russell (1910-1913), notamment quant à leur *théorie des types logiques*. Selon cette théorie, nous ne pouvons mélanger les énoncés qui concernent un élément d'un ensemble à ceux qui s'appliquent à l'ensemble de ces éléments, sous peine d'aboutir à des paradoxes. Appliquant la théorie des types logiques à l'étude de la communication, Bateson (1977-1980 ; 1984) remarque que pour lever l'ambiguïté inhérente aux codages de l'information, il est nécessaire que l'auditeur puisse être renseigné sur le sens à attribuer aux différents messages qu'il reçoit, *i.e.* qu'il puisse percevoir des messages d'un autre type. Il propose d'appeler cette nouvelle classe d'informations, d'un niveau supérieur et désignant un ensemble de messages, *métamessages*. Il observe que les individus et les animaux – en tout cas les mammifères supérieurs – ont recours à cette métacommunication, qui permet notamment de préciser si une séquence comportementale doit être appréhendée dans un sens littéral, ludique, métaphorique, etc. L'exemple canonique étant le message « ceci est un jeu » que Bateson élucide en observant les loutres au zoo de San Francisco. Bateson souhaite savoir si les loutres, décrites comme des mammifères enjoués, sont capables de distinguer un comportement ludique d'un comportement de combat. Pour cela, il fait descendre au bout d'une ficelle un morceau de papier et par la suite un poisson : quel que soit l'élément au bout de la ficelle, les loutres se le disputent, mais dans la bonne humeur. Pour Bateson, cela montre que ces mammifères aquatiques sont capables d'interpréter correctement les messages indiquant qu'il s'agit d'un simulacre de combat et non d'une agression réelle, qu'ils savent émettre et recevoir des signaux disant : « ceci est un jeu ». Autrement dit, les loutres (utilisées comme métaphore) communiquent sur leurs communications, elles métacommuniquent ; « ou encore elles mettent des guillemets, elles encadrent leurs messages » (Winkin, 1981).

Bateson et par la suite Watzlawick ont insisté sur le fait que les métamessages ne sont généralement pas explicites ou digitaux (comme le fait d'ajouter « je plaisante » après un certain énoncé), mais qu'ils sont souvent transmis sous une forme analogique (expression du visage, ton de la voix...) ou même impliqués par le contexte de l'interaction.

Les chercheurs de l'École de Palo Alto ont montré que des ambiguïtés peuvent surgir entre les interactants en raison de la confusion des différents niveaux de communication. Les paradoxes qui en résultent auront éventuellement, dans certains cas précis, des conséquences pragmatiques majeures (théorie de la double contrainte). Mais, Watzlawick et ses collègues thérapeutes ont montré que la métacommunication explicite peut, dans certaines occasions, constituer un moyen efficace de lever justement les équivocités et les malentendus qui apparaissent dans la communication interpersonnelle.

C. Communication explicite et communication implicite

Pour émettre un message, nous utilisons en général plusieurs systèmes de communication : la communication humaine est multicanale. Nous repérons globalement quatre systèmes importants : 1/ la distance entre les communicants associée à la notion de territoire psychosocial (cf. chapitre 3) ; 2/ les positions corporelles, les mouvements moteurs et les mimiques faciales ; 3/ le système paraverbal ou vocal comprenant entre autres les variations de hauteur de la voix, d'intensité et de timbre, le débit et le rythme ; 4/ le système langagier. Ce dernier, propre à l'espèce humaine, apparaît comme le plus élaboré de tous les systèmes de communication. Un locuteur qui émet une phrase dans un certain contexte accomplit simultanément trois choses : 1/ il produit un énoncé ayant une signification (c'est la fonction locutoire) ; 2/ en disant ce qu'il dit, il réalise au moins une action (c'est la fonction illocutoire) ; 3/ il provoque certains effets sur son auditeur (c'est la fonction perlocutoire). Les énoncés performatifs (cf. chapitre 1) illustrent bien cette inséparabilité du dire et du faire dans une communication langagière. Pour un certain nombre de chercheurs, celle-ci est la forme de communication la plus riche parce qu'elle ajoute un niveau explicite, tandis que la communication non linguistique reste purement implicite ; pour d'autres, c'est la communication non verbale qui reste le canal privilégié de transmission de nombreux éléments (niveau de relation, significations sociales...).

A. Blanchet et A. Trognon (*op. cit.*) précisent, que s'il est possible de considérer la communication langagière comme plus perfectionnée, parce que plus explicite, que la communication établie au moyen d'autres systèmes, il n'en reste pas moins « que cela signifie simplement que la communication langagière peut être plus explicite que les autres, non qu'elle est nécessairement explicite ». Supposons qu'un homme soit avec son épouse dans la cuisine et qu'après avoir ouvert le frigidaire il dise : « Il n'y a plus rien à manger dans le frigo ». Littéralement, explicitement, il décrit un état de choses, il fournit une information. Peut-être se fait-il simplement une remarque « à voix haute » sans rien exprimer de plus à sa femme. Elle va peut-être en conclure que son conjoint lui adresse un reproche sur le fait qu'elle n'a pas fait les courses. Et si c'est ce que pensait réellement le mari, il est alors parvenu à réaliser un acte implicite, en se reposant sur son épouse pour que celle-ci le découvre par elle-même. La communication implicite ou indirecte, outre qu'elle est plus riche en information que la communication directe, a le mérite d'être stratégiquement très avantageuse. Et comme le notent Blanchet et Trognon (*ibid.*), la part de la responsabilité de l'auditeur dans sa découverte est plus importante et celle du locuteur moindre. En cas de réussite, elle permet d'obtenir ou de dire des choses sans les avoir littéralement demandées ou dites, et même en déniait les avoir demandées ou dites. En cas d'échec, elle autorise à ne pas entrer en conflit avec autrui comme si rien ne s'était passé. En outre, l'implicite peut comporter plusieurs modalités comme le *présupposé* (« Elle ne m'écrit plus » présuppose qu'avant elle écrivait) ou le *sous-entendu* (« Tu n'as pas faim ? » peut sous-entendre, en fonction du contexte : « Moi j'ai faim, nous devrions aller manger »).

L'implicite dans la pragmatique linguistique et la pragmatique cognitive

Une grande part des communications verbales consiste à communiquer de façon indirecte, implicite, un sens voulu – et donc par définition un sens non encodé linguistiquement –, sens récupérable par l'interlocuteur.

Le fonctionnement de l'implicite a surtout été analysé par P. H. Grice (1979 ; 1989). Pour le philosophe anglais, toute conversation suppose ce qu'il appelle le *principe de coopération*, lequel impose de respecter certaines règles indispensables au bon déroulement de la conversation dans son contexte. Ce principe implique le respect de quatre *maximes conversationnelles* : 1/ La maxime de *quantité* : de donner une quantité d'informations appropriée (ni trop ni trop peu) ; 2/ La maxime de *qualité* : de transmettre des informations vraies plutôt que des fausses ; 3/ La maxime de la *relation* : de parler à propos ; 4/ La maxime de la *modalité* : de s'efforcer d'être compréhensible, *i.e.* d'éviter de s'exprimer de manière obscure et d'être ambigu. Il ne s'agit évidemment pas de dire que ces principes sont toujours respectés – chacun sait que ce n'est pas le cas : les propos trop diserts et confus sont monnaies courantes dans les conversations – mais seulement qu'ils sont censés l'être. Ceci permet à chacun de faire ce que Grice appelle des « implicatures conversationnelles », *i.e.* des inférences à partir de ce qui est dit, et donc de dégager de l'implicite. Supposons par exemple qu'un homme se trouvant dans la rue à côté de sa voiture interpelle un passant et lui dise : « Je suis en panne d'essence ». Si le passant répond : « Il y a une station-service au prochain feu », l'automobiliste supposera que celui qui le renseigne pense que cette station est bien ouverte, *i.e.* qu'il suppose qu'il n'enfreint pas la maxime de la relation selon laquelle il est nécessaire d'être pertinent. Bien que le passant n'ait pas dit explicitement qu'il pense que la station est ouverte, il a communiqué cette information par implicature conversationnelle. Autrement dit, les implicatures conversationnelles s'ajoutent à ce qui est dit et l'ensemble constitue ce que l'énoncé communique.

Parfois, une maxime est ostensiblement violée pour signifier quelque chose. Afin d'illustrer cette situation, Grice donne l'exemple suivant : Supposons le cas d'un étudiant X qui demande à son professeur de philosophie une lettre de recommandation pour un poste. Le professeur écrit la lettre suivante : « *Cher Monsieur, Monsieur X a une bonne maîtrise de l'anglais et il a assisté à tous mes cours. Je vous prie d'agréer...* ». Dans ce contexte, nous pouvons nous attendre légitimement à ce que le professeur fasse référence aux aptitudes de l'étudiant en philosophie, ce qu'il ne fait manifestement pas, transgressant par là même la maxime de la quantité qui impose de donner autant d'informations que nécessaires. En agissant ainsi, le professeur laisse sous-entendre que X n'a pas le niveau requis pour ce poste. Grice ne prétend donc pas que les locuteurs se conforment toujours au principe de

coopération, mais qu'il est indispensable pour saisir comment nous extrayons l'implicite de certains énoncés.

Le principe de coopération est en fait un cas particulier du *principe de pertinence* avancé par D. Sperber et D. Wilson (*op. cit.*). Ce dernier vaut en effet pour toute communication (*i.e.* pour n'importe quel stimulus intentionnel) quel que soit le système de communication auquel elle se rapporte ou même si elle n'appartient à aucun système. Sperber et Wilson (*ibid.*) énoncent le principe de la pertinence de la façon suivante : « le locuteur a produit l'énoncé le plus pertinent étant donné les circonstances », si un énoncé possède plusieurs interprétations possibles « l'auditeur retiendra l'interprétation la plus compatible avec l'hypothèse d'un locuteur ayant cherché à en assurer au mieux la pertinence » [*ibid.*]. Le principe de la pertinence repose sur la règle du « minimum d'effort », *i.e.*, que selon ce principe, tout stimulus intentionnel communique automatiquement qu'il est le stimulus qui fournit le plus d'« idées » à l'interlocuteur en lui demandant le moins de travail de réflexion.

À côté des principes de coopération et de pertinence, d'autres notions et concepts permettant de saisir et de comprendre le mécanisme de l'implicite peuvent être repérés. Tout d'abord, nous avons la notion d'*acte de langage indirect* développée par J. R. Searle (1972 ; 1982), dont les implicites sont de comporter une condition de satisfaction du locuteur (*e.g.* « Puis-je t'emprunter les clefs de ta voiture ? » suppose « Je souhaite conduire ta voiture ») et/ou de mettre en question une condition de satisfaction de l'interlocuteur (« Je pense que tu es en mesure de me les prêter »). Puis, nous trouvons les *lois du discours* de J.-C. Anscombe. Celles-ci permettent de passer de l'« acte illocutoire dérivé » à l'acte primitif : ainsi demander à une personne si elle peut faire quelque chose revient à lui enjoindre de le réaliser (« Peux tu rouler moins vite ? ») ; ou encore notifier un manque revient à demander qu'il soit comblé (« Il fait froid ici » est l'acte dérivé de « Il faudrait augmenter le chauffage ») (Anscombe, Ducrot, *op. cit.*).

D. « Contenu » et « relation » de la communication

Comme nous l'avons noté dans le premier chapitre, le verbe communiquer signifie : 1/ communiquer quelque chose à quelqu'un, et 2/ être ou se mettre en relation avec quelqu'un. Reprenant cette distinction dans la recherche pragmatique, les chercheurs de l'École de Palo Alto montrent que la communication humaine comprend deux aspects, le *contenu* et la *relation*, indissociablement enchâssés (Watzlawick et al., 1967/1972). Tout message en effet transmet un contenu : celui-ci a pour objet tout ce qui est communicable (informations, opinions, jugements, sentiments, attentes, etc.) mais tend aussi à instaurer plus ou moins directement une certaine relation entre les interactants. À partir de la terminologie utilisée par G. Bateson, nous dirons qu'un message, sous son aspect d'« indice », transmet une information dans la communication humaine – ce terme est donc synonyme de contenu –, et que sous son aspect « ordre », il renseigne sur la manière dont le message doit être entendu – ce mot est alors synonyme de relation. Pour comprendre la distinction entre ce qui se rapporte au « contenu » et ce qui touche à la « relation », nous pouvons prendre l'exemple d'un homme assis sur un banc public qui demande à la jeune femme lisant un magazine à côté de lui : « Auriez-vous l'heure s'il vous plaît ? ». Le premier niveau (celui du contenu) est clairement exprimé : il s'agit d'une demande d'information. Le second niveau (celui de la relation) est une tentative d'entrer en relation avec l'autre, autrement dit peut-être d'établir avec la jeune femme un rapport de séduction.

Nous repérons ces deux niveaux dans la plupart des communications : une interaction tend à proposer et à négocier une définition de la relation entre les interactants, définition qui précise les rôles respectifs de chacun et informe sur ce que nous sommes pour l'autre et ce qu'il est pour nous.

Il peut y avoir, entre ces deux niveaux, soit congruence (s'ils vont dans le même sens), soit discordance. Prenons l'exemple suivant : un mari rentre du travail avec un bouquet de fleurs pour son épouse. Sans lui jeter un regard, il pose le bouquet et lui dit d'une voix sèche : « Tiens, je t'ai apporté des fleurs ». Nous notons ici qu'il y a discordance entre le contenu (marque d'affection) et la relation (manifestation de détachement et de froideur). L'épouse peut répondre à l'un ou l'autre des deux niveaux du message qu'elle reçoit. Si elle répond : « Oh, merci chéri, c'est très gentil », elle ne retient que le niveau du « contenu ». Si elle réagit vivement par un : « Tu pourrais me les offrir plus aimablement », elle sélectionne exclusivement le second niveau, celui de la « relation ». Et si son mari

est de mauvaise foi, elle pourra s'entendre répondre : « Mais qu'est-ce qui te prend, tu n'es pas contente de mon cadeau ? Si tu ne le veux pas, dis-le ! ».

Le rapport contenu/relation diffère d'une interaction à l'autre : il apparaît en fait que plus une relation est spontanée et « saine », et plus l'aspect « relation » de la communication passe à l'arrière-plan ; inversement, des relations « malades » se particularisent par un débat incessant sur la nature de la relation, et le « contenu » de la communication finit par perdre toute importance. La métacommunication permet de lever les ambiguïtés surgissant de la confusion des différents niveaux, et la possibilité de métacommuniquer est un indicateur central du degré de liberté d'expression que s'autorisent les interactants.

En fait, pour les chercheurs de l'École de Palo Alto, la distinction, dans la communication, de ces deux niveaux, contenu et relation (indice et ordre), visait à donner un cadre de référence heuristique pour une pratique psychothérapique. À partir de l'observation précise et minutieuse des patients dans leur univers quotidien, les thérapeutes californiens ont repéré, comme par redondance, une fonction particulière de l'interaction, identifiée plus tard comme « relation », dont la présence les obligeait à revoir les schémas traditionnels des fonctions du langage. Ce sont les confusions entre les deux niveaux, qui, engendrant dissension et incompréhension, font l'objet du travail thérapeutique.

Chapitre III – Les cadres de l'interaction

Une interaction sociale est influencée par le contexte dans lequel elle se déroule. Ce contexte ne constitue pas seulement un environnement et un ensemble de circonstances dans lesquels elle s'inscrit, il s'agit plus fondamentalement d'un « champ social » (*i.e.* un ensemble de systèmes symboliques, de structures et de pratiques), qui impose des normes, des règles d'échange, et apporte des codes indispensables à la communication et des rituels constitutifs de l'interaction. Nous mettrons l'accent, dans ce troisième chapitre, sur quelques aspects du contexte : 1/ Le cadre spatio-temporel, formé par les éléments physiques et temporels servant de « décor » à l'interaction ; 2/ l'institution, dans laquelle s'inscrit le cadre spatio-temporel (l'institution familiale, scolaire, l'entreprise, l'Église...) ; 3/ Les codes de conduite et les rituels, qui sont des signaux univoques structurant les échanges sociaux.

A. Le contexte spatio-temporel

L'espace et le temps sont étroitement liés car les événements qui se déploient dans le temps socio-historique sont toujours localisés, et ce non seulement dans l'espace physique, géographique ou écologique, mais aussi dans l'espace social spécifique qui enserme les précédents. Cependant, ils entretiennent avec l'interaction des rapports différents que nous allons envisager successivement.

L'espace des interactions

Constatons tout d'abord que notre « espace », notre « territorialité » est une extension de nous-même. Notre voiture, notre bureau, notre fauteuil font partie intégrante de notre territoire. « N'entre pas dans mon bureau ! », « Ne touche pas à mes affaires ! » : le Moi se prolonge dans les objets. L'espace influence les relations interpersonnelles, et celles-ci varient en fonction des lieux où elles se tissent : si le professeur souhaite établir des rapports moins académiques avec ses étudiants, il leur proposera un rendez-vous à la cafétéria et non dans son bureau ; dans le secteur de la diplomatie, on privilégiera des pays neutres pour des rencontres au sommet.

- *La proxémie* – Le jeu des espaces, la façon de percevoir l'espace dans différentes cultures, les distances physiques de la communication, autant de points étudiés dans le cadre de la science proxémique. La *proxémie* est un terme créé par E. T. Hall (1966/1971) afin de désigner « l'ensemble des observations et théories concernant l'usage que l'homme fait de l'espace en tant que produit culturel spécifique. » La démarche de cet anthropo-éthologiste américain relève plus d'une sorte d'éthologie humaine, dérivée de l'éthologie animale dont elle a d'abord transposé les concepts pour s'en démarquer par la suite. C'est autour des notions de territoire et de distance personnelle que s'opère le passage entre l'éthologie animale et l'éthologie humaine. L'observation des comportements sociaux des animaux révèle que ceux-ci sont sous-tendus par un besoin fondamental : celui de disposer, a/ d'un territoire, et b/ de maintenir une certaine distance par rapport à autrui.

. a/ Il existerait un comportement territorial se caractérisant de la façon suivante : l'animal établit sa présence par la délimitation d'un territoire ; il marque ainsi son espace et en défend l'entrée par des attitudes et des comportements significatifs. K. Z. Lorenz (1969) souligne à ce propos le lien entre conduites agressives et territoire – le territoire étant une garantie de survie. Pour l'éthologiste, la territorialité serait le propre des espèces agressives et jouerait le rôle de réponse innée, biologique, à l'agressivité d'autrui. C'est d'ailleurs parce qu'il postule que l'homme est une créature agressive qu'il estime que la territorialité se retrouve dans l'espèce humaine. Hall (*op. cit.*) affirme lui aussi, d'une manière un peu rapide, que la territorialité existe chez l'homme, notamment parce qu'il a « inventé bien des manières de défendre ce qu'il appelle sa terre, son sol ou son espace. Enlever les bornes comme entrer dans la propriété d'autrui sont, dans l'ensemble du monde occidental, des actes punis par la loi ».

. b/ Les animaux observent également entre eux une série de distances variables. H. Hediger (1961) en a repéré quatre : 1/ La *distance de fuite* (distance à partir de laquelle un animal prend la fuite à l'approche d'un intrus) ; 2/ la *distance critique* (distance qui couvre la zone étroite séparant la distance

de fuite de la distance d'attaque) ; 3/ la *distance personnelle* (distance qu'observent entre eux les membres d'une espèce ; sorte de bulle invisible entourant l'organisme) ; 4/ la *distance sociale* (distance au-delà de laquelle l'animal perd le contact avec son groupe ; assimilable à un cercle invisible dont les limites enserreraient le groupe). Les deux premières distances entrent en jeu lors des rencontres entre individus d'espèces différentes, tandis que les deux autres correspondent aux relations entre membres d'une même espèce. E. T. Hall (*op. cit.*) pense que l'homme ressent la distance de la même manière que les autres animaux. Sa perception de l'espace est dynamique parce qu'elle est liée à l'action. C'est ainsi que l'homme observe aussi des distances uniformes dans les rapports qu'il entretient avec ses semblables. À partir de son expérience interculturelle et ses nombreuses observations, Hall propose une échelle de quatre distances (ayant chacune un mode proche et un mode lointain) : 1/ La *distance intime* (moins de 45 cm) ; 2/ la *distance personnelle* (de 45 cm à 1,20 m) ; 3/ la *distance sociale* (de 1,20 m à 3,60 m) ; 4/ la *distance publique* (au-delà de 3,60 m). Malgré l'intérêt de cette échelle des distances, il reste qu'elle demeure assez formelle et qu'elle ne s'applique, si l'on s'en tient à ses études, qu'aux individus de la classe moyenne américaine d'origine nord-européenne.

- *L'espace personnel* – Par analogie avec les comportements territoriaux des animaux, de nombreux chercheurs en psychosociologie ont considéré que la régulation de la distance chez l'homme était une forme de territorialité et qu'il existait un « territoire humain », qu'ils appelleront d'une façon générale *espace personnel*. Cet espace est basé sur l'idée que le corps vivant ne se limite pas à la surface de la peau. Il est entouré d'un espace péricorporel dessinant une zone autour de lui et dans laquelle s'inscrivent ses mouvements. L'espace personnel intègre une portion d'espace autour de l'individu qui ne peut être pénétrée par autrui sans provoquer des réactions de défense. Pour R. Sommer (1969), l'espace personnel est « une zone chargée émotionnellement, une "aura" qui aide à régler le comportement spatial des individus ; c'est aussi l'ensemble des processus par lesquels les gens marquent et personnalisent les espaces qu'ils occupent » ; il parle de l'espace personnel comme d'un *portable territory* (territoire portable). Hall, quant à lui, considère cette portion de l'espace comme une *bulle* qui entoure chacun d'entre nous et à l'intérieur de laquelle nous vivons et nous nous déplaçons.

- *La distance interpersonnelle* – Certains psychosociologues substitueront au concept d'espace personnel celui de *distance interpersonnelle*, plus opératoire à leurs yeux (Lécuyer, 1976). La distance interpersonnelle résulte de normes socio-culturelles et peut faire l'objet d'un apprentissage. Elle dépend de la distance psychologique et sociale qui s'établit entre les personnes en présence et dont elle représente une projection symbolique. Cette distance psychologique, qui correspond à la façon dont les interactants se situent mutuellement, est influencée par divers facteurs, comme le sexe (dans notre culture, les hommes se placent plus loin des hommes que les femmes des femmes), le degré de sympathie ou d'antipathie qu'une personne éprouve pour son partenaire, le physique de la personne (les individus « prennent leur distance » devant quelqu'un atteint d'un handicap physique ostensible), ou encore le statut social (la distance est plus courte lorsque deux personnes ont le même niveau de hiérarchie). Toutes ces données varient naturellement selon les cultures (au cours des échanges quotidiens, deux Italiens se « touchent » plus facilement que deux Anglais) (Hall, 1959/1984).

De nombreuses recherches en psychosociologie ont mis en évidence le rôle de l'espace dans les processus de la communication humaine. Ainsi, par exemple, R. Sommer (*op. cit.*) montre, à travers une série d'expériences réalisées en laboratoire, que les individus qui se parlent sans cérémonie préfèrent s'asseoir face à face plutôt que côte à côte ; mais lorsqu'ils souhaitent coopérer (pour accomplir une tâche ensemble) ils s'assoient côte à côte, et quand ils sont en compétition ils préfèrent prendre place l'un en face de l'autre (le fait de se regarder facilitant la compétition). En outre, S. Moscovici et R. Lécuyer (1972) constatent que lorsque les individus sont disposés en rond, les relations socio-émotionnelles prennent une plus grande place que quand ils sont situés en ligne. Cependant, l'accessibilité visuelle joue un rôle prépondérant dans les interactions : dans la disposition en ligne, elle est plus restreinte que dans la disposition en cercle (Lécuyer, 1975).

- *De la scène aux coulisses* – L'espace est une variable centrale de l'interaction ; E. Goffman (1973) a montré qu'elle évolue et s'organise différemment selon que les interactants sont situés dans un espace défini comme « public » ou « privé ». Pour le sociologue nord-américain, les activités sociales se répartissent en activités publiques (les « représentations ») durant lesquelles les acteurs exercent un contrôle étroit sur leurs comportements et en activités plus ou moins privées au cours

desquelles le contrôle diminue. À chaque activité correspond une *région* : la région *antérieure*, ou *scène*, est le lieu où se déroule la représentation, et la région *postérieure*, ou *coulisses*, est l'espace où les acteurs échappent à l'attention du public et peuvent donc contredire l'impression donnée dans la représentation. Au sein de la première, les acteurs se concentrent sur la maîtrise de leurs impressions ; ils mettent en scène une image d'eux-mêmes qu'ils souhaitent voir reconnaître et retenir comme la seule légitime par le public concerné. Les interactions sont gouvernées par des règles assez précises : les règles de politesse (la façon dont les acteurs doivent traiter le public) et les règles de bienséance (la manière dont les acteurs doivent se comporter devant le public). Dans la seconde, la région *postérieure*, les acteurs aménagent les éléments d'expression de la représentation (le huis clos de la salle de bain où les hommes se rasent et (où) les femmes se maquillent). Les coulisses sont aussi le lieu où les acteurs accumulent accessoires et éléments du décor, où ils peuvent répéter la représentation, se reposer, abandonner la façade, où encore s'autoriser des comportements que le public ne doit pas connaître. Selon les moments et les représentations, la délimitation des régions antérieure et postérieure peut fluctuer. C'est le cas par exemple du bureau d'un cadre supérieur dans lequel la qualité du matériel exprime avec ostentation son statut dans l'organisation, et qui, à certains moments, devient un lieu où il peut se « laisser aller » : enlever sa cravate et sa veste, poser les pieds sur sa table de travail, s'assoupir sur son fauteuil, etc.

- *Les territoires du moi* – Afin de rendre compte de l'influence de l'espace sur l'interaction, E. Goffman (1973, T 2) propose, à côté du concept de région, celui de *territoire du moi* (ou *réserve*). Ce territoire désigne un espace (fixe ou mobile) ou un champ d'objet dont l'« ayant droit » contrôle et défend l'appropriation et les limites. Les réserves intègrent : l'espace personnel (*i.e.* la portion d'espace qui entoure un individu et où toute pénétration est ressentie par lui comme un empiètement, source de déplaisir ; la place (espace que les individus occupent habituellement au sein de leur habitat, ou momentanément dans un espace public ; l'espace utile (territoire revendiqué temporairement en fonction d'une activité – *e.g.* le visiteur d'une galerie s'arrêtant devant un tableau peut espérer que les autres ne passeront pas dans son champ de vision) ; les effets personnels (vêtements, sac à main, verre... qui constituent une sorte de prolongements du moi et que les autres ne peuvent déplacer sans précautions). De façon extensive, l'intimité de chacun (comme les pensées intérieures, les sentiments, les relations affectives, la vie privée avec ses secrets...) constitue également une réserve qui ne peut être pénétrée qu'avec prudence et tact.

- *Les marqueurs* – Lorsqu'un possesseur putatif revendique une réserve, il le fait voir par un signe que Goffman (*ibid.*), en suivant la pratique des éthologues, nomme un *marqueur*. Les marqueurs sont de divers types. Il y a les *marqueurs centraux*, objets placés au centre du territoire dont ils annoncent la revendication : c'est le cas des lunettes solaires ou de la serviette posées sur un fauteuil de plage. Il existe aussi les *marqueurs frontières*, objets qui marquent la ligne de démarcation entre deux territoires adjacents : c'est, par exemple, la barre employée sur les tapis roulants des caisses des supermarchés pour séparer les achats de deux clients qui se suivent. Enfin, il y a les *marqueurs signets*, signatures gravées dans un objet « qui le revendique comme partie du territoire des possessions du signataire ». Ce sont, par exemple, les noms, les numéros gravés sur le bétail ou sur certains postes de travail, ou encore les graffitis, les tags apposés sur certains murs (Stébé, 2007).

- *L'appropriation de l'espace* – Les conduites d'aménagement qui marquent ainsi l'insertion de chacun dans un espace constituent une véritable pratique spatiale que les psychosociologues nomment *appropriation*. Ce concept désigne comment « dans diverses situations, lieux anonymes ou non, publics ou privés, l'individu aménage, restructure l'espace en coquilles personnelles qui manifestent sa relation privilégiée au lieu dans lequel il se trouve, même provisoirement » (Fischer, 1981). C'est de la familiarité avec un espace que naît l'appropriation. Cette familiarité est un apprentissage progressif des particularités d'un lieu. En fait, un espace approprié sécurise l'individu, il permet, même au sein d'un espace public, certaines formes de privatisation. Pour réaliser cette appropriation, l'individu met en œuvre toute une série d'activités d'aménagement spatial en vue de créer un « chez soi ». Ce processus d'aménagement, que G.-N. Fischer (*ibid.*) qualifie de processus de *nidification*, se caractérise par l'installation de significations privées dans un territoire qui est souvent un espace impersonnel : *e.g.* la carte postale de vacances punaisées sur les murs de son bureau. Ainsi l'espace apparaît comme un élément central de l'interaction, fortement régulé par des normes sociales, culturelles, psychologiques, cognitives et intégré dans le rapport intersubjectif entre les

interactants. Il constitue à la fois un déterminant et une projection symbolique de la relation interindividuelle.

La temporalité des interactions

H. Bergson disait : « Le temps est invention ou il n'est rien du tout ». L'homme construit en effet dans son esprit son propre espace temporel. Mais, si le temps est le produit de l'imagination des individus et le résultat de représentations sociales, il est aussi une donnée naturelle et une structure symbolique rythmant la vie individuelle et collective. Les socio-anthropologues (E. Durkheim, M. Mauss, H. Hubert) montreront très tôt que si le temps physique a une existence « formelle » indépendante, les individus ne peuvent l'appréhender qu'à travers l'interprétation et le filtre des représentations collectives et des activités humaines et sociales. Cette représentation du temps marque intensément ses occupations, ses rythmes journaliers, son devenir et le regard qu'il porte sur le monde. En outre, elle varie de façon importante selon les périodes de l'histoire, les groupes sociaux, les sociétés et les cultures. Les interactions sont donc inévitablement influencées par les représentations que les interactants se font du temps, mais restent néanmoins enfermées dans un cadre temporel précis : une interaction, quelle qu'elle soit, possède un avant et un après, un début et une fin, un passé et un futur, une date, une heure, une durée...

- *Les temps culturels* – Chaque culture possède une représentation du temps structurée à partir des pratiques quotidiennes, des styles de vie, des modes d'organisation du travail, des orientations socio-politiques, des niveaux d'évolution technique, mais aussi des valeurs et des traditions. Ces représentations orientent la façon dont les individus vivent et appréhendent la durée, l'écoulement du temps, les rythmes journaliers et saisonniers, l'existence et l'histoire. Trois conceptions peuvent ainsi être distinguées : une conception linéaire du temps, une conception cyclique et une conception cyclique-linéaire. La conception linéaire et irréversible considère le temps sur le mode de la fuite des heures. Cette conception, qui s'appuie sur l'idée selon laquelle des événements fondateurs d'un temps nouveau peuvent survenir, a été profondément marquée par le judaïsme et le christianisme. Il existe néanmoins une différence entre ces deux religions : pour la première, le Centre de l'Histoire du salut est encore à venir, puisque le Messie est toujours attendu, tandis que, pour la seconde, le Centre se trouve dorénavant dans le passé, dans la mort et la résurrection du Christ ; « il y a seulement déplacement du point central de l'Histoire sur la ligne du salut » (Barreau, 1998). La conception cyclique, issue du platonisme, fait du temps un perpétuel recommencement des mêmes événements. Platon défendait l'idée selon laquelle le temps est l'image de l'éternité, une idée qui refléterait dans le « nombre », l'« unité » qui n'appartient qu'à l'éternité. Pour le philosophe grec, il s'agissait du nombre des révolutions astronomiques qui, combinées ensemble et décrites dans le cadre du géocentrisme, finissaient par constituer une « Grande Année », au terme de laquelle toutes les planètes retrouvaient leur place initiale ». La troisième conception qui mêle à la fois le retour cyclique et la progression linéaire se retrouve par exemple chez les Mayas : ils pensaient qu'à la fin de leur grand cycle, qui avait commencé en 3114 av. J.-C., une nouvelle période de même durée commencerait et qu'un nouveau monde naîtrait (Bourgoing, 2000). Il s'agit là de grandes figures mythiques (le mythe de l'âge d'Or, le paradis mythique, la République idéale...), mais qui influencent les comportements des individus, la façon dont ils pensent le monde et la manière dont ils interagissent.

À partir des pratiques spatiales et des activités quotidiennes, E. T. Hall (1959/1984 ; 1966/1971) avance un autre classement des modes d'appréhension du temps. Dans *Le langage silencieux*, il oppose le mode *monochronique*, caractéristique des cultures nord-européennes et étatsuniennes, au mode *polychronique*, spécifique des peuples méditerranéens. Les individus *monochrones* entretiennent des contacts distincts et « compartimentent le temps, le divisent en fonction de la variété des tâches à accomplir et sont désorientés s'ils doivent exécuter trop de tâches simultanées » ; les individus *polychrones* développent au contraire des contacts plus rapprochés et ont « tendance à mener plusieurs opérations à la fois, à la façon des jongleurs ». C'est la raison pour laquelle les premiers séparent leurs activités dans l'espace comme dans le temps, et les seconds concentrent tout en un seul lieu. Cette différence de penser le temps et l'espace se retrouve dans l'urbanisme des villes : La *plaza* espagnole et la *piazza* italienne, où tout le monde peut se rencontrer et converser (se prêtant à la fois aux contacts et à la polychronie), contre la *Main Street* américaine et le *Grand Boulevard* parisien que l'on arpente

à grands pas. Toutes ces variations culturelles du temps ont bien naturellement une influence sur les interactions, sur leur dynamique, leur périodicité, leur rythme et leur durée. Si nous nous arrêtons sur la notion de rendez-vous et d'exactitude, nous voyons que les conceptions sont par exemple assez éloignées entre les Anglo-Américains et les Sud-Américains : pour les premiers, un retard de cinq minutes justifie une excuse et au-delà d'une demi-heure constitue un manquement aux règles de civilité, pour les seconds, ce retard peut constituer un laps de temps normal ne justifiant pas d'excuses.

- *Les temps sociaux* – Le temps de l'interaction sociale subit également des influences des sociétés. Une multitude de facteurs (âge, sexe, profession, lieu de résidence, milieux de vie...) interviennent en effet dans la construction, l'appréhension du temps chez les individus : le temps de l'interaction n'est pas vécu de la même manière à la ville ou à la campagne, chez les salariés ou les chômeurs, chez les jeunes ou les personnes âgées, par les femmes ou les hommes... Une des caractéristiques centrales de nos sociétés modernes est qu'elles présentent un morcellement du temps : temps de travail, temps libre, temps scolaire, temps de transport, etc. ; elles ont par ailleurs multiplié les cadres temporels, ayant chacun leur propre rythme, leur propre signification et leur mode de fonctionnement. L'institution scolaire par exemple exerce une contrainte forte sur les enfants, mais aussi sur les activités économiques : tout en organisant le rythme quotidien des enfants, leur évolution intellectuelle et leur planning annuel, elle impose et programme les saisons touristiques et les fermetures des entreprises. Si des contraintes et des obligations temporelles apparaissent dans notre société, il existe aussi des dissonances temporelles. C'est notamment le cas dans l'action politique : dans le cadre des politiques de la ville, lorsqu'un projet d'aménagement socioculturel est avancé (ouverture d'un local pour les répétitions musicales, aménagement d'une piste de skate-board, etc.), une multitude d'espaces temporels se chevauchent et se télescopent : pour les jeunes, il s'agira d'un temps court, voire immédiat ; pour les hommes politiques, émergera plutôt une temporalité organisée à partir des mandats électoraux ; et pour les fonctionnaires des services de l'Etat, le temps sera celui des délais d'obtention des subventions (Stébé, 2005).

Si le temps libre est devenu, depuis la fin du XX^e siècle, une valeur fortement prisée, il reste que celui-ci, au sens strict du terme, ne représente pas pour tous les individus la même réalité. Le temps libre du chômeur ou du retraité est souvent vécu comme un temps socialement vide et inerte, alors que celui du cadre supérieur ou du professeur de lycée est, dans bien des cas, une source d'épanouissement personnel.

- *Les temps psychologiques* – la perception du temps dépend aussi en grande partie de facteurs internes, plus « psychologiques » propres à chaque individu. A l'approche de plages de temps libre dans leur emploi du temps par exemple, certains individus seront angoissés et d'autres se montreront très enthousiastes. Le temps « psychologique » joue un rôle prépondérant dans la structuration et le déroulement des interactions. En effet, selon que nous avons l'impression de perdre notre temps avec quelqu'un ou de s'enrichir à son contact, nous ne vivons pas le moment passé en sa compagnie de la même façon. Les auteurs distinguent dans le temps psychologique deux modalités très différentes qui interviennent de façon distincte dans les interactions sociales : 1/ le temps des processus secondaires (temps socialisé du conscient), et 2/ le temps des processus primaires (temps de l'inconscient).

Afin de saisir et de comprendre le temps socialisé, appuyons nous sur les travaux d'E. Berne (1975). Celui-ci considère qu'il existe chez tout individu trois grandes motivations pour entrer en relation avec autrui. Tout d'abord, nous trouvons l'« *appétit du stimulus* » : les contacts, les relations avec les autres apportent à l'individu une stimulation cognitive (échange d'informations, d'idées...) et une stimulation affective (partage d'émotions). Puis, nous avons l'« *appétit de reconnaissance* » : l'individu se construit intellectuellement et affectivement à partir du regard d'autrui, et celui-ci influe profondément sur l'image et l'estime de soi. Enfin, nous décelons l'« *appétit de structure* » : l'individu « programme » son temps relationnel afin d'organiser son « emploi du temps » et ainsi obtenir, donner et échanger des stimulus et des signes de reconnaissance.

À côté du temps socialisé (organisé consciemment), nous avons le temps de l'inconscient, qui possède ses propres caractéristiques, ses propres rythmes et sa propre logique. Ce temps « échappe à la linéarité, il est marqué par la pulsion et la répétition et transparaît dans le rêve, le symptôme ou le transfert ; temps cyclique où font retour les mythes anciens, les figures de l'originaire, la recherche de l'objet perdu et où les mêmes schèmes relationnels et les mêmes scènes se rejouent constamment à travers la variété des situations et l'écoulement du temps biologique et social. C'est un temps

réversible aussi puisque passé et présent s'y mêlent et s'y bousculent, sans souci de la chronologie » (Marc, Picard, 1989).

Quel qu'en soit le type (social, culturel, symbolique, affectif...), le temps constitue, comme l'espace, une dimension essentielle des interactions.

Les cadres de l'expérience selon Erving Goffman

Brève synthèse réalisée à partir de l'ouvrage d'E. Goffman, *Les cadres de l'expérience* (Goffman, 1991) (édition originale avec le titre : *Frame Analysis : An Essay on the Organization of Experience*, Harper and Row, New York, 1974) et à partir des commentaires sur la notion de cadre chez Goffman proposés par J. Nizet et N. Rigaux (2005).

Dans *Les cadres de l'expérience*, le sociologue américain propose une approche assez large de l'interaction, renvoyant à la métaphore cinématographique des *cadres*. Pour Goffman, toute expérience humaine renvoie à un *cadre* donné, généralement partagé par l'ensemble des individus présents ; ce cadre oriente leurs perceptions de la situation ainsi que les comportements qu'ils adoptent par rapport à elle. L'auteur distingue deux grands types de cadres : les *cadres primaires* et les *cadres transformés*. Le premier type correspond au cadre qui permet aux individus, « dans une situation donnée, d'accorder un sens à tel ou tel de ses aspects, lequel autrement serait dépourvu de signification » (Goffman, 1991). Partant de là, Goffman propose de différencier les *cadres naturels* et les *cadres sociaux*. Les cadres naturels dépendent de l'action de forces, de lois de la nature, tandis que les cadres sociaux sont du ressort des intentions des actions humaines. Ainsi, la terre qui tourne autour du soleil est un événement qui possède une signification dans la mesure où nous le rattachons aux lois de l'astrométrie, donc à un cadre naturel ; l'automobile que nous conduisons est en revanche un événement qui acquiert tout son sens dans la mesure où il se rattache à une intention, par exemple celle d'apporter un bouquet de fleurs à son amie, et donc à un cadre social. Le second type, les cadres transformés, peut être repéré « lorsque la situation, bien que présentant certaines ressemblances avec ce qui se déroule normalement dans le cadre primaire, acquiert pourtant une signification différente » (Nizet, Rigaux, 2005). Les cadres transformés peuvent être scindés, selon Goffman, en deux groupes. D'une part, nous trouvons les *modalisations*, qui sont des transformations de cadres qui ne se cachent pas : les individus participant à l'événement sont informés de la transformation du cadre (ils savent qu'ils ont affaire à la « copie » et non pas au « modèle »). Lorsqu'un orchestre répète une œuvre par exemple, tous les musiciens savent qu'ils ne sont pas au concert. D'autre part, nous avons les *fabrications*, qui sont des transformations de cadres se cachant, autrement dit qui échappent à une partie des participants : ceux-ci pensent être en présence du « modèle » mais sont en fait confrontés à la « copie ». C'est par exemple le cas d'étudiants invités à participer à une expérimentation (en psychologie expérimentale) à qui les chercheurs ont soigneusement masqué la finalité. Dans cette situation, deux groupes de participants se confrontent : d'un côté, il y a les « victimes », les « pigeons », qui ne sont pas au fait de la transformation, et de l'autre, il y a les « imposteurs », qui sont au courant de la transformation du cadre. Certaines fabrications, qualifiées d'*abusives* par Goffman, pourront engendrer des préjudices (moraux, physiques) importants aux victimes, et d'autres, appelées *bénignes*, auront pour les victimes peu de conséquences négatives. *In fine*, Goffman propose une nouvelle scission opposant les cadres fabriqués (qui ont la particularité d'engendrer une duperie) avec tous les autres (qualifiés d'*activités franches*).

Il arrive que les cadrages de l'expérience soient défailants ; dans certains cas, ils présentent des *ambiguïtés*, laissant les individus dans le doute quant à la signification de la situation et quant aux comportements qu'il convient d'adopter à son égard. Dans d'autres cas, les cadrages semblent clairs, mais ils reposent en fait sur des prémisses fausses, constituant en quelque sorte des malentendus que Goffman appelle des *erreurs* de cadrage. Ces erreurs de cadrage sont bien évidemment au fondement des *fabrications*, mais elles se rencontrent aussi dans les *activités franches* ; c'est par exemple le cas d'un acteur qui « prend au sérieux » une remarque faite par quelqu'un d'autre qui, en fait, plaisante (l'acteur se comporte ici comme si l'expérience relevait d'un cadre primaire, alors qu'elle est l'objet d'une modalisation). L'erreur de cadrage réalisée par un acteur peut donc être le produit de l'intention d'un autre acteur, ou résulter de facteurs non intentionnels. Quand l'acteur se rend compte de l'erreur,

sa « prise de conscience », bien souvent pénible, correspond à ce que Goffman appelle une *rupture de cadres*, notion qui nous renseigne sur les deux fonctions remplies par les cadres dans les interactions : 1/ elle oriente les perceptions et les représentations de l'individu (la réalité est bien ce qu'elle est), et 2/ elle influence son engagement et ses conduites (à partir d'une réalité fixée, l'individu ajuste son degré d'engagement et adopte un comportement adéquat).

B. Le contexte institutionnel

Les institutions, comme la famille, l'éducation, la religion, la justice, ou encore les modes vestimentaires et alimentaires, sont un ensemble structuré de valeurs, de normes, de rôles, de modèles de conduite et de relation. Constituant les fondations et les structures principales de l'organisation sociale, elles influencent inévitablement les interactions sociales. Nous privilégierons dans cette partie l'*organisation* qui constitue à la fois une structure dans laquelle les individus agissent (coordonnent des actions) et le cadre dans lequel se déroule une grande partie des interactions sociales quotidiennes (professionnelles, politiques, associatives, éducatives...). Les chercheurs en sciences humaines s'accordent à dire que l'institution est *régulatrice* (on y construit des cadres de références) et l'organisation *opérative* (on y coordonne des actions) : *e.g.* on organise une cérémonie de noces, mais le mariage reste une institution. Une organisation est « un ensemble d'acteurs doté d'une structure d'autorité, de rôles, et d'un système de communication permettant la coordination et le contrôle des activités afin de réaliser un (ou des) but(s) » (Akoun, Ansart, 1999). En outre, une organisation est un système ouvert dans la mesure où il est en relation constante d'échange avec son environnement multi-dimensionnel (physique, technologique, économique, politique, culturel...) : l'organisation reçoit de son environnement des *inputs* ou apports de différentes natures (équipements, matières premières, énergie, capitaux...) ; ces *inputs* sont transformés en *outputs* (services rendus, produits finis, déchets, salaires versés...) et projetés dans l'environnement (Petit, 1991).

Forme, contenu et structure des interactions dans l'organisation

- La forme des messages diffusés influence fortement les interactions qui se déroulent à l'intérieur de l'organisation. En effet, la majorité des messages concernant le service sont codifiés par des usages – usages de ton, de style, de vocabulaire... –, qu'il s'agisse d'un entretien avec le directeur, d'une demande d'information ou d'une convocation à une réunion. Les interactions dépendent aussi du statut des interactants, autrement dit de leur place dans la structure hiérarchique de l'organisation : un chef de service hospitalier peut appeler sa secrétaire par son prénom, l'inverse est plus exceptionnel.

- Le contenu des interactions est influencé par l'organisation dans la mesure où c'est elle qui médiatise les interactions – et non des affinités électives. Les acteurs abordent donc inévitablement dans leurs conversations des sujets ayant trait aux autres membres du personnel de l'organisation, aux activités liées aux rôles et aux fonctions de chacun, etc. Cependant, la rencontre régulière, *quasi*-quotidienne, de collègues engendre tout naturellement des conversations d'ordre plus ou moins amical ; mais il reste que celles-ci sont limitées étant donné le cadre formel imposé par l'organisation : les espaces temporels de « liberté » sont en effet restreints et bien réglementés (pause café, inter-cours, déjeuner).

- Les interactions sont également modelées et influencées par les réseaux de communication présents dans l'organisation. Celle-ci se structure autour de deux grands types de réseaux. Un premier, dit structure *formelle*, planifié et voulu par ses initiateurs, en fonction des objectifs à atteindre ; cette « organisation formelle », repérable dans l'organigramme officiel, impose des relations officielles subordonnées à des règles précises (Tannenbaum, 1967). Un second type, appelé structure *informelle*, non programmé par l'organisation formelle, et qui se développe au gré des affinités et des rencontres. (Badin, 1965).

Dans toute organisation, nous repérons des barrières aux interactions correspondant à deux processus différents (Jaques, 1972). Le premier, appelé *ségrégation adaptative*, tend « à conserver aux

communications entre groupes un niveau optimal par l'usage créateur de barrières sélectives ». Prévu et voulu par l'organisation, il évite aux usagers une recherche fastidieuse du service susceptible de résoudre son problème. Souvent perçu par les usagers comme une barrière, il se révèle en fait à l'analyse, être un passage. Le second processus, qu'E. Jaques désigne par l'expression *segmentation inadaptée*, consiste à ériger réellement des « barrières contre la communication comme défense contre les stress entre groupes, de sorte que la transmission d'informations importantes est empêchée ». Autrement dit la segmentation inadaptée correspond à une attitude défensive de la part des individus qui les pousse à s'isoler des autres afin de se protéger. E. Jaques précise que les barrières à la communication relèvent, le plus souvent, à la fois de la ségrégation adaptative et de la segmentation inadaptée. La circulation des informations à l'intérieur des canaux n'est ni naturelle, ni mécanique ; elle résulte de l'influence d'individus et parfois de groupes qui exercent une véritable fonction de « portiers » contrôlant des sections de canaux (Lewin, 1964).

L'analyse stratégique

Si nous nous référons à la théorie des jeux (cf. *infra*), le comportement stratégique vise idéalement à obtenir le maximum de bénéfices pour le minimum de risques. Ainsi, dans l'organisation chaque agent adaptera son comportement en fonction de ses intérêts, mais cela ne peut se faire que dans les limites des normes et des contraintes fixées par la structure institutionnelle. Deux théories proposeront de rendre compte de cette dynamique : une première mettant l'accent sur la structure, et notamment sur le rôle déterminant des règles organisationnelles (Pagès et *al.*, 1979) ; et une deuxième appuyant sur les marges de liberté et d'initiative dont les acteurs peuvent jouer au sein de l'organisation (Crozier, Friedberg, 1977). Si la première théorie s'est largement diffusée dans le milieu de la psychosociologie, la seconde a eu un véritable retentissement dans les sciences humaines et sociales et dans le monde des entreprises (gestion des ressources humaines, management...). Dans cette partie nous nous arrêterons sur cette dernière théorie.

L'analyse stratégique développée par M. Crozier et les membres du Centre de sociologie des organisations part de l'idée qu'aucun individu n'accepte d'être traité totalement et uniquement comme un moyen pour l'accomplissement des buts de l'organisation – exception faite peut-être du cas des organisations volontaires (*e.g.* les institutions religieuses). Autrement dit, cette analyse sociologique postule l'existence d'un acteur libre ayant ses propres buts. Sa conduite n'est donc jamais entièrement prévisible, il l'ajuste au contraire constamment aux données nouvelles auxquelles il se trouve confronté, de façon à en tirer le plus d'avantages possible : il poursuit sa propre stratégie. Même si cette stratégie est toujours rationnelle, elle ne signifie pas nécessairement un calcul conscient : le comportement d'un acteur n'est pas toujours réfléchi car ses buts sont rarement clairs et ses projets cohérents.

C'est donc par rapport aux intérêts personnels des acteurs et à leurs zones de liberté qu'il est possible de saisir les relations qu'ils développent entre eux. Celles-ci sont des relations de pouvoir, puisque l'analyse stratégique avance l'idée que dans l'organisation s'installe un jeu d'influence et d'emprise de certains individus ou groupes sur d'autres individus ou groupes. Le pouvoir n'est donc pas, pour Crozier, un attribut des acteurs ; il s'agit plutôt d'une relation de négociation, donc d'échange, dans laquelle deux personnes sont engagées. Il repose essentiellement sur l'importance de la zone d'incertitude que l'acteur est en mesure de contrôler face à ses partenaires, et sur la façon dont il négocie sa « participation » aux buts de l'organisation. Pratiquement, l'acteur tentera à tout moment de mettre à profit sa marge de liberté de telle sorte que cette « participation » soit « payante » pour lui : « En effet, chaque acteur s'efforcera simultanément de contraindre les autres membres de l'organisation pour satisfaire ses propres exigences (*stratégie offensive*) et d'échapper à leur contrainte par la protection systématique de sa propre marge de liberté et de manœuvre (*stratégie défensive*) » (Crozier, Friedberg, *op. cit.*). Autrement dit, chaque acteur essaiera d'élargir autant que possible sa propre marge de liberté et d'arbitraire tout en tentant de réduire celle de son partenaire, et d'enfermer celui-ci dans des contraintes telles que son comportement deviendra au contraire parfaitement connu d'avance.

L'analyse stratégique montre que les relations de pouvoir n'existent que dans la mesure où les deux partenaires en négociation sont liés l'un à l'autre par un ensemble organisé pour l'accomplissement d'une tâche donnée. Par ailleurs, elle considère les relations de pouvoir comme des rapports stratégiques de manipulation, limités par le fait que chacun (des deux partenaires) doit trouver

suffisamment de bénéfices pour continuer les relations afin que sa source ne s'épuise pas. L'analyse stratégique considère ainsi les interactions humaines qui se déploient à l'intérieur de l'organisation comme le produit de stratégies rationnelles, du jeu interactionnel et de l'environnement institutionnel.

C. Les règles de conduite et les rituels

Si les institutions, dans leur cadre formel, imposent une codification des relations sociales se traduisant par une ritualisation de la communication, force est de constater que notre vie sociale est, dans son ensemble, organisée autour de règles et notamment autour de rituels interactionnels. C'est E. Goffman (1973 ; 1974) qui s'intéressera le plus aux règles et aux rites à l'œuvre dans les interactions. Réfutant l'idée selon laquelle les individus agiraient selon leur « nature », ou encore selon leur « personnalité », le sociologue américain appréhende l'interaction comme un *ordre social* comprenant des règles que les individus sont dans l'obligation de suivre si ils veulent apparaître comme des personnes normales au cours de leurs relations quotidiennes. La non observance de ces règles comporterait alors des risques quant à la poursuite de l'interaction.

Les règles interactionnelles sont nécessaires, nous dit l'auteur de *La mise en scène de la vie quotidienne*, parce que les individus sont vulnérables à la fois au corps des autres, aux objets qu'ils portent avec eux – qui peuvent agresser leur propre corps ou leurs biens –, ainsi qu'à leurs paroles – qui peuvent porter atteinte à leur estime d'eux-mêmes. Mais, dans la mesure où les individus ont sur les autres le même pouvoir que ces derniers ont sur eux, cette vulnérabilité peut être considérée comme un atout. C'est ainsi que la vulnérabilité de chacun dans l'interaction permet d'expliquer la mise en place d'un ordre normatif régulant celle-ci. En résumé, les règles se comprennent en tant qu'elles permettent le développement du lien social.

À partir de la distinction avancée par E. Durkheim, Goffman propose de différencier les « règles substantielles » – qui guident la conduite quant aux affaires que l'individu estime importantes par elles-mêmes, indépendamment des conséquences que peuvent entraîner l'infraction ou le respect – des « règles cérémonielles » – qui guident la conduite quant aux affaires que l'individu estime peu ou même pas du tout importantes par elles-mêmes, mais qui valent avant tout comme moyens de communication conventionnels grâce auxquels l'individu exprime son personnage ou porte une appréciation sur les autres. Goffman va surtout étudier les règles cérémonielles, considérant que, derrière leur apparente insignifiance, se cache le souci d'une valeur fondamentale, *le respect de la face des individus*. Dès lors, le respect des règles peut être comparé à un rituel, *i.e.* à « un acte formel et conventionnalisé par lequel un individu manifeste son respect et sa considération envers un objet de valeur absolue » ou envers sa représentation. Goffman, qui a emprunté cette définition à Durkheim (*Les formes élémentaires de la vie religieuse*, 1912), note que le terme « ritualisation » est fortement employé en éthologie animale. La plupart du temps liés à des manifestations d'agression ou de séduction, les rituels se présentent comme une série de comportements fixes et répétitifs, des signaux ou « déclencheurs » qui agissent sans ambiguïté dans la communication entre les membres d'un même groupe de congénères ou vis-à-vis de groupes opposés. Les rituels dans le monde animal apparaissent ainsi comme une forme de communication. Si Goffman ne s'est pas aventuré à faire un parallèle entre les rituels chez les animaux et les rituels de la vie sociale, il reste que quelques chercheurs ont noté une certaine proximité, notamment le fait que les rituels sont, dans les deux cas, des comportements qui ont perdu leur signification instrumentale pour acquérir une fonction symbolique (Joseph, 2003).

Éviter de perdre la face et préserver la face des autres

Le principe fondamental de l'ordre social veut que chaque individu évite de perdre la face (règle de l'*amour-propre*) et qu'il se garde de détruire la face des autres (règle de la *considération*). Cette règle bipolaire de la *face* rend possible, selon Goffman (1974), la création et le maintien du lien à autrui. La face est pour lui « la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier ». Elle consiste à ce que chaque individu puisse, lors d'une interaction, donner une image valorisée de lui-même : chacun procédant à des « accommodements » spatiaux et territoriaux, mais aussi à des

transactions sur un objet de tout autre nature qu'un corps ou un espace, la face. C'est ainsi qu'une personne doit pouvoir « compter sur le tact et la probité d'autrui pour sauver la face et l'image qu'elle a d'elle-même » (*ibid.*). L'ordre de la vie sociale, l'ordre de la vie publique, se maintiennent grâce à cette règle de convenance (d'acceptation réciproque).

Pour assurer le respect de leur propre face et de la face de leurs partenaires, les interactants s'engagent dans un travail que le sociologue nord-américain appelle la « figuration » (*face work*). La figuration nécessite que l'on prévienne tout incident susceptible de compromettre la face d'un des participants de l'interaction (feindre par exemple de ne pas avoir remarqué le postillon envoyé par un interactant). Les pratiques de figuration sont le plus souvent codifiées ; elles sont également ritualisées nous dit Goffman, parce que l'individu – et donc la face –, dans le monde contemporain, pourtant réputé pour sa sécularisation, est devenu la valeur sacrée par excellence.

Le souci de ne pas perdre la face s'exprime dans la *tenue*, qui est la mise en scène du Moi, à travers le maintien corporel, l'habillement, la façon de parler et de se présenter aux autres. La tenue « sert à montrer à l'entourage que l'on est une personne douée de certaines qualités favorables ou défavorables » (*ibid.*). L'obligation de préserver la face des autres se manifeste quant à elle par la *déférence*. Celle-ci vise à « exprimer dans les règles à un bénéficiaire l'appréciation portée sur lui ou sur quelque chose dont il est le symbole, l'extension, ou l'agent » (*ibid.*). Goffman repère deux formes de déférence : 1/ une forme négative, à savoir les *rituels d'évitement*, qui imposent de ne pas empiéter sur les « territoires » d'autrui et de ne pas violer son territoire idéal, et 2/ une forme positive, représentée par les *rituels de présentation*, qui fixent l'obligation de manifester de la considération réciproque (félicitations, salutations) à l'annonce d'évènements heureux.

L'obligation d'engagement

Dans toute interaction, un certain niveau d'engagement réciproque des partenaires de l'interaction est requis. E. Goffman (1974 ;1987) note par exemple l'importance, dans les conversations, des mouvements du corps, des gestes et des regards, bref des comportements non verbaux, par lesquels les interactants en présence règlent l'engagement des uns et des autres. Cette règle de l'engagement des partenaires joue un rôle déterminant dans le déroulement de la conversation, mais celle-ci n'est pas aisée à respecter : lorsque la rencontre parvient à retenir l'attention des participants, « l'interaction marche », l'interaction est « joyeuse » ; lorsqu'elle ne réussit pas à capter l'attention des participants, sans les dégager de l'obligation de s'y engager, les personnes se sentent mal à l'aise ; pour elles, « l'interaction ne marche pas ».

Tout comme les conversations, les occasions sociales (une réception, une journée de travail dans un bureau, un pique-nique...) nécessitent toujours un engagement de la part des participants, même si dans certains cas, l'échange de paroles n'est pas obligatoire. Cet engagement peut se manifester uniquement par le corps, par la communication non verbale. Qu'un individu le veuille ou non, son corps, en présence de l'autre, ne peut pas ne pas communiquer. Que ce soit par la façon dont il est vêtu, ses mouvements corporels, ses expressions faciales, le corps communique toujours. Il reste néanmoins qu'il est difficile d'appréhender (avec certitude) l'engagement intérieur d'un individu, les participants ne disposant, pour vérifier le respect de la règle, que des manifestations extérieures visibilisées de l'autre. Tout en étant prescrit, l'engagement doit paraître spontané (tout engagement formel est ressenti comme une forme d'indélicatesse) ; si il est feint, il doit l'être de manière suffisamment crédible pour paraître naturel : « Ce qui compte c'est l'engagement que les autres croient que l'individu maintient et que celui-ci croit qu'il manifeste » (Nizet, Rigaux, *op. cit.*).

E. Goffman remarque enfin que dans les « interactions en public non focalisées » (*e.g.* la circulation pédestre sur le trottoir d'une ville), l'engagement est également requis. Il prendra alors la forme d'une attention raisonnable à ce qui se passe déjà ou à ce qui pourrait se passer, comme un risque de collision, et en même temps, d'une « inattention polie » aux personnes en présence, leur garantissant un anonymat. Ainsi, dévisager un inconnu dans la rue avec insistance contrevient à l'inattention polie qui est attendue dans les interactions en public non focalisées. Le type d'engagement requis suppose de trouver la manière d'être en public qui montre à la fois la courtoisie et l'indifférence.

Les règles d'échange et de réciprocité

À l'obligation d'engagement s'ajoute une règle fondamentale, celle de l'échange. Il apparaît même que cette règle constitue l'architecture de toute vie sociale. Reprenant la notion de don et de contre don développée par M. Mauss (1923-1924), C. Lévi-Strauss (1967) montre en effet dans ses recherches cet aspect essentiel de la vie sociale des cultures les plus diverses. Cette obligation d'échange suppose que chacun des participants laisse une place au moment de l'interaction aux intérêts et aux interventions des autres, et régule ses attitudes et sa participation par rapport aux leurs. L'obligation d'échange garantit l'équilibre interactionnel ; elle impose aux bénéficiaires d'un don de faire un contre don de nature comparable en retour : un dîner offert appelle une invitation en retour, un service prêté, un service rendu...

Cette règle d'échange aboutit donc sur un principe de réciprocité qui implique entre participants un échange équivalent d'expressions, d'attentions et de services. Ce principe se traduit cependant selon des formes différentes selon que la relation établie est égalitaire (entre pairs) ou hiérarchique (entre personnes de statuts différents) (cf. *infra*).

De la nécessité des échanges réparateurs

Lorsqu'une ou plusieurs règles interactionnelles (la face, l'engagement, l'échange) sont enfreintes par un des participants de l'interaction, il lui faut engager une activité réparatrice (Goffman, 1973, t. 2). Celle-ci prend la forme d'un échange dans lequel, tout d'abord, l'offenseur manifeste qu'il a un rapport adapté aux règles et donc, au minimum, qu'il est conscient de l'offense et que, d'une certaine manière, la faute doit être considérée comme exceptionnelle, comme déplacé par l'offensé, puis l'offensé montre qu'il accepte la réparation ; l'échange peut alors se poursuivre jusqu'au retour d'un certain équilibre. Si l'activité réparatrice suit le plus souvent un incident, il reste qu'elle peut aussi le précéder, lorsqu'un des interactants pense que ce qu'il va dire ou faire risque de heurter la sensibilité de l'autre.

Cette activité d'échange réparateur, hautement ritualisée, vise à changer la signification attribuable à un acte, à transformer « ce qu'on pourrait considérer comme offensant en ce qu'on peut tenir pour acceptable » (*ibid.*). Elle se décompose, selon Goffman, en trois types fondamentaux : les *justifications* (qui visent à effacer le caractère offensant de l'acte commis : « je disais ça pour plaisanter ») ; les *excuses* (qui comportent plusieurs éléments : une expression d'embarras et de chagrin, une reconnaissance de la règle transgressée, un désaveu du mauvais comportement et un dénigrement du responsable, un engagement à reprendre le droit chemin suivi éventuellement d'une pénitence) ; les *prières* (précédant l'événement susceptible d'être offensant, elles consistent « à demander à un offensé potentiel la permission de se livrer à ce qu'il pourrait considérer comme une violation de ses droits » (*ibid.*). D'une façon générale, les actes réparateurs sont considérés « comme faisant partie d'une "justice distributive", comme une sorte de paiement ou de compensation pour le tort causé, d'autant plus importants que celui-ci est plus grave » (*ibid.*). Mais, en fait, nous dit le sociologue, le comportement réparateur implique deux processus différents et indépendants. L'un est ritualiste : il fait appel à des expressions et attitudes toutes faites pour exprimer la contrition. Le second est restitutif : « il apporte à l'offensé une compensation pour ce qui a été commis envers lui et, par suite, envers les règles qui auraient dû le protéger » (*ibid.*).

Lorsque E. Goffman analyse les rituels, nous percevons l'héritage durkheimien. Dans cette perspective, règles et rites apparaissent comme étant extérieurs aux consciences individuelles et comme ayant sur elle un pouvoir de coercition (Steiner, 2000).

Une typologie des rituels selon Goffman

E. Marc et D. Picard (1989) proposent, à partir de l'œuvre de Goffman, une typologie des rituels. Ils distinguent trois grands types de rituels : les rituels d'accès, de confirmation et les rituels de réparation.

. Les *rituels d'accès* : ils marquent les moments délicats du rapprochement ou de l'éloignement, de l'initiation ou de la fermeture de l'interaction, de l'instauration d'un contact ou de la séparation ; ce sont des « signes de ponctuation », des « parades rituelles » qui expriment un changement du degré d'accès mutuel. Si ils accompagnent une augmentation de l'accès mutuel, ce sont des « salutations » ; si ils traduisent une interruption du contact, ce sont des « adieux ».

. Les *rituels de confirmation* : ils ont pour objectif de répondre aux attentes et aux besoins psychologiques manifestés dans la communication, de confirmer l'image que chacun souhaite donner, d'exprimer l'attention, l'intérêt et la déférence que l'on porte à autrui.

- La *déférence* revêt deux formes principales : les *rituels de déférence positifs* (prescription de ce qu'il faut faire) et les *rituels d'évitement* (préconisation de ce qu'il ne faut pas faire).

- Les *rituels d'entretien* sont là pour raviver, entretenir et manifester les signes de confirmation ; ce sont entre autres les repas, les sorties, les anniversaires, les fêtes.

- Les *rituels de ratification* sont des rites confirmatifs accomplis en direction d'un « individu dont le statut s'est altéré d'une certaine façon, dont les relations, l'aspect, le rang, la qualification, bref, les buts et les espoirs ont changé » [*ibid.*].

. Les *rituels de réparation* : ils se répartissent en trois types : les *justifications*, les *excuses* et les *prières*.

Au terme de cette partie, il est important de rappeler qu'il existe, à côté des règles rituelles, des règles conversationnelles. Ces dernières interviennent dans la conversation sans que les interlocuteurs en soient réellement conscients ; ils forment ce que nous avons déjà noté dans le premier chapitre, le « contrat de communication ». Cette notion signifie que lorsque les interlocuteurs s'engagent dans une conversation, ils s'accordent implicitement sur un certain nombre de règles et de principes qui rendront cet échange possible (cf. encadré *infra*).

Le contrat de communication

La notion de contrat de communication a été proposée il y a déjà plus d'une vingtaine d'années (cf. l'ouvrage de R. Ghiglione, *op. cit.*). Notion relativement ancienne donc, qui a connu des évolutions. Les caractéristiques qui la définissaient au début ont été appelées à s'affiner et à se développer, pour devenir aujourd'hui une notion rappelant fortement la notion de contexte, chère aux anthropo-interactionnistes. Retraçons ici en quelques mots l'évolution de cette notion.

Dans les années 1980, selon R. Ghiglione (*ibid.*), la notion de contrat de communication signifie que lorsque des interlocuteurs s'engagent dans un échange, ils s'entendent de façon implicite sur les principes et les règles constitutifs de cet échange : « communiquer c'est co-construire une réalité à l'aide des systèmes de signes, en acceptant un certain nombre de principes permettant l'échange et un certain nombre de règles le gérant ». Les principes évoqués ici sont au nombre de quatre : 1/ Le principe de *pertinence* qui permet aux individus de se reconnaître comme des interlocuteurs potentiels, pertinence qui est en rapport avec leur compétence linguistique, sémantique, discursive, situationnelle ; 2/ Le principe de *réciprocité* qui permet de considérer l'autre comme un interlocuteur effectif ; 3/ Le principe de *contractualisation* qui donne aux partenaires de l'échange verbal la nécessité de « s'accorder sur les règles formelles qui régissent le jeu verbal particulier auquel il prétendent jouer » ; 4/ Le principe d'*influence* qui montre que tout échange communicatif est en fait porteur d'enjeux et que chaque interlocuteur cherche à s'en assurer la maîtrise en composant avec son partenaire ; autrement dit, il s'agit d'une « tentative d'aliénation de l'autre par l'un et/ou de l'un par l'autre », *i.e.* une tentative d'imposer un monde possible qui assure à l'un ou à l'autre la maîtrise des

enjeux. ». Les règles, quant à elles, sont à la fois discursives (les règles qui président à la structuration du discours et à l'échange) et situationnelles (celles qui proviennent du statut, des rôles et des rituels socioculturels).

Aujourd'hui, les psychologues qui se reconnaissent dans la théorie psycho-socio-pragmatique définissent le contrat de communication comme un cadre sociocognitif préstructurant les interactions sociales. Il rend compte du déterminisme qu'exercent les caractéristiques des situations de communication (buts et enjeux de la rencontre, statut des partenaires) sur la structure et le contenu des échanges » (Bromberg, Trognon, 2004). « Le contrat est donc ce qui parle avant que quiconque ait parlé, ce qui est compris avant même que l'on ait lu. [...] Une partie du sens est construite avant que l'on entre dans la spécificité d'un texte, et c'est le contrat de communication qui la met en place, surdéterminant en partie les acteurs de l'échange » (*ibid.*).