

Risques et enjeux de l'interaction sociale

Jean-Marc Stébé – Éd. Lavoisier – 2008

-2-

Chapitre IV – Les structures de l'interaction

Si toute interaction se structure selon le nombre d'individus en présence, elle est également influencée par la position respective qu'occupent ou que prennent les interactants et par le type de lien qui les unit. Dans ce quatrième chapitre, nous nous arrêterons sur ces trois éléments fondamentaux qui agissent inmanquablement sur la nature des relations interpersonnelles.

A. Le nombre d'interactants

Nous avons examiné jusqu'à présent les interactions sans véritablement tenir compte du nombre de personnes qui étaient en relation. Il reste pourtant que ce facteur tient une place importante et influence profondément la nature des relations entre les individus.

De la relation dyadique à la relation triadique

Nous ne passons pas facilement et innocemment d'une relation dyadique (à deux) à une relation triadique (à trois). Prenons l'exemple d'une boutique dans laquelle arrive un nouveau venu pour compléter la petite équipe des deux vendeurs habitués à travailler ensemble. Ces deux derniers partageant de longue date une certaine intimité vont être dans l'obligation de contrôler leur comportement et de repenser le cadre de leur relation fait de familiarité et de confiance. Le caractère intimiste de la relation peut disparaître au profit d'une relation plus formelle, nourrie de gêne et éventuellement émaillée d'agacement et de tensions.

Plusieurs sociologues se sont intéressés aux relations triadiques ; c'est le cas notamment de T. Caplow (1971) qui affirme qu'au cours d'interactions ou à l'occasion de différends, il est quasiment impossible de sortir de la logique binaire – *i.e.* de la structure dyadique. Si la théorie développée par ce chercheur américain s'organise au départ dans un schéma triadique – toute interaction sociale est par essence triangulaire, parce que les interactions duelles subissent toujours l'influence d'un public, présent ou proche –, elle s'en éloigne par la suite pour aboutir à une configuration psychosociologique binaire de type « deux contre un ». Ce public, composé d'amis ou de parents, de confrères, de supérieurs ou de subordonnés, d'alliés ou d'ennemis, joue un rôle important face au couple interagissant. Le rôle de témoin joué par le public peut se transformer, d'un moment à l'autre, en celui d'acteur et, comme le précise Caplow, « dans les innombrables triades enchevêtrées qui constituent une société, il existe une constante alternance de couples actifs et de coalitions dominantes. ». Pour Caplow, dans la très grande majorité des triades, une coalition de deux de ses éléments – qui ne sont pas nécessairement des individus, ce peut être des groupes qui jouent le rôle d'unités – contre le troisième s'opère de façon presque « naturelle ». Même si divers moyens sont mis en œuvre pour décourager cette tendance, nous ne pouvons guère échapper à cette aspiration de voir par exemple les faibles s'unir contre les forts. Ce processus dynamique de type « deux contre un » s'apparente alors à une sorte de géométrie sociale, car il est possible d'inférer avec une assez grande précision la configuration de chaque coalition si l'on connaît la force relative (argent, armes, influence, pouvoir...) des trois éléments en présence.

Dans une perspective de différenciation entre dyade et triade, le sociologue allemand G. Simmel (1902) souligne que la structure hiérarchique se modifie lorsqu'il y a deux subordonnés au lieu d'un seul. Un employé unique se rapprochera de son patron et s'identifiera à lui « à cause du besoin naturel d'être attaché à quelqu'un », mais deux employés « formeront un parti contre leur employeur », de par leurs aspirations communes et la similitude de leur condition. Il note à cet effet qu'il est plus aisé pour

un maître de tenir à distance deux domestiques qu'un seul et d'obtenir d'eux allégeance. Simmel montre ainsi – bien avant Caplow – l'effet catalyseur qu'a le troisième élément sur les relations entre deux éléments inégaux. Il attribue à ce troisième élément – à ce tiers – d'une triade trois fonctions distinctes : 1/ de médiateur, 2/ de *tertius gaudens*, 3/ de despote.

- Le *médiateur* se situe entre des partenaires antagonistes et tente de faire en sorte que ces derniers n'engagent pas un conflit ouvert. Il ne peut ouvrir cette voie que par ce qu'il est neutre, soit qu'il se trouve au-dessus des intérêts en jeu et indifférent à l'issue, soit qu'il se sente étroitement impliqué avec les deux parties et ne puisse rester désintéressé. La présence d'un médiateur dans une triade ne pourra donner naissance à une coalition, car les deux antagonistes sont incapables d'en constituer une du fait de leur opposition d'intérêts et de l'impartialité du médiateur.

- Le *tertius gaudens* profite du conflit entre les deux acteurs pour mener à bien ses propres affaires. Le « troisième larron » utilise ainsi les dissensions des deux antagonistes en sacrifiant les intérêts du groupe à son propre avantage. Dans cette configuration triadique, le *tertius gaudens* est le partenaire recherché par chacun des deux autres éléments quand ceux-ci ont définitivement renoncé à s'associer.

- Dans une triade, le *despote*, afin de servir ses propres intérêts, essaie de diviser les deux autres acteurs. Il met en œuvre une tactique visant à empêcher la formation d'une coalition contre lui : bien qu'il domine la situation, il n'en reste pas moins que la position du despote demeure fragile.

Le troisième élément d'une triade dispose sans conteste d'un « pouvoir » d'influence sur la dynamique psychosociologique du groupe. Cette emprise, pour Simmel, se modélise de différentes manières, et pourquoi pas dans certains cas comme tiers neutre, comme médiateur.

La médiation

Dérivant du mot latin *mediatio* (du verbe *mediare*) qui signifie « être au milieu », ou de *medius*, « au milieu », le terme français de « médiation » apparaît au XVI^e siècle dans son acception moderne d'« entremise destinée à concilier des personnes, des partis », tout d'abord en religion pour caractériser la relation entre l'homme et Dieu (1541), puis surtout en droit et en diplomatie pour signifier toute procédure d'accommodement dans laquelle un *intermédiaire* tente de faciliter un accord entre deux ou plusieurs personnes ou parties (1878). Mais les dictionnaires (*Dictionnaire historique de la langue française* ; *Le Grand Robert de la langue française* ; *Nouveau Larousse encyclopédique*) nous apprennent aussi qu'en ancien français, le mot a le sens de « division » (XIII^e siècle).

Nous constatons que cette notion de médiation peut se prêter à deux interprétations divergentes, voire contradictoires. En effet, l'*intermédiaire* peut être un obstacle, parce qu'en s'interposant, il empêche que s'établisse une relation directe ; il peut être aussi le moyen d'un rapprochement, d'un échange possible. Ces exégèses divergentes de la notion de médiation sont l'objet de nombreuses discussions et de controverses multiples, notamment sur ses finalités et sur la place occupée et l'action du médiateur. Le philosophe, A. Lalande (1992) privilégie la seconde interprétation qui est d'ailleurs, et de très loin, celle qui a le plus grand nombre de partisans.

Telle qu'elle est pratiquée, sous les formes les plus diverses dans la vie sociale quotidienne, la médiation est habituellement perçue comme l'action d'une personne qui se charge, ou est chargée, d'arbitrer un différend. Elle doit sans doute à cette fonction d'arbitrage le succès qu'elle a rencontré au cours de ces dernières décennies dans de nombreux secteurs de la vie sociale (la famille, l'école, la ville, l'entreprise, etc.) ; mais elle le doit peut-être aussi, d'une façon moins évidente, au fait que le terme même de *médiation* a une portée intellectuelle, pour ne pas dire philosophique, particulière, que n'ont pas ses nombreux synonymes (arbitrage, entremise, négociation, etc.).

La grande majorité des définitions proposées par la littérature scientifique développent l'idée selon laquelle, la médiation, « c'est ce qui sert d'intermédiaire » (Stébé, 2005), et ne s'éloignent donc pas de l'acception la plus courante du terme, selon laquelle la médiation est une « entremise destinée à mettre d'accord, à concilier ou à réconcilier des individus ou des partis » (*Le Grand Robert de la langue française*). Cependant, pour mériter le titre de médiation, cette entremise doit se faire dans certaines conditions : « la médiation se définit comme l'action de mettre en relation, par un tiers appelé "médiateur", deux personnes physiques ou morales, appelées "médiées"* , sur la base de règles et de

moyens librement acceptés par elles, en vue soit de la prévention d'un différend ou de sa résolution, soit de l'établissement ou du rétablissement d'une relation sociale » (Briant, Palau, 1999).

* Afin de caractériser les parties en désaccord, plusieurs appellations sont utilisées : M. Guillaume-Hofnung (2000) utilise celle de « médieur », J.-P. Bonafé-Schmitt (1992) préfère celle de « médié », et J. Morineau (1998) a une préférence pour le terme « médiant », nous trouvons aussi, mais de façon assez marginale, l'appellation « médiacteur ».

Les interactions au sein des groupes

Les interactions dans les groupes obéissent à des principes différents et complémentaires de ceux de la communication interpersonnelle : aux logiques classiques de l'interaction (statut et personnalité des interactants, cadre de l'interaction...) viennent s'ajouter les effets de la dynamique propre du groupe, de sa structure, de ses objectifs, de l'identité collective, des rapports de force, etc.

- Le *potentiel théorique d'interrelations* au sein d'un groupe s'accroît de façon rapide (exponentielle)¹. Au-delà du trio qui se limite à six interrelations (A-B, A-C, B-C, A-BC, B-AC, C-AB), le quatuor connaît déjà vingt-cinq interrelations potentielles, le quintette quatre-vingt-dix et le sextuor trois cent une. Ainsi, plus le groupe devient important, plus s'accroissent les tendances, 1°/ au fractionnement en sous-groupes, en trios, en paires, et 2°/ à la méconnaissance interpersonnelle ou à l'indifférence. En revanche, plus le groupe est restreint, plus le partage de l'information est possible et aisé, et plus il existe de probabilités que se forment des liens affectifs communs (Sfez, 1993). Cependant, dans les faits, les groupes tendent à se structurer autour d'« organisateurs socioculturels », se formant sur des multiples de deux ou de quatre, notamment la douzaine (e.g. les apôtres). Le nombre d'interactions potentielles – qui atteint 262 625 pour n = 12 et 21 457 825 pour n = 16 – échappe au contrôle tant des participants que de l'animateur du groupe. Ceux-ci sont dans l'obligation de procéder à des tris au niveau de la communication entre les membres, en principe tous potentiellement en situation d'émetteurs et de récepteurs. De nombreux facteurs d'environnement ou de proximité, et de contingences matérielles, définissent les possibilités effectives de communication et influencent la circulation de l'information au sein d'un groupe.

- Les chercheurs en sciences sociales (entre autres, H. Leavitt, C. Flament, S. Moscovici) se sont intéressés aux structures de groupe qui seraient les plus efficaces dans la transmission d'une information en vue d'accomplir une tâche ; ils se sont notamment arrêtés sur la question de l'efficacité des *réseaux de communication*. Un réseau de communication est défini comme « l'ensemble des canaux de communication dans un groupe » (Flament, 1965) ; il détermine le type et le volume des communications entre ses membres, ses performances et son niveau de satisfaction. Les expériences de H. Leavitt (1973) sont parvenues à montrer deux faits.

. 1°/ Les groupes aux structures *centralisées*, de type *en chaîne*, en *Y* ou *en étoile*, réussissent mieux dans les tâches simples. L'individu central – le leader – rassemble l'information fournie par les membres de la périphérie, et les décisions peuvent être prises rapidement. En revanche, c'est dans ce type de réseaux que le détachement (le désintérêt) des personnes situées à la périphérie est le plus rapide, et que le niveau de satisfaction est le plus bas. Les réseaux de communication centralisés sont très largement présents dans les organisations de travail, parce qu'ils correspondent aux normes et aux habitudes des sociétés industrialisées, et du fait que personne n'ait encore trouvé, comme le note Leavitt, « une structure qui favorise en même temps, et au plus haut point, la rapidité et l'exactitude des opérations, la souplesse de l'ensemble, et le bien-être normal des participants ».

¹ Si n signifie le nombre de participants d'un groupe, le total d'interrelations possibles se calcule à partir de la formule :

$$\frac{3^n - 2^{n+1} + 1}{2}$$

. 2°/ Les groupes aux structures *décentralisées*, de type *tous circuits*, ou en *cercle*, se montrent beaucoup plus performants dans les tâches complexes. Ces réseaux non centralisés développent une importante activité de communication. Si leur organisation reste assez inefficace, leur mode de structuration est plutôt apprécié de tous les membres. Ceux-ci se montrent plus intéressés et plus motivés par le travail à réaliser, et se sentent globalement plus satisfaits lorsqu'ils peuvent discuter des politiques du groupe avec tous les autres, que lorsqu'un seul individu possède tout le pouvoir de décision.

Sans contrainte, ni directive précise, les groupes adoptent les réseaux de communication qui s'accordent à la nature de la tâche qu'ils ont à accomplir. S'il s'agit de rechercher une solution à un problème, les groupes choisissent plus facilement un réseau centralisé, mais ils adoptent un réseau tous circuits si la tâche nécessite de la créativité (Faucheux, Moscovici, 1960).

Sociométrie et analyse des réseaux

Synthèse du texte « Sociométrie et analyse de réseaux » paru dans l'ouvrage *La communication. État des savoirs* coordonné par P. Cabin, éditions Sciences Humaines (3^e éd.), Paris, 2003, pp. 248-249.

La sociométrie, initiée par le psychosociologue américain J. L. Moreno (1892-1974), est une méthode d'analyse des relations qui se nouent entre les personnes à l'intérieur d'un groupe. Cette approche « socio-affective » a connu un grand succès en France, dès le début des années 1950. Elle part de l'idée que dans les groupes quels qu'ils soient, une classe, un atelier, une équipe de vendeurs, une section militaire..., il existe des relations d'affinités privilégiées qui se tissent entre certains membres ; des oppositions et des conflits se créent entre d'autres. Il existe aussi des relations marquées par l'indifférence. Certains membres reçoivent l'assentiment de tous et tiennent le rôle de leader, et d'autres en revanche, sont systématiquement rejetés.

La sociométrie a pour objectif d'étudier l'ensemble de ces relations. La méthode d'analyse privilégiée est le *sociographe*. Celui-ci est réalisé après avoir interrogé (confidentiellement) les membres du groupe sur les personnes qu'ils préfèrent ou rejettent. Il suffit *in fine* de rapporter ces relations sur un graphique formant ainsi un réseau de relations (Moreno, 1970).

Si la sociométrie a pratiquement disparu dans l'étude des relations entre les individus, les *analyses des réseaux*, très présentes à l'heure actuelle, en ont intégré les principes de base. L'analyse de réseau étudie la stabilité des liens qui se tissent entre les personnes, aboutissant à des configurations plus ou moins stables. Elle permet de saisir : les *relations économiques* (les contrats d'entreprises s'organisent souvent sur la base d'un réseau structuré et non d'un marché totalement ouvert) ; la *diffusion d'une innovation ou d'une mode, la recherche d'un emploi ou d'un appartement* (le poids des relations y est souvent déterminant) ; la *sociabilité* (les relations de proximité qui s'organisent entre parents, entre amis, entre voisins...).

- Un groupe n'est pas une simple juxtaposition d'individus mais une « totalité dynamique », résultant des interactions entre ses membres, des phénomènes d'attraction et de répulsion, des conflits de force, etc. Le psychologue K. Lewin (1890-1947) parle de *dynamique de groupe*, et montre que chaque groupe possède son « champ dynamique » avec ses canaux de communication, ses frontières, ses barrières. Une de ses recherches les plus célèbres à ce sujet a été menée au cours des années 1940 sur la résistance au changement, notamment en matière d'habitudes alimentaires. Pendant la Seconde Guerre mondiale, alors que l'on est en pleine pénurie alimentaire, le gouvernement américain se rend compte que les « bas morceaux » de viande, les abats, sont peu consommés, malgré les nombreuses incitations faites auprès des ménagères ; K. Lewin (*op. cit.*) montre que les ménagères changent plus facilement leurs habitudes quand elles sont en groupe. Les données de cette expérience lui permettent de formuler ce qu'il nomme « la théorie du champ ». Cette conception part de l'idée, empruntée à la physique, que le monde psychologique peut être considéré comme un milieu à l'intérieur duquel les individus sont des spécificités, des agglomérations de forces qui agissent de proche en proche. « Rien n'est isolé, ni séparé, de manière durable. De sorte que le champ comprend toutes les influences

connexes, affectives et intellectuelles, qui affectent un comportement donné quand il se produit » (Moscovici, 1984).

Les chercheurs en psychosociologie ayant travaillé sur la dynamique des groupes ont montré le besoin que perçoivent les membres d'un groupe de se sentir intégrés, besoin qui conduit au conformisme. L'influence des normes groupales est double. Tout d'abord, elle permet à la personne de construire une représentation de la réalité et de la voir confirmée par autrui. Puis, elle amène la personne à rechercher la conformité qui lui permet d'être approuvée par les autres, alors que la déviance ou la marginalité entraîne le rejet et l'exclusion. Il y a ainsi en groupe une recherche de cohésion et d'uniformité, mais qui provoque aussi en retour chez la personne une volonté de se différencier. Ainsi dans un groupe d'adolescents, nous pouvons observer un partage de valeurs communes, une même façon de s'exprimer, de se vêtir, mais en même temps, tous cherchent à se différencier, à affirmer une certaine originalité, et chacun souhaite représenter le prototype de l'adolescent valorisé par le groupe : c'est ce que les psychologues dénomment « l'effet PIP » – *primus inter pares* – mis en évidence par J.-P. Codol (1970). Tous ces phénomènes donnent aux relations au sein d'un groupe une dynamique particulière, pour reprendre l'expression de K. Lewin, qui les particularisent (les différencient) fortement des relations dyadiques ou triadiques.

B. Le rapport de places

Si le nombre de personnes, comme nous venons de le voir, est un facteur qui tient une place primordiale dans le déroulement des interactions, il reste que la position respective que prend chacune des personnes est un autre paramètre d'une très grande importance. Au cours d'une interaction, l'individu revendique une place, mais assigne également à son (ou ses) interlocuteurs une position corrélatrice, complétant, confortant et justifiant la sienne. Une alternative s'offre néanmoins aux interlocuteurs, soit ils acceptent et confirment la place proposée, soit ils la refusent et tentent d'établir un autre rapport.

Le rapport de place peut être fixé socialement par les statuts et les rôles des interactants (professeur/étudiant, commerçant/client...) ou par leur identité (parent/enfant, homme/femme...); mais il peut être aussi déterminé subjectivement par la place que chacun souhaite occuper par rapport à l'autre (dominant/dominé, séducteur/séduit...). D'une façon générale, la définition des places – que Goffman appelle la *définition de la situation interactionnelle* – résulte de la reconnaissance d'un rapport de place socialement organisé, d'un consensus de départ, ou d'un accord tacite. Mais elle peut résulter d'une négociation implicite, aboutissant à une sorte de « consensus temporaire » (ainsi un professeur qui rencontre un de ses étudiants en vacances peut établir avec lui une relation amicale). Ce consensus est nécessaire pour que chacun des interactants puisse se situer par rapport à l'autre et se sentir suffisamment en sécurité tout au long de l'interaction. Cette définition des places représente un enjeu fort de la communication, qui renvoie en partie à ce que E. Goffman nomme « la préservation de la face » (cf. *supra*).

Communication symétrique et communication complémentaire

C'est G. Bateson (1971) qui établit, à partir d'un phénomène d'interaction (*schismogénèse*) observé en Nouvelle-Guinée dans la tribu des « Iatmul », la distinction entre les rapports symétriques et les rapports complémentaires. Selon l'anthropologue américain, ce qui caractérise un *rapport complémentaire*, est le fait que les comportements y soient dissemblables mais articulés : si l'individu *A* est considéré comme autoritaire, nous pouvons nous attendre à ce que *B* se montre soumis ; cette soumission de *B* favorisera un autre acte autoritaire de la part de *A* qui exigera à son tour la soumission ; ainsi *A* deviendra de plus en plus autoritaire et *B* de plus en plus soumis. Ce changement progressif est appelé *schismogénèse complémentaire*. En revanche, dans un rapport symétrique, les comportements sont semblables : si un individu *X* a tendance à se vanter, et si à côté l'individu *Y* se montre également hâbleur, une situation de compétition peut se développer dans laquelle la vantardise mène à une surenchère, et ainsi de suite. Bateson nomme ce type de progression *schismogénèse symétrique*.

En se référant aux deux processus présentés ci-dessus, les psychologues parlent d'*interaction symétrique* et d'*interaction complémentaire* selon qu'elles privilégient la différence ou l'égalité entre les interactants. Dans un échange de nature symétrique, les partenaires vont adopter un comportement « en miroir » : tout comportement de l'un entraîne un comportement sensiblement identique chez l'autre (que ce soit la compétition, la rivalité, ou l'attention amicale). Dans un échange de nature complémentaire, les comportements et les messages des individus sont structurellement différents, mais ils s'ajustent néanmoins les uns aux autres (donner / recevoir ; ordonner / obéir...).

Toutefois, cette dichotomie n'apparaît pas suffisante pour caractériser toutes les interactions. Car si la notion de symétrie est assez simple à appréhender, il n'en est pas de même pour celle de complémentarité : elle renvoie en effet à deux types de rapports, selon qu'il existe ou non une relation hiérarchique entre les deux partenaires (le rapport d'un directeur général à ses employés n'est pas de même nature que celui d'un vendeur avec ses clients). Le rapport hiérarchique se caractérise par l'existence d'une « position haute » (*one-up*) et d'une « position basse » (*one-down*) : celles-ci peuvent résulter d'un statut social reconnu (*e.g.* directeur / employé) ou d'un style propre à une dyade déterminée – accord tacite – (*e.g.* sentiment de supériorité / sentiment d'infériorité), mais en aucun cas il ne s'agit d'un positionnement axiologique (*e.g.* bon / mauvais). En outre, la relation complémentaire peut se transformer en relation hiérarchique : le rapport entre un acheteur d'appartement et un « marchand de biens » évolue en effet entre position haute et position basse en fonction de l'état du marché immobilier. Nous remarquons alors que « complémentarité » et « hiérarchie » se retrouvent assez souvent associées : c'est le cas notamment dans les relations homme / femme, enseignant / élève, où la complémentarité évolue facilement vers une relation de pouvoir. Ces différentes situations montrent que si les types de rapport de place demeurent des cadres relativement stables, ils n'en restent pas moins assez mouvants.

Les chercheurs de l'École de Palo Alto ont mis en évidence que si « symétrie » et « complémentarité » remplissent des fonctions primordiales dans les interactions, elles renferment néanmoins des « virtualités pathologiques » (Watzlawick, et al., 1967/1972). Dans une relation symétrique, le danger possible, c'est la rivalité, qui se traduit par une sorte d'escalade dans le désir de prouver à l'autre qu'on est au même niveau que lui. Cette « escalade symétrique », cette surenchère oppositionnelle se rencontre dans les conflits conjugaux. Dans une relation complémentaire poussée à l'excès, les formes de comportement se fixent, se rigidifient et placent les partenaires dans un état de déni de l'autre : chacun des deux est enchâssé, au nom de la différence respectée, dans le comportement de l'autre.

In fine, aucun de ces deux types de relation, symétrique ou complémentaire, n'est meilleur que l'autre. La qualité d'une interaction est définie, en grande partie, par l'alternance symétrie-complémentarité, dans des domaines, des temporalités et des espaces différents.

C. Le type de lien ou les formes de sociabilité

Les interactions dans lesquelles nous nous engageons avec autrui sont marquées par la nature du lien affectif qui nous unit à lui. En effet, toute interaction s'accompagne d'un certain type de relation ; les différentes relations possibles entre deux individus s'étendent de la simple interaction fortuite (*sociabilité non affinitaire*) à la relation intime et fusionnelle avec un être aimé (*sociabilité purement affinitaire*). Les lignes de démarcation entre les différents types de relations s'opèrent globalement à partir de trois éléments : 1/ l'électivité ou non de la relation, 2/ la présence et le degré d'implication intime de l'individu dans la relation, et 3/ le fait de considérer autrui comme partenaire sexuel ou non. C'est ainsi que G. Moser (1994) distingue : les *relations sociales formelles* et les *relations personnelles*. Les premières se caractérisent par une indifférence affective et sexuelle vis-à-vis du partenaire ; ce sont des relations contextualisées, qui s'établissent entre autres dans le cadre du travail, dans les restaurants avec les serveurs ou dans les magasins avec les vendeurs ; il s'agit dans ce cas d'interactions ponctuelles instrumentales, et, pour la plupart d'entre elles, sans suite. Les secondes sont des relations indépendantes de tout contexte ; s'établissant entre deux personnes qui se connaissent en tant qu'individus, elles font intervenir une implication affective et/ou sexuelle. La nature de l'implication permet de distinguer : a/ les *relations d'amitié* ; celles-ci se caractérisent par une implication affective et une indifférence sexuelle ; b/ les *relations amoureuses* ; ce sont des

relations faisant intervenir aussi bien une implication affective qu'une implication sexuelle ; c/ les *relations sexuelles* ; celles-ci se traduisent par une absence d'implication affective.

Le concept de sociabilité

C'est G. Simmel, en voulant extraire les récurrences dans la forme des relations entre personnes (politesse, courtoisie, etc.) indépendamment du contenu lui-même, qui introduit au début du XX^e siècle, le concept de sociabilité. Depuis, de nombreux sociologues se sont intéressés plus ou moins directement à ce sujet. Dans les années 1950, G. Gurvitch, par exemple, a proposé de considérer la sociabilité comme un « phénomène social total » pouvant constituer un objet autonome susceptible d'expliquer de nombreux problèmes sociaux (Degenne, Forsé, 2003). La sociabilité est globalement appréhendée par les chercheurs en sciences sociales de deux manières différentes. Tout d'abord, la réflexion porte sur la façon dont les relations constituent une société locale. Dans cette perspective, deux notions sont principalement mobilisées : la *communauté*, qui désigne « une société locale unifiée (surtout présente en milieu rural et dans les villes ouvrières) », et le *cercle*, qui représente « une extension du lien interpersonnel (prédominant en ville) » (*ibid.*). Par ailleurs, les recherches portent sur les réseaux personnels, décrits au travers de pratiques telles que les sorties, les conversations, les échanges de voisinage, la vie associative, etc.

Les enquêtes sur la sociabilité réalisées par l'INSEE² depuis plusieurs décennies ont mis en évidence plusieurs récurrences (Lemel, Paradeise, 1976 ; Héran, 1988 ; Forsé, 1993) : 1/ la sociabilité décroît avec l'âge, surtout à partir de 40 ans ; 2/ elle augmente avec le statut social ; 3/ la sociabilité ouvrière est nettement inférieure à celle des couches sociales supérieures ; 4/ les jeunes ont une sociabilité dirigée vers l'extérieur, en revanche chez les personnes âgées la sociabilité s'organise autour du voisinage, de la parentèle et des associations. ; 5/ les habitants des villages et des petites villes entretiennent sensiblement plus de relations humaines que les habitants des grandes villes ; 6/ les ouvriers sortent plus fréquemment avec quelqu'un d'extérieur au ménage que les cadres et les professions intermédiaires ; 7/ les hommes sortent plus que les femmes et les jeunes plus que les personnes plus âgées ; 8/ les membres des classes supérieures et moyennes sont les personnes les plus présentes dans la vie associative, mais les différences de militantisme en fonction des professions et des catégories socioprofessionnelles se sont resserrées.

Les raisons de la sociabilité

Quelles sont les raisons de la sociabilité de l'individu ? Autrement dit, qu'est-ce qui nous pousse à rechercher à des degrés divers, la compagnie d'autrui ?

Pour E. O. Wilson (1975), les individus recherchent la présence d'autrui afin de poursuivre leurs propres buts. Pour cet auteur, l'*affiliation* (l'interdépendance) constituerait un mécanisme fondamental de vie en société : les individus ressentent le besoin de coopérer pour vivre en société, et tout particulièrement en situation de stress. D'une façon générale, trois théories tentent d'expliquer le désir d'affiliation. Tout d'abord les *théories de l'apprentissage* : celles-ci avancent l'idée selon laquelle l'autre est appréhendé comme une source d'expériences positives. Cette conception considère l'individu comme se construisant (construisant son identité) par l'intermédiaire des opinions qu'ont les autres de lui. Puis, la *théorie de la comparaison sociale* (Festinger, 1954) : il s'agit d'une approche théorique qui soutient que c'est le *feed back* d'autrui qui détermine l'image qu'a un individu de lui-même. Enfin, la *théorie des échanges sociaux* : celle-ci suggère que les individus recherchent la compagnie des autres en raison des récompenses et de la satisfaction qui résultent des échanges avec autrui, alors que pour les théories de l'apprentissage, autrui est considéré comme un pourvoyeur de satisfaction personnelle.

L'attraction interpersonnelle

² Institut national de la statistique et des études économiques

Tout au long de sa vie l'individu noue des liens avec un nombre considérable de personnes. Les relations qu'il établit se différencient de par leur nature, leur durée et leur intensité. Même si il est difficile d'appréhender les raisons précises qui nous poussent à aimer une personne plutôt qu'une autre, les chercheurs en sciences sociales distinguent deux types de facteurs qui déterminent l'attraction à la base de la formation des relations amicales et amoureuses : tout d'abord, ceux qui interviennent au début et qui font que les protagonistes ont envie de faire connaissance, comme la proximité physique et socioculturelle ou l'apparence physique, puis, ceux qui contribuent à consolider la relation, tel le besoin de similitude ou de complémentarité.

- De nombreuses études montrent l'importance de la *proximité physique et socioculturelle* dans le développement des relations interpersonnelles. Elles révèlent, 1°/ que la proximité spatiale a un effet majeur sur le choix d'amitiés naissantes (Byrne, 1961 ; Segal 1974), 2°/ que cette proximité physique est un facteur d'attraction en raison de l'effet de familiarité : les rencontres augmentent la familiarité, et les individus sont plus attirés par ce qui est familier (Zajonc, 1970), 3°/ que la plupart des relations amicales et amoureuses ont lieu entre individus de même origine sociale (Girard, 1964 ; Singly, 1987).

- L'*apparence physique* d'un individu, et notamment le fait de juger autrui comme attractif, joue un rôle prépondérant dans l'établissement et la poursuite des relations. Bien que dépendant dans une très large mesure du jugement subjectif de chacun, l'attractivité d'un individu produit un effet de halo. C'est ainsi que les sujets disposant de capitaux esthétiques conséquents seront considérés comme plus intelligents, plus orientés vers les autres et socialement plus habiles. Des recherches anglo-saxonnes montrent même qu'un homme accompagné d'une femme possédant un fort capital esthétique sera regardé comme plus brillant et plus performant intellectuellement que s'il est seul (Goffman, 1973 ; Landy, Sigall, 1974). Autrement dit la « beauté » de la femme diffuse sur l'homme des qualités socialement et intellectuellement positives, mais l'inverse n'est pas nécessairement vrai : une femme au faible capital esthétique accompagnée d'un homme attractif ne gagne pas en prestige, elle sera jugée selon sa propre attractivité (Bar-Tal, Saxe, 1970). Il en résulte clairement que les capitaux esthétiques dont dispose la femme vont jouer en faveur des hommes (Singly, *op. cit.*).

Pourquoi l'attractivité physique est-elle si souvent associée à la compétence ? W. Goldman et P. Lewis (1977) avancent l'hypothèse selon laquelle les personnes attractives ont, au cours de leur vie, plus d'interactions gratifiantes que les autres, et sont donc moins anxieuses et plus sûres d'elles-mêmes.

La relation entre le beau et le bon, entre l'ordre esthétique et la morale, est discutée depuis fort longtemps par les philosophes. D. Diderot, au XVIII^e siècle, prétendait par exemple dans son *Traité du beau* que « le vrai, le bon et le beau se tiennent de bien près ». La propension qu'ont les individus à lier le bien et le beau constitue donc un fait assez classique, mais cette association possède des prolongements regrettables : elle conduit souvent à confondre l'ordre esthétique et celui de la morale, et donc à dévaloriser moralement des personnes (des choses aussi) qui indisposent non pas parce qu'elles attendent réellement à la morale, mais parce qu'elles ne sont pas conformes à tel ou tel critère du beau.

- Une des raisons principales de l'attraction, comme nous venons de le voir, semble être l'homogamie. En d'autres termes, la ressemblance accentuerait l'attraction pour autrui. C'est ainsi que de nombreuses études expérimentales mettent en exergue l'existence de *similitudes* se situant d'ailleurs davantage au niveau des valeurs et des attitudes qu'au niveau des traits de personnalité. D. Byrne (1971) montre en effet que les relations amicales ou amoureuses reposent d'abord sur une similarité d'attitudes. Cet auteur montre également que les individus sont attirés par des personnes dont ils *croient* qu'elles ont des attitudes similaires aux leurs.

Mais d'autres recherches appuient davantage sur la *complémentarité* entre partenaires : l'attraction serait déterminée par le sentiment que les traits du partenaire sont le complément des siens propres (Winch, 1958) ; et dans le même ordre d'idée, nous nous sentons plus attirés par les personnes qui ont des traits de personnalité que nous valorisons.

La thèse de la similitude et celle de la complémentarité ne sont pas nécessairement opposées. A.C. Kerckhoff et K.E. Davis (1962) montrent justement que la similitude est décisive au début d'une relation, alors que la complémentarité prend de l'importance ultérieurement. Par ailleurs, le psychanalyste J.G. Lemaire (1979) défend l'idée selon laquelle, dans la constitution du couple, le

choix du conjoint s'opère inconsciemment à partir d'une certaine complémentarité des modes défensifs sur un fond d'identité des conflits psychiques.

L'homogamie

Plusieurs enquêtes (Girard, *op. cit.* ; Bozon, Héran, 1987 et 1988) mettent en évidence les différents déterminismes qui conduisent au choix d'un conjoint. Les résultats laissent apparaître qu'il existe une forte *homogamie*, *i.e.* une grande similitude entre les conjoints sur plusieurs caractéristiques importantes. Outre une même origine géographique, la similitude apparaît de façon assez nette à travers l'origine sociale, culturelle et religieuse des conjoints. Selon Girard, les études ou l'activité professionnelle en commun, les vacances en groupes, les relations de famille ou de voisinage, toutes ces situations diverses de rencontres tendent à mettre en présence des individus de même milieu socioculturel. Il est alors peu probable que les rencontres susceptibles de déboucher sur une union soient le fruit du hasard au sens sociologique du terme. Et comme le souligne l'auteur, si nous ne décidons plus du mariage de nos enfants de manière péremptoire, nous les dirigeons dans une voie précise par nos modes de vie et par nos relations sociales. Ceci n'empêche pas les individus d'avoir l'impression d'être entièrement libre du choix de leurs conjoints, car « les déterminations extérieures qui définissent un individu et lui dictent ses conduites font partie de lui-même et du sentiment qu'il a de lui-même ».

Dans le même ordre d'idée, une étude de V. Boisdon (1991) laisse apparaître le caractère « homogamique » des mariages dans les grandes écoles : les élites se marient entre elles, 75 % des femmes mariées ont épousé un de leur camarade de HEC (Hautes études commerciales), ENA (École nationale d'administration) ou X (Polytechnique).

L'amitié : une relation affective asexuée

L'amitié peut être considérée comme une forme particulière de sociabilité accompagnée d'une plus ou moins grande intimité. Toutefois, il n'existe pas de relation directe entre sociabilité et amitié : des personnes très affables peuvent avoir peu d'amis, et des personnes peu sociables, au contraire, beaucoup d'amis (Alberoni, 1985). L'amitié est une relation basée sur le volontariat, et il n'y a pas de restriction sur le choix d'un partenaire en tant qu'ami, comme c'est le cas des relations amoureuses ou sexuelles. L'implication affective dans l'amitié a comme spécificité d'être asexuée.

D'une manière générale, un individu a, en moyenne, deux *meilleurs amis* – *i.e.* des personnes considérées comme de très bons amis, jouant le rôle de confidents exclusifs –, deux à quatre *amis intimes* – *i.e.* des personnes rencontrées fréquemment –, et une quinzaine d'amis (Moser, *op. cit.*). Le nombre d'amis d'un individu donné varie considérablement en fonction de différents paramètres : 1/ Les femmes ont moins d'amis que les hommes, mais un nombre plus conséquent d'amis intimes ; 2/ les célibataires ont plus d'amis en général, mais un nombre plus faible d'amis intimes ; 3/ les divorcés, les veufs et les couples âgés sont les catégories qui possèdent le plus grand nombre d'amis intimes.

Certains imaginent l'amitié comme un lien de solidarité plutôt *instrumental* : l'ami est la personne sur laquelle on peut compter en cas de nécessité, et inversement. D'autres voient l'amitié comme un lien de solidarité plutôt *expressive* : l'ami est la personne à qui on peut se confier intimement. Bien naturellement une même personne peut réunir ces deux aspects. Nous pouvons noter que les individus issus des milieux populaires mettent plutôt l'accent sur la dimension instrumentale, tandis que les femmes ou les individus appartenant aux différentes classes moyennes appuient davantage sur l'aspect expressif.

Les recherches de J. Maisonneuve (2004 ; Maisonneuve, Lamy, 1993) corroborent largement l'adage « Qui se ressemble s'assemble » ; nous parlons à ce propos d'« homophilie », lorsqu'il s'agit de relations amicales et d'« homogamie », lorsqu'il s'agit de liens amoureux ou entre époux. Les résultats des études laissent apparaître que nous choisissons des amis qui nous ressemblent. En outre, ils révèlent que l'homophilie selon la profession s'est globalement affaiblie en trente ans (au cours de la

période 1965-1995), et que l'homophilie selon les ressources économiques s'est au contraire accentuée. De fait, les réseaux personnels de chaque conjoint présentent généralement des caractéristiques socio-démographiques communes.

Il est également intéressant de préciser que les femmes et les hommes ont une conception et une « gestion » de l'amitié qui sont différentes. Les amitiés féminines se caractérisent essentiellement par un partage émotionnel orienté vers l'intimité, la conversation et les confidences, alors que les amitiés masculines se distinguent par un partage des activités (Moser, *op. cit.*). La question se pose alors : pourquoi les femmes se lancent-elles dans des amitiés plus intimes que ne le font les hommes ? G. Moser avance l'hypothèse selon laquelle les hommes ont des craintes homosexuelles de s'engager dans des relations plus intimes. En outre, les représentations sociales masculines et féminines influencent la nature de la constitution des amitiés. Alors que ces représentations attribuent à l'homme des qualités de leadership et d'indépendance, elles prêtent aux femmes la chaleur, la sensibilité, la bonté, la délicatesse et la compréhension.

L'amour : une relation affective sexuée

Est-il possible de distinguer l'amitié de l'amour ? De repérer la frontière entre les deux ? Est-elle du côté de l'attirance sexuelle ? Pour G. Moser, l'existence de l'attirance ou du désir sexuel est le seul critère objectif permettant de distinguer les relations amoureuses des relations amicales. C'est dans la mesure où l'autre est regardé comme un partenaire sexuel, potentiel ou effectif, que se déploie le sentiment amoureux. Mais il se trouve cependant des formes d'amour où la sexualité n'est pas au rendez-vous, et, des relations amicales où l'attirance sexuelle se développe. En outre, des relations sexuelles peuvent s'établir sans implication affective et sans engagement amoureux mutuel – la relation sexuelle sans cet engagement offre alors le plaisir physique sans la vulnérabilité de l'amour et les difficultés d'une relation suivie. Y aurait-il alors des différences de degré, nous disent E. Marc et D. Picard (2002), « l'amour étant une forme d'"amitié-plus" (plus forte, plus profonde, plus accomplie...) ? Comment expliquer, si c'est le cas, poursuivent-ils, que, dans certaines circonstances, on a plus besoin de la présence d'un ami que de "celui qu'on aime" ? ».

Serait-ce alors du côté de l'exclusivité que se démarqueraient l'amour et l'amitié ? N'aimerions-nous « d'amour » qu'une seule personne à la fois, alors que nous pourrions nous entourer de plusieurs amis en même temps ? Répondre par l'affirmative serait certainement évincer rapidement la complexité, l'ambivalence et l'ambiguïté des sentiments qui sont les ressorts d'une grande partie de la littérature romanesque. Tant du côté des relations amicales que du côté des liaisons amoureuses, nous avons affaire à des interactions extrêmement complexes, organisées et structurées à partir des orientations culturelles, des attitudes, des sphères professionnelles et familiales, des valeurs des protagonistes, mais aussi à partir de leurs données psycho-affectives conscientes et inconscientes. Par ailleurs, les recherches empiriques régulièrement réalisées sur ces deux types de liens ne parviennent pas à produire des résultats convergents. Il faut bien noter qu'il y a de nombreuses « façons différentes d'aimer : avec tendresse, avec passion, avec raison, avec jeu, dans la communion des corps ou des esprits, dans la violence et le drame, ou dans la sérénité d'un quotidien partagé... De plus, ces différentes formes d'amour évoluent avec le temps et l'amour passionnel peut se transformer en amour-amitié. Comment alors réduire une telle diversité à quelques facteurs spécifiques ? » (*ibid.*)

Chapitre V – La dynamique des interactions

Les individus engagés et impliqués dans une interaction cherchent généralement à travers celle-ci à satisfaire des besoins et à atteindre des objectifs (économiques, affectifs, cognitifs...). Afin de parvenir à ces buts, les interactants déploient des *stratégies* entendues comme des schémas d'action et de communication (conscients et calculés, ou inconscients et spontanés) dirigés vers l'effet souhaité. Les communications interpersonnelles peuvent ainsi être analysées dans une perspective de stratégie : c'est sur ce type de comportement adopté par les individus, lorsqu'ils s'engagent dans une relation, que nous nous arrêterons dans ce cinquième chapitre.

Lorsque deux individus interagissent, même si ils se connaissent et s'entendent bien, des malentendus, des frictions, voire des conflits peuvent surgir. Sans vouloir en présenter la totalité, ce cinquième chapitre sera l'occasion de repérer les principales sources de difficultés dans les communications interpersonnelles.

A. Stratégies et « jeux »

Les chercheurs en psychosociologie distinguent dans les interactions deux grands types de stratégies : les stratégies « identitaires » et les stratégies « relationnelles ».

Les stratégies identitaires

Les individus qui s'engagent dans une interaction prennent des *risques* ; des risques pour eux-mêmes, pour l'image qu'ils souhaitent donner à l'autre. Afin de parer à ces risques, les protagonistes de la relation aménageront une certaine « mise en scène » pour offrir une image valorisée d'eux-mêmes, ou tout du moins limiter les possibilités de dévalorisation ou de rejet ; c'est cette ligne de conduite que C. Camilleri appelle *stratégie identitaire* (Camilleri et al., 1990).

Les stratégies identitaires ont pour principal objectif la défense d'une identité positive et la valorisation de soi : quelle que soit l'interaction, l'individu va s'efforcer de mettre en avant (plus ou moins consciemment) les points les plus valorisants de son identité et ceux qui lui semblent les plus adaptés au contexte, mais il va aussi chercher à effacer les éléments qui pourraient laisser apparaître une image négative de lui. Ces stratégies identitaires sont à utiliser avec discrétion, car elles ne doivent pas être perçues comme telles par les interactants. Elles ont en effet un aspect paradoxal : le sujet doit parvenir à se rendre visible sans être « m'as-tu-vu », à prendre sa place sans être perçu comme « arriviste », et à se valoriser sans trop se vanter (Lipiansky, 1992).

Les stratégies identitaires s'ordonnent autour d'une double tension dynamique : 1/ La tension qui surgit « entre le besoin d'affirmation de soi dans une quête de reconnaissance par autrui, et le besoin de préservation et de protection de l'image et de l'estime de soi », 2/ l'opposition dialectique entre la recherche d'individuation provoquant des mouvements de démarcation vis-à-vis de l'autre et la quête de proximité et de similitude se traduisant par des mouvements d'assimilation et d'identification à l'autre (Marc, Picard, 2002).

Les stratégies relationnelles : la théorie des jeux

La notion de jeu, prise au sens d'activité organisée, structurée par des règles, se traduisant pour les participants par un gain ou une perte, permet de rendre compte de la dimension stratégique de la communication. La « *théorie des jeux* », qui avance un modèle formel de l'action stratégique, et l'*analyse transactionnelle*, qui offre une approche psychologique, peuvent nous aider à comprendre et à analyser les interactions sociales.

. Issue des travaux du mathématicien J. von Neumann et de l'économiste O. Morgenstern (1944), la *théorie des jeux* puise ses fondements théoriques dans les doctrines économiques utilitaristes. Concernant au départ les jeux mathématiques, elle a été cependant rapidement étendue

aux interactions considérées comme des « jeux sociaux ». Selon cette théorie, tout fonctionnement stratégique suppose deux types de rapports (ou de jeux) : des « jeux à somme nulle » et des « jeux à somme non nulle ».

Dans les *jeux à somme nulle*, le degré de convergence entre les protagonistes est nul et leurs ordres de préférence diamétralement opposés : ce que l'un gagne, l'autre le perd (comme au poker). L'interaction devient alors une compétition où chacun tente de l'emporter sur l'autre tenu pour « rival ». Cette position relationnelle engendre des discussions sans fin, où chacun veut imposer ses vues, ses choix, considérés comme les seuls valides.

Dans les *jeux à somme non nulle*, il existe à la fois des ordres de préférence divergents et des ordres de préférence convergents : les gains et les pertes se distribuent entre les « joueurs » et tout le monde peut gagner ou perdre en même temps. L'interaction s'organise ici surtout sur un mode coopératif. Au lieu de chercher à l'emporter sur autrui, les protagonistes vont plutôt faire en sorte que tout le monde gagne un peu sans que chacun n'y perde de trop. Un exemple de jeu à somme non nulle est « *le dilemme du prisonnier* » (cf. *infra*), et plus largement c'est la dynamique interactionnelle que nous retrouvons dans la plupart des situations de négociation ou de séduction. Par exemple, et bien au-delà de la connotation sexuelle, le séducteur (ou la séductrice), tout en avançant le meilleur de lui-même et en se rendant sympathique, se montre attentif à l'autre, le valorisant et lui renvoyant une image positive de lui-même ; chaque protagoniste engagé dans la relation y trouve des bénéfices.

. Le *dilemme du prisonnier*, qui illustre les jeux à somme non nulle, est intéressant dans la mesure où les « joueurs » peuvent choisir entre la coopération et la compétition. Les joueurs sont deux prisonniers placés dans deux cellules différentes et sans possibilité de communiquer entre eux. Ils sont accusés d'un vol à main armée, mais le juge d'instruction ne possède pas de preuves suffisantes pour porter l'affaire devant les tribunaux ; il a donc besoin d'aveux pour les faire inculper ; sans quoi, il peut seulement les poursuivre pour détention illégale d'armes à feu, délit les faisant encourir une peine de *six mois* de prison. S'ils avouent tous les deux, il leur promet la sentence minimale pour vol à main armée, soit *deux ans*. Mais si un seul avoue, il sera considéré *relaxé*, tandis que l'autre obtiendra la peine maximale, soit *vingt ans*.

Étant donné que les prisonniers ne peuvent pas communiquer, il leur est impossible d'établir un marché. Que faire dans ces conditions ? La réponse peut apparaître simple au premier regard : puisque six mois de prison est de loin le moindre mal, il est préférable pour eux de ne rien avouer. Mais *A* se met à penser : si *B* profitait de la situation pour avouer, il s'en tirerait sans autre frais et moi j'en prendrais pour vingt ans. *A* se dit qu'il ferait mieux d'avouer ; et si *B* n'avoue pas, il sera libre. Immédiatement *A* se dit : « Si je fais cela, je trahis non seulement la confiance que *B* a en moi, à savoir que je prendrai la décision la plus avantageuse pour tous les deux (*i. e.* ne pas avouer et s'en tirer pour six mois), mais par ailleurs, à supposer que *B* soit aussi peu digne de confiance que je le serais en agissant ainsi, il aboutira exactement à la même conclusion : nous avouons tous deux et nous serons condamnés à deux ans – résultat bien pire que les six mois risqués si nous nions tous les deux ». Tel est leur dilemme et il n'y a pas de solution. Même si les deux prisonniers parvenaient à communiquer pour décider d'une voie commune, leur sort dépendrait encore du degré de confiance qu'ils ont l'un vis-à-vis de l'autre : sans confiance, le cercle vicieux, dans lequel les enferme le dilemme, ne cessera de recommencer.

. Dans ces conditions, la théorie des jeux, structurée sur une analyse en termes de gains et de coûts, fournit un modèle d'une portée très générale applicable à une multitude d'interactions. H. H. Kelley et J. W. Thibault (1978) affirment même que *toute relation est fonction des bénéfices qu'elle procure à l'individu*. Analysant le fonctionnement des relations interpersonnelles à partir, 1/ des processus cognitifs qui accompagnent les choix de comportement des participants, et 2/ de l'interdépendance caractérisant toute relation, les deux chercheurs montrent que la relation dépend de la satisfaction des deux partenaires. L'interdépendance résulte de la capacité – et de la perception de cette capacité – que chaque protagoniste a d'influencer le comportement d'autrui en contribuant à déterminer ses récompenses et punitions. Pour que l'individu puisse optimiser ses résultats, il est nécessaire qu'il considère non seulement ses propres gains et coûts en fonction de son comportement, mais également les conséquences de son comportement pour son partenaire. Autrement dit, l'individu se comporte alors de manière à maximiser ses propres profits mais aussi ceux de son partenaire. Et ceci est pour Kelley et Thibault la condition pour que la relation puisse se poursuivre.

Le jeu comme instrument de l'action organisée

M. Crozier et E. Friedberg (*op. cit.*) ont montré que les relations qui s'établissent entre les individus au sein d'une organisation (entreprise, administration...) subissent un certain nombre de contraintes organisationnelles (règlement, procédures et habitudes de travail, statuts hiérarchiques, etc.). À partir de ces contraintes, les relations de travail s'organisent en des formes stables et répétitives que les deux auteurs nomment des « jeux organisationnels ». L'analyse du « jeu bureaucratique à la française » (Crozier, 1971) a été réalisée à partir de deux observations empiriques : une au sein d'un centre de chèques postaux et l'autre à l'intérieur d'une préfecture. Quelle que soit l'organisation, ils notent une même architecture des échanges interindividuels de travail.

Arrêtons nous sur le cas du centre de chèques postaux. Crozier et Friedberg y distinguent trois types d'acteurs en présence : 1/ Les *employés*, qui se montrent insatisfaits de l'état des choses et de la manière dont cela se déroule. 2/ Les *cadres intermédiaires*, situés entre les employés et les cadres supérieurs, qui sont en concurrence entre eux pour tenter d'avoir des moyens pour leur service. Afin d'obtenir le maximum de moyens, ils faussent les informations transmises à leurs supérieurs. Leur objectif est d'entretenir de bonnes relations des deux côtés, et ce qui se passe « n'est pas de leur responsabilité ». 3/ Les *cadres supérieurs*, qui se contentent de prendre le minimum de risques en prenant des décisions de routine et en se retranchant derrière le « règlement ». Les échanges entre ces trois catégories d'acteurs s'inscrivent dans le schème interactionnel suivant : 1^{ère} interaction (cadres supérieurs) : décident sur des informations erronées, « Je ne peux pas fournir ce qu'il faut en raison des informations fausses » / 2^{ème} interaction (cadres intermédiaires) : gonflent les demandes de moyens (vers le haut), « Vous voyez, ils ne fournissent pas les moyens que j'ai demandés » (vers le bas) / 3^{ème} interaction (les employés) : se plaignent et réclament des moyens supplémentaires.

Si les acteurs en présence persistent année après année à jouer à ce jeu, c'est, nous disent les sociologues, que premièrement, chacun en retire des bénéfices secondaires, notamment celui d'avoir la satisfaction de passer pour des victimes du système et que, deuxièmement, ce jeu répond à des motivations profondes inavouables (la crainte des relations professionnelles face à face, l'aspiration pour l'autorité hiérarchique formelle, la recherche de la sécurité dans le travail, l'individualisme...) chez chacun des protagonistes.

L'analyse des phénomènes bureaucratiques – tout comme d'ailleurs, d'une façon plus générale, l'analyse de l'action organisée – développée par M. Crozier et E. Friedberg est fondée en partie sur le concept de *jeu*, appréhendé comme un mécanisme concret à partir duquel les individus organisent leurs relations de pouvoir et les régularisent tout en préservant leur liberté.

Si la théorie des jeux permet de rendre compte de la dynamique de nombreux types d'interaction, il n'en reste pas moins qu'elle comporte des limites. Tout d'abord, elle n'intègre ni les variables individuelles (le meilleur choix « objectif » n'est pas forcément le meilleur choix subjectif), ni les variables contextuelles. Par ailleurs, elle ne s'intéresse qu'aux décisions prises, ne tenant pas compte des conséquences de l'interaction entre les partenaires. Enfin, elle présuppose que les individus sont totalement rationnels dans leur conduite et qu'ils disposent d'informations complètes sur les conditions du jeu.

L'analyse transactionnelle

À la différence de la théorie des jeux, l'*analyse transactionnelle* conçue dans les années 1950 par le psychiatre E. Berne (*op. cit.*) propose une approche pragmatique de type psychologique visant à décrypter et analyser les situations interactionnelles concrètes telles que nous pouvons les observer dans la vie quotidienne. Pour cet auteur, le jeu est « une série de transactions cachées, complémentaires, progressant vers un résultat bien défini, prévisible. » Plus précisément, il s'agit d'un ensemble de transactions que l'individu (le joueur) répète, souvent de manière inconsciente, en vue de

satisfaire certains buts personnels. Les caractéristiques principales du jeu, c'est 1/ qu'il ne se présente pas explicitement comme tel, et 2/ que le joueur y trouve des avantages psychologiques et relationnels, mais que l'autre protagoniste peut aussi y trouver des « bénéfiques secondaires » (c'est l'aspect complémentaire du jeu). Il s'agirait donc là d'une forme de manœuvre et de manipulation ayant pour objectif d'obtenir des avantages socio-relationnels (structuration des relations selon une dynamique particulière) et psychologiques.

Pour illustrer les caractéristiques générales des jeux, Berne met en scène le jeu qui se joue entre M. et Mme Leblanc, jeu qu'il nomme « sans toi ». Mme Leblanc se plaint constamment que son mari autoritaire la cantonne à son univers ménager, lui restreignant sévèrement ses activités sociales, et surtout le fait qu'elle n'ait jamais appris à danser. E. Berne montre en fait que Mme Leblanc n'est pas une « victime » mais une « manipulatrice ». Ayant une crainte des relations sociales et surtout une peur maladive des pistes de danse mais ne voulant pas le reconnaître (afin de préserver d'elle une image d'être « normal » et « sain »), elle a préféré épouser M. Leblanc, homme autoritaire, afin qu'il la protège de l'extérieur. Sachant par avance qu'il n'apprécie guère de la voir à l'extérieur de la famille, Mme Leblanc va pouvoir sans risque formuler périodiquement à son mari une demande de sortie : elle sait qu'elle essuiera un refus de sa part. N'étant pas responsable de son isolement, Mme Leblanc peut continuer à faire peser sur son mari la responsabilité de ses insatisfactions existentielles et le faire passer pour un époux tyrannique ; elle peut même l'apostropher en lui disant : « Sans toi, je serais plus satisfaite, plus épanouie... ».

À partir de ce modèle, E. Berne examine toute une série de jeux et propose une typologie qu'il organise en fonction, 1/ de la situation où s'intègre le jeu (les « jeux vitaux », les « jeux conjugaux », les « jeux de société », les « jeux sexuels », etc.), et 2/ du résultat qu'il entraîne pour les joueurs (les « jeux constructifs » valorisant les joueurs, et les « jeux destructifs » dépréciant les joueurs).

Analyse transactionnelle : états du moi et transactions

Afin d'analyser les échanges entre deux individus (dénommés *transactions* parce que chacune des deux parties en présence y gagne quelque chose), E. Berne (*ibid.*) propose un schéma structural de la personnalité organisé en instances ou « états du moi ». Il en dénombre trois qu'il appelle *Parent*, *Adulte*, *Enfant* (pour éviter toute confusion avec l'âge de la personne, les états du moi sont toujours désignés par des majuscules). D'une manière plus précise, ce répertoire peut se classer dans les catégories suivantes : « 1/ états du moi ressemblant à ceux des figures parentales ; 2/ états du moi orientés de manière autonome vers l'appréciation objective de la réalité ; 3/ ceux qui représentent des traces archaïques, des états du moi fixés dans la prime enfance et toujours en activité. En langage technique on les nomme respectivement états du moi extéropsychique, néopsychique, archéopsychique ».

L'état Parent (P) : il résulte de l'intériorisation des attitudes parentales et des normes sociales ; il se subdivise en deux sous-états : le « Parent critique », qui juge, fait la morale, réprimande et menace, et le « Parent nourricier », qui donne, rassure, protège et vient en aide.

L'état Adulte (A) : il est tourné vers l'appréciation objective de la réalité et se montre rationnel et opératoire (prend des décisions et résout des problèmes).

L'état Enfant (E) : il est le siège des émotions, des désirs et des sentiments ; il se décompose en deux sous-états : l'« Enfant adapté », qui se plie aux règles, aux lois et aux normes, et l'« Enfant naturel », qui exprime spontanément ses besoins, ses pulsions et ses désirs.

Chez chaque interactant coexistent ces trois états (P ; A ; E) qui peuvent apparaître alternativement au cours d'une interaction selon les moments et les circonstances.

Chaque message (verbal ou non verbal) est un « stimulus transactionnel » inséré dans une interaction et qui provient de l'un des trois états du locuteur et s'adresse à l'un des trois états de l'interlocuteur. Ce stimulus engendre une réponse de l'interlocuteur : la « réaction transactionnelle » partant d'un état du moi et dirigée vers un état du moi du locuteur. L'ensemble stimulus / réaction constitue une transaction, unité de base de l'interaction. Mais il faut également noter qu'une réaction peut être à son tour un stimulus, engendrant ainsi un processus dynamique où les transactions s'enchaînent les unes dans les autres.

Pour Berne, l'analyse transactionnelle a pour but de mettre en évidence la nature des transactions qui constituent toute interaction concrète. Le psychiatre distingue trois types de transaction : 1/ les transactions *complémentaires* dans lesquelles la réaction est parallèle au stimulus ou lorsque réaction et stimulus suivent un ordre attendu, un ordre « naturel » des relations humaines dans un contexte donné, ici c'est l'état visé qui répond ; 2/ les *transactions croisées* dans lesquelles stimulus et réaction ne sont pas parallèles et que ce n'est pas l'état visé qui répond ; 3/ les *transactions cachées* dans lesquelles, au niveau social deux états du moi interagissent, mais à un niveau psychologique, ce sont deux autres états du moi qui communiquent.

B. Difficultés et risques

Dans cette dernière partie, nous aborderons les difficultés, les risques relationnels et les problèmes liés à la situation interactionnelle, en examinant successivement les sources de difficultés et leurs conséquences, notamment lorsque les difficultés interactionnelles perdurent et s'accumulent.

Les sources de difficultés

Les notions présentées antérieurement pour décrypter et analyser les interactions sociales peuvent aussi être utiles pour saisir et élucider les dysfonctionnements relationnels. Nous aborderons quatre sources principales de difficultés : la confusion des niveaux de communication, les effets de *feed back*, les conséquences des mécanismes de défense et les processus de rejet ou de déni des identités.

. *La confusion des niveaux de communication.* Dans le second chapitre, nous avons vu qu'il existait plusieurs niveaux de communication : e. g. les chercheurs de l'École de Palo Alto distinguent le contenu (ou indice) et la relation (ou ordre). Il arrive que parfois les interactants s'opposent sur le contenu alors que c'est la relation qui est en cause, ou inversement. La confusion peut également se produire entre l'expression verbale et non verbale, et entre la communication digitale et analogique.

. *Les effets de feed back.* Dès 1936, dans *La cérémonie du Naven*, G. Bateson (1971) a décrit sous le terme de « schismogénèse » (complémentaire et symétrique) les conditions de possibilité de rupture d'un système social. Il avait alors, sans utiliser le terme, dégagé le mécanisme de *feed back* positif et de *feed back* négatif. Dans le *feed back* positif, nous avons affaire à une série d'interactions qui vont dans le même sens. Ce type de *feed back* conduit à l'« escalade symétrique » et enferme les protagonistes dans une boucle d'interactions rétroactive cumulative débouchant sur l'explosion (comme la scène de ménage dans les couples) ou le blocage (enfermement complémentaire). Dans le *feed back* négatif, le message de l'interlocuteur va dans le sens opposé de celui du locuteur. Ce type de *feed back* vise, au contraire du *feed back* positif, à stabiliser l'interaction, à freiner le conflit.

Le manque de *feed back* ou un *feed back* équivoque (comme lorsque Laura pose la question à son mari Quentin : « comment trouves-tu ce gigot d'agneau ? », « Très bon chérie ! » répond Quentin faisant la grimace) désorganise également les interactions.

. *Les conséquences des mécanismes de défense.* Les mécanismes de défense interactionnels ont pour principale fonction de protéger les interactants et de préserver la relation. Ils se manifestent néanmoins par une fuite ou une altération de la communication, la rendant plus équivoque et engendrant de nombreux quiproquos. C'est par exemple le cas de Laura et Quentin qui interagissent à propos des courses à faire. Laura dit à son mari : « Veux-tu venir faire les courses avec moi ? », Quentin répond : « Non, si cela ne t'ennuie pas je préfère terminer mon travail » ; Laura va faire les courses seule, et lorsqu'elle rentre, Quentin sent un malaise et interroge son épouse : « Il y a quelque chose qui ne va pas ? Tu as des soucis ? ». Après quelques hésitations, Laura avoue qu'elle aurait souhaité que Quentin l'accompagne faire les courses, mais qu'elle n'a pas osé le dire et qu'elle lui en veut de ne pas avoir perçu son désir, et de voir que son travail passe en priorité. Nous voyons comment une réaction de défense face à l'affirmation de son désir peut engendrer des troubles dans l'interaction.

Le défaut de métacommunication, qui peut se classer dans les mécanismes de défense, empêche de dissiper les malentendus apparaissant au cours de l'échange, de résoudre les difficultés au fur et à

mesure qu'elles surgissent, *i. e.* d'avoir une interaction harmonieuse. La métacommunication, qui est, rappelons-le, un moyen essentiel d'auto-contrôle de la relation, permet de s'interroger et de dialoguer sur les difficultés de la communication. Néanmoins ce processus de régulation se heurte à des résistances. Par crainte de déplaire, ou de provoquer une réaction négative, nous hésitons à dire à autrui que nous ne l'avons pas compris, que nous ne partageons pas les mêmes vues, ou encore que quelques aspects de la relation nous posent problèmes. Mais il arrive aussi que nous refusions de métacommuniquer parce que nous considérons ce processus comme une remise en cause de nous-même, de notre place et de la relation.

Si les mécanismes de défense sont au fondement de problèmes, c'est que d'une façon ou d'une autre, ils engendrent un défaut de *congruence* chez les interactants : « une distorsion s'introduit entre ce qu'ils ressentent et ce qu'ils pensent, entre leur communication verbale et leur communication non verbale, entre ce qu'ils éprouvent et ce qu'ils disent. Il en résulte un manque de transparence et une confusion de la communication qui retentit sur la relation » (Marc, Picard, 2002). C'est C. Rogers (1968) qui a bien mis en avant la place centrale qu'occupe la congruence dans les interactions. Pour cet auteur, « plus la congruence de l'expérience de la conscience et de la communication de la part d'un individu est grande, plus la relation entraînera : une tendance à une compréhension mutuelle plus exacte des communications ; un ajustement et un fonctionnement psychologique accrus chez tous les deux ; une satisfaction mutuelle dans leurs rapports. ».

. *Les processus de rejet ou de déni des identités.* À travers une communication, nous recherchons bien souvent la reconnaissance et la confirmation de notre identité. L'infirmité, comme nous le montrent les psychologues cliniciens, est une source importante de difficulté relationnelle et de souffrance psychologique. Elle peut prendre tout d'abord la forme du *rejet* : un des interactants refuse la définition de soi et de la relation qui lui sont proposées. Imaginons Laura annonçant à son mari Quentin qu'elle a invité à dîner le meilleur ami d'enfance de celui-ci pour le week end. Quentin réagit : « Tu aurais pu m'en parler avant ! », et Laura réplique : « J'étais sûre que cela te ferait plaisir parce que c'est ton meilleur ami. » Dans cet exemple Quentin rejette la définition de lui et de la relation proposée par Laura ; Laura considère – avec une totale bonne conscience – Quentin, comme un homme-enfant et établit une relation dominant / dominé. L'infirmité peut aussi prendre la forme du *déni* : dans ce cas, la personnalité de l'autre est ignorée voire niée. Lorsque Laura dit à Quentin : « Je ne t'ai pas pris de place pour le concert de musique contemporaine ce soir, tu n'es pas capable de comprendre ce genre de musique », elle émet un jugement négatif sur les capacités de son mari.

D'une façon plus générale, tout rapport de places rigidifié, à partir du moment où il ne satisfait plus à l'un des interactants, pose problème. Nous constatons néanmoins que c'est majoritairement le rapport hiérarchique de nature subjective qui engendre des complications. « Placer autrui en position "basse" est souvent un moyen de se sentir soi-même en position "haute" ; mais la position basse est une place inconfortable et dévalorisante ; elle suscite à un moment ou à un autre une résistance et une contestation. [...] Se vouloir supérieur aux autres est souvent une surcompensation à un sentiment d'infériorité ; et ce sentiment provient lui-même d'une surévaluation d'autrui. Ainsi, le rapport hiérarchique subjectif n'est qu'un moyen de lutter contre le rapport inverse existant au niveau inconscient. Ce qui le rend instable et vulnérable, et en fait une source majeure de conflits » (Marc, Picard, 2002). En outre, précisons que de nombreux facteurs perturbant la communication se retrouvent dans les *interactions paradoxales* évoquées précédemment.

Le conflit

Lorsque les difficultés interactionnelles se prolongent et s'accumulent, nous voyons bien souvent s'instaurer un conflit. Mais celui-ci peut également apparaître lorsque les interactants cherchent à préserver ou faire valoir différents intérêts, qu'ils soient économiques, politiques, symboliques, imaginaires ou affectifs, tels que propriété, argent, pouvoir, prestige, savoir et autres. D'une façon générale, le conflit traduit un rapport de forces entre exigences contradictoires qui s'opposent de manière manifeste ou latente, directe ou indirecte : conflit intra-psychique, interpersonnel, dans les groupes, ou entre les groupes. Au sein des différentes disciplines des sciences humaines et sociales, plusieurs points de vue sur l'émergence et les fonctions du conflit s'affrontent.

. *Les perspectives sociologiques.* Les études sociologiques du conflit s'opposent selon deux conceptions principales de la société. La première, élaborée entre autres par A. Comte, H. Spencer, E. Durkheim, ou encore V. Pareto, considère le conflit comme une perturbation du système social. L'équilibre et l'harmonie constituent pour tous ces auteurs l'état normal des systèmes sociaux, tout conflit, signe d'une anormalité, doit alors être impérativement réprimé. La seconde conception, issue des réflexions de K. Marx, J. Stuart Mill, de G. Simmel ou d'A. Touraine, s'organise autour de l'idée selon laquelle tout groupe et tout système social est essentiellement mu par des conflits. Leur existence serait même souhaitable en tant qu'elle indique la seule voie possible du changement et du développement social.

. *Les approches psychosociologiques.* La théorie et la pratique psychosociologiques sont elles aussi organisées autour de deux conceptions. Dans une première approche – dénommée *fonctionnaliste* –, le conflit est vu comme une perturbation du système d'ordre exogène (pathologies) ou endogène (dysfonctions). Les buts visés sont le rétablissement ou le maintien d'un fonctionnement *optimum* défini par la coopération, la compréhension, l'échange, l'intégration, dans des situations de changement permanent et d'adaptation à l'environnement. Cette approche repose sur une conception « *light* » du conflit, minimisant la force des conflits psychologiques et sociaux (conflits de classe, pulsions mortifères, haine), les réduisant à de simples problèmes de communication, de même que les questions de pouvoir sont limitées à des problèmes d'autorité. Dans une seconde approche – de psychosociologie clinique –, le conflit est considéré comme « l'expression de la normativité » (Canguilhem, 1966), inhérent au sujet (individuel, social), *i. e.* de la possibilité d'édicter de nouvelles normes et de réaliser son potentiel.

. *Le point de vue de la psychanalyse.* S. Freud voyait dans le conflit un élément constitutif de l'être humain, et en a montré, dans le même temps, les mécanismes voués à son évitement. Dans le cas de la vie collective, Freud a saisi les moments où, à partir d'une situation concrète, l'inconscient amène les membres d'un groupe à l'action commune : désir de meurtre, culpabilisation, identification au chef, etc. (Freud, 1921/1981). Pour le père de la psychanalyse, le conflit sous-tend en permanence la dynamique psychique : conflits topiques (impliquant le ça, le surmoi, le moi idéal, l'idéal du moi) et conflits entre pulsions (de vie, de mort, d'autoconservation). Mais, l'angoisse liée aux conflits suscite le refoulement ; néanmoins, leurs traces se retrouvent dans les rêves, les actes manqués, les troubles de la conduite...

. *La perspective psychologique.* Les psychologues ont souvent mis en avant, pour rendre compte des relations conflictuelles, le couple frustration / agression. Même si cette liaison s'avère évidente dans un certain nombre de situations, notamment au sein des groupes placés devant l'impossibilité de parvenir à leur fin, il reste que nous savons aujourd'hui que la frustration peut engendrer bien des comportements, y compris le repli et la passivité.

Certaines approches disciplinaires soulignent donc la fonction positive du conflit, qui permet de faire évoluer les positions de chacun des protagonistes et de renouer les liens de la relation. Mais il reste que ce point de vue est assez peu partagé par les individus, car le conflit est perçu – et bien souvent vécu – comme néfaste : soulevant des craintes et des appréhensions (peur de l'escalade du conflit, de la violence, de la rupture de la relation...), engendrant des émotions pénibles (angoisse, agressivité, tension...). Les individus vont donc l'éviter et le fuir lorsqu'il se présente à eux.

Lorsque le désaccord émerge, la nature des conflits peut être variée. À ce sujet, D.R. Forsyth (1983) distingue trois types de conflits : les *conflits « autistiques »* qui naissent à la suite de simples malentendus ou incompréhensions entre les membres d'un groupe ; les *conflits « non pertinents »* qui renvoient à des controverses sur des questions mineures ou hors sujet par rapport aux réelles préoccupations du groupe ; les *conflits « contingents »* qui proviennent de certains facteurs situationnels (forme de la table de l'entrevue, horaires de la réunion...).

Si la « spirale du conflit » (*ibid.*) est enclenchée, bien des facteurs secondaires vont accentuer le conflit, notamment l'incompréhension et la défiance ; leur rôle a bien été mis en exergue grâce au jeu du « dilemme du prisonnier » (cf. *supra.*). Dans ce dernier, la rationalité individuelle conduit à l'irrationalité collective (Pruitt, 1995) ; en effet, les individus placés dans cette situation éprouvent des difficultés à coopérer et cèdent souvent à l'appât du gain *maximum*. Par ailleurs, la défiance vis-à-vis d'autrui s'installe très rapidement sitôt la première déception. C'est ainsi que le conflit gagne en intensité au détriment de l'avantage commun.

L'escalade conflictuelle obéit à des règles de réciprocité. Si nous pouvons parler de réciprocité altruiste (une action positive appelant une action positive subséquente), il existe aussi une réciprocité négative, e. g. la loi du Talion « œil pour œil, dent pour dent ». H.H. Kelley et A. Stahelski (1970) ont bien décrit cette règle de réciprocité : dans le jeu du « dilemme du prisonnier », et d'une manière générale, la coopération appelle la coopération alors que la compétition entraîne la compétition. Le conflit s'entretient et s'amplifie dans un processus d'escalade symétrique (cf. *supra*, les effets de *feed back*) : que l'un des protagonistes ne reconnaisse pas la justesse de la position de l'autre entraîne l'indignation ; celle-ci alimente la colère et l'agression ; et cette dernière suscite le désir de revanche. Comment parvenir à échapper à l'escalade symétrique ? La *négociation* peut être un moyen de sortir du conflit. Il s'agit là d'un processus par lequel deux ou plusieurs parties tentent de définir ce que chacune donnera ou recevra lors d'une transaction entre elles (Rubin, Brown, 1975). Ce moyen s'avère efficace si un certain nombre de règles sont respectées (accord réciproque sur la nécessité de négocier, sur les règles de conduite et de communication, sur les objectifs...). La *médiation* peut également être mobilisée dans la phase de désescalade du conflit (cf. *supra*). D'une façon générale, les chercheurs en psychosociologie ont montré que la plupart des conflits pouvaient être résolus de manière satisfaisante par l'intermédiaire d'une *discussion* (Moser, *op. cit.*). Ce qui est fondamental et décisif dans la résolution des conflits, c'est la possibilité de métacommuniquer, ce qui permet d'écarter les antagonismes présents dans le conflit et de faire émerger la coopération pour sa résolution.

Les rumeurs

Nous savons, par notre expérience quotidienne, que le contenu des interactions est souvent l'objet d'altérations (transformations, distorsions, exagérations...), volontaires ou non. L'ensemble des cadres sociaux – à l'intérieur des organisations, des familles, des groupes formels ou informels – est touché par ce processus d'altération du contenu de la communication. Ce phénomène, appelé rumeur, a été étudié expérimentalement et analysé dès les années 1940 par G. W. Allport et L. J. Postman (1965/1978) à la suite des rumeurs importantes qui circulaient pendant la Seconde Guerre mondiale aux Etats-Unis, et notamment après l'attaque, en décembre 1941, par l'aviation japonaise de la base navale américaine de *Pearl Harbor*. Les deux chercheurs ont montré de façon précise comment s'opéraient les altérations du contenu de la communication. Ces altérations s'opèrent au passage de chaque « portier » ; les distorsions subies se font à partir de trois tendances interdépendantes – qui agissent simultanément –, ce sont : la *réduction*, l'*accentuation* et l'*assimilation*.

. *La réduction* : À mesure qu'une information circule, elle tend à devenir plus courte, plus concise, plus rapide à comprendre et à retransmettre. Les versions successives contiennent de moins en moins de mots et de détails. Le nombre de détails retenus tombe brusquement au début de la série de reproductions : Les expériences d'Allport et de Postman laissent apparaître que 70 % des détails sont éliminés au cours des cinq ou six transmissions de bouche-à-oreille, même lorsque le laps de temps entre chaque transmission est pratiquement négligeable.

. *L'accentuation* : Si certains éléments du message disparaissent, d'autres, dans le même temps, prennent une importance plus considérable. Ce sont essentiellement des accentuations *numériques* (certains détails sont multipliés), des accentuations *temporelles* (le déroulement des événements est situé dans le moment présent, « dans l'ici et le maintenant »), des accentuations *dimensionnelles* (les objets possèdent des dimensions remarquables et souvent agrandies), et des accentuations des *symboles familiers* (croix, église, signe de violence...). Enfin, les *explications* ajoutées par le sujet à un récit qui lui est transmis, constituent une forme d'accentuation finale. Elles traduisent le besoin de donner une conclusion à une histoire en y apportant sa « touche personnelle ».

. *L'assimilation* : Les processus de réduction et d'accentuation n'interviennent pas au hasard : ils opèrent une sélection dans les contenus de la communication. Cette sélection résulte de la force d'attraction exercée par une information, en fonction des habitudes, des valeurs, des idéologies, des intérêts et des sentiments de ceux à qui elle s'adresse. Ainsi nous trouvons entre autres des assimilations à *des stéréotypes verbaux* (les mots utilisés chercheront à évoquer pour l'auditeur des images frappantes et familières), des assimilations à *un intérêt* (un détail insignifiant deviendra, au fur et à mesure du récit, central), ou encore des assimilations *par condensation* (par économie de transmission, plusieurs détails du récit seront fusionnés).

Les « portiers » reçoivent donc des informations comme des stimuli en provenance du milieu dans lequel ils évoluent. Ils les restructurent en une « bonne forme », afin de les ajuster à leur marge de compréhension et de rétention d'une part, à leurs intérêts et besoins personnels d'autre part. Cela signifie que chaque individu engagé dans une interaction projette dans l'information reçue sa subjectivité, ses propres significations, ses angoisses, etc.

Le phénomène « rumeurs » est un phénomène fuyant, complexe à cerner et à définir. Difficile à appréhender, parce que nous ne pouvons juger d'une rumeur qu'*a posteriori* : tant qu'elle circule, nous pouvons y croire et la prendre pour une information pertinente. D'autant plus que la rumeur se transmet la plupart du temps par le bouche-à-oreille, ne laissant pas de traces de sa propagation. Difficile aussi à définir, car qui dit « rumeurs » pense toujours informations fausses. Mais la rumeur n'est pas une information fausse *a priori*, c'est selon la définition proposée par J.-N. Kapferer (1987), l'émergence et la circulation, dans le corps social, d'informations, qui devancent ou s'opposent à une source officielle. Les chercheurs repèrent quatre traits caractéristiques essentiels aux rumeurs : 1/ *l'instabilité* (les modifications du contenu de la rumeur, surtout dans sa phase de constitution sont constitutifs de ce phénomène – cf. *supra* –) ; 2/ *l'implication* (plus un sujet est impliqué, plus il adhèrera à la rumeur et plus il la transmettra) ; 3/ *la négativité* (la très grande majorité des rumeurs sont « noires », *i. e.* qu'elles relatent ou annoncent des événements négatifs – agressions, accidents, catastrophes, scandales, pandémies...) ; 4/ *l'attribution* (c'est la source prétendue d'une rumeur, source que le sujet transmetteur désigne comme garant de la véracité de son histoire) (Rouquette, 1975 ; 1990).

Ce « phénomène fuyant » imprègne notre vie quotidienne et notre univers professionnel ; nous y sommes sensibles et y participons souvent à notre insu (Renard, 1999), qu'il s'agisse des « gazettes » qui alimentent les conversations lors des interactions amicales, des « radio-trottoirs » qui fleurissent à la porte des écoles ou des lycées, ou des « radios-couloirs » inhérents à toute vie dans les administrations (ministères, universités...) et entreprises.

Conclusion

Nous souhaiterions conclure cet ouvrage sur la notion d'influence. Il apparaît en effet que l'influence est une des dimensions essentielles de l'interaction. Les deux notions se recouvrent même largement, puisque, dans sa définition, l'interaction implique que les interactants agissent les uns sur les autres, et que l'influence passe par un processus interactionnel. Étudiée surtout par les psychologues sociaux, la notion d'influence n'a pas été initialement pensée comme un processus d'interaction, mais plutôt comme un processus de pression sociale engendrant le *conformisme* et la *soumission à l'autorité*. C'est plus tardivement qu'elle a été appréhendée, à partir du phénomène de l'influence minoritaire, comme le produit de mécanismes de régulation liés au consensus et au conflit. C'est ainsi que l'influence peut être considérée comme étant proche de la *négociation*.

Au début, les psychologues sociaux considèrent l'influence comme un effet de conformisation sous la pression des normes majoritaires. Cet effet de conformisation se retrouve entre autres dans le phénomène de soumission à l'autorité. Celui-ci a été analysé et étudié par de nombreux chercheurs à partir d'évènements historiques et d'expérimentations. Une des questions centrales est de savoir comment on peut obéir à des instructions qui demandent de faire souffrir, de tuer des individus innocents et sans défense. Est-il possible par exemple de trouver une explication aux atrocités planifiées par les nazis pendant la Seconde Guerre mondiale ? S. Milgram (1974) a mis au point un dispositif expérimental de recherches permettant d'étudier l'obéissance. Il a imaginé un scénario dans lequel un individu reçoit un ordre impliquant un acte que la morale et sa conscience réprouvent : faire souffrir un innocent sans défense (en réalité un compère de l'expérimentateur) par l'envoi de chocs électriques de plus en plus forts. Il s'est avéré que les participants présentaient un important degré d'asservissement à l'autorité. L'individu soumis ne se perçoit plus que comme un *agent exécutif* d'une autorité qui le dépasse, diluant ainsi sa propre autorité ; il passerait alors à ce que Milgram nomme un « état agentique ». Ce n'est pas l'ordre en soi qui pousse à l'obéissance mais le fait qu'il émane d'une autorité. Ainsi cette expérience a mis en évidence l'importance que peut avoir le statut de l'agent d'influence (statut social, position hiérarchique, prestige, charisme...). En outre, il est nécessaire de rappeler que, lors de la socialisation, l'individu est amené à considérer l'obéissance comme une qualité. En effet, à l'école, dans la famille, au travail, la soumission est valorisée par tout un système de récompenses, de bonus... lorsque la désobéissance est sanctionnée par des punitions.

Si la conformisation renvoie, comme nous le voyons, à la relation entre la « source » (l'origine de l'influence) et la « cible » (le sujet influencé), elle est aussi dépendante de facteurs contextuels, comme la taille de groupe (il est plus difficile de résister à un grand groupe qu'à un petit), ou encore le type de tâche dans laquelle les interactants sont engagés (plus elle rend les individus interdépendants dans la réussite, plus le groupe poussera à la conformité). G. de Montmollin (*op. cit.*) montre par ailleurs que plus le contexte est équivoque et subjectif, plus les individus auront tendance à recourir à la conformité, à l'autorité groupale afin d'obvier les incertitudes situationnelles.

Pour S. Moscovici (*op. cit.*), l'influence est une forme de négociation (tacite), dans la mesure où lorsqu'un conflit émerge entre deux parties, chacune d'elle va tenter d'influencer l'autre afin de réduire le conflit, source majeure de tension et d'anxiété. La négociation peut être définie comme « une procédure de discussion qui a pour objectif de concilier des points de vue opposés. Il y a négociation lorsque l'accord ne coule pas de source, lorsque les protagonistes en désaccord tentent de trouver un accord » (Touzard, 1987). Inséré dans un rapport de force, chacun des protagonistes recourt à des *stratégies* afin de faire pression sur l'autre et le faire changer de position, pour l'emporter sur lui. Touzard en distingue quatre : la *coercition* (comme la menace, la rupture, le bluff...); la *dissimulation* (fondée sur la manipulation et la rétention d'information); la *persuasion* (basée sur la séduction, la mise en évidence des contradictions internes de l'adversaire...); l'*accommodation* (reposant sur la mise à l'écart des questions épineuses, la recherche des points d'accord...).

D'une façon générale, la plupart des interactions sociales comportent une part non négligeable de négociation entre les interactants : négociation de la définition de la relation, des buts qu'elle vise, des moyens mis en place pour les atteindre, des attentes réciproques, des opinions avancées, des identités, des jugements portés, des prises de décision, etc. (Marchal, 2006).

Au fur et à mesure des expérimentations psychosociales, l'influence s'est révélée être un processus interactif complexe. Par exemple, à partir de l'idée selon laquelle l'influence est un rapport entre une « source » et une « cible », les chercheurs ont montré que : 1/ du côté de la cible, les attitudes

« conformistes » sont associées à certains traits comme le manque de confiance en soi, la soumission, ou encore l'autoritarisme, et que l'anxiété accroît la suggestibilité (Montmollin, *op. cit.*), et 2/ du côté de la source, c'est plutôt l'attitude de la cible à son égard qui est déterminante, notamment la crédibilité (entre autres la compétence dans un domaine d'expertise) que la source induit et l'attitude affective que la cible éprouve pour la source. Le processus d'influence s'insère donc dans une dynamique interactionnelle dans laquelle la réalité objective disparaît au profit d'éléments subjectifs.

Au terme de cet ouvrage, nous souhaiterions dire que notre objectif n'était ni de proposer un panorama exhaustif des recherches et des théories concernant les interactions, ni de rendre compte des nombreuses formes d'interaction. Notre souhait était avant tout de présenter un ensemble cohérent de concepts, d'hypothèses et d'analyses théoriques, mobilisées dans les sciences humaines et sociales pour saisir, décortiquer, comprendre et élucider les relations qu'entretiennent entre eux des individus aux multiples « supports identitaires » (Marchal, *op. cit.*), placés face à face dans des contextes spatio-temporels variés (multiples). Il s'agissait aussi de montrer que les interactions sociales ne sont pas sans risques (conflits, ruptures de la relation, déformations du message...), et qu'elles sont soutenues par des enjeux, des motivations, des « jeux » et des stratégies relationnelles et identitaires.

Bibliographie

- Abric J.-C. (1999), *Psychologie de la communication. Théories et méthodes*, Armand Colin, Paris.
- Akoun A. et Ansart P. (dir.) (1999), *Dictionnaire de sociologie*, Le Robert/Seuil, Paris.
- Alberoni F. (1985), *L'Amitié*, Ramsay, Paris.
- Allport G. W. et Postman L. J. (1945), « Les bases psychologiques des rumeurs », in Levy A. (1978), *Psychologie sociale. Textes fondamentaux anglais et américains*, Dunod, Paris.
- Anscombe J. C. et Ducrot O. (1983), *L'Argumentation dans la langue*, Mardaga, Bruxelles.
- Argyle M. (1975), *Bodily communication*, Methuen & Co Ltd, London.
- Austin J.-L. (1962/1970), *How to Do Things with Words*, Clarendon Press, Oxford, 1962 (trad. fr. : *Quand dire, c'est faire*, Seuil, Paris, 1970).
- Badin P. (1965), *Problèmes de la vie en groupe*, Privat, Toulouse.
- Barreau H. (1998), *Le Temps*, PUF, Paris.
- Bar-Tal D. et Saxe L. (1970), « Perceptions of similarly and dissimilarly attractive couples and individuals », *Journal of Personality and Social Psychology*, 33.
- Bateson G. (1984), *La Nature et la pensée*, Seuil, Paris.
- Bateson G. (1977-1980), *Vers une écologie de l'esprit*, tome I et II, Seuil, Paris.
- Bateson G. (1971), *La Cérémonie du Naven*, Éd. de Minuit, Paris.
- Becker H. (1985), *Outsiders*, Métailié, Paris.
- Berne E. (1975), *Des Jeux et des hommes. Psychologie des relations humaines*, Stock, Paris.
- Birdwhistell R. L. (1970), « A Kinesic-linguistic analysis : The Cigarette Scene », in Birdwhistell R. L., *Kinesics and Context*, The University of Pennsylvania Press, Philadelphia.
- Blanc M. (1999), « Participation des habitants et politique de la ville », in CRAPS et CURAPP, *La Démocratie locale. Représentation, participation et espace public*, PUF, Paris.
- Blanchet A. et Trognon A. (2002), *La Psychologie des groupes*, Nathan, Paris.
- Bloch H. et al. (dir.) (1999), *Grand Dictionnaire de la psychologie*, Larousse, Paris.
- Boisdon V. (1991), « Grands mariages et grandes écoles », *Le Monde*, 11 février.
- Bonafé-Schmitt J.-P. (1992), *La Médiation : une justice douce*, Syros/Alternatives, Paris.
- Bourgoing (de) J. (2000), *Le Calendrier maître du temps ?*, Gallimard, Paris.
- Bozon M. et Héran F. (1987), « La découverte du conjoint, I. Évolution et morphologie des scènes de rencontres », *Population*, n° 6 (nov.-déc.).
- Bozon M. et Héran F. (1988), « La découverte du conjoint, II. Évolution et morphologie des scènes de rencontres », *Population*, n° 1 (janv.-fév.).
- Briant (de) V. et Palau Y. (1999), *La Médiation*, Nathan, Paris.
- Bromberg M. et Trognon A. (dir.) (2004), *Psychologie sociale et communication*, Dunod, Paris.
- Byrne D. (1971), *The Attraction paradigm*, Academic Press, New York.
- Byrne D. (1961), « Interpersonal attraction and attitude similarity », *Journal of Abnormal Social Psychology*, 62.
- Cabin P. (dir.) (2003), *La Communication. État des savoirs*, Éd. Sciences Humaines, Auxerre.
- Camilleri C. (éd.) (1990), *Stratégies identitaires*, PUF, Paris.
- Campion-Vincent V. et Renard J.-B. (1992), *Légendes urbaines. Rumeurs d'aujourd'hui*, Payot, Paris.
- Canguilhem G. (1966), *Le Normal et le pathologique*, PUF, Paris.
- Caplow T. (1971), *Deux contre un*, Armand Colin, Paris.
- Chomsky N. (1981), *Réflexions sur le langage*, Flammarion, Paris.
- Codol J.-P. (1970), « La représentation du groupe : son impact sur les comportements des membres d'un groupe et sur leurs représentations de la tâche, d'autrui et de soi », *Bulletin de Psychologie*, 24.
- Condon W. S. et Ogston W. D. (1966), « Sound film analysis of normal and pathological behavior patterns », *Journal of Nervous and Mental Disease*, 143 (4).

- Cosnier J. et Brossard A. (éd.) (1984), *La Communication non verbale*, Delachaux et Niestlé, Neuchâtel.
- Cosnier J. et al. (1982), *Les voies du langage. Communications verbales, gestuelles et animales*, Dunod, Paris.
- Crozier M. (1971), *Le Phénomène bureaucratique*, Seuil, Paris.
- Crozier M. et Friedberg E. (1977), *L'Acteur et le système*, Seuil, Paris.
- Degenne A. et Forsé M. (2003), « Comment on trouve ses amis », in Cabin P. (dir.), *La Communication. État des savoirs*, Éd. Sciences Humaines, Auxerre.
- Ekman P. (1980), « L'expression des émotions », *La Recherche*, 11, 117 (déc.).
- Escarpit R. (1976), *Théorie générale de l'information et de la communication*, Hachette, Paris.
- Faucheux C. et Moscovici S. (1960), « Étude sur la créativité des groupes : tâche, structure des communications et réussite », *Bulletin du CERP*, 9.
- Festinger L. (1954), « A theory of social comparison process », *Human Relations*, 7.
- Fischer G.-N. (1981), *La Psychosociologie de l'espace*, PUF, Paris.
- Flament C. (1965), *Réseaux de communication et structures de groupe*, Dunod, Paris.
- Forsé M. (1993), « La fréquence des relations de sociabilité : typologie et évolution », *L'Année sociologique*, 43.
- Forsyth D. R. (1983), *Group Dynamics*, Brooks-Cole Publishing Co, Pacific Grove, Californie.
- Freud S. (1921/1981), « Psychologie des foules et analyse du moi », in *Essais de psychanalyse*, Payot, Paris.
- Garfinkel H. (1984), *Studies in ethnomethodology*, Polity Press, Cambridge.
- Ghiglione R. (1986), *L'Homme communiquant*, Armand Colin, Paris.
- Girard A. (1964), *Le Choix du conjoint. Une enquête psychosociologique en France*, INED/PUF, Paris.
- Goffman E. (1991), *Les Cadres de l'expérience*, Éd. de Minuit, Paris.
- Goffman E. (1987), *Façons de parler*, Éd. de Minuit, Paris.
- Goffman E. (1974), *Les Rites d'interaction*, Éd. de Minuit, Paris.
- Goffman E. (1973), *La Mise en scène de la vie quotidienne*, 2 tomes (1/ *La Présentation de soi* ; 2/ *Les Relations en public*), Éd. de Minuit, Paris.
- Goldman W. et Lewis P. (1977), « Beautiful is good. Evidence that the physically attractive are more socially skillful », *Journal of Experimental Social Psychology*, 13.
- Grice H.P. (1989), *Studies in the Way of Words*, Harvard University Press, Cambridge, Mass.
- Grice H. P. (1979), « Logique et conversation », *Communications*, 30.
- Guillaume-Hofnung M. (2000), *La Médiation*, PUF, Paris.
- Gumperz J. J. et Hymes D. (1964), « The Ethnography of Communication », *American Anthropologist*, Special Publication, 66 (6).
- Hall E. T. (1966/1971), *The Hidden Dimension*, Doubleday & C°, New York, 1966 (trad. fr. : *La Dimension cachée*, Seuil, Paris, 1971).
- Hall E. T. (1959/1984), *The Silent Language*, Doubleday & C°, New York, 1959 (trad. fr. : *Le Langage silencieux*, Seuil, Paris, 1984).
- Hediger H. (1961), « The evolution of territorial behavior », in Washburn S. L., *Social life of early man*, Viking Fund Publication in Anthropology, New York, n° 31.
- Héran F. (1988), « La sociabilité, une pratique culturelle », *Économie et Statistiques*, 216.
- Hovland C. I. et al. (1953), *Communication and Persuasion*, Yale University Press, New Haven.
- Hymes D. (1980), « Modèles pour l'interaction du langage et de la vie sociale », *Études de linguistique appliquée*, n° 37 (janv.-mars).
- Hymes D. (1962), « The Ethnography of Speaking », in Gladwin T. et Strutevant W. C. (éd.), *Anthropology an Human Behavior*, Anthropological Society of Washington, Washington DC.
- Jakobson R. (1963), *Essais de linguistique générale*, Éd. de Minuit, Paris.
- Jaques E. (1972), *Intervention et changement dans l'entreprise*, Dunod, Paris.
- Joseph I. (2003) *Erving Goffman et la microsociologie*, PUF, Paris.
- Kapferer J.-N. (1987), *Rumeurs. Le plus vieux média du monde*, Seuil, Paris.
- Katz E. et Lazarsfeld P. F. (1955), *Personal Influence*, The Free Press, New York.

- Kelley H. H. et Thibault J. W. (1978), *Interpersonal Relations : A Theory of Interdependence*, Wiley, New York.
- Kelley H. H. et Stahelski A. (1970), « Social Interaction Basis of Cooperators' and Competitors' Beliefs about Others », *Journal of Personality and Social Psychology*, 16.
- Kerckhoff A. C. et Davis K. E. (1962), « Value consensus and need complementary in mate selection », *American Sociological Review*, 27.
- Lalande A. (1992), *Vocabulaire technique et critique de la philosophie*, PUF, Paris.
- Landy D. et Sigall H. (1974), « Beauty is talent : task evaluation as a function of the performer's physical attractiveness », *Journal Personality and Social Psychology*, 29.
- Lazarsfeld P. F. et al. (1944) *The People's Choice*, Sloan & Pearce, New York.
- Lasswell H. C. (1948), « The Structure and Fonction of Communication in Society », in Bryson L. (éd.), *The Communication of Ideas*, Harper and Brothers, New York.
- Leavitt H. J. (1973), *Psychologie des fonctions de direction dans l'entreprise*, Éd. Hommes et Techniques, Paris.
- Le Breton D. (2004), *L'Interactionnisme symbolique*, PUF, Paris.
- Lecuyer R. (1976), « Psychologie de l'espace, II : Rapports spatiaux interpersonnels et la notion d'espace personnel », *Année psychologique*, 76.
- Lecuyer R. (1975), « Psychologie de l'espace, I : Disposition spatiale et communication en groupe », *Année psychologique*, 75.
- Lemaire J. (1979), *Le Couple, sa vie, sa mort*, Payot, Paris.
- Lemel Y. et Paradeise C. (1976), *La Sociabilité*, INSEE, Paris.
- Levi-Strauss C. (1967), *Les Structures élémentaires de la parenté*, Mouton, Paris.
- Lewin K. (1964), *Psychologie dynamique*, PUF, Paris.
- Lipiansky E. M. (1992), *Identité et Communication*, PUF, Paris.
- Lohisse J. (2001), *La Communication*, De Boeck Université, Bruxelles.
- Lorenz K. Z. (1969), *L'Agression. Une Histoire naturelle du mal*, Flammarion, Paris.
- Maisonneuve J. (2004), *Psychologie de l'amitié*, PUF, Paris.
- Maisonneuve J. (1997), *Introduction à la psychosociologie*, PUF, Paris.
- Maisonneuve J. (1968), *La Dynamique des groupes*, PUF, Paris.
- Maisonneuve J. et Lamy L. (1993), *Psychosociologie de l'amitié*, PUF, Paris.
- Marc E. (1993), « Palo Alto : l'école de la communication », *Sciences Humaines*, n° 32 (oct.).
- Marc E. et Picard D. (2003), « Interaction », in Barus-Michel J. et al. (dir.), *Vocabulaire de psychosociologie*, Érés, Ramonville Saint-Agne
- Marc E. et Picard D. (2002), *Relations et communications interpersonnelles*, Dunod, Paris.
- Marc E. et Picard D. (1989), *L'Interaction sociale*, PUF, Paris.
- Marchal H. (2006), *L'Identité en question*, Ellipses, Paris.
- Mauss M. (1923-1924), « Essai sur le don », *L'Année Sociologique*, 2^e série, t. 1 (article publié in *Sociologie et anthropologie*, PUF, Paris, 1985).
- Milgram S. (1974), *Soumission à l'autorité*, Calmann-Lévy, Paris.
- Montmollin (de) G. (1977), *L'Influence sociale*, PUF, Paris.
- Moreno J. L. (1970), *Fondements de la sociométrie*, PUF, Paris.
- Morineau J. (1998), *L'Esprit de la médiation*, Érés, Ramonville-Saint-Agne.
- Moscovici S. (dir.) (1984), *Psychologie sociale*, PUF, Paris.
- Moscovici S. et Lecuyer R. (1972), « Studies in groups decisions : social space patterns of communication and group consensus », *European Journal of social Psychology*, 2 (3).
- Moser G. (1994), *Les Relations interpersonnelles*, PUF, Paris.
- Neumann J. (von) et Morgenstern O. (1944), *Theory of Games and Economic Behavior*, Princeton University Press, Princeton.
- Nizet J. et Rigaux N. (2005), *La Sociologie de Erving Goffman*, La Découverte, Paris.
- Pages M. et al. (1979), *L'Emprise de l'organisation*, PUF, Paris.
- Petit F. (1991), *Introduction à la psychosociologie des organisations*, Privat, Paris.
- Pruitt D. G. (1995), « Bargaining », in Manstead A. S. R. et Hewstone M. (éds), *The Blackwell Encyclopedia of Social Psychology*, Blackwell Reference, Oxford (RU).
- Queiroz (de) J.-M. et Ziotkowski M. (1997), *L'Interactionnisme symbolique*, PUR, Rennes.
- Récanati F. (1981), *Les Énoncés performatifs*, Éd. de Minuit, Paris.

- Renard J.-B. (1999), *Rumeurs et légendes urbaines*, PUF, Paris.
- Rogers C. (1968), *Le développement de la personne*, Dunod, Paris.
- Rosnay (de) J. (1975), *Le Macroscopie. Vers une vision globale*, Seuil, Paris.
- Rouquette M.-L. (1990), « Le syndrome de rumeur », *Communication*, 52.
- Rouquette M.-L. (1975), *Les rumeurs*, PUF, Paris.
- Rubin J. Z. et Brown B. R. (1975), *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation*, Academic Press, New York.
- Schefflen A. E. (1973), *Communicational Structure : Analysis of a Psychotherapy Transaction*, Indiana University Press, Bloomington.
- Schefflen A. E. (1964), « The Significance of Posture in Communication Systems », *Psychiatry*, 27.
- Schramm W. (éd.) (1954), *The Process and Effects of Mass Communication*, University of Illinois Press, Urbana.
- Schütz A. (1987), *Le Chercheur et le quotidien*, Méridiens-Klincksieck, Paris.
- Searle J. R. (1982), *Sens et expressions. Études de théorie des actes de langage*, Éd. de Minuit, Paris.
- Searle J. R. (1972), *Les Actes de langage. Essai de philosophie du langage*, Hermann, Paris.
- Segal M. W. (1974), « Alphabet and attraction : an unobstrusivemeasure of the effects of propinquity in a field setting », *Journal of Personality and Social Psychology*, 30.
- Sfez L. (2004), *La Communication*, PUF, Paris.
- Sfez L. (dir.) (1993), *Dictionnaire critique de la communication*, PUF, Paris.
- Shannon C. E. et Weaver W. (1949/1975), *The Mathematical Theory of Communication*, University of Illinois Press, Urbana, 1949 (trad. fr. : *La théorie mathématique de la communication*, Retz-CEPL, Paris, 1975).
- Simmel G. (1902), « The Number of members as determining the sociological form of the group », *American Journal of Sociology*, 8 (1), july.
- Singly (de) F. (1987), *Fortune et infortune de la femme mariée*, PUF, Paris.
- Sommer R. (1969), *Personal Space, the Behavioral Basis of Design*, Prentice Hall, London.
- Sperber D. et Wilson D. (1989), *La Pertinence : communication et cognition*, Éd. de Minuit, Paris.
- Stébé J.-M. (2005), *La Médiation dans les banlieues sensibles*, PUF, Paris.
- Stébé J.-M. (2007), *La Crise des banlieues*, PUF, Paris.
- Steiner P. (2000), *La Sociologie de Durkheim*, La Découverte, Paris.
- Strauss A. (1992), *Miroirs et masques*, Métailié, Paris.
- Tannenbaum A.S. (1967), *Psychologie sociale de l'organisation industrielle*, Éd. Hommes et Techniques, Paris.
- Touzard H. (1987), « La rigidité flexible : un exemple de processus intégratifs », *Connexions*, 50 (2).
- Watzlawick P. (1980), *Le Langage du changement*, Seuil, Paris.
- Watzlawick P. (1978), *La Réalité de la réalité. Confusion, désinformation, communication*, Seuil, Paris.
- Watzlawick P. et al. (1975), *Changements. Paradoxes et psychothérapie*, Seuil, Paris.
- Watzlawick P. et al. (1967/1972), *Pragmatics of Human Communication. A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*, W. W. Norton & Company, New York, 1967 (trad. fr. : *Une Logique de la communication*, Seuil, Paris, 1972).
- Westley B. H. et Mc Lean M. A. (1957), « A Conceptual Model of Communication Research », *Journalism Quarterly*, n° 34.
- Whitehead A. et Russell B. (1910-1913), *Principia Mathematica*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Wiener N. (1948), *Cybernetics or Control and Communication in the Animal and the Machine*, Hermann, Paris.
- Wilson E. O. (1975), *Sociobiology*, Harvard University Press, Harvard.
- Winch R. F. (1958), « Mate-selection : a study of complementary needs in mate selection », *Journal of Marriage and the Family*, 29.
- Winkin Y. (2001), *Anthropologie de la communication. De la théorie au terrain*, Seuil, Paris.

Winkin Y. (éd.) (1981), *La Nouvelle communication*, Seuil, Paris.
Wittgenstein L. (1961), *Tractatus Logico-Philosophicus*, Gallimard, Paris.
Zajonc R. B. (1970), « Brainwash : familiarity breeds comfort », *Psychology Today*, 2.

Table des matières

Introduction

Chapitre I – Les grands courants théoriques de la communication

- A/ Interaction et communication
- B/ Le courant mécaniciste de la communication
 - La théorie mathématique de l'information*
 - La linguistique structurale de Roman Jakobson*
 - La théorie du double palier de la communication*
- C/ Le courant organiciste de la communication
 - La boucle rétroactive (feed back)*
 - . Des problèmes balistiques à la genèse de la cybernétique
 - La théorie de la communication de Palo Alto*
 - L'ethnographie de la communication*
 - . L'interactionnisme symbolique
 - . L'ethnométhodologie, ou la réhabilitation du discours profane
- D/ Le courant de « l'homme communiquant »
 - La théorie psycho-socio-pragmatique*

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

- A/ Communication verbale et communication non verbale
 - Communication digitale et communication analogique*
 - La communication non verbale*
 - . La kinésique
 - . Le vêtement, un moyen de communication porteur d'enjeux
- B/ Les interactions paradoxales
 - Les injonctions paradoxales*
 - . Quelques exemples d'interactions paradoxales au cours des opérations de renouvellement urbain
 - Les prévisions paradoxales*
 - Double contrainte (double bind)*
 - . La métacommunication
- C/ Communication explicite et communication implicite
 - . L'implicite dans la pragmatique linguistique et la pragmatique cognitive
- D/ « Contenu » et « relation » de la communication

Chapitre III – Les cadres de l'interaction

- A/ Le contexte spatio-temporel
 - L'espace des interactions*
 - La temporalité des interactions*
 - . Les cadres de l'expérience selon Erving Goffman
- B/ Le contexte institutionnel
 - Forme, contenu et structure des communications dans l'organisation*
 - L'analyse stratégique*
- C/ Les règles de conduite et les rituels
 - Éviter de perdre la face et préserver la face des autres*
 - L'obligation d'engagement*
 - Les règles d'échange et de réciprocité*
 - De la nécessité des échanges réparateurs*
 - . Une typologie des rituels selon Goffman
 - . Le contrat de communication

Chapitre IV – Les structures de l'interaction

A/ Le nombre d'interactants

De la relation dyadique à la relation triadique

. La médiation

Les interactions au sein des groupes

. Sociométrie et analyse des réseaux

B/ Le rapport de places

Communication symétrique et communication complémentaire

C/ Le type de lien ou les formes de sociabilité

Le concept de sociabilité

Les raisons de la sociabilité

L'attraction interpersonnelle

. L'homogamie

L'amitié : une relation affective asexuée

L'amour : une relation affective sexuée

Chapitre V – La dynamique des interactions

A/ Stratégie et « jeux »

Les stratégies identitaires

Les stratégies relationnelles : la théorie des jeux

. Le jeu comme instrument de l'action organisée

L'analyse transactionnelle

. Analyse transactionnelle : états du moi et transactions

B/ Difficultés et risques

Les sources de difficultés

Le conflit

Les rumeurs

Conclusion

Bibliographie

