

Jacques-Emile Bertrand

Psychologie de la communication

Théorie et pratique



Préambule

Ce n'est pas parce qu'on communique à longueur de journée, et cela pratiquement depuis sa naissance (et même un peu avant), que l'on comprend pour autant comment fonctionne la communication. Toutes les choses qui nous sont familières, habituelles, "naturelles", tendent le même piège à notre compréhension. En posant que la marche se prouve en marchant, on a tendance à croire, au nom du "bon sens" ou du "sens commun", que c'est aussi en marchant qu'on peut comprendre les mécanismes de la marche !

C'est pourtant loin de suffire dès qu'on désire atteindre certaines performances, en compétition par exemple. Tout le monde respire naturellement, mais combien d'entre nous connaissent le processus de la respiration ? Combien sont capables de décrire ce qui se passe dans leur corps quand ils parlent ?

L'ignorance presque totale des mécanismes de la phonation (le fait d'émettre des sons avec la bouche) nous rend incapables de maîtriser notre expression orale : alors que nous croyons notre corps commandé par notre esprit, par notre volonté, c'est le contraire qui se produit. Ce qui fait qu'en règle générale, nous n'utilisons qu'une faible partie de nos possibilités...

A cet incroyable gâchis s'ajoute un étonnant problème : à savoir que la communication humaine est fondamentalement paradoxale.

La capacité de communiquer, pourtant naturelle chez le mammifère humain, est souvent inhibée au contact d'autres humains. Tout message émis comporte le risque d'être jugé, et l'émetteur à travers lui (c'est pourquoi les premières rencontres sont génératrices d'anxiété, car elles sont le jeu des premières impressions). L'emploi de la communication écrite, comme de toute communication "médiatisée" (c'est-à-dire passant par des intermédiaires instrumentaux) atténue plus ou moins le paradoxe, mais de façon souvent illusoire : il demeure toujours présent à un degré variable selon qu'on communique par lettre, par télégramme, par livre, par téléphone, par télécopie...

Seule une connaissance des phénomènes de communication permet d'exercer un meilleur contrôle de la façon dont on communique, et de comprendre ce que communiquent réellement les autres.

Avant de prétendre qu'une communication est bonne ou mauvaise, qu'elle devrait être comme ceci plutôt que comme cela, il faut pouvoir dire ce qu'elle est, c'est-à-dire être capable de décrire son fonctionnement. Ce que font rarement les auteurs qui nous abreuvent de conseils apparemment pratiques.

Beaucoup de personnes curieuses en matière de communication se montrent méfiantes à l'égard de ce qui se présente comme "explication", notion qui semble trop "théorique". Le souci de "l'efficacité", en soi légitime, conduit à revendiquer des choses "concrètes" et "pratiques", et à considérer comme abstrait, théorique, intellectuel ce qui s'éloigne des intuitions immédiates du bon sens.

C'est là confondre concret et précis.

Il est possible d'être très précis tout en étant abstrait ou général, comme en mathématiques. On peut, inversement, se montrer totalement labyrinthique et incompréhensible en parlant de choses concrètes en apparence, comme des chaises ou des tables.

Plus un message est précis, plus il a de chance d'être compris. Du moins en-deçà de certaines limites. Plus il est flou, plus il engage la subjectivité interprétative du destinataire..

Enfin, la clarté et la précision sont d'autant plus nécessaires qu'on se propose justement de communiquer sur la communication, c'est-à-dire de méta-communiquer.

Les bons conseils...

L'intérêt croissant pour la communication, les relations, les ressources humaines, a suscité de nombreux ouvrages de vulgarisation en la matière. Leurs auteurs, presque toujours des "hommes de terrain", ont des profils divers. A côté de quelques professionnels de la psychologie ou de la sociologie, peu nombreux, on trouve des consultants d'entreprise, généralement de formation commerciale, ainsi que des comédiens reconvertis dans la formation (notamment en "expression orale"), ou des journalistes. La plupart savent le lecteur pressé et avide de "trucs" efficaces; aussi livrent-ils souvent quelques ficelles de métier, dont la généralisation aux diverses situations de communication ne peut jamais être garantie... Les conseils prodigués par cette littérature se répartissent globalement en deux catégories: être naturel, trouver le juste milieu.

Soyez naturels !

Cette injonction est paradoxale. Elle est du type "soyez spontanés !". On peut en effet montrer que la plupart des situations dans lesquelles on conseille d'être "naturel" ont un caractère hautement artificiel. S'adapter à ces situations, c'est nécessairement s'ajuster à leurs normes, règles, principes, et non réagir en fonction de sa pure nature personnelle.

C'est toujours composer avec elles, ou dans elles. Or l'idée de *composition* implique celles de jeu et de rôle, que notre philosophie spontanée assimile à l'hypocrisie, voire au mensonge par dissimulation... (c'est d'ailleurs ce levier psychologique qu'utilisent, consciemment ou non, les partisans de l'"être naturel").

Etre naturel, ce serait réagir par les comportements spécifiques de notre nature de mammifère humain aux actions et aux paroles des autres. Cela se traduirait donc souvent par la fuite ou l'agression physiques, qui sont en effet les comportements les mieux adaptés aux situations éprouvées comme dangereuses, productrices d'anxiété.

Notre nature étant d'appartenir à une "culture" (langage, rituels, normes...), la plupart de nos réactions naturelles sont culturellement déterminées; elles sont par exemple médiatisées par le langage, et transformées par lui (effets rhétoriques).

En fait, il semble bien que l'important, pour ceux qui s'improvisent "conseillers en communication", ne soit pas d'être naturel, mais de le *paraître*. Ce qui est tout autre chose.

Trouvez le juste milieu !

Le précepte semble de bon sens. L'ennui, c'est qu'il ignore tout simplement une réalité incontournable, à savoir que la personne ne peut jamais être *neutre*. L'unique réalité humaine de la neutralité, c'est la mort. Les systèmes "cognitif" (logique, mémoire, etc.), affectif et corporel qui composent toute personne vivante ont toujours des valeurs positives ou négatives, jamais nulles; ils la condamnent ainsi à prendre parti, même si elle n'en a pas conscience.

Dans la réalité physique, on ne peut jamais couper une poire, ou une tarte, en parties rigoureusement égales. Les enfants ne s'y trompent d'ailleurs pas, qui manquent rarement l'occasion de manifester leur sentiment d'injustice... En conséquence, mieux vaut renoncer à la croyance illusoire dans l'équité (d'un acte, d'une opinion, d'une attitude...), et se donner les moyens de prendre conscience du côté vers lequel on penche, *qu'on le veuille ou non*.

Pour finir, remarquons que les conseils d'équilibre, de juste milieu, de "ni trop, ni trop peu" *ne sont d'aucune utilité pratique*. Conseiller ne de parler ni trop vite (pour ne pas fatiguer l'auditeur) ni trop lentement (pour ne pas l'ennuyer), de ne pas travailler en groupe trop nombreux ou trop réduit, de n'être ni trop bref ni trop long, de n'utiliser des corps de caractères ni trop faibles ni trop grands, de veiller à l'équilibre du texte et de l'image, etc., c'est ne rien dire du tout tant qu'on n'a pas fixé de *repères* précis !

Nous allons donc préciser quelques notions fondamentales sur la communication, et définir certains termes. Mais auparavant, il n'est pas inutile de passer en revue les principales définitions qu'on peut trouver dans la littérature.

Quelques définitions de la communication

- 1— « La communication est la transmission de messages d'un endroit à un autre »
[T.M. NEWCOMB, R.H. TURNER, P.E. CONVERSE — *Manuel de psychologie sociale*. PUF, Paris, 1970, p. 226]
- 2— « La communication est la transmission d'une information d'un émetteur vers un récepteur »
[M.A. ROBERT — *Psychologie du groupe*. Ed. Vie Ouvrière, Bruxelles, 1969, p. 103]
- 3- « La communication est le fait qu'une information soit transmise d'un point à un autre. Quand la communication se produit, nous disons que les parties composantes de cette transmission forment un système de communication »
[G. A MILLER — *Langage et communication*. PUF, Paris, 1956, CEPL, Retz, Paris, 1973, p. 19]
- 4— « Tout système de communication correspond au transfert d'un message matériel ou matérialisable, entre un émetteur E et un récepteur R »
[R. MUCCHIELLI — *Communication et réseaux de communication*. ESF, Paris, 1971, p. 18]
- 5— « La communication s'établit entre deux pôles, l'émetteur et de le récepteur, et comporte un message, qui passe de l'émetteur au récepteur, supporté par les media; le message est incarné dans un langage, qui peut être utilisé pourvu que son code soit connu... »
[J.H. DEROME, J. CLOUTIER, Ch. DUMAS — *Introduction à l'audio-visuel*. Centre Audio-visuel de l'université de Montréal, 1970, p. 2]
- 6— « Soit $X = \{x_1, x_2, \dots, x_n\}$ l'ensemble des n membres d'un groupe. Définissons sur X^2 une correspondance C traduisant les possibilités de communication dans le groupe: $(x_i, x_j) \in C$ si et seulement si x_i peut adresser une communication à x_j . Un réseau de communication peut donc être représenté par un graphe $N = (X; C)$; un arc (x_i, x_j) est appelé un canal de communication. »
[C. FLAMMENT — *Théorie des graphes et structures sociales*. Gauthier-Villars, Mouton, Paris, La Haye, 1968, p. 69]
- 7— « La communication est (...) un processus de circulation de la pensée... »
J. MOUSSEAU (ss la dir. de) — *Dictionnaire des communications de masse*. Hachette, Paris, 1970, p. 96]
- 8— « La communication est l'ensemble des processus physiques et psychiques par lesquels s'effectue l'opération de mise en relation de une (ou plusieurs) personne(s) — l'émetteur — avec une (ou plusieurs) personne(s) — le récepteur —, en vue d'atteindre certains objectifs »
[D. ANZIEU et J-Y. MARTIN — *La dynamique des groupes restreints*. PUF, Paris, 1968, p. 131.]
- 9— « Il y a communication chaque fois qu'un organisme quelconque, et un organisme vivant en particulier, peut affecter un autre organisme en le modifiant ou en modifiant son action à partir de la transmission d'une information (et non pas une action directe, telle que celle qu'exerce une force physique mettant en jeu une énergie »
[G. AMADO, A. GUITTET — *La dynamique des communications dans les groupes*. Armand Colin, Paris, 1975, p. 3]
- 10— « Le mot communication sera utilisé ici dans un sens très large incluant tous les procédés par lesquels un esprit peut en influencer un autre. Cela, bien sûr, comprend non seulement le langage écrit ou parlé, mais aussi la musique, les arts plastiques, le théâtre, la danse et, en fait, tout comportement humain »
[W. WEAVER — Contributions récentes à la théorie mathématique de la communication. in W. WEAVER & C.E. SHANNON — *Théorie mathématique de la communication*. Retz, Paris, 1975 (Orig. 1949), p. 31]

11— « Pour qu'on puisse parler de communication, il faut qu'un individu ait l'intention de mettre quelque chose en commun. Tel doit être le cas, au minimum, de l'émetteur; le mot communiquer, en effet, veut dire donner plutôt que recevoir; il est synonyme de livrer, de faire connaître »

[G. WACKENHEIM — *Communication et devenir personnel* EPI, Paris, 1969, p. 17]

12— La publicité est une forme de communication au sens étymologique du terme dans la mesure où elle transmet une idée, un « message » qui devient commun, partagé entre deux parties : l'émetteur et le récepteur »

[C. LOUGOVOY — *L'information et la communication de l'entreprise*. PUF, Paris, p.21]

13— « Si l'on accepte que la communication soit le transfert par des canaux naturels ou artificiels d'un fragment des aspects du monde, situé en un lieu et à une époque donnée, vers un autre lieu et une autre époque pour y influencer l'être ou l'organisme récepteur dans le déroulement de ses comportements (...), alors il est légitime de dire que la fonction de la communication est de transmettre ce qu'on appellera en termes généraux des « images » d'une partie du monde en une autre partie du monde »

[A. A. MOLES — *L'image, communication fonctionnelle*. Casterman, Paris, 1981, p. 6]

14— « Un individu ne communique pas, il prend part à une communication ou il en devient un élément. Il peut bouger, faire du bruit (...), mais il ne communique pas. En d'autres termes, il n'est pas l'auteur de la communication, il y participe. La communication en tant que système ne doit donc pas être conçue sur le modèle élémentaire de l'action et de la réaction, si complexe soit son énoncé. En tant que système, on doit la saisir au niveau d'un échange »

[R.L. BIRDWHISTELL — *Communication*. in D.L. SILLS (Ed.) — *International Encyclopedia of the Social Sciences*. Mac Millan, New York, 1986, p. 104]

Cette liste des « définitions » de la communication est loin d'être exhaustive. Elle fournit cependant un échantillon assez représentatif du genre, qui permet de dégager certaines tendances.

Un premier groupe de définitions — les plus fréquentes — correspond à une conception fondamentalement *transmissionnelle*; le modèle invoqué est celui du *transport physique d'objets physiques* (Définitions 1-7).

Les définitions qui forment le deuxième groupe (8-11), tout en posant également l'existence d'un processus de transmission, mettent davantage l'accent sur des effets de *transformation* produits en bout de chaîne, au niveau du «récepteur», et supposent une *intention de communiquer* de la part de l'émetteur.

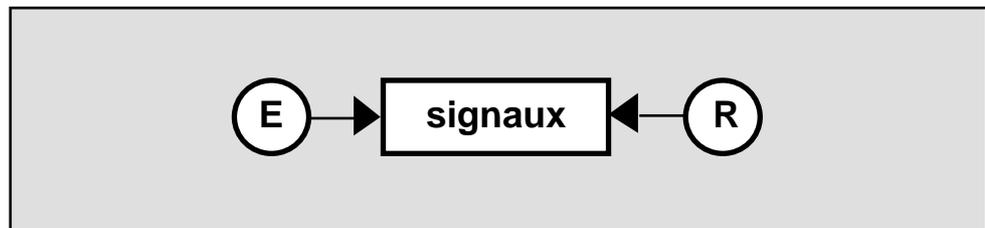
Quant au troisième groupe, qui n'est ici représenté que par une seule définition, la dernière, il implique une vision radicalement différente, où la communication est moins une *action* d'un individu *dirigée vers* un autre individu, que la *participation des deux individus*, pris ensemble, à une sorte d'unité interactionnelle trans-personnelle. C'est cette conception qui convient le mieux aux situations de communication "directe", mais elle est également applicable à toutes les situations de communication.

Structure de la communication

Emetteurs, récepteurs, signaux

Tout système de communication, on le sait d'intuition, suppose la donnée d'au moins deux agents, l'émetteur et le récepteur, et d'un ensemble de signaux émis par l'émetteur. Les agents peuvent être des groupes : par exemple une équipe de rédaction côté émetteur, et un public de lecteurs côté récepteur. L'appellation de «récepteur», tirée de la Cybernétique, est en fait assez dangereuse car elle induit à considérer le rôle de cet agent comme passif (la "réception"). Or la réception est une activité de détection, d'ailleurs fort complexe. C'est pourquoi la seconde flèche part du récepteur vers les signaux.

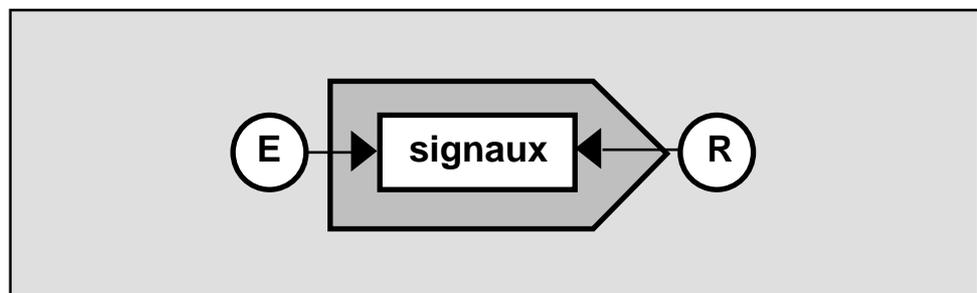
Remarque : Il n'est pas dit que les signaux émis le sont "à destination du récepteur". Nous devons en effet inclure la possibilité de communications "involontaires", car elles sont au moins aussi importantes (parfois plus) que les messages émis intentionnellement.



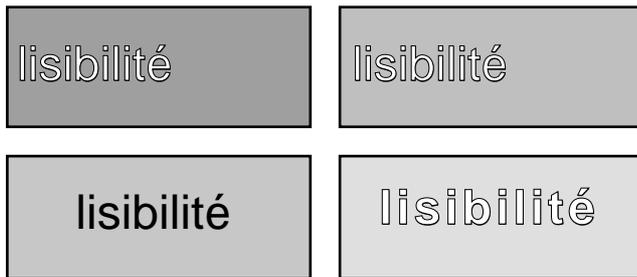
Les signaux sont des phénomènes produits, en partie du moins, dans une portion de la réalité physique à laquelle nos dispositifs sensoriels sont sensibles. Ces dispositifs sont limités par des seuils quantitatifs (entre l'infrarouge et l'ultra-violet pour lumière, entre les infrasons et les ultrasons pour l'audition, etc.).

Le vecteur

Les signaux ont besoin d'un support physique de propagation, ou vecteur:



Les signaux vectorisés n'étant pas les seuls phénomènes physiques de la portion de réalité sollicitée, des perturbations (interférences, parasitages...) vont se produire et risquent d'en altérer la formation, la propagation et la détection. On appelle ces perturbations des bruits.



Les bruits

Les bruits ne sont pas seulement physiques, mais peuvent provenir des agents, de la situation psychologique de l'échange et de bien d'autres facteurs. On a donc généralisé la notion de "bruit" de façon à distinguer :

les bruits physiques

proprement dits, qui correspondent aux perturbations chimiques, électriques, électro-magnétiques, optiques...;

les bruits psycho-physiologiques

dûs à l'état des agents de la communication (la faim, la soif, la fatigue, l'anxiété, la peur, le désir sexuel... rendent plus sensible aux signaux manquants et moins attentif aux autres catégories de signaux, jusqu'aux états limites où le signal n'est tout simplement pas détecté (acte manqué), ou est halluciné;

les bruits socio-culturels

liés aux filtres de notre culture d'appartenance (langue, systèmes de pensée, normes, stéréotypes, mythes, idéologies, (dé)formations professionnelles...); cette sorte de bruits est particulièrement active dans le domaine des représentations visuelles telles que symboles, signes, emblèmes, logotypes, enseignes, allégories, etc., culturellement codées.

Le rapport signal/bruit

Pour des raisons psycho-physiques, on est amené à considérer tout signal comme un phénomène **contrastif**, ou rapport **signal/bruit**. Ce qu'on appelle "signal" tout court (pour simplifier mais par abus de langage), est la partie **émergente** de ce rapport, lorsqu'il est satisfaisant (lorsqu'il ne l'est pas, le "signal" reste immergé dans le bruit).

— le rapport Signal / Bruit physique est le plus évident à concevoir; ce qui ne veut pas dire que ce soit forcément le plus conscient chez l'émetteur dans sa pratique de communication. Il doit être optimisé principalement dans deux domaines:

- la communication écrite (qualité de l'écriture, mise en page...),
- la communication orale (volume de la voix adapté à l'acoustique de la salle...);

— les rapports Signal / Bruit psycho-physiologique et Signal / Bruit socio-culturel sont plus difficiles à maîtriser, puisqu'ils sont aussi liés à l'état du récepteur.

Signal et message

Cela dit, le signal n'est pas le **message** (on confond souvent ces deux notions).

Le signal est de nature physique, ce qui n'est pas le cas de la **signification** que prend ce signal aux yeux du récepteur. On en déduit immédiatement qu'*il n'existe jamais de message unique*. Le sens ne se promène pas dans l'espace physique comme les signaux, il se constitue au niveau des agents de la communication. On peut dire que, du point de vue communicationnel, la réalité est *feuilletée*.



Que voyez-vous dans cette image ?

En théorie, vous pouvez “voir” une infinité de choses : la première apparition dans ce document d'un dessin très noir, la référence à une loi si classique de la perception visuelle qu'elle figure ainsi dans tous les livres de psychologie, une devinette qui vous ramène au statut d'enfant, un test d'intelligence activant votre méfiance, etc. Plus pratiquement, vous appartenez à l'une des deux catégories ci-dessous:

- ceux qui voient un vase blanc sur fond noir,
- ceux qui voient, dans le noir, deux profils qui se font face.

Maintenant que ces deux perceptions possibles sont énoncées, vous appartenez probablement aux deux catégories.

Il est difficile de savoir ce qu'est la réalité de cette image *indépendamment* de la perception que nous en avons. Une solution (philosophique) à ce problème consiste à poser que la réalité de l'image présente n'est autre que la somme de toutes ses perceptions possibles. Ce qui comprend, outre les diverses interprétations spontanées que les mammifères humains peuvent produire, toutes les conceptions scientifiques de la chose.

Au plan qui nous intéresse ici, l'existence des deux catégories de perceptions ci-dessus laisse entrevoir la possibilité de situations ambiguës : alors que A perçoit un vase, B n'y voit que deux profils; on imagine à quel *quiproquo* une telle situation peut donner lieu si A et B s'engagent dans une longue communication sur la base de cette image, sans s'être donné la peine de vérifier au préalable leurs perceptions respectives. La situation serait encore plus délicate avec l'image ci-dessous:



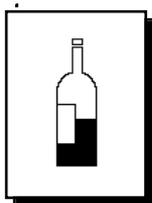
Quel âge donneriez-vous à cette femme ?

Sur une population représentative, environ 50% parlent d'une "jeune femme" (25—35 ans), 50% évoquent une femme très âgée (les enfants parlent presque tous d'une vieille sorcière). Ici, il est plus difficile d'effacer notre première perception pour reconnaître qu'il peut en exister une autre (les différences de cadrage y sont pour quelque chose, il est vrai).

La "jeune femme" est vue de 3/4 arrière; on voit son profil gauche, elle porte une sorte de collier. La "vieille femme" est vue en plan plus rapproché, 1/4 profil gauche; elle regarde vers le bas; le collier de la jeune femme coïncide avec la bouche de la vieille...

Vous avez compris que ces images ne sont que des "images", et qu'elles nous servent de modèles visuels pour des situations sociales beaucoup plus générales.

Principe de la bouteille



En fonction de ma position subjective à l'égard de "la bouteille", sobriété ou éthylisme à la limite, je considère que la bouteille est à moitié pleine ou qu'elle est à moitié vide. Selon le cas, il en *reste* encore la moitié à boire (position optimiste), ou il *n'en reste plus que* la moitié (position pessimiste). Ces deux perceptions vont beaucoup plus loin que la seule sensation visuelle : elles correspondent à des *vécus psychologiques opposés*.

Ou encore :

Toute situation de communication expose a priori les participants à prendre appui sur des perceptions subjectives différentes, éventuellement opposées, avec l'illusion d'une réalité commune unique.

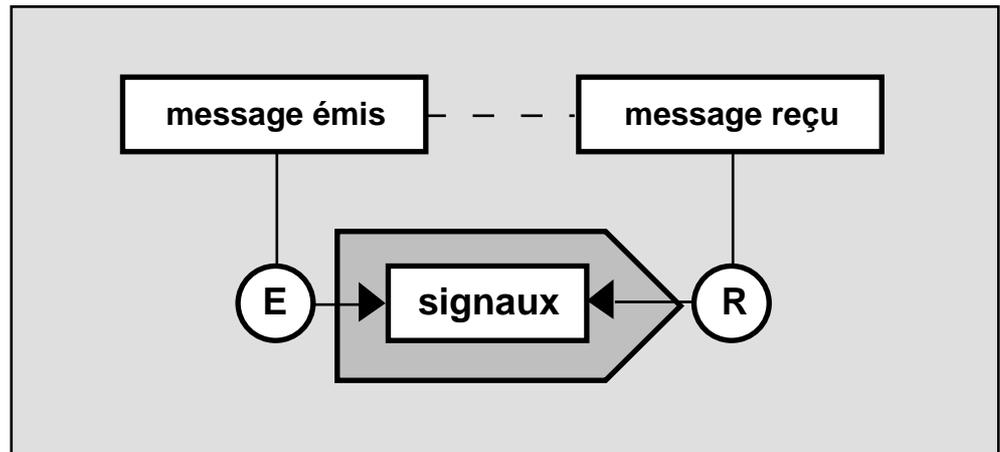
Il est essentiel de bien comprendre que la réalité de la communication est soumise à une autre logique que celle de la réalité physique. Dans la psycho-logique de la communication, il y a autant de "réalités objectives" que de personnes en présence.

Chaque fois que je communique avec quelqu'un, sa perception de la "réalité" présente est a priori différente de la mienne.

Une "bonne" communication doit donc commencer par un travail d'ajustement des perceptions subjectives de la situation : (re)définition des objectifs de la rencontre, des attentes, des rôles (communicationnels) à jouer, etc.

Dans le cas d'un exposé ou d'une conférence, ce travail préparatoire devra être fait avant l'entrée en scène par un entretien avec les organisateurs sur le but exact de la prestation et la nature du public (ce qui n'empêche pas un contrôle ultime en situation, lorsque c'est possible, car les perceptions de l'auditoire ne coïncident pas toujours avec celles des organisateurs !).

Message émis, message reçu



Il y a donc toujours autant de messages que d'agents. Dans la situation de communication la plus simple, réduite à un émetteur et à un récepteur, toute formation de signal donne lieu à au moins deux messages:

le **message émis**
et le **message reçu**

Tout le problème de la communication consiste précisément à réduire cette différence à une ressemblance (il ne peut pas y avoir d'identité) : quelque chose doit assurer les agents que les deux messages sont assez semblables pour être considérés comme équivalents.

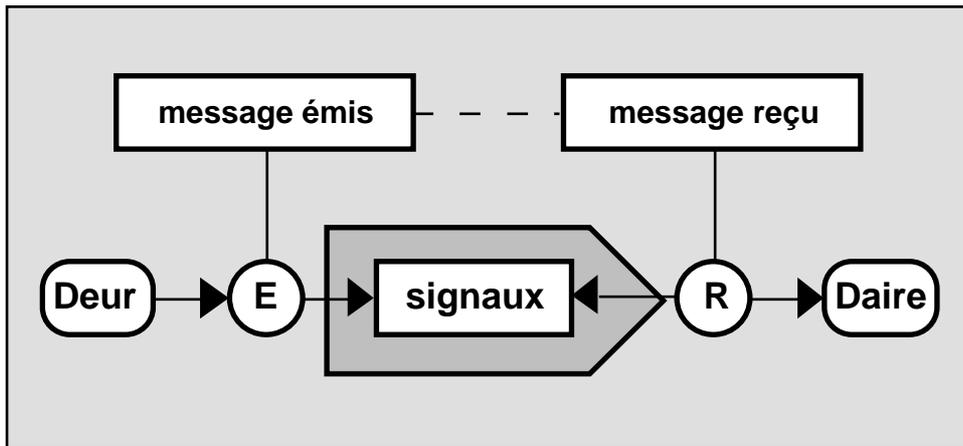
C'est la **codification** du signal qui permet cette garantie, c'est-à-dire sa construction au moyen d'éléments **connus** de l'émetteur et du récepteur pour produire, en règle générale, telle signification particulière plutôt que telle autre. C'est donc aussi par un abus de langage qu'on parle ordinairement de la "transmission de messages", puisque ce qui est convoqué dans la réalité physique n'est pas le message, mais le *signal*.

Cette distinction est particulièrement importante dans le cas des communications **différées**, comme la communication écrite, car elles impliquent des **délais** de transmission; et bien des événements peuvent se produire dans la réalité sociale, qui risquent de jouer comme bruits socio-culturels au moment de la lecture du document, les journalistes le savent d'expérience...

A tout délai t entre l'émission et la réception du signal correspond une différence i entre le contexte informationnel de l'émetteur et celui du récepteur. Cette différence, propre à toute communication "différée", accentue les distorsions du message.

Notre schéma général est encore incomplet, car nous avons supposé jusqu'ici que l'émetteur du signal était bien à l'origine du message "à transmettre", et que le récepteur en était le destinataire. C'est souvent ce qui se passe, mais ce n'est pas la règle générale. Aussi devons-nous distinguer deux agents supplémentaires, qui seront les **pôles de la communication**, à savoir le **destinateur** et le **destinataire**.

Destinateur, destinataire



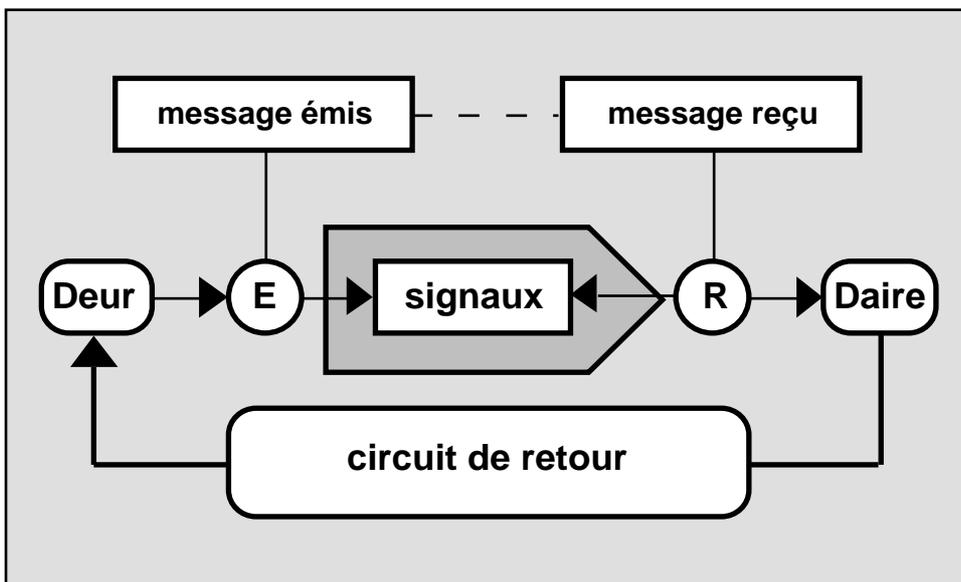
Le destinateur est la personne (ou le groupe) qui a l'intention de faire connaître le message; le destinataire est la personne (ou le groupe) visée par le destinateur. L'identification du destinateur et de l'émetteur est une question qui peut se poser au niveau du récepteur ou du destinataire, celle du récepteur et du destinataire préoccupe le destinateur.

Par exemple:

- les éditeurs et les publicitaires ont besoin de s'assurer que leurs signaux parviennent à la destination-cible (tel public et non tel autre): R = Daire;
- les personnes auxquelles parvient une rumeur savent que E = Deur et cherchent généralement à déterminer l'origine du *message* (Deur) à travers les différents relais (E);
- dans certains univers professionnels, apposer sur une lettre ou un dossier la mention "confidentiel" est un moyen assez sûr de le porter à la connaissance de tout un réseau de personnes, *a priori* ni destinataires ni récepteurs.

Le feed-back

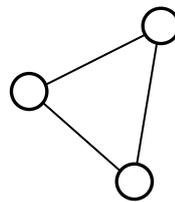
On doit enfin disposer d'un circuit de retour d'informations, permettant le contrôle des transmissions antérieures et le réajustement éventuel de la communication. Ce circuit de retour comprend les mêmes composantes que le circuit «aller».



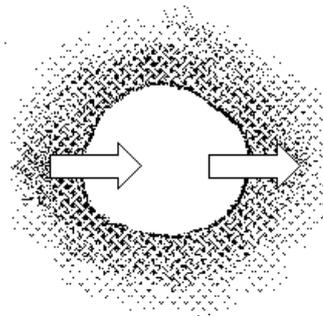
Dynamique de la communication

Les systèmes

La notion de « système » appelle quelques remarques terminologiques et méthodologiques. Derrière ce terme, on trouve en général deux idées assez différentes, surtout dans les « modèles » utilisés en sciences humaines. La première revient à considérer comme système la « donnée » d'un « ensemble d'éléments en interaction » :

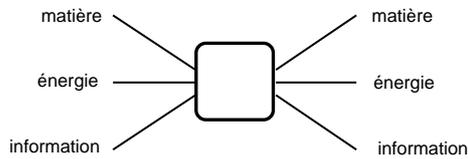


Il peut s'agir d'un groupe de personnes (une famille par exemple), d'un circuit de synapses, de mesures démographiques, de valeurs boursières ou de n'importe quoi d'autre, pourvu qu'il y ait des « éléments en interaction ». A côté de cette conception plutôt *structurale*, la seconde idée, plus *dynamique*, représente les systèmes comme des sortes d'unités organiques en interaction avec un *environnement* :

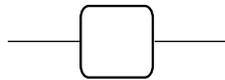


Si l'on veut voir clair dans une modélisation systémique, il faut poser, pour commencer, qu'un système n'est pas un « ensemble », ni même un ensemble d'« éléments en interaction ». Une définition qui procéderait ainsi, par énumération des « composantes » et description des relations formant l'« interaction », ferait perdre toute la fécondité du concept de système, fondée sur la « *dialectique de l'organisé et de l'organisant* ». La question de la nature des « éléments » ou des « composantes » est, certes, tout aussi importante que celle de la relation d'interaction. Mais les conceptions systémiques purement structurales sont rapidement accusées à des problèmes ontologiques concernant cette présumée « nature » : ainsi dans une famille considérée comme système, les éléments sont-ils des « individus » (notion au demeurant fort délicate à préciser), des « comportements individuels », des « messages », des « caractéristiques personnelles », des « rôles conjugaux, parentaux »... ? Qu'est-ce qui, au juste, interagit avec quoi, et dans quelle mesure la dynamique même de l'interaction, censée caractériser en propre les systèmes, n'altère pas la nature de ces composantes ? Les conceptions dynamiques, ou *fonctionnelles*, présentent sur les premières l'avantage d'éviter de s'engager ontologiquement sur les objets internes du système, et suivent en cela le précepte philosophique dit du Rasoir

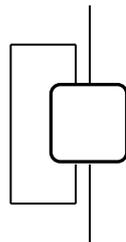
d'Occam, selon lequel une bonne théorie est une théorie qui ne conduit pas à multiplier inutilement les entités, c'est-à-dire à surcharger le réel d'ingrédients dont, finalement, l'existence n'est pas assurée. Pareil surréalisme semble évité par la théorie de la **boîte noire**, qui pose comme système un couple formé du système proprement dit et d'un environnement avec lequel le système échange quelque chose, qui peut être, dans la conception la plus générale, de la matière, de l'énergie ou de l'information, éventuellement les trois :



Afin de conserver l'aspect dynamique de la notion, LE MOIGNE préfère parler d'**engin** noir. Les observations portent sur les *entrées* et les *sorties* de cet engin :



et les comparent, quantitativement ou qualitativement, à un engin pouvant être couplé avec d'autres au sens où l'entrée de l'un correspond à la sortie de l'autre, et *vice versa*, un cas particulièrement intéressant, sur lequel on va revenir, étant celui où le couplage permet, par *feed-back*, une auto-régulation du système.

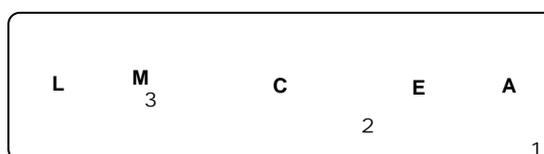


La frontière entre système et environnement

Du point de vue morphologique, la question la plus importante à se poser est celle de la *localisation* de la frontière entre le système et son environnement, ou, ce qui revient généralement au même, celle de savoir quels objets vont être considérés comme étant « à l'intérieur » du système, et quels autres font « faire partie » de l'environnement. En effet, *les systèmes ne sont pas dans la nature*. Ce sont des façons de cadrer une certaine réalité, et comme je l'ai souligné, le cadrage est toujours relatif à l'observateur. La détermination des objets du système suppose donc un découpage arbitraire d'une réalité. Par ce découpage, certains éléments placés dans l'« entourage » du système vont donc être laissés pour compte, bien qu'ils puissent, dans la pratique, exercer une influence notable sur les objets internes. Il est clair que si de tels objets externes se révèlent avoir un effet important sur le système lui-même, il peut être nécessaire de les y incorporer. Par ailleurs, l'environnement n'est pas un milieu homogène et indifférencié, et tout cadrage systémique implique, la plupart du temps, la considération d'une hiérarchie de

sur-systèmes. Par exemple l'individu humain peut être défini en tant que système d'interactions intra-organismiques (neuro-physiologie) ou intra-psychiques (psychanalyse), sous-système d'un environnement social fonctionnant lui-même comme système au sein de l'espèce... Le système familial peut être intercalé entre l'individu et le système social. En tant que sur-système de l'individu il en module les réactions internes, mais comme sous-système social il est soumis à d'autres types de fonctionnements. On notera qu'il y a une différence importante à considérer un système comme **sous-système** d'un autre système (au sens ensembliste ordinaire), ou comme élément d'un super-système, c'est-à-dire comme **infra-système**. On peut illustrer l'arbitraire du cadrage systémique au moyen de l'exemple ci-dessous :

Exemple 1.— Chacun sait qu'un **circuit téléphonique** élémentaire comprend, dans son principe, un microphone, qui transforme les modulations aériennes produites par le locuteur en signaux électriques modulés, transmis le long d'un conducteur matériel (fil de cuivre par exemple), jusqu'à l'écouteur qui réalise l'opération inverse, restituant à l'auditeur des sons équivalents à ceux émis au départ. Un observateur peut cadrer l'ensemble du réseau comme un système dont les objets sont le locuteur, le micro, le circuit conducteur, l'écouteur et l'auditeur. Toutefois, un autre observateur qui s'intéresserait plus spécialement aux circuits électriques aurait tendance à négliger le locuteur et l'auditeur, au bénéfice du sous-système partant du micro et arrivant à l'écouteur. Les deux premiers apparaîtraient alors comme les objets *polaires* d'un sur-système, provisoirement écarté par l'observation.



Un bricoleur passionné par les phénomènes électro-acoustiques (ou pressé de réparer son combiné) s'intéressera au micro en tant que système de transformation. Il y trouvera différents objets, tels que membrane, électro-aimant, plots de connexion, etc. Son intérêt se sera porté sur un infra-système, qu'un physicien professionnel jugerait à son tour comme un dispositif très grossier, qu'il faut analyser en termes d'ondes sonores, de résonateurs, de champ électromagnétique, etc. De la même manière, un psycho-linguiste décrira le processus de phonation (création de l'énergie sonore dans le larynx, mise en vibration de l'air ambiant dans les cavités supraglottiques,...) au niveau du seul locuteur.

On voit que la détermination de la frontière entre système et environnement, qui renvoie à des emboîtements ou à des enchâssements, est une activité élective et sélective qui ne trouve finalement de justification que dans l'intérêt que le chercheur porte à telle ou telle section de la réalité, telle qu'il la *construit* par son observation.

Exemple 2.— Les frontières du Moi ne sont pas celles du corps. Une observation attentive des comportements et de leurs effets psychologiques et sociaux montre que les frontières du « moi » ne se confondent pas avec celles de l'enveloppe corporelle. C'est à Erving GOFFMAN que revient le mérite d'une véritable théorie de l'interaction sociale, fondée sur les concepts éthologiques de territorialité, de marquage et de rituel comportemental⁴. En éthologie, on avait depuis longtemps remarqué que tout membre d'une espèce animale évolue par rapport à autrui en fonction d'un territoire égocentrique (ou d'une série de distances) qu'il revendique comme espace personnel. Deux distances, généralement proportionnelles à la taille de l'animal, y définissent deux zones concentriques, la distance de fuite et la distance d'attaque. Dès que la première est réduite par l'intrus, le propriétaire cherche à la rétablir, la fuite étant l'option la plus rapide. Le lézard fuit à deux mètres, l'antilope à cinq-cents. Le domptage des fauves de cirque ne vise pas autre chose que la réduction des réactions de fuite, de même pour l'acclimatation aux jardins zoologiques. Dans le dressage de cirque, « le lion est en fait déterminé à l'attaque et prêt à franchir l'obstacle qui le sépare de l'homme. Pour que le lion reste sur l'escalier, le dompteur sort rapidement de la zone critique. Le lion cesse alors sa poursuite⁵. » Au sein de chaque espèce, on observe la recherche et le maintien d'une distance sociale définie par des normes très précises, et qui crée autour de l'individu une sorte de **bulle personnelle** invisible. Cette bulle varie en fonction des situations d'interaction, de l'âge et du statut social de l'individu. « ...pendant la période où les petits des singes et des hommes savent déjà se déplacer, mais pas encore obéir à la voix de leur mère, c'est la

portée du bras maternel qui déterminera la distance sociale. On l'observe facilement chez les babouins. Lorsque le petit dépasse une certaine distance, la mère tend le bras pour l'attraper par le bout de la queue et le ramener à elle. Lorsqu'un danger rend nécessaire un contrôle plus étroit, la distance sociale diminue⁶» Dans les sociétés humaines industrialisées, les télécommunications ont violemment perturbé la géométrie de la bulle personnelle. Parler, entendre, voir ou être vu à *distance* expose davantage les individus à des empiètements territoriaux. Mais *l'empiètement territorial n'est pas une avarie de la communication, c'en est une modalité*. L'intersection des bulles personnelles est la condition même de l'échange : sans empiètement mutuel, pas de communication possible. Nous verrons que des *rituels d'interaction* accomplissent et ratifient la prise et la rupture du contact social, et qu'ils s'organisent en une véritable *grammaire comportementale*.

Degré d'ouverture d'un système

La nature et la quantité des échanges avec l'environnement varient d'un type de système à l'autre. Une réaction chimique réalisée en «vase clos» est un système qui, en principe, n'échange ni matière, ni énergie, ni information avec le milieu ambiant, et qui, de ce point de vue, n'a donc pas d'environnement : c'est un système *fermé*. Bien sûr dans la pratique, il n'y a aucun moyen de savoir s'il existe de tels systèmes, puisque toute observation implique de l'information, c'est-à-dire une diminution d'entropie. On est donc conduit à dire qu'un système, en tant que système observable, possède toujours un certain degré d'ouverture sur son environnement. Le sang, la flamme, la cellule vivante et l'organisme humain procèdent à des échanges continus avec l'extérieur : ce sont des systèmes très ouverts. Les rapports entre un ordinateur et le milieu extérieur ne se limitent pas aux instructions ou données qui lui sont fournies (entrées) et au résultat du traitement de ces informations; certains facteurs tels que la température ou le degré hygrométrique de la pièce peuvent influencer sur son «comportement». Les interactions qui se produisent au cours d'une réunion de discussion ne sont pas exclusivement fonction de la tâche du groupe ou de la somme des interactions présentes, elles dépendent pour une large part de facteurs extérieurs comme le statut socio-économique des membres, leur niveau culturel, leur niveau d'aspiration, la situation institutionnelle du groupe ou les informations qui lui parviennent de l'extérieur du fait de l'aménagement du local. L'environnement ne se réduit donc pas au *milieu physique* du système; il comprend également, ou peut comprendre, les super-systèmes de référence de chacun de ses composants, ce qui a pour conséquence que le degré d'ouverture est spécifique d'un environnement particulier, et qu'on est souvent amené, en systémographie, à distinguer différents *types* d'ouverture en plus des degrés.

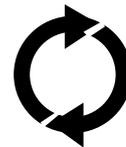
Action et interaction

L'interaction suppose au moins deux « objets » tels que le comportement de chacun affecte le comportement de l'autre. La notion d'interaction est souvent confondue avec une notion voisine tirée de la Statistique mathématique, celle de *corrélation*. Or, si toute interaction définit une corrélation, la réciproque n'est pas toujours vraie.

Exemple 1. — On sait depuis longtemps que les animaux marins vivent au rythme lunaire (l'assertion est d'ailleurs tautologique). On s'est même aperçu que certains animaux continuent de vivre à ce rythme une fois isolés de leur milieu d'origine. Cherchant à préciser cette relation étrange, un chercheur américain, Frank BROWN, a tenté une expérience intéressante, consistant à transporter ses huîtres à Evanston, dans l'Illinois, soit à 1.600 km de la mer. Le rythme initial est conservé durant une quinzaine de jours, puis un décalage apparaît. Cependant BROWN est intrigué par le fait que toutes les huîtres se sont déphasées de la même manière, et réagissent simultanément. Il établit que l'ouverture des huîtres coïncide avec l'heure où la marée eût été haute à Evanston si la ville s'était trouvée sur la côte, et non perchée au bord d'un lac à 200 mètres au-dessus du niveau de la mer. Les huîtres « corrigeaient leur table de marée en fonction du nouveau

site.» Cette expérience met en évidence une corrélation entre deux phénomènes, la position de la lune et un comportement animal. Il n'y a pas, qu'on sache, interaction, car il est assez peu probable que les comportements des huîtres modifient quoi que ce soit concernant la lune. Nous restons dans le modèle actionnel : CAUSE EFFET;

Exemple 2. — On s'est aperçu, dans une région du Nord du Canada, que le nombre des renards augmente, puis diminue, suivant un rythme défini. Le cycle dure quatre ans. C'est le temps nécessaire pour que le nombre des renards atteigne un certain plafond, diminue à la limite de l'extinction de l'espèce locale, puis remonte à nouveau. L'observation biologique ne put rien expliquer de ce phénomène tant qu'elle resta fixée sur les renards, car rien de ce qu'on savait alors de cette espèce ne pouvait justifier de tels changements. C'est seulement lorsqu'on porta l'attention sur les modifications du milieu écologique lui-même que l'explication du phénomène devint évidente. Les lapins de garenne sont la nourriture quasi-exclusive des renards et ne connaissent pratiquement aucun autre ennemi naturel. Le nombre des renards est ainsi inversement proportionnel de celui des lapins de garenne : plus les renards sont nombreux, plus ils causent de pertes parmi les lapins, raréfiant ainsi leur propre nourriture; le nombre des renards se met alors à décroître, ce qui permet aux lapins de se multiplier dans une relative quiétude, leur prolifération entraînant peu à peu celle des renards, et le cycle recommence. Le mystère ne tenait donc qu'à la focalisation du champ de l'observation, l'angle de vision étant trop étroit pour contenir les deux termes de la relation, qui est bien *interactive*. La corrélation provient d'une interaction, dont on notera que les termes ne sont pas des individus, mais des groupes d'individus. Le modèle explicatif est ici celui d'une causalité cyclique. Dans ce modèle, les notions de cause et d'effet n'ont pas de sens, car chaque phénomène (mesuré par une variation numérique) peut aussi bien être considéré comme la cause ou comme la conséquence de l'autre. Un cercle ne contient ni point «origine» ni point «terminal».



Il faut insister sur la confusion entre corrélation et causalité, car elle est responsable de nombreux abus de langage et d'effets sociaux pervers. Plusieurs auteurs, mathématiciens, biologistes, sociologues..., ont attiré l'attention sur cette confusion, mais il semble que les résistances soient ici très fortes du fait qu'il existe des enjeux socio-politiques. Ainsi Albert JACQUARD rappelle souvent « l'erreur consistant à croire qu'une corrélation entre deux mesures est l'indice d'un rapport de cause à effet entre les deux phénomènes mesurés ». Ou, pour Michel SCHIFF : « le fait qu'il y ait un lien statistique entre deux événements (...) ne prouve nullement que l'un soit la cause de l'autre ». Ou encore: « Le coefficient de corrélation souffre (...) d'un défaut constitutif de sa nature : l'ambiguïté de la connaissance qu'il procure par rapport aux explications causales. Tout employé de bureau sait qu'il existe une infinité de causes qui s'obstinent certains jours à le faire arriver en retard. Mais tout chef de service sait aussi qu'il y a des statistiques qui ne trompent pas... Malheureusement corrélation n'est pas cause. Ceci est regrettable, car, toutes les sciences biologiques et humaines ayant des projets interventionnistes sur leur objet d'étude, il leur serait utile de savoir si les relations découvertes peuvent se transformer en relations de cause à effet. Or ce n'est pas le cas » Voici quelques exemples empruntés à ces deux auteurs.

Exemple 1. — On constate que la courbe mensuelle de consommation du charbon et celle de mortalité des vieillards sont parallèles, avec une pointe en janvier-février et une chute en juin-juillet. Conclusion naïve : la limitation de la consommation du charbon diminuera le nombre des décès de vieillards !

Exemple 2. — Si l'on interroge un échantillon «représentatif» de la population parisienne sur le nombre de jours passés aux «sports d'hiver» et sur le montant des loyers, on découvre que les habitants des beaux quartiers, qui paient des loyers élevés, restent plus longtemps aux sports d'hiver que les locataires des grands ensembles. Conclusion naïve : l'augmentation des loyers des HLM favoriserait l'allongement des séjours à la montagne des ouvriers.

Exemple 3. — Il existe une corrélation significative entre le fait de recevoir la visite d'un médecin, et celui de mourir dans les jours qui suivent... Conclusion naïve : on peut diminuer la mortalité en supprimant les visites médicales à domicile.

Si le ridicule de ces conclusions naïves saute aux yeux, il n'en va pas de même de certaines affirmations apparemment scientifiques dont les conséquences sont graves. « Ainsi, constatant que les enfants dont le QI est inférieur à 120 ont des difficultés au niveau du baccalauréat, un pédopsychiatre préconise de les orienter très tôt vers des filières plus courtes, ce qui leur évitera un échec et désencombrera les lycées; le raisonnement est ici de même nature que celui concernant les restrictions dans la consommation de charbon qui éviterait aux vieillards de mourir; mais il peut passer pour sérieux, car il camoufle soigneusement le véritable problème, qui est la recherche d'une cause commune aux deux résultats dont on observe la corrélation... » Ce dernier point est en effet crucial :

en général lorsqu'il y a une corrélation entre deux phénomènes x et y , c'est qu'il existe un phénomène z tel que ($z \rightarrow x$) et ($z \rightarrow y$).

Pour conclure sur ce point, capital pour toute théorie de la « communication » (puis qu'une telle théorie doit modéliser aussi bien les échanges de « significations » que la transmission génétique des « caractères »), citons encore Michel SCHIFF : « Imaginons que dans la France de 1930, un Martien féru de génétique mais ignorant tout des mœurs humaines étudie la génétique du comportement appelé « vote ». Il noterait que seuls votent les individus munis d'un chromosome Y (les hommes). La capacité de voter, que dans son langage il pourrait appeler « l'intelligence civique », serait pour lui génétiquement déterminée. Elle l'est en effet dans une société donnée, où les femmes n'ont pas encore conquis le droit de vote. En réalité, être femme dans une société dominée par les hommes n'est pas seulement un fait biologique. Imaginons maintenant que notre Martien fasse une étude génétique des comptes en banque et qu'il découvre que certaines substances biochimiques sont souvent présentes chez ceux que les hommes appellent « pauvres ». Il pourrait par exemple s'agir des substances qui déterminent la couleur de la peau; la présence de ces substances est génétiquement déterminée. Notre Martien pourrait en conclure que la cause de la pauvreté se trouve dans les gènes qui déterminent la couleur de la peau. En réalité, être pauvre, c'est n'avoir reçu ni argent ni moyens pour s'en procurer. Dans ces deux exemples, il y a une corrélation entre la constitution biologique des individus et leur statut social. Ces deux exemples illustrent toute l'importance politique des confusions qui entourent la notion de cause. Si je dis que les femmes ne peuvent pas voter « parce que » elles n'auraient pas telle ou telle caractéristique, je sous-entends que l'ordre social du moment serait immuable. Il en est de même si je dis : « Untel est pauvre « parce que » il ne sait pas se débrouiller dans la vie... »

Les acteurs de la communication

Cadres d'observation et contextes

La manière dont nous découpons le défilement continu d'un processus d'interaction est d'une importance fondamentale, aussi bien pour l'analyse des comportements lorsque agissons en qualité d'observateurs que pour la compréhension de ce que nous faisons, lorsque nous sommes directement impliqués comme acteurs de l'action. Dans quelle mesure l'enseignant « observe-t-il » le comportement de l'élève, ou ses produits scolaires ? N'observe-t-il pas plutôt des « réactions » à ses propres comportements ? Les réponses de l'équipe de ROSENTHAL sont assez troublantes. Non seulement « l'autre » réagit à notre comportement, mais il réagit à nos *attentes*. La mère anxieuse et hyper-protectrice « observe » son jeune fils grimant à l'arbre qui

surplombe le pique-nique : — Tu vas tomber, fais attention tu vas encore tomber ! s'exclame-t-elle *avant* que l'enfant ne fasse le geste fatal... L'anxiété de la mère s'est communiquée (surtout par les canaux non-verbaux) à l'enfant; la chute *confirme* la prédiction et ratifie le pouvoir prophétique de la mère. Tout est en place pour d'autres rotations du cercle vicieux, récursion en principe infinie d'un schème d'interaction dans lequel ni l'enfant, ni la mère, ne sont la « cause » de ce qui se (re)produit : l'enfant voit progressivement ses « échecs » entamer la faible confiance qu'il avait en lui et perd de plus en plus l'exercice de ses réflexes naturels, tandis que sa mère se sent encore plus justifiée à mettre en garde son fils contre les « effets » de sa maladresse, etc. En réalité la mère — et probablement le fils de son côté — opère un cadrage erroné de l'interaction. Prenons un exemple typique de la vie conjugale : L'attitude du mari consiste dans un repli passif, tandis que la femme l'agresse par ses critiques hargneuses; lui s'isole devant le téléviseur, elle lui décoche ses flèches. Parlant de leurs malheurs, le mari présentera son repli stratégique comme « la seule défense contre » la hargne de sa femme; celle-ci jugera l'argument grossier et partial, et expliquera qu'elle critique son mari « justement en raison » de sa passivité. Le mari opère un cadrage particulier dans la dynamique de l'interaction conjugale : il ne voit que les séquences du type

$$\text{comportement } t_n(F) \quad \text{comp}_{n+1}(M) \quad \text{comp}_{n+1}(F)$$

et inversement, la femme cadre les séquences du type

$$\text{comp}_n(M) \quad \text{comp}_{n+1}(F) \quad \text{comp}_{n+1}(M)$$

Ainsi structuré, le fonctionnement alternatif du couple n'a aucune raison théorique de s'arrêter. On peut observer parfois des moments de répit, avant que les « partenaires » ne se relancent dans un nouveau round du même genre.

La théorie mathématique des suites alternées fournit un bon modèle de description de cette dynamique. Une suite alternée est une suite de la forme:

$$n - n + n - n + n - \dots$$

dans laquelle le même nombre est itéré avec changement de signe. L'analogie avec la situation du couple réside dans le fait que la limite de telles suites varie en fonction du « parenthésage » qu'on y opère. Ainsi:

$$S = (n - n) + (n - n) + (n - n) + \dots = 0,$$

tandis que

$$S = n - (n - n) - (n - n) - \dots = n,$$

et

$$S = n - (n - n + n - n + n - \dots) = n - S = n/2.$$

Le dilemme provient bien d'une ponctuation illusoire de la suite des comportements, ponctuation qu'on retrouve dans la course aux armements : « Si, comme on le soutient, la meilleure manière de préserver la paix est de préparer la guerre, on ne voit pas très bien pourquoi toutes les nations devraient considérer les armements des nations voisines comme une menace pour la paix ».

Le principe holistique

En termes de non-additivité : *le tout est autre chose que la somme des parties*. Par exemple: l'amour réciproque entre deux personnes A et B peut être tenu pour une propriété de la dyade (A,B) et non comme l'addition d'un état d'âme de A et d'un état d'âme de B, ou : les intérêts d'un groupe de personnes ne coïncident pas avec la somme des intérêts particuliers, ou encore : les comportements d'une foule doivent être distingués de ceux de chaque individu pris



isolément. Le principe dit bien *autre chose* que la somme des parties, et non quelque chose de *plus*. Il ne s'agit donc pas d'une augmentation, mais d'un processus de *rupture*, qui fait sortir de la catégorie de la quantité pour passer dans celle du qualitatif. Ce passage s'opère souvent au-delà d'un certain *seuil* quantitatif.

Le phénomène des moirages illustre bien ce phénomène. Rien, dans la nature des trames isolées, ne contient même en germe le résultat de leur superposition. Imaginons ces trames, une fois superposées, animées d'un mouvement rotatif en sens contraire d'une de l'autre. Le moirage n'apparaît qu'à certains moments, et se transforme selon un rythme déterminé par la coïncidence des deux trames. A l'instant (et au lieu) précis de la coïncidence, il n'y a pas de moirage : ce qui apparaît alors est la structure commune aux deux trames ainsi confondues, c'est-à-dire leur structure relationnelle *interne*. Mais lorsqu'il y a moirage — cette sorte de battement visuel qu'on trouve dans bien des œuvres d'art cinétique — chaque trame perd son individualité et se fond dans une situation d'ensemble. Ce qui émerge ici est une qualité nouvelle née de la fusion, de l'interaction des qualités propres aux trames séparées. C'est pourquoi on parle quelquefois de **principe d'émergence**.

L'addition d'une théorie de la trame A et d'une théorie de la trame B ne donnera jamais, par quelque biais qu'on s'y prenne, une explication du phénomène de moirage. Une théorie de l'interaction est nécessaire, et ses unités de base ne sont pas des objets de type A ou B, mais de type (A, B). C'est pour le même genre de raison qu'une psychologie des groupes humains ne peut pas être construite comme simple *extension* de la psychologie individuelle : il y a, comme disait BACHELARD, coupure épistémologique. Inversement, une psychologie individuelle ne peut pas être conçue comme la *restriction* d'une psychologie collective — mathématiquement parlant, on se trouverait dans la situation de devoir identifier purement et simplement un élément **a** avec le singleton **{a}** !.

Les constructions par *plongement* (ou immersion) de structures en théorie des ensembles offrent une excellente analogie. On sait qu'il est assez facile de construire formellement des objets correspondant aux entiers intuitifs (méthodes de PEANO ou de ZERMELO par exemple). Par contre, la formalisation de la notion d'entier rationnel, et a fortiori de nombre rationnel, n'est pas du tout évidente. Suivons le fameux *Cours d'algèbre* de Roger GODEMENT [Hermann, Paris, 2^e édition, 1966] « l'idée fondamentale est que, si x et y sont des entiers naturels, il existe un entier rationnel z tel que $x + z = y$. (...) Pour construire l'ensemble Z des entiers rationnels, on part de l'ensemble $\mathbf{N} \times \mathbf{N}$ des couples d'entiers naturels; et, sur cet ensemble, on définit une relation d'équivalence R en déclarant que deux couples (x,y) et (x',y') d'entiers naturels sont équivalents mod R si et seulement si l'on a : $x + y' = x' + y$; (...) Ceci fait, **on pose par définition** : $\mathbf{Z} = (\mathbf{N} \times \mathbf{N})/R$, et on appelle entier rationnel tout élément de l'ensemble **Z**.» (c'est moi qui souligne). C'est précisément cette convention «on pose par définition» qui ne va pas de soi; si l'on se reporte en effet à la page 371 du même ouvrage, on lit ceci : « le lecteur évitera de croire qu'on pourrait simplifier ces raisonnements [il s'agit de la construction du corps des fractions d'un anneau d'intégrité] dans le cas «élémentaire» où il s'agit de construire les nombres rationnels à partir des nombres entiers. Un nombre rationnel peut s'écrire d'une infinité de façons différentes sous la forme d'une fraction, et on ne peut pas définir la somme (par exemple) de deux nombres rationnels en se bornant à poser :

$$a/b + c/d = (ad + bc) / bd$$

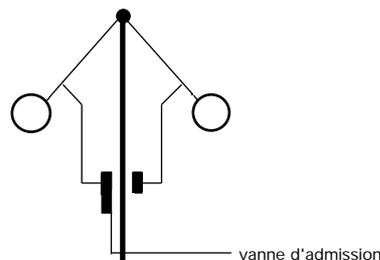
pour que cette formule définisse la somme de deux nombres rationnels (et non pas simplement de deux fractions, notion totalement dépourvue d'intérêt en soi), on doit montrer que, si l'on remplace les fractions a/b et c/d par des fractions équivalentes (i.e. définissant les mêmes nombres rationnels), le second membre est de même remplacé par une fraction équivalente (...). Le fait qu'on ne se donne généralement pas la peine, dans l'enseignement élémentaire, de faire ces démonstrations ôte toute espèce de valeur mathématique aux définitions (sic) ainsi obtenues de la somme et du produit de deux nombres rationnels, et constitue une escroquerie majeure, destinée à masquer à des enfants innocents et sans défense la difficulté réelle du problème.» [p. 372]. On pourrait parler, toutes choses égales d'ailleurs, d'une «escroquerie majeure» des théories psychologiques, comme certaine psychanalyse orthodoxe, qui prétendent expliquer les phénomènes de groupes humains — en particulier la famille — sur la seule

base de la psychologie individuelle. Un examen attentif de ces théories montre qu'à un certain moment, et d'ailleurs sans le dire, on pose *par définition* qu'un comportement **de** groupe est une somme de comportements d'individus **en** groupe...

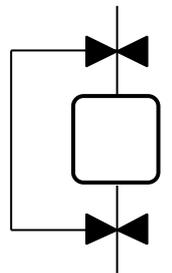
Rétroaction et homéostasie

C'est sans doute la découverte des boucles de *rétroaction* qui a valu à la Cybernétique la fécondité que l'on sait. Structurellement, une boucle de rétroaction correspond à l'existence d'un circuit permettant aux données sortantes d'agir sur les données entrantes:

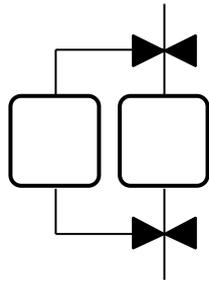
Liée à la rétroaction, la notion d'homéostasie rend parfaitement compte des phénomènes de stabilité évolutive et d'équilibre stationnaire des systèmes vivants en général, et du fonctionnement des groupes humains. Les machines thermostatiques offrent un bon modèle pour illustrer ce principe fondamental de l'approche systémique. Dès 1868, MAXWELL avait étudié d'un point de vue théorique le fonctionnement du régulateur à boules de la machine à vapeur, qui permet d'assurer à celle-ci une vitesse constante en dépit des variations de charge. Le régulateur est un pendule à deux boules solidarisé avec l'admission de la vapeur. Chaque emballement de la machine provoque, par force centrifuge, le soulèvement des boules, qui diminuent alors l'admission par l'intermédiaire d'un dispositif d'asservissement. Toute augmentation ou diminution de la vitesse informe en quelque sorte le régulateur, qui modifie, en conséquence, le débit de vapeur.



On voit que le système se maintient dans un état d'équilibre dynamique grâce à un circuit de rétroaction — ou *feed back* — c'est-à-dire grâce à un système informationnel de *contrôle* auquel il est couplé. Le schéma de la figure n'est donc pas exact. On doit y ajouter la représentation d'un dispositif de prélèvement à la sortie du système principal, où s'effectue généralement une *mesure*, ainsi que celle d'un dispositif de contrôle des entrées :



Le schéma général n'est enfin complet que si l'on mentionne le système de traitement de l'information-retour :



L'homéostasie est la propriété qu'ont les systèmes relativement ouverts de maintenir leur niveau de fonctionnement au voisinage d'un état d'équilibre idéal, ou de converger vers cet état. Pour étudier ce genre d'auto-régulation, ASHBY avait réalisé un mécanisme composé de quatre sous-systèmes inter-connectés et parfaitement semblables, en sorte que la moindre modification de l'un d'eux induisait une «réaction» des trois autres. En termes anthropomorphiques, l'homéostat était capable d'adopter 390.625 comportements distincts. Lorsqu'on perturbait l'état du système, il se mettait à «tâtonner» au hasard des solutions possibles, jusqu'à ce qu'il eut retrouvé sa configuration d'origine. L'homéostat conservait même son homéostasie sous des modifications aussi radicales que des débranchements ou des reconnections.

Les systèmes vivants sont homéostatiques. Des rats dont on a stoppé la croissance par une privation de vitamines au cinquantième jour se montrent capables de rattraper leur poids normal une centaine de jours après le rétablissement du régime normal. Après avoir montré que les cellules vivantes sont coordonnées par des informations chronologiques véhiculées par des messages chimiques, Janet HARKER — chez qui il faut supposer une passion pour l'homéostasie assez grande pour compenser la morbidité de ses expériences ! — a réalisé un «couplage» de cafards qui laisse perplexe : les cafards entreprennent leur activité de prospection des ordures à la tombée de la nuit, et enquêtent ainsi durant environ six heures. Or, d'après HARKER, un cafard décapité cesse de se comporter selon ce rythme circadien. Ceci n'est pas en fait aussi trivial qu'on pourrait le croire, lorsqu'on sait que cet insecte survit *plusieurs semaines* à l'ablation de la tête (le «débranchement» dans le modèle d'ASHBY !), à condition toutefois que l'intervention chirurgicale soit réalisée avec le soin requis pour éviter une hémorragie fatale (!). HARKER a découvert qu'une transfusion sanguine permet au cafard décapité de se réadapter rapidement au milieu, et en particulier de retrouver le sens de l'orientation. Après avoir pratiqué l'ablation de la tête, elle attachait dos à dos le donneur de sang et le receveur. Appariés de la sorte en parabiose, le cafard à deux corps (une seule tête et un seul groupe de pattes) suivait à nouveau le rythme circadien type, avec activité limitée à la période suivant immédiatement la tombée de la nuit...

Tous les psychologues sociaux et les thérapeutes de groupe savent d'expérience que les groupes primaires tendent à définir d'eux-mêmes, au niveau implicite, des règles de fonctionnement qui permettent de maintenir l'anxiété des membres dans des limites supportables. En général, la dynamique de tels groupes implique plusieurs réadaptations successives des seuils de tolérance, qu'on peut considérer comme autant de réglages systémiques, à la manière du thermostat des chaudières de chauffage central.

Dans le domaine familial, du moins dans les cultures occidentales, les mécanismes homéostatiques sont d'une puissance redoutable. « On peut dire qu'une grande partie du travail accompli dans les sciences du comportement (parmi tant d'autres) consiste essentiellement à trouver les *causes* d'effets donnés par l'observation. Entre ces causes et leurs effets, on suppose une relation *linéaire* : l'événement B se produit (ou s'est produit) parce que l'événement A vient de se produire (ou s'était produit auparavant). (...) Cette théorie méconnaît un concept important, celui de *rétroaction*, qui pose que l'information concernant l'événement B vient heurter l'événement A, lequel à son tour affecte B, etc. —les événements se modifiant les uns les autres de façon circulaire. Dans la mesure où les « événements » psychologiques se produisent rarement en une seule fois, mais s'étendent sur une certaine durée et s'enchevêtrent avec une complexité exaspérante, ce modèle circulaire est souvent plus approprié que celui qui abstrait artificiellement les événements de l'ordre temporel complexe de leur succession.

Appliquée à la famille, la notion de causalité linéaire est particulièrement impropre et conduit directement à plusieurs (...) problèmes (notamment l'équifinalité, la surdétermination du comportement), et même l'imposition d'une étiquette de «malade»...

Le thermostat du fer à repasser, les régulateurs thermiques du corps, le centre de régulation respiratoire, l'équilibre d'un budget (recettes-dépenses), le maintien d'un stock de marchandises (vente-production), la conservation du capital industriel (dépréciations-investissements), la régulation des naissances peuvent être décrits comme autant de systèmes qui ne peuvent durer sans maintenir leur équilibre homéostatique, ce qu'ils ne peuvent faire sans disposer d'un feedback régulateur, c'est-à-dire *négatif*.

Positif, le feedback renforce les entrées du système considéré dans le même sens que les sorties; il engendre un emballement du système, par exemple une croissance explosive ou un déclin implosif. Inversement, le feedback négatif corrige le sens des variations : chaque écart par rapport à une valeur idéale d'équilibre est compensé par un écart en sens inverse, mais de moindre importance (sauf dans le cas des mouvements périodiques entretenus); on dit alors que le système est *équifinalisé*, au sens où son fonctionnement converge vers l'état d'équilibre quelles que soient les *conditions initiales* et la nature des perturbations du système («bruits» organisationnels ou autres).

Les mécanismes homéostatiques assurent donc une fonction *conservatrice*. Mais ils peuvent exercer cette fonction sous des formes et des modalités différentes. Ainsi une organisation bureaucratique réagira à toute menace de déséquilibre par des «comportements» stéréotypés et semblables, alors que tel groupe de travail, de structure «plastique», disposera d'un registre étendu de réponses diversifiées aux différentes perturbations.

La Relation d'Oubli

Il n'y a jamais d'actions isolées, mais seulement des *interactions*. Cela dit, croire qu'on tient une séquence d'interaction parce qu'on a identifié une action et sa réaction, ou même une chaîne d'actions et de réactions, c'est encore plaquer sur le monde une *causalité linéaire*, et s'exposer à devoir, un jour ou l'autre, rechercher des actions initiales, des causes *premières* ou *finales* (au sens d'Aristote) dont les phénomènes découleraient par filiation logique ou physique, ou vers lesquelles ces phénomènes convergeraient (déterminisme téléologique). De telles séries sont en principe sans fin. On a donc tendance à pousser comme en mathématique le raisonnement à une limite, qu'on appelle Dieu, l'Origine des Temps (ou le Big Bang), ou encore le Sens de l'Histoire. Dans la vie quotidienne, « les responsables » remplissent cette fonction. Parce qu'ils sont d'une certaine manière plus «proches» de nous, nous oublions que ces responsables désignés sont, en tant que tels, des transcendances, exactement comme Dieu, l'Origine des Temps ou le Sens de l'Histoire... Ce qui se passe dans ce cas, c'est une réification doublée de l'élimination d'un terme dans une relation, processus que j'appelle la **Relation d'Oubli**. Incapables de penser la relation, nous la réduisons à l'un de ses termes — alors qu'en réalité elle est au moins binaire — généralement celui qui nous convient psychologiquement. Cette opération est d'ailleurs amplement facilitée par la langue, institution culturelle par excellence, qui est fondamentalement *substantivante* : on a (ou avait !) un travail, on a des amis... Exprimer qu'on s'éprouve dans une relation processuelle de transformation économique ou affective serait assez pédant, mais plus proche de la réalité. Le langage des attributs permet de se désengager, de se désimpliquer de la relation : *l'autre est méchant, mauvais élève, immotivé, caractériel, schizophrène, etc.*

Formellement, on passe d'une relation binaire $R(x, y)$ à une propriété $P(y)$, en "oubliant" que cette qualité est en fait une abréviation pour une expression du genre

$$x R(x, y)$$

ou encore

$$R(a, y).$$

C'est précisément ce processus "psycho-logique" qui favorise l'application d'étiquettes aux personnes.

Les étiquettes

Se définir comme « coléreux » ou comme « professeur » n'a pas du tout les mêmes effets que se (re)connaître comme « réagissant aux demandes d'autrui par de l'agressivité » ou « exerçant sur des personnes réduites au rôle social d'élève une autorité légitimée par le savoir ». Mais il serait tout aussi absurde de prétendre expliquer l'agression, relation *entre un agresseur et un agressé*, en invoquant l'« agressivité » de l'agresseur, ou quelque chose comme « l'agressibilité » de l'agressé.

Notre culture a tendance à privilégier la propriété P(x), au double sens de caractéristique (le « caractère ») et d'appropriation (la possession), au détriment de la relation qu'elle traite le plus souvent comme une conséquence de la première. Il est assurément plus facile, psychologiquement, d'attribuer les comportements de l'autre à des propriétés qui lui seraient inhérentes, plutôt qu'à la nature et à l'évolution de la relation qui nous lie même provisoirement à lui. Réduire ce lien à des caractéristiques de l'autre, c'est s'exclure comme terme de la relation, c'est « chosifier » l'autre. Le regard peut, entre autres choses, remplir cet office, le regard médical par exemple. Ce n'est donc pas un hasard si, dans la plupart des situations comportant une relation impliquante pour ses termes, l'un a tendance à confiner l'autre dans un rôle *personnel*, et ceci d'autant plus spontanément que le premier détient sur le second un pouvoir : l'adulte ou le parent sur l'enfant, l'homme sur la femme, le patron sur l'employé, le médecin sur le malade, le professeur sur l'élève, etc. Du coup la relation de pouvoir n'est plus seulement asymétrique, elle devient *irréversible* puisque fondée *ennature* dans cette asymétrie. Et pourquoi chercherait-on alors à comprendre les *interactions* entre les gens, si tout ce qui peut survenir n'est que la manifestation de qualités intrinsèques, voire héréditaires, telles que la personnalité, le caractère, le tempérament, la constitution, l'intelligence ou la bêtise ? On a même songé à garantir l'avenir de l'espèce « supérieure » en créant des banques de sperme dont on sélectionne les donneurs à l'aide de tests appropriés (quand ils ne sont pas Prix Nobel), projet qui n'a semblé poser aucun problème théorique ni éthique puisque seuls les gens intelligents, comme les promoteurs de ce projet, peuvent définir l'intelligence, à savoir la qualité que possèdent, en plus ou en moins, ceux qui leur ressemblent...

L'oubli de la situation d'interaction dans laquelle nous sommes personnellement engagés produit *un véritable angle mort dans notre conscience*, celui où se situe notre propre subjectivité, et se traduit par une concentration sur les comportements des autres et le collage d'étiquettes. Le maniement des étiquettes porte toujours préjudice à la communication. Il peut même porter préjudice aux personnes.

Exercice: Rappelez-vous une conversation récente avec des amis *à propos d'une personne absente*. Souvenez-vous des termes dans lesquels vous avez parlé ou entendu parler de cette personne; chaque fois qu'un terme correspond à une étiquette, essayez de reconstituer la *relation* qui était vraisemblablement en jeu.

Situations de communication ("CRAIGNOS")

Une situation de communication (un "craignos") est la donnée:

- d'un ensemble de *croiances*, C,
- d'un *réseau* de communication, R,
- d'un ensemble d'*acteurs*, A,
- d'un *imaginaire*, I,
- d'une *grammaire*, G,
- d'un ensemble de *normes*, N,
- d'un ensemble d'*orientations*, O,
- et d'un *site* de communication, S;

$$\text{situation} = \{C, R, A, I, G, N, O, S\}$$

Croyances

Le propre d'une croyance est d'être une pensée qu'on tient pour une certitude. Un exemple typique est celui des croyances religieuses. Pour celui qui "croit", le dieu auquel il croit n'est justement pas une croyance ni une hypothèse, mais la certitude d'une existence, vis à vis de laquelle toute autre conviction se réduit à une «croyance», voire à une superstition.

Dans les situations de communication, les croyances impliquées ne sont pas seulement théologiques; elles correspondent à l'ensemble de ce à quoi les personnes croient dans la vie, et qu'elles tiennent pour des vérités. Ces vérités guident toute leur existence, et en déterminent les comportements, très souvent à leur insu. C'est en cela que les croyances sont particulièrement dangereuses. Reste qu'un minimum de croyances est indispensable à l'équilibre de toute personne, et que l'effondrement des croyances peut provoquer un effondrement (dépressif) de la personne elle-même. Il convient donc de respecter les croyances de chacun.

Le système des *opinions* propre à chaque personne fait partie des "croyances" de la situation de communication dans laquelle elle est engagée.

Les croyances de base

Les croyances de base d'une personne sont les postulats qu'elle pose, généralement inconsciemment, en préalable à toute situation de communication, et que l'expérience ne remet pas en cause.

Leur structure logique est toujours une pensée universelle du genre "tous les ... sont des ...", ou une pensée existentielle du genre "il y a un... qui est responsable de...".

Exemples:

- les ingénieurs sont tous des technocrates obtus,
- c'est Dieu qui l'a voulu,
- tout se ramène à l'argent,
- les hommes sont des cochons,

- pour réussir, il faut en baver,
- c'est mon destin et je n'y peux rien,
- toutes des salopes,
- les politiciens sont tous véreux;

Quand de telles croyances de base sont partagées par les membres d'un même groupe, elles se sédimentent en un *imaginaire collectif*. Les croyances de base ont un grand pouvoir de fédération, au point que certains groupes se constituent principalement sur elles.

Les croyances égocentriques

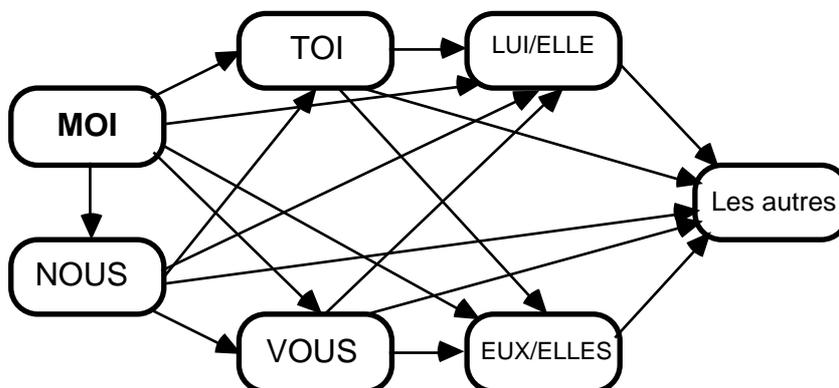
Les croyances égocentriques sont des auto-évaluations personnelles fondées sur une interprétation subjective de l'expérience familiale. Le plus souvent, ce sont des auto-dépréciations:

- de toute façon je suis un bon à rien,
- je sais bien que ces responsabilités ne sont pas pour quelqu'un comme moi,
- qui voulez-vous qui s'intéresse à moi ?
- j'ai toujours été incapable de faire un exposé,
- avec les tics que je me paie...!
- non mais, tu as vu ma gueule ?
- il m'est impossible de donner des ordres à quelqu'un de plus âgé que moi,
- je n'ai jamais su faire ça, alors...,
- dès que je suis en face d'un supérieur, ça me paralyse;

Ces dépréciations proviennent de critiques ou de punitions, transformées ("introjectées") en auto-critiques ou en auto-punitions.

Exercice: Fermez les yeux. Essayez de vous remémorer une situation de votre enfance où vous avez mis du vôtre pour faire quelque chose, et où finalement vous vous êtes senti(e) injustement critiqué(e) ou puni(e). Rappelez-vous bien tous les détails de cette situation: ce que vous aviez tenté de faire, ce que vous aviez effectivement fait (ce n'est pas forcément la même chose !), quelles étaient les personnes présentes, quelle était leur attitude, **qu'est-ce qu'on a dit de votre action**, quelles ont été les **conséquences** pour vous... Ouvrez les yeux; comment pourriez-vous analyser cette situation aujourd'hui, avec le recul ? Quelle critique pourriez-vous formuler à ceux qui, à l'époque, vous ont critiqué(e) ou puni(e) ?

La position personnelle



Les croyances égocentriques produisent un univers personnel assez durable, dans lequel nous nous situons vis à vis des autres. Cet univers personnel est structuré de façon assez fine pour faire une différence entre ces "autres" en fonction de leur "proximité" dans chaque situation présente.

Même si nous ne sommes que deux, d'autres personnes sont *toujours* symboliquement présentes dans la situation: ce sont celles dont nous parlons, mais aussi celles dont nous ne parlons pas mais qui forment le contexte général de notre communication. Aussi la question traditionnelle, sur laquelle je reviendrai, de savoir *à partir de combien de personne il y a «groupe»*, doit-elle être reconsidérée sous l'angle des personnes *symboliquement présentes*. La position POS_P(P; Q) de la personne P à l'égard de la personne Q, de son point de vue à elle, dépend de l'idée que P se fait de la position POS_Q(Q; P), et de l'idée POS_P(POS_Q(P; Q)) qu'a P sur la question de savoir ce que pense Q de la position existentielle de P.

- *Ce que je pense de moi,*
- *Ce que vous pensez de moi,*
- *Ce que vous croyez que je pense de moi;*

Ce schéma peut sembler complexe, et beaucoup de gens se considèrent incapables de se livrer à un tel «raisonnement» en présence d'autrui. En fait, il ne s'agit pas d'un raisonnement, mais de l'association d'une représentation mentale et d'un affect, ce qui correspond approximativement à la notion intuitive de «sentiment». Or un tel sentiment est toujours présent dans les interactions humaines, d'entrée de jeu. C'est précisément la conscience diffuse de son existence *chez les autres* qui rend chaque prise de contact si délicate, surtout avec des inconnus : la *première impression* nous semble déterminante, et nous craignons souvent qu'elle nous soit défavorable. D'où l'importance de la **communication non-verbale**, qui comprend l'ensemble des faits *prosodiques* (intonation, timbre, rythme, débit...), les mimiques, la gestuelle, les postures, l'appareil vestimentaire, la coiffure, les éléments cosmétiques, l'allure, la démarche, le maintien, les distances spatiales, les objets personnels, l'architecture intérieure et sa décoration, etc.

Qui est présent dans la discussion ?

Est «présente» dans la discussion :
toute personne physiquement présente + les personnes
symboliquement invoquées dans la discussion.

Dans chaque situation et pour chaque participant, on peut tracer des sphères de proximité (ou des distances) psychologique(s) vis à vis desquelles nous *avons une certaine disposition a priori*, ou "position existentielle". Cette (dis)position peut être représentée par une double valeur positive ou négative, mais jamais nulle.

La première valeur correspond à l'estime que nous avons de l'autre personne (ou du groupe) dans la situation, la seconde à l'idée que nous avons de la valeur que l'autre (personne ou groupe) nous attribue probablement.

MOI AUTRE—
 (l'Autre a pour moi une valeur négative),
 AUTRE MOI—
 (j'ai une valeur négative pour l'Autre);

Ce sont des formes de croyance égocentrique dont l'expérience démontre qu'elles sont très rarement superposables, quand il s'agit de confronter l'image que l'autre a de moi avec l'image que j'ai de moi-même. Et la force de "crédibilité" de ce genre de croyance amène parfois de savoureux (mais cruels) paradoxes, lorsqu'on en vient aux formulations:

- Je suis un con.
- Sincèrement, je ne te trouve pas con.
- Alors je dois être *vraiment* con, pour croire que je suis con alors que je ne le suis pas...
- ... ?!

Ce schéma en cercle vicieux est une base typique de nombreux états dépressifs: plus l'Autre cherche à me rassurer, plus je me sens *con* de résister à cette réassurance... Ce qui donne au passage une marche *à ne pas suivre* pour les proches de personnes dépressives: persister à vouloir les convaincre qu'elles ne sont pas ce que les autres croient qu'elles sont. Le présent document n'est pas un manuel de psychothérapie, mais j'ai envie d'indiquer quand même, vu la fréquence du cas dans les situations professionnelles, que dans pareilles situations, mieux vaut pour le rééquilibrage du dépressif (et de notre relation à lui) *accepter* le sentiment d'auto-dépréciation qu'il exprime, et émettre des messages du genre: "ça doit être très pénible de *se croire* con (nul, incompetent, etc.), surtout quand ce n'est pas ce que pensent les autres...". Le destinataire ne sera jamais dupe au premier degré, mais son inconscient ne manquera pas de travailler sur cette notion que *les autres*, dont on se fait l'écho, ne pensent pas comme lui. Il est en effet établi que plus l'entourage d'un dépressif (ou à un moindre degré d'un auto-dépréciateur) se montre *réprobateur* à l'égard de sa dépression, plus il est dépressif.

Dans chaque situation de communication, tout se passe comme si notre évaluateur positionnel remplissait la grille ci-après :

	MOI	NOUS	TOI	VOUS	lui (elle)	eux (elles)	les autres
MOI							
NOUS							
TOI							
VOUS							
lui(elle)							
eux(elles)							
les autres							

avec des signes + ou —

La position existentielle peut être généralisée à toutes les situations de communication, a priori. On parle dans ce cas de position existentielle globale. Par exemple :

MOI	TOI	Les Autres	
+	+	+	Tout le monde il est beau
+	+	-	Démagogie
+	-	+	Missionnaire
+	-	-	Censeur pharisaïque
-	+	+	position dépressive
-	+	-	dépendance servile
-	-	+	position persécutive
-	-	-	position cynique, dérision

Application: L'entretien d'embauche. L'un des facteurs les plus déterminants de la réussite d'un entretien d'embauche est la *position personnelle* du postulant dans la situation de communication. Quelqu'un qui se sous-estime ou qui se surestime diminue considérablement les chances d'y réussir. Mais la juste estimation de soi ne suffit pas. Entre également en jeu, et pour beaucoup, la position psychologique du candidat à l'égard de l'examineur, à l'égard des personnes, groupes, institution que celui-ci représente et incarne, et à l'égard des autres candidats éventuels:

MOI* / l'EXAMINATEUR* / les AUTRES CANDIDATS* / le GROUPE EMPLOYEUR±.

Essayez de respectez les règles suivantes:

1 — Valeur(MOI) = Valeur(EXAMINATEUR);

*ne considérez jamais que l'examineur vous est supérieur. C'est d'autant plus difficile que, psychologiquement et d'une façon souvent inconsciente, la situation d'entretien d'embauche réactive émotionnellement les situations d'examen que vous avez connues dans le passé (et il y en a eu beaucoup dans votre scolarité !); les réactions qui ont été les vôtres à l'époque, y compris et surtout les réactions corporelles (mimiques, postures, respiration, diction...), vont être mobilisées dans cette nouvelle situation et vous aurez du mal à les contrôler. Dès la première seconde, pensez que vous êtes sur un pied d'égalité. Même si votre examineur est un ingénieur chef du personnel ou le patron de l'entreprise, il ne vous est pas supérieur dans la situation d'entretien présente. Dans une telle situation il y a généralement équilibre, non pas entre l'offre et la demande, mais entre offres ou demandes: offre d'emploi/offre de compétence, ou demande d'emploi/recherche de compétence. Si l'examineur est un psychologue recruteur, pensez que lui-même est toujours *examiné* par l'entreprise qui l'emploie, et *jugé* à ses résultats...*

2 — Vous n'avez ni à vous excuser, ni à vous justifier; se présenter pour un premier emploi, donc sans compétences professionnelles confirmées, n'est pas une tare: c'est une démarche logique. Vous n'avez pas à vous en sentir coupable. Mettez plutôt l'accent sur votre *volonté* et votre *plaisir* de commencer votre vie professionnelle, et soulignez l'importance pour vous du choix d'entreprise que vous avez fait pour franchir ce pas essentiel.

3 — Positivez la situation: ne disqualifiez pas la valeur de l'entretien en exprimant vos doutes sur la possibilité de juger les gens en quelques minutes. Faites plutôt sentir votre confiance dans la situation, c'est-à-dire à la fois votre confiance en vous et votre confiance dans la capacité qu'à l'autre, à vos yeux, de déceler vos réels appétits ou compétences. L'autre vous en saura gré.

Exercice : Devant un miroir et à l'aide d'un magnétophone (une caméra vidéo et un magnétoscope ou un camescope sont évidemment plus pratiques), parlez pendant deux minutes en imaginant la situation suivante: vous devez décrire l'image *physique* et *morale* que vous aviez de vous-même au sein d'un groupe d'amis, en vous adressant à quelqu'un qui ne les connaît pas. Soyez attentif à la valeur, positive ou négative, que vous associez à tel ou tel aspect de votre personnalité, ainsi qu'à la personne à qui vous parlez.

La connotation positive

L'image que vous donnez de *l'image que vous avez de vous-même* est capitale dans toute situation de communication. C'est également vrai de l'image de soi que vous retournez à votre interlocuteur. Si cette image lui est défavorable, il va réagir en conséquence, et vous le trouverez probablement "agressif".

La connotation positive (d'un acte, d'une parole, d'une personne...) n'a rien à voir avec un comportement hypocrite. Elle consiste à faire *émerger* les éléments positifs de la situation de communication, en passant sous silence ses éléments (éventuellement) négatifs.

Ce qui revient à déplacer la focalisation des perceptions. C'est donc une application directe du principe de la bouteille: tout ce qui a une signification négative, par exemple la partie vide (?!), doit être remplacé par la signification positive correspondante, la partie pleine.

Le terme de **connotation** désigne en sémiologie un ensemble de significations affectivement chargées, qui gravitent immanquablement autour de la signification centrale, littérale, du terme employé. Un mot ne se contente pas en effet de désigner ou de signifier quelque chose, il *évoque* en même temps un climat, une valeur, une impression, bref, un *sens*, en rapport avec notre expérience personnelle. Des points de vue linguistique ou logique, il revient au même de dire que quelqu'un est *encore vivant* ou qu'il *n'est pas mort*. Par leur effet psychologique connotatif, ces expressions sont pourtant fort différentes.

On peut considérer que la plupart des termes employés dans le langage convoquent inconsciemment chez chacun un ensemble de significations satellites, dont certaines peuvent prendre le pas, dans telle situation de communication particulière, sur la signification littérale normale. Les publicitaires connaissent bien ce phénomène.

Positiver une communication, c'est éliminer du discours (oral, écrit ou visuel) les termes à connotation négative, et les remplacer par des termes à connotation positive (ou neutre).

Par exemple: l'usage du verbe "devoir" connote une obligation. Dire à quelqu'un qu'il *doit* faire quelque chose, c'est connoter négativement cette action (même si elle est considérée positivement dans ses effets !). La disposition à agir est alors entravée chez la personne par l'idée négative d'obligation, qui peut venir en premier plan par rapport à l'action elle-même. De même pour tout ce qui évoque *l'erreur* ou le *reproche*.

Application:

Ne dites pas:

— Vous *auriez dû* parler de cela à Monsieur Dujonc, pas à moi !

Dites:

— Le mieux est que vous *parliez* de cela à Monsieur Dujonc lundi prochain, il sera rentré de vacances.

Au lieu de:

— Vous *devez* appeler le poste 675, [connote l'obligation]

Dites:

— *Voulez-vous appeler* le poste 675. [connote la permission]

Au lieu de:

— Je vais *essayer* de le joindre demain... [connote la possibilité de l'échec]

Dites:

— Je vais *donner la priorité* à cette affaire *dès* demain. [connote l'action future proche]

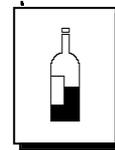
Au lieu de:

— Vous vous êtes *trompé* de service; moi, je *ne peux* rien vous dire..., [connote l'erreur et renforce le problème]

Dites:

— *Voulez-vous appeler* la documentation au 604, elle *pourra répondre* à votre question. [connote la solution]

Au lieu de:



— Tu n'as *rien foutu*; ça ne *m'étonne pas de toi* ! [connote la culpabilité et pose une étiquette négative, probablement avec relation d'oubli]

Dites:

— Je *suis sûr* que tu *pouvais* faire ce travail; je *me sens* un peu déçu... [connote les potentialités, maintient l'ouverture, exprime un sentiment personnel au lieu d'une étiquette]

Au lieu de:

— Je sais que *je devais* vous remettre ce rapport ce matin, je m'en *excuse*, j'ai eu des *problèmes* familiaux dimanche... [réfère au passé sur le mode coupable]

Dites:

— *Malgré* les problèmes familiaux que j'ai connus dimanche, *vous aurez* ce rapport demain matin. [réfère à un problème mais en termes de solution].

Au lieu de:

— Vous ne pouvez pas venir demain, la maison est fermée, [connote l'impossibilité]

Dites:

— Vous pouvez venir du lundi au vendredi, entre 9h et 17h. [ne formule pas le problème, mais la solution].

Le mot *problème* lui-même est à éviter lorsque le message ne connote pas la possibilité d'une solution. Dans la plupart des cas, il peut être remplacé par le mot *situation*.

Au lieu de:

— C'est *votre* problème. Débrouillez-vous. [Rejet de la relation]

Dites:

— Quand pensez-vous sortir de cette situation ?

Ou mieux:

— Quand pensez-vous que vous *serez sorti* de cette situation ?

[connote la solution à venir et présuppose la capacité de la personne à la trouver].

*Les connotations négatives déclenchent les **défenses**, les connotations positives les abaissent, facilitent la communication et l'action.*

Réseaux

La sixième des définitions de la communication énoncées plus haut formalise tout échange informatif au sein d'un groupe dans le cadre général de la théorie des graphes. Pour les élèves-ingénieurs que vous êtes, la "situation" est triviale: on suppose un ensemble

$$A = \{A_1, A_2, \dots, A_n\}$$

de personnes (les "points" du graphe), et une relation $C \subset A^2$ telle que:

$$C(A_i, A_j) \text{ si et seulement si } A_i \text{ peut communiquer directement avec } A_j,$$

Dès lors, il est très facile de caractériser les conditions physiques de communication entre les éléments de A par des propriétés de la relation C .

Par exemple, dire que C est symétrique revient à dire qu'il n'y a que des émetteurs-récepteurs; autrement dit, il y a réciprocité en tout couple (A_i, A_j) . Dire que C est transitive affirme en quelque sorte l'absence de "hiérarchie", à savoir que si A_i peut communiquer avec A_j et A_j avec A_k , alors A_i peut également communiquer avec A_k , tout aussi directement.

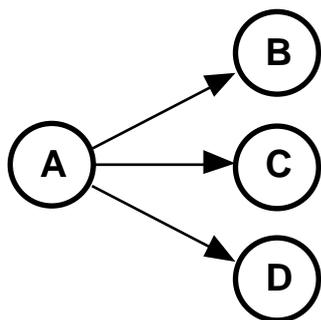
La chose est à l'évidence fautive dans le monde du travail, de l'entreprise en particulier.

On nomme généralement **réseau formel** le graphe des communications "officielles", celui qui sert à transmettre les ordres d'exécution (informations de commande) ou à prélever les informations d'état, et **réseau informel** le graphe des communications "affectives" par lequel circulent les informations "confidentielles".

L'intuition subodore ce que les études scientifiques confirment, à savoir que, d'une part, ces deux réseaux coïncident très rarement, d'autre part que les informations informelles ont souvent une importance décisive sur le fonctionnement de l'organisation (y compris les confidences "d'oreiller").

Une bonne théorie de la communication doit donc incorporer les phénomènes liés à ces deux types de réseau.

Le premier phénomène important à comprendre est que la "place" occupée par quelqu'un dans le réseau formel l'investit d'une quantité de pouvoir **indépendante de ses qualités personnelles**, mais purement déterminée par des conditions topologiques.



Si quelqu'un dispose d'une certaine quantité d'informations avec la possibilité de les "dispatch" à d'autres personnes, il lui est également possible de *retenir* ces informations, ou de ne les divulguer qu'à certains.

La rétention de l'information, plusieurs études l'ont établi, est un puissant levier de pouvoir dans les organisations.

Ce qui fait que les agents situés à des nœuds dans les réseaux de communication bénéficient d'un pouvoir potentiel. Ils peuvent ou non en tirer un profit professionnel ou personnel.

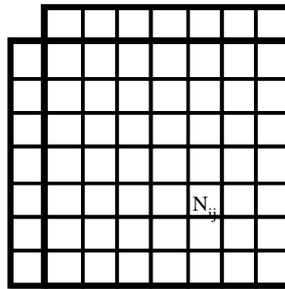
Sociométrie du réseau

Une fois posée (et correctement interprétée en termes de communication) la définition de la relation C dans l'ensemble des individus $A = \{A_1, A_2, \dots, A_n\}$, on peut utiliser quelques opérations élémentaires de la théorie des graphes.

Par exemple dans la matrice A^2 inscrivons, pour chaque i, j ($1 \leq i, j \leq n$), le nombre $N_{ij} \in \{0, 1\}$ tel que:

$$N_{ij} = 1 \text{ ssi } C(A_i, A_j),$$

$$N_{ij} = 0 \text{ sinon;}$$



C'est la matrice booléenne associée à la relation C . Définissons alors:

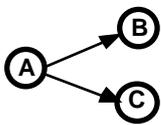
le degré d'émission de A_i :

$$d^+(A_i) = \sum_j N_{ij}$$

et le degré de réception de A_i :

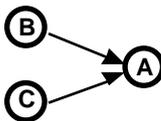
$$d^-(A_i) = \sum_j N_{ji}$$

Cela permet de repérer des éléments caractéristiques du réseau:



Acteurs initiaux: $d^-(A_i) = 0$ et $d^+(A_i) > 0$.

Un acteur initial est une personne qui peut envoyer des "messages" mais ne peut en recevoir



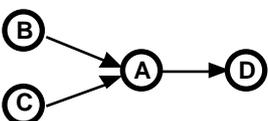
Acteurs terminaux: $d^-(A_i) > 0$ et $d^+(A_i) = 0$.

C'est quelqu'un qui peut recevoir mais non émettre.



Relayeurs: $d^-(A_i) = d^+(A_i) = 1$.

Le relayeur peut transmettre à une seule personne les informations qu'il reçoit d'une autre (et d'une seule).



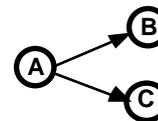
Collecteurs: $d^-(A_i) > 1$ et $d^+(A_i) = 1$.

Le collecteur peut réunir des informations issues de plusieurs personnes et les transmettre à une personne unique.

Nœuds: $d^-(A_i) > 1$ et $d^+(A_i) > 1$.

Les nœuds sont des agents centraux dans le réseau. Ils concentrent un grand pouvoir communicationnel.

Le pouvoir communicationnel est spécifique du réseau de communication dans lequel il s'inscrit; il est distinct des autres formes de pouvoir plus ou moins distribuées dans le groupe humain considéré. En particulier: **il ne coïncide pas nécessairement avec le pouvoir hiérarchique.**



Exercice: génogramme et communications familiales. Considérez votre constellation familiale proche, c'est-à-dire l'ensemble formé de vous-même, votre conjoint éventuel, vos frères et sœurs, vos parents, leurs frères et sœurs, vos grands-parents. Elle forme une arborescence, appelée *génogramme*. Sur ce génogramme, tracez un lien $C(A_i, A_j)$ si A_i peut, en face à face, par téléphone ou par lettre, dire *ce qu'il a envie de dire* à A_j aussi souvent qu'il le veut. Construisez la matrice de communication correspondante (vous remarquerez probablement que la relation C n'est pas transitive !), et voyez ce que vous pouvez tirer de cette formalisation que vous ne connaissez déjà. En particulier, faites les hypothèses qui selon vous s'imposent quant aux stratégies de communication des membres de votre famille...

Typologie de base des réseaux

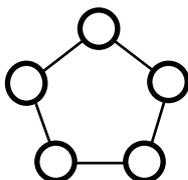
La taille d'un réseau peut être définie par le nombre de ses acteurs, ou, plus utilement en sociologie métrique, par une mesure de sa complexité (au moyen de la définition de l'*information* de Shannon). Quelques formules élémentaires de combinatoire sont ici utiles. C'est l'occasion pour vous de "rentabiliser" vos acquis mathématiques en sciences humaines. Vous savez que si les n membres d'un réseau sont tous reliés entre eux par un vecteur (de communication !), il y a en tout

$$n(n - 1) / 2$$

canaux dans ce réseau. Si l'on désire conserver la *connexité* du réseau, l'introduction d'un nouveau membre entraîne un accroissement du nombre des vecteurs nécessaires égal à celui des membres du réseau précédent: un réseau connexe de trois individus comprend évidemment trois vecteurs, l'adjonction d'un quatrième membre porte le nombre des canaux de communication à six, d'un cinquième à dix, et ainsi de suite.

Analysant dans les années cinquante l'influence de la topologie des réseaux de communication sur le *fonctionnement* des communications, LEAVITT s'est spécialement intéressé à quatre types de réseaux de cinq membres:

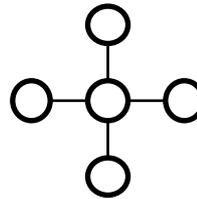
Le cycle:



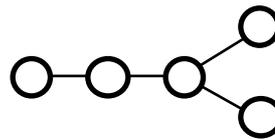
La chaîne:



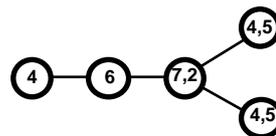
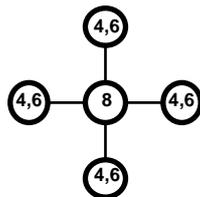
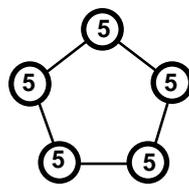
L'étoile:



La fourche:



Les caractéristiques de ces réseaux peuvent être décrites au moyen de leur *indice de centralité*, concept dû à BAVELAS. L'indice de centralité d'un membre A_i est la somme des distances de chaque membre à chaque autre, rapportée à la somme des distances de A_i à chaque autre, la distance entre deux membres étant la somme des vecteurs nécessaires à leur liaison. Pour les quatre réseaux retenus par BAVELAS, le calcul fait apparaître des différences intéressantes:



Dans le réseau cyclique, tous les membres ont, on s'en doutait, le même pouvoir communicationnel. La chaîne comprend trois niveaux de centralité, dont le plus élevé est occupé par le relayeur central. Le réseau étoilé est le plus centralisé (trivial); le "dispatcheur" est le plus topologiquement proche des autres: si les membres désirent communiquer entre eux, ils doivent passer par son intermédiaire. Le journaliste est de ce type. Il est également fréquent que le Secrétaire Général d'une organisation ait un pouvoir exécutif supérieur à celui du Président "parce qu'il se situe au carrefour des circuits de renseignement et qu'il n'hésite pas à se faire une appropriation privative de ces renseignements. Ce qui est dans certaines organisations une situation de fait devient ailleurs une situation de droit: le poste de président n'existe pas et l'organisation est dirigée par un puissant secrétaire général." [WACKENHEIM, p.65]. Ainsi, du seul fait qu'ils occupent une position "centrale" dans le réseau des communications, les *nœuds* tendent à exercer une fonction de leader, bien qu'ils rapportent quelquefois le mérite de ce rôle à une supériorité intrinsèque. Les réseaux étoilés sont très fréquents dans les

communications quotidiennes: on sait l'importance du rôle de “concierge” (au sens professionnel comme au sens figuré), du standardiste, de la secrétaire, autant de nœuds capables d'exercer un contrôle des communications. De là l'empressement à s'attirer leur sympathie !

Acteurs

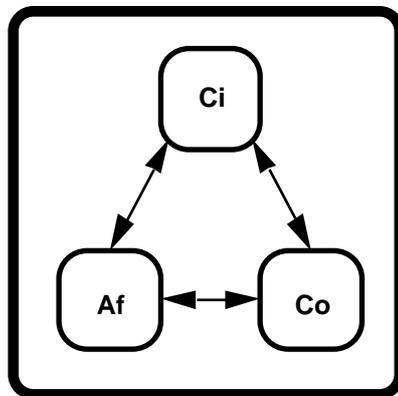
Les acteurs dans une situation de communication sont, pour simplifier en ce qui nous concerne, soit des **personnes**, soit des **groupes** de personnes.

La notion de personne est particulièrement difficile à définir. La moindre tentative de définition, faite évidemment par quelque chose *qui est soi-même une personne*, a du mal à se soustraire aux forces idéologiques. L'idée que chacun se fait de ce qu'est fondamentalement la “personne” humaine appartient par essence au domaine de ses **croiances de base**, étroitement dépendantes, surtout en la matière, des croyances de base de la socio-culture à laquelle il appartient. C'est pourquoi, ici plus qu'ailleurs, le recul théorique *allocentrique* est indispensable. Si j'ai introduit l'idée de **système**, c'est principalement parce que cette notion permet précisément le recul nécessaire pour mieux cadrer l'idée de personne et, vous le verrez un peu plus loin, pour mieux cadrer la notion de *groupe* de personnes et la compréhension de sa *dynamique*.

La personne comme système

Sans entrer dans les détails historiques et scientifiques qui ont amené progressivement cette conception, posons par définition qu'une personne est un système, le *système personnel*, formé de trois sous-systèmes couplés:

- le système corporel,
- le système cognitif,
- le système affectif.



Le système corporel

Il est formé de tous les sous-systèmes organiques constituant ce qu'on nomme ordinairement notre “corps”.

Remarque importante: la frontière qui sépare le système personnel de son environnement n'a rien à voir avec *la peau* ! C'est la première conséquence, un peu troublante pour nos habitudes culturelles, de l'application de la théorie des systèmes à la notion de personne. La peau ne correspond pas davantage à la frontière entre le sous-système corporel et son propre environnement (dont les deux autres sous-systèmes font partie); elle est un sous-système du système corporel (système “cutané”), au même titre que le système respiratoire, le système cardiovasculaire, le système digestif, etc.

Le système cognitif

Il est constitué de *représentations* (idées, images mentales...) et d'opérations portant sur des représentations (connexions logiques, associations,...). Une des tâches de la science est de construire un modèle logico-mathématique du fonctionnement du système cognitif. Des débats virulents opposent à l'heure actuelle des courants scientifiques ou philosophiques sur la "nature" du système cognitif, et surtout sur celle du lien avec les deux autres systèmes (Sciences Cognitives, Intelligence Artificielle, Epistémologie, Neurologie,...).

Remarque importante: La plupart des constituants du système cognitif ne correspondent à aucune réalité *physique*.

Le système affectif

C'est, en tant que système, le plus difficile à se représenter. Il est le siège des sentiments (ce terme ne veut pas dire grand chose au plan scientifique, où l'on préfère parler d'*affects*). Un affect est souvent associé à une représentation dans le système cognitif (c'est la *valeur affective* de cette représentation pour la personne), peut produire des effets corporels ou être produit par des phénomènes corporels (sensations).

Remarque importante: il ne faut pas confondre les affects (sentiments) avec les phénomènes corporels (sensations) qui peuvent leur correspondre. L'anxiété, par exemple, est un état affectif, alors que l'angoisse est l'émotion (sensation) correspondante.

Les « IAS »

Par ce terme étrange (prononcez "iace" !), je désigne en fait un ensemble de trios du genre **Idée, Affect, Sensation**. La fiche pratique intitulée "communication orale" (en annexe) vous propose une utilisation des IAS dans le domaine de l'expression en face à face ou en public. Vous constaterez que l'ordre des termes est important (IAS ASI SIA...). J'emploie ici le terme d'IAS dans un sens générique, c'est-à-dire {I, A, S}.

L'IAS correspond donc au moment où une idée, un affect et une sensation se trouvent connectés.

Pour reprendre l'exemple ci-dessus, le phénomène d'anxiété-angoisse peut être décrit, dans notre système, comme la connexion plus ou moins persistante:

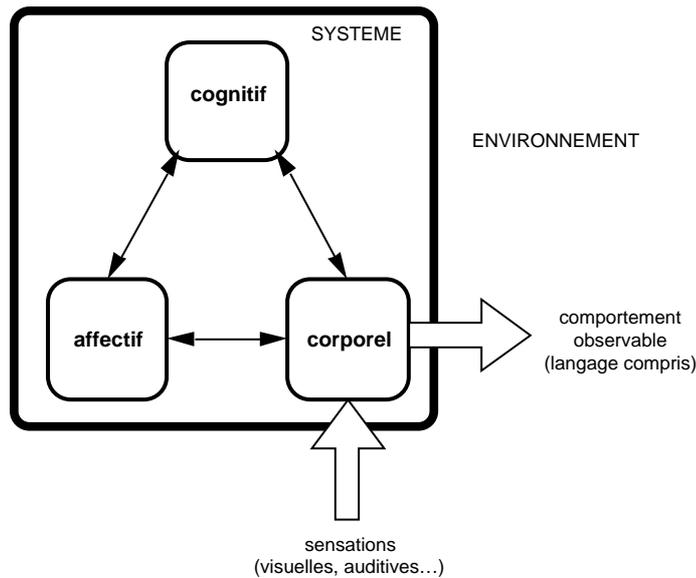
- d'une sensation généralement localisée dans la cage thoracique (oppression, étouffement, gorge serrée...), ou angoisse proprement dite,
- d'un sentiment diffus d'insécurité et d'attente, l'anxiété proprement dite,
- d'une idée "angoissante" ou "obsédante", la représentation anxio-gène.

De nombreuses personnes éprouvent un tel IAS sans avoir clairement conscience de l'idée anxio-gène, ce qui leur fait dire qu'elles se sentent angoissées (ou anxieuses) *sans raison* apparente. On a là un bel exemple d'emballement de système par feed-back positif: plus la personne se sent angoissée sans raison (elle ne "comprend" pas), plus elle angoisse... L'impossibilité d'associer une représentation intelligible à un phénomène est en effet une des principales sources d'angoisse chez le mammifère humain. Il y a plus: les *signes* de l'angoisse ont tendance à communiquer l'angoisse. En contact avec une personne angoissée sans raison apparente, vous risquez fort de vous sentir angoissé(e). Les paroles de réassurance que vous proférez alors ont aussi pour fonction de vous rassurer vous-même, c'est-à-dire, en termes systémiques, de maintenir une certaine "distance" entre votre système personnel et l'autre afin d'éviter la contagion des émotions. Ce phénomène de contagion, nous y reviendrons, est typique des situations de foule, parce que les frontières systémiques deviennent incertaines.

Les échanges inter-personnels

L'axiome fondamental de la théorie systémique de la personne pose que:

*Tout échange entre la personne et son environnement,
en particulier tout échange entre deux ou plusieurs
personnes, passe obligatoirement par le corps.*



Pour être un peu plus précis: les seuls échanges **observables** entre le système humain et son environnement ont lieu au niveau du sous-système corporel, par exemple:

- expression orale (donnée «sortante»);
- perceptions sensorielles (données «entrantes»).

Les situations de communication correspondent à des *couplages* de systèmes personnels, les entrées des uns étant les sorties des autres.

Même si vous êtes croyant, et considérez être parfois en communication spirituelle avec Dieu, même si vous êtes convaincu de la possibilité de “transmissions” télépathiques, psychokinétiques, médiumniques, même si vous êtes sujet aux clairvoyances prémonitoires, je vous demande d'accepter, ne serait-ce que provisoirement, l'axiome des échanges inter-personnels, qui ne remet d'ailleurs nullement en cause vos croyances personnelles; cet axiome ne concerne en effet que les *échanges observables*.

Si vous pensez à quelque chose, et si la conversation fait apparaître que la personne en face de vous a pensé à la même chose au même moment, vous pouvez faire l'hypothèse d'une communication d'un genre inconnu ou méconnu. Il n'y a aucune raison scientifique de vous en dissuader. **Mais si vous désirez comprendre les mécanismes de la communication ordinaire, et vous servir de cette connaissance dans les situations courantes, vous avez tout intérêt à concentrer votre attention sur ce qui est observable.**

L'observable n'est pas l'observé, et il y a une somme vertigineuse de comportements qui échappent à notre conscience, tout simplement parce que nous n'avons pas appris à les observer: nous avons surtout appris à “observer” le silence et à *ne pas* communiquer, sauf dans certaines situations très précises, qui sont rarement celles que vous connaîtrez dans la vie professionnelle (ou même privée).

Les frontières de la personne

La question des limites entre la personne et son environnement, constitutive de la notion du SOI et du non-SOI, est si complexe chez l'humain (elle est déjà très élaborée dans d'autres espèces animales) que certains auteurs ont proposé de la formaliser comme système à part entière (ce qui ne fait d'ailleurs que repousser le problème !).

La notion éthologique de *territoire* et les observations sociologiques de E. Goffman ont permis les conclusions suivantes.

Il n'y a pas *une* frontière, mais une série d'enveloppes concentriques plus ou moins distantes qui définit, *pour la personne elle-même*, les limites de son SOI:

- l'enveloppe corporelle,
- la bulle personnelle,
- l'espace-temps fonctionnel,
- les diverses “coquilles”.

L'enveloppe corporelle

- a) la surface du corps en tant qu'elle symbolise une limite entre intérieur et extérieur;
- b) les vêtements qu'on porte sur “soi”;

La “bulle” personnelle

(Voir p. 16, exemple 2)

C'est une portion d'espace qui contourne l'individu, non pas une sphère (car les besoins territoriaux sont plus grands devant que derrière), mais une enveloppe invisible où toute pénétration par autrui est ressentie par le “propriétaire” comme un empiètement, voir une violation.

Cette bulle varie chez un même individu en fonction de son âge (une jeune enfant a, proportionnellement, une bulle plus étroite: ses besoins en espace sont plus réduits, ce qui autorise les contacts corporels; la bulle de l'adulte est plus vaste, elle se situe sur le devant où s'arrête le poing fermé quand le bras est tendu horizontalement, c'est-à-dire à la distance où le propriétaire est physiquement dangereux pour l'intrus), elle varie aussi en raison directe du statut social: les personnes de statut élevé revendiquent inconsciemment des distances plus grandes entre elles et autrui. Cette distance se réduit entre deux personnes de statut identique ou équivalent. La taille de la bulle varie enfin en fonction de données *situationnelles, démographiques et culturelles*.

Les situations d'entassement

Les transports en commun aux heures d'affluence produisent une compression extrême des bulles personnelles, puisqu'il y a généralement contact, voire écrasement corporel. Ce non-respect de la grammaire comportementale est compensé par des manœuvres diverses, visant à rétablir symboliquement une distance qu'on ne peut accroître physiquement (voir plus loin l'espace de communication), la redirection du regard étant la plus courante.

Les grands espaces

Quand l'espace disponible est très grand (une promenade solitaire en bord de mer par exemple), la taille de la bulle augmente, au point que la proximité, autrement “normale”, d'un second promeneur peut être vécue comme promiscuité gênante (des considérations de différence de sexe, mais non d'âge, peuvent évidemment corriger cette impression...).

Comme chaque personne possède sa propre bulle, toute situation de communication “face à face” peut être décrite, sur le plan territorial, en termes de *distances inter-personnelles*. J'y reviendrai à propos de l'espace de communication.

La réunion des bulles

Lorsque deux ou plusieurs personnes sont “ensemble”, ce qui veut dire beaucoup de choses selon qu'il s'agit d'un couple, d'un groupe d'amis, d'une réunion professionnelle, leurs bulles ont tendance à se réunir suivant la physique des bulles de savon: il en résulte une vaste bulle entourant l'ensemble ainsi formé, qui est plus difficile à franchir qu'une simple bulle individuelle.

Même si vous avez objectivement la place pour passer entre deux interlocuteurs sur un trottoir, vous préférez spontanément contourner le couple. Traverser leur bulle collective constituerait sans aucun doute une provocation socialement — voire physiquement — risquée. La raison en est que vous violeriez dans ce cas, en plus d'une réunion de bulles personnelles (c'est-à-dire en fait une réunion de *personnes*), une autre enveloppe existentielle: l'espace-temps fonctionnel.

L'espace-temps fonctionnel

Selon la définition de Goffman, c'est “le territoire situé immédiatement autour ou devant un individu et auquel il a droit en raison de besoins matériels évidents. Par exemple, le visiteur d'une galerie qui s'arrête devant un tableau peut espérer que les autres feront quelque effort pour éviter de passer dans son champ de vision, ou qu'ils le feront le plus vite possible et en s'excusant. Des personnes éloignées l'une de l'autre qui discutent peuvent espérer le même ajustement de la part des non-participants qui pourraient gêner l'émission et la réception des

répliques qui orientent la conversation. Les sportifs de toute sorte espèrent une certaine considération pour l'espace dont ils ont besoin pour manier leur équipement; de même, les bagnards qui cassent des pierres avec des pioches. Le gymnaste qui utilise un cheval d'arçon espère que les autres ne resteront pas dans ses pieds. Le matelot qui doit frotter et faire briller une partie du navire espère, surtout la veille de l'inspection hebdomadaire, que personne ne viendra y passer pendant et juste après le nettoyage." [Goffman 73b, p. 49]

Vous observerez que les réserves territoriales ainsi délimitées ne sont pas de nature purement spatiale. Le temps, c'est-à-dire le *moment* et la *durée*, y jouent un certain rôle. C'est bien pourquoi je parle d'espace-temps fonctionnel.

L'appel téléphonique, souvent imprévisible, fait irruption dans votre *durée personnelle* et vous vous sentez généralement poussé à y répondre. Rien dans la qualité acoustique de la sonnerie ne vous permet d'identifier l'émetteur, ni *a fortiori* le message. Ce qui n'est pas toujours le cas de la sonnette de la porte d'entrée. Il y a donc bien intrusion, non pas dans l'espace (encore qu'on puisse discuter de la valeur psychologique que prend dans ce cas le combiné téléphonique et l'espace environnant) mais dans votre temps. En vous appelant au téléphone, on vous somme d'interrompre immédiatement vos activités en cours, et d'accepter *a priori* le principe d'un échange même bref, ne serait-ce que pour faire comprendre à l'appelant que vous n'êtes pas disposé à lui parler longtemps, ou qu'il vous dérange.

Ce type très particulier d'empiètement "territorial" a conduit à définir quelques consignes en vue d'optimiser les communications téléphoniques (voir fiche pratique "La communication téléphonique" en annexe).

Gardez toujours à l'esprit que toute entrée en communication avec quelqu'un risque de violer un "territoire" temporel de l'autre personne. L'une des premières choses à faire est donc de vous assurer que ce contact n'est pas vécu comme une agression. C'est du reste vrai pour le courrier (dont l'ouverture est tout aussi impérative que la réponse au téléphone, bien qu'elle puisse être différée).

La **grammaire comportementale**, autre composante des situations de communication décrite plus loin, fixe très précisément, même si ce n'est généralement pas conscient chez les usagers, quels rituels de communication sont à appliquer pour gêner au mieux les empiètements réciproques que provoque tout échange. Cette grammaire est liée à l'évolution de notre espèce; elle est acquise très tôt chez l'enfant.

Les "coquilles"

Ce terme ne désigne pas un accessoire de protection (d'un territoire corporel particulièrement sensible), mais une région physico-sociale délimitée institutionnellement, comme la *voiture*, *l'habitat*, le *quartier*, la *ville*, etc., qui forment autant d'enveloppes concentriques de la personne. On observe d'ailleurs chez beaucoup de gens un déplacement de l'investissement affectif le long de cette série d'enveloppes. Le vêtement est vécu comme une seconde peau, la voiture comme un second vêtement, et en même temps comme un habitat réduit mais mobile. Les altercations qu'on peut observer entre automobilistes découlent en grande partie de la nature psychologique de ce "déplacement". Certaines personnes s'approprient leur quartier ou même leur ville, surtout si elles y vivent depuis longtemps, comme réserve territoriale égocentrique où tout intrus est perçu comme un prédateur potentiel. Bien des comportements d'exclusion raciale proviennent de cet investissement (réaction à l'angoisse de pénétration, fantasmes de surpuissance de l'autre, etc.). L'affaire est d'actualité au plan de "l'espace" national.

On préfère parler de coquille plutôt que de coque, dans la mesure où le premier terme connote une fragilité (réelle ou fantasmée) qui explique mieux les réactions de défense.

L'Idéologie

Dans le contexte des situations de communication, le terme d'idéologie désigne la rationalisation de mythes partagés par les membres d'un groupe. Selon R. MUCCHIELLI, un mythe est "une idée-force chargée de l'affectivité collective et symbolisant l'espérance d'un groupe, exprimant et résumant ses valeurs et ses objectifs. «La suprématie de la race allemande», «la

grève illimitée», «la société sans classes», sont des mythes dans lesquels se reconnaissent et se fortifient les groupes concernés (tout en jugeant les mythes des autres comme des vues de l'esprit ou des fanstasmes collectifs inconsistants et dangereux.)

L'idéologie est au mythe ce que l'opinion est à la croyance. Elle se présente comme une argumentation rationnelle, et ceux qui la partagent n'ont pas conscience des leviers affectifs qui la produisent en réalité: **plus de 50% des contenus idéologiques sont inconscients**. La rationalisation est une opération psycho-logique qui permet de transformer des données inconscientes (affects, représentations) en données intellectuelles, affectivement acceptées et socialement communicables.

Exemple: «Les bêtes de la musculation sont intellectuellement déficientes, il faudrait interdire les excès, ou même cette pratique»; peut dans bien des cas se décomposer comme suit:

- les bêtes de la musculation sont sexuellement performantes (*croyance occultée*)
- je ne suis pas du tout sportif ni sexuellement performant (*prémisse occultée*)
- quelque chose me blesse narcissiquement et me fait peur dans tous ces étalages corporels (*affect inconscient*)
- par contre je tiens la route sur le plan intellectuel (*représentation occultée*)
- ce qui ne peut pas être le cas des bêtes de la musculation... (*réaction compensatoire à la blessure narcissique*)

Autre exemple: «Toutes ces réunions de coordination sont parfaitement inutiles, elles gaspillent un temps précieux; on devrait les supprimer»:

- je suis très mal à l'aise dans les groupes; je ne me sens bien que dans le travail individuel; j'ai peur d'avoir à justifier mon activité; de plus je ne supporte pas ce Dujonc qui parle si bien...
- mais je ne peux pas rester isolé
- il faut donc supprimer ces réunions pour tout le monde..

Un type particulier mais largement répandu de rationalisation est la **sublimation**, qui transforme des éléments affectifs inconscients, très souvent sexuels, en productions socialement valorisées. C'est le cas de la sublimation esthétique dans l'œuvre d'art.

L'idéologie sous-jacente à une situation de communication comporte un ensemble de **valeurs**, celles auxquelles on tient, ainsi que des **légitimités** qui fondent ces valeurs. En effet, comme la rationalité en jeu est pour une large partie fictive, il lui faut s'étayer sur un principe de base, un axiome qu'on pose comme incontestable, en tout cas comme respectable. Les légitimités sont *religieuses* (divinités) ou *laïques* (Science, Art, Etat, Patrie...). Elles fondent des valeurs *morales* (Bien, Juste...), *esthétiques* (Beau), *cognitives* (Vrai, Possible, Probable, Plausible...).

$$\text{Idéologie} = \text{VALEURS} + \text{LEGITIMITES}$$

Toute situation de communication suppose une idéologie, qu'elle a tendance à renforcer.

Grammaire

La grammaire dont il est question ici ne porte pas sur la syntaxe du langage ordinaire, mais sur les *comportements de communication*. Son organisation formelle est cependant de même nature. Un bon modèle est fourni par ce qu'on appelle une **grammaire formelle**, notion qui vous est en principe familière. Ou qui devrait l'être. Si cela vous intéresse, voyez les mathématiciens ou les informaticiens de l'école pour les détails.

Grammaire formelle

Une grammaire formelle est un ensemble de règles permettant, à partir d'un *alphabet* de base (fini ou infini dénombrable):

$$A = \{a, b, c, \dots\}$$

de construire un langage L . Ces règles se présentent en général comme suit:

$$R1 \text{ — } L \quad A,$$

(un élément de l'alphabet pris isolément est un "mot" du langage L), puis:

$R_2 \text{ — } x_1, \dots, x_n \in L \quad T(x_1, \dots, x_n) \in L,$

où T est une loi, par exemple la concaténation. Lorsqu'on désire introduire un second niveau, par exemple un ensemble de "phrases", on définit d'autres règles dont la fonction est de "restreindre" l'ensemble L à une partie stricte dont les éléments satisfont certaines conditions d'assemblage. On verrouille évidemment la construction en posant une ou plusieurs règles de fermeture (du genre: tel ensemble ne contient rien d'autre que les assemblages obtenus par application des règles R_1, \dots, R_m).

Notez qu'à ce niveau de formalisation rudimentaire (mais suffisant dans le principe pour construire la logique des propositions et celle des prédicats d'ordre quelconque !), il n'est nullement question de la "signification" ou de la "valeur" des constituants du langage, "mots" ou "phrases". Seule la syntaxe est fixée. Pour définir l'*interprétation* (numérique, sémantique, physique...) des constituants d'un langage, il est nécessaire de se donner d'autres systèmes de construction, qui relèvent de ce que les logiciens appellent la Théorie des Modèles.

Le mérite de Goffman est d'avoir établi que la *syntaxe* des comportements de communication suffisait à comprendre bien des choses. Dans ce domaine, les *règles grammaticales* définissent la structure que doit avoir, non pas un simple comportement individuel, mais une *interaction*, pour que la situation soit vécue comme normale par les acteurs.

Toute situation anormale est en effet génératrice d'anxiété.

À la différence des grammaires formelles (et même de la grammaire linguistique), la grammaire de la communication *s'accompagne d'un système de sanctions*, applicables aux agents qui l'enfreignent. C'est d'ailleurs l'observation de cette forme de répression communicationnelle (en sociologie, en ethnologie comme dans la vie pratique) qui permet de découvrir l'existence de telles règles, par les gaffes, les bourdes, les faux-pas, etc.

L'analyse des rituels de communication que GOFFMAN développe dans les ouvrages cités s'appuie sur la distinction durkheimienne entre rites positifs et rites négatifs. Un rite négatif correspond à un comportement d'évitement, le rite positif consiste en un hommage rendu par diverses offrandes, verbales ou non-verbales. La thèse classique est que les rites positifs *affirment et confirment la relation sociale qui unit l'offrant au récipiendaire*:

manquer à un rite positif est un **affront**, à un rite négatif, une **violation**.

Une des originalités du travail de GOFFMAN est de mettre en évidence le caractère dialogique des rituels inter-personnels: un message déférent ou généreux appelle une manifestation de gratitude, une offense réparée appelle une manifestation d'apaisement. Ces mouvements conjugués, en un sens quasiment linguistique, forment ensemble une micro-cérémonie: échange *confirmatif* dans le premier cas, échange *réparateur* dans le second. GOFFMAN soutient que la plupart des rencontres entre individus procèdent de ces deux conjugaisons, qu'il s'agisse d'interactions brèves (du genre «bonjour» ou «excusez-moi») ou d'échanges plus complexes.

Rituels d'ouverture et de fermeture de la communication

Une communication doit être ouverte, puis fermée. On ne peut passer d'une situation de communication à une autre sans voir conclure la précédente. Si une communication est une partie d'une autre, ses bornes doivent être clairement marquées. L'équivalent dans le langage mathématique est la règle des parenthèses:

$$\{ [] [] () \}$$

Au cours d'une réception, vous ne pourrez pas abandonner la conversation que vous avez engagée avec une personne ou un petit groupe pour en engager une autre, sans *ritualiser* votre sortie du couple ou du groupe. En général, vous enverrez un message du genre «permettez un instant ?» ou «excusez-moi». Les règles de politesse et de bienséance sont toujours présentes, à un degré ou à un autre, dans de telles situations. Dans une soirée mondaine, elles sont particulièrement strictes. Vous vous sentirez par contre plus libre entre amis, mais vous ne vous autoriserez pas pour autant n'importe quel type de "sortie". Le repérage des "erreurs de parenthèses" à l'intérieur d'un couple ou d'un petit groupe est

un indice assez fiable de l'ancienneté de la relation, ou de son état (conflictuel par exemple). Partir sans dire «au revoir» ou en claquant la porte sont des comportements qui ont la même fonction rituelle.

Les ouvertures

La nécessité, dans l'espèce humaine comme dans d'autres, de ritualiser les ouvertures est liée à l'empiètement territorial réciproque qu'engendre toute prise de contact social. "Entrer" en contact, c'est pénétrer dans le territoire de l'autre. Or la sécurité existentielle des mammifères (que nous sommes, il ne faut pas l'oublier dans ce domaine) est très territorialisée. La moindre pénétration territoriale crée une montée d'anxiété, que nous en soyons conscient ou non. Au-delà d'un certain seuil, l'anxiété nous fait perdre nos moyens habituels. Et l'expérience accumulée de telles situations rend l'anxiété "anxiogène": nous finissons par craindre les "entrées en matière", les présentations (c'est-à-dire en fait les présentations de *SOD*); certaines personnes en viennent même à éviter toute forme de contact, et à se replier dans un isolement qui peut devenir dépressif. Le terme même de *contact* réfère à *tact*, c'est-à-dire au toucher (le *tactile*), littéralement *se toucher ensemble*, dernière limite de l'empiètement territorial. Dans le viol, réel ou symbolique, la limite est franchie.

Pour toutes ces raisons, l'ouverture d'une situation de communication exige une ritualisation précise et complexe. Il ne peut s'agir simplement de marquer le *début* de quelque chose. Vous observerez d'ailleurs qu'il est humainement impossible de signaler un commencement sans accomplir une action *au préalable*. «Un, Deux, Trois... Partez !» ou «A mon signal...!», ou «la séance est ouverte» sont des messages antérieurs à la situation proprement dite.

En d'autres termes:

toute prise de contact a besoin d'être ratifiée par les acteurs en présence,

afin de dissiper l'anxiété, même minime, produite par l'empiètement. Une situation de communication n'est donc pas correctement ouverte lorsqu'on se contente de signaler son début. Les acteurs présents doivent encore être rassurés sur la probité des intentions de l'*ouvreur*, et témoigner eux-mêmes leur *accord* quand à cette engagement.

La "parenthèse ouvrante" correspond à une phase initiale d'**accès mutuel** des acteurs en présence (ou en télé-présence). Trois sous-phases peut être distinguées:

- la prise du contact (regards soutenus, appels verbaux...),
- la confirmation du contact (sourires de reconnaissance mutuelle, signes de la main, réponse vocale...),
- et la phase d'apaisement qui valide le rituel en le saturant (poignée de mains, coup de chapeau, mouvement du buste...).

Les rituels de réassurance

En éthologie, on appelle rituel de réassurance un comportement corporel dont la fonction est de rassurer un congénère sur la *normalité* de la situation.

Chaque culture possède son répertoire de rituels, mais les rituels de réassurance s'exécutent pratiquement de la même façon, ou du moins sur le même principe, dans la plupart des cultures. Le plus efficace, phylogénétiquement parlant, est pour celui qui fait "le premier pas" *démontrer* qu'il n'a rien à *cher* et que ses intentions sont louables: il empiète sur le territoire de l'autre, mais ce n'est pas pour l'agresser. Dès lors, deux moyens ancestraux sont à sa disposition.

La poignée de mains

Se présenter les mains nues, c'est-à-dire sans arme offensive, et saisir la main de l'autre, c'est confirmer cette disposition, et se laisser du même coup confirmer de la même disposition chez l'autre. C'est la poignée de mains, qu'on pratique des milliers de fois en une vie sans s'interroger sur sa signification ou son origine.

En des temps plus éloignés dans l'histoire de notre espèce, deux hommes qui se rencontraient se contentaient de lever simultanément leurs bras au-dessus de leur tête. Ce qu'il nous arrive encore de faire à l'occasion, mais entre personnes de connaissance et de statut équivalent.

La physique du geste implique nécessairement une certaine durée.

La plupart des observateurs politiques sont devenus très attentifs à la durée de ces échanges corporels entre hommes d'Etats responsables du sort des nations. Une poignée de mains qui se prolonge est, selon eux, d'excellent augure, surtout lorsque les acteurs maintiennent en même temps le contact oculaire. On connaît cette poignée de mains historique entre le président Mao et M. Kissinger, qui dura 90 secondes. Il y a cependant lieu, dans ce cas, d'introduire une réserve. Les orientaux s'imposent en effet en pareille occasion d'exhubérantes démonstrations d'amitié, parfaitement indépendantes des intentions secrètes de l'acteur.

Le sourire

Le sourire (je ne parle pas du rire) est produit par l'activation d'un ensemble de muscles situés à la périphérie de la bouche. Cette action a pour effet de découvrir les dents, signal qui, dans notre histoire phylogénétique, a longtemps signifié la menace (signification archaïque dont certaines expressions populaires conservent la marque: "montrer les dents", "avoir une dent contre quelqu'un"...). Pour les éthologistes, le sourire est un signal *fossile* qui fonctionne aujourd'hui au niveau de la méta-communication: on découvre les dents pour signifier en fait qu'on *n'a pas* l'intention de bouffer l'autre. C'est une négation, au même titre que la poignée de mains, qui joue donc un rôle d'apaisement lors de l'entrée en contact visuel dans les communications "face à face".

C'est pourquoi le sourire renforce l'adhésion à la situation de communication, de part et d'autre, lorsqu'il accompagne la poignée de mains. Quand l'un des deux comportements (ou un équivalent fonctionnel) n'est pas adopté, l'ensemble du rituel laisse plâner une incertitude (et une anxiété) quant à la suite des opérations: on va se méfier.

Notez que l'enracinement culturel de ces rituels d'apaisement crée un automatisme de réponse: dans la plupart des situations de communication, on répond à un sourire par un autre sourire, et l'on a tendance, pour ainsi dire par réflexe, à avancer la main vers quelqu'un qui nous tend la sienne.

Vous pouvez en faire l'expérience à tout moment: si l'autre ne "répond" pas à votre geste ou à votre mimique, c'est que la situation de communication n'est pas ratifiée dans sa légitimité.

Il n'est pas inutile ici de dire un mot des *lèvres*, qui sont mobilisées par le sourire, et en particulier du rougissement artificiel des lèvres féminines.



Laissez deviner votre teint et vos lèvres.
Votre teint est frais? Vos lèvres sont tendres? Alors pourquoi les cacher?
Les Fondants de Lancôme glissent sur vos joues et vos lèvres délicatement, lumineusement, sans jamais les charger.
Transparents, fluides, ils réchaussent vos couleurs naturelles et laissent deviner votre teint et vos lèvres.



Dans «Le singe nu» Desmond MORRIS avance l'hypothèse que “le développement unique en son genre des lèvres dans l'espèce humaine pourrait trouver son explication dans son analogie morphologique avec les lèvres de la vulve. Comme les lèvres génitales, elles rougissent et se gonflent sous l'influence de l'excitation sexuelle, et elles entourent évidemment un orifice central.” Le *far* pour les lèvres de la femme est aujourd'hui une industrie florissante; même si les teintes varient avec la mode, on revient toujours aux gammes de *rouges et de roses*. Cette imitation de la coloration des lèvres génitales n'est pas consciente: on dit simplement que le *far*, le “rouge à lèvres”, rend plus “sexy” ou plus ou moins séduisante, et l'on ne cherche pas plus loin. Or, depuis le commencement de l'histoire, les signaux des lèvres de la femelle ont été réhaussés par l'application de couleurs artificielles”.

En réalité, il s'agit là d'un processus de déplacement de signaux de communication non-verbale, qu'on retrouve dans certaines autres espèces. Les femelles de certaines espèces de singes possèdent, sur leur poitrine, la réplique graphique et chromatique agrandie de leur région génitale, qui n'est plus directement visible du fait du développement du système pileux. Il leur suffit donc d'écartier les bras (un peu comme les exhibitionnistes écartent les pans de leur manteau !) pour s'identifier sexuellement à l'entourage. L'identification non-ambiguë du sexe étant évidemment indispensable à la perpétuation de l'espèce, chaque fois qu'elle a été rendue impossible ou difficile du fait des modifications de l'apparence visuelle du corps, le patrimoine génétique s'est débrouillé pour compenser la déficience du signal d'appartenance sexuelle, en le “déplaçant” vers des régions corporelles plus accessibles au *regard*, qui est la forme première de la *télécommunication*. Dans le cas du singe et de l'homme, c'est la verticalisation de la posture qui est responsable du déplacement du signal sexuel vers le haut, au niveau des lèvres chez les femelles humaines.

L'imagerie publicitaire, condamnée à l'épuration des signes pour des raisons de lisibilité immédiate (efficacité sémantique), donc au renforcement des signifiants, offre — bien inconsciemment — une illustration de cette thèse.

Les fermetures

La symétrie formelle des “parenthèses” (ouvrante et fermante) qui isolent une situation de communication, n'implique pas une symétrie identique sur le plan psychologique. La période qui *précède* l'entrée en communication est parfois chargée d'anxiété (salles d'attente...), mais d'une manière assez générale **l'ouverture elle-même est plus facile que la clôture de la communication**. Les rituels d'ouverture sont en effet assez réduits dans le temps (ils peuvent se limiter à l'échange de quelques mots), alors que la terminaison de la communication engagée implique une commune disposition des acteurs, plus difficile à établir.

Quand vous rencontrez quelqu'un de votre connaissance, la communication peut s'engager aussitôt des «bonjour» échangés, peut-être complétés par quelques phrases de bienvenue («ça va ?», «oui et toi ?»). Par contre après un certain temps de conversation, il faut pour rompre le contact que tous les deux soyez d'accord sur le moment exact de la rupture. Une phase d'ajustement est généralement nécessaire: «bon, il va falloir que j'y aille...», «OK, moi aussi, bon alors on se téléphone ?», «d'accord, on s'appelle...», «OK, salut !», «salut, à bientôt !»).

Les enfants qui doivent terminer une communication téléphonique ont un moyen très astucieux pour résoudre la difficulté, et qui montre bien la structure générale de la phase de fermeture. Comme dans toutes les situations où ils se trouvent seuls, sans qu'un adulte ou un “grand” incarne l'autorité, ils s'en remettent d'un commun accord à un tiers incontestable: le nombre (ou plus exactement le comptage).

«A trois on raccroche, d'accord ?», “d'accord, tu comptes», «Un, Deux, Trois... on raccroche»

L'entente statutaire n'est d'ailleurs pas toujours réalisée (la question du pouvoir de décider renvoie à l'autorité justement absente, et il peut être contesté que l'un s'en empare plutôt que l'autre):

«Alors, t'as pas raccroché ?!», «Non, c'est toi !»...

Le but psychologique du comptage était d'annuler la différence de statut entre les enfants. Ne pas *jouer le jeu*, c'est équivalent à désobéir, c'est-à-dire reconnaître implicitement qu'une relation d'autorité du type parent/enfant s'est glissée dans la situation. Tout est alors à recommencer.

Pour les enfants, le comptage fonctionne comme *légitimité* dans la situation de communication (voir pages 41-42). Dans l'analyse de cet échange téléphonique, nous dirions que *l'idéologie de la situation est le nombre*.

Lorsque les adultes ont besoin de légitimer une décision commune alors qu'il subsiste des points de désaccord, ils choisissent souvent le *hasard* comme idéologie. Tirer à pile ou face par exemple.

Pour les adultes, surtout dans le monde professionnel, le nombre est entaché de subjectivité interprétative et sa fonction idéologique est souvent démasquée dans les argumentations. Pensez au rôle qu'on fait jouer aux *chiffres*, en particulier aux statistiques, dans de nombreux débats.

Le champ communicationnel

L'intensité du comportement d'ouverture, du signe de la main à l'embrassade prolongée, dépend de la durée qui sépare le contact actuel du dernier contact établi, ainsi que du comportement qui a clôturé le dernier contact. **En général, le rituel est d'autant plus expansif que la séparation antérieure était durable ou que la séparation qui doit suivre promet de l'être.**

Toute prise de contact implique en effet un *coût rituel*, fonction de la probabilité et de la fréquence de ce type de contact. Par exemple la probabilité de rencontre de deux collègues en un lieu extérieur à leur zone habituelle de travail influe sur l'expansivité du rituel d'ouverture.

Deux collègues qui se sont séparés la semaine précédente à l'issue d'une réunion, marqueront une ouverture emphatique s'ils se retrouvent par hasard sur la place Saint-Marc à Venise...

Une difficulté typique des rituels d'ouverture-fermeture se rencontre quand des personnes ont déjà copieusement ritualisé une fermeture, et qu'une ré-ouverture est nécessaire:

D'où l'embarras général produit par le retour à l'improviste d'une personne qui a oublié son briquet à la réunion où l'on fêtait son départ aux USA pour deux ans, cinq minutes après une parade d'adieux particulièrement expansive où l'on évoquait les cartes postales et l'empressement des amis à retrouver le "lâcheur" à son retour...

De même, la speakerine de télévision maintenue à l'antenne par erreur technique, après le rituel de séparation («bonsoir et à demain») crée généralement une certaine gêne.

Le trait commun à ces situations est que le rituel de fermeture est frappé de nullité par l'événement fortuit: il a été dépensé pour rien.

Dans les situations courantes de communication, professionnelles ou privées, les acteurs parviennent en général à un accord préventif quant au coût et à la probabilité de leurs contacts. Il en découle une atténuation des rituels d'ouverture-fermeture: gestes furtifs de la main, clins d'œil, mouvements de la tête, ou tout autre comportement typique qu'on peut alors considérer comme un rituel au second degré: un méta-rituel, en tant que marqueur symbolique remplaçant à un moindre coût un rituel plus complet qu'il dénote métonymiquement (on exécute la partie pour signifier le tout).

Tout se passe comme si les bipèdes que nous sommes occupaient un *champ communicationnel* en tout point duquel le coût et la probabilité de contact *a priori* sont à peu près les mêmes, la *valence* de certaines régions de cet espace topologique modifiant la relation sociale liant les acteurs, à son tour modifiée par elle. L'équilibre homéostatique de cette valence est maintenu

par des *rituels de champ*, tels que ces réunions de famille, fêtes religieuses, ou rencontres “forum” sur le plan professionnel, dont la fonction sociale serait de réactiver des liens qui, sans cela, risqueraient de se détériorer.

A cet égard, le *domicile* ou le *lieu de travail* sont des régions communicationnelles assez problématiques:

Accueillir chez soi ou au bureau quelqu'un qui revient de loin, c'est ne pas avoir profité des occasions antérieures qui se sont nécessairement présentées quand il s'est trouvé plus proche. Car on ne peut parvenir à une maison ou à un bureau sans être d'abord entré dans le pays, puis dans la ville, puis dans le quartier. De même, dire «Au revoir» sur le pas de la porte à une personne chère qui va devenir inaccessible, c'est renoncer à la possibilité, presque toujours existante, de l'accompagner un peu plus loin. "On conçoit donc que cette sorte de salutations et d'adieu laisse insatisfait. Et on conçoit que la politesse exige souvent d'accueillir l'arrivant au premier point de contact possible (aéroport, gare, quai) et de se séparer dans les mêmes lieux." (GOFFMAN, 1973b).

On peut évaluer la qualité de la relation sociale liant le visiteur et le visité en fonction de la distance spatio-temporelle qui sépare l'échange prévu du point de contact qui l'inaugure: communication interphonique, billet de visite, accueil par délégation, prise en charge à la périphérie ou au centre du territoire de l'échange (couloir, antichambre, seuil...), personnellement ou par secrétaire ou collaborateur interposé.

Nous verrons un peu plus loin (les sites de communication) que le coût rituel des échanges est déterminé par d'autres paramètres, liés à la notion de région territoriale (“scène” et “coulisse” de l'action).

Les Normes

Un ouvrage entier ne suffirait pas à décrire les normes en usage dans les situations de communication courantes. On pourrait presque dire que la seule notion de norme occupe l'essentiel des recherches en sociologie et en ethnologie. Pour ce qui nous concerne, il suffira de signaler deux choses.

1) les normes impliquées dans une situation de communication (un CRAIGNOS), ne sont pas indépendantes de l'*idéologie* de cette situation, ni de sa *grammaire*. Elles sont en effet surdéterminées par les *valeurs* partagées ou non-partagées par les acteurs présents (voir pages 41-42), et surdéterminent les règles “grammaticales” à respecter dans la communication (pages 42-).

2) les normes définissent le caractère “normal” ou “anormal” d'une situation de communication. Elles fixent:

- les sujets qui peuvent être abordés,
- les sujets qui ne doivent pas être abordés,
- les sujets qui doivent être abordés,

ainsi que la manière dont ces sujets peuvent ou doivent être traités, ou doivent être évités.

L'ensemble des normes d'une situation de communication comprend donc:

- les permissions,
- les obligations,
- les interdictions.

Le moindre écart à la norme déclenche immédiatement dans le groupe (même réduit à deux personnes) un “rappel à l'ordre” (qui peut être un rappel à l'Ordre du Jour), et des rituels réparateurs (page 43), sauf provocation délibérée.

Un bon réflexe à acquérir dans toute situation de communication est de consacrer quelques secondes dans la phase de démarrage à se demander:

- ce dont on *doit* parler,
- ce qu'on doit *taire*,
- ce qu'il semble *possible* d'aborder;

La difficulté, surtout dans les milieux professionnels, vient de ce que ces normes ne sont pas toutes explicites. Il faut les “deviner”, ce qui est risqué, ou les déduire de communications antérieures avec des personnes impliquées.

Qu'elles soient permissives, proscriptives ou prescriptives, les normes en vigueur dans une situation de communication sont toujours liées au **statut** et au **rôle** de chacun des participants; ce qui détermine les **règles** (ou **codes**) de comportement à respecter (par exemple les règles de politesse, de bienséance et de préséance). Les normes sont donc liées d'un côté à l'idéologie, de l'autre à la grammaire de la situation.

Statut et rôle sont les deux faces d'une même pièce de monnaie: ils se définissent l'un par rapport à l'autre.

Le **statut** d'un acteur correspond à l'ensemble des comportements qu'il est en droit d'attendre de la part des autres participants, son **rôle** correspond à l'ensemble des comportements qu'il est censé adopter en présence de ces personnes. Il y a identité complémentaire entre rôles et statuts.

Quand « Michel pense que Serge est le fils de Patrick », Michel définit Serge et Patrick au moyen d'une identité complémentaire, chacun par rapport à l'autre (on doit en effet supposer que dans l'esprit de Michel, Patrick est le père de Serge). Une relation d'identité complémentaire institue un certain lien de dépendance entre les termes ainsi identifiés. Serge dépend de Patrick par filiation, tout comme le mari dépend de sa femme par le lien marital (et inversement). Pareil lien de dépendance logique ne doit pas être confondu avec ce qu'on entend habituellement par « dépendance » en psychologie, même si dans les exemples choisis l'un entraîne souvent l'autre. L'identité complémentaire affecte le statut et le rôle des personnes: si P a le statut de père par rapport à S, P s'attend en général à ce que S joue le rôle de fils à son égard.

En fait toute identité complémentaire requiert l'existence de quelqu'un d'autre. Sans enfant, une femme ne peut prétendre être « mère ». Un homme a besoin d'une maîtresse pour être un « amant ». **Plus généralement chacun de nous a besoin d'un autre pour qui il soit précisément ce qu'il est.** Nul n'est tel ou tel, il est nécessairement tel ou tel pour autrui... Le sentiment de sa propre identité passe toujours par le détour d'un autre (ou d'un groupe), éventuellement fantasmé. Détail important quant à l'identité complémentaire : tout changement dans l'identité de l'un entraîne un changement dans l'identité de l'autre. C'est particulièrement évident dans les cas où la relation est imprimée dans l'institution sociale, bien que ceci ne soit pas nécessaire pour qu'un sentiment de transformation soit effectivement éprouvé : lorsque son mari meurt, la femme cesse d'être une « épouse » pour devenir une « veuve »; même à des milliers de kilomètres, la disparition du seul « frère » entraîne une solitude identitaire du frère restant.

Une même personne est en général définie à travers des rôles multiples. Il n'est donc pas surprenant qu'on puisse connaître des **conflits** de rôles, chaque fois que deux ou plusieurs rôles entrant dans notre identité complémentaire impliquent des jeux contradictoires, par exemple tel père-autoritaire par ailleurs employé-timide, ou tel fils-médecin soignant son père-malade. Si l'on exclut les cas, au demeurant fort intéressants, où les rôles sont joués sans que la personne possède le statut correspondant, qu'elle en soit privée (la mère qui sombre dans la folie à la suite du décès de son enfant) ou qu'elle en fantasme la possession (l'enfant qui joue à la poupée, l'employé licencié qui se venge sur son chien), il reste que dans toute situation sociale plusieurs rôles sont simultanément en jeu. Le rôle **primaire** est celui que les acteurs de la situation considèrent comme devant être accompli en priorité, les autres rôles étant **secondaires**. Ainsi Monsieur X est:

- enseignant dans le supérieur,
- subordonné (administrativement),
- coordonnateur pédagogique,
- mari soumis,

- capitaine d'une équipe de foot.,
- gendre opprimé,
- irréductible séducteur,
- père débonnaire.

Monsieur X vit chacun de ces rôles comme une partie de son être global. Quel que soit le rôle primaire actualisé dans la situation, il n'est pas impossible qu'un événement, un message, un geste entre en résonance avec d'autres rôles de X, ici secondaires; dans un tel cas, on peut s'attendre à des glissements d'attitudes qui visent en réalité d'autres personnes et d'autres situations et, à plus ou moins court terme, à l'émergence d'un conflit (par exemple si le directeur administratif de X est une jolie directrice fanatique du yoga et des sports individuels en général, avec un comportement d'enfant rebelle ou si X vit le groupe des collègues dont il coordonne l'action comme une entité hostile lui rappelant sa belle-mère).

Dans certains cas, une relation d'identité complémentaire se trouve éclipsée par une autre, soit par dissimulation, soit par empiètement. Il y a **éclipse** par dissimulation lorsque l'une des deux personnes cache à l'autre un aspect de leur relation pour en laisser apparaître un autre, comme ce directeur général physiquement inconnu de l'un de ses employés dont il suit chaque lundi soir les cours de karaté. L'éclipse par empiètement suppose au contraire les deux relations connues, mais l'une vient oblitérer l'autre, éventuellement jusqu'à « éclipse totale ». De telles éclipses se rencontrent fréquemment dans les lieux de réclusion (hôpitaux psychiatriques, prisons...), où certaines personnes perdent toute identité en rapport avec l'extérieur et ne conservent qu'un statut « interné ». De même dans l'armée, les relations hiérarchiques éclipsent partiellement ou totalement les autres. Ainsi le soldat de deuxième classe doit oublier son doctorat en physique pour se concentrer poliment sur le cours de balistique de son profane instructeur. D'une manière générale, j'appelle relation d'éclipse tout rapport social entre deux personnes dont l'une a les moyens — plus ou moins légitimes — d'imposer à l'autre une hiérarchie de pertinence dans les relations qui les lient ou qui lient l'une ou l'autre à des personnes extérieures à la situation présente. (— « Tu as beau être le fils du Proviseur, tu vas me faire ce 110 mètres comme tout le monde ! », «— Tu ne ferais tout de même pas payer ta propre sœur ! »).

Les statuts et les rôles sont en place dès la phase d'ouverture d'une situation de communication. Ils se manifestent dans des comportements observables (le plus souvent non-verbaux), qui orientent ou tentent d'orienter les échanges à venir. Statuts et rôles surdéterminent les orientations de la situation (point suivant), et les comportements correspondants se jouent de la façon la plus lisible dans le **site** de la situation (voir plus loin).

Exercez-vous à repérer dès les premières secondes du rituel d'ouverture quels rôles-statuts sont en jeu dans la situation: à quel titre les autres sont-ils là, à quel titre ils considèrent votre propre présence, quels comportements ils attendent de vous, quels comportements vous attendez d'eux. Vous en déduirez les **normes** qui gouvernent **déjà** la situation engagée.

Les orientations

La notion d'orientation est ici à concevoir dans son "sens" cardinal (Nord, Sud, Est, Ouest), c'est-à-dire dans un sens mathématique "ordinal" (!). C'est en fait une notion de principe, qui peut se heurter à des difficultés pratiques.

L'orientation d'une situation de communication (à partir de deux personnes) est le rapport entre le **but** de la rencontre et les **attentes** des participants.

Les attentes des participants peuvent ne pas converger vers un but unique. Dans ce cas, l'orientation est inexistante, et il convient d'en discuter. **Aucune réunion ne peut être efficace si son orientation n'est pas définie et acceptée par tous les participants.**

La question peut être formulée en termes d'*objectifs*:

— quel est le but de la réunion ?

L'avantage de cette formulation est qu'il en découle généralement une définition des rôles assignés aux participants: qui est censé parler de quoi ?, en vue de résoudre quel problème ?, avec quels moyens réalistes ?...

Dans le contexte des réunions professionnelles, il est impératif pour l'animateur de vérifier *avant la réunion* (en début de réunion c'est trop tard) que ce qui est susceptible d'en sortir est compatible avec les attentes de chacun. *Seules les personnes pour lesquelles cela peut-être le cas doivent être convoquées à la réunion. Les autres doivent en être écartées, car elles joueraient inconsciemment un rôle de frein.*

Annoncer à un subordonné ou à un collaborateur qu'on ne souhaite pas sa présence dans une réunion est toujours délicat. Dans pareil cas, il est impératif pour le maintien d'une bonne relation (et pour le succès de la réunion) de respecter les règles suivantes:

1) Avoir avec la personne exclue un entretien *avant la date de la réunion*, si possible en face à face, au cours duquel on l'informerait :

- des objectifs de la réunion,
- de la composition du groupe,
- des *obligations* des participants (missions, rapports à rédiger, etc.),
- des suites de la réunion (procès verbal...);

On précisera qu'on a jugé nécessaire de *ne pas interrompre le travail* de la personne pour cette réunion (surtout ne pas dire qu'on n'a pas jugé *utile* de l'inviter).

2) On veillera à lui transmettre effectivement des comptes rendus en sollicitant son avis.

Faute de respecter ce genre de communication, pour lequel quelques minutes suffisent, on risque de perdre beaucoup plus de temps et se trouver ultérieurement aux prises avec un problème de psychologie diplomatique, quand la personne aura constaté qu'elle a été écartée et exigera des explications, toujours suspects lorsqu'elles sont fournies *a posteriori*.

Les sites de communication

Le coût rituel d'un échange n'est pas seulement déterminé par la probabilité du contact. Il l'est aussi par la "topologie sociale" de la situation de communication présente, ou *site de communication*.

Toute situation de communication se déroule en effet dans un site, structuré de la façon suivante:

un environnement, ou région extérieure,

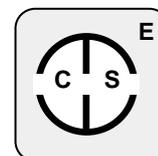
une région intérieure, subdivisée en:

une scène,

une coulisse;

Dans nos sociétés, ces trois "régions" sont en général nettement distinguées; leurs frontières sont souvent matérialisées dans l'espace. Ainsi l'appartement bourgeois comporte une zone spécialement affectée à la réception des visiteurs (living-room, salon...), c'est-à-dire une région scénique où l'on doit parader suivant des rites précis, et cela quel que soit le degré d'intimité des "acteurs" en situation. Les toilettes, la cuisine, et surtout la chambre à coucher sont des régions de coulisse dont l'accès est rigoureusement contrôlé par les ayants droit, aucune autre personne ne pouvant s'y rendre spontanément, sans avoir été invitée ou agréée. L'architecture délimite en principe la région intérieure de l'environnement (rue par exemple), et l'aménagement intérieur y supplée par diverses protections telles que les volets, les rideaux, les verres teintés ou des éclairages étudiés qui rendent l'intrusion visuelle ou auditive socialement coupable.

Les espaces professionnels ont exactement la même structure, quoique moins lisible étant donné la multiplication des scènes et des coulisses.



Remarque 1:

Il s'agit d'une structure topologique et non d'un plan d'architecture.

Les schémas spatiaux ci-dessous, qui représentent des sites de communication matériellement différents, ont exactement la même structure:

remarque 2:

Il s'agit d'une structure spatio-temporelle, et non strictement spatiale.

Un même "lieu" peut en effet fonctionner comme scène à certains moments, et comme coulisse à d'autres. Par exemple dans les quartiers ouvriers des grandes villes, de bonne heure, les femmes peuvent descendre faire leurs achats dans les boutiques voisines en pantoufles et en peignoir, non maquillées, comme si, à cette heure-là, elles n'avaient pas à se soucier de l'image d'elles-mêmes qu'elles offrent à autrui, n'étant pas encore en "représentation". Aux heures "de bureau" la mise posturale et vestimentaire est différente.

Les frontières entre scène et coulisse ne sont pas nécessairement marquées, ce qui accroît la difficulté de leur contrôle. Les studios de télévision en sont un exemple typique, la scène y étant définie par le champ de la caméra "en final" (à l'antenne) et du micro en direct. Le maintien des apparences convenables — socialement acceptables eu égard à la situation — exige par conséquent une attention constante, puisqu'il suffit à l'opérateur, preneur de son ou réalisateur, d'enclencher un interrupteur pour faire "passer" l'observateur de la région de scène à celle de coulisse: songez à cette forme très particulière d'embarras qu'éprouvent occasionnellement speakers ou speakerines lorsqu'ils ne savent pas très bien s'ils sont encore à l'antenne (par défaut des "moniteurs de retour") après avoir ritualisé la fin de leur "émission" ! Le "bétisier" télévisuel repose essentiellement sur ce jeu de frontières.

Les divers instruments de "prise" de vue ou de son ont dans notre culture le pouvoir magique de faire basculer une région de coulisse en région scénique. Bien que rien dans la réalité physique de l'espace environnant n'ait objectivement changé, le seul fait de braquer un micro devant une bouche ou une caméra devant un visage transforme n'importe quel lieu de coulisse en situation de scène. C'est d'ailleurs la principale raison pour laquelle la plupart des gens tentent de fuir ces "prises", perçues comme de véritables intrusions territoriales. Il n'y a pas plus sûr moyen de faire le vide dans un compartiment de métro ou un fragment de trottoir que d'y promener le regard balayant d'une caméra à la recherche d'un "sujet".

La plupart des sites peuvent être définis en fonction de leur stabilité (ou de leur variation) à l'égard du temps. Une salle de restaurant est spatialement conçue en tant que scène, mais les périodes de mise en place des couverts ou de nettoyage la transforment épisodiquement en coulisse. La rue est en quelque sorte plus "spatiale" que temporelle. Le sommeil correspond à une région plus temporelle que spatiale (c'est un "non-lieu").

La scène

C'est la région spatio-temporelle normalement prévue pour le déroulement de la communication: c'est là que ça se passe. Les divers acteurs ont conscience d'être en *représentation*, en ce sens que tout ce qu'ils disent et font s'inscrit normalement dans une intention de communiquer vers autrui.

La **grammaire** de la communication dicte quels comportements doivent être adoptés dans la situation. Les gens ne s'y sentent donc pas entièrement libres de faire ou dire ce qu'ils voudraient.

Les ouvertures et les fermetures de la communication y ont à peu près la même valeur psychologique que l'entrée en scène ou la sortie de scène pour les comédiens.

La coulisse

Par rapport à une situation de communication donnée, la coulisse est une sorte de réserve territoriale (une bulle personnelle pouvant être partagée avec d'autres personnes), que l'ayant droit revendique comme un espace-temps où il peut *préparer* ses communications, notamment ses entrées en scène. C'est là qu'il vérifie son apparence (réajuste le nœud de sa cravate, sa coiffure ou son maquillage), consulte un document ou des collègues, prépare une intervention, etc.

La coulisse est ce lieu et ce moment privilégiés où l'acteur de la communication *se sent en sécurité*. Il n'est pas sous le regard de l'autre, ou ne l'est pas totalement.

L'accès aux coulisses est donc sérieusement contrôlé. Il n'est pas question qu'un intrus pénètre délibérément dans la coulisse: il risquerait d'accéder à des informations qui ne le concernent pas, ou pas encore.

Dans les restaurants, l'accès aux coulisses est réglementé par des panneaux du genre "interdit au public", ou "privé". Les serveurs sont souvent obligés de se livrer à des contorsions acrobatiques lorsque le passage de la scène (la salle) à la coulisse (les cuisines) est matérialisé par une porte de type saloon, qui va et vient au gré des déplacements, et dont la seule fonction est d'empêcher que les clients de la salle puissent *voir* ce qui se passe en cuisine: ils pourraient en effet constater que le traitement qu'on leur réserve dans la salle est contradictoire avec la manière dont on les considère en coulisse (plats retournés pour réclamation tout simplement déposés en attente sur une desserte, salade préparée à la hâte par des mains d'une propreté douteuse, propos *visiblement* désobligeants du chef à l'égard d'un client mécontent...).

— *Tout être humain a besoin d'une coulisse.* —

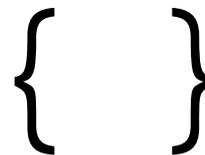
Ce besoin est vital. La coulisse est une *réserve* territoriale, un lieu réservé, où nous ne souhaitons pas être surpris tels que nous sommes, ou tels que nous croyons être. C'est un lieu secret, ou semi-secret. L'enfant plus que l'adulte a besoin de secret. Il a besoin de conserver pour lui des informations inaccessibles aux parents, frères et sœurs compris, d'autant plus que leur insistance à tout savoir ou à tout voir se fait pressante, comme chez les mères hyper-protectrices c'est-à-dire hyper-curieuses (et anxieuses).

Sans jardin secret, l'enfant comme l'adulte se sent vulnérable. Il est partout sous le regard virtuel de l'autre. Le sentiment d'exister, d'avoir une certaine unité personnelle, passe souvent par la conscience rassurante d'être seul à connaître certaines choses, et de ne pas devoir les divulguer sous contrainte.

Ce besoin fondamental conduit l'être humain à se ménager substitutivement, symboliquement, des zones de coulisse, alors même qu'il est en scène.

Dans la vie de tous les jours, de nombreux artifices matériels remplissent cette fonction d'auto-protection:

- les poches où l'on enfouit ses poings serrés, où les doigts peuvent clandestinement se crispier sur un trousseau de clefs au lieu de se refermer sur le cou de l'adversaire du moment,
- les pupitres de conférence, ne laissant apparaître que le haut du corps, où siège la spiritualité, et qui masquent au public la contraction musculaire des pieds entrelacés,



— les tables de réunion, qui font des mammifères intellectuels que nous sommes des hommes ou des femmes-tronc, et qui autorisent la torture de trombones ou autres ustenciles hors du regard des pairs,

— les lunettes aux verres fortement teintés, qui dissimulent à autrui la liberté, voire le libertinage, des mouvements oculaires, et laissent l'interlocuteur dans l'incertitude quant à nos intentions ou à nos attentions cachées (ce n'est pas un hasard si les juntes militaires en font un usage immodéré),

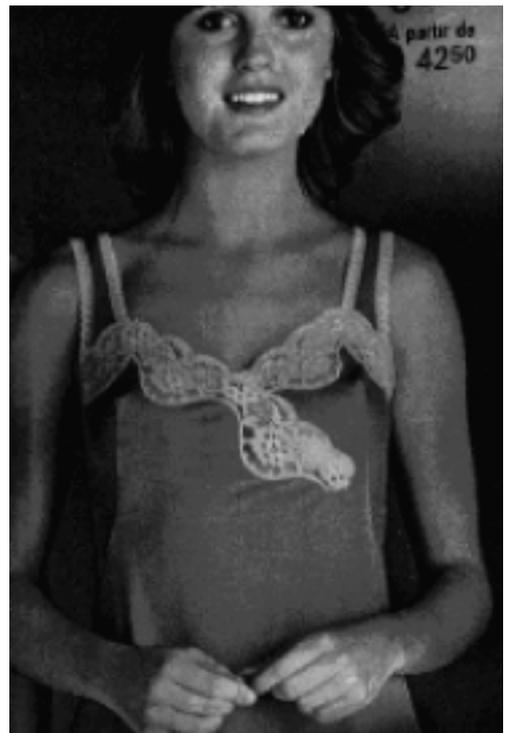
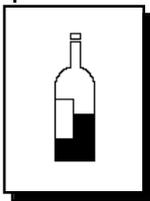
— ou encore, ce stratagème dont nous avons acquit très tôt la maîtrise dans la scolarité obligatoire, et qui consiste à expédier au maître, à la maîtresse ou au professeur, des signaux d'attentivité docile, alors que nous sommes mentalement, tranquillement, et dans une sécurité relative, à des lieues de l'école...

Dans toutes les situations où l'on éprouve un certain malaise à être *présent devant* les autres, c'est-à-dire sous leur regard perçu comme critique, quelque chose est utilisé pour nous protéger symboliquement. Puisqu'on ne peut échapper *physiquement* à la situation (prendre la fuite est l'option naturelle du mammifère), on va tenter de s'y soustraire par des moyens *symboliques*, qui remplissent psychologiquement la même fonction d'évitement:

— on croise les bras devant son torse, en signe poli, *docile*, de soumission à l'autorité (en latin: *doceo* = j'enseigne !), d'autant plus facilement que cette posture est acquise très tôt dans l'éducation.

— lorsque le croisement des bras est prohibé par la situation, on y trouve encore un substitut efficace. C'est le cas pour ces mannequins de photographies de mode, qui posent à moitié nus (à moitié habillés ?), dans le simple but de vanter les attributs, non de leur corps, mais du produit qu'il présente.

Ce qui compte pour l'annonceur publicitaire, ce n'est pas la morphologie propre au corps de la femme; c'est la morphologie du slip, du maillot, du soutien-gorge, ou de la combinaison. Bien sûr, la femme "porteuse" joue un rôle étudié dans l'impact de l'annonce. Du point de vue de l'annonceur, la personnalité de la femme n'a strictement aucune importance dans l'affaire. Il n'empêche que dans le studio, au moment où le mannequin doit tenir la pose dans l'attente du cliché qui immortalisera son sous-vêtement pour la durée d'une saison, la "personne" occupe psychologiquement l'avant-scène. Dès lors, comment peut-elle se protéger symboliquement de la violence des milliers de regards virtuels condensés dans l'objectif photographique ? Dans un espace-temps scénique si réduit, quel artifice technique remplit la fonction nécessaire d'auto-protection ?





Dans le corpus d'un millier de telles images que mon laboratoire a étudié, il est apparu que plus de 80% des postures adoptées par les modèles féminins présentaient toutes cette attitude corporelle stéréotypée:



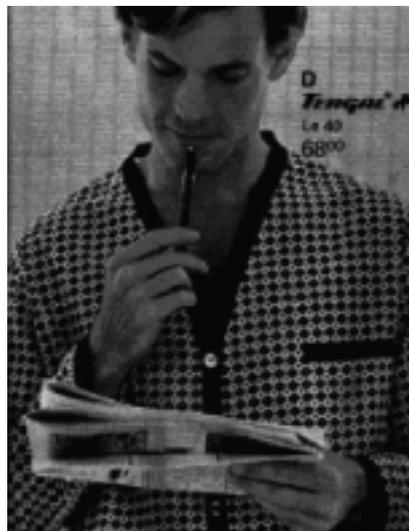
l'index de l'une des mains couvre partiellement l'index de l'autre main. L'interprétation éthologique est la suivante: le modèle n'est présent qu'en tant que support d'un élément (vêtement); l'ensemble du corps de la personne est donc en principe un élément de décor, qui doit s'estomper derrière l'importance de l'objet publicitaire. Mais ce corps est celui d'une personne vivante, faite de chair, de formes, de sentiments, bref, d'humanité. Dans cet appareil vestimentaire réduit, la personne n'a aucune raison d'être sous le regard du spectateur anonyme, sans relation sociale privilégiée. Les bras et les mains du mannequin ne peuvent ni dissimuler l'objet publicitaire, ni pendre simplement le long du corps dans une attitude artificielle qui affaiblirait ou ridiculiserait la présentation d'ensemble. Dans ce geste banal par lequel la femme ramène ses mains à hauteur de la taille ou du ventre, le doigt qui couvre l'autre symbolise l'obstacle, vestimentaire ou autre, qui devrait normalement masquer le corps, tandis que l'autre doigt, celui qui est couvert, condense l'ensemble du corps exposé.

Un doigt symbolise le masque ou l'écran de protection, l'autre la personne protégée. Selon une figure de rhétorique bien connue, la partie signifie le tout: c'est une métonymie.



Notre étude a par ailleurs révélé un phénomène annexe. Lorsque deux ou plusieurs mannequins apparaissent à l'image, le *micro-rituel de réassurance symbolique* (c'est ainsi que nous avons nommé le recouvrement des index dans ce genre de situation) n'est pas exécuté par toutes les personnes en présence. Seule la personne en avant-plan l'accomplit. Les autres en sont dispensées, à la condition qu'elles soient en contact physique avec celle qui exécute le rituel. Tout se passe comme si la protection symbolique attachée au micro-rituel se propageait par contact (littéralement: *toucher ensemble*).

A noter que notre société patriarcale et phallocratique (mais philogyne !) traite différemment la représentation du corps masculin. Dans l'imagerie des journaux de mode, les mannequins mâles sont presque toujours présentés en relation aux *affaires*: les mains assurent leur fonction normale de préhension, l'esprit est au *travail* (intellectuel) ou au repos (intellectuel).



Il existe dans l'espèce humaine d'autres rituels de réassurance qui fonctionnent sur le même principe de métonymie. Ainsi, d'une manière assez générale, les bras, les mains, une seule main ou une partie de la main symbolisent de façon économique l'écran derrière lequel on peut se sentir mieux, c'est-à-dire un peu en coulisse (voir pp. 53—54):

- bras croisés devant le torse,
- doigts croisés,
- attouchement ou masquage d'une partie du visage;

La nécessité de ces écrans symboliques se fait particulièrement ressentir dans les situations d'*attente en transit*, où la personne est interrompue dans le déroulement d'une action, généralement le déplacement physique du corps depuis une base de départ vers une zone d'affaires (acheter son pain, avoir un entretien professionnel, etc.). Dans l'attente en transit, le comportement posturo-gestuel est inhibé. La personne qui se dirigeait vers son objectif s'immobilise, et la totalité de son corps est placé dans le champ du regard d'autrui, ou d'un autrui potentiel : elle se sent observée, ou du moins observable. Les mains ont alors tendance, soit à s'enfouir dans les poches (coulisses portatives sécurisantes), ce qui émet en général un signal interprété comme signe de décontraction, soit à remonter vers le visage comme pour le masquer, c'est-à-dire le soustraire au regard des autres, quitte à interrompre cette remontée au niveau de la ceinture ou du buste pour marquer une barrière symbolique.

Le même réflexe peut s'observer lors de la prise de parole en réunion. Certaines personnes en arrivent même à obturer leur émission vocale en plaçant une main devant leur bouche, ce qui ne facilite pas la propagation du signal acoustique vers l'auditoire.



Parfois l'exposition de soi face au public semble assumée sans écran particulier, du moins pour les parties les plus visibles du corps en situation "standard". Regardez alors ce qui se passe au-dessous de la ceinture : vous pourrez constater que les pieds sont croisés, ou qu'ils s'animent de mouvements rythmés en rapport avec la syntaxe du message oral...

Les distances inter-personnelles

La « proxémique » est la science qui étudie les comportements de proximité des individus dans l'espace [voir Ed. Hall: *La dimension cachée*, et *Le langage silencieux*]. La notion de « bulle personnelle » introduite p.39 pourrait être reformulée en termes de distance. Les travaux des zoosémioticiens (recherches sur la communication animale) ont permis de préciser la notion de territoire et d'identifier, pour chaque espèce mobile, deux types de distances: la distance de fuite et la distance d'attaque.

La distance de fuite

L'animal, en particulier l'animal humain, se laisse approcher par un ennemi virtuel jusqu'à une certaine distance, en deçà de laquelle il prend la fuite. La distance de fuite est en général proportionnelle à la taille de l'animal. L'antilope s'enfuit à 500m, le lézard à 1,20m. Chez

l'homme, la distance de fuite correspond au « rayon » de la bulle personnelle, mais à la différence des autres espèces, cette distance varie considérablement en fonction des situations (adaptabilité).

La distance d'attaque

En deçà d'un certain seuil, lorsque l'animal (y compris l'animal humain) ne peut fuir en raison de la présence d'un obstacle physique, il a tendance à se retourner vers l'agresseur et à lui donner l'attaque. Une zone étroite séparant la distance de fuite de la distance d'attaque constitue une *zone critique*, où l'on éprouve une montée d'angoisse.

Appliquant au monde des mammifères humains les méthodes d'observation utilisées en zoosémiotique, Ed. Hall a pu déterminer quatre distances fondamentales, et deux modes pour chaque distance, un mode proche et un mode lointain.

Distance intime

Mode proche: c'est le contact corporel (lutte, contacts sexuels - "pénétration territoriale" d'un genre spécifique — zone de protection maternelle). Les canaux sensoriels privilégiés sont tactiles, olfactifs, thermiques. La vision précise est légèrement brouillée; les détails du visage sont agrandis: l'image excite la totalité de la rétine. La voix joue alors un rôle mineur (murmure).

Mode lointain: de 15 à 40 cm.

Le contact corporel est possible mais non nécessaire. La zone visuelle privilégiée reste la tête.

Distance personnelle

C'est en gros le diamètre de la "bulle" isolante qui sépare deux membres d'une "espèce sans contacts" (comme le mammifère humain) et garantit sa sécurité.

Mode proche: de 45 à 75 cm.

Mode lointain: de 75 à 125 cm.

C'est la distance typique des rituels d'ouverture et de fermeture de la communication, dans la poignée de mains notamment. Dans la conversation encadrée par ces parenthèses, c'est en général la distance sociale qui est respectée.

A ces distances, les signaux visuels, auditifs et olfactifs trahissent de nombreux détails corporels et vestimentaires:

- haleine (fraîche, tabagique, éthylique...),
- odeur de naphthaline,
- eau de toilette, déodorant ou parfum,
- texture de la peau,
- pellicules dans les cheveux,
- croûtes aux yeux,
- imperfections des dents,
- boutons,
- petites rides,
- taches sur les vêtements,
- "couleur" vocale...;

C'est pourquoi entre inconnus cette phase de proximité est généralement assez brève, en dehors des comportements qui visent, consciemment ou inconsciemment, à l'allonger, soit, de la part du récepteur, pour se donner plus de temps d'observation, soit, côté émetteur, pour maintenir l'autre sous des effets d'emprise (tactique habituelle des rencontres hétérosexuelles). Le réglage de la distance et de la durée du maintien de la distance s'opère dans la poignée de mains. Probablement avez-vous déjà ressenti cette impression que l'autre vous gardait à distance, ou vous attirait au contraire dans son territoire.



Distance sociale

Mode proche: 1,20 m à 2,10 m.

C'est la distance à laquelle on tient d'ordinaire l'interlocuteur "socialement distant", à laquelle on le repousse après avoir sacrifié au rituel d'ouverture. En situation de travail, les collaborateurs observent le plus souvent la distance sociale sur le mode proche. Compte tenu de l'amplitude du champ visuel à ces distances, la différence de position entre les interlocuteurs, l'un debout et l'autre assis par exemple, peut être utilisée pour traduire un sentiment de domination (dans un sens comme dans l'autre, car le patron qui toise de toute sa hauteur sa secrétaire assise affiche le même type de supériorité que lorsque, lui-même enfoncé dans un fauteuil «direction» confortable, il laisse son subordonné debout devant lui sans l'inviter à s'asseoir).

Mode lointain: 2,10 m à 3,60 m.

Ce mode est le propre des rencontres formelles. A cette distance, les détails du visage sont moins nets. Nous n'avons plus à concentrer notre regard sur un œil, puis sur l'autre, puis sur la bouche... Il nous suffit de fixer un point central neutre, qui condense l'ensemble de la face. L'autre est en quelque sorte plus abstrait. Ce qu'il dit l'emporte sur ce qu'il est. La relation est plus intellectuelle. Dans la conversation, la voix grimpe légèrement en fréquence et en amplitude.

Les dimensions et l'emplacement du mobilier de bureau sont généralement déterminés en fonction de cette distance (profondeur du plan de travail, espace séparant le bureau des sièges dédiés aux visiteurs...). Il n'est pas rare que l'hôte dénie cette distance en contournant son bureau pour s'asseoir à proximité du visiteur sur un siège voisin, ou pose une fesse sur le coin de son bureau, émettant ainsi le message: «laissons-là ces formalités et soyons plus directs».

Distance publique

Un seul mode: lointain (7,50 m et plus).

Dans l'interaction «face à face», la distance publique suppose une importante différence de statuts. Bien que cette distance soit principalement observée par les personnalités «publiques», généralement politiques, elle peut être observée par n'importe qui. Les interacteurs savent ou sentent qu'à partir de 9 mètres «la subtilité des nuances de signification données par la voix normale échappe au même titre que les détails de l'expression des gestes. Il ne leur faut donc pas alors seulement élever la voix, mais exagérer et accentuer l'ensemble de leur comportement. L'essentiel de la communication non-verbale est alors assuré par des gestes et des postures. En outre, le rythme de l'élocution est ralenti, les mots sont mieux articulés et on observe également des changements stylistiques.» [HALL 71, P. 157].

Cahiers pratiques

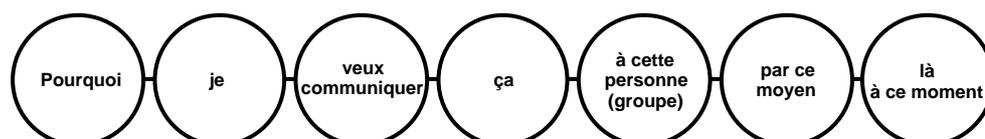
- 1 Les questions de base
- 2 Le Message :
logique et signification
- 3 La Communication Orale :
relations entre Idées, Affects et Sensations
- 4 La Communication Orale :
le Truc du Trac = le Troc
- 5 La Communication Orale :
la Formulation des idées
- 6 L'Exposé Oral
- 7 La Voix
- 8 La Présentation Visuelle
traitement de texte et mise en page
- 9 La Langue de bois, ou «LECHE»
«Langue Essentiellement Consommatoire Hautement
Elaborée»

Ces premiers cahiers ne développent pas complètement un sujet, ils présentent quelques applications pratiques des éléments théoriques introduits dans la première partie, directement utilisables dans la vie professionnelle (ou privée).

D'autres cahiers seront diffusés par la suite en fonction des besoins. Prochaines parutions prévues: la communication téléphonique, la négociation, la résolution des conflits, la conduite des réunions de travail, l'entretien d'embauche, les groupes de réactivité, les campagnes publicitaires, la PAO, les outils informatiques multimédia.

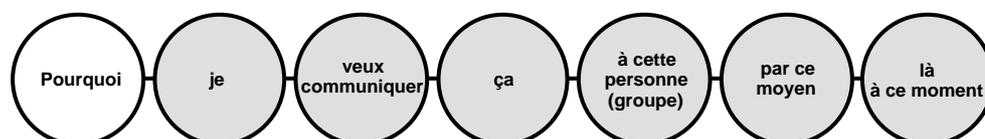
Cahier 1

Les questions de base



Quiconque souhaite optimiser ses communications devrait se poser ces questions de base *avant* d'entrer dans la situation de communication proprement dite. Les notions-clé introduites ici concernent en fait toutes les situations de communication, professionnelles ou privées. S'interroger systématiquement de cette façon avant chaque communication conduirait vite à la paralysie; aussi convient-il de s'en servir essentiellement dans le cadre de situations présentant une importance particulière, par exemple une communication téléphonique décisive, un exposé ou une conférence, une stratégie publicitaire, une réunion...

Pourquoi ?



POURQUOI je communique... comporte en réalité deux questions, souvent confondues:

1) POUR QUOI, en vue de QUOI ? C'est la question des OBJECTIFS de la communication.

Vous ne devriez engager aucune situation de communication importante sans avoir une conscience assez précise du but que vous cherchez à atteindre.

Un objectif peut toujours être formulé en termes de **CHANGEMENT** souhaité. C'est même, au risque de vous paraître démesuré, un *changement d'état de l'univers*. Par exemple quand vous lancez le message "pourriez-vous fermer la fenêtre s'il vous plaît ?", votre but est bien de faire passer l'univers (proche) de l'état "fenêtre ouverte" à l'état "fenêtre fermée".

La formulation du changement souhaité ne suffit pas.

Vous devez identifier les **signaux observables** qui vous permettront de savoir que **l'objectif est atteint**.

Autrement dit, vous devez expliciter vos *critères de décision*.

Dans l'exemple cité, cela semble évident; ça l'est beaucoup moins dès que la communication est plus complexe (un exposé par exemple).

L'explicitation des critères de décision vous évitera le piège classique du **perfectionnisme**, qui conduit à persister dans une direction alors que l'objectif qu'on voulait atteindre est en réalité dépassé (situation typique des réunions de négociation).

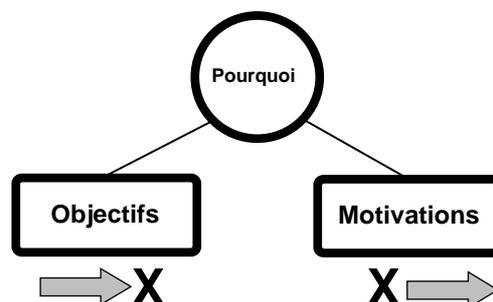
2) **POURQUOI, qu'est-ce qui me POUSSE à...?** C'est la question de la **MOTIVATION**.

Ne formulez pas cette question en termes de "pour quelles raisons ?", car il ne s'agit pas seulement de "raison": l'affectivité joue en effet un rôle important.

En réalité, on ne peut jamais répondre totalement à cette question puisqu'une partie non négligeable de nos motivations est inconsciente.

Une introspection d'une à deux minutes devrait pourtant vous suffire à épinglez quelques sentiments ou "raisons" personnels, à condition de ne pas vous satisfaire des réponses "spontanées". Un bon moyen d'y parvenir est de prolonger chaque réponse apparente par un nouveau "pourquoi ?" (pourquoi est-ce que je tiens tellement à lui dire ça ? — Parce que ça me ferait plaisir. Pourquoi ça me ferait plaisir ? — Parce que [prise de conscience] j'ai une revanche à prendre. Pourquoi ...?).

La différence cruciale entre objectif et motivation peut se représenter comme suit:



L'objectif joue comme attracteur de votre comportement, il vous tire vers lui. La motivation possède une dynamique inverse, elle vous pousse à accomplir quelque chose (ou à éviter quelque chose). Souvenez-vous que ces deux notions sont psychologiquement *indépendantes*: la motivation n'est pas le fait de vouloir atteindre l'objectif, mais *ce qui* vous le fait vouloir.

Enfin, le *pourquoi* d'une communication s'articule normalement à la situation des destinataires. En particulier, les objectifs peuvent dépendre des attentes, des besoins ou des demandes des destinataires, notions qu'il ne faut pas confondre :

Les attentes

sont les informations, directives, attitudes, comportements de l'émetteur auxquels les récepteurs s'attendent dans la situation.

Les besoins

correspondent à des nécessités, dont le récepteur n'a pas toujours conscience.

Les demandes

sont des attentes ou des besoins formulés.

Il est important de savoir que la formulation d'une demande (par exemple: une demande d'information, de formation, ou de conseil) n'épuise jamais la totalité des attentes ou des besoins de la personne (ou de l'organisation).

— 1ère raison: les besoins réels ne sont pas conscients,

Exemple typique:

Quelqu'un surestime ses compétences dans un domaine fondamental, et demande une formation dans un domaine secondaire;

— 2ème raison: les besoins sont inadmissibles,

Exemple typique:

Quelqu'un est censé connaître telle ou telle chose, et n'ose pas avouer son ignorance en la matière par peur (justifiée ou non) des conséquences.

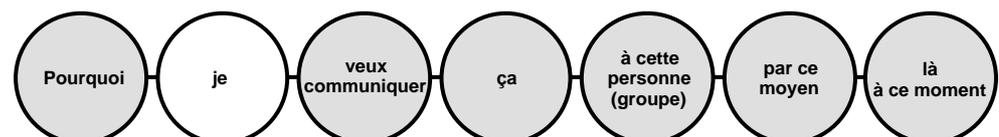
— 3ème raison: les attentes sont déterminées par des "désirs" d'une autre nature.

Exemple typique:

Une société dit s'intéresser à un domaine, alors qu'elle ne cherche qu'à être plus compétente que ses concurrents.

Pour être rigoureux, il faudrait encore distinguer la *demande* de la *commande* : la formulation des attentes ou des besoins (= demande) n'implique pas nécessairement que le demandeur passe réellement commande de ce qu'il demande. Dans le monde professionnel, le passage de la demande à la commande correspond généralement par un acte spécifique, qui se traduit par des "pièces" officielles de type contractuel ("bons de commande", "commandes fermes"...).

Pourquoi **je** communique?



C'est la question de l'émetteur-destinataire. Il n'y a peut-être aucune nécessité à ce que ce soit précisément moi qui assume cette communication, et cela pour des raisons d'ordres différents :

— je ne suis pas le destinataire du message, et il serait plus crédible que le véritable destinataire prenne personnellement en charge l'émission...

— il y a de meilleurs émetteurs que moi dans le groupe dont j'ai été désigné rapporteur, et je vais disqualifier le travail de mes collègues si j'accepte de parler à leur place...,
— compte tenu du petit conflit qui vient de m'opposer à DUJONC, il vaudrait mieux que quelqu'un d'autre que moi lui fasse passer le message...;

A contrario, certaines raisons peuvent me désigner effectivement comme étant le bon acteur dans la situation.

A noter que l'identité de l'émetteur-destinateur et le bien-fondé de sa fonction renvoient partiellement à la question des objectifs et des motivations.

La question *pourquoi MOI* (plutôt qu'un autre) comporte toujours deux niveaux :

la compétence

— suis-je la personne la plus compétente pour cette communication, aux yeux des récepteurs, à mes propres yeux ? (Méfiez-vous de la sous-estimation comme de la surestimation)

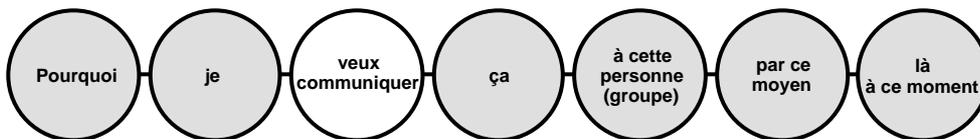
la légitimité

— du point de vue des récepteurs-destinataires, suis-je reconnu comme émetteur légitime ? (est-ce bien à moi de parler de cela, de cette manière, à ces gens-là...).

La compétence concerne le *rôle*, la légitimité le *statut* de l'émetteur (voir p. 49).

Si l'une de ces conditions fait défaut, votre communication n'atteindra pas son objectif.

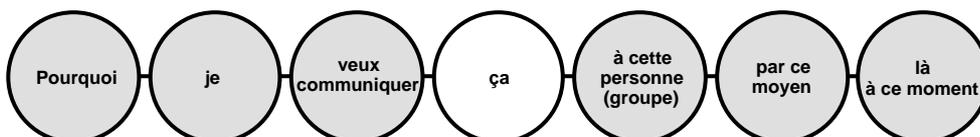
Pourquoi je veux **communiquer** ?



Souvenez-vous du fait sémiologique fondamental que toute communication est un comportement qui vient *à la place d'un autre*. Le message « voulez-vous fermer la porte ? » ne vise pas à obtenir une réponse verbale (*oui* ou *non*), c'est une instruction qui doit normalement déclencher l'action de quelqu'un d'autre. La condition de compétence et surtout de légitimité s'applique d'ailleurs dans cet exemple de façon flagrante : si, au lieu de fermer la porte (action), on me répond (communication) une phrase du genre « fermez-la vous-même ! », c'est bien qu'on aura tenu ma communication pour illégitime.

Répondre à la question « pourquoi je veux *communiquer* ? » revient à vérifier que mes objectifs, mes motivations, ma compétence et ma légitimité justifient que je communique *au lieu d'agir*.

Pourquoi je veux communiquer **ça** ?



C'est la question du *message*. Il faut pouvoir distinguer dans tout message le *thème*, le *propos* et la *manière*.

thème = ce dont on parle,

propos = ce qu'on en dit,

manière = manière (non-verbale) dont on le dit.

Dans toute communication, quelqu'un exprime quelque chose à *propos* de quelque chose (le *thème*) et d'une certaine *manière*.

La manière peut être *orale* :

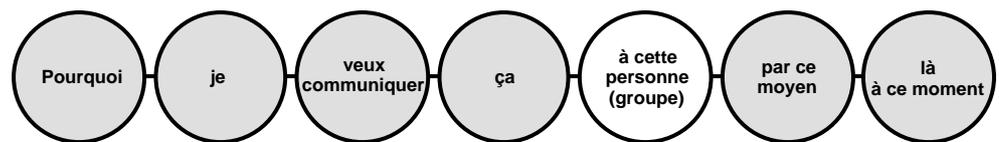
- accent,
- timbre,
- débit,
- intonation,
- rythme...

ou *visuelle* :

- typographie,
- mise en page,
- images,
- gestuelle,
- mimique,
- posture,
- vêtement,
- décor...;

Règle de congruence : la manière ne doit pas contredire le propos.

Pourquoi je veux le communiquer **à ces gens-là** ?

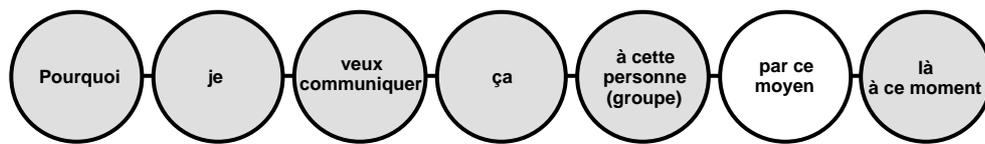


La connaissance du destinataire, individu ou groupe, est indispensable à une bonne communication, soit qu'on ait spécialement préparé celle-ci à son intention, soit qu'on l'ajuste à un destinataire dont on découvre les caractéristiques sur le terrain.

Dans tous les cas il est essentiel de vérifier que les récepteurs sont les « bons » (ce qui ne va pas toujours de soi).

Les situations les plus délicates sont celles où les récepteurs ne sont pas les destinataires terminaux, car on ne peut pas maîtriser la qualité de la restitution qu'on souhaite (risques de déformations, de distorsions, d'interprétations...). Dans de tels cas, le mieux est de doubler le canal de communication, par exemple en *diffusant un document écrit à l'issue d'une communication orale*, ou en « confirmant » par courrier un entretien individuel avec un « relai ».

Pourquoi je veux le communiquer *par ce moyen* ?



Le choix non pertinent du moyen est sans doute l'un des principaux facteurs d'erreurs de communication.

Le moyen de communication n'est pas la *manière* dont s'exprime le message (voir p. 66). C'est l'ensemble des dispositifs techniques et sociaux permettant l'acheminement des signaux et la formation du sens. A savoir :

le vecteur

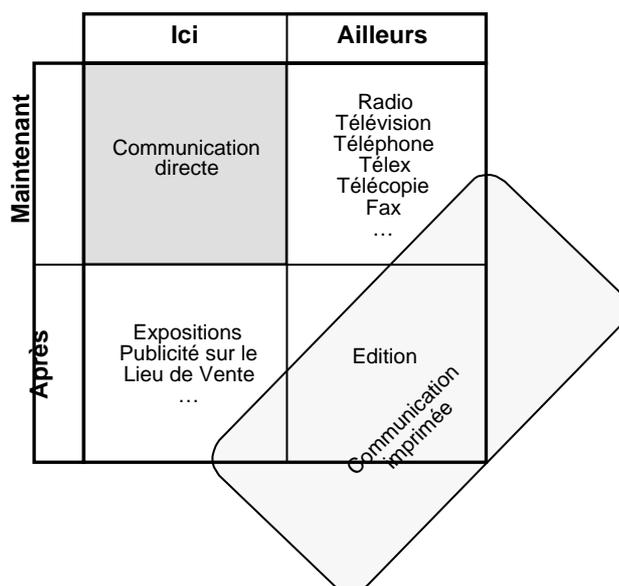
qui véhicule les signaux dans un milieu physique de propagation (voir p. 8), par exemple le papier manuscrit ou imprimé, la ligne téléphonique, le faisceau hertzien, la présence physique de l'émetteur devant le récepteur...;

le medium

qui organise socialement et économiquement le fonctionnement du vecteur en fonction d'une « cible » déterminée dont les comportements communicationnels sont connus (prévisibles), par exemple telle émission de radio ou de télévision, telle revue, tel journal..., une affiche urbaine, une distribution de tracts, un jeu-concours, un fax, une réunion en petit groupe, un congrès, un lâcher de ballons, un livre...

Le langage courant ne permet pas toujours de savoir si l'on a affaire au vecteur ou au medium. Par exemple quand on parle "fax", on ne sait pas si ce qui est en question est le vecteur papier ou le réseau téléphonique impliqué (adressage simple, « mailing » groupé...). Le terme d'affiche désigne aussi bien une composition graphique, photographique ou typographique sur support papier, c'est-à-dire une image, que l'implantation de 2.000 exemplaires de cette image à des endroits précis d'une grande ville.

Choisir judicieusement son « moyen » de communication, c'est déterminer le meilleur vecteur et le meilleur medium compte tenu du destinataire et de l'objectif qu'on vise.



Situation du Récepteur à l'égard de l'Émetteur dans le temps et dans l'espace

Etant donné le nombre impressionnant de *media* existants ou possibles, une méthode assez simple consiste à les regrouper en fonction de la situation spatio-temporelle de l'émetteur et du récepteur (voir schéma de la page précédente).

Du point de vue de l'espace:

l'émetteur et le récepteur peuvent être

- réunis dans un même lieu (E et R *ici*),
- séparés par un obstacle à la perception sensorielle directe (E *ici* et R *ailleurs*) ;

Du point de vue temporel:

l'émetteur et le récepteur peuvent être

- en simultané (E et R *maintenant*),
- en différé (E *maintenant* et R *après*) ;

La communication directe

est celle qui met les acteurs de la situation en présence physique (communication « ici-maintenant »). Exemples : communication « face à face », réunions.

Elle est indispensable chaque fois que l'*effet de groupe* est déterminant (voir Principe holistique, p.20-), c'est-à-dire dans tous les cas où les diverses émissions dépendent du déroulement de la communication elle-même. Ce qui va bien au-delà de la simple nécessité d'un *feed-back* immédiat.

Une réunion n'est donc absolument nécessaire que lorsque les instigateurs comptent à la fois exploiter le *feed-back* immédiat et la productivité du groupe.

La télé-communication

On appelle télé-communication toute communication simultanée entre un émetteur ICI et un récepteur AILLEURS.

Remarque: le terme de simultanéité n'est pas exact, puisque tout transfert de signaux, donc d'énergie, implique toujours en pratique un certain délai, même minime. Dans les communications homme-homme, ce délai peut être négligé. Par ailleurs (voir la différence entre vecteur et médium), des transmissions *grosso modo* simultanées peuvent donner lieu à des messages différés; c'est le cas du fax.

Les *media* de télé-communication sont généralement utilisés dans des conditions d'**urgence**, souvent surestimée.

Comme toute communication implique un coût énergétique au niveau du récepteur (voir le *champ communicationnel*, p.47), l'émetteur doit évaluer correctement le caractère d'urgence *réelle* de la transmission de son message. **Les surestimations de l'urgence sont rarement excusées par le récepteur**, surtout inconsciemment.

Questions pour le choix du « moyen » :

- ai-je besoin d'un *feed-back* immédiat ?
- dois-je seulement *informer* ou dois-je *interagir* avec le destinataire ?
- faut-il laisser des *traces* du message ?
- les destinataires sont-ils des personnes singulières ou les membres d'un groupe « flou » ?
- la signification du moyen employé a-t-elle une importance décisive dans la compréhension du message ?

Les « moyens » financiers doivent être calculés en fonction des réponses à ces questions, et non l'inverse !

Cahier 2

Le message logique et signification

Nous avons vu que la réalité pratique de la communication n'est pas physique, mais psychologique. Il y a bien une réalité physique des caractères imprimés sur une page, ou des sons émis par un orateur, mais ce qui transforme ces réalités physiques en réalités de communication, c'est que le cerveau du récepteur (lecteur ou auditeur) y associe des *significations*.

Sans signification, les caractères que vous êtes en train de lire ne sont rien d'autre que des paquets d'encre déposés sur du papier.

Pour preuve, l'ambiguïté pour vous de la situation suivante:

ne lisez pas cette phrase ! Merci.

Vous l'avez lue. La situation est aussi paradoxale que "soyez spontanés !" ou "soyez naturels !". C'est précisément parce que la communication repose sur des échanges de significations qu'elle est fondamentalement subjective, et qu'elle pose tant de problèmes à ceux qui s'accrochent farouchement à la notion d'objectivité. Le principe de subjectivité prend toute sa valeur dans l'exemple suivant:

je ne suis pas en train de lire une phrase.

On voit bien que si l'on s'en tient à l'apparente "objectivité" d'une phrase écrite sur du papier, sans tenir compte des acteurs de la communication, et en l'occurrence de la différence entre l'émetteur et le récepteur, la situation est indécidable. A quoi correspond le mot "je" dans la phrase ci-dessus ? Si "je" désigne la personne qui est en train de lire, c'est vous qui vous exprimez (ou plutôt, c'est moi, l'auteur, qui vous "fais parler"). Dans ce cas, la phrase est fautive. Mais si "je" désigne l'auteur, la situation est différente (ce qui ne veut pas dire que la phrase soit vraie, puisque, en l'occurrence, "je" suis en train de saisir du texte sur mon Mac !).

L'application du principe de subjectivité se traduit donc, dans la pratique de la communication, par une règle qui concerne le code à employer:

Règle de codage:

Pour augmenter les chances qu'un message ait la même signification pour l'émetteur et pour le récepteur, l'émetteur doit utiliser un code de communication connu du récepteur.

Le changement de code est évident quand l'émetteur se met à employer un langage différent du langage ordinaire (langue dite "naturelle" par les linguistes). Pour tenter de préciser la nature paradoxale de la phrase:

je peux écrire:

“je mens” est équivalent à “tout ce que je dis (ou écris) en ce moment est faux; or je suis justement en train d’exprimer la fausseté de ce que j’énonce, donc ce que j’énonce est faux; donc je ne mens pas; ce que j’exprime est donc vrai; et ainsi de suite...;

Mais si je sais que le lecteur connaît le langage de la mathématique ensembliste, je peux noter:

$$\{ y \ x [x \ x \ x \ y] \} \quad \{ z [z \ z \ \& \ z \ z] \}$$

L’obscurité de cette formule pour qui ignore le langage des ensembles est évidente. Néanmoins, les signes graphiques utilisés *indiquent qu’un code spécial est en usage*. On le connaît ou on ne le connaît pas, mais dans ce dernier cas on peut supposer qu’il existe.

La langue naturelle est particulièrement “traître”, en ce sens que le seul fait de s’en servir suppose que tout le monde peut la comprendre de la même façon. Parce qu’on saisit le sens des mots isolés, on croit saisir le sens des phrases qu’ils composent.

Or, dans de nombreuses circonstances, et en particulier lorsqu’on parle “naturellement” en référence à un vocabulaire spécialisé, certaines expressions ont à peu près le même degré de spécialisation que la formule ensembliste de l’exemple, mais comme elles sont formulées dans la langue courante, elles créent l’illusion d’être immédiatement intelligibles. Pour être plus précis: elles ne comportent pas (toujours) de *marqueurs de code*.

Il est indispensable de bien distinguer la signification et la communication.

La signification appartient au domaine de la pensée. Ce n’est donc pas matériel. Ce point est fondamental, et éclaire la nature des “problèmes” de communication. La communication est l’ensemble des processus physiques qui permettent à la signification d’être “transmise”, ou plus exactement, c’est le support matériel produit par l’émetteur et sur lequel le récepteur s’appuie pour construire une signification.

Toute maladresse ou erreur de communication peut donc engendrer une mauvaise construction.

Les Noyaux de Signification.

Un noyau de signification est un ensemble d’éléments de pensée structurés par une logique interne, qui associe des *objets*, des *attributs* et des *relations*.

Le terme “logique” est pris ici dans son sens mathématique (et informatique).

Objets

Un objet est une chose, une personne, un ensemble, une situation..., qu’on considère comme élément de base, et qu’on qualifie de telle ou telle manière.

Par exemple des expressions comme:

cet écran,

l’icône du disque dur,

le manuel de référence,

la souris,

cette police de caractère,

le carré blanc,

l’interface utilisateur,

correspondent à des “objets” (le mot objet est donc pris dans un sens très général);

Attributs

Un attribut est une qualité, une propriété, une caractéristique qui sert à qualifier un objet.

la taille de ... est de 640 x 480 pixels,

... est au standard RVB,

... est étroitisé,

... s'appelle "Helvetica",

... est d'une utilisation malaisée...,

expriment des attributs (les points de suspension indiquent l'emplacement d'un objet);

Relations

Une relation est un lien établi entre deux ou plusieurs objets (relations binaires, ternaires, etc.). Il revient au même de dire qu'une relation binaire est un attribut associé à un couple d'objets, une relation ternaire, un attribut associé à un trio d'objets, et ainsi de suite.

... est plus petit que...,

... est supérieur à...,

... vient d'être exposé par...,

la commande ... transforme ... en ...,

expriment des relations entre objets;

Les unités de signification les plus petites, ou noyaux de signification, sont le fait d'associer un attribut à un objet. ou de poser une relation entre deux ou plusieurs objets.

Les Unités de Signification.

Une unité de signification est un ensemble de noyaux de significations liés par des connexions logiques, et comportant au moins un objet commun.

L'objet commun à plusieurs unités de significations correspond au **thème** du message.

Les Idées.

Une idée est un noyau de signification ou une unité de signification.

C'est donc un terme général pour désigner les significations que l'émetteur a en tête, et qu'il souhaite "transmettre" au récepteur.

Règle d'accord du thème:

Dès le début, l'émetteur doit annoncer le thème de sa communication; il devra vérifier, éventuellement à plusieurs moments, que le récepteur est toujours "accordé" sur ce thème.

Cela implique en particulier que l'émetteur doit signaler tout changement de thème.

Cahier 3

La communication orale relations entre Idées, Affects, Sensations

L'approche systémique de la personne et de la communication permet de dégager quelques principes de base gouvernant toute communication orale, qu'il s'agisse d'entretien en face à face, d'exposé ou de conférence, de communication téléphonique, de prise de parole en réunion...

Dans ce qui suit, j'utilise les termes "idée" et "parole" pour désigner respectivement:
— des contenus de la pensée consciente à signification culturellement déterminée,
— des émissions buccales de signaux sonores correspondant à la langue naturelle.

Les « I.A.S. »

Toute situation de communication sollicite simultanément les systèmes corporel, affectif et cognitif, constitutifs de la personne. Le déroulement d'une interaction entre deux ou plusieurs personnes peut se définir, au niveau de chacune d'elles, comme une suite d'états:

$$e_1, e_2, \dots, e_n,$$

où chaque état e_i associe (par la simultanéité) une sensation corporelle, un affect et une idée. Par exemple, au moment où je pense à "émettre" telle idée, j'éprouve telle émotion due à l'attitude de mon auditeur, et je ressens les modifications de mon corps produisant mes paroles.

L'ordre des éléments de chaque état $e_i = (X_i, Y_i, Z_i)$ est déterminé par leurs "intensités" respectives (opérateurs d'évaluation du système personnel). Il existe donc neuf types d'états correspondant à des intensités distinctes. Par exemple:

(I, S, A)

L'idée à exprimer prédomine, et la conscience "corporelle" masque l'affect; c'est l'idéal-type de l'expression orale en milieu professionnel (ce qui ne signifie pas que ce soit toujours le plus efficace).

(A, S, I)

La personne est dominée par ce qu'elle éprouve affectivement, ses sensations corporelles sont très présentes et l'idée aura du mal à donner lieu à une parole bien ajustée.

(S, A, I)

C'est la situation typique du trac (voir cahier 4). Les émotions envahissent la personne sous forme de sensations d'angoisse (dérégulation respiratoire et cardiaque, gorge serrée...), l'estime de soi est au plus bas, les idées peuvent être complètement oblitérées (et la parole inhibée).

Conseil:

De manière générale: rester conscient de l'existence du trio S, A, I;

Plus spécifiquement:

— dans un état de type (S, A, I) : RESPIRER LENTEMENT PAR LE NEZ. Cela régulera la respiration, relâchera la tension musculaire (et la posture), et creusera un silence propice à la recentration sur l'idée.

— dans un état de type (A, S, I) : SE DIRE QU'ON EST LA POUR AIDER L'AUTRE (auditeur ou auditoire). Dans la plupart des cas, l'autre est en effet présent parce qu'il attend de nous une "aide informationnelle"; à cet égard, nous ne lui sommes pas inférieur, mais supérieur ou égal.

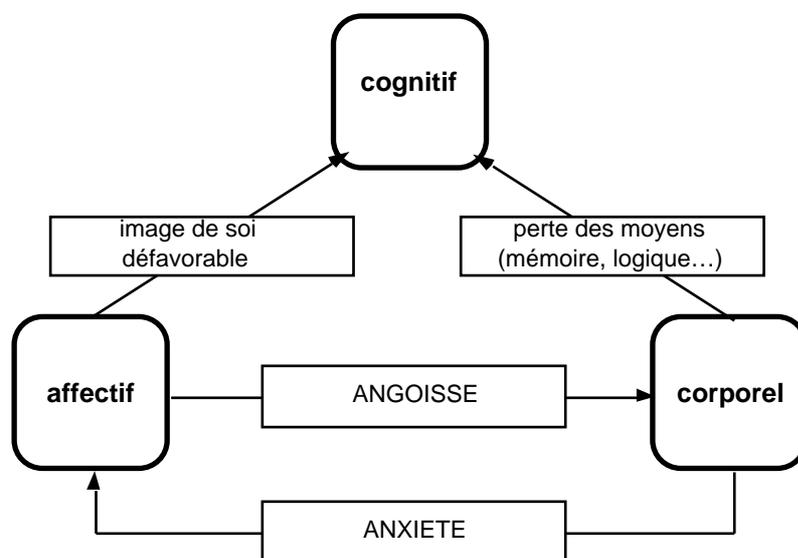
Cahier 4

La communication orale

Le Truc du Trac = le Troc

La sensation de trac résulte d'un emballement des opérateurs d'évaluation (feed-back positif): les données entrantes sont amplifiées à la sortie, avec le même signe.

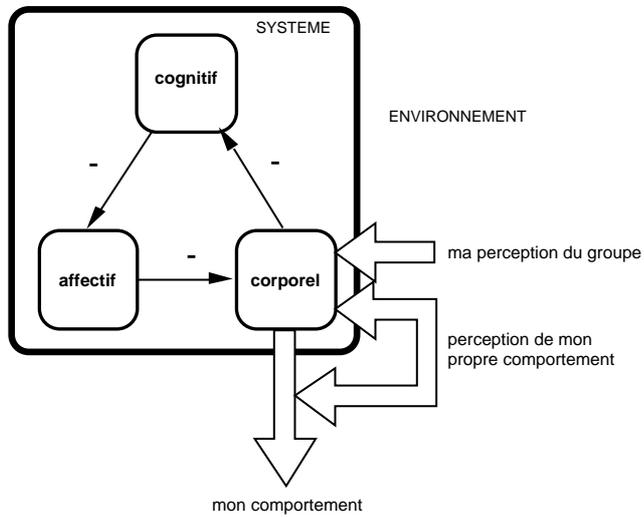
Plus ça va, moins ça va. Cette amplification provient de ce qu'on utilise une grande partie de son "énergie psycho-somatique" à dissimuler ce qu'on ressent (l'anxiété, affect dont le correspondant corporel est l'angoisse, qui se manifeste par des perturbations rythmiques (cardiaques, respiratoires...). Cette énergie cesse alors d'être disponible pour les processus cognitifs (recherche des données en mémoire, maintien de l'ordre logique, etc.), et la conscience du dérèglement intellectuel ne fait qu'augmenter l'anxiété... Issue fatale de cette dynamique lorsque le seuil supérieur est atteint : l'inhibition verbale et vocal (plus d'idées, plus de voix).



C'est l'une des raisons pour lesquelles, en matière de trac s'entend, rien ne sert d'apprendre des recettes quant à la conduite d'un exposé oral en public puisque, submergées par l'angoisse, toutes ces bonnes recettes seront inopérantes...

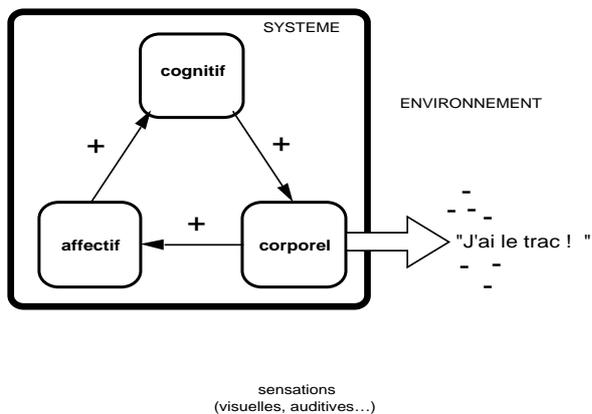
La seule chose à faire alors (et qui n'est pas chose facile) consiste à renverser la dynamique d'emballlement (plus j'ai le trac, plus je perds mes moyens; plus je perds mes moyens, plus j'ai le trac !), c'est-à-dire à faire exactement le contraire de ce qu'on fait ordinairement en situation de trac : *non plus cacher ce qu'on est en train de ressentir, mais le laisser apparaître, voire le montrer en l'énonçant franchement.* Décomposé dans le temps, le processus est le suivant:

(1) je prends conscience de mon authentique ressenti actuel :



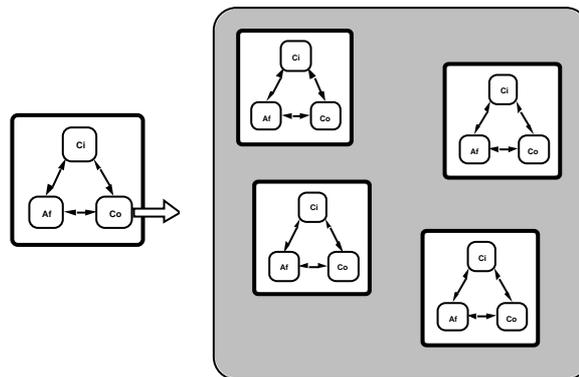
Cette phase peut sembler évidente, mais nous verrons plus loin en quoi elle est essentielle.

(2) j'exprime ce ressenti, au lieu de le réprimer :



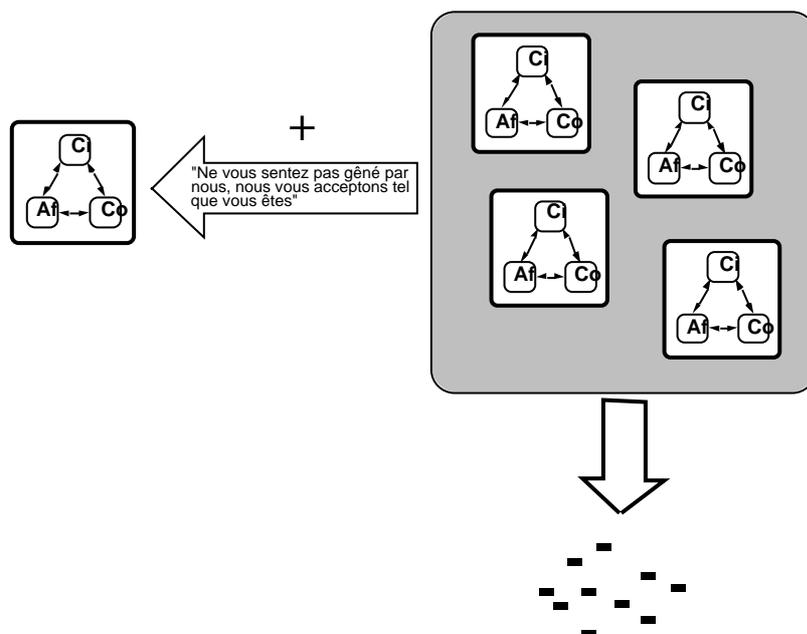
J'exprime : littéralement je *pousse* hors de moi (c'est précisément la conservation du ressenti à l'intérieur de moi-même qui déterminait l'emballage du système). Du coup, j'évacue vers l'extérieur (l'environnement actuel) les "charges négatives" qui s'accumulaient en moi. Conséquence : les systèmes corporel, cognitif et affectif se "rechargent positivement" et j'éprouve de moins en moins le sentiment négatif. Je retrouve progressivement mes capacités. Mais ce faisant :

(3) je **communiqué** mon affect négatif au groupe-auditoire :



Je le charge donc négativement. Ces charges négatives sont captées par le groupe (en tant que sur-système) : il va "se charger" de mon anxiété (rien n'est en effet plus facile à "communiquer" que la gêne).

(4) le groupe me **déculpabilise** :



Le groupe se sent coupable d'être, par la seule présence, à l'origine de l'anxiété éprouvée par l'orateur; il ne peut supporter cette charge négative inattendue, et doit l'évacuer à son tour vers l'extérieur; cette liquidation est rendue possible par l'émission de messages de gratification (le plus souvent sur le mode non-verbal), des gestes de réassurance ou des paroles d'apaisement.

Il faut souligner que le "truc du trac", qui consiste donc à troquer les éléments négatifs en jeu, n'est effectivement applicable qu'à la condition formelle que ce qui est exprimé par l'orateur corresponde bien au sentiment **réellement** éprouvé. Faute de cela, le truc risque d'être perçu comme une ficelle de métier, et de produire une réaction inverse de rejet et de disqualification — "il a mal préparé son exposé et veut jouer la corde sensible !". La difficulté est donc d'**identifier correctement le sentiment ressenti** (d'où l'importance de la phase 1).

Ce truc (qui correspond donc en fait à une conduite d'authenticité) peut être utilement généralisé à *toutes les situations de communication dans lesquelles la personne, en position d'émettrice, éprouve des sentiments négatifs inhibiteurs de son action:*

Principe d'objectivation:

Si, au lieu de m'obstiner à donner le change dans le contexte présent, j'exprime clairement ma perception subjective, mes sentiments négatifs vont disparaître et l'interaction va s'engager dans un climat positif.

Alors que les tactiques habituelles restent généralement inefficaces parce que individuelles (et intra-personnelles), c'est ici le passage à un *niveau systémique supérieur*, la situation de communication elle-même, qui produit un remaniement de l'interaction.

Restriction: Il existe des situations de communication auxquelles ce principe n'est pas applicable parce qu'elles possèdent une structure psycho-sociale particulière, quant à la répartition du pouvoir et aux investissements psychologiques qui y sont liés. C'est le cas de la plupart des situations d'**évaluation** (examen oral, entretien d'embauche, etc.), qui ont tendance à réactiver les composantes sadiques de la personnalité de l'évaluateur. Pris comme groupe, un jury peut se montrer parfaitement insensible à l'objectivation, même si chaque juge, *pris individuellement*, est notoirement "humain", capable de compréhension "empathique" et de soutien affectif. C'est aussi le cas de certaines réunions **institutionnelles**, mais dans la mesure seulement où elles n'ont pas d'autre fonction — évidemment cachée — que leur *fait* même, les échanges à venir restant indépendants de décisions qui sont prises à l'avance. Cela dit, nombreux sont les agents administratifs qui souffrent en réunion (et hors réunion !) de ne pouvoir s'exprimer face à la parole hiérarchique, et qui ont tendance à assimiler *toute* réunion à ces assemblées-simulacres, beaucoup moins fréquentes qu'on ne le croit souvent. Cette souffrance est liée à la séparation qu'impose le travail institutionnel entre vie *privée* et vie *professionnelle*, et qui porte à évacuer le système affectif. Ce qui revient à confondre affectivité et vie privée, comme si le fonctionnement du système personnel au travail était dépourvu d'affects ! La vérité est que l'affectivité fait peur parce qu'on la sait difficilement *contrôlable* (dans un univers professionnel centré sur le *contrôle* des tâches), et parce qu'elle sort du territoire délimité par les relations hiérarchiques, risquant de réintroduire de la symétrie dans des rapports faits d'asymétrie.

Cahier 5

La communication orale

La formulation des idées

La formulation d'une idée est la mise en formule de cette idée dans un langage donné (formel ou naturel). Nous nous plaçons ici dans le cas où les idées sont formulées dans la langue habituelle.

Il est essentiel de bien distinguer les idées de leurs formulations. L'idée est quelque chose d'abstrait, qui n'est matérialisé par aucune substance physique. L'idée n'est donc pas communicable telle quelle. Pour communiquer l'idée, il est nécessaire de la **formuler**, c'est-à-dire de lui trouver un équivalent physique transmissible : c'est la fonction des *signaux*, qui peuvent être visuels, sonores, etc. Mais pour que ces signaux soient intelligibles pour autrui, il faut que leur "signification" soit connue, et que, avant tout, leur organisation interne respecte des règles précises (syntaxe, grammaire...); c'est la fonction des **codes** de communication.

Une même idée peut admettre une infinité de formulations différentes, mais une formulation donnée est censée formuler une idée précise et une seule. Dans le cas contraire, il y a *ambiguïté*.

Toute formulation implique donc un choix de la part de l'émetteur au sein d'un vaste ensemble de formulations possibles.

La taille de cet ensemble mesure la **compétence linguistique** de l'émetteur, c'est-à-dire sa capacité de formuler une même idée de différentes façons.

Dans le cours d'un exposé, le fait de reproduire la même formulation d'une idée est une **répétition**.

Le fait de formuler différemment une même idée est une **reformulation**.

La répétition permet de fixer un repère dans la mémoire du récepteur, la reformulation vise à faciliter la compréhension.

Les Marqueurs.

Le marqueur est un type particulier de formulation.

C'est la formulation d'une idée qui porte sur une formulation.

Quand je dis "*Ceci est la fenêtre du Finder...*", je formule une idée simple, qui qualifie ce que mon interlocuteur perçoit visuellement en ce moment sur l'écran du Mac. Mais quand je dis "*Maintenant, je vais t'expliquer ce qu'est le Finder...*", je communique à un tout autre niveau: je ne décris pas quelque chose qu'on peut voir en ce moment, j'annonce la communication qui va suivre. En fait, je pose un *marqueur d'intention*, qui prépare et oriente l'attention du récepteur, et sert de cadrage à ce qui va suivre.

Les marqueurs sont à la communication orale ce que les signes de ponctuation et la mise en page sont au langage écrit. Ils sont donc indispensables. L'absence de marqueurs produit un aplatissage des niveaux de communication générateur de confusion, voir d'incompréhension ou de contre-sens.

Imaginez la perplexité du directeur de zoo qui reçoit du responsable d'un cirque le télégramme suivant (dans lequel il manque les "stop"): "*Cause décès manque singes envoyez m'en mille remerciements*"...

Les marqueurs d'intention

Un marqueur d'intention est une formulation qui annonce la façon dont le récepteur doit considérer les messages qui vont suivre.

En particulier, tout ce qui indique le thème dont on va parler est un marqueur d'intention ("marqueur d'intention thématique").

"Nous allons faire un exercice dont le but..."

"les vais décrire les principales fonctions de..."

"Les diapositives que vous allez voir..."

Principe de réalisation: *dire ce qu'on va faire, et faire ce qu'on a dit.*

Conseils

Eviter les formulations négatives (!)

Les formulations positives, surtout en communication directe, sont plus actives, plus dynamiques, que les formulations négatives.

Par exemple:

"le saut de page peut être forcé par un déplacement de la ligne..."

est moins dynamique que

"pour forcer le saut de page, déplacez la ligne...";

de même:

"la stabilisation des formules peut être obtenue par les cellules tampons, par addition de nouvelles lignes..."

par rapport à

"pour stabiliser les formules, ajoutez des lignes...";

Elles sont plus efficaces pour mémoriser des consignes (les publicitaires ne s'en privent d'ailleurs pas).

En rappelant à un enfant de

*"ne surtout pas **oublier** de rapporter du pain",*

on introduit dans sa mémoire à la fois le pain *et l'oubli*... Mieux vaut lui dire de

"penser à rapporter du pain";

Chaque fois qu'on communique pour transmettre une pratique (par exemple en formation), on doit s'efforcer d'émettre des messages positifs. Les consignes négatives doivent être limitées aux situations comportant un risque.

Attention à l'accumulation des substantifs !

La tendance "substantivante" de la langue française conduit à formuler les relations en termes d'*objets*. Une des principales caractéristiques de la "langue de bois", des discours mondains, politiques, administratifs, est d'être truffés de substantifs qui, en

réalité, désignent des actions: “avoir une activité professionnelle” pour “travailler”, “assurer une *action de formation*” pour “former”, “organiser une *cellule de travail* sur un *axe de réflexion*” pour “réfléchir en commun”, “procéder à la *sensibilisation*” pour “sensibiliser”, etc.

Plus un message a un caractère officiel, plus il comporte de substantifs (en particulier, ceux qui se terminent par “tion”). La limite supérieure est atteinte par le vocabulaire administratif et juridique.

Formuler oralement, ce n’est pas lire un texte écrit

Dans la plupart des cas, rédiger entièrement le texte à exposer tend de nombreux pièges à l’orateur, quand ce n’est pas un conférencier averti.

En particulier, la ponctuation du texte écrit est gouvernée par les règles de la grammaire, et découpe l’ensemble du message en unités “syntaxiques”, alors que l’expression orale doit articuler des *unités de signification* (voir p.18). Les différences d’accentuation, d’intonation et de rythme, ainsi que les pauses, *ponctuent* le discours oral en fonction de la signification et non de la grammaire: la ponctuation orale n’a aucun raison de coïncider avec la ponctuation écrite.

Les répétitions

Le principe de réalisation (dire ce qu’on va faire, faire ce qu’on a dit) est rarement appliqué à la répétition. Presque chaque fois qu’une personne annonce qu’elle va répéter ce qu’elle vient de dire, elle formule en réalité *autre chose*.

Imaginez un journaliste de radio qui annoncerait: “...*résultat du quarté couru aujourd’hui à Auteuil: le 4, le 12, le 7 et le 9, je répète: le 12, le 6, le 2 et le 14...*” !

Si vous annoncez que vous allez répéter, vous devez le faire effectivement, mot pour mot, et non *reformuler votre* propos. Le récepteur s’attend en effet à une nouvelle émission du *même* message.

Les questions

Posez toujours des questions “ouvertes”, qui laissent à la personne interrogée le libre choix de la réponse.

Veillez à ce que vos questions ne soient pas *inductrices* des réponses que vous voulez obtenir !

Les transitions

Dans les informations radiophoniques ou télévisées, la manie des transitions s’explique par des facteurs financiers (coûts d’émission, nécessité de dire le maximum de choses dans le minimum de temps).

Bien des journalistes à court d’idées en arrivent à des paradoxes risibles du genre:

“*et maintenant, sans aucune transition...*” !;

La meilleure transition est encore de marquer un court *silence*.

La “vulgarisation”

Ce n’est pas parce qu’on connaît mal un domaine qu’on est bien placé pour le vulgariser...

Au contraire, il convient d’avoir une très bonne connaissance de ce à quoi on veut initier. (Il est malheureux pour la qualité de la pédagogie que l’institution scolaire entretienne cette confusion entre maîtrise des enseignants et niveau des élèves, réservant les classes “supérieures” aux agrégés et laissant aux “simples” certifiés l’initiation dans les “petites” classes !).

Cahier 6

L'exposé oral

L'identité du thème: de quoi s'agit-il ?

Le thème, il faut le répéter, ne doit pas être confondu avec le propos. Ce dont on parle (le thème) n'est pas la même chose que ce qu'on en dit (le propos). Le récepteur attentif (surtout s'il est en même temps destinataire, ce qui est souvent le cas) est quelqu'un qui cherche en permanence à repérer le thème à travers le propos: "qu'est-ce qui est réellement en jeu au travers de ce qui m'est dit ?". A noter que ce type d'interrogation renvoie aussi au but de la communication (voir plus loin: l'identité du but).

Le thème doit être annoncé par un marqueur d'intention:

"Je vais vous parler de..."

A noter que dans les exposés ordinaires, les marqueurs d'intention (thématique) sont rarement précis:

"J'aborderai..."

n'indique pas clairement si l'orateur s'apprête à aborder le sujet dans quelques secondes, ou s'il envisage seulement d'en parler "quelque part" dans la suite de l'exposé. Il est donc important, non seulement d'indiquer ce dont on va parler (thème), mais de signaler le moment où on commence à en parler. C'est là une application directe du principe de réalisation (dire ce qu'on va faire, et faire ce qu'on a dit). Ce principe n'est pas dicté par la morale mais des impératifs psychologiques: une fois qu'on a annoncé quelque chose, quoi qu'on dise ensuite, le récepteur se focalise, non sur ce qu'on est en train de dire, mais sur le rapport entre ce qu'on lui dit et ce qu'on a annoncé; il cherche constamment (ce qui ne veut pas dire consciemment !) dans ce qu'il entend présentement la trace de ce qu'il attend. Cela impose à son cerveau un double travail (une espèce de strabisme mental), qui consomme une bonne partie de son énergie d'attention.

Dans de telles situations, on a tendance à rechercher d'éventuelles significations cachées (les "idées derrière la tête").

Identité du destinataire: qui est à l'origine des idées à transmettre ?

Je rappelle que le destinataire n'est pas forcément la même personne (ou le même groupe) que l'émetteur. Le destinataire est la personne (ou le groupe) qui a l'intention de communiquer telle idée. Il arrive souvent que le destinataire confie à un autre agent la mission d'émettre les messages. Or il est important que les récepteurs connaissent l'identité du destinataire, et celle de l'émetteur lorsqu'il est différent du destinataire. Bien des problèmes de communication viennent de l'oubli de ces précisions (qui parle réellement à travers lui ou elle ?).

Exemple:

A travers cet instructeur qui nous parle en ce moment, n'est-ce pas le constructeur qui a "la main" ?

Ceci est d'autant plus important que l'émetteur parle au nom d'un groupe (une association, une entreprise...) et non en son nom propre. Les destinataires ont besoin de savoir clairement au nom de qui on s'adresse à eux: leur attentivité et l'interprétation qu'ils font des messages en dépendent.

L'émetteur utilise des marqueurs d'identité pour préciser la situation.

Exemples:

"Ce que je vous dis là n'engage que moi..."

"Je ne fais que restituer ce que m'a dit Untel..."

"A partir de maintenant, c'est le Président qui vous parle..."

"En tant que rapporteur de la commission X..."

L'identité du destinataire: à qui s'adresse vraiment le message ?

Il n'est pas rare qu'à travers quelqu'un le destinataire ou l'émetteur s'adresse en réalité à quelqu'un d'autre. Là aussi, la situation doit être claire (sauf, bien sûr, si la communication vise des effets stratégiques particuliers, ce qui est une autre affaire). En règle générale, le récepteur doit savoir s'il est bien le destinataire des messages. Un récepteur qui sait qu'il a un rôle de relais d'information n'aura pas le même type d'attention que s'il est destinataire: il se concentrera sur la substance de l'information qu'il aura à la retransmettre, sans nécessairement chercher à l'intégrer ni, *a fortiori*, à prendre un recul critique. En situation de relais, le récepteur s'efforce de mémoriser le message plus que de le comprendre.

D'où la difficulté propre aux situations de *formation de formateurs*, dans lesquelles le récepteur est à la fois destinataire (il doit comprendre) et relais (il doit transmettre).

L'identité du temps: quand ?

La pensée de l'orateur est multi-dimensionnelle: il sait ce qu'il veut dire, il a déjà en tête un certain nombre d'idées qui ne sont pas encore formulées, il anticipe sur le récepteur. Sa parole, par contre, est linéaire pour le récepteur, qui ne peut anticiper.

Le récepteur est prisonnier du temps de l'émetteur.

Ce qui n'est pas le cas de la communication imprimée, puisque le lecteur peut toujours lire un texte à sa vitesse, et le relire.

Cette différence est essentielle: l'orateur connaît sa partition et impose son interprétation et son tempo.

C'est pourquoi il ne faut pas hésiter, au risque de se croire "lourd", à "marquer" la mesure, et à ménager des *pauses*. D'une manière générale, il est connu statistiquement que la plupart des orateurs non professionnels parlent trop vite pour l'auditoire. C'est souvent la peur du silence qui crée cette rythmique. Pourtant, le temps s'écoule toujours plus vite pour l'auditeur que pour l'orateur.

Un *silence* bien placé est l'un des meilleurs marqueurs. En outre, le silence permet de réguler la respiration, fondamentale à une diction intelligible.

*L'émetteur doit toujours indiquer quand il commence et quand il finit quelque chose, par des **marqueurs de début et des marqueurs de fin**.*

Ceci revient d'ailleurs à appliquer la règle des **parenthèses**:

{[(...) (...)] [...] }

qui détermine les différents niveaux d'emboîtement des formules. Dans le langage oral courant, "ouvrir une parenthèse" suppose qu'on aura plus tard à la fermer...! Mais à la différence du langage mathématique (fondamentalement "visuel"), la communication directe impose qu'on n'ouvre pas une parenthèse à l'intérieur d'une autre parenthèse (une *anecdote* par exemple): la structure hiérarchique du message deviendrait en effet trop complexe.

Une application particulièrement importante de cette règle concerne les *sessions de formation ou d'information* (c'est-à-dire toute communication entre un émetteur et un récepteur ou un groupe de récepteurs, à but *didactique*):

il faut toujours marquer clairement de début et la fin d'une séquence d'activité.

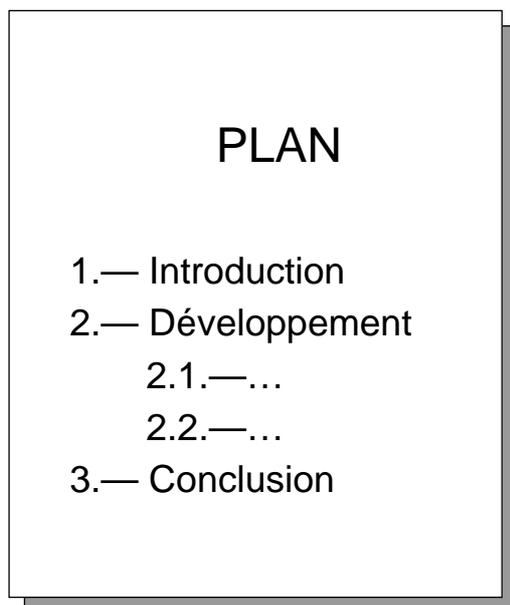
Le début et la fin d'une unité de communication ne sont pas de nature exactement symétrique. Le début se signale évidemment par la *prise de parole*, mais le silence n'indique pas nécessairement que l'activité annoncée est terminée ! Bien des orateurs laissent planer une ambiguïté sur cette fin, en oubliant de poser un marqueur; les auditeurs ne savent alors plus très bien dans quelle partie de la session ils se trouvent (certains commencent à ranger leurs affaires, d'autres engagent des conversations entre eux, d'autres attendent poliment une suite...).

Les plans de l'exposé

On ne cesse de répéter qu'il est nécessaire de préparer le plan de son exposé, mais sans préciser davantage ce qu'il faut entendre par un *plan*.

Comme nous n'avons pas appris à communiquer oralement, mais plutôt à écrire et à écouter, nous avons naturellement tendance à appliquer à l'exposé oral nos réflexes acquis dans les exposés écrits. Ainsi nos vieilles habitudes scolaires nous portent à confondre *le plan de l'exposé* avec sa *table des matières* (ou, pour les réunions, avec les "points" de l'Ordre du Jour).

Bien des "plans" d'exposés se présentent, sur transparent ou sur tableau, avec la structure suivante, à peine caricaturale :



Ce schéma connaît quelques variantes, toutes aussi peu "orales", par exemple *Introduction, Thèse, Antithèse, Synthèse*, si chère aux dissertations académiques.

Il faut le souligner : le plan d'exposé oral n'est pas le sommaire de sa transcription écrite !

La plupart du temps, lorsqu'on parle d'un exposé, on ne sait pas au juste si l'on se réfère aux idées de l'orateur ou à l'intervention orale qui permet de les communiquer. Distinguer la **forme** et le **contenu**, comme on le fait souvent, ne suffit pas : s'agit-il de la forme de l'exposé oral lui-même, et dans ce cas veut-on parler de la formulation générale (le choix du vocabulaire, le style personnel...) ou d'une structure (l'agencement des différentes parties...) ? Ou s'agit-il de la forme des idées, c'est-à-dire leur structure logique, l'argumentation... ? Quant à la notion de "contenu", elle est encore plus floue.

Les distinctions signal/message, idée/formulation et thème/propos/manière établissent que *trois plans différents sont nécessaires à un bon exposé*.

Aux idées qui vont être formulées dans le message correspond le *plan topologique*, aux propos tenus par l'orateur correspond le *plan chronologique*, à la manière dont se déroule l'exposé correspond le *plan dramatique*

Le plan topologique

C'est le réseau des relations logiques entre les différentes idées utilisées. Deux logiques sont en œuvre :

- la logique déductive propre au raisonnement hypothético-déductif,
- la logique du travail d'information et d'élaboration (méthode) ;

Votre discours est linéaire, non votre pensée, qui serait plutôt arborescente, ou en "graphe".

Visualisez-donc votre plan topologique en *deux* dimensions, en repérant les idées principales par quelques mots-clé, *ainsi que leurs liens*. Une méthode efficace consiste à commencer cette visualisation sur une feuille au format A4, puis à l'agrandir par photocopie au format A3, et à poursuivre les différents niveaux de détail à l'intérieur des "bulles".

Le moment de l'exposé oral venu, placez cette feuille dans votre champ visuel, à côté des autres documents dont vous avez éventuellement besoin (fiches, transparents...). Cela vous permettra d'improviser, par exemple en fonction des questions posées, sans perdre la structure générale de vos idées, *ce que ne facilite pas en revanche le plan chronologique*.

Le plan chronologique

C'est lui qui correspond, en gros, à ce qu'on appelle d'ordinaire le "plan" de l'exposé. Il s'obtient à partir du plan topologique par projection des différentes bulles d'idées sur le vecteur temps. C'est l'ordre selon lequel les idées seront formulées successivement devant l'auditoire.

Cette projection n'est évidemment possible qu'en connaissance de la durée totale prévue pour l'exposé, **réponses aux questions incluses**.

On a toujours tendance à sous-estimer le temps nécessaire à la formulation des différentes parties de l'exposé !

Pour respecter le "timing", vous serez toujours amené à réduire le nombre des idées à présenter.

La présence de votre plan topologique vous permettra d'ailleurs de sélectionner d'un coup d'œil les données à exclure si vous manquez de temps, sans risquer de passer cruellement sous silence des informations importantes. (Ne terminez jamais un exposé en avouant plaintivement que vous avez "oublié" des choses fondamentales : vous ne feriez qu'aggraver votre cas !)

Pour donner un ordre de grandeur, considérez que la durée que vous prévoyez pour votre exposé s'allongera en réalité d'un bon tiers une fois en situation.

Sachez qu'il faut environ **une demi-heure** pour développer quatre idées principales, chacune comportant trois ou quatre idées secondaires.

Sachez aussi qu'au-delà d'une demi-heure, vous ne pouvez espérer mobiliser une attention **intellectuelle** aiguë chez l'auditeur, surtout s'il doit suivre *et vérifier* des raisonnements logiques complexes (auquel cas un document écrit est de loin préférable). Ce qui pose, dit en passant, un problème auquel les pédagogues devraient être sensibles...!

Au-delà d'une demi-heure, on passe dans le registre des **conférences**, qui privilégient le *plan dramatique*.

Comment formuler les éléments du plan chronologique ?

Tant qu'on assimile le "plan" à une table des matières, la question ne se pose même pas. On désigne spontanément les parties du plan par des "titres".

Le problème des titres est que ce sont des locutions généralement bourrées de substantifs, donc non dynamiques (voir la Cahier n°5). Ces titres sont comme les étiquettes d'une catégorie : ce sont des abstractions.

Il est bien plus efficace de nommer une partie en résumant la formulation de son idée centrale.

On trouve une illustration, parfois excessive, de ce procédé dans certains magazines littéraires ou scientifiques (de vulgarisation). Les titres de colonnes reproduisent strictement un bref passage du corps de texte :

"... la mémoire de l'eau serait un leurre..."

et permettent éventuellement, mis bout à bout, une lecture transversale qui condense l'ensemble de l'article :

"...malgré les argumentations apparemment scientifiques du Professeur X..."

Appliqués sans discernement ces procédés journalistiques conduisent à des excès incompatibles avec un exposé de qualité. Le principe de base peut cependant en être retenu dans la rédaction des titres du plan.

Comparez par exemple les deux plans chronologiques de la page suivantes

Les projets
de communication

- 1— INTRODUCTION
- 2— Historique
- 3— Bilan critique
- 4— Propositions
- 5— CONCLUSION

Les projets
de communication

- 1— Qu'est-ce qu'un projet de Com ?
- 2— En 1985, l'école découvre la Com
- 3— Les projets de Com aujourd'hui
- 4— Vers un développement concerté

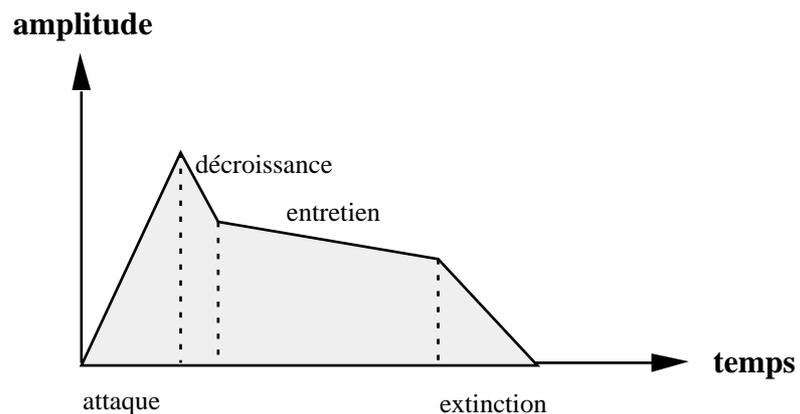
Le plan dramatique

Le mot "dramatique" n'implique aucune catastrophe particulière. Il est à prendre dans son sens étymologique d'*action*. Sur ce plan, l'exposé (ou la conférence) est considéré sous son aspect de **spectacle**.

Ce qui vient au premier plan (dramatique) n'est pas l'exposé mais l'**exposant**.

Il doit se placer dans la peau d'un comédien qui met en scène son propre texte, règle son jeu, les décors et les accessoires (supports visuels ou audio-visuels).

La structure du plan dramatique ressemble à celle de l'enveloppe d'un son :



L'**attaque** est le temps que met le son à parvenir à son amplitude maximale. Le son connaît ensuite une courte **décroissance**, puis une phase d'**entretien** plus ou moins plate, avant de mourir plus ou moins vite (**extinction**).

C'est la même chose pour l'ensemble d'un exposé (ou d'une conférence) *et pour chacune de ses parties principales*, si l'on traduit l'amplitude par le "**taux d'intérêt**" suscité dans l'auditoire.

Le plan dramatique correspond un peu à la "courbe de vélocité" du jeu musical. Il doit prévoir comment l'exposant choisit d'attaquer telle partie, comment il s'y prend pour soutenir l'intérêt sachant que toute "montée rapide" s'accompagne d'une décroissance (les comiques professionnels savent bien gérer cette phase, souvent faite de rires ou d'applaudissements après un effet marquant), et comment il termine sa séquence (enchaînements, transitions).

Il est particulièrement important de ménager avec soin la fin de l'exposé, ou **chute**. Souvenez-vous que le simple fait de prendre la parole constitue un *marqueur de début*, mais que le fait de se taire ne constitue pas un *marqueur de fin*.

Vous devez *signaler* à quel moment l'exposé va se terminer, et le moment où il se termine effectivement. Deux signaux sont donc nécessaires.

1— Le premier signal est un message verbal qui introduit la dernière partie (“conclusion”).

ATTENTION : la conclusion est ce qui amène la chute, et non un résumé de l'exposé.

Si vous estimez que l'auditoire a besoin d'un résumé (vous devez évidemment le prévoir dans la préparation de l'exposé et non l'improviser sur place, sauf si vous êtes expert), cela ne vous dispense pas de conclure.

Un message comme : “*pour me résumer...*” n'introduit pas une conclusion de l'exposé.

Par ailleurs, un résumé n'est pas non plus une synthèse.

Plus vous aurez débordé le temps imparti, plus il vous sera nécessaire d'annoncer, dans ce premier message, la *durée de la conclusion* :

“*...je vous demande encore trois minutes pour conclure...*”

Pareil débordement rendrait difficile un débat ultérieur.

2— le second signal marque la fin de l'exposé. Il devra être doublé si un débat ou des réponses à des questions lui font suite. Dans ce cas, terminez l'exposé proprement dit en passant clairement en position d'attente, poliment et sans tonalité autoritaire (prohibez les “*Y a-t-il des questions ?*”). Marquez corporellement votre disponibilité, et cadrez l'échange qui peut suivre : “*je suis à votre disposition pour préciser les points obscurs*” ou “*...si vous souhaitez faire part de remarques ou suggestions...*”.

La fonction de ce message est psychologiquement très importante. Si vous avez dépassé l'horaire, le fait de vous asseoir confortablement, après un exposé debout, en déclarant que vous êtes prêt à répondre aux questions provoquera immanquablement un malaise dans l'assistance ; vous serez vous-même très gêné et ne saurez plus comment sortir de la situation si aucune question n'est posée, autrement qu'en “chute libre” !

La question des **objectifs** de l'exposé est ici essentielle. L'appel aux questions ou au débat n'est pas un rituel qui devrait nécessairement accompagner toute communication orale publique, à la manière d'une formule de politesse. Si un débat est nécessaire, c'est qu'à travers lui vous visez un but. Le débat peut être “détaché” de l'exposé et considéré comme un moyen de communication à part entière. Il a d'ailleurs ses règles de fonctionnement propres, et exige une préparation particulière (stratégies d'animation, aménagement de l'espace...). Ne vous lancez jamais dans une telle situation si vous n'êtes pas formé à la conduite des réunions.

Par ailleurs la réponse aux questions n'est qu'un aspect des communications qui peuvent suivre un exposé oral. Il peut en effet se révéler nécessaire ou utile :

— d'apporter des informations complémentaires (données quantitatives, sources d'information, évaluations critiques, conjoncture, contexte polémique...),

— de se soumettre au jugement de l'auditoire (jury...),

— de faire émerger des suggestions (c'est le cas des exposés préliminaires des séances de créativité ou de résolution de problèmes) ;

Clôturez la situation de communication de façon nette et précise. Ne bredouillez pas des propos redondants qui reprennent du “résumé de résumé”... Souvenez-vous que terminer une communication est souvent beaucoup plus difficile que la commencer. Vous avez comme moi assisté à ces exposés interminables où l'orateur s'empêtré dans des phrases de clôture alambiquées, et où chaque message en provenance de l'auditoire relance pour un tour !

Le plus efficace est de **remercier l'auditoire**.

Ne rangez vos affaires *qu'une fois le signal de fin émis*, sous une forme simple du genre : “*je vous remercie.*”

Evitez enfin la tendance naturelle des débutants à s'excuser pour la mauvaise qualité de l'exposé (même si elle est réelle). Terminer sur une note d'efficacité reste votre dernière chance, ne la gaspillez pas !

Le regard

Regardez toujours votre auditoire *avant* de commencer à parler. Cela vaut aussi bien pour le début de l'exposé que pour la suite.

Si l'auditoire est nombreux (plus d'une quarantaine de personnes), *découpez-le visuellement en quatre ou cinq zones*, vers lesquelles vous regarderez successivement.

Chaque re-direction du regard est une ponctuation; elle doit correspondre au passage d'une unité de signification à une autre. Regardez une personne ou une zone et émettez une idée, puis passez à une autre.

Le regard ne se limite pas aux mouvements des yeux, la tête doit suivre. Outre son importance psychologique pour l'auditoire, cette mobilité de la tête favorise certains aspects anatomiques de l'émission vocale (voir le cahier sur la diction).

ATTENTION : L'orateur débutant, qui se sent donc évalué, a souvent tendance à regarder inconsciemment vers les mêmes personnes, en général celles auxquelles il attribue le plus grand pouvoir d'évaluation.

Les tics et émissions parasites

Votre "recherche mentale des fichiers" doit rester silencieuse ! Si vous ne trouvez pas immédiatement la bonne formulation, ne vocalisez pas des :

"comment dire ?...heu ! heu !...je veux dire...bon, alors..."

gardez tout simplement le *silence*, mais sans regarder l'auditoire. Le fait de continuer à émettre des sons alors que vous cherchez ce que vous allez dire vous empêche justement de penser rapidement, et parasite la réception.

Le remplissage systématique des trous sonores brouille le décodage. Un équivalent visuel serait du genre ci-dessous :

ceciestunéquivalenttypographique duremplissagedessilences

les mots que vous prononcez
se détachent suivant le blanc
qui les entoure.

les mots que vous prononcez
se détachent suivant le blanc qui
les entoure.

Bien sûr, il ne s'agit pas de hâcher les phrases mais de mettre en valeur par contraste les unités du discours.

Par ailleurs, les récepteurs ont besoin de courtes pauses pour intégrer vos idées (ce qui est généralement impossible à l'écoute d'informations délivrés sur le mode journalistique !).

Les **tics gestuels** ont le même effet. Il dévient l'attention de l'auditeur (qui est en même temps voyeur) et peuvent parasiter la signification du message. Les plus courants s'observent sous la table, au niveau des jambes ou des pieds de l'orateur.

L'énergie musculaire que vous dépensez inconsciemment en remuant vos pieds (ou en secouant votre stylo) n'est plus disponible pour votre langue et vos lèvres.

Les **tics langagiers** sont peut être les plus agaçants pour l'auditoire. Ils se composent :

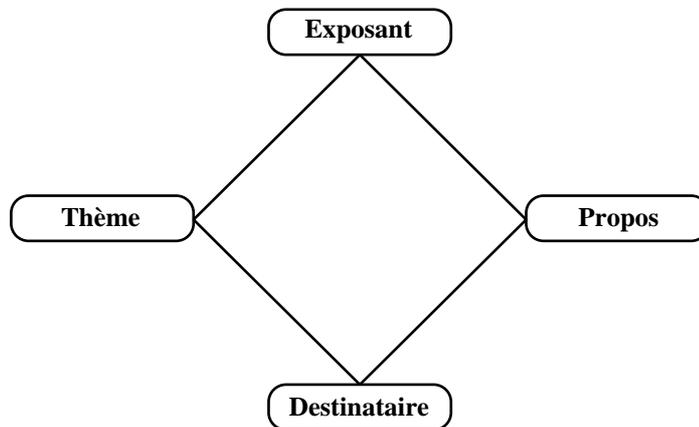
— des *tics lexicaux*, qui sont des termes ou des tournures se répétant trop souvent dans le discours de la personne,

— des *tics transitionnels*, qui sont des connecteurs utilisés à mauvais escient entre les différentes parties du discours. Exemple classique : les fausses implications ("et donc...", "par conséquent...", "ce qui amène à...").

L'implication personnelle

A taille de l'auditoire égale, vous n'installerez pas le même climat en étant assis et immobile devant un micro directionnel, ou en déambulant librement entre un tableau rempli de schémas et le groupe des auditeurs-spectateurs.

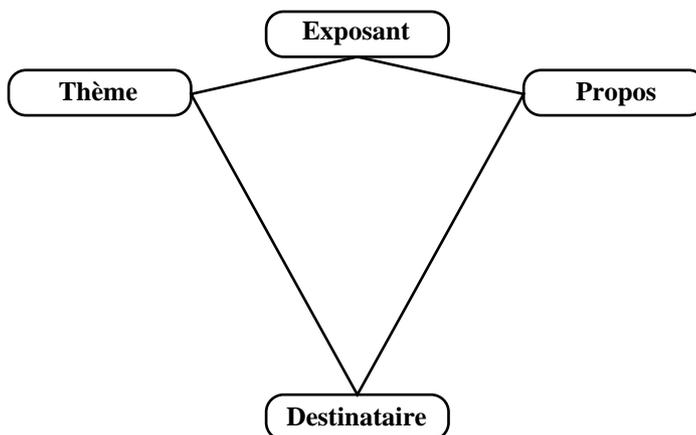
C'est une question de distance psychologique entre quatre composantes de la situation : vous (l'exposant), ce dont vous parlez (le thème), ce que vous dites (votre propos) et le destinataire. Cette figure est à géométrie très variable.



Une géométrie d'implication personnelle sous-tend chaque situation de communication, mais c'est dans la communication directe et en particulier dans l'exposé oral qu'elle est la plus sensible.

L'erreur de communication

Vous parlez de quelque chose qui vous passionne mais à quoi l'auditoire est totalement indifférent. Même ce que vous en dites ne l'intéresse pas :

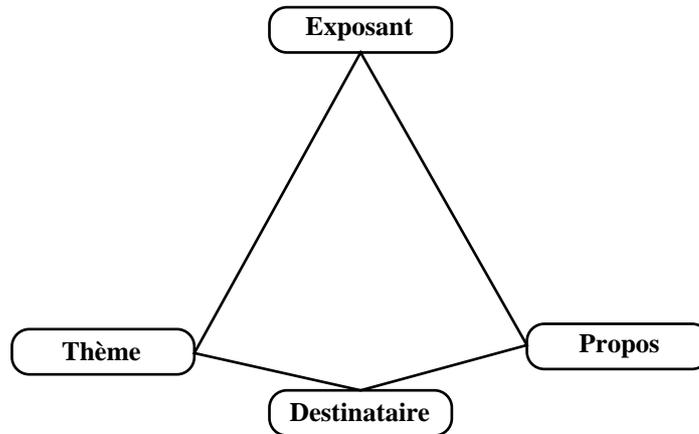


Dans ce cas vous vous êtes trompé d'auditoire, ou l'auditoire n'a pas invité le bon orateur. Il y a erreur d'exposant, de thème ou de destinataire. Il n'y a pas de rattrapage possible d'une telle situation, dont les objectifs ont été visiblement très mal définis.

La démagogie

La figure symétrique correspond à la communication démagogique, dans laquelle l'émetteur traite d'un thème "proche" du public, en tenant des propos qui vont totalement dans le sens des attentes (mais pas nécessairement des besoins !). Malgré

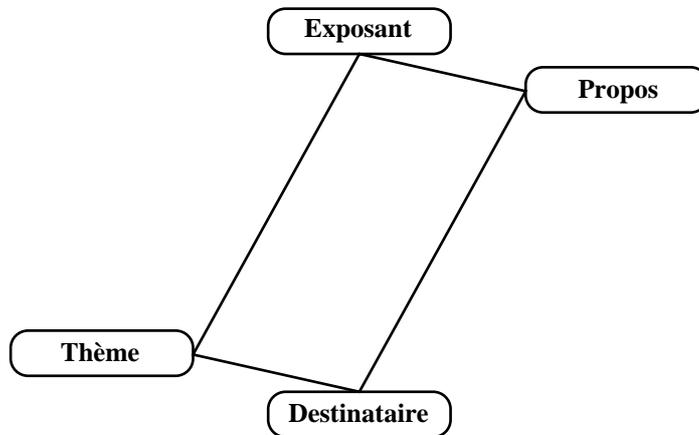
les apparences de proximité (pour qu'il y ait démagogie, il faut en effet que le public soit dupe), la distance est maximale entre l'émetteur d'une part, le thème, le propos et le destinataire d'autre part :



L'important pour le démagogue est de dire ce qui plait sur un thème qui préoccupe, même s'il y est personnellement indifférent, à condition que cela ne se sente pas.

l'étranger

Dans cette figure l'exposant tient des propos personnels sur un sujet qui le concerne beaucoup moins directement que l'auditoire :

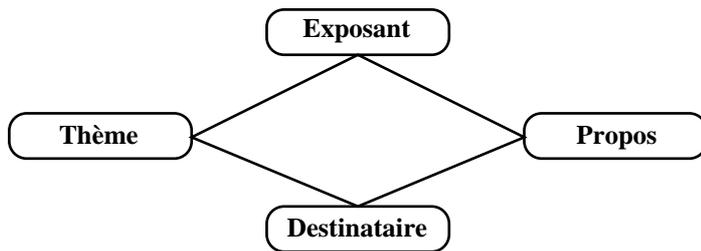


La distance psychologique ne signifie pas l'incompétence. Elle concerne le degré d'implication personnelle et non une connaissance plus ou moins grande du sujet. Il ne faut donc pas confondre l'incompétent et "l'étranger". L'auditoire ne pardonnera pas à l'incompétent de mobiliser l'attention pour rien, alors qu'il admettra le discours de quelqu'un qui n'est pas très impliqué dans le sujet mais qui fait bénéficier d'un regard extérieur peut-être plus objectif. Néanmoins, cette figure reste "gauchie" sur le plan de la communication et doit être évitée.

— assis avec micro

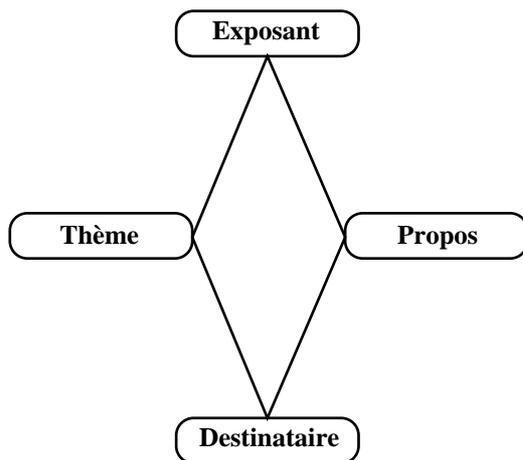
Le son de votre voix est plus audible et plus chaud. Le micro capte de nombreux détails acoustiques du timbre, de la fréquence, de la respiration-ventilation (donc de l'émotion) ; votre buste est peu mobile (sinon vous risquez de sortir du champ du micro) et l'auditeur se concentre plus facilement sur votre propos (et votre manière). Malgré les

apparences spatiales la communication est plus confidentielle, voire intimiste pour peu que vous jouiez de l'amplification en parlant moins fort et plus grave : *vous réduisez votre distance psychologique à l'auditoire.*



— debout et mobile

A moins d'avoir un don personnel ou une formation professionnelle de comédien, vous aurez beaucoup de mal à provoquer une implication authentiquement chaleureuse en déambulant devant l'auditoire. Forcer le volume de la voix, ce qui s'accompagne généralement d'une montée dans les aigus, crée une sensation d'espace. Vous augmentez la distance au thème (et au propos) en rendant les auditeurs plus spectateurs. Ce qui est plutôt une bonne chose dans le cas d'un exposé scientifique ou technique à caractère d'*information*, car vous neutralisez ainsi les effets de subjectivité personnelle.



Cela ne doit pas vous empêcher de modifier ponctuellement la géométrie générale de l'exposé en introduisant, à bon escient, quelques remarques à caractère personnel, qui seront de coup mises en valeur par contraste. Votre prestation n'en sera que plus attrayante.

La gestuelle, la démarche et la posture

Ne perdez jamais de vue que notre culture scientifique privilégie l'esprit par rapport au corps (et donc la communication verbale par rapport à la communication "non-verbale"), et que les signaux corporels sont interprétés spontanément et inconsciemment au sein de la psychologie populaire.

Le fait que les croyances et les stéréotypes de cette psychologie populaire ne correspondent à aucune réalité scientifique les rend d'autant plus dangereux pour vous, lorsque vous êtes en position d'émetteur.

Que vous le vouliez ou non, vous ne pouvez pas ne pas communiquer sur le plan non-verbal.

Dès lors que vous êtes présent devant l'auditoire, votre corps expédie à votre insu et en permanence des paquets de signaux visuels. Le sens qu'on leur associe n'a peut-être rien à voir avec ce que vous ressentez réellement à ce moment-là, il est néanmoins constitué par les auditeurs et détermine leur attitude et leur disposition à votre égard.

Tâchez de rester conscient que les signaux corporels sont associés analogiquement (et sans aucun recul critique) avec des attitudes mentales, par exemple :

- gestes trop amples esprit de grandeur, présomption, prétention...
- gestes trop étriqués esprit limité, manque d'ambition...
- gestes saccadés agressivité, manque de sûreté de soi, superficialité...
- faible mobilité manque de dynamisme, lourdeur, passivité...
- posture trop décontractée surestimation de soi, bluff...
- posture trop guindée rigidité morale, manque d'adaptation...

Les mouvements des yeux et la direction du regard subissent une interprétation spontanée du même genre

LES INDICATIONS FOURNIES PAR LES MOUVEMENTS DES YEUX
(du point de vue de l'observateur)



Image construite imaginaire
Yeux en haut à gauche
Il imagine quelque chose
qui n'a pas été vu avant

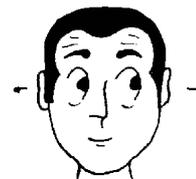


Vs

Image remémorée (souvenir)
Mémoire visuelle
Yeux en haut à droite
Il se souvient de quelque chose
qu'il a déjà vu



Image mémorisée ou construite
Yeux au milieu, fixes,
dans le vide

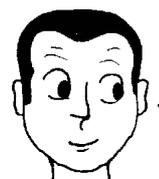


A

Auditif
Les yeux vont à droite ou à gauche
Il entend des bruits, des sons
extérieurs ou internes
(mémorisés ou imaginés)



Kinesthésique
Yeux en bas à gauche
Il ressent des sensations
ou des émotions



A

Auditif : dialogue intérieur
Yeux en bas à droite
Il se parle intérieurement

L'illustration de la page précédente est tirée du fascicule "*La Programmation Neuro-Linguistique appliquée à la négociation*" [Chantal Selva, Ed. ESF, Paris, 1991, p.32]. Elle est tout à fait représentative de la littérature vulgarisée à laquelle je faisais allusion dans le préambule ("les bons conseils", p.5). La "Programmation Neuro-Linguistique" — en langage avisé : la PNL — est l'une des références passant pour les plus "sérieuses" dans le monde de l'entreprise en matière de psychologie de la communication, avec l'"Analyse Transactionnelle" — en langage avisé : l'AT. — Toutes deux s'inspirent, sans toujours l'indiquer explicitement, des théories de l'interaction humaine élaborées et testées par l'Ecole dite de Palo-Alto aux USA depuis les années 1950 [pour un exposé introductif de ces théories, voir mon ouvrage "Sémiocratie" publié aux Ed. Ch. Le Bouil en 1990].

Rappel insistant :

*La majorité des ouvrages consacrés à la communication dans le monde de l'entreprise ne font que s'**inspirer** des théories et des observations scientifiques, ils ne les **appliquent** pas véritablement. De fait, ils reformulent dans un langage apparemment scientifique la plupart des ingrédients de la psychologie populaire, ce dont ils tirent leur efficacité commerciale. Vous aurez beau vous dire que ces livres et les pratiques des gens qui s'en servent ne reposent sur aucune base scientifique solide, il n'empêche qu'au bout du compte vous serez jugé en fonction des pseudo-lois qu'ils énoncent en graphologie, en morpho-psychologie, en astrologie, en chiromancie, en numérologie et autres "-logies", qui constituent le corpus de référence "théorique" à la mode chez les recruteurs professionnels.*

Peu importe que votre personnalité réelle échappe à ces moyens vulgarisés d'investigation. L'important, c'est de savoir que votre personnalité est actuellement interprétée avec ces grilles d'observation, même si elles sont scientifiquement fausses...! Mieux vaut donc que vous les connaissiez, pour mieux composer avec elles.

Conséquence fondamentale pour vous :

Si vous essayez un échec, dans un exposé ou un entretien d'embauche par exemple, cela ne signifie pas que vous ne valez rien, mais simplement que votre communication n'a pas respecté les règles en usage.

Autrement dit : essayez de ne pas déprimer à la suite d'un échec en réalité imputable aux lois du marché, et non à votre personnalité profonde...

Les supports audio-visuels

A propos de mode, il en est une qui frappe depuis quelques années les communications professionnelles, celle qui consiste à assister les exposés oraux par les moyens visuels ou audio-visuels que la technologie moderne met à la disposition du public, principalement l'écriture sur tableau effaçable à sec, la rétroprojection ("transparents"), la vidéo et, plus récemment, la "Présentation Assistée par Ordinateur" (PréAO).

Sans nier l'utilité de tels moyens (nous ne vivons plus au Moyen-Age), les analystes des communications ont constaté qu'ils sont rarement employés avec l'efficacité qu'on leur prête si volontiers. La raison en est que ces moyens ne sont pas étudiés dans leurs effets propres. On les considère comme des appoints occasionnels accessoires, sans faire l'effort d'en analyser les phénomènes spécifiques. Combien d'utilisateurs réguliers de transparents et autres systèmes de visualisation connaissent l'existence d'une discipline à part entière, la "*sémiologie graphique*", née en France au sein du Laboratoire de Cartographie de l'Ecole Pratique des Hautes Etudes (l'actuelle EHESS : Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales), dans les années 60 ?

Dans la pratique ordinaire, l'exposant qui a besoin de visualiser des données, schématisations théoriques ou illustrations, s'en remet le plus souvent à son intuition personnelle et à ses capacités graphiques de représentation, ce qui donne généralement lieu à des "dessins" plus ou moins habiles, qui ne tiennent pas compte des processus de la perception visuelle et de l'intellection à base d'image. Sans entrer ici dans le détail (voir le cahier sur la représentation visuelle), citons :

- **l'ignorance des rapports d'échelle :**

On présente l'image d'un transparent comme si elle devait être vue à la même distance qu'un document imprimé ; il n'est d'ailleurs pas rare qu'on se contente, souvent par manque de temps, de reproduire par photocopie sur transparent un texte conçu pour la lecture normale d'un imprimé ; or pour des raisons de lisibilité et d'intelligibilité, un transparent doit contenir beaucoup moins d'informations qu'un texte imprimé sur une page normale ;

- **la banalisation des durées de lecture :**

Même si l'orateur est conscient que tout le monde n'entend pas son *discours* à la même vitesse (et balaie l'auditoire du regard pour jauger où en sont les uns et les autres), il sous-estime les écarts inter-individuels à la compréhension des *images* qu'il montre, et parle comme si les choses allaient de soi ; il faut beaucoup de courage à l'auditeur pour prendre la parole au milieu de ses camarades "silencieux" en déclarant, au moment où l'exposant change de vue, qu'il "n'a pas eu le temps de voir"... ; c'est en fait lui qui a raison, mais son sentiment de culpabilité est particulièrement inhibant ;

- **le mixage audio-visuel :**

Dès que vous présentez simultanément une image et un son dans le champ de perception de quelqu'un, son cerveau procède à un mixage des signaux. C'est évidemment ce qui se passe lorsque vous parlez devant un auditoire, puisque vous émettez des sons en même temps que votre corps émet des signaux optiques. Mais dans ce cas, l'*auditeur*, comme on dit justement, opère un tri de l'information mixée : son cerveau accorde plus d'importance à ce que vous dites qu'à ce que vous faites (encore que, on l'a vu, votre comportement mimique, gestuel et postural puisse parasiter considérablement votre comportement verbal). En présentant une image, vous orientez par contre l'attention de l'auditeur, qui devient spectateur, sur des signaux visuels. Si vous parlez en même temps, vous lui imposez un effort mental de séparation et de traitement d'informations multi-canaux. Deux cas limites sont courants :

— votre communication orale ne fait rien de plus que décrire avec des mots ce que tout le monde peut voir sur l'image : il y a redondance gratuite, et donc parasitage car deux participants ne regardent jamais exactement la même chose au même moment, surtout si l'image est complexe (un schéma par exemple) ;

— ce que vous dites est sans rapport direct (intelligible) avec ce qu'on voit : vous créez un "strabisme mental" chez l'auditeur, qui peine à vous suivre ;

La bonne solution repose sur le choix que vous devez faire impérativement entre les idées à *visualiser* et les idées à *sonoriser*. C'est d'ailleurs ainsi que procèdent les réalisateurs de cinéma ou de vidéo. Dans la préparation de votre exposé, décidez de ce qui sera "dit en image" et de ce qui sera "dit avec des sons".

Dans tous les cas, pensez à **parler plus lentement et en ménageant des blancs** lorsque vous "envoyez" des images.

- **le rétroprojecteur est un générateur de bruit...**

Parce que le rétroprojecteur crée un événement visuel sur lequel l'attention se concentre, l'observateur — y compris l'orateur — a tendance à oublier les *sons* émis par l'appareil ; du moins la partie consciente de son cerveau, car une autre partie enregistre parfaitement les signaux acoustiques du ventilateur (comme d'ailleurs la fréquence caractéristique à 50 Hz des tubes fluorescents de la plupart des salles !). Souvenez-vous que la conscience perceptive du mammifère s'appuie sur des *contras-*

tes (voir "le rapport signal/bruit", p.9). Vous avez sans doute ressenti cette impression de soulagement au moment où l'on éteint le projecteur, après plusieurs minutes de fonctionnement.

Pensez-y pendant votre exposé : lorsque l'auditoire n'a plus besoin des images, éteignez le rétroprojecteur pour **COUPER LE SON**. Ne le faites pas après chaque image, attendez la fin d'une séquence. Profitez éventuellement de l'effet de contraste, qui remobilise l'attention, pour introduire à ce moment-là une idée forte, elle prendra d'autant plus de relief (voir le "plan dramatique") que le bruit de fond aura soudain baissé.

Par contre, n'utilisez jamais cette mise en relief pour en appeler aux questions éventuelles, à la fin de votre exposé : cela peut intimider l'auditeur qui s'apprêtait à intervenir, et qui se trouve sur la sellette.

- **les documents sont transparents, pas vous...**

Vérifiez toujours, avant de commencer votre exposé, que votre corps ne risque pas de masquer l'écran. La moindre des choses est que l'écran soit visible pour chaque participant. Cela semble évident. Pourtant dans de nombreuses salles "prévues" pour la rétroprojection, l'écran est simplement suspendu à hauteur d'homme *et du rétroprojecteur*, qui alors trône en ombre chinoise majestueuse pour un bon dixième de l'auditoire ! Les meilleurs appareils possèdent un réglage de paralaxe qui permet de corriger en partie "l'effet trapèze" et les différences de netteté.

D'une manière générale, donnez-vous pour règle lors de votre installation de vérifier le bon fonctionnement des différents appareils, et de vous faire expliquer le maniement de ceux que vous ne connaissez pas *bien*.

- **laissez les transparents transparents...!**

Une pratique assez répandue consiste à masquer une partie d'un transparent au moyen d'un support opaque. Beaucoup d'orateurs semblent tirer un certain plaisir à "démasquer" progressivement l'image qu'ils "montrent" ; ils croient probablement produire ainsi un effet d'animation très prisé par l'assistance. La réalité psychologique est tout autre (chez les publics adultes). En procédant ainsi l'émetteur envoie simultanément deux messages :

— l'un, préconscient, signifie "*regardez bien ceci...*",

— l'autre, inconscient, signifie "*ne regardez pas cela, cela ne vous regarde pas (encore)*", ce qui est assez infantilisant ;

Dites-vous bien que toute dissimulation affichée est psychologiquement nocive. Exposer, ce n'est pas cacher, c'est montrer. Si vous éprouvez le besoin de masquer une partie d'un transparent, c'est que plusieurs transparents sont en fait nécessaires.

Si vous désirez produire un effet d'animation (non pas gratuit mais justifié par le contenu de l'exposé), procédez à l'inverse : superposez à l'image déjà à l'écran une autre image qui la complète, puis une autre... jusqu'à l'obtention de l'image totale. N'exploitez pas cette utilisation logique de la transparence au-delà de quatre feuilles, vous perdriez en netteté et en lumière. Bien sûr, prévoyez soigneusement votre mise en page (les logiciels graphiques et de PréAO permettent des montages de précision, que vous pouvez réaliser sur imprimante laser en utilisant le modèle de transparents requis et lui seul, sans quoi vous risquez un bourrage, ou pire, la destruction du cylindre d'encre — coût : environ 1000 F).

- **c'est le fond qui est transparent, pas l'image !**

Si vous n'avez pas de possibilité micro-informatique, choisissez des marqueurs assez larges et denses (la lumière ne doit pas traverser).

Si vous utilisez du traitement de texte, prohibez tout corps inférieur à 14 points ; préférez les caractères gras, les empattements pour le texte et les caractères romains (sans empattement) pour les titres. Évitez de souligner les textes qui sont déjà mis en valeur par la graisse ou le corps. (voir le cahier "Typographie et Mise en page").

En retournant à la page précédente, vous constaterez que je n'ai pas appliqué ce principe : les parties soulignées, au sens strict, sont brouillées par le trait ; la mise en italiques ou en gras serait beaucoup plus lisible. Lorsqu'on tient à souligner, ce qui est plus un réflexe scolaire que professionnel, il est nécessaire d'augmenter l'espace entre les caractères et le trait :

il est nécessaire d'augmenter l'espace

il est nécessaire d'augmenter l'espace

• **pensez au cadrage !**

Les transparents qu'on trouve dans le commerce sont au format A4 (21 cm x 29,7 cm), or le format du verre du rétroprojecteur est carré ! Ne les utilisez pas comme un prompteur de télévision, en les faisant défiler verticalement parce que la totalité du texte n'entre pas dans l'image.

Quelle que soit la nature de votre image, texte, graphique, illustration, vous serez assuré d'un cadrage satisfaisant en inscrivant le contenu dans un carré de 20 cm de côté.

• **l'image fixe n'est pas une chorégraphie !**

A moins d'être particulièrement habile en dessin à main levée, profitez de la transparence pour glisser sous votre document une feuille blanche sur laquelle vous aurez tracé les lignes de base correspondant à votre texte. Rien n'est plus désagréable qu'une image projetée, donc spectaculaire, où le texte "danse".

Et le plaisir...?

L'existence du plaisir est une condition essentielle à toute communication informative ou didactique.

Faire connaître, c'est d'abord faire partager le plaisir lié à cette connaissance.

Ce qui se communique le mieux n'est pas d'ordre intellectuel, mais affectif et émotionnel.

Quelqu'un qui n'a pas vraiment envie de communiquer (avec telle personne, sur tel thème, dans telle situation) *communique d'abord cette absence d'envie*, et de façon très "visible".

Inversement, *le plaisir à communiquer se traduit forcément par la communication du plaisir.*

En cas de problème...

• **Deux ou plusieurs personnes font un aparté bruyant...**

Faire :

— Marquer une pause (courtoise, sans signes d'impatience),

— Si le trouble se prolonge, s'adresser aux autres membres du groupe et prendre pour thème le trouble lui-même : "*certains d'entre nous* (ne jamais dire "vous", qui marquerait la séparation entre l'orateur et le public) *semblent être préoccupés par quelque chose, aurais-je dit une bêtise ?*"

Ne pas faire :

— Continuer de parler comme si de rien n'était,

— S'adresser directement aux fauteurs de trouble sur un ton de reproche ;

• Le rétro-projecteur (le micro...) ne fonctionne pas...

Faire :

- S'excuser pour l'interruption,
- Si l'on tient à rendre quelqu'un responsable : s'accuser soi-même d'impréparation, et se donner comme exemple typique de ce qu'il ne faut pas faire,
- Tenter un dépannage rapide (si l'on opère seul, garder le contact oral avec le groupe) ; se faire éventuellement aider par un membre du groupe,
- Si le problème n'est pas résolu au bout de quelques minutes, se passer du matériel et continuer l'exposé ;

Ne pas faire :

- Incriminer le matériel, les personnes, l'organisation... (quel crédit peut avoir quelqu'un qui se démonte au premier ennui, rejette la faute sur les autres et accuse les absents ?),
- Se mettre à manipuler les appareils sans s'occuper des participants,

• Un participant ne cesse de vous interrompre en posant des questions...

Faire :

- Après avoir répondu aux premières questions (il faut toujours répondre aux questions, sans en différer la réponse — pour les grouper par exemple), s'adresser à l'auditoire et demander si d'autres personnes se posent la même question ; répondre alors si tel est le cas, sinon s'excuser auprès de l'"interrupteur" en l'invitant à venir parler individuellement après l'exposé.

Ne pas faire :

- L'ignorer en s'adressant aux autres,

• En cas de "conflit" ...

Un conflit n'est pas un simple désaccord. Ce n'est pas parce que deux personnes expriment des opinions différentes ou contradictoires qu'elles sont en conflit pour autant. Le conflit est un phénomène de communication (normal) qui implique au moins deux niveaux:

- niveau 1 — les personnes ne sont pas d'accord sur quelque chose,
- niveau 2 — elles ne sont pas non plus d'accord sur la raison de leur désaccord.

Faire :

- Cesser de "discuter" au niveau 1,
- Se mettre d'accord sur la nature réelle du désaccord,
- Ratifier le désaccord en formulant clairement les opinions divergentes.

Ne pas faire :

- Continuer de communiquer au seul niveau 1 (c'est le moyen le plus sûr de faire durer le conflit dans une discussion animée et interminable),
- En appeler au calme en tentant d'"étouffer" le conflit (c'est le moyen le plus sûr de freiner l'implication des participants),

Cahier 7

La voix

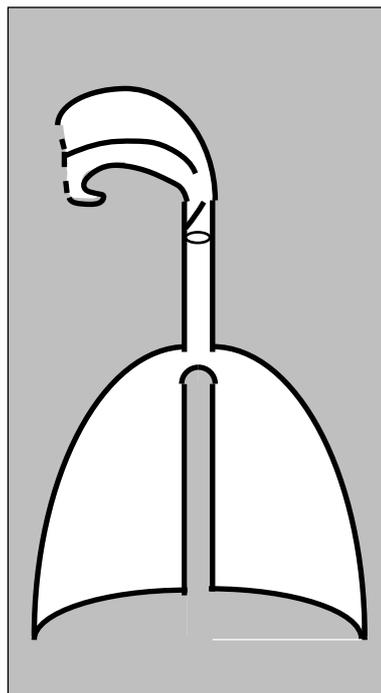
Ce cahier ne constitue en aucune manière une leçon de diction au sens où l'entendent les professeurs de chant, d'art dramatique ou de phonétique. Je vais simplement décrire très grossièrement l'**appareil phonatoire**, ce système mécanique si méconnu. Je suis toujours étonné que cette méconnaissance ne choque personne : nous avons grandi avec un appareil phonatoire qui occupe une grande partie de notre corps, que nous utilisons en moyenne pendant 85.000 heures de notre vie, dont nous connaissons à peine le fonctionnement (sauf si nous faisons du chant ou des études médicales) et que, en conséquence, nous sous-utilisons ou nous utilisons très mal.

Si vous n'avez aucun entraînement particulier, dites-vous bien que vous n'exploitez que la moitié des possibilités de votre appareil phonatoire.

La plupart des gens se considèrent comme de mauvais orateurs et fuient les prises de parole, simplement par ignorance de leurs capacités personnelles.

Je pose donc comme base de toute formation à la communication orale que :

- 1 — vous savez vous exprimer oralement,
- 2 — vous *ne savez pas* que vous le savez,
- 3 — vous *ignorez* les caractéristiques de votre voix *réelle*,
- 4 — vous êtes *convaincu* que le point 1 est une ineptie.



Contrairement à ce qu'évoquent les "cordes" vocales, le système de la phonation humaine s'apparente aux instruments à vent.

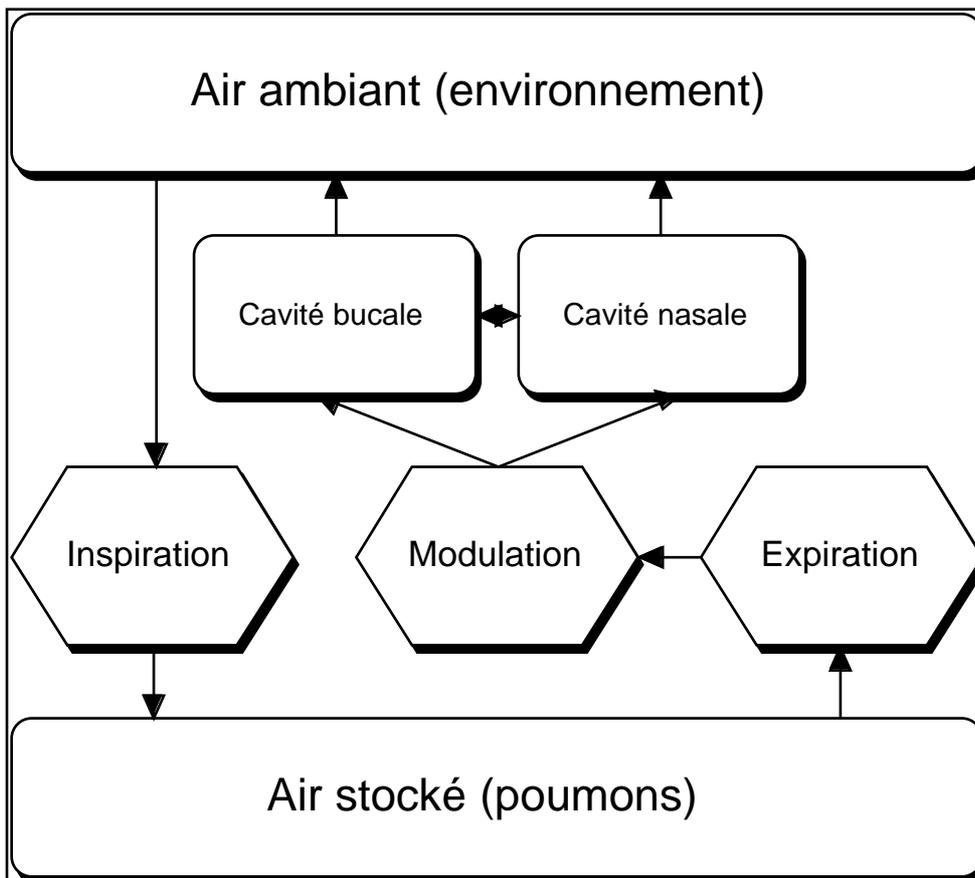
Une certaine quantité d'air, variable d'un individu à l'autre et modifiable par entraînement chez un même individu, est stockée dans deux poches (les poumons) par **inspiration**.

L'**expiration** propulse l'air dans le tuyau d'orgue vertical. Cet air est mis en vibration (modulé) au niveau des cordes vocales, puis expulsé vers les caisses de résonance (bouche + cavité nasale).

La vitesse du flux détermine la **modulation d'amplitude** de la voix (plus ou moins "fort"), la "vitesse" de vibration, sa **modulation de fréquence** (grave—aigü).

La géométrie des résonateurs détermine la structure **timbrale** de la voix (nombre et nature des harmoniques du son fondamental).

La langue, le voile du palais et les dents constituent des modulateurs timbraux "formants".



A — L'approvisionnement du stock (inspiration)

L'inspiration de l'air nécessaire à la vocalisation est une partie de la fonction respiratoire. Cette partie est spécifique. Cela veut dire qu'on ne respire pas pour parler comme on respire ordinairement, à longueur de journées et de nuits, pour survivre, ni pour soutenir une activité sportive.

Du point de vue de l'appareil phonatoire, la parole est évidemment une activité *physique*. C'est précisément cet aspect qu'on oublie en général lorsqu'on parle, surtout en public, parce qu'on se concentre sur la dimension intellectuelle.

Le point essentiel est de pratiquer la respiration dite **abdominale**, et non la respiration "claviculaire". C'est en effet le diaphragme qui presse sur la base des poumons. Cette membrane horizontale est mise en mouvement vertical par l'action des muscles abdominaux.

Pour inspirer correctement, il faut pousser le ventre vers l'avant, le laisser gonfler. Or dans notre société d'affaires, "sortir le ventre" est contre-culturel. Cette posture est contradictoire avec les injonctions à "rentrer son ventre" qui conviennent à l'image du jeune cadre dynamique et sportif. Raison pour laquelle de nombreuses personnes se placent d'emblée en situation d'inconfort oratoire...

Les épaules ne doivent pas se soulever dans la phase d'inspiration.

C'est pourtant un réflexe typique, lorsqu'on demande à quelqu'un d'inspirer fortement : la personne (surtout l'homme) bombe le torse, rentre le ventre, extériorise la face interne des mains, des bras et des avant-bras, redresse la tête, bref, adopte l'attitude militaire du "garde-à-vous" ! Toutes ces contractions musculaires, non seulement sont inutiles à la respiration vocale, mais lui sont nuisibles. Idéalement, du strict point de vue phonatoire, les seuls muscles à solliciter sont ceux qui gèrent la phonation, et ils sont déjà très nombreux (droit, obliques externes et internes et transverses de l'abdomen; diaphragme; inter-costaux externes; sterno-cléido-mastoïdiens; élévateurs et abaisseurs du larynx; tenseurs des cordes vocales; dilatateurs de la glotte; etc.).

La règle fondamentale à appliquer en situation de parole, sur le plan corporel, est **la décontraction générale du système musculaire**.

Mais c'est probablement la plus difficile à appliquer, car la situation de parole secrète toujours une certaine dose d'anxiété (la "gêne") qui a tendance à contracter un grand nombre de muscles. C'est ce qu'on appelle la **cuirasse musculaire défensive**. De nombreuses expressions de la langue populaire traduisent assez bien la *somatisation*, c'est-à-dire la manifestation corporelle, de cette gêne : la gorge serrée ou nouée, la voix qui s'étouffe, la gorge prise dans un étau, ne pas pouvoir avaler un événement, être pris à la gorge... De fait, les états d'anxiété (système affectif, voir pp.37-39) se traduisent physiquement (dans le système corporel) par l'*angoisse*, très souvent localisée dans la région du larynx et du sternum. Les muscles intéressés se contractent sous la poussée d'anxiété, ce qui provoque les sensations de gorge serrée et d'oppression respiratoire, *fondamentalement incompatibles avec le travail de la voix*. C'est le paradoxe même du trac : plus on est gêné, moins on peut parler clairement, plus on a le trac... D'où la nécessité de décontracter le système corporel.

Pour me répéter, l'énergie dépensée inconsciemment à la contraction musculaire plus ou moins généralisée est d'autant moins disponible pour l'émission vocale, notamment pour l'articulation (les mâchoires sont toujours trop serrées), le juste renouvellement du stock d'air (le "souffle court"), la mobilité oculaire, etc.

Un bon moyen pour appliquer cette règle est de penser, aussi souvent que possible, à **abaisser les épaules**.

Au moment même où vous lisez cette phrase, je suis persuadé que vos épaules sont légèrement surélevées. Abaissez-les... Vous constaterez à présent qu'il vous est encore possible de les abaisser davantage ! La crainte généralement ressentie de paraître "avachi" est liée à la difficulté de dissocier les différentes actions musculaires : en voulant baisser davantage les épaules, vous courbez simultanément la colonne vertébrale ! On rencontre un phénomène synergétique comparable dans la variation de fréquence : en cherchant à parler plus fort (accroissement d'amplitude) vous montez en même temps dans les aigus (accroissement de fréquence) ; la dissociation amplitude/fréquence est particulièrement difficile à réaliser.

Le meilleur entraînement en matière de dissociation musculaire est probablement celui des batteurs en musique...

Tenez-vous droit, baissez les épaules et, sans les rehausser, gonflez votre ventre en inspirant. Vous êtes prêt pour expulser un son efficace.

Remarque :

Dans le schéma de la page précédente, le processeur *inspiration* implique deux *processés* de nature essentiellement différente, l'un extérieur à la personne, l'autre intérieur. La différence peut être cruciale pour certaines personnes. L'air que vous inspirez fait partie du stock externe commun. Cet environnement aérien n'est pas stable ; il est sans cesse renouvelé, et une partie de l'air respiré par les uns provient de ce qui est expiré par les autres.

Il y a souvent là, inconsciemment, source d'inhibitions psychologiques à l'expression orale. Certains s'empêchent d'aspirer dans leur corps un air "usagé", un air qui a déjà transité dans le corps d'un autre. Les conduites culturelles en rapport à l'haleine sont très instructives à cet égard. Notez qu'il n'est pas nécessaire qu'un objet transite par autrui pour déclencher l'inhibition, le détour par l'espace social suffit. J'en fais chaque année l'expérience en TP de psychologie, et vous pouvez réaliser le test sur vous-même à tout instant : **crachez** votre salive dans un verre, regardez votre œuvre, puis **buvez** le contenu du verre... Il est bien possible que vous y mettiez quelque résistance. Comment donc se fait-il qu'il vous soit si difficile d'ingurgiter cette salive, *que vous avalez cependant jour et nuit à longueur de vie, sans y réfléchir* ? La réponse est dans le statut de l'espace de transition. En expulsant votre salive et en la déposant dans un "verre", vous la socialisez ; elle devient un "objet" extérieur, un élément de l'environnement commun, comme l'air ambiant. Boire dans ce verre, ce n'est plus avaler *votre*

salive, c'est absorber un *crachat*, un *détritus* externe répulsif. La salive n'est plus votre propriété corporelle, elle est devenue propriété commune (les "*communs*" désignent parfois les WC !).

Le canal d'approvisionnement : nez ou bouche ?

L'option idéalement la plus rapide pour emplir les poches d'air (les poumons) serait de faire passer la maximum de volume dans le minimum de temps, à l'instar de la technique respiratoire du nageur. Autrement dit : respirer d'un coup par la bouche.

Cela ne convient pas à l'*exercice* de la diction. Une fois entraîné, vous pourrez vous laisser aller à respirer par la bouche comme vous en avez acquis l'habitude depuis longtemps. Mais d'ici-là, exercez-vous plutôt à ***inspirer par le nez*** (les épaules baissées et le ventre sorti). Vous serez ainsi bien obligé de marquer des pauses plus longues dans votre discours. Ces pauses permettront :

- une régulation accrue du travail musculaire de la phonation,
- une meilleure rythmique de votre exposé,
- et une plus grande adhérence de l'auditoire.

Bien plus préoccupés par l'*émission* du message que par la respiration, nous avons généralement tendance :

- à inspirer des doses d'air insuffisantes,
- à respirer par à-coups ;

L'aspiration rapide de grandes quantités d'air n'est possible qu'avec un certain entraînement, car elle risque d'être sonore (surtout en présence d'un micro) et de produire une hyperventilation nocive — beaucoup d'enfants frisent de ce fait la syncope en jouant de l'harmonica ! Elle n'est utilisée qu'en vue de produire des effets dramatiques particuliers, principalement chez les comédiens professionnels (les personnalités politiques peuvent être considérées, du point de vue de la communication, comme des comédiens amateurs ; elles reçoivent souvent une formation spéciale en la matière).

Une respiration lente et régulière a l'avantage :

- de favoriser la décontraction musculaire,
- de diminuer un débit verbal généralement trop grand,
- de réguler le système circulatoire.

B — L'expulsion (expiration)

C'est la contraction des muscles abdominaux qui crée la pression nécessaire à l'expulsion de l'air emmagasiné dans les poumons. Elle a donc aussi pour effet de "rentrer" progressivement le ventre, disponible en fin de course pour une nouvelle inspiration.

La durée du message à émettre dépend évidemment de la quantité d'air disponible en stock. Quelle que soit la longueur de l'émission, il est indispensable de ***conserver un minimum de réserve***, sans quoi l'amplitude du son va chuter en fin de séquence.

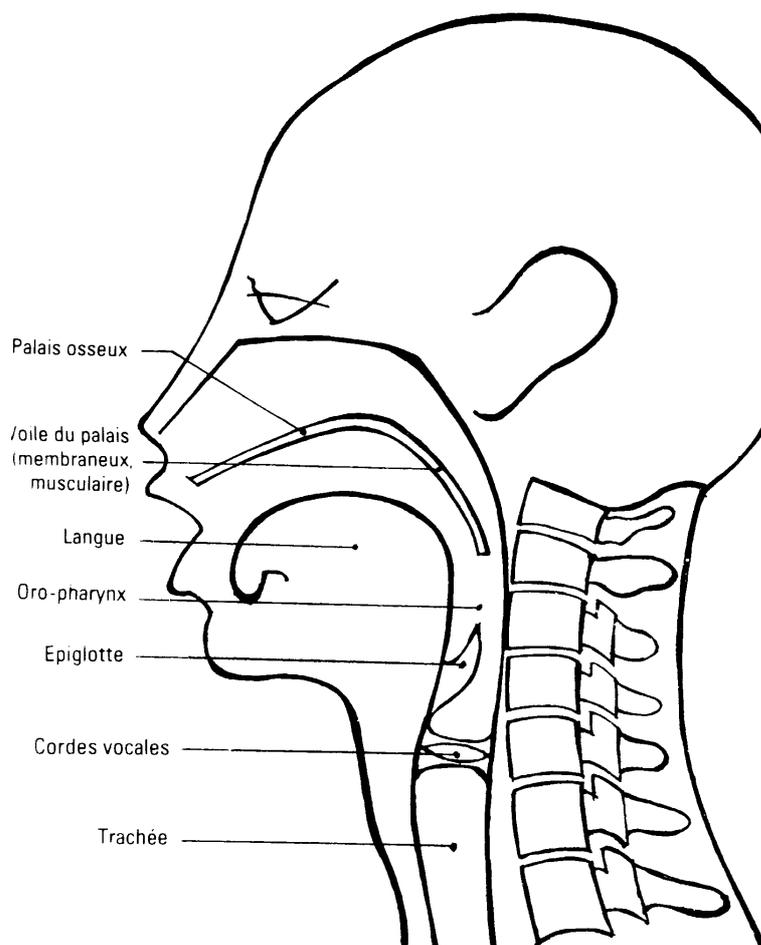
A intensité égale, les voix aiguës consomment moins d'air que les voix graves.

Les exposés tenus sur une tessiture (bande des fréquences possibles) large sont donc épuisants (pour l'orateur et pour l'auditoire !). A l'inverse, une voix monotone est reposante, mais peu conduire à l'endormissement (de l'auditeur).

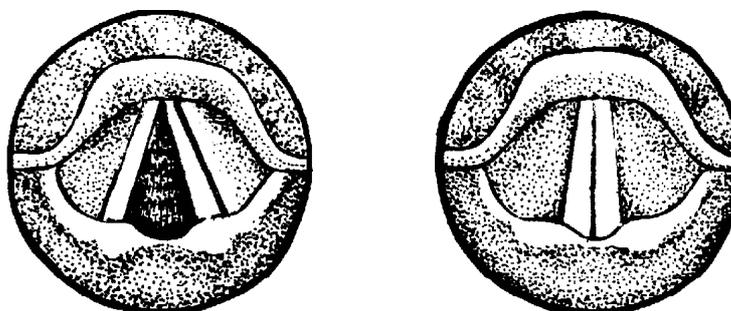
Afin d'avoir une bonne communication orale, essayez de garder à l'esprit l'image suivante :

en parlant, vous sculptez de l'air, ou plus exactement vous le modelez.

L'air est un fluide qu'on peut comprimer et détendre. L'image du modelage, qui fait de l'air un solide, s'éloigne de la réalité physique, mais se rapproche de la réalité psychologique.



Une fois l'air expédié dans la trachée par le mouvement des abdominaux et du diaphragme, il est modelé ("modulé") par les cordes vocales selon un processus assez complexe. Ces cordes n'ont rien à voir avec celles des instruments dits "à cordes" comme le violon ou la guitare.



Inspiration : cordes ouvertes

Phonation : cordes fermées

Il s'agit en fait de deux cordons horizontaux d'aspect nacré tendus longitudinalement aux bords de la trachée (plus précisément au cartilage thyroïde et à la base des cartilages aryténoïdes), et fixés d'un côté à un tissu musculaire.

La longueur des cordes (et donc la tessiture) varie suivant le sexe : entre 20 mm et 25 mm pour les hommes, entre 14 mm et 21 mm pour les femmes.

Pendant la phase de phonation, les aryténoïdes accolés s'ouvrent et se referment suivant un mouvement oscillatoire de 180 Hz qui forme le son fondamental.

La variation fréquentielle (graves-aigus) est produite simultanément par :

- le resserrement des cordes l'une contre l'autre,
- la bascule du cartilage thyroïdien et donc la tension des cordes.

Ces mouvements subtiles ne se font pas en force mais en souplesse.

Saturation et résonance :

On peut tirer deux leçons importantes de ces descriptions sommaires. La première a trait à la **saturation** du son, la seconde à sa **résonance**.

Un son saturé est un son obtenu par la mise en vibration de la *totalité* de l'air disponible. L'observation montre qu'environ quatre personnes sur cinq ne modulent qu'une partie de l'air qu'elles expulsent. Ces *fuites d'air* sont un important "manque à gagner" dans la production phonatoire ; elles se manifestent par une voix de faible intensité, ce que l'orateur s'efforce inconsciemment de compenser en forçant le volume mais sans modifier la modulation cordale, et par un timbre légèrement chuintant ou "soufflé". La position de l'orateur est généralement responsable de ces fuites : port de tête et ensemble de la posture.



La xérophographie ci-dessus montre un profil standard, menton *légèrement* relevé. La colonne cervicale est creusée excessivement, position habituelle de l'orateur assis, la tête enfoncée dans les épaules (surélevées). L'épiglotte, véritable porte d'aiguillage entre la trachée et l'œsophage, n'est pas complètement rabattue. Le son ne peut être saturé.

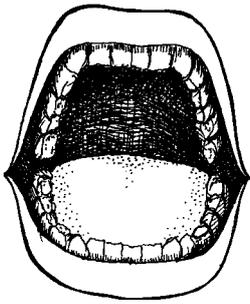
La meilleure position de la tête pour une émission saturée et confortable, c'est-à-dire sans fatigue vocale, suppose une colonne cervicale bien droite. On l'obtient en étirant le sommet du crâne vers le haut, donc en redressant son maintien général.

Un excellent modèle est l'anatomie du bâillement *bouche fermée* comme la montre la xérophographie ci-dessous (où la bouche paraît ouverte à cause de l'écartement des mâchoires) :

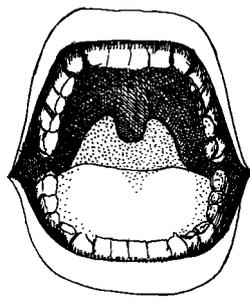


Cette position permet en outre une plus grande souplesse de la géométrie des résonateurs, donc une meilleure qualité timbrale, ou *résonance*.

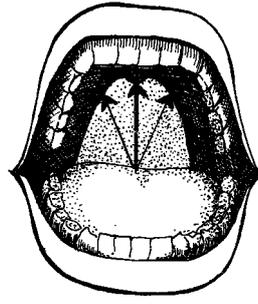
En observant à nouveau le schéma anatomique de la page 102, vous constaterez que le volume de la cavité nasale est plus important que celui de la bouche proprement dite. Si l'air envahit ces deux cavités dans les mêmes proportions, seule la partie bucalisée subira les modulations qu'opèrent la langue, les dents, le voile du palais. Il y a donc, ici encore, déperdition d'énergie.



Voile du palais
en position basse



Voile du palais
en surélévation moyenne



Voile du palais
en surélévation totale

Plus grande sera votre cavité bucale, plus sonore sera votre émission. Vous devez donc non seulement surélever le voile du palais, mais abaisser la partie postérieure de votre langue autant que les besoins de l'articulation l'autorisent. Ici encore, l'image d'un air *solide* est efficace. Pensez les sons comme s'ils étaient des **objets**. Sur un plan psychanalytique, j'y reviendrai dans un cahier ultérieur sur les réunions, considérer la parole comme un objet — qu'on *prend*, qu'on *coupe*, qu'on *donne*, etc. — n'est pas seulement une métaphore.

Les **dents** sont également essentielles dans la formation du son articulé, ainsi que les **lèvres** qui les découvrent partiellement (la hantise de bien des gens à laisser apparaître une dentition dont ils ne sont généralement pas satisfaits est un obstacle à une bonne diction). **Poussez les objets sonores contre vos dents**, comme pour leur donner la force de sortir de votre bouche pour atteindre le public. Entraînez-vous à parler avec un crayon placé transversalement entre les incisives, cela musclera vos lèvres, qui doivent être très **mobiles**.

La mobilité insuffisante des lèvres, qu'on observe chez tous les orateurs débutants, correspond à un repli général du corps. Elle n'est que le prolongement oral d'une attitude globale de fermeture, manifestée par de nombreux signaux corporels tels que les jambes, les bras ou les mains croisés, une main placée en sentinelle devant la bouche, un poing serré enfoui au fond d'une poche, tous messages inconscients qui expriment l'envie de *disparaître*, de ne pas paraître devant autrui (voir "les sites de communication" pp. 51-58).

Si vous appartenez à la majorité des personnes qui jugent leur bouche frappée de disgrâce, ce qui correspond le plus souvent à une auto-critique injustifiée, sachez que l'auditeur ne regarde pas vraiment votre visage, mais vos "idées". **Laissez donc vos lèvres bouger comme elles "l'entendent"** au gré des sons qu'elles contribuent à former, et sachez que, exactement comme pour la sensation de durée (voir p.82 : "le temps s'écoule toujours plus vite pour l'orateur que pour l'auditeur"), les mouvements de vos lèvres passent presque totalement inaperçus, sauf gesticulation particulière (rarissime).

Pour vous exercer à :

- acquérir la meilleure position du voile du palais, **bâillez bouche fermée**, la tête droite comme tirée par les cheveux vers le haut,
- mobiliser vos lèvres : **parlez avec le crayon entre les incisives** en pensant exclusivement à la qualité acoustique du son. En groupe, même et surtout en groupe d'amis, la difficulté de cet exercice est accrue par le sentiment d'être ridicule. Le plus efficace est de le réaliser seul avec un magnétophone, en étant très attentif, à l'écoute, aux caractéristiques physiques des sons ; vous constaterez à votre grand étonnement qu'un texte que vous lisez de cette manière entravée est à de nombreux moments plus audible qu'en diction directe... Quelques minutes par semaine consacrées sérieusement à cet entraînement peuvent venir à bout de plusieurs années de paralysie labiale entretenue par la scolarité obligatoire.

Si vous êtes assis derrière une table :

- avancez votre siège de façon à ce que votre dos soit le plus droit possible et en contact avec le dossier,
- l'arête de la table ne doit pas faire pression sur votre ventre (un espace confortable est nécessaire à votre respiration abdominale),
- ne croisez pas les jambes ou les pieds, "ancrez-les" fermement au sol : ils sont plus importants que vos mains,
- si vous devez lire un document, tenez-le entre vos deux mains *perpendiculairement* à l'axe de votre regard (il vous suffira de lever *légèrement* les yeux pour regarder votre auditoire) ; en cas de tremblement des mains (qui se transmet souvent de façon très visible à la feuille de papier), prévoyez un support physique assez haut pour y poser votre document dans le bon axe, ou à défaut tenez votre feuille à mi-hauteur, jamais en bas.

Cahier 8

La présentation visuelle

Traitement de texte et mise en page

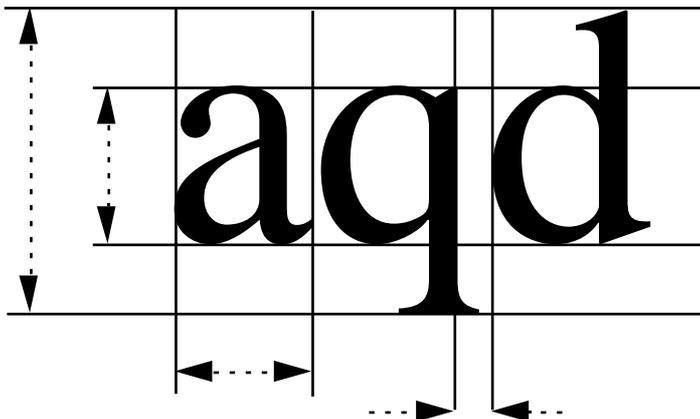
L'importance de la présentation visuelle des documents est souvent mal évaluée dans les communications actuelles. Il y a là un vrai problème, car le fossé s'est creusé entre nos capacités personnelles, limitées par notre scolarité, de présenter des idées "en images", et les modèles proposés, voire imposés, par des mass-media dotés de moyens sophistiqués toujours plus performants : traitement de texte, mise en page, présentation assistée par ordinateur...

Les outils logiciels qu'offre la micro-informatique sont parfois illusoire. Parce que, à une "version" ou à une "configuration" près, ils sont identiques pour les amateurs et les professionnels, ils laissent croire que n'importe qui peut être aussi performant que les professionnels eux-mêmes. C'est du moins ce que laissent entendre les publicités habituelles du genre. Or aucun logiciel, même accompagné d'une "aide en ligne" efficace, ne peut remplacer une connaissance du sujet acquise au long de plusieurs années de pratique. D'ailleurs, la plupart de ces aides ne sont pas autre chose qu'une informatisation des gestes professionnels. Ce en quoi ils constituent d'ailleurs, peut-être à leur insu, une formation opératoire. Cela dit, il n'est pas non plus indispensable d'être formé à la sémiologie graphique ou à la typographie pour composer des images lisibles. Ce qui ne signifie pas que le "bon sens" soit un bon guide. Bien au contraire.

Il est cependant possible d'éviter des écueils grossiers en matière de lisibilité et d'intelligibilité de documents visuels en respectant quelques règles simples :

1 — L'image littérale, ou le "corps" de la lettre :

La perception du caractère typographique n'est pas immédiate. Avant de savoir lire, les enfants ne savent pas si ce qui doit être "lu" est le noir ou le blanc, c'est-à-dire la forme ou le fond (voir p.10-11). Le noir et le blanc ne sont d'ailleurs pas équivalents dans la perception visuelle.



Les familles typographiques :

— caractères à empattements

- Elzévir (empattements triangulaires)
- Didot (empattement filiforme)
- Egyptienne (empattement rectangulaire)

Exemple de police à empattement en corps 18

— caractères sans empattement (“antique” ou “bâton”)

Exemple de police sans empattement en corps 18

Exemples de texte dans les polices les plus usuelles en micro-informatique :

Helvetica corps 9 romain

Helvetica corps 10 romain

Helvetica corps 12 romain

Helvetica corps 14 romain

Helvetica corps 18 romain

Helvetica corps 24 romain

Helvetica corps 30 romain

Remarque : l'interlignage, c'est-à-dire l'espace entre deux lignes, est ici calculé automatiquement par le logiciel en fonction du corps ; il peut être paramétré manuellement.

Times corps 9 romain

Times corps 10 romain

Times corps 12 romain

Times corps 14 romain

Times corps 18 romain

Times corps 24 romain

Times corps 30 romain

Helvetica corps 9 gras

Helvetica corps 10 gras

Helvetica corps 12 gras

Helvetica corps 14 gras

Helvetica corps 18 gras

Helvetica corps 24 gras

Helvetica corps 30 gras

Helvetica Italique gras

Helvetica Italique normal

Univers ultra-gras 30

Polices “lissées” / polices “bitmap” :

Une différence importante à faire en micro-informatique est celle entre les polices visualisées à l'écran et leur rendu à l'impression “laser”... Chaque police de caractères comporte en général deux fichiers informatiques distincts : l'un qui détermine l'affichage des caractères à l'écran, l'autre qui envoie à l'imprimante les instructions mathématiques nécessaires au dessin des caractères. Les deux fichiers doivent être chargés dans le système d'exploitation de l'ordinateur. Certaines polices de caractères n'existent qu'au format “bitmap” ; c'est le cas des polices courantes du type “chicago” ou “geneva” (pour les systèmes Macintosh). La définition des caractères est faite en tout ou rien, pixel par pixel. Le résultat à l'impression comporte des “marches d'escaliers” :

exemple de “bitmap” non lissée

Les polices “lissées” sont définies par les équations qui caractérisent les courbes dessinant les caractères (exemple: les courbes type Bézier). Avantages : moins de place en mémoire (le balayage de l'écran n'est plus nécessaire), transformations typographiques plus simples (les changements de taille, de gras, d'orientation correspondent à des paramétrages différents des équations, opérations rudimentaires pour le micro-processeur). Ce qui veut dire pratiquement qu'en présence d'une police “vectorielle” (lissable), il suffit généralement de charger dans le système les corps 10 et 12 ; tous les autres corps demandés à l'impression sont générés automatiquement par re-paramétrage des équations de polices).

2 — Le mariage des polices :

Tout comme le novice en vidéo, qui a tendance à manier sans discernement les différents effets de sa caméra toute nouvelle — zoom automatique, “fader”, incrustations, etc. — le débutant en traitement de texte pêche par excès de zèle. Il voudrait utiliser dans le même document toutes les ressources de son ordinateur. Ce qui se traduit typiquement par une accumulation de polices différentes. Par exemple :

ceci est un (mauvais) exemple de choix de polices pour un texte simple

Au point de vue psycho-physiologique, il faut savoir qu'un texte courant (ce qu'on appelle le “corps du texte”) est plus lisible en caractères à empattements qu'en caractères bâton. Les empattements créent en effet une ligne de base imaginaire qui guide à l'œil dans son balayage linéaire du pavé de texte.

Au point de vue psycho-physiologique, il faut savoir qu'un texte courant (ce qu'on appelle le “corps du texte”) est plus lisible en caractères à empattements qu'en caractères bâton. Les empattements créent en effet une ligne de base imaginaire qui sert de guide à l'œil dans son balayage linéaire du pavé de texte.

Au point de vue psycho-physiologique, il faut savoir qu'un texte courant (ce qu'on appelle le “corps du texte”) est plus lisible en caractères à empattements qu'en caractères bâton. Les empattements créent en effet une ligne de base imaginaire qui sert de guide à l'œil dans son balayage linéaire du pavé de texte.

C'est pourquoi on utilisera de préférence les caractères bâton pour les titres ou les sous-titres, et les caractères à empattement pour le corps du texte. Les présents cahiers pratiques offrent donc un fort mauvais exemple de choix typographique. Je sais qu'au-delà de trois pages en moyenne, l'attention du lecteur est forcée. La règle de confort visuel à appliquer est donc la suivante :

Règle de confort visuel :

- caractère sans empattement pour les titres,
- caractère à empattement pour le corps du texte en pavé ;

Cette règle s'applique aux documents transparents rétroprojetés.

Du point de vue esthétique (qui n'a rien à voir avec les considérations psycho-physiologiques), on peut rechercher un effet d'unité typographique en n'employant qu'une seule police, et en la déclinant en fonction des différents niveaux de lecture. La variation visuelle sera alors produite par des différences de corps, éventuellement de graisse :

Titre

Corps du texte, avec différents niveaux internes éventuels

Quelques règles efficaces

1 — Nombre de polices

N'utilisez jamais plus de 2 ou 3 polices différentes dans un même document. Le plus simple est de choisir deux polices assez contrastées ;

2 — Les “soulignés”

L'effet de contraste suffit en général à faire ressortir un élément dans un ensemble, ne l'exagérez pas en accumulant les attributs typographiques ; évitez les soulignés (qui datent d'une époque où les **gras** et les *italiques* n'étaient pas possibles) ;

3 — Le corps des caractères

Il mesure la taille du caractère, généralement en *points DIDOT* (1775). Cette métrique est dodécadécimale (1 point DIDOT = 0,3759 mm, 12 points DIDOT = 1 Cicero = 4,51 mm).

Pour le texte courant : corps 10, 11 ou 12 :

corps 10 :

Il mesure la taille du caractère, généralement en *points DIDOT* (1775). Cette métrique est dodécadécimale (1 point DIDOT = 0,3759 mm, 12 points DIDOT = 1 Cicero = 4,51 mm).

corps 11 :

Il mesure la taille du caractère, généralement en *points DIDOT* (1775). Cette métrique est dodécadécimale (1 point DIDOT = 0,3759 mm, 12 points DIDOT = 1 Cicero = 4,51 mm).

corps 12 :

Il mesure la taille du caractère, généralement en *points DIDOT* (1775). Cette métrique est dodécadécimale (1 point DIDOT = 0,3759 mm, 12 points DIDOT = 1 Cicero = 4,51 mm).

Pour les légendes, notes, textes courts : corps 7, 8 ou 9

Le corps 6 est à la limite de lisibilité pour des impressions courantes.

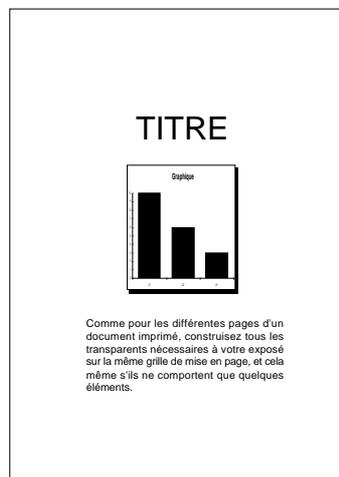
4 — Les enrichissements graphiques

- Trop d'encadrement de pavés de texte perturbe la lecture,
- Attention à la mise en page type “faire part de décès”,
- Alignez les cadres sur les justifications (limites des colonnes),
- N'employez les filets verticaux entre colonnes que si le texte n'est pas justifié (un texte justifié possède déjà un alignement vertical),
- Pour séparer un en-tête ou un pied de page du reste du texte, choisissez des filets horizontaux maigres, si la mise en page comporte déjà des filets ou des cadres, faites varier les épaisseurs de façon à éviter l'effet de grillage,
- Evitez les textes blancs sur fond noir : préférez des fonds gris (tramés), toujours avec une typographie assez large.

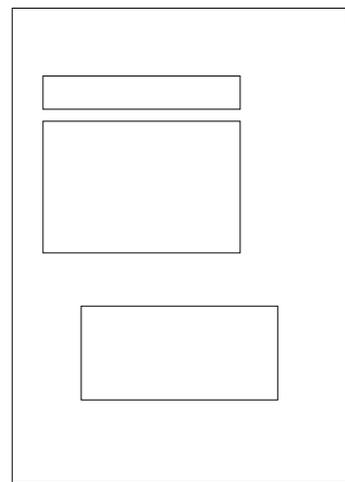
5 — Grille de mise en page

Tous les éléments qui composent votre document, même s'il est réduit à une feuille unique, doivent s'inscrire dans une grille générale, aussi simple que possible. Les composantes doivent être parfaitement alignés, ou franchement décalés.

Comme pour les différentes pages d'un document imprimé, construisez tous les documents nécessaires sur la même grille de mise en page, et cela même s'ils ne comportent que quelques éléments.

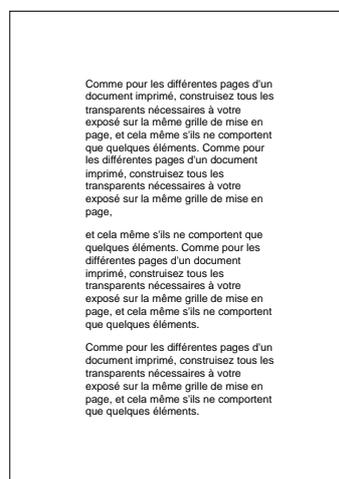


Exemple de transparent

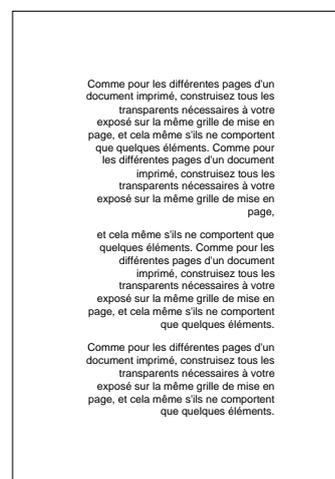


Grille sous-jacente

6 — Alignement des textes

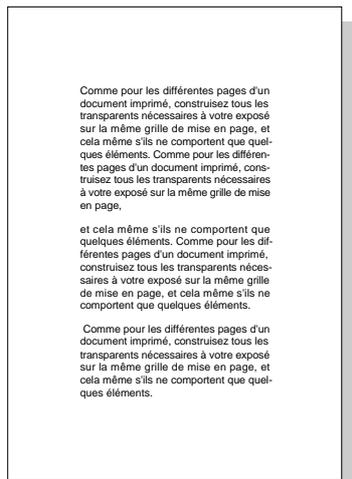


Texte "fer à gauche"



Texte "fer à droite"

Contrairement à ce que suggère notre habitude de la lecture des imprimés, les textes "fer à gauche" sont souvent plus lisibles que les textes justifiés, c'est-à-dire à la fois "fer à gauche" et "fer à droite". La nature de la police et du corps utilisés entre évidemment en ligne de compte. Le terme de "fer", conservé dans certains logiciels de mise en page, appartient au vocabulaire de la typographie traditionnelle.



Texte justifié

En micro-informatique, il faut savoir que lorsqu'on justifie un texte, le logiciel (traitement de texte ou paginateur) introduit des espaces supplémentaires entre les mots de façon à forcer l'alignement, mais qu'il n'applique pas automatiquement la coupure des mots, ou **césure**. Il peut en résulter des espaces trop grands qui nuisent à l'unité visuelle de la ligne et de l'ensemble du "pavé".

La présente phrase est saisie en paragraphe justifié mais sans césure.

La même phrase, mais en paragraphe justifié avec césure.

Certains logiciels appliquent automatiquement la coupure de mots dès qu'on choisit l'option de justification, d'autres exigent qu'on active manuellement la césure (ne

pas confondre d'ailleurs l'activation manuelle de la césure automatique et l'activation de la césure manuelle !). Les paragraphes ci-dessus sont paginés de façon à habiller l'image et sa légende. Les avis sont assez partagés sur l'impact visuel de ce genre de procédé. Quoi qu'il en soit, ne vous lancez pas dans les techniques d'habillage, souvent complexes, sans une pratique confirmée de la mise en page.

7 — Typographie et signes de ponctuation

Il existe des règles simples mais précises fixant les espaces à respecter entre les mots et les signes typographiques tels que virgules, points-virgules, et autres points. Le non-respect de ces règles passait relativement inaperçu dans les écritures manuscrites ; l'avènement de la micro-informatique, qui permet à tout un chacun de jouer les typographes, le rend cruellement visible et impardonnable. Aussi convient-il de rappeler les usages.

- marquez un espace **après** chaque signe de ponctuation,
- marquez un espace **avant** :

; (point-virgule)

: (deux-points)

? (point d'interrogation)

! (point d'exclamation)

- ne marquez pas d'espace **avant une virgule**.

En traitement de texte, choisissez toujours de l'espace **insécable**. Le logiciel le considère comme un caractère qui fait partie du mot précédent et ne pourra pas le rejeter éventuellement en début de ligne suivante, ce qui serait du pire effet !

ce qui serait du pire effet
!

8 — Les transparents

Le sujet à été abordé dans le cahier n°6 (l'Exposé oral), aux pages 94—96. Ce qui suit n'est qu'un rappel.

• l'orchestration

Dans la préparation de votre exposé, vous avez distingué ce qui doit être présenté *au son* et ce qui doit l'être *à l'image*: vous avez "orchestré" votre partition audio-visuelle.

Ce souci d'orchestration doit se prolonger au transparent lui-même, car sa projection n'est pas seulement visuelle. Elle s'accompagne nécessairement :

- du son du ventilateur (que vous veillerez à interrompre aux moments opportuns),
- du son de votre voix, car vous parlez, en général, pendant que l'auditoire visionne votre document ;

• le débit verbal

Quand l'auditeur visionne, réduisez votre débit verbal (parlez plus lentement, ou ménagez des pauses plus longues entre vos messages).

• la visibilité

Avant l'exposé, vérifiez que tout le monde peut voir correctement vos images: placez-vous aux endroits limites et contrôlez la lisibilité d'un document-test.

• la transparence

Ne masquez aucune partie de votre transparent. Vos documents visuels sont là pour montrer, non pour cacher (tout masquage visuel induit chez le spectateur une impression inconsciente de dissimulation). Si vous éprouvez le besoin de masquer une partie du document, c'est qu'en réalité deux transparents au moins sont nécessaires à ce moment de votre exposé. Composez éventuellement une "séquence" en superposant plusieurs transparents, en une sorte d'animation image par image.

• l'opacité

Choisissez un encrage assez gras. En traitement de texte, ne descendez pas au-dessous du corps 14 pour le texte courant, ni du corps 18 pour les titres.

• le rapport texte / image

Le transparent est avant tout une image, c'est-à-dire une représentation visuelle destinée à faciliter chez l'auditeur la compréhension de vos idées : schéma, dessin, diagramme, organigramme, etc. Ne l'utilisez pas pour agrandir tout simplement du texte. En règle générale, le rapport entre le texte et l'image ne doit pas dépasser 1/10.

• le cadrage

ATTENTION au standard "A4": le format A4 est un format "papier", celui de la majorité des rapports écrits. La lentille du rétroprojecteur est carrée, est le format optimal des documents à rétroprojeter est de 20 cm x 20 cm. Respectez ces limites, sans quoi vous devrez "dérouler" vos documents verticalement.

• la pertinence

Dans le cours d'un exposé oral, projeter une image sur un écran, c'est appeler l'attention de l'auditeur-spectateur sur une chose précise, que vous jugez et que vous demandez à votre auditoire de juger importante. Ne sollicitez pas cette attention à n'importe quel propos, car elle n'est pas inépuisable. Evitez par exemple de faire un transparent pour chaque titre annonçant une partie de l'exposé, à la manière des "panneaux" du cinéma muet ou de certains films vidéo (ou alors, optez franchement pour la "présentation assistée par ordinateur").

• l'organisation pratique

Si vous avez de nombreux transparents à montrer, prévoyez une table placée en conséquence par rapport au rétroprojecteur, selon que vous êtes droitier ou gaucher. Le plan de travail doit vous permettre d'étaler et de trouver vos documents dans l'ordre de présentation, sans recherche fébrile.

Cahier 9

La langue de bois

ou

« L.E.C.H.E. »

(Langue Essentiellement Consommatoire
Hautement Elaborée)

Mise en garde terminologique

L'expression « langue de bois » est aujourd'hui très utilisée, mais à contresens, et en général par des orateurs qui en parlent pour dire qu'ils n'ont précisément pas l'intention de l'employer. Au point que cette déclaration d'intention peut être prise comme le signal annonciateur de la réalité contraire.

Historiquement, la « langue de bois » caractérisait le langage des bureaucraties de l'Est à l'époque de la guerre froide : agressif, normatif, doctrinal, impératif, expliquant tout par réduction à une axiomatique standard officiellement incontestable. La « langue de bois » pratiquée aujourd'hui par les politiciens de tous pays n'a plus grand chose à voir avec cette caricature de « communication ». Par bien des aspects, elle en est même à l'opposé. François-Bernard HUYGHES propose l'expression « langue de coton », plus adaptée à ses yeux à la situation contemporaine :

« Le seul droit de l'homme que personne ne songe à défendre, le droit au silence, est bafoué. On vous persécute, vous interroge, vous sonde, vous somme d'avoir une opinion sur tout (...) La langue de bois était celle de la rigueur idéologique ; la langue de coton est celle des temps nouveaux. Elle a le triple mérite de penser pour vous, de paralyser toute contradiction et de garantir un pouvoir insoupçonné sur le lecteur et l'auditeur. Ses mots sont séduisants, obscurs ou répétitifs. Floue ou redondante, banale ou ésotérique, elle a réponse à tout parce qu'elle n'énonce presque rien. Ou trop, ce qui revient au même. »

Les médias occidentaux véhiculent depuis quelques années une notion apparemment voisine, la « pensée unique », socio-pathologique et monstrueuse à souhait, issue du « politiquement correct » repéré aux U.S.A.

Ces médias confondent pensée et langage. Ce qui ne saurait surprendre, s'agissant de journalistes (ou de présentateurs) qui rêvent d'être considérés, non plus comme de simples transmetteurs de pensée², mais comme des penseurs à part entière, des « intellectuels ». Ce n'est évidemment pas la pensée qui est unique, c'est au mieux, ou au pire selon le point de vue, la langue³ censée véhiculer cette pensée.

A la place de « langue de bois », je propose l'expression plus longue mais plus exacte « Langue Essentiellement Consommatoire Hautement Elaborée », en abrégé « LECHE ». Prononcez « leche » ou « léché » selon votre goût pour les effets de langue...

Le contexte socioculturel

Situons l'émergence de la LECHE dans notre contexte général de communication. La société se caractérise sous cet aspect par deux traits principaux :

1) la société est médiatisée

Médiatiser, c'est interposer un élément entre deux autres, mais comme passage obligé de l'un vers l'autre. C'est littéralement *s'indispenser*. L'immédiateté devient une sorte d'ennemi culturel du médiateur, comme sa notion parente, la spontanéité, dont je rappelle qu'elle ne doit pas être confondue avec l'authenticité.

La médiatisation de masse (radio, télévision, beaucoup plus que la « presse écrite »⁴ ne reconnaît que des « audiences » (même lorsqu'il s'agit de téléspectateurs), c'est-à-dire des *groupes logiques*, constitués par abstraction au moyen de propriétés caractéristiques, exactement comme en théorie des ensembles, où l'on « pose » que :

$$E = \{x / P(x)\},^5$$

mais sans les précautions ontologiques familières au logicien depuis la découverte des paradoxes au début du siècle.

La médiatisation de masse répugne à considérer les *groupes pratiques*, ceux dont les membres peuvent communiquer directement les uns avec les autres sans passer par des médiateurs professionnels. Même la météo, qui jouit d'une légitimité supérieure due à l'écart entre le présent et le futur (alors que l'écart médiatique est généralement spatial) consacre moins de temps à prédire le temps qu'à le dire, tel que vous pourriez l'observer en regardant directement par la fenêtre.

L'amplification médiatique opère de la façon suivante :

fait événement affaire débat problème de société

Le présentateur ou le journaliste détecte un **fait**. On répète que les faits « parlent » d'eux-mêmes, qu'ils n'ont pas besoin de médiateur, au sens où ils s'imposeraient à la conscience commune par leur simple réalité, justement factuelle. Tautologie. *En fait*, un « fait » n'existe que par le cadrage qu'opère

un observateur donné, en séparant signal et bruit. On peut donc créer un fait de deux manières, en focalisant l'attention sur le signal, ou en atténuant le bruit ambiant⁶.

Le fait de parler *du fait*, en lui appliquant une échelle d'importance relative, le transforme en **événement**, dans la mesure où plusieurs « observateurs » y font référence au même moment par des canaux médiatiques différents. Au sens strictement informationnel, il n'existe pas de *faits divers*, sinon pour constituer la valeur des faits non-divers⁷, par étalonnage.

Pour peu que l'événement concerne une personnalité, c'est-à-dire une personne déjà médiatisée, le fait, transformé en événement, devient une **affaire**, c'est-à-dire une information autour de laquelle on va s'affairer (souvent pour faire *des affaires*).

Par généralisation, due en grande partie à l'amplification médiatique, l'affaire devient un **débat**, c'est-à-dire, en LECHE, un « débat d'idées » (les présentateurs ne semblent pas réaliser qu'un débat qui ne serait pas un débat d'idées se réduirait à des ébats ou à un combat).

Tout est alors en scène pour avancer un **problème de société**, dont le propre est qu'il n'admet aucune solution raisonnable « en l'état actuel des mentalités et des connaissances ».

Reste aux journalistes le mérite, pensent-ils, d'avoir identifié un problème essentiel, et d'avoir ainsi joué le rôle d'intellectuels intelligibles du «Grand Public», qui saura comprendre la profondeur de l'enjeu et excuser l'actuelle impuissance de la Science tout en admirant religieusement son projet.

Mais, au fait, pourquoi « langue essentiellement consommatoire » ?

On a l'habitude, en sciences de la communication, de distinguer l'usage de la communication aux fins de transmission d'informations (usage dit **instrumental**), d'un usage plus psychologique, consommatoire, consistant à parler (ou à écrire) pour le plaisir de communiquer ou pour répondre à une injonction à communiquer. Dans ce cas, la communication ne remplit pratiquement aucune fonction de transmission d'information. Elle satisfait un besoin humain de paraître, d'exister face aux autres, de ne pas perdre la face, bref, un désir narcissique, d'ailleurs essentiel à l'existence biosociale (le narcissisme n'est pas une maladie mais une nécessité vitale, du moins tant qu'il reste contenu dans certaines limites).

2) la société est superlative et spectaculaire : la pulsion

« scoopique » des records

Fonctionnant par classements et par hiérarchies, sur le modèle idéal de l'ordre total strict qui soit un bon ordre —au sens mathématique, c'est-à-dire sur le modèle des entiers « naturels »—, le discours ambiant compare les individus et les événements en recherchant les *records* et les *performances*.

Quels que soient les éléments a, b, c..., leur mise en *ordre* permet en effet de présenter chacun comme borne d'un ensemble⁸. Cela vaut aussi bien pour les affaires que pour les faits. A propos de « l'affaire qui traumatise la Belgique » fin 96, dite affaire du « pédophile Dutrou », *France-Inter* émet : « hier on avait dépassé le seuil de l'horreur [avec la découverte des corps des petites filles], aujourd'hui on a dépassé le seuil de l'abomination [avec la découverte de deux nouveaux corps] ».

Une catastrophe n'a d'intérêt médiatique que si c'est *la plus* importante « enregistrée » depuis telle date, ou la manifestation *la plus nombreuse* depuis..., ou la sécheresse, ou la pluie, ... etc.: « avril 97 était un record de sécheresse, avril 98 a battu le record d'humidité » (*France-Inter*, 19/04/98)⁹.

« L'ouverture du capital de France Télécom est la plus grande privatisation jamais réalisée en France... » (*FI*, 22/09/97).

« La France s'apprête à s'excuser de son silence pendant la guerre [de 1945], c'est une situation sans précédent » (*idem*). A noter que cette « excuse » s'est finalement transformée en « repentance » adressée à Dieu, non aux Juifs.

« Dans la catégorie des monstres de notre époque, Polpot occupe une place particulière... » (*FI*, 28/07/97).

« C'est un scoop *extraordinaire* » [*idem*]. « ce sont *les premières* images de Polpot depuis dix-huit ans » [*France-info*, 29/07/97].

« L'information est confirmée, il s'agirait du *plus important* massacre... » [*FI*, 29/08/97, à propos de l'actualité algérienne].

Ce dernier exemple montre bien la prédominance médiatique (que j'ose nommer la pulsion *scoopique*) du record sur le contenu : ce qui est « confirmé » n'est pas le massacre lui-même, *mais son exceptionnelle ampleur*...

Cette recherche obsessionnelle des records s'observe évidemment au sein des médias eux-mêmes :

« ... la bonne nouvelle : nous sommes redevenus la deuxième station [de radio] de France [derrière NRJ], *mais* France Inter connaît *la plus forte* augmentation (...) c'est un record ! (...) Nous sommes à un niveau proche du pic d'audience... » [*FI*, 17/11/97].

L'actualité n'offre pas toujours l'occasion de pointer des records. Ou, plus exactement, les journalistes n'ont pas toujours le temps de les établir (le principe ordinal permet en effet logiquement, et par définition, de faire

apparaître des bornes supérieures). Faute de records immédiats — si l'on peut dire —, il reste au médiateur la possibilité d'appliquer le principe ordinal sur des durées plus larges, et de fêter ou du moins de commémorer des records passés.

Exemple: « ... la marée noire la plus importante du siècle... » (FI, 17/03/98).

Les être humains ne sont pas spontanément aussi comparables que le sont les nombres. Mais rien n'est plus facile que de rapporter un objet ou un individu humain (ou même une structure ou un groupe) à un indice numérique. Il suffit d'opérer une mesure (de taille, de poids, de performance — examens scolaires ou Q.I. par exemple). Plus la mesure est fine, donc discriminante, plus elle autorise une discrimination humaine. Et lorsque la mesure n'est pas suffisamment fine, on introduit tout simplement une autre échelle de comparaison, arbitraire si nécessaire, comme l'ordre alphabétique ou alpha-numérique.

La superlativité s'observe aussi dans les conversations courantes, qui semblent ne plus pouvoir se satisfaire du vocabulaire disponible dans la langue directe : n'importe quoi devient *super*, *extra*, *top*, *géant*, *génial*, *méga*, avec parfois combinaison (principe ordinal) : *super-méga-top*... ! En effet, les qualificatifs *ordinaires* ne sont pas ordinaires.

A l'issue d'un repas chez des amis, vous ne pouvez vous contenter d'un simple mais authentique « c'était bon ! ». Un commentateur qui n'aurait trouvé tel spectacle ou tel livre que *beau* ou même *passionnant* serait presque jugé disqualifiant ; il faut que l'œuvre soit au moins :

très très passionnante,
tout à fait extraordinaire,
absolument merveilleuse, ou
totalemment intéressante

pour être, finalement, jugée digne d'intérêt. Il semble que l'amplificateur linguistique « très » soit devenu insuffisant, et sa duplication est de plus en plus fréquente. Il s'applique parfois à des propriétés dont la variation quantitative n'a pourtant aucun sens. Un plat cuisiné peut être relevé, très relevé, ou très très relevé (expression qui choque les puristes de la langue mais non ceux du palais). Mais une proposition logique est vraie ou fausse, elle ne peut être « très vraie » ou « très très vraie ». Les variations de la vérité n'ont de sens (les dictionnaires, qui ne sont pas des manuels de philosophie ou de logique, confondent les notions¹⁰ qui suivent) que par rapport à la *probabilité* des événements, la *plausibilité* ou la *vraisemblance* des faits ou la *possibilité* des énoncés qui les décrivent.

Cette emphase n'est pas seulement langagière. On l'observe également dans l'architecture intérieure et sa décoration (pratiques du pot et du cache-pot, de la nappe et du napperon, du rideau et du double-rideau, jadis analysées par Baudrillard¹¹). On la trouve aussi dans les supports visuels des exposés oraux (transparents ou présentations assistées par ordinateur) : titres dont on veut « souligner » l'importance en accumulant les ressources typographiques ou de

la mise en page (italiques grasses, soulignées, en relief, avec ombre portée, voir couleur et encadrement...). Le sens global de telles surenchères comprend, en plus de la signification proprement exprimée par les mots, le message « voyez comme je suis une personne importante » + « il faut que je mette le paquet étant donné votre faible niveau (ou le niveau équivalent de mes concurrents) »¹².

Ce que la LECHE n'est pas

Il ne faut pas confondre la LECHE avec l'argot, les jargons ou les langues spécialisées qui émergent au gré des nouvelles disciplines ou des innovations techniques. Ce n'est pas parce qu'on emploie des termes techniques qu'on parle LECHE. Le propre de la LECHE, c'est d'emprunter aux vocabulaires techniques pour *légitimer* un discours en cherchant à lui donner une caution scientifique et une apparence de profondeur.

En principe, la LECHE n'intervient pas dans les communications scientifiques ou techniques entre membres d'un même groupe (la « communauté scientifique » par exemple). Toutefois, elle peut se glisser dans des rapports ou dans des exposés oraux visant des personnes extérieures à ces groupes.

Ce qu'est la LECHE

L'aspect général

La LECHE est une langue « basse définition ». Elle n'autorise ni la précision, ni surtout la vérification. Ce qui est dit est « taillé dans la masse ». Les idées singulières sont banalisées. Mais comme elles doivent paraître logiquement fondées, elles empruntent les voies ordinaires de la persuasion et de la propagande.

Le « sentiment » et l' « analyse »

Une simple *opinion* est en général insuffisante car vulgaire (« l'opinion publique »), quel que soit le statut de son émetteur. La LECHE ne parle dans ce cas ni d'*idée*, ni d'*opinion* ou d'*avis*, mais de *sentiment* ou, plus intellectuellement, d'*analyse*.

La plupart des journalistes sollicitent aujourd'hui, non les idées ou les opinions des personnes, mais leur sentiment ou leur analyse. Dire son « sentiment » sur un sujet correspond très rarement à la *verbalisation d'un vécu affectif*¹³, généralement jugé subjectif et entaché de composantes personnelles (la subjectivité est l'univers prétendu de l'erreur). En revanche, faire part de « son analyse » instaure une distance critique dont le journaliste, et à travers lui le public qu'il se plaît à représenter, est particulièrement friand.

Dans la plupart des cas médiatiques, vous pouvez traduire la LECHE en langage ordinaire :

***sentiment* par impression**

(traduction qui trahirait¹⁴ plutôt la légèreté d'un jugement fondé sur la seule sensation immédiate). A noter que le terme *sentiment* possède un grand pouvoir d'humanisation du locuteur, car il indique quelque chose de sensible, de généreux, de dirigé vers autrui, alors que l'impression reste une «perception subjective» éprouvée passivement (donc plutôt du côté du récepteur).

***analyse* par raisonnement**

Annoncer un raisonnement appellerait l'attention de l'auditeur sur un cheminement d'idées, avec exposition d'hypothèses et emploi de règles déductives incontestables. Les « spécialistes » de la *communication persuasive* déconseillent fortement dans l'exposé oral ou la simple prise de parole en groupe l'argumentation purement logique : l'auditeur doit être, selon eux, massé par des propos simples, afin de ne pas mobiliser un effort intellectuel trop soutenu ; sinon il « décroche » ! La conviction est à ce prix : n'oubliez pas que pour les

professionnels de la «communication», *convaincre*, c'est d'abord *vaincre*, en abaissant les défenses de l'adversaire. Je vous laisse apprécier les effets d'une communication basée sur de tels principes guerriers. Pour ma part, je trouve plus utile de considérer que les personnes en présence sont *partenaires* d'une situation dans laquelle elles doivent, ensemble, établir quelque chose de commun, ce qui est d'ailleurs le sens étymologique (et religieux¹⁵) de la communication : communiquer, c'est moins émettre ou transmettre un message que *s'accorder*, au sens musical, orchestral, sur des significations communes.

Ce qui n'implique aucunement qu'on soit *d'accord* sur le contenu. Et ceci est essentiel.

Cette conception de la communication, qui correspond à la définition n°14 du préambule, c'est-à-dire à l'approche systémique dite de Palo-Alto, ne sombre pas dans un angélisme désuet qui réduirait toute communication à une communion authentique et sans conflit. Elle a permis, en étudiant des situations très différentes au sein de cultures diverses, de dégager quelques lois fondamentales, d'où l'on peut tirer des règles de conduites, et surtout des conseils de prudence. Il faut cependant garder à l'esprit que l'emploi du terme « partenaire » peut être lui-même « léché ». Des expressions, de plus en plus fréquentes sur les médias, telles que « **partenaires sociaux** », peuvent masquer une relation objective d'adversité.

Parler pour ne rien dire ?

C'est un lieu commun de penser que parler en LECHE, c'est parler pour ne rien dire. Toutes les propositions formulées en LECHE *ont un sens*. Quiconque possède un minimum de compétence linguistique¹⁶ peut globalement comprendre un discours exprimé dans cette langue, et cela même si la signification de quelques termes lui échappe. Le tout est de savoir si les significations ainsi véhiculées ont une portée réelle, c'est-à-dire une *importance*. (Je rappelle que l'importance d'un message s'observe aux effets de changement visibles chez le destinataire.)

Paraître légitime et profond

C'est la deuxième obsession du « Lécheur ». La méthode la plus simple, donc la plus employée, est l'emprunt de *termes savants*. Les sciences, surtout les plus récentes, offrent un double avantage : elles colorent le discours :

- de vérité,
- de modernité.

N'oublions pas que ces stratégies de communication relèvent toujours d'un « CRAIGNOS¹⁷ », donc de croyances et d'idéologies, et que les garanties recherchées, l'autorité scientifique et la modernité, sont en fait illusoire. On sait que l'un des critères de la scientificité d'une théorie est justement sa *falsifiabilité*, qui repose sur l'énoncé clair de ses conditions de validité (hypothèses initiales, soumission à l'expérience...) permettant à tout membre de la « communauté scientifique » de contester les fondements, les raisonnements ou les résultats avancés¹⁸. Mais le Lêcheur n'a que faire de ces précautions méthodologiques, qu'en général il ignore (ou qu'il a oubliées). Quant à la nouveauté, si chère aux annonceurs publicitaires (si c'est *nouveau*, c'est forcément *meilleur*), elle peut évidemment se retourner contre la personne qui l'invoque, puisque la nouveauté manque de recul critique. On comprend que les publicitaires se contentent rarement de la seule nouveauté d'un produit, et qu'ils recourent si souvent aux attributs verbaux ou visuels de la science, dans sa représentation populaire (dentifrices et brosses à dents « garantis » par les « laboratoires X... », présentés par un *homme en blouse blanche*, devant un *tableau noir* ou des *éprouvettes*). Les représentations médiatiques mélangent constamment science et technique. Ainsi pouvait-on entendre sur une radio en janvier 1997, à propos de la « vache folle » et des hypothèses de transmission de la maladie à l'homme : « ...une étude plus mathématique que scientifique... » ! Entendez par-là que les mathématiques, modèle même de l'abstraction, n'auraient rien à voir avec la réalité, et seraient à mettre dans le même sac que les divagations imaginaires des « sciences » occultes et de la superstition. De belles représentations stéréotypées de la science et de la technique, parce que caricaturales, peuvent être observées dans l'œuvre du sociographe Hergé (par exemple *L'étoile mystérieuse*, *Objectif Lune*, *On a marché sur la Lune*).

Pourquoi faire court quand on peut faire plus long ?

La quête d'autorité conduit le Lêcheur expert, par une sorte d'*emphase syntaxique* (comme pour le « très très ») à préférer les mots longs à des termes équivalents, mais plus courts.

Les traductions des exemples ci-dessous ne correspondent pas à des *synonymes*. Le second terme possède un sens spécifique au sein du vocabulaire courant ou d'un vocabulaire spécialisé. Mais dans l'usage qui en est fait en LECHE, le terme le plus long est pris comme équivalent, avec une plus-value intellectuelle rentable :

— *échange / interaction* (ou mieux : *interactivité*),

Le mot « interaction » possède un sens précis en physique atomique, en économétrie, en sociologie ou en psychiatrie par exemple. Mais c'est généralement au sens vulgaire de simple échange entre deux ou plusieurs personnes ou groupes qu'il est employé par le Lécœur.

— *pratique / pragmatique*,

Être pratique, c'est s'affirmer soucieux des réalités, donc être plus proche de ses semblables et à l'écoute de leurs besoins. Surtout si l'on a les pouvoirs d'un décideur. C'est faire preuve — même si le *dire* ne constitue pas une preuve — de *réalisme*. Se dire *pragmatique* paraît aller plus loin, en mettant l'accent sur la volonté, ou en tout cas l'intention, de soumettre ses idées à l'épreuve de l'expérience, voire à commencer par l'expérience elle-même, c'est-à-dire l'action, plus populaire que la réflexion souvent assimilée à l'attente, au temps perdu, ou même considérée comme un alibi de l'inaction. Le terme *empirique* est moins employé, car il est trop chargé d'incertitude et de risque.

Cet exemple illustre bien la non-équivalence du terme court et du terme long. Empirisme et pragmatique appartiennent au vocabulaire de la philosophie et de la linguistique, où ils désignent des thèses ou des méthodes précises. Ce n'est pas dans ce sens qu'ils servent en LECHE, bien que la *référence implicite* à la philosophie ou à la linguistique puisse servir de marqueur de complicité entre l'émetteur et un destinataire présumé cultivé (attitude d'ailleurs assez dange-reuse face à des auditoires dans lesquels la culture savante est inégalement distribuée).

— *Idee / thème* ou, plus fin : *thématique*,

Avoir une idée, c'est affligeant de banalité. *Thématiser* un débat, c'est déjà l'élever. Aborder une *thématique*, c'est annoncer fatalement l'expression d'une pensée de synthèse sur le « sujet », hissant le débat, donc l'auditoire, vers des sommets théoriques (ou le plongeant dans les profondeurs d'une réflexion grandiose¹⁹).

— *problème / problématique*,

Même remarque. A ceci près que le mot problème a envahi les communications, au point que l'ensemble de l'existence humaine semble n'être qu'un vaste magma de problèmes. En général les problèmes sont confondus avec les *questions* et les *difficultés*. Un cahier pratique entier est consacré dans cet ouvrage à ce « problème »...

— *couleurs / coloris*

— *colorer / colorier* ou *coloriser*, ou *chromatiser*,

Colorer serait le terme exact pour la mise en couleur d'une forme. Colorier a une note infantile (le coloriage, le barbouillage). La colorisation (des films en noir et blanc), qui est une chose sérieuse, est plus « technologique », (et forcément plus coûteuse...).

— *clair / transparent,*

Quiconque veut aujourd'hui paraître crédible dans les affaires publiques doit se targuer de transparence. L'administré doit tout savoir de l'administrateur, ou plutôt de sa comptabilité, c'est-à-dire tout *voir*. Ce lien entre la connaissance et la vision n'est pas nouveau. Il est même à l'origine du mot *théorie*, tout théoricien étant, étymologiquement, un visionnaire ou du moins un observateur (et non un *théologien* comme certains l'affirment par erreur). La drôlerie, c'est que la transparence est la qualité de ce qui échappe à la vue du fait de sa matière, le verre notoirement. Pour le spécialiste de la gestion comptable, est transparent ce qui ne laisse aucune trace visible, et est indétectable. Rigoureusement, dire qu'une écriture comptable est transparente c'est affirmer l'inverse de ce qu'on souhaiterait, à savoir qu'elle est entièrement *opaque*, que les choses font obstacle au regard, définition même de l'objet (ce qui objecte à la perception), et non se laissent traverser par lui au bénéfice de ce qui est derrière. Mais pour le sens commun, ou le bon sens, voir les choses importantes, c'est précisément voir se qui *se cache derrière* (les mots ou la tête).

Il y a toutefois un contre-exemple connu au principe d'allongement des mots en LECHE, spécialement à propos de la clarté. Au début de son investiture, Alain JUPPE répétait qu'il fallait désormais « parler clair ». Cette expression, qui ne respecte d'ailleurs pas la grammaire, applique en revanche un principe classique utilisé par les publicitaires pour concevoir leurs slogans : faire bref et direct. Equivalent employé par la suite : parler franc (noter l'attraction symbolique entre le « français » et la « franchise »).

— *remplacement / substitution,*

Cette équivalence est apparue dans le discours médiatique à l'occasion des grèves des transports de décembre 1995. On a fait alors une découverte incroyable : il existerait des « transports de substitution ». Si tel était le cas, je pense que tout le monde le saurait depuis plus longtemps. Strictement, une chose est *substituable* à une autre dans un contexte donné lorsque le remplacement de l'une par l'autre est stable (laisse le contexte invariant par rapport à l'échange). Quant quelqu'un vous remplace à votre travail, en raison de votre maladie par exemple, il ne se substitue pas à vous, sauf si l'on vous licencie !

— *placer* / **positionner**, ou **localiser**,

Depuis peu, on ne place ni ne situe plus rien, sauf peut-être dans un contexte, auquel cas il est préférable de *replacer* ou de *resituer* de la même façon qu'on doit *remettre*, et même *se remettre* en question, ce qui est un signe d'humilité louable, même si l'on n'a jamais rien *mis* en question au préalable : on positionne ou on localise.

Cela permet de *délocaliser*, quitte à devoir *bouger* les mentalités du *vulgus*, aussi fondamentalement casanier que présumé fraudeur.

— *dépendance* / **interdépendance**,

Même remarque que pour l'interactivité. Être interdépendant, c'est être plus dépendant que dépendant. (Comme la lessive qui lave « plus blanc que blanc »²⁰).

— *revoir* / **revisiter**,

Utilisé surtout pour les textes. Revoir un texte, c'est seulement le relire. En réalité, visiter signifie simplement voir (rendre visite). Revisiter semble impliquer des modifications, donc un travail.

— *finir* / *terminer* ou mieux : **finaliser**,

Il est banal de finir ou de terminer un projet. Mieux vaut le finaliser, si possible à la date prévue. Finaliser un projet devrait signifier normalement *en définir la finalité*, c'est-à-dire le but et la fonction, ce qui n'a rien à voir avec son achèvement. Le terme est pourtant passé dans le langage de l'entreprise et de l'administration.

— *durer* / **perdurer**,

Une chose qui perdure dure plus longtemps qu'une chose qui dure (plus blanc que blanc).

— *politicien* / *membre de la* **classe politique**,

Cette catégorie nouvelle force à présent à distinguer la politique et la politique *politicienne*. La vraie politique serait une politique non-politicienne, où l'on ne ferait pas de la politique pour faire de la politique... Les journalistes qui renforcent, en l'employant constamment, la valeur de cette expression, parleraient-ils de la classe journalistique ? Assurément pas, même s'ils citent à tous crins les propos des *médias*, qui sont toujours les autres médias que ceux qui les

emploi. Trait caractéristique à effet de renforcement assuré : « comme on dit aujourd'hui dans les médias... », ou : « comme on dit aujourd'hui », ou encore : « selon la formule consacrée ».

Mais qui la consacre ?

Les médias, j'y reviendrai, ont bien un effet de consécration, de sacralisation du discours : toute personne interviewée fait des efforts, perceptibles, pour s'ajuster aux normes de la formulation médiatique, quel que soit son statut social (les interviews des sportifs ou de toute personne culturellement défavorisée sont à cet égard exemplaires).

— *relais / interface,*

Ce qui semble intéressant dans cette mode, c'est que le terme de relais suppose un rôle purement passif et docile de transmission (voir plus haut *les réseaux*), alors que la notion d'interface implique une transformation du signal, par décodage et recodage, qui pourrait la faire suspecter d'interprétation subjective. La notion d'activité (de rôle, d'action, de responsabilité) l'emporte en LECHE sur tout ce qui évoque la passivité, l'exécution automatique de tâches répétitives sans responsabilité personnelle gratifiante, comme on se plaît à caractériser les tâches « administratives » (étymologiquement députées aux petites choses : *ad minimis curat* — même remarque pour *ministère*).

— *direct / temps réel ou interactif,*

L'époque du direct semble révolue. Nous serions entrés dans l'ère du temps réel, où non seulement nous assisterions à des événements qui surgissent quasiment en d'autres points du globe, mais où nous pourrions agir directement sur eux et en modifier le cours. De ce point de vue, en manœuvrant n'importe quel interrupteur de courant, j'agis *en temps réel* sur le degré d'éclairage de la pièce. Le délai est comme chacun sait négligeable devant l'échelle de mon action. En quoi est-ce interactif ? L'interrupteur ou le circuit ont-ils réellement la *liberté* de modifier leur comportement en fonction du mien ? Ce n'est pas tout à fait le cas lorsque je vous demande si vous avez l'heure, et que vous me répondez poliment (c'est-à-dire autrement qu'en disant simplement « oui » !), justement parce que vous avez objectivement cette possibilité *a priori*, bref, parce que vous n'êtes pas réductible à un automate à états finis sans libre-choix. Il est important de comprendre que l'interrupteur et le circuit ne peuvent pas avoir le même *statut ontologique*, ou si vous préférez, le même type d'existence. *Du point de vue* du circuit, si l'on peut dire, il n'y a pas de différence entre l'état ouvert et l'état fermé de l'interrupteur. Dans l'un comme dans l'autre cas, les composants du circuit « réagissent » en adoptant le « comportement » pour lequel ils ont été conçus. Ils ne peuvent rien faire d'autre, sauf s'ils sont en panne. La différence ne peut apparaître qu'à un niveau « supérieur », celui du *changement* d'état. Ce dont ni les composants, ni le circuit, ne peuvent avoir « conscience ».

On peut tirer un test opératoire de la tendance de la LECHE à allonger les mots.

Test de longueur :

Si, dans l'analyse d'un discours que vous soupçonnez d'être en LECHE, vous pouvez trouver des termes de la langue courante, plus courts que ceux du discours analysé, et équivalents (mais non utilisés dans leur sens technique), c'est que vous êtes probablement en présence de LECHE.

Parfois, le Lêcheur ne trouve aucun mot assez fort à son goût pour donner du poids à ses idées. Il recourt alors à des expressions, ou *formules*.

Par exemple *engager un processus décisionnel* pour *décider*. L'avantage est qu'en engageant un *processus* décisionnel, on ne s'engage pas pour autant à *prendre* la décision... La LECHE est grossière, basse définition, mais elle suppose ou implique de la finesse d'esprit (manipulatoire).

Les «petites phrases» traquées par les journalistes sont souvent des formules à interprétations multiples de ce genre.

Etre incontestable

Un autre caractère de la LECHE est l'apparente incontestabilité de ses *propos*. Je rappelle que tout *discours* est composé d'un *thème* (ce dont on parle), d'un *propos* (ce qu'on en dit) et d'une *manière* (celle dont on le dit).

Lorsque j'affirme plus haut que parler en LECHE n'est pas parler pour ne rien dire, je veux dire que le thème annoncé par le Lêcheur (thème qui n'est d'ailleurs pas nécessairement traité pour autant) peut être « riche », important, impliquer réellement les auditeurs ou les lecteurs, et ne donner pourtant lieu qu'à des propos sans intérêt, sans originalité, pourvus d'un sens que tout le monde peut comprendre, mais *informationnellement vide*.

Ce qui peut être une manière d'emporter l'adhésion à bon compte.

Les messages les plus incontestables sont les messages autocentrés.

« J'ai faim »,

« je ne supporte plus l'ambiance de ces réunions »,

« j'ai envie de vous occire »,

« je voudrais faire l'amour avec vous ».

De tels messages ne peuvent être mis en cause sans contester l'honnêteté de leur auteur, sauf dans des situations exceptionnelles.

Par contre, dès qu'un message porte sur un autre objet que soi-même, il expose à la critique.

Qui pourrait contester un orateur se proclamant « pour la liberté », « pour le respect d'autrui », « pour la démocratie », « pour la réduction de l'impôt », « pour l'égalité des hommes²¹ » ?

Le moyen le plus sûr d'emporter l'adhésion sans s'engager dans des aveux personnels, qui peuvent toujours affaiblir la portée d'un discours voulu général, c'est d'énoncer des *tautologies*.

Une tautologie est un énoncé de la forme :

$$A = A.$$

Par exemple, « Datsun, c'est Datsun », ou encore, « il faut appeler un chat un chat » (version légèrement différente, qui sollicite la *transparence* du discours).

Une affirmation indéniable, tautologique, placée dans un discours comme un raisin dans un cake, a tendance, par effet de halo, à contaminer l'ensemble du propos en le colorant de vérité.

« Partout dans le monde les idées de liberté triomphent ; il n'y a pas de raison pour que cela ne soit pas le cas en France ! » [Nicolas Sarkozy, France-Inter, 22 juillet 97]. Noter l'ambiguïté logique du terme « partout ».

Les catégories et les glissements de sens.

La LECHE étant « basse-définition », elle est contrainte de s'exprimer par traits grossiers, par catégories générales. Ce qui se traduit souvent par des énoncés universels, de forme logique :

$$x P(x)^{22},$$

(exemple : « les Français sont des gens de bon sens »), ou :

$$x \neg P(x)^{23},$$

(exemple : « aucun citoyen n'accepterait... »²⁴). De telles formulations peuvent passer dans des discours publics devant de grandes assemblées, où la prise de parole d'un auditeur isolé est pratiquement impossible psychologiquement (la seule contestation possible dans ces situations est nécessairement collective, et s'exprime alors par des comportements sonores non-verbaux [« ouh ! », sifflements, etc.]). Elles sont en revanche dangereuses pour le locuteur

lorsqu'elles sont employées dans des conversations en face à face ou dans des petits groupes, car il suffit au contradicteur d'exhiber un seul contre-exemple pour obtenir gain de cause, et déstabiliser son interlocuteur:

P(a),

par exemple « moi, si ! ». Les journalistes de radio et de télévision se régaler de telles contradictions formelles, qui les hissent au rang de représentants de vastes publics et contribuent ainsi à leur légitimité et au renforcement de leur notoriété médiatique²⁵ (« Mais, Monsieur le Ministre, Monsieur X, secrétaire général de votre parti, disait lui-même hier que... »).

Plusieurs chercheurs ont remarqué que les grands débats portent sur la façon dont sont constituées les catégories, ce qu'en philosophie analytique on nomme la *constitution*. Deux opérations fondamentales semblent en œuvre dans toute pensée visant à convaincre de grands ensembles d'humains : le *clivage* et l'*amalgame*.

le clivage et l'amalgame.

Le clivage est l'opération qui sépare un ensemble donné en deux sous-ensembles disjoints (bipartition). L'amalgame est l'opération qui réunit deux sous-ensembles disjoints en un ensemble unique (réunion). En théorie mathématique des ensembles ces notions sont triviales.

Mais en LECHE, nous ne sommes pas en théorie mathématique des ensembles.

Le clivage

Prenons pour univers du discours (la catégorie des choses dont nous souhaitons parler) l'ensemble des êtres humains. Pour développer leur argumentation, certains commencent par distinguer les « hommes » (disons H) et les « femmes » (disons F). Ils clivent donc l'espèce humaine en H et F. Mais ce clivage porte-t-il sur des caractères biologiques (les mâles et les femelles), ou sur des caractères psychosociaux (les comportements masculins/féminins) ? On sait que ces deux clivages ne se superposent pas exactement, puisque des sujets biologiquement mâles peuvent adopter des comportements sociaux « féminins », et *vice versa*.

Que recouvrent alors H et F ?

La portée d'un tel clivage est aujourd'hui centrale dans les discussions sur l'homosexualité. Lorsqu'on dit d'un couple d'humains qu'il est « homosexuel » on pose en général que les deux membres du couple appartiennent à la même catégorie *biologique* : H ou F, et qu'ils vivent ou désirent vivre

socialement comme s'ils appartenait à deux catégories différentes. Mais nul ne peut affirmer que les catégories visées par cette revendication sont *biologiques* plutôt que *sociales*, ou l'inverse. On rencontre souvent cette difficulté dans la pratique de la psychanalyse. Imaginons qu'en plus du caractère biologique M ou F et des rôles sociaux M ou F chaque humain possède un point de vue M ou F, c'est-à-dire une façon M ou F de percevoir le monde (qu'elle soit ou non liée aux caractères biologiques ou sociaux). On constate que dans la plupart des cas les sujets biologiquement X²⁶ ont tendance à percevoir le monde en tant que X et à se comporter comme des X. C'est la situation dite normale. Mais on ne peut pas écarter l'hypothèse que des X biologiques se vivent psychologiquement comme des Y et socialement comme des X, ou psychologiquement comme des X se vivant socialement comme des Y. La combinatoire est du coup plus riche, et il devient essentiel de définir, non des catégories générales et abstraites comme H et F, mais des catégories plus fines, qui correspondent à ce qu'éprouvent réellement les personnes par rapport aux trois sortes de clivage : biologique, psychologique, et social. Certains auteurs (comme G. MENDEL) pensent même qu'il conviendrait d'ajouter une catégorie spécifiquement *politique*.

Les embrayeurs

Un embrayeur est une façon d'engager un discours, qui sert à la fois de lien apparent avec ce qui vient d'être dit et avec ce qu'on s'apprête à dire. On sait que la hantise des présentateurs professionnels est l'enchaînement des « informations ». Au point qu'en l'absence de toute liaison logique possible, certains sont réduits à assumer le passage d'un *thème* à un autre en déclarant, sans rire : « et maintenant, sans transition... ». Ce qui constitue évidemment une transition, qu'ils ne considèrent pas comme telle, ne pouvant s'enorgueillir de son bien-fondé.

Les embrayeurs les plus utilisés dans les médias sont aujourd'hui :

- pour ma part...,
- en ce qui me concerne...,
- pour vous répondre franchement...,
- entre nous...,

ou, palme d'or des jokers :

- écoutez...

- **tout-à-fait...**
- **absolument...**

J'ai pu compter, sur un enregistrement de plus d'une demi-heure d'une station de radio, 90% d'embranchages sous la forme « écoutez » chez une personne interviewée, pourtant à l'aise en principe vu son niveau de compétence linguistique. Ce qui veut aussi dire que vous comme moi, même avertis des pièges de la LECHE, sommes parfaitement capables d'exploits comparables, car le propre de cette langue est de nous rendre aveugles à l'usage que nous en faisons nous-mêmes alors que nous prétendons volontiers en être affranchis, comme vis à vis de la publicité.

Autres embrayeurs:

- **sachez...**
- **il faut savoir...**
- **entre nous...** (même « devant » des millions d'auditeurs).

Les brouilleurs

Les brouilleurs, selon l'expression de HUYGHES, introduisent une confusion là où ils paraissent au contraire clarifier le discours. C'est là toute leur force rhétorique. Pour reprendre l'exemple de cet auteur, quand on pense à un *défi*, on songe au défi lancé par une personne A à l'adresse d'une personne B. L'objet du défi est en principe clair. On en connaît les enjeux. Et les risques. Mais dans des expressions comme « défi américain », ou « défi démocratique », ou « défi informatique », où se trouvent les enjeux, en quoi réside au juste le défi ?

Les brouilleurs à la mode

- *prendre en compte*

ne dit rien du « compte » (je peux m'engager à prendre en compte votre opinion, sans préciser à quel degré²⁷).

- *d'une certaine manière, d'une certaine façon,*

sans dire laquelle (un des brouilleurs les plus fréquents en 1997-98). Il permet de faire entendre une nuance sans l'énoncer.

figurer, mettre en perspective, mettre à plat

Idem.

globaliser

peut signifier aussi bien la réunion de parties au sein d'un même ensemble pour les considérer toutes sans en oublier aucune, que nier les différences, c'est-à-dire les caractères spécifiques d'éléments fourrés sans discernement dans un même sac.

faits

présentés comme unités ultimes et incontestables de la réalité (voir plus haut: le contexte culturel), en oubliant qu'un fait est forcément un fait pour *un observateur donné* et non pour l'humanité entière.

incontournable

généralement : qualité d'un phénomène ou d'un problème présenté comme un fait inévitable. Est normalement incontournable ce dont on ne peut faire le tour (ex.: la Ligne Maginot). Ce qui n'a rien à voir avec l'évitement, mais permet d'accuser son contradicteur éventuel de lâcheté ou de déviance s'il tente de contourner un problème qu'on juge inévitable, ou dont on conteste toute solution autre que celle qu'on propose soi-même.

préoccupation

un peu comme pour la prise en compte : se déclarer préoccupé par un problème ne signifie pas qu'on *s'occupe* effectivement à le résoudre. C'est une différence connue entre les responsables politiques et les fonctionnaires administratifs, les premiers étant souvent préoccupés par les problèmes que les seconds sont chargés de résoudre.

gérer

très employé depuis une dizaine d'années, surtout dans les domaines « humains », étrangers à la *gestion* au sens strict des affaires financières. On gère à présent les ressources « humaines » comme on gère une comptabilité²⁸. Entendez par-là qu'on assure et assume le contrôle et la prise de décision des « évolutions de carrière ». L'usage du terme a même largement débordé le cadre professionnel. Il est devenu courant de « gérer » (mais non de résoudre) les problèmes personnels affectifs, les situations psychologiques délicates, et même les petites avaries de la vie sociale ordinaire. L'ancienne expression « négocier un virage » restait sans doute plus proche du réel, malgré (ou à cause) de la métaphore de la négociation. A la limite, bien « gérer » une difficulté, ce serait vivre *avec*, le plus souvent en l'imposant aux autres, *sans la résoudre*.

clarifier

l'intention de clarifier peut signifier le désir d'être clair (simple, direct, intelligible, ce qui est une qualité de communication) et la volonté de comprendre les ressorts d'une difficulté, ce qui est une qualité d'analyse, indépendante de la première. Cela permet donc au locuteur de jouer sur les deux tableaux en fonction des réactions de son auditoire.

cohésion

terme souvent employé parce qu'il semble impliquer une idée de cohérence²⁹. Or la cohésion d'un groupe humain peut se faire malgré l'incohérence totale des idées de ses membres, qu'elle peut d'ailleurs aider à dissimuler. La chose est courante dans les partis politiques et les syndicats (pardon : les « organisations syndicales » ou les « partenaires sociaux »).

concertation

cette notion est souvent confondue avec d'autres modes de communication, comme la *participation*, la *collaboration*, la *coopération* ou la *coordination*. Utilisée en LECHE, elle sert principalement de notion générique, indifférenciée, et laisse donc ouvert dans l'esprit de l'auditeur ou du lecteur le choix de ces modalités particulières d'assistance mutuelle. Ce qui peut du coup annuler toute contestation initiale éventuelle.

pluralisme

liée aux deux précédentes, cette notion est ambiguë à souhait. Elle désigne une « pluralité », en général celle des idées, et connote une permissivité, une « ouverture d'esprit », bref, une honorable et humble disponibilité intellectuelle (voir globaliser) qui peut accueillir et abriter l'incohérence au nom de la tolérance.

La « *majorité plurielle* » est un bel exemple « léchéen » : l'expression est soit redondante (on conçoit mal une pluralité singulière), soit un amalgame de positions si différentes qu'on voit mal comment elles peuvent constituer un ensemble majoritaire cohérent.

Le qualificatif de « pluriel » est appelé à un bel avenir. On entend déjà parler de « querelles plurielles » (FI, 17/03/97), et « d'opposition plurielle » (FI, 01/05/98).

synergie

est de plus en plus employé pour évoquer la façon concertante, fusionnelle, orchestrale dont des actions diverses peuvent servir un même but. Même si elles sont objectivement contradictoires...

recentrage, convergence

Même principe. Deux points de vue inconciliables peuvent néanmoins être déclarés convergents, au sens où deux droites parallèles convergent à *l'infini*.

mondialisation

(voir « logique » plus bas)

globalise (amalgame) des phénomènes au sein d'un ensemble dont le mécanisme échapperait au contrôle de ses éléments comme de toute entité supérieure (automate autonome, idée d'inéluctabilité), y compris politique. Exemple : la mondialisation économiquement « incontournable ».

Les déplacements par euphémisme

Ils consistent, suivant le principe de la « bouteille » (voir p.11), à opter pour l'expression « optimiste » en masquant la position complémentaire (la position « pessimiste »). Il y a donc un ministère de la Défense (non de l'Attaque), un ministère de la Santé (non de la Maladie). Il est honorable de mourir (et non de tuer) pour la patrie. Le *service militaire* est devenu *service national* (ce qui comprend normalement la « société civile »), enfin *rendez-vous citoyen*.

Les catégories réservées

Une catégorie est normalement un ensemble décidable, c'est-à-dire un ensemble dont les éléments sont définis par une propriété caractéristique permettant de savoir s'ils appartiennent ou non à cette catégorie. On s'aperçoit qu'en LECHE, certaines catégories sont floues, ou instables, en ce sens que leur dénomination ne suffit pas à identifier clairement leurs composantes. Les *femmes*, les *hommes*, paraissent désigner univoquement des individus particuliers comme membres de catégories (classes, ensembles) aux propriétés précises³⁰. Les *fumeurs*, les *cardiaques*, les *névrosés* ou les *sportifs* peuvent-ils être distingués aussi clairement ? La plupart des débats actuels sur les problèmes médicaux, pédagogiques, économiques, sociaux liés à ces « catégories » butent sur des définitions de seuils, c'est-à-dire, justement, sur la définition des catégories en jeu.

La force de la LECHE est de faire croire qu'une catégorie est *définie* par la simple façon, ou même, par le simple fait de la nommer, alors que les critères d'appartenance à cette catégorie sont fluctuants, et reposent sur des données non logiques, mais *psycho*-logiques et culturelles.

L'*art contemporain* ne réunit pas tous les mammifères humains vivant aujourd'hui et qui emploient des moyens « artistiques » d'expression ou de communication³¹, mais seulement ceux qui revendiquent le statut d'artiste ou sont reconnus comme tels par leurs pairs (principe de l'autopoïèse de champ, définie par BOURDIEU et utilisée par DEBRAY par exemple). Ainsi la musique improvisée, les variétés, le jazz, le rock, le rap *contemporains* ne sont pas considérés comme de la « musique contemporaine », dont le label semble réservé à la musique « classique » actuelle.

On voit qu'il ne suffit pas d'être *vivant* pour être « contemporain » au sens des élites, et qu'une *œuvre vive* peut être décrétée morte ou mort-née par l'histoire³². Je reviendrai en détail sur la *LECHE artistique* dans un prochain cahier.

Les *jokers* pseudo-organiseurs

niveau, registre

Parler de niveau (« au niveau de... », « sur le plan de... ») suppose une organisation hiérarchique clairement définie, avec des repères précis permettant de savoir à quel moment ou à quel endroit, comme dans un plan d'architecte, on passe d'un niveau à un autre. La *LECHE* permet de créer l'illusion de cette capacité d'analyse. S'exprimer en termes de niveaux, même si l'on n'en cite qu'un seul, c'est invoquer une pensée « structurée », nécessairement supérieure à toute opinion spontanée, nivelée. Le terme « registre » est apparu plus récemment. Il a une coloration plus qualitative. Un registre ne revendique rien de supérieur ou d'inférieur. Il se contente apparemment de situer des données sur un axe linéaire impartial. Grave—aigu, fort—faible, proche—lointain... Mais son emploi en *LECHE* révèle toujours une intention de paraître exhaustif.

espace

En langage « léché », ce terme est rarement utilisé dans son sens spatial vulgaire. Il revendique un degré d'abstraction proche des mathématiques (espaces topologiques, espaces vectoriels...) ou de la physique (espaces sonores, espaces spectraux...), qui caractérisent généralement des dimensions, des axes, des repères, et surtout des relations de dépendance fonctionnelle [souvent temporelles, type $y = f(t)$]. Que recouvrent au juste des expressions comme *espace associatif*, *espace de parole*, *espace ludique*, *espace urbain*, *espace social*, de plus que « association », « réunion », « ville »..., sinon une prétention à la légitimité scientifique ?

structure

L'emploi de ce terme en-dehors des disciplines scientifiques offre en LECHE une illusion de légitimité encore plus grande. Parler d'*espace social* (ce qui, en sociologie, n'a rien à voir avec la géographie³³) fait déjà très intellectuel. Mais parler de *structure sociale* fait gravir un échelon supérieur dans l'abstraction. Pour les scientifiques, et quel que soit le domaine concerné, une structure est un agencement de parties ou d'éléments bien définis d'un ensemble bien défini au moyen de relations ou de qualités bien définies (critères décidables)³⁴. C'est une exigence de communication (s'assurer que l'on parle de la même chose), et une exigence de méthode (s'appuyer sur des bases fixées, mêmes hypothétiques). On imagine bien l'avantage que le « lécheur » peut tirer des « structures », puisque leur simple mention dans son discours suppose que l'auteur a su dégager quelque chose de fondamental, d'essentiel à la compréhension d'un phénomène complexe.

Quelques équivalents « léchions » de la structure :

les *réseaux*,

les *maillages*

les *tissus*

(le *tissu social* est très mode dans la confection du discours politique).

Couplée aux métaphores du vivant (voir les réductions politique -> biologique), la rhétorique de la structure autorise par exemple la « **fracture sociale** », qui apparaît alors comme pur accident naturel (fracture dans un *corps social*. extrapolitique).

processus

Plus répandus que les structures, les processus gagnent encore en efficacité médiatique. Les spécialistes des processus, qui travaillent en Cybernétique et en Théorie des Systèmes, ont beaucoup de mal, en pédagogie, à faire comprendre tout ce qui est scientifiquement engagé par ce concept. Pour employer leur langage, un processus est en gros l'opération par laquelle un processeur processe un processable... Il s'agit donc de quelque chose qui a la capacité de transformer quelque chose en autre chose. Tout l'intérêt est de pouvoir caractériser avec précision la manière dont s'opère cette transformation, et de quoi dans quoi. En LECHE, cette caractérisation semble inutile. On peut invoquer un processus sans dire en quoi il consiste.

Il existe aujourd'hui deux « processus » fondamentaux :

— les *processus de guerre*

— et les *processus de paix*.

Les processus de guerre sont rarement cités en tant que tels. En revanche, le processus de paix est à présent bien fixé dans l'imaginaire collectif. Nul ne semble heurté par le fait qu'on puisse recevoir des bombes sur la tête et être médiatiquement décrit comme vivant dans un « processus de paix ». Il en va de même des « processus de démocratisation », que bien des présentateurs médiatiques n'hésitent pas à situer dans des régimes totalitaires, mais vis à vis desquels l'idée de processus suggère une évolution démocratique inéluctable (suivant quel mécanisme cosmique ?).

logique

Ce terme est apparu en LECHE à l'appui des « processus » jugés « inéluctables ». Par exemple : *logique de guerre*, et *logique économique* (ou équivalent : *mondialisation*). Le propre d'une « logique », du point de vue du logicien, est d'être un système de pensée formulable (formalisable) dans un langage univoque, axiomatisé ou axiomatisable.

Quand un médiateur parle de « logique de guerre » ou de « logique économique », il invoque implicitement une « structure » dont le « processus » se déroulerait hors de tout contrôle humain, comme poussé par une force de rationalité pure, abstraite, transcendante, automatique, implacable. Face à de telles logiques, nous ne pouvons que nous résigner, puisque toute forme d'action personnelle, citoyenne par exemple, resterait forcément sans effet...

Les messages troués

Si je vous dis, sans autre précision :

« pourriez-vous me donner ? »,

ou :

« je vous promets de »,

ou encore :

« savez-vous que votre directeur ? »,

vous serez probablement mal à l'aise, car ces messages sont évidemment incomplets. Ils comportent des trous d'information qui vous privent de toute évaluation possible, en termes de valeur de vérité (qu'est-ce que j'en pense ?) ou de réponse comportementale (qu'est-ce que je fais ?).

Mais si je dis :

« votre lapsus est très significatif »,

« vous êtes particulièrement agressif aujourd'hui »,

« votre travail est très intéressant »,

« Michel est méchant »,

« Vous avez un problème »,

vous n'aurez probablement pas conscience que ces messages, du point de vue logique, sont tout aussi « troués » que les précédents.

Prenons le verbe « donner ».

Si l'on s'en tient à l'acception ordinaire du verbe, *donner* implique :

— un donateur (généralement une personne, mais cela pourrait être un automate),

— un objet (un service, ou une personne [dans un contexte d'esclavage, mais c'est peu probable]),

— et un récipiendaire (personne, objet ou automate).

Lorsque l'action de « donner » est accomplie, il existe un X, un Y, et un Z, tels que X a donné Y à Z.

Pour que la description de l'action ait un *sens* pour vous, il faut que X appartienne à une catégorie de donateurs, Y à une catégorie de choses « donnables », et Z à une catégorie de récipiendaires, *indépendamment du fait* que la description puisse être, pour vous, vraie ou fausse (par exemple le fait que X ait *ou non* effectivement donné 200F à Z).

Pour être évaluable, pour que vous puissiez accorder d'abord un sens au message et adopter ensuite le comportement qui vous convient en réponse à la réception de ce message.

Entre autres exemple de même structure : « votre lapsus est très significatif » est une expression qui suppose :

1) que vous avez commis un « lapsus », c'est-à-dire que vous avez émis un message qui n'est pas celui que vous souhaitiez émettre :

- que vous n'avez pas eu conscience d'émettre ce message,
- que vous vouliez dire autre chose,

2) que le destinataire a compris ce que vous vouliez dire, que vous n'avez pas réussi à dire et que vous avez voulu cacher,

3) que ce que vous vouliez cacher et avez trahi renvoie à autre chose, que votre destinataire a saisi, *mais ne nomme pas*,

4) que votre interlocuteur estime que n'importe qui à sa place aurait également jugé votre message comme un lapsus, avec la même signification et la même « intention » inconsciente de votre part,

5) que cette « observation » est évidente (le lapsus est « très » significatif).

Je remarque que cet aspect ontologique (l'existence « réelle » de ce dont nous parlons) est au cœur de débats passionnés au sein de la communauté mathématique depuis plus d'un siècle (voir la querelle Poincaré/Russell, reproduite dans le *Revue de Métaphysique et de Morale* à propos de l'infini « actuel » et de l'infini « potentiel », aujourd'hui réactivée dans les discours sur les nouvelles technologies sous le thème « réel / virtuel »).

« Michel est méchant »,

Equivalents structuraux : « c'est un mauvais élève », « quoiqu'on dise, il réussira dans la vie », « c'est un génie », « avec un peu d'aide, il s'en sortira », « c'est un élève moyen ».

¹ Extrait de « Psychologie de la communication », Jacques-Emile Bertrand, Paris, Ensea, 1998.

² On notera que les télécommunications devraient entrer, pour les journalistes, dans la catégorie générale de la transmission de pensée !

³ Pour ne pas alourdir le présent document, je ne fais pas ici de différence entre langue et langage.

⁴ Ce pléonasme indique bien la suprématie des médias « directs », radio et télévision, qui retiennent pourtant le vocabulaire propre à la presse, comme par quête de légitimité : on « titre » un « journal » télévisé, on « tourne une page », on « signe » un reportage..., comme on « signe » un but au football.

⁵ E est l'ensemble des choses qui possèdent la propriété P.

⁶ Je m'autorise ici un usage métaphorique des termes signal et bruit, car le signal, rigoureusement parlant, est consubstantiel au bruit, ainsi que je l'ai signalé plus haut. Sans bruit, il ne peut y avoir de signal.

⁷ Le statut ontologique des faits est au cœur des travaux de la philosophie analytique (qu'on assimile abusivement, en France, à la philosophie « anglo-saxonne »). Il me semble que le fait, au sens journalistique du terme, possède le même degré d'existence que ces êtres mathématiques invoqués, à titre provisoire, dans la résolution d'équations algébriques « imaginaires ». Ce sont des entités au statut trouble, purement fonctionnelles, qui n'ont pas à siéger dans le ciel platonicien des êtres axiomatiquement « fondés ».

⁸ Ce tour de passe-passe correspond à une propriété axiomatique connue des nombres ordinaux : à savoir que tout ensemble d'ordinaux a une borne supérieure qui est la réunion des éléments de cet ensemble. Voir par exemple Jean-Louis KRIVINE, *Théorie axiomatique des ensembles*, Presses Universitaires de France, 1969, Ch. II.

⁹ J'ai délibérément choisi les exemples au sein d'émissions de stations radiophoniques nationales, indépendantes à l'égard des pressions publicitaires (mais non à l'égard de l'Audimat).

¹⁰ les *notions*, que l'épistémologie distingue encore des *prénotions* et des *concepts*, ne doivent pas être confondues avec les expressions du langage qui leur correspondent plus ou moins (exemples: masse, poids, grandeur).

¹¹ Voir par exemple *Le système des objets*. Paris, Gallimard, 1968, et *Pour une critique de l'économie politique du signe*. Paris, Gallimard, 1972.

¹² Voir la cahier n°8.

¹³ Cette expression tirée du jargon psychologique pourrait très bien, dans un autre contexte, faire partie d'un discours en LECHE.

¹⁴ Comme disent les Italiens : traduire, c'est trahir.

¹⁵ Au sens strict, la religion est l'acte de mise de « relation » des personnes.

¹⁶ Les linguistes distinguent la « compétence linguistique », capacité de comprendre le sens de phrases énoncées dans la langue considérée, et la « performance linguistique », aptitude à produire soi-même des énoncés à partir d'un stock lexical et de règles syntaxiques connues. Cette distinction est liée au problème de la « productivité linguistique », à savoir le fait, difficilement compréhensible, que nous puissions saisir le sens de phrases que nous n'avons pourtant jamais entendues. L'ensemble des phrases constructibles à partir d'un alphabet et d'un ensemble de règles d'assemblage finis est, je le rappelle, infini dénombrable, c'est-à-dire de la puissance cardinale des entiers naturels...

¹⁷ Voir chapitre III.

¹⁸ Les formations universitaires de troisième cycle, ou préparation à la recherche, ont précisément pour but l'apprentissage de ces conditions. Les règles de rédaction et de soutenance d'une thèse en donnent clairement la structure. Pour un survol de la question, voir le *Guide d'expression orale* de chez Larousse, 1989.

¹⁹ Restant superficielle, la LECHE est insensible aux contradictions qu'elle produit, par exemple entre les idées (et les personnalités) élevées, leur hauteur, leur grandeur, leur domination, mais aussi leur profondeur, et la platitude, le manque de relief des idées ou des personnes ordinaires.

²⁰ La publicité ne cherche pas à vendre de la propreté, mais des « signes » de la propreté, comme la blancheur entre autres. Or un vêtement « impeccablement » blanc peut être un bouillon de culture bactérienne...

²¹ Il est vrai que Jean-Marie LE PEN déroge à cette loi.

²² Littéralement : « quelque soit x , x a la propriété P ».

²³ Littéralement : « quelque soit x , x n'a pas la propriété P (ce qui n'équivaut pas toujours à avoir la propriété non- P).

²⁴ Certains logiciens formaliseraient plutôt ce type de proposition au moyen d'une négation existentielle telle que $\neg \exists x P(x)$, logiquement équivalente.

²⁵ Mais peut-il y avoir aujourd'hui d'autre forme de notoriété que médiatique ?

²⁶ Je prends ici X comme variable, sans rapport avec les chromosomes X ou Y !

²⁷ Qui peut être le « degré zéro ». Un tour de passe-passe récent consiste en effet à récupérer la technique mathématique formelle de la valeur zéro, nécessaire en axiomatique, et qui permet de présenter une absence comme degré élémentaire d'une présence. Par exemple « croissance » zéro.

²⁸ On connaît des « D.R.H. », mais peu de gestionnaires des ressources humaines.

²⁹ Il est intéressant de noter qu'en mathématique, on parle de « consistance » au sens de non-contradiction interne.

³⁰ Voir ci-dessus « la clivage ».

³¹ Par exemple les peintres « de chevalet » de la Butte Montmartre ou d'ailleurs.

³² Dans la terminologie marine, l'œuvre vive est justement la partie immergée du navire, l'œuvre morte étant en surface !

Index

A

accent 66
accès mutuel 44
Acteurs de la communication
 acteurs 19, 37
 Acteurs initiaux 34
 Acteurs terminaux 34
action 17
affect 38
affect négatif 76
affectif 5, 72
affiche 67
affront 43
alphabet 42
ambiguïté 78
anecdote 83
appel téléphonique 41
attaque 86
attentes 19, 51, 64
attracteur 63
attributs 70

B

besoins 64
boîte noire, 15
bruits 9
bruits physiques 9
bruits psycho-physiologiques 9
bruits socio-culturels 9
bulle personnelle 16, 40
but 51

C

cache 74
Cadres d'observation 19
causalité 18
causalité linéaire 24
cause / effet 18
chaîne 36
champ communicationnel 47
changement 63
chute 86
cible 67
code 69
codes 6, 49, 78
codification 12
cognitif 5, 72
collecteurs 34
commande 64
communication non-verbale 28
compétence linguistique 78
concaténation 43

conclusion 87
conférences 85
conflits de rôles 50
congrès 67
congruence 66
connecteurs 88
connotation 31
connotation positive 31
contact 44
contenu 84
contextes 19
corporel 5, 37, 72
corrélation 17, 18, 19
coût rituel 47
craignos 26
croyance 26, 42
croyances 26, 91
croyances de base 26
croyances égocentriques 27
Cybernétique 22
cycle 36

D

débit 66
décor 66
décroissance 86
défenses 32
degré de réception 34
degré d'émission 34
degré d'ouverture 17
délais 12
demandes 64
démarche 91
destinataire 13
destinateur 13
détection 8
distance d'attaque 16
distance de fuite 16
durée 41
dynamique de la communication 14

E

échange confirmatif 43
échange réparateur 43
éclipse 50
effet de groupe 68
émetteurs 8
émissions parasites 88
empiétement territorial 17
énergie 15, 17
engin noir 15
ensembles 70
entiers intuitifs 21

entretien 86
entretien d'embauche 30, 77
enveloppe corporelle 16, 40
environnement 14, 17
équifinalisé 24
équilibre stationnaire 22
erreurs de parenthèses 43
espace personnel 16
estime de soi 73
état d'équilibre idéal 23
éthologie 16
étiquettes 25
étoile 36
examen oral 77
exposant 86
extinction 86

F

fantasmes de surpuissance 41
fax 67
feed-back 13, 22, 68
feed-back régulateur 24
fermetures 46
forme 84
formulation 78
formulations négatives 79
fourche 36
frontière 15
frontières de la personne 16, 39

G

génogramme 35
gestuelle 66, 91
grammaire de la communication 41,
43, 49
grammaire formelle, 42
groupes primaires 23

H

habitat 41
hasard 47
homéostasie 22

I

idée 38, 71, 78
identité complémentaire 49
idéologie 41, 49
image 67
imaginaire collectif. 27
indice de centralité 36
information 6, 15, 17, 35
infra-système 16
intention de communiquer 7
interaction 14, 17, 21, 24, 25
intonation 66

J

journal 67

L

langage 42
langage mathématique 43
légitimités 42
les « IAS » 38
lèvres 45

M

manière 65
marqueur 78
marqueur d'intention, 78
marqueur d'intention thématique 79
marqueurs de code 70
marqueurs d'identité 82
matière 15, 17
media 6
médiatisation 4
medium 67
message 10
message émis 12
message reçu 12
messages positifs 79
méta-communiquer 4
milieu physique du système 17
mimique 66
mise en page 66
moment 41
montrer 74
motivation 63
moyen 67
mythe 41

N

nœuds 35
non-additivité 20
non-verbal 91
normalité 44
Normes 48
normes 5, 51
noyau de signification 70

O

objectifs 51, 62
objectivation 77
objets 70, 79
observateurs politiques 45
opinion 42
orientations 51
ouvertures 44

P

pauses 82
perfectionnisme 63

- phénomène des moirages 21
phonation 4
plaisir 96
plan 83
plan chronologique 84, 85
plan dramatique 84, 86
plan topologique 84
plongement 21
position personnelle 27, 30
positiver une communication 31
posture 66, 91
principe d'objectivation 77
principe de la bouteille 11
Principe de réalisation 79
principe d'émergence 21
principe holistique 20
prise de contact 44, 47
prise de parole 83
problème 32
propagation 8
propos 65, 89
prosodiques 28
psychologie populaire 91
- Q**
- quartier 41
questions 80
- R**
- radio 67
rapport signal/bruit 9
Rasoir d'Occam 14
récepteurs 8
redondance 94
reformulation 78
regard 88
règle des parenthèses 43, 82
règles 42, 49
relation 70, 71
relation d'éclipse 50
Relation d'Oubli 24
relations hiérarchiques 77
Relayeurs 34
répétition 78, 80
représentation 38
réseau formel 33
réseau informel 33
réseaux 33
 réseau de communication 6
rétroaction 22
rétroaction 23
réunion 51, 67
réunions institutionnelles 77
revue 67
rituels
 rite négatif 43
 rite positif 43
 rituel 5, 16
 rituels de champ 48
 rituels de réassurance 44
 rituels d'interaction 17
 rituels d'ouverture 43
 rituels d'ouverture-fermeture 47
 rituels inter-personnels 43
rôle 49
rouge à lèvres 46
rythme 66
- S**
- sémiologie graphique 93
sens 67
sensation 38
seuil quantitatif 21
signaux 8, 67, 78
signification 10, 69, 70
site 50
situation de communication 26
situation d'évaluation 77
sociométrie du réseau 34
sourire 45
sous-système 16
spectacle 86
statut 49
stéréotypes 91
sublimation 42
substantifs 79
substantivante 24
système affectif 37, 38
système cognitif 37, 38
système corporel 37
système de communication 6, 8
système des opinions 26
système d'interactions 16
système fermé 17
système observable 17
systèmes 14
systémographie 17
- T**
- taux d'intérêt 86
télé-communication 46, 68
télévision 67
territoire 16, 39
texte écrit 80
thème 65, 89
Théorie des Ensembles 21
Théorie des Modèles 43
tics gestuels 88
tics langagiers 88
tics lexicaux 88
tics transitionnels 88
timbre 66
trac 73, 74, 77
tracts 67
transitions 80
truc du trac 77

types d'ouverture 17
typographie 66

U

unités de signification 71

V

valeurs 42, 49
vecteur 8, 67
vêtement 66
ville 41
violation 43
visualiser 94
voiture 41
vulgarisation 80

