

Approche systémique et constructiviste de la communication

(Conférence)



Yves Winkin

professeur des universités

(Ecole Normale Supérieure Lettres et Sciences Humaines, Lyon)

Auteur, entre autres, de « La nouvelle communication » et

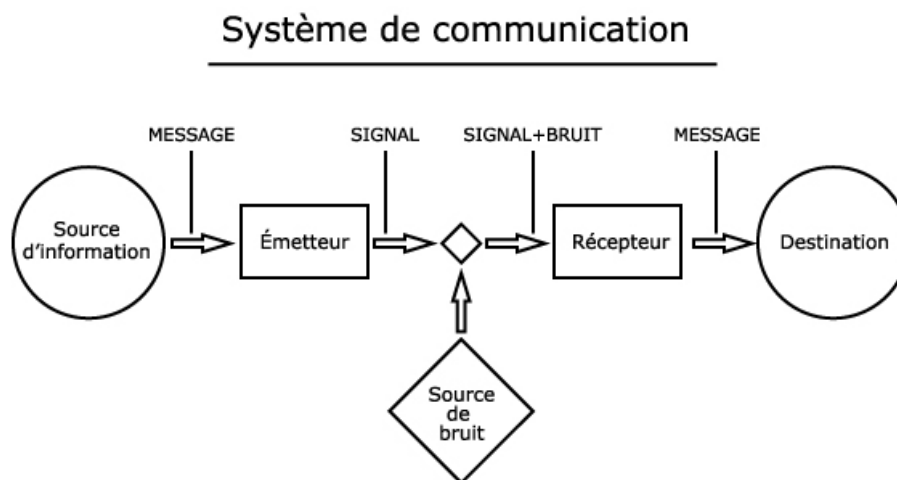
« Anthropologie de la communication, Points, SEUIL

Le modèle du télégraphe et ses limites

Durant la seconde guerre mondiale, Claude Shannon, ingénieur à la *Bell Telephone Company*, travaillait sur l'optimisation de la transmission des messages télégraphiques. A cette fin, il développa un modèle mathématique et une théorie de l'information caractérisée par deux éléments essentiels :

- l'information contenue dans le message est assimilée à la quantité de signes émis par l'émetteur et reçus par le récepteur, indépendamment de leur signification ;
- Lorsque l'information circule sur le canal de transmission, elle est inéluctablement menacée par le bruit, perturbation aléatoire qui peut la dénaturer ou la brouiller. Il faut donc, par divers procédés, dont la redondance de signes, maintenir ce taux de bruit à un niveau acceptable.

Il en tira un « modèle », dont le schéma repose sur cinq « petites boîtes » articulées entre elles de la manière suivante :



D'après Warren Weaver *Théorie mathématique de la communication*

Warren Weaver, son collaborateur, s'est attaché à expliciter les propos mathématiques fort complexes de Shannon et à en élargir le champ d'application, en oubliant quelque peu le contexte dans lesquels ces concepts furent développés. Il pensa détenir une formule universelle de la communication. De fait, ce modèle se diffusa largement en linguistique, en sociologie et en anthropologie (C. Lévi-Strauss). Le succès des cinq « petites boîtes » s'expliqua également par une relative facilité de représentation et de compréhension¹.

Pour de multiples raisons, le modèle shannonien de la communication, s'il reste globalement valide au niveau des machines, s'avère dans l'incapacité de rendre compte de la complexité et de la simultanéité de la communication humaine. Parmi ces raisons, on peut citer :

- la dichotomie radicale entre les signes et leur signification : le modèle de Shannon ne s'applique qu'à la syntaxe. Le domaine du sens (sémantique) est ignoré ;
- la passivité du récepteur pendant la communication, qui est assimilé à une sorte de cible et l'information à un projectile, dont on optimise la trajectoire...

La « nouvelle communication »

Dès les années 50, des anthropologues et des psychiatres, à partir de travaux qu'ils effectuent sur les aspects non verbaux de la communication (proxémique et kinésique) cherchent à mettre en place un modèle alternatif, qui appréhende les faits de la communication interhumaine non plus comme le va-et-vient d'un sens préalablement constitué (construction du message, émission, réception), mais comme l'élaboration commune d'un sens obtenu par la collaboration synchrone des « interactants ».

L'espace dans la communication (la proxémique)

Il s'agit de l'étude de la communication interpersonnelle par les distances que l'on garde entre soi, ou par la façon dont les espaces sont structurés dans une telle relation. Edward Hall évoque cet espace interpersonnel comme une « dimension cachée » de la communication. Edward Hall nous fournit également un autre concept : l'espace personnel, découlant des normes sociales qui gouvernent nos interactions. Parallèlement, Erving Goffman évoque un « territoire du moi » que tout individu cherche à organiser et à préserver.

Le mouvement dans la communication (la gestualité, la kinésique)

Comme l'espace, le mouvement est un élément indissociable de la communication interpersonnelle. En 1956, Gregory Bateson et Ray Birdwhistell étudient des séquences du film « Doris », précédemment tourné par Bateson. L'équipe entreprend une triple analyse (psychologique, linguistique et kinésique) de certaines séquences du film, dont la fameuse « scène de la cigarette ». Il s'agit notamment de mettre en évidence l'extraordinaire synchronisation nécessaire chez deux individus à l'accomplissement d'un geste simple : sans échanger une parole, un homme craque une allumette pour donner du feu à une femme...

Ray Birdwhistell mettra en évidence, à l'occasion de ce travail, le concept de « synchronie interactionnelle ».

Les modalités paralinguistiques ou infra linguistiques de la communication

Dans cette vision, la communication interpersonnelle peut également s'étudier sous l'angle de tout ce qui est de l'ordre de la vocalisation, mais qui ne relève pas de la parole : fluctuations de la voix, raclements de gorge, silences. En un mot, ce qui accompagne l'émission de paroles

¹ Shannon, agacé par la généralisation abusive que l'on faisait de ses théories, publia en 1956 un pamphlet dénégatoire « The Bandwagon », que l'on pourrait traduire par « le char de parade ».

mais qui n'est pas analysable par la linguistique ou les sciences du langage.

En résumé, dans les années soixante, un groupe de chercheurs : Gregory Bateson, Edward Hall, Ray Birdwhistell convergent dans une approche systémique de la communication et décident de décomposer et d'étudier les relations interpersonnelles en une série de modes, modalités ou encore canaux. Ils élaborent ainsi un modèle « multicanal » de la communication, montrant ainsi qu'un acte de communication est infiniment plus complexe, plus riche que ne le laissait supposer la théorie shannonienne.

Le modèle orchestral

Des canaux multiples et des modalités qui se relaient pour maintenir l'engagement dans la communication

Dans cette dynamique, Ray Birdwhistell va expliciter le modèle « orchestral » de la communication et montrer qu'en tant qu'individus, nous sommes tous des « hommes orchestre », car nous « jouons » tous de plusieurs instruments simultanément. Nous jouons de la parole, du geste, de l'espace que nous structurons, du temps, des silences, des vêtements que nous portons et qui sont des vecteurs communicationnels importants. Et ce jeu est parfaitement ordonné. Ces divers canaux de communication sont sollicités concurremment et travaillent, sauf dissonance, en coordination.

L'interaction du regard et du geste

Par exemple, Birdwhistell montre comment le regard et le geste peuvent être sollicités en complémentarité, mais également en substitution, pour rendre la communication plus efficace. Exemple : Pris par la recherche de la formulation de ma pensée, je baisse mon regard, je ne regarde plus mes interlocuteurs. Mais un geste de la main prend le relais, maintient la relation avec l'auditoire. Au moment où je parviens à exprimer mon idée, le regard qui flottait légèrement, revient franchement sur l'interlocuteur. C'est une manière de lui dire : « Je baisse le regard, mais ne vous méprenez pas, je suis toujours « engagé » dans l'interaction, je ne vous abandonne pas »...

Le corps comme « mémoire »

De même, dans un discours, il peut m'arriver d'évoquer un auteur et de souligner, d'associer cette citation d'un geste du bras droit, puis de citer un autre auteur en faisant de même avec le bras gauche. S'il m'arrive de revenir au premier auteur, instinctivement je solliciterai à nouveau mon bras droit. Birdwhistell voyait dans de telles associations le signe que le corps peut se comporter comme une véritable « mémoire », puisqu'il est susceptible d'incorporer ainsi la parole.

« Nous sommes tous des hommes orchestre »

Birdwhistell interprétait ces subtiles modulations comme notre capacité à être des « hommes orchestre », c'est-à-dire à activer simultanément l'ensemble de nos registres communicationnels.

La dimension sociale de la communication

On ne peut pas ne pas communiquer

Qu'on le veuille ou non, nous sommes « plongés » dans la communication car « on ne peut pas ne pas communiquer »². Depuis notre naissance, par notre socialisation, nous sommes dans la communication. Ce n'est pas nous qui décidons de déclencher la communication. Sous cet aspect, la communication couvre un domaine aussi vaste que la culture ou la société.

La communication est, en définitive, la « performance » de la culture

Cette assertion peut paraître abstraite. Une analogie peut être tentée avec les sciences du langage : si l'on considère l'opposition entre langue et parole, il est habituel de dire que la langue est une compétence que nous activons dès le moment où nous sommes en situation d'interaction. Les linguistes disent que nous « performons »³ la langue sous forme de parole. La langue consiste donc bien en une compétence, en une potentialité, comme une sorte de « boîte à outils » ; alors que la parole est une « performance », c'est-à-dire une mise en œuvre, une actualisation dans l'instant même de la situation, des potentialités langagières dont nous disposons tous.

Il est facile de transposer ce raisonnement pour la communication telle que la concevait Birdwhistell : la culture est l'ensemble des règles, des normes que nous incorporons au fil de notre socialisation (petite enfance, adolescence, état adulte) et qui existe pour nous comme un potentiel. Mais, convoqués par les interactions de notre vie de tous les jours, de la même manière que nous transformons la langue en parole, nous transformons la culture sous forme de communication. La communication est donc bien la « performance » de la culture.

« Nous sommes tous comme immergés dans l'immense orchestre qu'est la société »

Et cette société « joue ». A première vue, elle n'a pas de chef, elle n'a pas de « partition »... Mais nous nous accordons les uns sur les autres, entre autre par synchronie interactionnelle. Ces mécanismes d'adaptation fonctionnent. Certes, il apparaît parfois de « couacs » et des conflits, mais globalement, nous savons les résoudre, dans une sorte de « ronronnement » quotidien, parce que nous sommes tous capables de « jouer », de nous inspirer d'une partition commune, invisible, incorporée : la culture...

Nous savons organiser collectivement du « prévisible »

L'éventualité de conflits, dont l'issue est par nature imprévisible, incite les individus en interaction au sein d'un groupe, notamment lorsqu'ils partagent une culture commune, à accroître autant que possible le niveau de « prévisibilité » dans le groupe. Par là même, il s'agit de diminuer la probabilité d'apparition de conflits.

Pour hausser ce niveau de prévisibilité, nous disposons de plusieurs moyens, dont le plus simple est de recourir à des « ressources sûres »⁴. Par exemple, nous abordons des sujets de conversation qui ne risquent pas d'engager de conflits : le temps qu'il fait, la mauvaise qualité de la nourriture pour un groupe d'étudiants au restaurant universitaire. Peu à peu, nous hissons ainsi ce niveau de prévisibilité à une échelle suffisante et nous le maintenons. Ce qui permet aux individus du groupe ainsi pacifié, d'abaisser leurs mécanismes de défense et

² Paul Watzlavick, « Une Logique de la Communication ».

³ Il faut donner ici à ce verbe un sens anglo-saxon : *to perform* signifiant : accomplir, exécuter, interpréter un morceau de musique, une pièce de théâtre...

⁴ « Safe supplies », selon E. Goffman.

« s'ouvrir », par synchronie interactionnelle, à la façon d'une fleur. A l'occasion de ce processus, on peut observer que les postures de repliement cèdent la place à des attitudes d'accueil et d'ouverture.

Les pistes pédagogiques : une démarche « ethnographique »

La communication est un phénomène complexe, mais observable : les étudiants doivent aller sur le terrain, choisir une situation, s'y « poser », la décrire, l'étudier et l'analyser, puis enfin donner du sens et de la cohérence en introduisant les concepts adéquats.

L'observation de terrain

Quand on observe du comportement humain, il ne s'agit pas de se transformer en visiteur d'une sorte de « zoo » humain, ce qui aurait une connotation dégradante, mais il faut se donner les moyens de cette observation : les étudiants doivent adopter une manière de regarder le comportement comme des paroles, des gestes, des corps qui bougent dans l'espace et se garder d'une interprétation immédiate en terme d'intentions psychologiques.

Exemple : si j'observe quelqu'un qui marche, je ne dois pas en conclure : « il marche lentement, donc il se promène » ! Je dois revenir en arrière, mettre en place un regard « éthologique »⁵, qui m'amènera à constater d'abord que c'est un corps qui se meut, qui est pesant, et, quand il entre en interaction avec quelqu'un qu'il a rencontré, bascule d'une jambe sur l'autre, puis en reculant légèrement va maintenir son territoire du moi, périmètre inapprochable.

En tant qu'observateur, je dois décider de ne voir que des corps qui bougent dans un espace tridimensionnel. Paradoxalement, je me donne ainsi les moyens d'aller beaucoup plus loin dans l'observation, que si je disais : « Un homme se promène tranquillement dans un jardin public, il rencontre quelqu'un, puis il cause... », constatation banale et improductive au plan de l'observation, car il n'y a plus rien à en dire... C'est la première difficulté de cette approche.

Le monde banal, quotidien, vulgaire ne l'est pas tant que ça, à partir du moment où l'on se donne les moyens notionnels et méthodologiques de le voir autrement. Il faut souvent le décadrer, par des observations multiples et variées dans le temps, pour mieux le recadrer. Il faut adopter une posture d'anthropologue de sa propre société, qui, par son regard, par ses questions, par sa curiosité se rend disponible, réceptif à la manière d'un ethnographe chez les Bambaras⁶. Ce n'est pas à la société de venir à l'observateur, mais à l'observateur à aller vers la société observée. Ceci constitue la seconde difficulté de l'approche suggérée.

Les terrains d'observation

Les lieux publics ou semi public constituent le champ d'observation privilégié : la rue, le trottoir⁷, l'attente à l'arrêt de bus, pour l'ascenseur ou l'escalator, ou encore pour une cabine téléphonique⁸. Le café, le restaurant⁹, mais également la cantine, la cafétéria d'un

⁵ Science qui a pour objet l'étude du comportement d'un être vivant dans son milieu naturel.

⁶ Peuple ancestral du Mali, qui entretient un lien sacré d'inspiration animiste avec la terre, mère nourricière.

⁷ Se reporter à l'ouvrage d'Erving Goffman « Les relations en public », dont le premier chapitre étudie la manière dont les gens marchent en milieu urbain dense. Par exemple, comment s'organisent-ils pour ne pas se télescoper ? Ce qui explique que ceci ne se produise que rarement...

⁸ Une situation intéressante pourrait être celle-ci : quelqu'un téléphone dans une cabine. Une autre personne se présente et signale à la première qu'elle attend. Celle qui téléphone répond par une inattention polie, que

établissement scolaire peuvent également être choisies. La prudence commande de se défier de la sphère privée, notamment du terrain familial ; de même les situations du groupe classe devront être soigneusement évitées, pour respecter le principe de non implication personnelle.

Choisir des situations faciles à observer

Ces situations doivent être faciles à observer, c'est-à-dire non éphémères, lentes, sinon statiques, répétitives, dans laquelle la dimension proxémique (spatiale et territoriale) est privilégiée. L'étudiant doit pouvoir observer la situation qu'il a choisie aussi régulièrement et fréquemment que possible, de façon relativement confortable. L'étudiant doit « s'approprier » la situation, s'y « poser » et prendre, si possible, un certain plaisir à l'observer, et même éprouver une certaine fascination par ce qu'il va découvrir progressivement : « C'est incroyable, je n'y aurais jamais pensé ! ».

Comment guider les étudiants dans leurs observations

« Je ne vois rien ! Je ne vois que des gens qui marchent ! »

Il faut mettre les étudiants sur la voie en attirant leur attention sur des détails de comportement :

- « Avez-vous fait attention à la façon dont les gens organisent leur territoire, le long de cette file d'attente ? » ;
- « Avez-vous pensé à dessiner une carte du lieu que vous avez observé¹⁰ ? » ;
- « Avez-vous remarqué la façon, dans votre café, dont les gens étaient assis¹¹ : avaient-ils les jambes croisées ou non ? » ;
- « Comment les gens parlaient-ils ? (chuchotement, à voix basse, à voix haute...) ».

En un mot, il s'agit, pour le professeur, de formuler les questions qui vont obliger les étudiants à retourner sur le terrain pour prolonger l'observation et l'approfondir.

« J'en vois trop ! Je ne sais plus où donner de la tête ! »

Dans ce cas, le professeur peut fournir aux étudiants une étiquette notionnelle, un concept tels que le territoire du moi, l'engagement, et leur demander de repérer, dans leur situation, les interactions qui semblent relever de ce concept.

Par exemple, il s'agira d'identifier les indices comportementaux qui laissent penser qu'on est en présence d'une application du concept d'engagement chez Goffman. Si l'on se réfère à une situation classique pour des jeunes, comme une cantine, un restaurant universitaire ou une

Goffman appelle « inattention civile » : « Je vous ai vu, mais je vous regarde pour vous dire que je ne vous regarde pas ».

⁹ Dans ces lieux de consommation, il faudra être particulièrement attentif par exemple à la façon dont les clients vont construire leur territoire, dont ils vont inévitablement baliser l'espace (manteau, journal, etc.). L'observation de ces lieux n'est pas toujours facile. Elle demande souvent un « décadage » : il faut observer le café, par exemple, à d'autres jours et à d'autres heures. A chaque fois, il conviendra de refaire la carte des gens assis. Il sera très productif de superposer ces cartes à la manière de calques, de façon à voir comment un même lieu peut ainsi héberger différents « cafés ». Un lieu « ordinaire » peut ainsi se révéler extrêmement riche : en général, on n'en perçoit qu'une facette, une dimension. Sur le sujet, se reporter à l'ouvrage de James Spradley et Brenda Mann : « Les bars, les femmes et la culture ». PUF.

¹⁰ Souvent, ce sont les mots qui manquent aux étudiants pour décrire les situations. Le fait de dessiner aide considérablement les étudiants à s'approprier une situation. Ils disposent de quelque chose de concret. Ils peuvent progressivement compléter leur cartes, les rendre plus complexes, par exemple en fonction des heures et des jours d'observation.

¹¹ Il faut faire comprendre aux étudiants que les gestes les plus simples sont investis par la culture et sont porteurs de communication (en tant que « performance »), et ont donc une signification forte au moment où ils s'effectuent.

cafétéria, les questions à poser sont alors :

- Lorsqu'ils sont en interaction (discussion), comment les étudiants maintiennent-ils l'engagement entre eux ? ;
- Lorsque la discussion tombe, quels sont les signes verbaux et non verbaux avec lesquels ils se disent « Ce n'est pas parce qu'on ne se dit rien qu'on n'est plus ensemble ».

Cette démarche va pousser les étudiants à aller plus loin et à trouver des cohérences entre un ensemble de petits faits épars, et à se demander, par exemple, comment se présente la situation lorsqu'il n'y a pas « engagement »¹².

Tenir un journal des observations

Une situation s'observe en plusieurs fois, à des heures et des jours différents. L'étudiant doit tenir un journal des observations, car voir c'est écrire¹³, regarder c'est noter. L'écriture, en tant que travail intellectuel, est indispensable car elle va renvoyer au regard et porter ce regard plus loin. Il existe un effet indéniable de renforcement mutuel entre le regard et l'écriture...

Rendre compte : préparer un petit exposé ou un bref rapport devant la classe

Cette restitution est indispensable, car le travail d'observation doit être rédigé, formalisé, clôturé, interprété et conclu. Il sera intéressant de constater, qu'à partir de situations similaires, les étudiants parviennent à des interprétations et des conclusions fort différentes. Le champ des échanges et de la confrontation des avis s'avèrera extrêmement productif.

A certains moments, le professeur doit redonner du sens : « Mais pourquoi est-ce que l'on fait tout ça ? »

Il arrive qu'au cours l'observation, le sens de la démarche se perde pour les étudiants, et la démotivation peut s'installer...

Erving Goffman nous enseigne qu'une interaction entre des gens qui attendent le bus, aussi minime soit-elle, est ordonnée. On a l'impression que ces gens se battent pour monter à bord, mais en fait, il y a un ordre. Cet ordre de l'interaction, comme le dit Goffman, est une « espèce » d'ordre social, un élément de l'ordre social tout entier.

Quand on étudie ces interactions, quand on étudie la communication interpersonnelle de face à face, on dispose, en fait, des moyens pour entrer dans le fonctionnement même de la société, organisation étrangement complexe qu'ont inventée les hommes pour cohabiter, pour se cogérer, pour vivre ensemble. Et l'on sait combien c'est difficile ! Dans cette démarche, de petits rouages s'agencent pour constituer des rouages plus importants et ainsi de suite... C'est une manière d'entrer dans l'étude de la société qui en vaut bien d'autres...

Donc, des gestes anodins sont pleins de sens pour qui veut se donner la peine de les interpréter. A ce propos, Erving Goffman nous dit : « Je n'étudie pas les hommes et leurs moments, mais les moments et leurs hommes ».

¹² Exemple : un jour d'affluence, deux couples sont assis au restaurant à la même table : ils ne se parlent pas, il y a entre eux comme une barrière invisible : de quoi est-elle faite ? Ces deux couples se montrent mutuellement qu'ils ne sont pas ensemble, et par là même, le montrent aux tiers, bien qu'ils partagent le même espace physique. Ce peut être le travail d'un étudiant que de repérer les signes qui montrent que deux couples, ou deux personnes ne sont pas ensemble, qu'il existe entre elles un « non engagement ».

¹³ Il faut lutter contre la tendance actuelle à enregistrer, à prendre des photos et à s'en tenir là. On ne peut passer à cette phase que lorsque l'inscription dans le lieu est déjà bien maîtrisée. Il faut bien avoir conscience que le travail audiovisuel n'est qu'une manière de reporter les difficultés une étape plus tard. C'est tout le problème de ces « aspirateurs de données », qui nécessitent des matrices d'analyse très fines pour être correctement exploités.

A la manière d'un ballet, qui n'est pas un simple enchevêtrement de corps, car il est réglé par l'écriture du chorégraphe, les hommes s'organisent de manière prévisible, comme s'ils accomplissaient quelque chose qui existait avant eux et qui existera après eux.

Conclusion : une démarche féconde

Les concepts de la « nouvelle communication », notamment ceux d'Erving Goffman, comme l'engagement, sont réellement opératoires dans un contexte pédagogique et se prêtent à une élucidation progressive : il n'est point besoin d'en posséder une définition exhaustive pour les mettre en œuvre dans une démarche inductive. Ainsi, l'étudiant, l'élève pourra enclencher un processus vertueux en parcourant plusieurs fois le cycle observation-analyse-conceptualisation, dans un renforcement positif mutuel : l'observation permettant de « donner du corps » aux concepts, et réciproquement les concepts permettant de « donner du sens » à l'observation.

Synthèse rédigée par Alain Nossereau, académie de Nice.

Pour aller plus loin :

Erving Goffman, *Les rites d'interaction*, Editions de Minuit ;

Gregory Bateson, *Vers une écologie de l'esprit*, Editions du Seuil ;

Edward T. Hall, *Le langage silencieux*, Editions du Seuil ;

Ray L. Birdwhistell, *Kinesics and context. Essays on body motion communication*, Philadelphia, University of Pennsylvania Press ;

Paul Watzlawick, *Une logique de la communication*, Editions du Seuil.

Bibliographie d'Yves Winkin

La communication n'est pas une marchandise : Résister à l'agenda de Bologne (2003) ;

Anthropologie de la communication (2001) - Seuil, « Points » ;

La nouvelle communication (2000 ; première édition : 1981) – Seuil, « Points » ;

Bateson : Premier état d'un héritage, sous la direction d'Yves Winkin (1988) - Seuil ;

Erving Goffman : les Moments et leurs Hommes, textes réunis et présentés par Yves Winkin (1988) - Seuil.
