

3 - Les modèles systémiques de la pensée communicationnelle

L'approche systémique, basée sur des transactions complexes et contingentes, domine aujourd'hui l'ensemble des théories sur la communication. Elle est la base de deux courants essentiels : *l'école de Palo Alto*, courant proprement systémique et issu de la psychiatrie, analysant les relations de l'individu avec son environnement, et *l'analyse transactionnelle* (voir fiche de synthèse 4), courant s'appuyant sur la psychanalyse et analysant l'homme, sa construction spécifique et ses relations.

1 - Présentation de l'école de Palo Alto

En psychologie et en psychosociologie, l'École de Palo-Alto est un courant de pensée né au début des années 1950, des recherches de l'anthropologue Gregory Bateson, qui développe avec Jay Haley, John Weakland et Don Jackson la théorie de la « double contrainte » (*double bind*) qui envisage la maladie mentale comme un mode d'adaptation à une structure pathologique des relations familiales. Cette théorie, influencée par les mathématiciens, pères de la cybernétique, Norbert Wiener et John Von Neuman, et également par Ludwig Von Bertalanffy, biologiste qui a élaboré la théorie des systèmes, provoque un bouleversement des conceptions psychiatriques traditionnelles et contribue au développement de la thérapie familiale. Don Jackson fonde, en 1959, le Mental Research Institute (MRI) à Palo Alto qui intégrera d'autres chercheurs et praticiens et que quittera Bateson en 1963. L'une des grandes forces de l'École de Palo Alto fut ce que l'on a appelé le *collège invisible*. En effet, constituée de personnes venant d'horizons différents, l'École de Palo Alto s'est développée de manière totalement informelle et empreinte d'une très grande souplesse.

Opposée à la théorie freudienne, il s'agit de traiter les malades non plus suivant le schéma classique en psychanalyse (névrose/psychose) mais en travaillant sur les interactions « actuelles » du patient avec l'environnement (approche systémique). Les domaines de psychologie/psychosociologie abordés sont : la communication, la proxémique (science de l'utilisation de l'espace et de son organisation signifiante dans les relations entre les êtres animés), les relations à l'autorité etc. Par extension, ces recherches abordent le domaine des organisations.

2 - Les principes du courant concernant la communication

- **Il est impossible de ne pas communiquer** : dès qu'il y a mise en présence, il y a communication ; ne rien dire signifie quelque chose, ne rien faire est une façon d'agir, refuser de communiquer est une façon de communiquer.

- **Toute communication comporte deux aspects** :

- *un contenu* (le fond) constituant le message explicite, utilisant un mode digital (des mots et un code commun ou langage),

- *une relation englobant le contenu* (la forme), implicite, comportant la charge affective inhérente et correspondant à un mode analogique (ou paralangage) : gestuelle, mimique et posture ; ce mode est plus intuitif et reste facilement compréhensible.

Une communication met en œuvre un message englobé dans une relation.

La perception prioritaire est produite par la composante implicite transparaissant à travers le comportement non-verbal sur le mode analogique. De même qu'aucune parole ne peut rattraper un geste malheureux, le contenu ne compense jamais un défaut non-verbal. Le désaccord sur la relation reste toujours plus grave qu'un simple désaccord sur le contenu.

Concernant la relation, Bateson et Watzlawick distinguent deux grands types de relations possibles entre personnes :

- *la relation complémentaire* : relation verticale fondée par la relation mère-enfant véhiculant une charge affective qui comble ou frustre. Elle se place sur le mode du donner-recevoir (relation parent-enfant, professeur-élève, supérieur-subordonné...) ;
- *la relation symétrique* : relation horizontale d'égal à égal entraînant émulation ou rivalité (relation entre amis, coéquipiers, collègues).

Le manque de clarté ou la mauvaise perception du type de relation constitue une perturbation possible faussant l'interprétation de la relation et du contenu.

- **La communication est un processus continu qui subit des ponctuations** : toute communication se situe dans une relation durable qui préexiste ; c'est le cas, en particulier, des relations professionnelles. Il s'agit de la suite des échanges dans une communication qui dure, une suite de segments successifs avec, en sus, le regard que chacun porte sur le comportement de l'autre. Ce processus subit des ponctuations, c'est-à-dire des messages, plus forts que les autres, qui le suspendent tout en le maintenant en vie.

Exemple : Il s'enferme dans son bureau parce que son supérieur râle ; le supérieur râle parce qu'il s'enferme dans son bureau. Chacun renchérit de son côté, «ponctue» son échange pour maintenir le système dans cet équilibre. Pour s'en sortir, il faut modifier les ponctuations. L'employé doit arrêter de s'enfermer dans son bureau ou le supérieur doit arrêter de râler.

- **Toute communication durable dans un groupe génère des règles implicites favorisant un partage de significations.** Ceci est perceptible au niveau du langage (verbal ou non-verbal) utilisé dans une organisation, bâti sur des règles non dites, permettant d'établir des significations communes et dont la transgression éventuelle sera sanctionnée par le groupe constitué, concept proche de la notion de culture et faisant partie de ses éléments distinctifs.

- **La communication fait l'objet de métacommunication** : métacommuniquer, c'est échanger sur sa propre communication au niveau du contenu ou au niveau de la relation, c'est expliquer et justifier le pourquoi de sa communication. Ne pas métacommuniquer, ne pas prendre de recul, risque de laisser la communication s'enfermer dans le conflit.

- **Le concept de la double contrainte** (« double bind ») semble fournir une explication à la schizophrénie ; il y aurait évolution vers cette maladie si :

- il est vital pour un individu de répondre avec une précision totale aux injonctions d'une personne donnée ;
- ces injonctions sont contradictoires ;
- l'individu n'a pas la possibilité de métacommuniquer afin de revoir sa façon d'interpréter les injonctions reçues.

Au-delà de la psychothérapie, ce concept, simplifié et banalisé, s'applique à de nombreuses situations de communication professionnelles.

- **Le paradoxe utilisé comme technique d'intervention** : dans une communication où l'escalade semble prendre le pas, chacun s'obstinant et renchérisant, alors qu'aucune technique de bon sens ne peut plus être utilisée, pour des raisons institutionnelles, ou contextuelles, ou de fonctionnement hiérarchique figé, ou encore d'incapacité psychologique à s'abstraire d'une relation donnée, il est souvent préférable de « faire moins de la chose » plutôt que de persister à « faire plus de la chose ». Le paradoxe a toutes chances de briser le cycle infernal, montrant à l'interlocuteur une certaine bonne volonté et qu'il est possible de faire autrement, tout en le déstabilisant quelque peu.

3 – Les apports de Goffman, le modèle interactionniste

Dans la logique de l'approche systémique, Goffman dont les travaux se situent entre 1953 et 1980, après avoir analysé la vie des reclus (concept d'« institution totale »), se centre sur l'étude de l'interaction entre l'individu et son environnement et utilise différentes métaphores. Nous retiendrons essentiellement la métaphore théâtrale et la métaphore du rituel.

La métaphore théâtrale : la vie sociale est une scène avec ses acteurs, son public et ses coulisses (espace où les acteurs peuvent contredire l'impression donnée dans la représentation). Il nomme *façade* différents éléments avec lesquels l'acteur peut jouer (décor, façade personnelle comme l'habit, les signes distinctifs, les gestes, les mimiques...). Les acteurs se mettent en scène, offrant à leur public l'image qu'ils se donnent, et peuvent avoir plusieurs rôles sans qu'il n'y en ait un plus vrai que les autres. Les acteurs en représentation construisent une définition commune de la situation. Une *fausse note* est une rupture dans cette définition, suite à une gaffe ou un impair commis par un ou plusieurs acteurs produisant ainsi une représentation contradictoire et une remise en question de la réalité commune, causant un malaise général.

La métaphore du rituel : en interaction avec les autres, la règle fondamentale que doit respecter tout individu est de *préserver sa face et celle de ses partenaires*. C'est la condition de possibilité de toute interaction, car la face est sacrée. Un travail de figuration (tact, diplomatie) assure le respect de sa face et de celle des autres évitant de les compromettre et des échanges réparateurs viennent rétablir l'ordre lorsqu'un incident a eu lieu.