

II - École de Palo Alto : Les concepts opératoires.

Bibliographie :

MARC E - PICARD D. L'École de Palo Alto. pp.43-54.

WATZLAWICK-BEAVIN-JACKSON. Une logique de la communication.

Ces concepts qui associent les notions de **contexte** et de **système** vont aider les chercheurs de Palo Alto à élaborer une **pragmatique de la communication**.

I - La pragmatique de la communication :

Tout comportement est communication, donc tout comportement en situation d'interaction **a valeur de message**.

Pour analyser ce message, il faut procéder de trois points de vue :

- a. **syntactique** : pour étudier la transmission des informations, les problèmes de codage, les canaux de transmission et la réception du message.
- b. **sémantique** : pour étudier le sens et les conditions de production et de compréhension du message.
- c. **pragmatique** : pour étudier comment la communication affecte le comportement c'est-à-dire comment le contexte influe sur la relation.

Ses objets d'observation sont tous les faits expressifs à valeur communicative (gestes, postures, mimiques, comportements verbaux et corporels), qui participent à l'élaboration de la relation, en les replaçant dans leur environnement.

II – Le message :

1- Les niveaux de sens :

Tout message comporte deux niveaux d'information

- a. les informations relatives au **contenu** : ce dont on parle (faits, sentiments, opinions).
- b. les informations relatives à la **relation** en cours : sa nature, son devenir ...

Ex.1 : D'un ami à un ami : Peux-tu me rendre ce service ?

Les protagonistes sont dans une relation amicale donc égalitaire. La réponse peut être oui ou non.

Ex.2 : Du patron à l'employé : pouvez-vous me rendre ce service ?

Les protagonistes sont dans une relation hiéarchisée. La réponse est nécessairement oui.

Dans ces deux exemples, la contextualisation de la question (le contenu) permet de déduire la relation (donc la réponse de celui qui est sollicité).

NB : Entre les deux niveaux de sens, il peut y avoir :

=> **congruence** : si le contenu du message est cohérent avec la relation.

=> **discordance** : s'ils ne semblent pas s'accorder => une communication ambiguë, avec des risques d'erreur d'interprétation et au pire l'échec de la communication.

2- Message digital/analogique :

Les êtres humains usent de deux modes de fabrication des messages : digital et analogique.

a- Le **contenu** sera le plus souvent traité **en mode digital**, c'est-à-dire à l'aide d'un code constitué de signes conventionnels qui n'ont aucun lien apparent avec la réalité qu'ils décrivent.

Ex. Le langage articulé ~ les langues. ~ Quelle heure est-il ? / What time is it ?

b- La **relation** sera plus souvent exprimée **en mode analogique**, c'est-à-dire à l'aide de signes explicites, qui ont une valeur représentative forte.

Ex. Les gestes, mimiques ou tout phénomène non-verbal, les indices contextuels.

~ La personne qui ne parle pas votre langue et qui vous indique sa montre d'un air interrogatif.

3- La ponctuation des échanges :

Pour un observateur extérieur, une série d'échanges communicatifs peut être perçue comme une séquence ininterrompue. Or, en réalité, les partenaires de l'interaction commune y introduisent toujours « **la ponctuation de la séquence des faits** » (Bateson - Don Jackson).

La ponctuation structure les programmes comportementaux permettant ainsi à l'échange de se dérouler correctement en indiquant le début et la fin des séquences qui se succèdent dans l'échange.

Ex. les procédures de tour de parole dans une discussion.

4- La métacommunication :

Métacommuniquer, c'est **commenter la communication**, cela permet de savoir où l'on en est dans la **relation**. La métacommunication permet de parler du fonctionnement de ce niveau de sens (le niveau du contenu est plutôt commenté à l'aide de comportements métalinguistiques).

Ex. Je ne te trouve pas drôle ! Je le dis sérieusement. (métacom. verbale), dit-elle les sourcils froncés (métacom. kinésique).

La communication réussie implique une aptitude à métacommuniquer car elle correspond à une **conscience de soi et d'autrui**.

III – L'interaction :

1- Les modèles d'interaction :

Toute interaction est **symétrique** ou **complémentaire**. Les partenaires d'une interaction sont solidaires dans la définition de leur relation.

a- **relation symétrique** : les individus sont des partenaires **équivalents** => cela signifie plus d'égalité, mais aussi des risques de surenchère et de rivalité.

Ex. Mari et femme partagent les tâches ménagères, mais « je fais mieux le ménage. », « ne touche pas à **ma** vaisselle ».

b- **relation complémentaire** : les individus acceptent leurs différences, mais avec des risques d'inégalité et d'oppression.

Ex. L'épouse se charge des tâches « féminines ». L'époux se charge des tâches « masculines ».

2- Les stratégies de la communication :

Les **rituels et les jeux** sont les principales stratégies de la communication.

a- **les rituels** : ce sont des **transactions simples** qui s'appellent selon un enchaînement figé.

Leur fonction est la reconnaissance et la confirmation de la relation, ils renforcent la cohésion entre les protagonistes, ils sécurisent et entretiennent la communication. Les messages associés aux rituels véhiculent donc peu d'information au niveau du contenu, mais beaucoup au niveau de la relation.

Ex. Bonjour, comment allez-vous ? Bien, merci, et vous ?

Analyse : Que se passe-t-il ici ? le niveau d'informations concernant la réalité de l'état de santé des protagonistes est presque nulle, par contre cet échange précise de façon très claire :

- le **rituel** (salutations) ;
- l'**interaction communicative** (la prise de contact) ;
- l'**état des relations entre les protagonistes** (amical).

NB 1 : On peut dire que les rituels ont une valeur métacommunicative, dans la mesure où ils renseignent sur la manière dont on est en train de communiquer.

NB 2 : La transgression des rites peut être ressentie comme une agression et remettre en question la relation.

b- les jeux : il ne faut pas les comprendre comme une activité de divertissement choisie et consciente comme le jeu de société (trivial, échecs...) même s'il y a une relation.

Il s'agit de **transactions cachées** (donc plus ou moins conscientes) qui se développent grâce à une suite de « coups » (comme dans une partie d'échec par ex.), ces transactions ont un but bien défini : instituer des « gagnants » et des « perdants » au sens métaphorique.

On peut donc dire que les protagonistes cherchent à tirer un « gain » de la transaction, mais souvent de façon inconsciente.

Lorsque les jeux ne remplissent pas leur rôle de lien positif entre les individus, ils deviennent parfois pervers et destructifs (dans ce cas, plus il y a communication, moins les

protagonistes se comprennent), ces types de transactions cachées peuvent être alors à l'origine de pathologies de la communication.