

COMMUNICATION

● Notes de lecture

L'interaction : négociation du sens

Christine Gellencourt.

En opposition avec la tradition rationaliste qui prend en compte le langage comme "transporteur d'information", occultant son rôle social, Winograd et Flores, se référant aux travaux de Maturana, expliquent qu'en utilisant le langage, nous ne nous limitons pas à la description d'un univers externe, mais que nous créons "un champ coopératif d'interactions", à l'intérieur de réseaux d'engagement. Dans les situations organisationnelles où plusieurs individus ont à travailler et à agir ensemble, le problème de la coopération est effectivement crucial.

Les questions du type :

Que devons-nous faire ?

Quel est le problème ?

Qu'est-ce qui ne va pas ?

...affectent les individus dans l'organisation.

Aujourd'hui plus que jamais s'impose la nécessité de développer la compétence communicative, c'est-à-dire "la capacité à exprimer des intentions et à prendre des responsabilités dans des réseaux d'engagement que les énonciations et leurs interprétations apportent au monde".

Ceci étant dit, il convient de nous poser la question suivante :

Quelle conscience avons-nous de ce que nous faisons au moment où nous le faisons ?

Selon Heidegger, nous ne pouvons pas nous représenter le monde puisque nous sommes "jetés au monde".

Connexions, page 164.

Changements

Watzlawick/Weakland/Fisch.

... une explication simple et immédiatement compréhensible des problèmes en fait très compliqués. Le plus souvent, cette explication ne fait appel qu'à un seul facteur ; les problèmes d'environnement viennent de la soif de profit : les problèmes des prisons sont le fait de la brutalité des gardiens ; la guerre est causée par l'impérialisme économique, etc. comme ces problèmes sont urgents, il leur faut des solutions immédiates ; les solutions immédiates n'admettent pas d'analyse

compliquée ; une analyse compliquée n'est qu'une façade pour ne rien faire du tout.

Ensuite, la pertinence implique que le contenu de l'enseignement et la recherche soient aussi nouveaux que les informations du matin à la radio. Chercher les dimensions historiques ou philosophiques des événements, c'est se défilier. Cependant, il s'avère intolérable de supporter les énigmes des événements nouveaux.

Poussée à l'extrême, la pertinence signifie que l'on ne doit écouter que ceux avec qui on est d'accord et aux côtés de qui on s'est engagé avec des objectifs communs...
Points, page 130.

Heureux qui communique

Jacques Salomé.

J'appelle écologie relationnelle l'ensemble des actes, des attitudes, des comportements et des moyens d'expression mis en œuvre par une personne vivant dans un milieu donné afin d'établir des échanges significatifs dans lesquels elle puisse se sentir reconnue dans son unicité, acceptée dans son entièreté, entendue et confirmée vers le meilleur de ses possibles.
Albin michel, page 23.

Le crime parfait

Jean Baudrillard.

Le concept clef de la Virtualité, c'est la haute définition.

Celle de l'image, mais aussi bien celle du temps (le temps réel), de la musique (la haute fidélité), du sexe (la pornographie), de la pensée (l'intelligence artificielle),

du langage (les langages numériques), du corps (le code génétique et le génome).

Partout la haute définition marque le passage, au-delà de toute détermination naturelle, vers une formule opérationnelle - "définitive" précisément-, vers un monde où la substance référentielle se fait de plus en plus rare.

La plus haute définition du médium correspond à la plus basse définition du message, la plus haute définition de l'information correspond à la plus basse définition de l'événement, la plus haute définition du sexe (le porno) correspond à la plus basse définition du désir, la plus haute définition du langage (dans le codage numérique) correspond à la plus basse définition du sens, la plus haute définition de l'autre (dans l'interaction immédiate) correspond à la plus basse définition de l'altérité et de l'échange, etc.

L'image de haute définition : rien à voir avec la représentation, encore moins avec l'illusion esthétique. Toute l'illusion générique de l'image est anéantie par la perfection technique. Hologramme ou réalité virtuelle ou image tridimensionnelle, elle n'est plus que l'émanation du code digital qui la génère. Elle n'est plus que la rage de faire qu'une image ne soit plus qu'une image, c'est-à-dire justement ce qui ôte une dimension au monde réel.

Déjà, du muet au parlant, puis à la couleur, au relief et à la gamme actuelle des effets spéciaux, l'illusion cinématographique s'en est allée au fil de la performance.

Plus de vide, plus d'ellipse, plus de silence. Plus on approche de cette définition parfaite, de cette perfection inutile, plus se perd la puissance de l'illusion. Il n'est que de penser pour s'en convaincre à l'Opéra de Pékin - comment avec le simple mouvement de leur corps, le vieillard et la jeune fille rendaient vivante sur scène l'étendue du fleuve, comment, dans la scène du duel, les deux corps se frôlant de leurs armes sans se toucher rendaient physiquement palpables les ténèbres où le duel se livrait.

Là, l'illusion était totale, une extase physique et matérielle plus qu'esthétique ou théâtrale, justement parce qu'on avait retranché

toute présence réaliste de la nuit et du fleuve. Aujourd'hui, on alimenterait le plateau avec des tonnes d'eau, on tournerait le duel dans l'obscurité en infrarouge.

Le Temps Réel : proximité instantanée de l'événement et de son double, dans l'information. Proximité de l'homme et de son action à distance : réglez toutes vos affaires à l'autre bout du monde, par ectoplasme interposé.

Comme chaque détail de l'hologramme, chaque instant du temps réel est microscopiquement codé. Chaque parcelle du temps concentre l'information totale relative à l'événement, comme si on le maîtrisait en miniature de tous les côtés à la fois.

Or, la réplique instantanée d'un événement, d'un acte ou d'un discours, leur transcription immédiate a quelque chose d'obscène, car le retard, le délai, le suspense sont essentiels à l'idée et à la parole.

Tous ces échanges immédiatement comptabilisés, répertoriés, stockés, tout comme l'écriture dans le traitement de texte, tout cela témoigne d'une compulsion interactive qui ne respecte ni le temps ni le rythme de l'échange (sans parler du plaisir), et conjugue dans la même opération l'insémination artificielle et l'éjaculation précoce.

Il y a une incompatibilité profonde entre le temps réel et la règle symbolique de l'échange. Ce qui régit la sphère de la communication (interface, immédiateté, abolition du temps et de la distance) n'a aucun sens dans celle de l'échange, où la règle veut que ce qui est donné ne soit jamais immédiatement rendu. Il faut le rendre, mais jamais sur le champ.

C'est une offense grave, mortelle. Jamais d'interaction immédiate. Le temps est justement ce qui sépare les deux moments symboliques et en suspend la résolution. Le temps non différé, le "direct" est inexpiable.

Tout le champ de la communication est ainsi de l'ordre de l'inexpiable, puisque tout y est interactif, donné et rendu sans retard, sans ce suspens, même infime, qui fait le rythme temporel de l'échange. Éditions Galilée, pages 50/ 51.

Le social et les paradoxes du Chaos

G. Pessis-Pasternak. Entretien avec Michel Crozier.

Votre rôle, à travers "l'entreprise à l'écoute", pourrait-il alors susciter une autre conception de la communication, aider à motiver les agents ?

Si l'on pense qu'il faut mobiliser les individus, on commet une erreur déontologique : les motivations des gens, ça les regarde. S'ils ont de bonnes conditions de travail, avec des résultats qui les intéressent, ils se motiveront d'eux-mêmes. Le management post-industriel implique une vision coopérative de confiance.

Cela demande un travail considérable, car il ne s'agit pas de recourir à une autogestion romantique, mais de créer des conditions telles que les salariés aient envie de faire ce qui est important pour eux et pour l'entreprise.

En ce qui concerne le problème de la communication, il est extraordinairement mal compris chez nous, où l'on en parle comme si cela voulait dire "bien discuter". Or, des gens qui bredouillent, communiquent souvent mieux que ceux qui parlent bien. Ce n'est pas avec des dépliants en papier glacé que l'on convainc des ouvriers, des employés et même des petits chefs.

Que signifie au juste "communiquer" ?

Cela veut dire établir une "relation", dans laquelle passent les vécus importants de part et d'autre : par exemple si, en tant que patron, je veux transmettre quelque chose à mes contremaîtres, il faut que je comprenne comment ils vivent réellement les rapports que je veux influencer par ma communication.

Pour que mon message passe, il faut que je les connaisse. La règle fondamentale de la communication c'est "l'écoute". Mais dans la mesure où les dirigeants français sont formés à répondre à toutes les questions, à être omniscients, à dire la loi et les prophètes sans avoir besoin d'écouter personne, ils sont incapables de communiquer.

Ce que nous rencontrons dans la crise latente, et parfois aiguë de la société française tourne toujours autour de problèmes "d'écoute" : qu'il s'agisse des infirmières ou des cheminots. Prenez la vision de la "communication" véhiculée par les cabinets spécialisés, fournisseurs de moyens audiovisuels : ils obtiennent souvent le contraire de ce qui est recherché.

Vous trouverez dans mon livre des exemples ahurissants de certaines entreprises où 80 % des cadres rejettent la communication qui leur est proposée. Nous sommes prisonniers d'un système où personne n'écoute personne.

Que préconisez-vous alors ?

Investir dans l'essentiel qui est l'immatériel : les rapports humains. Cela demande beaucoup plus de travail et d'une autre nature, que l'investissement matériel. Mais c'est, à terme, très passionnant et plus important.

Desclée de Brouwer, page 143.

Les mystères de la communication

Jean François Dortier .

La régulation de la communication : le dernier grand enjeu de la communication concerne la régulation de la relation elle-même. L'entrée en relation entre deux personnes est rarement quelque chose de simple, de direct, de spontané, de tranquille.

Ce que l'observation éthologique montre à propos des animaux est valable pour les humains. La communication est hautement ritualisée car les relations humaines sont toujours potentiellement conflictuelles ou instables. Je ne peux pas faire intrusion dans le bureau d'un collègue et lui dire "passe moi le dossier X" sans être très brutal et discourtois.

Il faut d'abord passer par des formules de politesse destinées à pacifier la relation, susciter son adhésion : "S'il te plaît, pourrais-tu me passer le dossier X".

L'analyse des conversations s'est attachée à montrer comment les discussions les plus courantes et les plus banales supposent une construction permanente avec des règles précises de tour de parole, d'entrée en matière, de mécanismes d'ajustement, de négociations implicites sur le sens.

Malgré cela, le système d'interaction est toujours très complexe et instable. Une discussion à bâtons rompus peut dégénérer dans la dispute, elle peut se prolonger à l'infini si l'on ne sait pas y mettre fin (d'où l'importance implicite des règles et stratégies destinées à arrêter une conversation...).

Sans cesse on constate qu'il y a des perturbations : on coupe la parole à son interlocuteur, la discussion prend une bifurcation, un tour inattendu ("Comment en est-on venu à parler de cela ?").

Pour maintenir le contact et contrôler, il y a sans cesse des interférences, des métacomunications comme les "tu vois" destinées à vérifier l'attention de son interlocuteur, à renforcer une parole par une expression du visage...

Un enjeu philosophique et pratique :

Ambivalence des énoncés, filtrage du destinataire, stratégie de mise en valeur de soi ou de manipulation d'autrui... la communication est un acte forcément complexe car ses multiples enjeux s'y entrecroisent et s'enchevêtrent. Faut-il en déduire un constat pessimiste d'incommunicabilité ?

Au contraire. Sur le plan pratique, on peut en tirer certaines leçons pour la rendre moins obscure et moins embrouillée. C'est à quoi s'emploient certaines recherches sur le vaste domaine de l'interculturel, les manuels de communication écrite, les techniques d'expression orale ou écrites, les conseils sur l'art de l'écoute.

Sur ce plan, on doit cependant constater un décalage énorme entre les théories et l'enseignement d'un art de communiquer. Sur le plan philosophique, les penseurs de la communication, comme Jürgen Habermas ou Michel Serres, s'emploient aujourd'hui à montrer combien la communication entre les hommes - c'est-à-dire la rencontre, le dialogue, la conversation, le contact - renvoie à un enjeu humain fondamental, celui de construire une société fondée sur l'acceptation de l'autre.

C'est là tout le paradoxe que soulignait André Akoun dans son essai sur La Communication démocratique et son destin (12) : "Communiquer, c'est reconnaître l'existence d'une indépassable obscurité, d'une irrémédiable séparation et c'est, en même temps, viser à la construction d'un espace public".

Sciences Humaines N° 16

Penser la communication

Dominique Wolton.

Penser la communication aujourd'hui, c'est penser le *lien* entre les valeurs dont elle est issue, les techniques et le modèle démocratique occidental.

Mais la marge de manœuvre est étroite, tant la victoire de la communication mélange actuellement, de façon subtile, valeurs et intérêts. Par exemple :

Comment sauver une certaine idée de la communication, liée à l'idée de partage et de compréhension, quand celle-ci est envahie par les intérêts, les idéologies ?

Comment penser les relations entre individus dans une société dominée par une panoplie de techniques dont l'interactivité est prise pour de la communication ?

Comment concilier l'individualisme dominant avec le défi de nos sociétés, qui est au contraire de maintenir les liens de la cohésion sociale et du "être ensemble" ?

Comment préserver le rapport avec l'autre dans une société ouverte, où la circulation est telle qu'autrui, devenu omniprésent, se révèle plus menaçant que désirable ?

Comment expliquer que plus il y a de communication, plus il faut renforcer les identités, qui hier étaient un obstacle à la communication,

et qui aujourd'hui en deviennent une condition essentielle ?

En somme, avec la communication, la bonne distance est difficile à trouver. Si autrui est trop près, il devient inquiétant, créant une réaction de rejet.

S'il est trop loin, la différence paraît infranchissable. Dans les deux cas, c'est le problème de l'autre qui est posé, ou plutôt des conditions à satisfaire pour qu'une communication avec lui soit possible.

Plus l'autre est présent, et aujourd'hui omniprésent, par l'intermédiaire des techniques, plus il faut respecter certaines règles, pour éviter que cette proximité soit source de conflits.

C'est donc aussi pour cela que les distances apportées par les connaissances sont fondamentales, notamment pour résister aux idéologies de la communication, qui nient les contraintes, indispensables à toute communication ou, tout simplement, à toute cohabitation vivable.

Flammarion, pages 10/11