
Introduction

La rencontre virtuelle va-t-elle finir par évincer la vraie rencontre ?

Face à l'envahissement du phénomène Internet, dans tous les secteurs de nos vies, les études relatives à ce nouveau média ont monopolisé, ces dernières années, l'activité des chercheurs en sciences de l'information et de la communication. La nécessité de comprendre les changements multiples induits dans notre vie personnelle, professionnelle et sociale, justifie évidemment cette concentration d'efforts.

Cela signifie-t-il pour autant qu'il faille abandonner toutes les recherches sur la communication interpersonnelle, en vis-à-vis ? Nous pensons, au contraire, qu'il est aussi indispensable qu'urgent de réfléchir, aujourd'hui plus que jamais, aux processus et aux enjeux de la rencontre de deux personnes, qu'elle se produise en présence réelle ou à distance. Mais les réseaux sociaux du web et les rencontres virtuelles qu'ils permettent, risquent de faire oublier l'importance de la relation de proximité, la difficulté de la réussir sans souffrance ni conflit et l'exigence de temps et d'attention à lui consacrer. Ces réseaux sociaux peuvent parfois induire une fuite de la relation face à face vers un contact aseptisé, sans risque, qui explique une perte évidente de sens, un individualisme exacerbé, doublé d'une certaine désillusion. Avec Internet, on croit qu'on peut apprendre seul, sans enseignant, en partageant de façon anonyme avec des pairs qui se posent les mêmes questions que nous et partagent leurs découvertes. On a aussi la possibilité d'entrer en contact par écran interposé ou par écrit, d'interagir masqué, sous une identité d'emprunt, sans se dévoiler, sans risque, pense-t-on, et sans assumer les conséquences de nos énoncés et de nos choix. On peut donc y faire des

expériences sans danger, croit-on, laisser libre cours à nos fantasmes, tenter ainsi ce que la vie réelle nous interdit, tester les hypothèses les plus farfelues et rompre brutalement la relation immatérielle sans explication ni regret.

La rencontre en un même lieu et un même temps de deux personnes ne présente évidemment pas les mêmes caractéristiques. Chacun de nous sait bien que s'engager dans une relation interpersonnelle ne va pas sans risques, risques pris dans ses deux versants : celui de gagner et celui de perdre. En effet, les moindres propos échangés avec un inconnu, rencontré par hasard, peuvent avoir un impact insoupçonné sur nous, en bien ou en mal.

L'être humain est un animal social qui ne peut vivre sans relation avec son entourage, sauf exceptions remarquables. La relation est constitutive de l'humanité de notre personne. L'expérience monstrueuse organisée par un roi de Sicile voulant déterminer quelle langue parlerait un enfant à qui on n'adresserait jamais la parole depuis sa naissance, a montré que nous avons tous besoin, avec le biberon, de la parole et d'un contact affectueux : en effet, les malheureux enfants qui ont vécu cette expérience infernale en sont tous morts... Les rencontres sont donc au cœur de toute vie, depuis la conception jusqu'à la mort. Franz Veldman, à l'origine de l'haptonomie, cette science du toucher et de la sensibilité, nous a en effet montré qu'on peut entrer en contact avec le fœtus dans le ventre de sa mère. D'autre part, les soins palliatifs nous ont appris l'importance primordiale de la communication jusqu'au dernier souffle. Toutes nos rencontres sont donc indispensables, informatives, éducatives, créatives pour soi, pour l'autre et pour l'environnement. Elles peuvent être source de joie, de plaisir et de vie. Mais elles peuvent être aussi superflues, trompeuses, destructrices, génératrices de confusion, de souffrance, de conflits et de mort... La langue est capable du meilleur comme du pire, nous avait déjà prévenu Esope.

La diversité étourdissante des rencontres

La première classification des rencontres qui vient à l'esprit s'appuie sur la nature des personnes qui se rencontrent : rencontre inaugurale du bébé avec sa mère, rencontre amoureuse, amicale, rencontre de celui qui cherche un service que ce soit auprès d'un professeur, d'un médecin, d'un psychologue, d'un éducateur, d'un banquier, d'un artisan, d'un vendeur, d'un notaire, d'un

policier, rencontre familiale, sportive, de voisinage, rencontre avec l'étranger, l'adversaire, l'ennemi...

La nature de la rencontre et les circonstances permettent aussi de proposer une classification sommaire : le rendez-vous, le repas, la fête, le procès, la confession, le combat, la guerre, la négociation, la réconciliation, la situation de travail, ou de vacances... Certaines rencontres, à l'importance capitale, se jouent sur une ou quelques heures, avec pour objectif une évaluation définitive : oral d'examen, entretien d'embauche, soutenance de thèse, défense d'un projet... D'autres, au contraire, sont légères, frivoles, sans enjeux précis : conversation de palier, jeux, cocktails, etc. Dans certaines rencontres, la parole est au premier plan, dans d'autres, c'est le non-dit, le comportement, l'intonation, le regard, dans d'autres encore, c'est la congruence du dire et du faire qui en font la valeur.

Face à cette foisonnante diversité, les sciences humaines ont appliqué leurs méthodes, suivant les disciplines concernées, pour essayer d'y voir un peu plus clair, décrire les processus à l'œuvre, donner des conseils de bonne gestion des rencontres ordinaires, mettre en garde sur les dangers invisibles, et proposer des règles de bonne conduite, et une éthique relationnelle pour éviter les dérapages.

La rencontre peut-elle donner lieu à une science ?

Les sciences de l'information et de la communication sont récentes. C'est vers elles qu'il faut se tourner en premier pour comprendre les processus à l'œuvre dans un échange et en découvrir les invariants, sous la grande diversité apparente. Une rencontre est constituée d'une suite d'échanges qui peuvent constituer ou non un dialogue. Comprendre les processus à l'œuvre dans un échange ne suffit pas à modéliser le phénomène de rencontre qu'il faut qualifier de « complexe » : il ne peut, en effet, se satisfaire d'une seule représentation, d'une seule discipline, d'un seul point de vue. La rencontre est profondément mystérieuse. On peut l'éclairer, mais sans en faire jamais le tour, car elle est une interaction de deux personnes qui met en jeu différentes dynamiques, aux multiples dimensions, chacune des personnes étant elle-même un mystère insondable à elle toute seule... La rencontre est le prototype même des situations complexes, dont nous donnerons une définition précise : deux personnes y interagissent, c'est-à-dire deux caractères,

deux visions du monde, deux systèmes de valeurs, deux histoires, deux compétences, deux expériences. Cette rencontre est un tissage de deux complexités ! Une seule lumière, une seule approche, un seul modèle seront donc toujours incapables d'en rendre compte de façon exhaustive. Il est donc nécessaire de multiplier les points de vue, les théories, les descriptions, les modèles enfin, pour pénétrer quelque peu la variété des processus qui s'y cachent et y interfèrent. Une vraie rencontre est fondamentalement imprévisible, ce qui montre tout l'intérêt de prévoir ce qui est prévisible. La partie prévisible est d'autant plus importante à connaître qu'elle va nous permettre, grâce aux écarts détectés par rapport à la prévision, d'identifier les signaux faibles de la nouveauté imprévue.

Les recherches sur la rencontre sont multiples, et nous ne prétendons aucunement les maîtriser toutes. Il est frappant que tant d'efforts de recherche n'aient pas abouti à des résultats enseignables à l'école, au lycée ou à l'Université, ni même facilement exploitables pour gérer les relations familiales, professionnelles et citoyennes. Dans nos écoles primaires et secondaires, nous enseignons, certes, le Français, mais ni les dynamiques de la communication, ni celles de la rencontre. Les connaissances sur la rencontre restent, dans le grand public, d'après nous, presque au stade de la médecine au temps de Molière... Il y a eu toutefois des avancées significatives faites par les chercheurs de différentes disciplines ces cinquante dernières années dans la compréhension de la communication interpersonnelle et de la cognition, que nous essayons de résumer, sans prétention à l'exhaustivité, dans l'annexe 1.

Un itinéraire original de recherche explique la posture qui sera la nôtre

Ayant une formation d'automaticien, j'ai travaillé dix années sur la modélisation des processus industriels, en vue de leur conduite en temps réel par ordinateur, c'était la grande aventure industrielle des années 1970, ce qui m'a conduit à une idée forte :

« Bien conduire un procédé implique d'avoir un bon modèle des processus qui s'y déroulent et, réciproquement, détenir un bon modèle du phénomène étudié permet de bien le piloter. »

Tout au long de ces dix années (1973 à 1983), j'ai essayé d'extraire les connaissances tacites des opérateurs pour construire des modèles permettant

la conduite automatique des réacteurs de l'industrie chimique. Et les résultats sont probants.

En 1983, j'ai changé de discipline, de l'automatique je suis passé en sciences de l'information et de la communication. Ma motivation était de comprendre ce que j'avais vécu à titre bénévole en accompagnant pendant plusieurs années des adultes porteurs d'un handicap mental dans un chemin d'autonomisation à l'Arche de Jean Vanier¹. Cet ancien officier de marine est devenu philosophe au sens total et grec du terme, c'est-à-dire quelqu'un qui travaille sans cesse les questions que lui pose la vie. Il a fondé en 1964 les communautés de l'Arche, lieux de vie à taille humaine où des professionnels, des jeunes volontaires et des adultes porteurs d'un handicap mental vivent et travaillent ensemble dans un contexte de respect mutuel favorisant la croissance personnelle de tous ces membres. Jean Vanier ne cesse en effet de chercher la vérité que lui révèle la vie quotidienne avec ses bons et ses mauvais côtés, et de mettre en pratique les idées, inspirées de l'expérience et de la réflexion, auxquelles il croit. C'est lui qui a orienté mon regard vers l'importance des relations et de la confiance si souvent sous-évaluées dans les affaires humaines. Mon objectif de modélisateur a alors été très naturellement de construire un modèle de la rencontre interpersonnelle en m'inspirant de sa pensée très anglo-saxonne et donc pas le moins du monde modélisatrice. L'idée était alors d'identifier les processus capables, d'une part, de reproduire des scénarios que j'avais vécus moi-même, mais aussi d'aider à trouver des solutions opérationnelles à des problèmes difficiles et épineux, que l'on rencontre dans toute relation à forts enjeux. Je n'ai découvert que bien plus tard le livre de G. Willet², *La communication modélisée : une introduction aux concepts, aux modèles et aux théories* qui m'aurait sans doute fait gagner beaucoup de temps puisqu'il présente un inventaire de toutes les tentatives de modélisation mais qui m'aurait peut-être découragé de me lancer dans cette aventure si j'avais su à l'avance que tant d'auteurs prestigieux y avaient consacré tant d'efforts et d'intelligence. Cependant sa lecture m'a confirmé dans l'originalité de la modélisation à laquelle nous avons abouti.

1. Vanier J., *Ma faiblesse, c'est ma force*, DDB, 1975.

Vanier J., *La communauté Lieu de la fête et du pardon*, Fleurus, 1979.

Vanier J., *Toute personne est une histoire sacrée*, Plon, 1994.

Vanier J., *Homme et femme il les fit*, Fleurus, 1994.

2. Willet G., *La communication modélisée*, ERPI, 1982.

La posture du modélisateur est bien particulière et encore mal connue aujourd'hui. Pour la comprendre, il faut envisager ensemble le triptyque : modélisateur, modélisation, modèle. Le « modélisateur » possède un projet qu'il doit expliciter et des présupposés qu'il se doit d'énoncer autant que possible sans jamais prétendre à l'exhaustivité. Il met en œuvre un processus de « modélisation » en suivant une démarche précise qui consiste à répondre à un certain nombre de questions clés de manière à décrire le plus précisément possible le phénomène étudié. Il fait appel pour cela aux connaissances scientifiques et aux expériences des spécialistes concernés, ainsi qu'à sa propre compétence et expérience. Le résultat du travail est un « modèle » qui synthétise les connaissances sur les processus qui s'y déroulent et qui doit permettre de comprendre, de simuler, de prévoir et de conduire au mieux le phénomène vers un résultat souhaité. La démarche de modélisation, qui ne s'arrête jamais car on ne cesse pas d'affiner le modèle, est aussi importante que le résultat de la démarche. Pas de modèle sans modélisateur ni méthode de modélisation. Voilà pourquoi le modélisateur se doit de parler en première personne, de se présenter ainsi que son projet et ses méthodes. Cette subjectivité apparente peut étonner les tenants de l'objectivité scientifique, mais elle procède d'une volonté de transparence concernant les tenants et aboutissants du travail ainsi réalisé. Le modèle aura alors une valeur liée à la rigueur du modélisateur, à sa compétence en modélisation et à la variété et la qualité des services que pourra rendre l'utilisation du modèle.

Premières découvertes d'un néophyte

La première découverte, dans ce domaine de recherche totalement nouveau pour moi, fut le dilemme du prisonnier, décrit dans le livre de P. Watzlawick, *Une logique de la communication*³, où l'auteur signale le lien entre ce dilemme (que je préfère appeler « le paradoxe de la coopération ») et la confiance qui lie deux acteurs. En abordant les sciences de l'information et de la communication, une question centrale semblait être de comprendre la façon dont se construit et se détruit la confiance, dans un enchevêtrement de processus complexes qui interviennent de façon massive dans les relations avec les personnes porteuses d'un handicap. Nos recherches ont alors porté sur la théorie des jeux, premier modèle de l'interaction que proposait la littérature.

3. Le Seuil, 1979.

Une vérité dérangeante s'en dégageait : la coopération entre deux personnes est intrinsèquement instable, si on interdit aux acteurs de communiquer. L'automaticien est, en principe, un expert en processus instables, dont l'un des rôles consiste à en assurer la stabilité. Le plus emblématique d'entre eux est la réaction chimique en chaîne, que l'on retrouve dans les centrales nucléaires. Rares au départ, les éléments qui déclenchent la réaction sont produits en grand nombre par la réaction elle-même. On comprend alors les raisons de l'accélération extrêmement rapide du phénomène qui, comme il est accompagné d'une production de chaleur, peut conduire à l'explosion. Mais cette instabilité intrinsèque peut être maîtrisée par des dispositifs de régulation permettant une production de chaleur contrôlée et donc exploitable, ce qui se réalise dans une centrale nucléaire. L'origine du danger de ces usines provient évidemment du fait que, si les régulations tombent en panne, le processus de réaction en chaîne se développe et peut devenir explosif. Une centrale nucléaire, bien que sécurisée autant que le permettent les contraintes économiques, peut diverger, comme cela s'est produit à Tchernobyl ; d'où l'importance des processus de sécurité, de la redondance et de la fiabilité du matériel. C'est parce que nous connaissons en détail la dynamique des processus à l'œuvre dans une réaction nucléaire et celle des dispositifs de contrôle, que nous pouvons assurer une certaine sécurité de la production d'énergie électrique, sécurité jamais acquise à 100 %. Sans être apparemment aussi dangereuse qu'une centrale nucléaire, la rencontre peut aussi devenir explosive !

Pourquoi modéliser la rencontre interpersonnelle ?

En extrapolant ce raisonnement, Il apparaissait indispensable de modéliser des processus communicationnels, dans l'objectif de stabiliser la coopération, si fragile. La *théorie des jeux*⁴ permet de comprendre les raisons de cette instabilité dans le cadre du *dilemme du prisonnier*⁵ qui a fait l'objet de l'article⁶ « Les mathématiques de la confiance ». Une recherche puis un enseignement s'imposait pour tenter de faire face à l'instabilité de la coopération en proposant

4. Moulin H., *Théorie des jeux pour l'économie et la politique*, Hermann, 1980.

5. Axelrod R., *Donnant-donnant, une théorie du comportement coopératif*, Odile Jacob, 1992.

6. Le Cardinal G., Guyonnet J.-F., « Les mathématiques de la confiance », *Pour la Science*, 1984.

des mécanismes de régulation qui impliquent la bonne compréhension des processus de communication.

Nous tenterons de bien définir les conditions de validité de la modélisation que nous allons proposer, ses limites d'utilisation. C'est bien ici un modèle de la rencontre interpersonnelle que nous proposons de décrire. Comme il n'est pas possible de la modéliser, sans comprendre la communication humaine et les processus à l'œuvre dans la cognition humaine, c'est à un modèle intégré de « l'interaction, de la communication, de la cognition et de la personne humaine » auquel nous vous convions. Ce modèle est conçu pour comprendre les principaux processus interactifs et récursifs à l'œuvre dans une rencontre, au moins ceux qui paraissent les plus importants et aussi les plus cachés, comme la dynamique de la confiance et celle de la construction d'identité, avec pour objectif final d'assurer la stabilité, donc la durabilité de la coopération interpersonnelle. Comme il n'y a pas d'interaction sans conflit, le juge de paix de la qualité du modèle sera sa capacité à expliquer la genèse des conflits et à générer des méthodes qui permettent de les prévenir et/ou de les résoudre s'ils sont apparus. Les situations de changement étant souvent source de conflits, ou pour le moins, des situations difficiles à gérer, nous essaierons de montrer l'aide que peut aussi apporter ce modèle pour leur gestion. Enfin, comme il vaut mieux prévenir que guérir, nous essaierons de déduire du modèle une éthique de la communication interpersonnelle, conseils concernant les bonnes et les mauvaises pratiques communicationnelles dont nous testerons le caractère plus ou moins universel.

Un modèle qui repose sur une anthropologie

Toute notre démarche repose sur une anthropologie, une vision de l'homme bien précise. Nous n'avons pris conscience de son importance qu'à la fin de nos travaux. Bien sûr, elle était là, implicite, depuis le début de notre démarche modélisatrice et l'a guidée inconsciemment en constituant un ensemble d'évidences. C'est pourquoi nous commençons notre réflexion par exprimer ce qui était notre conception de la personne humaine au début de notre travail. Puis nous sommes partis de notre expérience, du plus simple pourrait-on dire, pour aller vers le plus caché, le plus complexe. Cela nous a conduits, à l'issue de la démarche, à une nouvelle conception de l'être humain, en harmonie avec les modèles présentés, vu comme une personne

qui construit son identité, crée du sens à sa vie, élabore des projets d'avenir dans un contexte relationnel où la confiance joue un rôle déterminant.

Bien sûr, le modèle « *intégration des quatre modèles interactifs* » que nous allons présenter de façon détaillée est fait pour être soumis à la critique des chercheurs de toutes les disciplines concernées et nous savons les limites de nos connaissances dans chacun de leurs champs d'investigation.

Ce modèle est également proposé aux non-spécialistes, mais utilisateurs potentiels des différentes disciplines et professions convoquées : étudiants en sciences humaines, éducateurs, médecins, managers, responsables des ressources humaines, consultants en organisation, entraîneurs sportifs, professeurs, etc.

La méthode PAT-Miroir (peur, attrait, tentation en miroir), déduite des modèles présentés, a pour vocation de permettre à une équipe de construire ensemble les précautions à prendre pour éviter les dangers du projet, les moyens à mettre en œuvre pour en atteindre les objectifs et les règles éthiques pour mieux vivre et travailler ensemble.

Les rencontres, si elles sont bien gérées, apparaissent alors comme une opportunité féconde mais risquée de développement des connaissances et de croissance mutuelle de ses acteurs. Comme nous pensons, avec tous ceux qui travaillent dans la sureté et la gestion des risques, « qu'il vaut mieux se savoir en danger que se croire en sécurité », montrer les dangers et sécuriser cette activité est une exigence et un impératif pour progresser aussi bien dans sa vie personnelle que dans le vivre-ensemble.

Conseils de lecture

La réflexion proposée se découpe en quatre grandes parties :

- les fondements conceptuels des modélisations : anthropologie et système complexe ;
- la modélisation de la communication interpersonnelle ; la modélisation de la cognition humaine ;
- l'intégration des modèles pour une modélisation de la rencontre interpersonnelle et ses applications.

Le lecteur est invité à procéder par étapes, qui doivent être assimilées l'une après l'autre, car cet ouvrage est structuré comme un enseignement qui nécessite la bonne compréhension de ce qui précède pour suivre le développement suivant. Une section de synthèse (4.7) est consacrée à la description d'une rencontre dans toute sa complexité, telle que permet d'en rendre compte le modèle, mais sans y faire explicitement appel, destiné à ceux qui ne sont pas habitués à la démarche de modélisation et qui souhaitent un texte explicitant les acquis de la démarche sous une forme plus classique. En début d'ouvrage, une table des matières détaillée permet d'accéder rapidement à un développement précis.