
Table des matières

Remerciements	13
Préface	17
Gontran LEJEUNE	
Avant-propos	21
Introduction	25
Chapitre 1. Fondements des modélisations proposées	35
1.1. Caractéristiques de l'être humain comme acteur de la communication	35
1.1.1. L'être humain, unique et défaillant dans les dimensions corporelles, intellectuelles, relationnelles et spirituelles	35
1.1.1.1. La dimension corporelle	36
1.1.1.2. La dimension intellectuelle ou cognitive	37
1.1.1.3. La dimension relationnelle	38
1.1.1.4. La dimension spirituelle ou symbolique	39
1.1.2. Une vision de l'être humain	41
1.1.2.1. Vers une définition de l'autonomie	42
1.1.2.2. L'être humain, être d'apprentissage, d'amour et de désir	44

1.2. Sortir de la pensée simpliste, entrer dans la pensée complexe	48
1.2.1. L'unité d'interdépendance	48
1.2.2. Première approche du dilemme du prisonnier	53
1.2.3. Description des motivations de l'être humain sous forme de peurs, d'attraits et de tentations.	53
1.3. Changer de paradigme, entrer dans la culture de la complexité	56
1.3.1. Introduction à une culture de la complexité.	56
1.3.1.1. La jeune et la vieille : confrontation de deux interprétations du réel.	56
1.3.1.2. Le recadrage, une activité inconsciente à repenser	58
1.3.1.3. La présence permanente de « dialogiques »	59
1.3.1.4. Nécessité de systématiser le recadrage positif et négatif	62
1.3.1.5. Envisager la coexistence de plusieurs représentations du monde ne signifie pas un relativisme systématique.	63
1.3.1.6. La spirale de Frazer ou l'irréductible différence de représentation de l'observateur et de l'acteur.	66
1.3.1.7. Si tout est complexe, il nous faut justifier nos simplifications	68
1.3.1.8. Notre façon de découper le monde n'est pas sans conséquence	72
1.3.2. Problèmes simples, compliqués, complexes	74
1.3.2.1. Renoncer à l'optimum pour une solution satisfaisante pour tous	75
1.3.2.2. Une nécessité en situation complexe : faire coopérer les experts	76
1.3.2.3. Qui sont les experts d'une situation complexe ?	77
1.3.3. Les quatre caractéristiques de la complexité selon Edgar Morin	79
1.3.3.1. Dialogiques	79
1.3.3.2. Emergence	81
1.3.3.3. Récursivité	84
1.3.3.4. Principe hologrammatique	86
1.3.3.5. Tentative de définition d'un système complexe.	89
1.4. Le paradoxe de Newcomb	92

1.4.1. Deux personnes sur trois choisissent la confiance plutôt que la raison	93
1.4.2. Comment devenir expert en gestion de la confiance	94
Chapitre 2. Modélisation de la communication interpersonnelle . . .	97
2.1. La communication : comment ?	97
2.1.1. Les trois problèmes de la communication d'après Weaver, plus un quatrième !	97
2.1.1.1. Information circulante et information structure	99
2.1.2. La chaîne technique de transmission de l'information	100
2.1.3. La chaîne intellectuelle et le fonds commun d'évidences	102
2.1.4. La chaîne psychologique constituée par les confiances que se font les acteurs	103
2.1.5. La chaîne de construction des identités réciproques	103
2.1.6. Les quatre chaînes, leurs représentations et leurs interactions	104
2.1.7. Les quatre fonctions de la communication interpersonnelle	105
2.1.8. Opérations cognitives, réflexes et semi-réflexes.	108
2.1.9. Les quatre composantes d'un message.	110
2.1.10. Communication verbale et non verbale	112
2.1.11. Peurs, attraits et tentations dans les processus communicationnels	114
2.2. La communication : pourquoi ?	116
2.2.1. Quatre fonctions qui sont aussi quatre objectifs	116
2.2.2. Le dilemme du prisonnier.	117
2.2.3. La stratégie <i>Tit for Tat</i> ou donnant-donnant	120
2.2.4. La stratégie de Pavlov	121
2.2.5. Le couplage des revenus	122
2.2.6. Peur, attrait, tentation, à partir du dilemme	123
2.2.7. L'expérience du mitigeur à deux pilotes.	124
2.2.8. Communiquer pour mieux coopérer	127
2.2.9. Interprétation de la douche en termes de PAT (peurs, attraits et tentations)	130
2.2.10. Stabiliser la coopération	132
2.2.10.1. Diriger par un triple management.	134

2.3. La partie communicationnelle de la rencontre interpersonnelle	135
2.3.1. Les facteurs déclenchants de la rencontre	135
2.3.2. Les quatre grandes attitudes lors d'une rencontre	136
2.3.3. Les trois dimensions d'une rencontre	137
2.3.4. Description de la part communicationnelle d'une rencontre	139
2.3.5. Les types de rencontre de deux personnes, vues à partir de leurs caractères uniques et défailants	140
2.3.6. La rencontre de deux « uniques »	141
2.3.7. La rencontre d'un « unique » et d'un « défailant »	143
2.3.7.1. La fécondité du faible	146
2.3.8. La rencontre de deux défailances	146
2.3.9. Proposition de définition de la communication et de la confiance interpersonnelle	148
2.3.9.1. La confiance interpersonnelle	149
2.3.9.2. La confiance provient et se manifeste par des couplages	151
2.3.10. Première application du modèle de l'interaction aux idées développées dans ce chapitre	151

Chapitre 3. Modèle de la cognition 155

3.1. Fondements du modèle	155
3.1.1. Les trois postulats de base	155
3.1.1.1. La modélisation, un acte conscient de synthèse des connaissances et de retour d'expériences	159
3.1.2. Analogie avec la conduite des processus	161
3.1.3. Transfert délicat du schéma technique de la conduite des procédés vers l'élaboration d'un modèle de la cognition humaine	163
3.2. Modélisation de la cognition humaine	166
3.2.1. Introduction de deux nouveaux processus : représentation et émotion	166
3.2.2. Schéma de la cognition comportant six macrofonctions	167
3.2.3. Exemple de fonctionnement du modèle	168
3.2.4. Constitution du système cognitif chez l'enfant	169

3.3. Le fonctionnement du modèle et ses conséquences	172
3.3.1. La mémoire du passé dans le modèle du fonctionnement cognitif : construction de l'identité	172
3.3.2. Le présent dans le modèle du fonctionnement cognitif : construction du sens	175
3.3.3. Le futur dans le modèle du fonctionnement cognitif : construction du projet	178
3.3.4. L'environnement dans le modèle du fonctionnement cognitif : la construction du contexte	180
3.3.5. Modèle complet de la cognition	181
3.4. Discussion et application du modèle de la cognition individuelle	182
3.4.1. La récursivité des six pôles de la cognition	182
3.4.2. Application simple du modèle de la cognition	185

Chapitre 4. Modélisation des processus à l'œuvre

lors d'une rencontre de deux personnes et premières applications . . .	191
4.1. Notre projet : un modèle qui intègre les processus communicationnels, les processus de la cognition humaine et la modélisation de la personne	191
4.1.1. Un modèle de la rencontre après tant d'illustres prédécesseurs	192
4.1.1.1. Un modèle intégrant avec précaution trois modèles distincts	192
4.2. Liens entre le modèle anthropologique de la personne et le cœur du modèle de la cognition	194
4.3. Modèle de la rencontre intégrant les modèles de la cognition humaine, de la communication interpersonnelle et de la personne unique et défaillante	199
4.3.1. Vers un assemblage des trois modèles	199
4.3.1.1. Un modèle qui peut apparaître complexe et qui est pourtant une simplification radicale du réel	204
4.3.1.2. Une première description du début d'une rencontre	207
4.3.1.3. Rencontre qui nous change et change nos représentations de l'autre	210

4.3.1.4. Le modèle possède-t-il les caractéristiques de la complexité ?	211
4.3.2. Application du modèle de la rencontre aux opérateurs du système « douche »	212
4.3.2.1. Comment fonctionne le modèle si la communication est maintenant autorisée ?	215
4.4. Identification et gestion, grâce au modèle, des différences à l'œuvre dans une rencontre	216
4.4.1. L'apparition de multiples différences	216
4.4.2. Les différences liées au passé des deux personnes	218
4.4.3. Les différences liées au présent des deux personnes	220
4.4.4. Les différences liées à l'avenir envisagé par les deux personnes	220
4.4.5. Les différences liées au contexte relationnel des deux personnes	221
4.5. Premières applications du modèle	222
4.5.1. Analyse d'une situation de défaillance de l'interaction et de sa réparation	222
4.5.1.1. L'erreur, moment clé de la relation	224
4.5.2. Analyse d'une situation remarquable d'interaction et leçons à en tirer	226
4.5.2.1. L'écoute passive et l'écoute active	227
4.5.2.2. La communication active et la communication passive	229
4.5.2.3. Les six attitudes d'écoute selon Elias Porter	230
4.6. Ethique de la rencontre	232
4.6.1. Une éthique à quatre dimensions	232
4.6.2. Construction de la maison « Confiance »	237
4.7. Description d'une rencontre interpersonnelle s'appuyant sur le modèle	239
4.7.1. L'habit de la rencontre	240
4.7.2. Rencontre finalisée et rencontre d'intercompréhension	241
4.7.3. La composante « intercompréhension » de la rencontre	242
4.7.4. La composante finalisée de la rencontre	244
4.7.4.1. Définition de la mission	244
4.7.4.2. Qualification pour la mission	245
4.7.4.3. Réalisation de la mission	245
4.7.4.4. Evaluation de la mission	245

4.7.4.5. Partage des bénéfices	245
4.7.4.6. Mise en absence	245
4.7.5. La contribution du modèle à la résolution de conflit	245
4.7.6. La rencontre d'entraide	247
4.7.7. La rencontre créative	248
Conclusion	251
Annexe 1. Tentative de synthèse des travaux réalisés en sciences humaines utiles pour comprendre la rencontre.	259
Annexe 2. Exemple de passage des revenus aux peurs, attraits et tentations dans des dilemmes symétriques et dissymétriques.	267
Bibliographie	269
Index	279