

# Éditorial

**PascalLARDELLIER<sup>1</sup>**

Université de Bourgogne  
Pascal.Lardellier@u-bourgogne.fr

**SylviePARRINI-ALEMANN<sup>2</sup>**

Conservatoire National des Arts et Métiers  
sylvie.parrini-alemanno@lecnam.net

## LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE EN PALIMPSESTE...

Les études menées par les chercheurs en sciences de l'information et de la communication (SIC) dans les domaines des médias (images et discours), de la communication organisationnelle et managériale, des industries culturelles, ou encore des dispositifs socionumériques, n'ont souvent analysé que de façon secondaire ou accessoire la communication interpersonnelle. Celle-ci constitue pourtant pour les SIC un objet qui pourrait sembler naturel au regard de son caractère primordial dans le fait communicationnel. La communication, au sens

- 
- 1 Professeur (sciences de l'information-communication) à l'Université de Bourgogne, laboratoires CIMEOS (Dijon) et Propedia (Groupe IGS, Paris). Auteur d'une vingtaine d'ouvrages personnels consacrés entre autres aux médiations symboliques (*Sur les traces du rite. L'institution rituelle de la société*, ISTE, Londres, *The ritual institution of society*, Wiley, Londres, 2019) et technologiques (*Le cœur Net. Célibat et amours sur Le Net* (Belin, 2004) et *Les Réseaux du cœur. Sexe, amour et séduction sur Internet* (François Bourin, 2012), et d'autant d'ouvrages collectifs, dirigés ou codirigés. Responsable scientifique et éditeur de l'ouvrage *Actualité d'Erving Goffman. De l'interaction à l'institution*, L'Harmattan, 2015. Pascal Lardellier tient des séminaires sur la communication interpersonnelle et les « arcanes de la relation ».
  - 2 Professeur (sciences de l'information-communication) au Conservatoire National des Arts et Métiers, laboratoire DICEN-IDF (codirectrice de l'axe coopération et action collective médiatisée). Auteur de nombreux articles et directrice d'ouvrages sur la communication organisationnelle et la transformation des relations au travail (culture d'entreprise–management-confiance organisationnelle) à l'ère numérique dans les environnements de la santé tels que *Communication Organisationnelle, Management et Numérique*, Collection communication et civilisation, Paris, L'harmattan, 2015, *Suicide as the Ultimate Response to the Effects of Globalisation?* France Télécom, *Psychosocial Risks, and Communicational Implementation of the Global Workplace*, *Intercultural Communication Studies XX* : 2, 2011.

le plus commun du terme, ne prend-elle pas naissance et sens dans les relations entre les acteurs sociaux, avant de transiter, possiblement, par des médiations entre autres technologiques ? Or, si l'étude des relations, interpersonnelles, depuis les bases posées par l'un des courants fondateurs des SIC et emblématisées par « l'École de Palo Alto » et la « Nouvelle communication » existe dans l'esprit des chercheurs en SIC, elle reste elliptique et n'apparaît plus au centre des préoccupations. Pourtant le credo palo-altien (métaphore de l'Orchestre, posture systémique, multimodalité des échanges...) demeure encore enseigné dans la plupart des filières universitaires « info-com » comme le bréviaire d'une parole communicationnelle incontournable. Mais une fois dépassé ce viatique pédagogique, la question que ce numéro explorera, demeure celle des apports des recherches, SIC et SHS, dans le champ de la relation.

Car les relations interpersonnelles, dans leur acception la plus ordinaire, sont encore étudiées, notamment par la psychologie, la sociologie et l'anthropologie. Ces disciplines sœurs constituent des sources notables pour les SIC par nature interdisciplinaires, et par leur capacité au dialogue transdisciplinaire. En effet, nombre de zones de partage entre les SIC et certaines SHS participent aux études sur la relation. La psychologie, clinique et sociale, discipline source des études sur les relations interpersonnelles se penche bien sûr sur les déterminismes sous-jacents produisant aussi les relations. Une tradition interactionniste, d'inspiration goffmanienne étudie de longue date les rites et les civilités permettant au social de s'engendrer et de se reproduire au cœur des interactions. La question du corps continue d'être prise en charge par les anthropologues. Les logiques et stratégies discursives, les « parler », relèvent la plupart du temps des sciences du langage et de la sociolinguistique.

Le « non-verbal » qui accompagne la relation, devient une ressource médiatique sûre et un bon filon éditorial. Il a été préempté par des pseudosciences (qui sont parfois des marques déposées !) souvent sans scrupule ni légitimité. Or la science des relations ne se réduit pas à son exposition dans les médias. Des études sérieuses en SIC et SHS montrent la part ajoutée de significations données par la gestuelle, les postures, le et les regards et autres éléments corporels intentionnels ou non s'associent pleinement à la communication interpersonnelle.

Et l'intervention du corps ne s'arrête pas à la relation directe, elle s'associe la technique depuis toujours et notamment actuellement les médias numériques. La relation parcourue d'informations qui ne se métabolisent que dans le nouage des échanges en formes communicationnelles directes et numériques, méritent évidemment l'attention des chercheurs en SIC et des autres SHS.

Justement, cette ère numérique donne une place à la technique et à la variété de ses médiations dans la production des relations. Dès lors les questions d'interculturalité et de genres montent en puissance dans la sphère publique et

académique, alors que la question des incivilités devient un enjeu social, organisationnel et politique majeur notamment sur les réseaux sociaux. Dans les domaines constitutifs des SIC (en référence aux dix domaines identifiés dans l'ouvrage de la CPDIRSIC<sup>3</sup>), penser les relations interpersonnelles selon des approches informationnelles et communicationnelles s'avère indispensable, à un moment ou un autre des recherches en SIC.

Ce numéro de MEI a invité les chercheurs retenus au sommaire à se pencher sur ce qu'est (devenue) le rapport entre les SIC et les « théories de la relation », ses perspectives théoriques, problématiques et méthodes. Pour cette raison, ce numéro prend une dimension différente que la seule exposition de résultats de recherche. De même que l'apport d'autres disciplines des SHS s'est avéré fructueux, via des approches diversifiées.

Les auteurs se sont penchés sur l'évolution des relations interpersonnelles selon leurs situations particulières ainsi que le contexte qui les entoure et les orchestre. Ils mettent en lumière combien cette notion est toujours au cœur d'une actualité de la circulation d'information et de processus de communication. Les sciences de l'information et de la communication sont nécessairement mobilisées pour revisiter « la relation » mais les SHS sont tout aussi concernées.

- *Le « corps », notion élevée au statut de concept, le corps impliqué, « communicant »<sup>4</sup> les émotions, « trahissant » possiblement les pensées<sup>5</sup>, exprimant les affects, réagissant à l'environnement, a été peu traité en SIC. Pourtant, les chercheurs qui s'en sont préoccupés l'ont fait avec finesse. « C'est par le biais des médiations du corps que peut se (re)nouer le tissu conjonctif, le milieu de vie et d'expression, entre l'homme et son environnement – qu'il soit naturel ou technique. Et il n'y a de pensée du corps que dans le dialogue et la confrontation des disciplines scientifiques et culturelles. » (Caune, 2014, p. 53)<sup>6</sup>. L'on découvrira que dans ce*

3 Dynamiques des recherches en sciences de l'information et de la communication, 2018 version numérique en réactualisation annuelle et en libre accès.

4 Il faut rappeler sur ce thème les travaux de Béatrice Galini-Menelec sur le corps et les traces diverses qu'il laisse et sur le corps-communicant en codirection avec Fabienne Martin-Juchât. Voir Galini-Menelec Béatrice, *L'Homme-trace. Des traces du corps au corps-trace*, Paris, CNRS éditions, série L'Homme trace tome IV, 2017, 415 pages et Galini-Menelec Béatrice, Martin-Juchât Fabienne, (dir.), *Le corps communicant, le XXI<sup>e</sup> siècle civilisation du corps ?* Paris, L'Harmattan, 2008, 242 pages.

5 cf. Pascal Lardellier, *Enquête sur le business de la communication non verbale. Une analyse critique des pseudosciences du « langage gestuel »*, EMS, 2017, Cormelles le Royal.

6 Caune, J. (2014). Le corps, objet de discours, moyen de relation. *Hermès, La Revue*, 68 (1), 53-58. <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2014-1-page-53.htm>.

numéro, le corps apparaît comme central. Et pour cause, il est au cœur des interactions, mis en scène, plié à des convenances, lui-même système de signes et foyer de sens, « à son corps défendant »...

Ainsi, Vincent Denault et Pierrick Plusquellec reviennent sur une histoire des recherches récentes et fondamentales de la communication non verbale. Ils éclairent l'importance de la cohérence d'une communication interpersonnelle totale et non réduite à la parole. C'est une des questions les plus importantes de ce numéro car la communication non verbale porte, nous disent les auteurs, autant sur les significations que la communication verbale. Leur approche, s'arrêtant sur des études significatives sur le mensonge et sur l'empathie, met en exergue le contexte de communication. Ces études ouvrent directement sur un nouvel univers, celui de l'informatique affective, elle-même source de recherches riches pour les SIC.

Ainsi Philippe Hert nous invite à entrer dans le contexte de l'attention que l'on porte aux relations et des effets que cette attention procure. L'auteur décrit sa perspective comme étant « située », « incarnée » et « expérientielle » notamment dans le cadre des pratiques de recherche et de partage de savoirs. Il note l'importance de la dimension interactionnelle et corporelle, celle des émotions et sensations qui en résultent et qui permettent de se situer par rapport à l'autre et in fine « faire de la science ».

L'article d'Isabelle Mathieu, au cœur d'une actualité française brûlante place « Les ronds-points au carrefour de l'incommunication ». Elle met en évidence le potentiel heuristique de la Nouvelle communication dans le champ de la communication politique. Le mouvement des Gilets jaunes, appréhendé dans une approche anthropologique, offre l'exemple d'une analyse renouvelée qui permet de « penser la fabrique du politique en termes de procès communicationnels ».

« Identité discursive » : il faut croire surtout ce qu'en disent les mains » ; dans son texte, Maria-Caterina Manes-Gallo pose une hypothèse originale et éclaire la communication interpersonnelle encore différemment, en postulant l'identité discursive. L'auteure indique qu'« il n'y a pas de méta-geste comme il y a un méta discours. (...) L'intérêt de cette distinction est de souligner la spécificité de la médiation du corps en tant que support et condition des relations interpersonnelles en présence. ». La démonstration de Maria-Caterina Manes-Gallo, grâce à l'analyse d'un entretien et d'un corpus de séquences visuelles nous conduit à saisir comment la notion d'incommunication explique la communication interpersonnelle, comment la gestuelle médiatisée par un objet, définit l'échange verbal, le caractérise en détermine « les intentions communicationnelles ».

« Repenser la relation de soin à l'ère du corps numérisé ». Par ce texte Laurence Lagarde-Piron interroge la relation interpersonnelle dans le monde des soins à l'heure où l'évolution des technologies s'accélère au point de remplacer les soignants par des robots. L'expérience de l'autre s'incarne dans le vivant, les perceptions sensorielles sont signifiantes et nourrissent la connaissance sur le corps à soigner. La communication humaine peut-elle s'effacer au profit d'une communication médiée par des entités artificielles ?

En 2008, F. Martin-Juchat prévenait que « corps, affects et communication ont été traités séparément, ce qui ne permet pas d'analyser les pratiques des affects du corps et donc d'en comprendre les finalités et leurs conséquences sociales » (Martin-Juchat, 2008)<sup>7</sup>. Plus de 10 années après, ce numéro montre combien certains auteurs réfléchissent à ce que ce lien soit assuré, à ce que l'on considère que nos pratiques de recherche sont nécessairement incarnées et que cette incarnation entre en jeu dans le procès interprétatif du chercheur.

- *Le numérique « reconfigure » la relation interpersonnelle*, en abolissant les distances géographiques, en raccourcissant la forme des messages écrits, en favorisant le travail collaboratif et d'autres bénéfiques encore. Ceux-ci n'empêchent pas les effets négatifs de l'usage des technologies (incivilités, flexibilité), les conséquences négatives dues à l'accélération des échanges (infobésité ou addiction). La psychologue Sherry Turkle (2015) émet l'hypothèse que l'usage des nouvelles technologies peut nous laisser « seuls ensemble »<sup>8</sup>. Dès lors, penser la communication interpersonnelle et sa dimension numérique reste une préoccupation des auteurs de ce numéro, afin d'en comprendre les transformations ontologiques qui génèrent de nouveaux langages, modes de vie, comportements...

Dans « Du rôle pacificateur de la cyberlangue aux ritualités numériques », Martine Baldino-Putzka, Stéphane Amato et Éric Boutin proposent une lecture goffmanienne des échanges produits sur un forum de discussion en ligne. Ils cherchent à associer des termes qu'ils qualifient de « cyberlangue » à des rites d'interaction. Par une analyse à visée exploratoire, les auteurs fournissent des éléments qui donnent à penser que ces ritualités numériques sont à même de pacifier les échanges en ligne observés, les prévenant de l'atteinte d'un potentiel « point Godwin ».

7 Martin-Juchat, F. (2008). Penser le corps affectif comme un média. *Corps*, 4 (1), 85-92. doi:10.3917/corp.004.0085.

8 Turkle, S. (2012). Alone together: why we expect more from technology and less from each other, Ed. Basic books.

David Galli et Franck Renucci introduisent la notion de pharmaphone pour expliquer une nouvelle régulation des relations interpersonnelles notamment chez les adolescents. Celles-ci selon les auteurs se transforment au point de sortir de leurs limites sensorielles et se définissent à travers l'outil numérique qui offre l'homéostasie recherchée pour des communications interpersonnelles sans relation. « On a besoin de l'autre mais on l'évite. En anticipant le déplaisir, on évacue les relations interpersonnelles » disent les auteurs.

À l'appui d'une enquête quantitative et qualitative menée auprès d'un panel de 25 praticiens de l'intervention systémique brève (ISB), Nadia Hassani (« Relations interpersonnelles et hyperconnexion : quand l'École de Palo Alto rencontre les nouvelles technologies de l'information et de la communication ») cherche à étudier comment les TIC ont complexifié la nature des problèmes relationnels rencontrés en contextes organisationnels, notamment avec l'irruption d'outils numériques tels que mails, visioconférences, e-learning, les messageries instantanées ou encore réseaux sociaux...

- *Mais la relation interpersonnelle varie aussi selon les contextes où elle se déploie, influencée par la culture, l'activité, le climat. La communication interpersonnelle en effet se glisse dans une forme codifiée qui favorise l'intercompréhension. Selon le milieu privé, éducatif, politique ou organisationnel les échanges évoluent vers des jeux d'influence, d'argumentation, vers les volontés d'autonomie. Les contextes préfigurent les relations (par exemple rituelles) ou les configurent (et on y revient, ces contextes peuvent être à haute valeur technologique ajoutée). Mais ils agissent aussi sur les modalités de perception et d'interprétation des échanges, sur la manière dont les statuts des interactants et la nature discursive des échanges sont perçus.*

La contribution de Virginie Dargère, « Le tissu relationnel en question : une lecture goffmanienne », met en perspective la notion de tissu relationnel dans un groupe, à l'image de la classe pour laquelle elle a réalisé une observation participante. L'auteure interroge dans un premier temps la façon dont chaque membre se présente et joue un rôle, se démarquant ou se fondant dans le groupe. Elle souligne dans un second temps les configurations et processus qui animent les relations interpersonnelles et groupales, concluant sur l'évidente interdépendance des individus et l'indispensable communication qui sous-tendent le tissu relationnel.

Dans l'article « L'expérience client à la lumière des SIC, le vendeur : médiateur, passeur ou guide? », Max Poulain et Alexandre Eyries se proposent d'analyser l'expérience-client à la lumière des sciences de l'information et de la communication en interrogeant tout particulièrement le rôle du vendeur dans le déroulement

de ladite expérience. Pour ce faire, ils mobilisent le concept d'interaction pour repenser à nouveaux frais les relations interpersonnelles à l'origine de l'expérience client qui se nouent entre un vendeur et un (ou des) consommateur(s) dans le cadre d'enseignes commerciales de bricolage.

Zhao Alexandre Huang, Mylène Hardy, « La redéfinition des relations interpersonnelles dans la diplomatie publique chinoise à l'heure du numérique », est un enjeu de taille tant les relations interpersonnelles peuvent être modelées à l'aune des discours sur les réseaux, nouveau média d'information planétaire mais aussi de propagande. Parce que les discours écrits politiques via Twitter notamment, doivent performatifs pour qu'une « communauté de destin » scelle les relations sino-africaines, toute une stratégie est mobilisée, stratégie qui définit aussi la communication interpersonnelle, pour le meilleur comme pour le pire.

Lorrys Gherardi, comme certains chercheurs en SIC replace les relations interpersonnelles au cœur de la culture des entreprises. Ces chercheurs s'étaient attachés à creuser le sillon d'une approche symbolique et culturelle des organisations fondée sur des modes d'une communication spécifique (valorisation du discours managérial, de l'histoire de l'entreprise, ses rites, codes, langage, événements). Cette sémiotique organisationnelle s'est poursuivie ces trente dernières années. C'est donc légitimement que Lorrys Gherardi se demande si l'installation/incrustation durable du numérique dans les procès de travail transforme cette culture et de façon corollaire transforme sa communication et les modes de relations. Il rappelle combien historiquement les systèmes de management se sont toujours attachés à maîtriser les effets des relations, alors qu'aujourd'hui ils butent sur une culture numérique qui ébranle les piliers de la culture d'entreprise<sup>9</sup>.

En clair, les lectrices et les lecteurs de ce numéro (qui s'ouvre par trois grands entretiens profondément testimoniaux pour notre interdiscipline) vont découvrir un sommaire riche et varié. Il est porteur de l'ambition de porter un autre regard théorique sur la communication interpersonnelle, trop souvent « palimpsestueuse ». Cet « allant de soi » théorique, nous avons pris le parti de l'exhumer, afin de le relire à nouveaux frais. Gageons que ce sont les SIC et les SHS qui trouveront un intérêt et même un enrichissement dans cette livraison.

---

9 Voir Sylvie P. Alemanno (2015), sous la direction de, *Communication Organisationnelle, Management Et Numérique*, Collection « Communication et civilisation », Paris, L'Harmattan.