

La maîtrise du non verbal dans la relation duelle :

Mythe ou réalité ?

Denis Benoit
Université de Poitiers

« On peut mesurer les performances d'un oeil, mais on ne peut pas mesurer la force d'un regard, on peut calculer la distance qui sépare des individus qui s'entretiennent et en tirer des indications sur leurs mœurs, mais on ne peut pas calculer l'intensité avec laquelle un acteur ou un orateur s'impose à l'auditoire ».

François Roustang¹

Aux prémices de notre réflexion, nous souhaitons proposer une détermination extrêmement large du non verbal en le définissant, négativement, comme renvoyant à *« toutes les formes de communication qui ne passent pas par l'énoncé de mots, généralement regroupés sous forme de phrases, structurées sous la forme de dialogues, et dont la signification est communément admise »*². Et c'est à partir de ces quelques éléments de définition que nous poserons d'emblée l'hypothèse de base de notre contribution : si, dans une relation duelle notamment, il est effectivement possible d'analyser et de contrôler certaines variables de sa propre communication non verbale, de la « gérer » pour en gouverner certains aspects, il est radicalement impossible d'en maîtriser, au plein sens du terme, l'ensemble des composantes, par exemple pour atteindre à coup sûr certains objectifs prédéterminés, comme un changement préalablement fixé de comportement des acteurs d'une interaction.

1. Non verbal et « Nouvelle communication »

Concernant le corps et son « langage », s'il paraît incontestable que de la rhétorique antique à la physiognomonie de la Renaissance, de la philosophie des passions du XVII^e siècle à la communication non verbale du XX^e siècle *« une longue chaîne s'établit, qui permet de mieux saisir à la fois l'épaisseur de l'histoire et la fragilité des certitudes scientifiques modernes »*³, est-il en revanche clairement établi que *« [la] communication*

¹ In *La fin de la plainte*, Paris, Editions Odile Jacob, 2000, p. 143.

² BENOIT Jean-Claude, MALAREWICZ Jacques-Antoine (dir.), *Dictionnaire clinique des thérapies familiales systémiques*, Paris, ESF, 1988, p. 295.

³ Voir DUBOIS Philippe, WINKIN Yves (dir.), *Rhétorique du corps*, Bruxelles, De Boeck - Université, 1988, *passim*.

non verbale est devenue, dans les années soixante-dix une science en soi »⁴ ?

Quelle que soit exactement la réponse qu'il convient d'apporter à la question de savoir si les études sur le non verbal constituent une science singulière, tout porte à penser que c'est en réalité au cours des années cinquante que les recherches sur le non verbal ont pris un tour bien spécifique, et ont envisagé la communication selon un modèle inédit.

En effet, dans ce nouveau cadre, le non verbal n'a plus été compris comme « langage du corps » possédant une signification immanente, isolée du langage verbal, mais comme composant d'un système global de communication établi entre les individus. « *Pour moi, parler de communication non verbale a autant de sens que de parler de physiologie non cardiaque* », dira d'ailleurs l'anthropologue Ray Birdwhistell, pour qui le langage lui-même est aussi, d'une certaine façon, geste. Gestes auxquels, en aucun cas, il ne convient de conférer de signification intrinsèque car ils ne peuvent être compris que relativement au « *contexte de l'ensemble des modes de communication, lui-même rapporté au contexte de l'interaction* »⁵.

De fait, ce nouveau modèle s'oppose clairement à la conception « télégraphique » (modèle dit de Shannon et Weaver) pour laquelle la communication doit essentiellement être conçue comme transmission linéaire, d'un point A à un point B, de contenus discrets, de quanta distincts et mesurables d'information. Au contraire, la communication apparaît alors comme une « matrice culturelle », un « processus social permanent à plusieurs niveaux », un « tout intégré » auquel on participe, plutôt que d'en être l'origine (émetteur) ou l'aboutissement (récepteur).

Notons qu'un tel modèle, « orchestral », peut d'ailleurs être aisément rapproché de celui que de nouveaux courants (pragmatique, sociolinguistique, analyse conversationnelle, etc.) tendent aujourd'hui à établir concernant le matériel linguistique. En effet, on peut opposer une théorie « pure » du langage, où tout est déterminé et relève du code, à une conception qui admet que la signification n'est pas entièrement contenue ou déterminée dans ou par les seuls énoncés, mais se présente comme surajoutée et dépendante de nombreux facteurs enchevêtrés. Dans cette optique, on peut alors dire qu'au quotidien, le sens des messages verbaux transmis est fortement lié au contexte, et que la communication verbale ne peut reposer sur la seule combinaison d'un lexique et d'une syntaxe.

Le modèle « orchestral » proposé par les auteurs de la Nouvelle Communication, justement pour se construire en tant que modèle, va exploiter des arguments de ce type. En conséquence, la notion de système et celle de contexte -soit « *l'ensemble des informations permettant de restreindre le nombre des significations possibles d'un mot, d'un acte, d'un événement* » selon G. Bateson, ou encore « *l'ensemble des circonstances dans lesquelles s'insère un fait* »-, y sont centrales ; le non verbal étant compris comme l'un des éléments

⁴ D'après ANCELIN SCHUTZENBERGER Anne, *Vocabulaire de base de sciences humaines*, Paris, EPI, 1981, p. 76.

⁵ Voir WINKIN Yves, *La nouvelle communication*, Paris, Seuil, 1981, pp. 20-24.

cruciaux du contexte, l'une de ses modalités essentielles.

En fait, pour ces auteurs, la communication, les actes de communication n'existent pas « en soi ». Ainsi, un acte, un comportement ne peut être qualifié « comportement de communication » que relativement au contexte social et culturel spécifique qui le produit. Par suite, pour l'analyste, comprendre ce qui se passe dans une interaction donnée c'est faire émerger les règles ou les codes, le plus souvent implicites et inconscients pour les acteurs eux-mêmes, qui régissent cette situation et cette culture déterminées, qui sont propres à ce contexte.

C'est en accord avec une telle conception de la communication que R. Birdwhistell, notamment, a cherché à révéler à partir de ses travaux en kinésique le fameux « *code, secret et compliqué, écrit nulle part, connu de personne, entendu par tous* » qu'évoquait dans ses études anthropologiques le linguiste Edward Sapir⁶. L'essai de la mise en évidence de ce « code secret des gestes » -inscrits, donc, dans la culture d'une société donnée et étroitement intégrés à un système complexe constitué d'une multiplicité de modes de communication (langage verbal, toucher, odorat, espace, temps...)-, renvoyait manifestement au postulat de l'existence de cette « grammaire », de ce « calcul » du comportement que les auteurs d'*Une logique de la communication* avaient inscrits aux prémices de leur ouvrage ; calcul en fonction duquel, toute interaction pouvant « être définie par analogie comme une succession de 'coups' régis par des règles rigoureuses », un observateur suffisamment attentif et averti devait pouvoir réussir à en mettre au jour les règles de fonctionnement, et en déduire le « programme »⁷. Mise en évidence qui aurait permis de satisfaire à cette capacité de prévision, de « prévisibilité » dont tout chercheur « scientifique » doit pouvoir se prévaloir ; soit, en l'occurrence, la compétence à anticiper le déroulement futur des interactions, l'aptitude -si l'observateur a convenablement saisi le système interactionnel qui règle le jeu des participants- à « prévoir les mouvements quelques instants avant leur occurrence effective ».

Or, l'on sait que Ray Birdwhistell a, depuis lors, définitivement renoncé à faire surgir la structure de cette grammaire. Bien plus, Paul Watzlawick a explicitement déclaré que, les méthodologies de recherches disponibles étant par nature inadéquates, toute la recherche sur l'interaction était dans une situation d'échec⁸. En effet, qu'est-ce qu'un code sinon un système de signes, de signaux ou de symboles permettant de transmettre une information entre un émetteur et un récepteur, un système de traduction du sens en un ensemble de signes qui, ne dénaturant pas ce sens, permet de faire passer d'un individu à un autre l'exacte information ? Si, pour ces auteurs, il est indubitablement acquis que le sens se transmet selon un « processus pluriel permanent », un « système interactionnel à multiples canaux, qui se confirment ou s'infirmement mutuellement » - ce qui, en soi,

⁶ Voir WINKIN Yves, *Anthropologie de la communication - De la théorie au terrain*, Bruxelles, De Boeck Université, 1996, pp. 62-73.

⁷ Voir WATZLAWICK Paul, HELMICK BEAVIN Janet, JACKSON Don D., *Une logique de la communication*, Paris, Seuil, 1972, pp. 27-38.

⁸ Voir WINKIN Yves, *La nouvelle communication*, Paris, Seuil, 1981, pp. 77 et 328.

représente déjà une avancée significative-, ce ou plutôt ces systèmes de signes interconnectés n'ont pu jusqu'à présent être formellement déchiffrés et explicités. Pourquoi ? Parce qu'il est possible (et même probable) que la signification, le sens, en tant qu'ils renvoient à la complexité infinie de l'humain, ne puissent se laisser parfaitement et définitivement enfermer à l'intérieur d'un code (ou d'un système de codes) en tant que tel. Si le geste, le non verbal humain n'est jamais (ou exceptionnellement) pur mouvement naturel, pur instinct, et que la dimension du code y est bien présente d'une façon quasi continue -c.f. les études relatives aux gestes séparant les différentes cultures à travers le monde, par exemple⁹-, cette dimension n'épuise en aucun cas le sens car celui-ci est sans doute de nature qualitative, interprétative ou encore symbolique. Or, un symbole étant impossible à rigoureusement quantifier, une signification impossible à exactement mesurer, les transcrire et les transmettre parfaitement apparaît comme formellement infaisable : si tout le monde entend bien le code secret de Sapir, personne probablement ne l'entend exactement de la même façon. Idée que l'on pourrait synthétiser par l'aphorisme suivant : « l'homme ne reçoit pas du sens, il en produit » ; ce qui signifie que même s'il est sensible à certains « déclencheurs biologiques »¹⁰ (l'effet « pupille », par exemple, selon lequel dilatation ou rétrécissement des pupilles possèdent des effets importants -attraction ou répulsion- sur les comportements des communicants), il interprète, après sélection, les signaux en provenance de son environnement et n'est probablement jamais, au contraire de l'animal, irrémédiablement déterminé par un certain type de stimuli à émettre un certain type de réactions.

On voit, dès lors, que la communication interpersonnelle et ses lois -à condition, bien entendu, qu'il en existe au sens propre du terme dans ce domaine- échappent encore aujourd'hui largement aux investigations de la science en général et à celles des sciences humaines en particulier, la maîtrise dans (ou de) ce terrain étant liée à la réalisation d'un idéal technico-scientifique en l'occurrence peut-être ici à jamais irréalisable. Sauf à restreindre ou à borner le champ de l'humain selon des limites extrêmement artificielles et, finalement, complètement inacceptables¹¹.

2. Une mode du non verbal

Si l'investissement ethnographique et anthropologique auquel se livrent les auteurs de la Nouvelle Communication en la matière autorise sans doute à « voir plus et plus loin », permet d'apporter des réponses à des questions du type « comment fonctionne telle société? », et rend peut-être possible une meilleure insertion sociale grâce à l'analyse et, donc, parfois à un contrôle plus poussé effectué sur certaines variables comportementales,

⁹ Voir KESSLER Isabelle, « Corps et communication, le péril de narcissisme », in *Communication et langages*, n°107, 1er trimestre 1996, pp. 95-104 ; et les ouvrages, devenus aujourd'hui des classiques, de HALL Edward, *La dimension cachée* et *Le langage silencieux*, Paris, Seuil, 1971 et 1984, *passim*.

¹⁰ Ces déterminants physiologiques sont chez l'homme profondément affectés par des facteurs cognitifs et socioculturels, voir PRADIER Jean-Marie, « Eléments d'une physiologie de la séduction » in *Le téléspectateur face à la publicité*, Paris, Nathan, 1989, pp. 93-123.

¹¹ Voir sur ce sujet les réflexions de Claude LEVI-STRAUSS, in *Le Monde*, 8 octobre 1992, p.2.

il semble bien qu'en aucun cas leurs travaux ne puissent légitimer la mise sur le marché de méthodes pratiques du style « notice » ou « mode d'emploi ».

L'on sait, en effet, que dans un contexte propice, où l'idéologie ambiante figure la communication comme sésame universel, comme « *recours majeur à tous les dysfonctionnements de notre société* »¹² -et ceci quel que soit le domaine en question, du marketing aux transports en commun-, ont vu le jour un certain nombre de manuels se présentant plus ou moins implicitement comme ayant percé à jour les mystères de la communication.

Faisant fi de la complexité radicale des individus et de celle des situations interpersonnelles et sociales, ces guides et ces méthodes, outre la promesse d'un accroissement important du pouvoir et de l'influence personnels de leurs impétrants, ne proposent fréquemment, sur la base d'un savoir qu'ils présentent comme parfaitement assuré, rien de moins que de définitivement régler les problèmes qui ne manquent pas d'apparaître dans ces situations. Les procédés préconisés sont la plupart du temps clairs, simples et précis, et reviennent le plus souvent à promouvoir une approche quasi exclusivement technique des rapports humains.

Or, la communication humaine ne peut se satisfaire d'une approche strictement technique ou instrumentale puisqu'elle met en jeu des « corps sensibles ». Corps qui se distinguent clairement de l'idée de machine –« l'homme-machine » rêvé par La Mettrie-, puisque quand bien même leurs apprentissages passés les conditionnent et les limitent, il leur est toujours loisible de désapprendre et/ou de réapprendre. Bref, dans la mesure où nos ressources -sensorialité, corporéité, humeurs, langage...- se sont avec le temps coulées dans des moules, sont devenues des habitudes, ont pris la forme de stéréotypes¹³, l'automatisme réflexe (le fameux schéma stimulus-réponse) constitue bien une composante incontournable du « fonctionnement » de l'humain. Pourtant, de toute évidence, l'acte *proprement* humain renvoie, quant à lui, essentiellement à la capacité de réorganisation des comportements en fonction de l'expérience, et donc, peu ou prou, à la notion de liberté. Si, par nature, nous sommes voués à l'enregistrement et à la répétition, nous sommes, par nature également, toujours capables de recréer ou de réinventer, dans un cycle indéfini, notre monde.

3. Scientificité et/ou efficacité

Dès lors, notre communication ne se réduit en aucun cas à une simple collection de comportements observables, comme ont fortement tendance à le laisser croire morphopsychologie, phrénologie, chiologie, caractérologie, gestuologie et autre

¹² Voir BRETON Philippe, *L'utopie de la communication*, Paris, La Découverte, 1992, *passim*.

¹³ Voir ROUSTANG François, *ibidem*, p. 91, qui, pour préciser cette problématique, utilise l'expression, empruntée à Gerald M. Edelman (*Biologie de la conscience*, Paris, Points-Odile Jacob, 1992, p.114 *sq.*), de *système sélectif de reconnaissance*.

physiognomonie. Mais sans envisager spécifiquement ici ce type de méthodes (ou de croyances) qu'il convient sans aucun doute de rejeter « *sans autre forme de procès, dans les marges de l'obscurantisme* »¹⁴, qu'en est-il plus précisément d'une approche comme la programmation neurolinguistique (PNL), fortement axée sur les éléments non verbaux de la relation duelle, et particulièrement emblématique, nous semble-t-il, des graves controverses qui ne manquent pas d'apparaître lorsqu'il s'agit d'appliquer pratiquement les recherches théoriques menées dans le champ des relations humaines et de la communication interpersonnelle et sociale ? Sans aucunement prétendre régler ici une affaire complexe, mais avec la seule ambition de tenter de contribuer à poser clairement les termes de la problématique, nous pensons qu'il convient en la matière de bien distinguer deux types de questions : celles qui sont relatives au caractère scientifique dont se targuent certains praticiens de la PNL et celles qui concernent l'aptitude, la compétence des procédés proposés à agir avec une certaine pertinence sur (dans) les relations humaines.

Concernant le premier type (la scientificité), la réponse apparaît comme toute assez aisée : si l'on considère que toute démarche scientifique, outre les principes de rigueur, d'universalité et de cumul des savoirs, nécessite de satisfaire aux critères de vérification et de contrôle sur la base de l'évaluation et de la publication régulière de résultats, la PNL ne peut en aucun cas être qualifiée de « science ». Par manque de place, nous limiterons ici l'argumentation qui sous-tend cette affirmation aux trois citations qui suivent¹⁵, ainsi qu'à une seule remarque les concernant :

- selon l'Ecole Romande de PNL : « *la PNL n'a pas été testée scientifiquement* » ;
- selon la directrice de l'Institut Français de Programmation neurolinguistique, Josiane de Saint Paul, « *Grinder et Bandler [les fondateurs de la PNL] ne prétendent pas s'appuyer sur un socle scientifique* » ;
- selon Guy Barrier, formateur en expression-communication (qui cite les travaux du neuropsychologue A. Brossard), le modèle de décodage des états internes par observation des mouvements oculaires -crucial en PNL, avec tout ce qui concerne la « calibration » - « *ne se vérifie que très partiellement* » : « *les six trajets de rotation de la pupille décrite dans le schéma ont une très faible probabilité d'être corrélés aux six significations postulées* ».

Soulignons que, jusqu'à plus ample informé¹⁶, ni descriptions précises et objectives des travaux d'observation, ni vérifications quantitatives, ni évaluations parfaitement

¹⁴ Voir WINKIN Yves, « La physiognomonie est morte, vive la communication non verbale ! » in *La quinzaine littéraire*, n° 514, du 1er au 31 août 1988, pp. 11-12.

¹⁵ Voir le site Internet de l'Ecole Romande de PNL : www.pnl.ch/ ; les actes du forum *La communication appliquée aux organisations et à la formation*, Paris, Editions Demos, 1998, pp. 119-131 ; l'ouvrage de BARRIER Guy, *La communication non verbale - Aspects pragmatiques et gestuels des interactions*, Paris, ESF, 1996, pp. 57-58.

¹⁶ Les recherches menées sur ce sujet précis ont été effectuées, sous notre direction, par deux étudiantes de 2e année de la M.S.T. « Information et Communication d'Entreprise », (I.C.O.M.T.E.C., Université de Poitiers) : Virginie BOIREL et Hélène ROMEYER.

impartiales des résultats des applications n'ayant été à ce jour publiées (aussi bien en Europe qu'aux U.S.A.) -ce qui correspond bien à l'essentiel de la critique formulée par Yves Winkin¹⁷-, les plus sérieux parmi les praticiens de la PNL eux-mêmes ne la reconnaissent plus aujourd'hui comme « science » mais seulement comme une pratique, comme « *une attitude et une méthodologie contenant des techniques* ». Dès lors, le débat se déplace clairement de la question de la scientificité à celle de l'efficacité : le problème n'est plus de savoir si la PNL est scientifiquement fondée -si elle dit le vrai- mais si son application aboutit à des résultats concrets efficaces¹⁸.

Concernant ce second type de questions (l'efficacité de la PNL), toute réponse simple ne saurait, en revanche, être recevable car on se trouve là face aux difficultés conceptuelles et pratiques colossales présentées par la relation interpersonnelle et son interprétation. Contentons-nous seulement ici, pour poser le débat, d'un seul argument « à charge » et d'un unique argument « à décharge » de la méthode.

A charge de la PNL, l'on peut dire que n'étant pas à proprement parler scientifique, elle possède *ipso facto* tous les défauts inhérents à ce manque, et notamment une tendance forte à l'auto-validation : comment véritablement juger de l'efficacité réelle des pratiques qui découlent des éléments théoriques proposés si des tests, permettant une éventuelle réfutation des hypothèses et propositions émises, ne sont pas objectivement mis en oeuvre et évalués sans aucun biais ou parti pris, c'est-à-dire à l'unique aune de leurs résultats ?

A la décharge de la PNL, on peut dire que la relation et l'influence interpersonnelles restent aujourd'hui -et peut-être même resteront *toujours*- de l'ordre du mystère. Peut-être échappent-elles, puisque l'homme en les étudiant se réfléchit alors irrémédiablement lui-même, à toute possibilité d'objectivation authentique ? Peut-être, qu'en la matière, la raison scientifique, « *armée de la méthode expérimentale de purification et d'isolement, axée sur la recherche [...] de relations reproductibles entre causes (ce que l'expérimentateur peut manipuler, contrôler) et effets (ce que l'observateur peut observer selon un protocole contrôlable)* »¹⁹, fait-elle la preuve de ses limites ? Dans ce domaine, la méthode PNL, dont d'ailleurs des théoriciens aussi prestigieux que Gregory Bateson ou des praticiens aussi renommés que Milton Erickson ont fait l'éloge, pourvu qu'elle soit mise en oeuvre par des professionnels à l'éthique et aux objectifs irréprochables -et c'est peut-être là en fait que se trouve le véritable problème-, en vaudrait alors incontestablement bien une autre.

¹⁷ Voir « Eléments pour un procès de la PNL », in *Médianalyses*, n°7, *Manipuler*, (sous la direction de Denis BENOIT), septembre 1990, pp. 43-50.

¹⁸ Cf. la philosophie du « comme si » : voir NARDONNE Giorgio, WATZLAWICK Paul, *L'art du changement*, Bordeaux, L'esprit du Temps, 1993, pp. 35-36.

¹⁹ Voir CHERTOK Léon, STENGERS Isabelle, *Le cœur et la raison – L'hypnose en question de Lavoisier à Lacan*, Paris, Payot, 1989, *passim*.