

R

ENCONTRE

Gustave-Nicolas Fischer

Professeur de psychologie sociale. Université de Metz

LE CONCEPT DE RELATION EN PSYCHOLOGIE SOCIALE

Mots-clés : Relation sociale - définition - formes relation institutionnelle contexte

La psychologie sociale est un domaine des sciences humaines et sociales qui cherche à comprendre les comportements individuels et collectifs.

Elle appréhende l'être humain comme un être social, c'est-à-dire comme un être marqué par les relations dans lesquelles est inscrite sa vie; le concept de relation est à cet égard central en psychologie sociale; il permet d'éclairer sous un jour nouveau les phénomènes sociaux en même temps que les comportements les plus individuels.

Nous présenterons ce concept en montrant d'abord quel est son contenu et sa spécificité; nous développerons ensuite quelques modalités de son expression.

1 - QU'EST-CE QUE LA RELATION ?

On confond souvent relation et communication. Pour la psychologie sociale, la communication est un des modes d'expression de la relation, c'est un moyen à travers lequel des relations se construisent et se développent.

La relation fait référence à quelque chose de plus fondamental; c'est une caractéristique de notre être en tant qu'il se définit comme lien à autrui. Dans ce sens, on pourrait dire de manière un peu sommaire que l'être humain, c'est de la relation, parce que, comme nous allons le voir plus loin, il est un être psychologique et social, c'est-à-dire marqué par les rapports qu'il entretient avec les autres.

Pour la psychologie sociale, la relation est un concept qui met l'accent sur la nature dynamique des phénomènes sociaux en tant qu'ils sont des processus : l'idée de processus désignant la dimension relationnelle inhérente à l'expression même de la vie sociale.

Par ailleurs, il faut souligner que le concept de relation en psychologie sociale a un contenu différent de celui que lui confère le langage courant; en effet, lorsque les gens parlent de relation, c'est souvent pour traduire le fait qu'ils entretiennent des échanges, qu'ils ont un contact avec quelqu'un; on dira par exemple : « j'ai de bonnes relations avec mes voisins ».

En réalité, il s'agit d'un concept interprétatif de la réalité sociale : il exprime d'abord le fait qu'à la base de toute vie sociale, il existe des liens (institutionnels, affectifs, juridiques, etc.), qui unissent les gens; à partir de là, la vie individuelle et collective apparaît comme un ensemble d'événements à travers lesquels se nouent et se dénouent ces liens; ce qui permet d'affirmer qu'une société, mais aussi chacun de nous est à sa manière un nœud de relations.

Ensuite, l'idée de relation désigne le fait que les phénomènes sociaux sont des processus traversés et structurés par une dynamique qui est justement de nature relationnelle. Ainsi les décisions prises par une autorité institutionnelle, par exemple, peuvent être vues comme un processus relationnel dans la mesure où elles entrent en jeu avec des destinataires et où elles ne deviennent efficaces qu'à partir du moment où ceux-ci les appliquent.

Par conséquent, nous avons là un éclairage sur la relation qui montre en particulier comment l'individu incorpore dans ses conduites la conformité à des normes. Mais dans le même temps, l'idée de relation met en lumière une autre dimension du social, à savoir qu'il s'agit d'une réalité conflictuelle. Elle montre l'existence de tensions qui sont à l'œuvre dans l'organisation et l'expression du tissu social.

Ces données permettent donc de dégager le fait qu'une relation, ce n'est pas un état mais un ensemble de processus à travers lesquels la vie sociale et individuelle s'exprime.

Ensuite, les relations prennent la forme d'interactions qui sont déterminées par des positions sociales différentes. A cet égard, toute relation est affectée d'un coefficient de distance sociale.

Enfin, les relations sociales et interpersonnelles se manifestent à la fois dans des comportements et dans des mécanismes cognitifs tels que les préjugés et stéréotypes qui sont des formes de connaissances que nous produisons au cours de nos échanges.

2 - FORMES PRINCIPALES DE LA RELATION

Pour illustrer les diverses modalités d'expression de la relation, on peut retenir trois formes principales : Les relations interpersonnelles, ... institutionnelles, ... sociales.

2.1. Les relations interpersonnelles

La forme la plus directement observable de la relation est ce qu'on appelle la relation interpersonnelle; elle met l'accent sur le type d'échanges établis essentiellement entre deux ou plusieurs personnes et sur les sentiments éprouvés à l'égard d'autrui dans cette situation.

Les études sur les relations interpersonnelles ont abordé deux thèmes principaux : l'établissement et l'évolution des relations, d'une part, et les relations affectives, de l'autre.

— ETABLISSEMENT ET ÉVOLUTION DES RELATIONS

Notre vie est faite de relations plus ou moins nombreuses et durables; certaines, nous les avons choisies, d'autres nous ont été plus ou moins imposées.

Quels sont les facteurs essentiels qui interviennent dans l'établissement de nos relations ?

• Facteurs jouant dans la relation

Parmi les nombreux facteurs culturels, de personnalité, etc., qui influent sur la relation et qui ont été étudiés en psychologie sociale, l'on ne retiendra ici que ceux qui interviennent lors de l'établissement de nos relations. Ces facteurs illustrent un aspect plus général qui est celui des conditions dans lesquelles une relation se crée.

Un premier élément s'applique à de nombreuses relations : ce sont les circonstances à notre condition sociale qui constituent habituellement le cadre à l'intérieur duquel nous établissons nos relations avec autrui :

selon Zajonc (1965), le simple fait de rencontrer fréquemment une même personne peut être un facteur incitateur pour engager la relation avec elle; dans une situation professionnelle, par exemple, plus on travaille fréquemment avec des personnes qui nous sont sympathiques, plus la probabilité de développer avec elles des relations amicales est grande.

Des chercheurs qui se sont intéressés à cette question ont réalisé une étude en organisant une soirée dansante en début d'année pour des nouveaux étudiants; en fait, ils avaient préalablement constitué des couples à partir d'un choix aléatoire effectué par l'ordinateur; chacun se trouvait ainsi avec un ou une partenaire qui lui était désigné(e) en début de soirée; en vue de l'organisation de cette soirée, les chercheurs avaient obtenu au sujet de tous ces étudiants trois types d'informations, à savoir les résultats de tests d'aptitude et de personnalité, ainsi qu'une évaluation de l'attrait physique de chaque étudiant effectuée par un jury. L'objectif de cette expérience consistait à identifier parmi les trois facteurs : personnalité, aptitude et attrait physique, celui qui avait la plus grande importance dans l'établissement des relations.

Le déroulement de l'expérience comportait deux étapes : la première d'une durée de deux heures et demie, au cours de laquelle les couples ainsi formés, ont dansé et échangé; la deuxième eut lieu pendant la pause au cours de laquelle on a demandé à chaque étudiant d'évaluer son ou sa partenaire; une deuxième évaluation eut lieu quelques semaines plus tard.

Les résultats obtenus par ces évaluations montrent qu'une seule chose avait été jugée importante aux yeux des étudiants, c'était l'attraction éprouvée envers son partenaire; or celle-ci est surtout fonction de l'évaluation que l'on fait de son apparence physique; on retiendra donc ici que l'apparence physique semble un facteur important dans l'attraction interpersonnelle (Walster et coll., 1966).

D'autres expériences ont mis l'accent sur l'importance des premières impressions, en montrant là encore le rôle essentiel de l'apparence physique dans la façon dont deux personnes se perçoivent, au début d'une rencontre. En fait, on a observé que les hommes et les femmes n'accordaient pas la même importance à l'aspect physique; les hommes semblent y attacher plus d'importance que les femmes; ces dernières considèrent l'accord avec le partenaire, le partage des mêmes intérêts, comme des éléments au moins aussi importants, sinon plus importants, que l'apparence physique.

Devant de tels résultats, on a cherché à mieux comprendre le rôle de l'apparence physique et on s'est aperçu que dans chaque culture, il existait des stéréotypes concernant la beauté; ainsi les traits physiques

deviennent des canons de la beauté en fonction des jugements sociaux; certaines recherches ont par ailleurs montré que des personnes que l'on trouvait moins belles, étaient considérées comme plus heureuses, plus intelligentes, plus sociables, que celles que l'on trouvait belles. Ainsi l'apparence physique est-elle qualifiée psychologiquement et socialement, suivant les canons de la beauté dans une société donnée.

Pourtant si l'apparence physique semble être un facteur prédominant dans certaines études, d'autres montrent que si on trouve quelqu'un aimable, on a également tendance à le trouver charmant ou généreux.

Au cours d'une expérience, on a fourni à des étudiants une description de la personnalité de plusieurs femmes en des termes soit très favorables, soit moyennement favorables, soit défavorables; on leur a ensuite montré les photos correspondant à ces descriptions et on leur a demandé d'évaluer leur degré d'attraction physique en fonction de ces divers traits de personnalité. On a pu observer que les personnes décrites comme chaleureuses, serviables, ou prévenantes, étaient évaluées comme étant plus belles que les autres; ainsi plus le jugement porté sur les qualités personnelles de quelqu'un est positif, plus l'évaluation concernant son apparence physique est elle aussi, positive.

Ces résultats rejoignent d'autres études ou observations quotidiennes qui montrent que plus une femme aime un homme, plus elle le trouve beau physiquement.

Un autre facteur joue dans l'établissement des relations : l'existence ou non d'intérêts communs, d'attitudes communes, d'opinions partagées, etc.

De nombreuses recherches ont montré que les gens qui se découvrent avoir les mêmes idées ou les mêmes centres d'intérêt, ont tendance à entrer plus facilement en relation les uns avec les autres. En outre, la perception de l'existence de ces traits communs dans une relation, peut donner lieu à un phénomène de surévaluation de la ressemblance entre ses propres positions et celles d'autrui; ainsi par exemple, des hommes amoureux d'une femme ont tendance à surestimer leurs points communs; un tel résultat a été expliqué par le fait que si l'on perçoit quelqu'un comme aimable, on aura tendance à le considérer également comme proche de nous.

Il apparaît donc que nous entrons plus facilement en relation avec des personnes dont les centres d'intérêts, les façons de voir, les attitudes, sont proches des nôtres ou évalués comme tels, car nous supposons que ceux qui partagent nos idées sont plus aimables que les autres et nous croyons qu'ils éprouvent les mêmes sentiments à notre égard.

En résumé, toutes ces données ont tendance à montrer que lorsque les gens établissent des relations avec autrui, celles-ci se font habituellement sur la base de l'attraction éprouvée envers lui, ce qui se traduit, entre autres, par l'importance accordée à son aspect physique et par le fait qu'on cherche à se rapprocher de ceux qui nous ressemblent le plus de par leurs opinions ou leur statut social.

• Les relations affectives

Les relations affectives désignent les types de relations où la dimension affective intervient de manière spécifique, comme dans les relations parents-enfants ou les relations de couple; ces relations comportent trois composantes essentielles : l'attachement, l'affection et l'intimité. Si la dimension affective est une composante essentielle de toute relation, elle s'exprime néanmoins sur un mode plus formel et plus reconnu dans certains cas, comme dans les relations de couples mariés. Certaines études se sont particulièrement intéressées à ce point en montrant que l'évolution des relations semblait dépendre du type d'intimité qu'un couple parvenait ou non à instaurer et à maintenir; on a par exemple observé une corrélation étroite entre l'existence ou non d'échanges marqués par l'ouverture de soi, le désir de se confier, d'une part, et le degré d'attachement mutuel, d'autre part.

D'autres recherches ont montré que les relations de couples mariés s'usaient avec le temps; cette usure se manifeste entre autres de deux façons : l'atténuation, voire la disparition des sentiments amoureux; avec le temps, la relation se refroidit; elle peut, selon certains auteurs, se transformer en amour/amitié, c'est-à-dire une affection basée sur l'attachement qui maintient une dimension affective, mais qui ne fait plus intervenir une attraction mutuelle (Hatfield, 1983).

Dans bon nombre de cas, l'évolution d'une relation amoureuse est vécue comme une expérience de désillusion. Devant ce constat d'usure relative et d'échec des relations avec le temps, des chercheurs se sont demandés s'il existait des facteurs susceptibles de maintenir la relation d'un couple; dans ce but, ils ont analysé le type de motivations en jeu dans la relation en retenant deux formes distinctes : une motivation intrinsèque, basée sur le fait que ce qui est vécu dans la relation l'est en fonction du plaisir et de la satisfaction; elle s'exprime par des sentiments et des comportements positifs; une motivation extrinsèque, basée sur le fait que la relation est maintenue pour des raisons extérieures, telles que la sécurité ou des considérations liées à l'entourage. Ils ont pu constater qu'une relation était d'autant plus satisfaisante et avait d'autant plus

tendance à se maintenir que les partenaires se comportaient suivant un style de motivation intrinsèque.

De plus, dans cette étude, on a dégagé un autre aspect intéressant, à savoir que dans un couple, le type de motivation de la femme était lui-même lié à la façon dont l'homme percevait et exprimait le consensus ou l'affection existant dans la relation. Ce résultat met en évidence un autre facteur intervenant dans le maintien ou non de la relation de couple (Blais et coll., 1990).

Enfin, un dernier aspect de l'évolution des relations porte sur la séparation et le divorce; à ce sujet, on a observé, d'une part, que si la séparation ou le divorce se produisait dans un couple ayant vécu longtemps ensemble, la situation pouvait être plus douloureuse car les perspectives de refaire sa vie étaient plus limitées; d'autre part, on a établi que les séparations n'avaient pas seulement des effets sur les partenaires, mais également sur tous ceux qui étaient plus ou moins directement touchés ou concernés par une telle séparation car elle provoquait destabilisation de l'entourage, modifications des relations avec les enfants et la famille de chacun des partenaires; en outre, les couples découvrent qu'une séparation correspond à une perte et que celle-ci est parfois plus importante qu'ils ne le pensaient (Simpson, 1987 ; Carlson et Hatfield, 1989).

En résumé, les relations interpersonnelles représentent la forme la plus immédiate et la plus tangible.

A côté de cette première forme, il en existe une seconde, les relations institutionnelles, qui se développent à l'intérieur de structures organisées.

2.2. Les relations institutionnelles

La notion de relation institutionnelle désigne le fait qu'on ne peut pas réduire une relation à sa dimension purement intersubjective, interpersonnelle; elle n'est jamais une simple relation de face à face; elle se développe et s'exprime toujours à l'intérieur d'un cadre, d'un milieu social donné.

Chaque société est structurée par un ensemble d'instances parmi lesquelles figurent les institutions; c'est à l'intérieur de ces institutions, (le travail, l'éducation) qui prennent des formes organisées spécifiques (la famille, l'école, l'entreprise, l'hôpital) que la relation doit également être considérée.

On ne peut donc parler de relation sans l'inscrire dans une réalité institutionnelle déterminée; en ce sens, tout système social développe en son sein des modèles de relations.

Nous en retiendrons quelques-uns parmi les plus importants.

Ce qui caractérise d'abord une relation institutionnelle, c'est qu'il s'agit de relations organisées qui placent les individus dans un système d'échanges qu'ils n'ont pas choisi et qui leur impose des formes de communication plus ou moins contraignantes, suivant la position occupée dans la pyramide sociale de l'organisation. C'est donc selon le modèle d'organisation auquel on a affaire que l'on peut comprendre le type de relations qui va se développer; en ce sens, le modèle bureaucratique, par exemple, va donner lieu à un système relationnel qui se déroule suivant un schéma formel de règles préexistantes; le type de relations qui en découle est celui de fonction à fonction, c'est-à-dire non plus des relations personnelles, mais des relations impersonnelles.

Si les relations institutionnelles sont organisées suivant un modèle d'activités, elles doivent être considérées simultanément comme des relations de pouvoir, c'est-à-dire structurées par un rapport de domination-soumission. Dans cette perspective, le pouvoir n'est plus défini comme un attribut personnel, mais bien comme un processus relationnel (Crozier et Friedberg, 1977); le rapport au pouvoir apparaît alors comme une dimension fondamentale de toute relation institutionnelle qui comporte plusieurs aspects; il s'agit d'abord d'une relation de réciprocité, c'est-à-dire d'un échange dans lequel se développent des influences bilatérales; celui qui, par exemple, donne un ordre, peut faire pression pour qu'on l'exécute, mais celui à qui il s'adresse, peut réagir de plusieurs façons: refuser le cas échéant, négocier ce qui lui est imposé, se soumettre purement et simplement; toute relation de pouvoir apparaît en même temps comme une relation déséquilibrée, c'est-à-dire une situation dans laquelle le supérieur et le subordonné n'ont pas les mêmes ressources à leur disposition et c'est en principe le supérieur qui, de par sa position institutionnelle, a plus de moyens pour agir et imposer ce qu'il veut.

Une relation institutionnelle est donc toujours à un titre ou à un autre, une relation de pouvoir.

Une autre caractéristique des relations institutionnelles, est qu'il s'agit de relations morcelées; cette notion montre que chacun se trouve dans une place assignée et c'est à partir de là qu'il va établir ou non des relations avec autrui. Une organisation découpe les relations suivant les tâches imposées à chacun et les fonctions qui lui sont liées.

Les relations institutionnelles se définissent enfin comme des relations conflictuelles. On a souvent tendance à présenter la dimension conflictuelle des rela-

tions comme quelque chose de mauvais, de négatif et qu'il faut chercher à éviter. En réalité, le caractère conflictuel de la relation est une dimension inhérente au fonctionnement social et institutionnel ; en effet, une société, une organisation, en structurant les relations, produisent des séparations, c'est-à-dire des différenciations dont la conséquence essentielle est l'établissement d'un système inégalitaire; dans le même temps, elles tendent à développer un mode de fonctionnement qui consiste à rechercher l'adhésion de leurs membres aux objectifs préalablement fixés. Mais on le comprendra aisément, les relations établies sur de telles bases font que les individus invités à coopérer n'ont pas les mêmes raisons d'adhérer à ce qui leur est demandé que ceux qui le leur ont demandé; ils n'ont pas la même conception des situations et ne poursuivent pas les mêmes objectifs. En d'autres termes, toute relation institutionnelle est par nature conflictuelle en ce sens qu'elle est établie sur la base de positions sociales différentes et d'attentes individuelles et collectives qui sont plus ou moins incompatibles entre elles; de telles relations peuvent s'exprimer de plusieurs manières et à plusieurs niveaux :

- au niveau interpersonnel, on peut observer des relations conflictuelles liées à des désaccords ou des antipathies qui se traduisent par des comportements de rejet et des sentiments de mépris, voire de haine;
- au niveau intergroupes, ces relations peuvent apparaître entre des services qui doivent coopérer, mais qui développent, par exemple, des modes de communication qui freinent la bonne réalisation des activités. Quelle que soit la forme prise par ces relations conflictuelles, la réalité du conflit dans une institution ne peut être réduite à une simple question de malentendus ou de sentiments négatifs entre diverses personnes qui ne s'entendent pas en raison de leur caractère difficile; elle doit être référée à la structure sociale de l'organisation qui instaure une dynamique où sont mis en jeu des intérêts, des motivations et des positions plus ou moins antagonistes. Les relations conflictuelles constituent en ce sens l'expression symptomatique d'un mode de fonctionnement social basé sur la structuration inégalitaire de tout lien social.

■ 2.3. les relations sociales

Une troisième forme de la relation est celle que l'on appelle la relation sociale; elle désigne l'inscription sociale, le contexte à partir duquel une relation doit être envisagée; toute relation est dans ce sens sociale, dans la mesure où elle met en évidence les appartenances, les positions sociales qui la structurent.

On peut en effet considérer une société comme une répartition de groupes différents sur un territoire donné et ceci suivant des critères économiques, culturels, sociaux; cette répartition révèle une séparation et une division en catégories ou classes sociales distinctes. C'est donc suivant la place et la position occupées par chacune de ces catégories sur l'échelle sociale que leurs membres vont entrer en relation ou non avec des membres d'autres groupes.

De ce point de vue, deux aspects essentiels éclairent la question de la relation sociale : il s'agit d'abord de relations structurées par la distance sociale. Il s'agit également de relations marquées par les multiples facteurs de différenciations qui interviennent entre les individus et les groupes. Toute relation sociale doit en ce sens être appréhendée comme une expérience de la différence et de la différenciation : expérience de la différence dans le sens où dans la relation, apparaissent des positions irréductibles; expérience de la différenciation dans le sens où il s'agit d'une façon de se singulariser, c'est-à-dire de rendre visible sa différence : on n'est pas comme les autres.

Les recherches en psychologie sociale ont surtout abordé les relations intergroupes, c'est-à-dire celles établies entre les membres appartenant à des groupes sociaux différents. On a notamment montré que ces relations intergroupes s'exprimaient suivant un processus différenciateur **nous/eux** où interviennent des mécanismes de catégorisation.

Dans ce cadre d'analyse, Doise a développé le concept de différenciation catégorielle (1976, **1984**); il désigne la mise en évidence de contrastes dans les processus de catégorisation intergroupes qui s'expriment, d'un côté, par l'accentuation des différences entre groupes et de l'autre, celle des ressemblances entre les membres d'un même groupe. La relation sociale s'exprime dès lors à travers des modalités d'interactions dans lesquelles les membres d'un groupe traitent les caractéristiques d'un autre ou de ses membres sur la base de processus différenciateurs intervenant au niveau de leur comportement, de leur jugement et de leur représentation d'autrui. Dans ce sens, la relation sociale s'exprime à travers des mécanismes de différenciation, révélant ainsi que les relations s'organisent en fonction des savoirs sociaux construits sur les perceptions et les évaluations que les membres appartenant à des groupes sociaux différents font les uns par rapport aux autres; on peut dire sur ce point que les relations sociales sont structurées par des mécanismes cognitifs qui évaluent autrui suivant des critères d'appartenance ou de non appartenance sociale. Un tel processus peut donner lieu à une vision dichotomique du monde et des groupes sociaux qui résulte des catégorisations

sociales en œuvre et qui fonctionne sur le mode **valorisation/dévalorisation** ; le fait d'accentuer, par exemple, des différences intergroupes entraîne une augmentation de la différenciation soi/autrui; de la même manière, lorsque cette dernière est accentuée, c'est la différenciation intergroupes qui augmente à son tour. Vu sous cet angle, des phénomènes psychosociaux tels que le racisme apparaissent comme un mode d'expression de tels mécanismes en jeu dans la relation sociale.

3 - CONTEXTE DE LA RELATION

Une relation est toujours située, inscrite **psychiquement** et socialement dans un milieu, un cadre, en fonction duquel elle se déroule. Cela met en lumière l'importance d'un facteur particulier qui est celui du contexte.

Cette contextualisation de la relation permet d'apporter un éclairage complémentaire sur la relation elle-même. En effet, le contexte révèle le caractère spécifiquement social d'une relation qui apparaît à travers plusieurs facteurs parmi lesquels on peut retenir celui du rôle.

La notion de rôle est un concept intéressant qui permet de comprendre le rapport établi entre individualité et contexte.

Le rôle désigne un type de comportement adopté par un individu suivant un ensemble de normes sociales en réponse à des attentes d'autrui dans un milieu donné. Un aspect particulier de l'étude des rôles sociaux porte sur la façon dont ils sont appris et intériorisés en fonction d'une culture donnée.

De ce point de vue, il n'existe pas de relations sans rôle. Par exemple, le terme de « relations **soignant/soigné** » ou de « médecin/malade » révèle le fait que l'on est dans un cadre social particulier qui est celui du contexte hospitalier ou thérapeutique; et dans un tel contexte, les caractéristiques individuelles sont structurées, voire transformées par leur inscription et leur absorption dans un rôle : le rôle de malade, d'un côté, et celui de soignant, de l'autre.

Dans une relation, se jouent des rôles qui révèlent les normes en œuvre dans un contexte donné; ces normes sont agissantes dans la mesure où l'on a affaire à un comportement adapté socialement, c'est-à-dire en conformité avec les pressions ambiantes; le rôle peut alors être interprété comme un comportement d'autant plus prévisible que sa réponse à une prescription normative sera forte. Mais il faut souligner que chacun va

jouer son rôle à sa façon; sous cet angle, un rôle se définit comme la mise en scène de nos relations qu'un contexte va révéler.

La notion de relation de rôle met l'accent sur une modalité des échanges, déterminée non seulement par la place formelle (le statut), mais par une dynamique faite d'attentes et de types de conduite. Entrer en relation équivaut, dans ce cas, à jouer son rôle social; comme nous pouvons l'observer quotidiennement, les individus adoptent des rôles différents suivant le type d'interactions dans lequel ils sont engagés; ainsi on aura tantôt des relations de rôles symétriques (relations entre collègues), tantôt des relations asymétriques (relations **supérieur/subordonné**), tantôt, des relations complémentaires (relations **parents/enfants**), mais dans tous les cas, les rôles adoptés et joués ont une expression sociale particulière en fonction des normes en œuvre.

Deux éléments permettent d'illustrer ce phénomène : les rites d'interactions et les stratégies en jeu dans une relation.

La notion de **rites d'interaction** développée par Goffman (1974) désigne l'ensemble des règles qui structurent les interactions dans un contexte; en d'autres termes, la façon de se comporter au cours d'une interaction est régie par un système conventionnel auquel les individus se réfèrent. Dans l'approche de Goffman, une interaction est considérée comme un théâtre où des interlocuteurs se mettent en scène et où chacun essaie de se présenter sous son meilleur jour; en se mettant en scène, le Moi se présente avec sa façade, c'est-à-dire l'image valorisée que chacun veut montrer à autrui ; cette présentation de soi est **l'expression** d'une ritualisation des échanges dont une des fonctions importantes est de permettre à chacun de sauver la face en présence d'autrui. Divers types de rites structurent ou scandent ainsi les phases d'une relation, depuis les rituels d'accès jusqu'aux rituels de séparation.

C'est en considérant l'importance du contexte que l'on peut appréhender la notion de **relations stratégiques** également développée par Goffman; elle indique divers styles de comportements ou de figurations dont une des fonctions est d'assurer un contrôle sur la dynamique de l'échange. Cette notion a été définie dans un sens quelque peu différent par Crozier et Friedberg (1977) pour interpréter un aspect des relations de pouvoir. Selon eux, l'individu n'est jamais totalement déterminé, ni dans son comportement ni dans ses relations; il dispose d'une marge de manœuvre, d'un jeu qu'il peut utiliser avec plus ou moins de bonheur, notamment dans ces relations de pouvoir, car il existe

toujours une possibilité de se ménager une zone que l'autre ne contrôle pas et qui, de ce fait, rend son comportement imprévisible. Dans ce cas, une relation est stratégique dans la mesure où elle se fonde sur l'existence d'une marge de manœuvre et sur la capacité de créer une zone d'incertitude. La notion de stratégie correspond au taux d'incertitude injecté dans une relation de pouvoir de telle sorte qu'un individu hiérarchiquement inférieur pourra développer un comportement plus ou moins imprévisible pour le pouvoir. La notion de stratégie illustre l'importance de l'incertitude qui peut être développée à l'intérieur de toute relation, en particulier organisationnelle, en même temps qu'elle met en évidence l'existence d'une marge de liberté et la capacité pour chacun de faire des choix, si minimes soient-ils, par rapport à ce qui lui est demandé ou imposé.

Tous ces éléments montrent que nos relations doivent toujours être référées au contexte dans lequel elles se produisent afin que nous arrivions à en interpréter le sens. Mais la façon dont nous expliquons les événements et nos relations peut elle-même être influencée par le contexte dans lequel nous le faisons.

Les études portant sur la cognition sociale ont montré l'importance de ce phénomène pour comprendre nos relations. Ainsi dans le cadre d'une recherche dans un service d'urgence, on a voulu savoir si le fait, chez le personnel soignant, d'évaluer les traits de personnalité d'un patient avait une influence sur la façon de prodiguer les soins, c'est-à-dire sur la relation que les soignants avaient avec les malades.

Pour effectuer cette étude, on avait au préalable recensé trois types de situations qui se présentent habituellement dans ce service : la personne a un besoin urgent d'aide; la personne est quasiment morte; la personne n'a pas un besoin urgent d'aide car les signes manifestes ne sont pas interprétés comme nécessitant une intervention urgente. Ces trois types de situations reposaient sur l'hypothèse que l'intervention d'aide était influencée par l'évaluation faite par les soignants des traits du patient.

A partir des observations et des entretiens effectués par les chercheurs, les résultats ont permis de dégager plusieurs facteurs intervenant dans le type de soins prodigués au patient.

Ainsi on a constaté que plus un patient admis en urgence était âgé, plus l'absence de signes vitaux était interprétée comme un signe qu'il était mort; sur les dix personnes les plus âgées admises en urgence, sept avaient été considérées comme mortes et n'ont reçu aucune aide dans la salle d'urgence; en revanche, les personnes de trente à quarante-trois ans présentant la

même absence de signes vitaux ont été l'objet de soins intensifs.

Un autre facteur mis en évidence était le caractère moral attribué à une personne. Par exemple, les alcooliques amenés en urgence, qui étaient souvent malpropres, étaient l'objet de moins d'attention, car on considérait qu'ils étaient plus ou moins irrécupérables et on pensait qu'ils avaient ce qu'ils méritaient. De la même façon, les drogués, les prostituées, les homosexuels ou les personnes amenées pour tentative de suicide étaient considérés comme des personnes n'ayant pas besoin d'aide urgente; là aussi, le personnel soignant avait tendance à juger le patient responsable de son état.

L'intérêt de cette étude a été de montrer que quel que soit le type de relation, nous avons tendance à nous comporter à l'égard des autres suivant les perceptions que nous en avons. A cet égard, la relation de soins n'échappe pas à ce mécanisme; elle ne peut donc être réduite à un simple geste thérapeutique neutre et purement technique, car elle met en jeu les mêmes processus que ceux observés dans toute relation.

*
* *

Ces quelques indications sur le concept de relation montrent qu'il s'agit d'un mécanisme essentiel de la vie individuelle et collective; nous avons observé que la relation n'est pas un phénomène ajouté à la personnalité, c'est bien au contraire une dimension de son expression; la relation est inhérente à la vie sociale et plus largement à la vie tout court.

Comme nous l'avons vu, ses modalités d'expression sont variées, se situent à des niveaux différents et comportent chacun des caractéristiques propres déterminées à la fois par des facteurs psychiques et par des facteurs sociaux, organisationnels et culturels. La prise en compte de ces différents facteurs révèle ainsi les logiques qui sous-tendent chaque forme de relation. C'est pourquoi ce concept offre une grille d'analyse pour mieux comprendre non seulement les conduites personnelles, mais également les phénomènes sociaux.

BIBLIOGRAPHIE

- BLAIS, M.R., SABOURIN, S., BOUCHER, C., VALLE-RAND, R.J. (1990). "Toward a motivational model of couple happiness", *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 1021-1031.
- CARLSON, J.G., HATFIELD, E. (1989). *Psychology of Emotion*. Belmont, Ca, Wadsworth.
- CROZIER, M., FRIEDBERG, E. (1977). *L'acteur et le système*. Paris, Seuil.
- DOISE, W. (1976). *L'articulation psychologique et les relations entre groupes*. Bruxelles, A. de Boeck.
- DOISE, W. (1984). « Les relations entre groupes », in S. MOSCOVICI, *Psychologie sociale*. Paris, P.U.F., 253-274.
- FISCHER, G.N. (1997). *La psychologie sociale*. Paris, Le Seuil (coll. Points).
- FISCHER, G.N. (1996). *Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale*. Paris, Dunod.
- GOFFMAN, E. (1974). *Les rites d'interactions*. Paris, Les Ed. de Minuit.
- HATFIELD, E. (1983). "What do women and men want from love and sex ?", in E.R. ALLGEIER, N.B. McCORMICK (eds.), *Changing Boundaries : Gender Roles and Sexual Behavior*, Palo Alto, CA : Mayfield.
- MARC, E.; PICARD, D. (1989). *L'interaction sociale*. Paris, P.U.F.
- PICARD, D. (1995). *Les rituels de savoir-vivre*. Paris, Le Seuil.
- SHERIF, M., HOVLAND, C.I. (1961). *Social Judgement*. New Haven, Yale University Press.
- SIMPSON, J.A. (1987). "The dissolution of romantic relationships : Factors involved in relationship stability and emotional distress", *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 683-692.
- WALSTER, H.E., ARONSON, V., ABRAHAMS, D., ROTTMAN, L. (1966). "Importance of physical attractiveness in dating behavior", *Journal of Personality and Social Psychology*, 4, 508-516.
- ZAJONC, R.B. (1965). "Social facilitation", *Science*, 149, 269-274.