

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique
Université Abbès Laghrour-Khenchela-



Faculté des lettres et des langues
Département de français

Thème :

LE RÔLE DES GESTES DANS LA COMMUNICATION ORALE
-CAS DE LA SOCIÉTÉ NATIONALE D'ASSURANCE
SAA-

Mémoire élaboré en vue de l'obtention de diplôme de MASTER

Option : Sciences du langage

Présenté et soutenue publiquement par : *Mahdi Nawel*

Sous la direction de: *Melle Bousad Amel*

Devant le jury composé de:

-M. BOUDJELLEL Hacem	M. A. A, Université de Khenchela	Président.
-M. Berouel Kamel	M. A. A Université de Khenchela	Examineur.
-Melle Bousad Amel	M.A.A Université de Khenchela	Rapporteur

Année universitaire: 2014/2015.

Dédicace

*Je dédie ce travail à mes chers parents,
symbole du sacrifice et de tendresse, sont les moindres
sentiments que je puisse leur témoigner.*

*Je dédie ce mémoire à mon cher mari « Hamid »
qui m'a aidé dans chaque pas pour
réaliser ce travail.*

A ma petite princesse, ma fille « Tassabih ».

*Aucune dédicace ne saurait exprimer
mes sincères affections pour eux.*

A mes frères : Hakim, Badre-Addine et Miloud.

*A mes adorables sœurs : Hanen, Khaoula, Badra, Mabrouka
et Hadhriya.*

Je dédie ce travail aussi à ma famille et à toutes mes amies.

Remerciement

Ce mémoire n'aurait pas été possible sans l'intervention consciente d'un grand nombre de personnes.

Mes meilleurs remerciements s'adressent à mon directeur de recherche « M lle Boussaâd Amel » enseignante à l'université de Abbas Laghrour Khenchela, pour son indulgence qu'elle m'a témoigné au cours de suivi de ce travail.

*Mes remerciements s'étendent également à tous les enseignants de l'université de Abbas Laghrour
-Khenchela-
durant les années d'études.*

Je remercie aussi la Société Nationale d'Assurance « SAA », et surtout le comptable pour son participation active dans cette recherche.

Enfin, je tiens aussi à remercier tous ceux qui, de près ou de loin, ont contribué à la réalisation de ce modeste travail.

Table des matières

Table des matières :

Dédicace.....	02
Remerciement.....	03
Table des matières.....	04
Introduction.....	07
Partie théorique.....	11
Chapitre I : La communication.....	12
1/ La définition de la communication.....	13
2/ Les facteurs de la communication.....	14
2-1/ Les facteurs socioculturels.	
2-2/ Les facteurs psychologiques.	
3/ Les types de la communication :.....	16
3-1/ La communication interpersonnelle.....	16
3-2/ La communication de groupe.....	17
3-3/ La communication de masse.....	18
4/ Les modèles de la communication :.....	19
4-1/ Les modèles techniques :.....	19
4-1-1/ Le modèle de Shannon et Weaver.....	19
4-1-2/ Le modèle de Harold Lasswell.....	20
4-1-3/ Le modèle de Riley et Riley.....	21
4-2/ Les modèles linguistiques :.....	21
4-2-1/ Le modèle de Jakobson.....	21
4-2-2/ Le modèle de Hymes.....	22
4-3/ Les modèles psychosociologiques :.....	23
4-3-1/ Le modèle de New Comp.....	23
5/ Les fonction de la communication.....	23

Table des matières

6/ La communication non verbale.....	24
6-1/ La définition de la communication non verbale.....	24
6-2/ La distinction entre la communication verbale et non verbale.....	25
Chapitre II/ Les gestes :.....	27
1/ L'historique des gestes.....	28
2/ La définition du geste.....	31
3/ Les voix des gestes :.....	33
1/ Le geste et l'activité discursive.....	33
2/ Le geste et le co-pilotage interactionnel.....	34
3/L'empathie et l'analyseur global.....	36
4/Le contexte des gestes.....	39
5/Applications cliniques et thérapeutiques.....	41
Partie pratique :.....	43
Chapitre I : Démarche et corpus.....	44
1/ Présentation du lieu.....	45
1-1/ Fiche d'enquête sur la société.....	45
1-2/ L'environnement de la société.....	45
1-3/ Le type de travail de « SAA ».....	45
1-3-1/ L'objet de contrat.....	45
1-3-2/ Comment nous pouvons assurer notre véhicule ?.....	46
1-3-3/ Fiche d'enquête sur le bureau du service de la comptabilité....	47
1-3-4/ Les clients.....	47
Chapitre II : La méthode d'investigation.....	48
A/ Présentation de la méthodologie.....	48
1/ Le choix de la société.....	48
2/ Le programme.....	48
3/ Notre échantillon.....	49
4/ La méthode d'analyse.....	49
B/ La description de la vidéo.....	50

Table des matières

1/ Le premier dialogue.....	50
2/ Le deuxième dialogue.....	53
3/ Les principaux gestes utilisés dans les deux dialogues	55
4/ L'interprétation pragmatique des gestes.....	56
5/ L'analyse de la voix des gestes.....	67
6/ L'interprétation d'analyse du corpus.	69
Conclusion.....	70
Bibliographie.....	71
Annexes.....	74

Introduction

Introduction

Nous connaissons d'une manière évidente que ; la communication est maîtrisée verbalement par une langue ou un langage commun entre les personnes. Mais aujourd'hui, et à partir de la deuxième moitié du vingtième siècle, est apparu un autre type de la communication qu'est une communication non verbale et que le geste est l'un des moyens de cette communication non verbale.

La communication est l'action de communiquer, d'établir une relation avec l'autre, elle propose une approche qui se base sur la transmission d'une information, des expériences entre le locuteur et l'auditeur qui doivent activer leur rôle soit directement à travers les mots, les gestes ou d'autres signes non linguistiques « non verbaux » par lesquelles se passe le message « selon le schéma de la communication de Jakobson ».

Mais pour communiquer, il faut qu'il y ait une compétence communicative où il est évident que la connaissance des normes linguistiques (savoir et savoir faire relatif au lexique, à la syntaxe et à la phonologie) est essentielle ; aussi que les interlocuteurs doivent partager des règles de grammaire générale selon Chomsky, qu'est le premier qui fait une théorie cohérente et compréhensive de la compétence de la communication ; et pour l'acquérir nous devons passer selon le « **CECRL** » par des activités « Réception- Production- Interaction- et Médiation ».

Depuis les années cinquante, la communication humaine est de moins en moins considérée comme un phénomène exclusivement verbal. Le langage, à son tour, n'est plus considéré comme le seul moyen d'expression de la pensée. Ce type de communication est un pouvoir de la voix, qui accompagne la parole où on va choisir des mots et des expressions d'une manière volontaire ou involontaire pour transmettre un message ; et l'interprétation de ce dernier par un auditeur se fait sous l'effet de l'écoute ; et la manifestation de la compréhension des messages quand il y a une réaction « Feed-back » qui peut réagir par les yeux, les mains, la tête, la posture, cette dernière désigne le deuxième type de la communication qu'est la communication non verbale, qui permet la communication entre personnes de langues différentes, elle remonte à l'antiquité dans la tradition gréco-romaine, aussi à l'âge classique et à l'époque moderne, à travers la première étude anthropologique sur le rôle des émotions dans la communication humaine et « animale », dans le livre de Darwin qui intitulé « L'expression des émotions chez l'homme et les animaux » (1872), le moyen le plus utilisé dans ce type est le geste, qu'est certainement le premier moyen de la communication entre les humains, et qui désigne à l'âge classique l'art de se présenter au public.

La communication prend alors un caractère plurimodal : verbal et non verbal. C'est à partir des années 60, le geste est considéré comme l'un des éléments de la communication non verbale. Il devient dans les années 80, l'objet d'étude d'une nouvelle discipline qui est « l'étude de la gestuelle ». Ainsi, on ne

Introduction

conteste aujourd'hui ni la plurimodalité de la communication, ni l'importance de l'aspect gestuel du langage. Pour cette raison, nous nous proposons d'étudier le rôle de ces gestes en tant que composante de l'activité langagière globale dans les interactions quotidiennes. Car le geste est susceptible de réaliser un acte de langage au même titre que la parole et dans certains cas, il peut être son auxiliaire ou même son concurrent, mais, ces gestes ne sont pas universels et ils doivent être interprétés en fonction du contexte. La signification d'un geste dépend de la situation, de l'émetteur, du récepteur, de la culture et la religion.

Notre recherche tente de répondre aux questions suivantes :

- 1/ Comment maîtriser notre communication non verbale ?
- 2/ Dans une communication orale, comment les interlocuteurs peuvent comprendre nos gestes et les interprètent pour compléter le sens du message ?

Pour répondre à ces questions, nous avons proposé l'hypothèse suivante :

On envoie et on reçoit en permanence des signes non verbaux qui transitent par des expressions du visage, des gestes, où on fait passer un message aussi efficace que les mots qu'on prononce, ces gestes sont en relation avec le discours souvent pour accentuer ce que les gens disent, il ya des gestes qui sont déterminés par la culture et d'autre qui sont universels.

Le choix du sujet n'est pas arbitraire, il repose sur des motivations subjectives et objectives : sur nos connaissances préalables de la notion de la communication non verbale et plus précisément sur les gestes au cours de notre étude. Aussi, sur l'importance des gestes et leur rôle efficace dans la communication orale d'un côté ; et d'autre côté le nombre limité des études faites sur le rôle des gestes dans la communication orale.

L'objectif de notre travail concerne d'abord, toute la société qui communique d'une manière quotidienne et sans arrêt dans la mesure où cette communication orale est très complexe ; car elle est constituée du langage verbal « mots, énoncés, phrases... » et des différents signes non linguistiques, surtout les gestes pour faciliter la compréhension des messages et compléter le sens et la signification de la parole, à travers une compétence communicative qui complète évidemment la compétence linguistique, et qui sont nécessaires au décodage des messages et des signes non verbaux « gestes ».

Pour obtenir des réponses à nos questions posées et atteindre nos objectifs, nous avons opté pour la méthode descriptive analytique d'une vidéo, qu'on a filmé dans une société nationale d'assurance « **SAA** » ; qui concerne une communication entre un comptable et un client dont l'objectif est de vérifier le rôle des gestes dans cette communication et comment ces gestes peuvent aider le client et ce comptable à accéder au sens correct des messages.

Notre travail est divisé en deux grandes parties ; théorique et pratique, chacune est composée de deux chapitres :

Dans le volet théorique, nous évoquerons la communication, les différents types de la communication et on souligne aussi les différents modèles de la communication et ces fonctions. Nous parlerons aussi de la communication non

Introduction

verbale et la distinction entre la communication verbale et la communication non verbale.

Dans le deuxième chapitre, nous présentons l'historique du geste, puis nous définissons le geste, après, nous avons ajouté les différentes voix des gestes (le geste et l'activité discursive, le geste et le co-pilotage, l'empathie et l'analyseur corporel), Nous avons parlé aussi sur le contexte des gestes et de quelques applications cliniques et thérapeutiques.

Dans le volet pratique, nous avons fait une expérimentation sur terrain qui est la Société d'Assurance Nationale « SAA », afin de montrer ou d'expliquer le rôle des gestes dans une communication orale.

Première partie :

Fondement théorique

Chapitre 01

La communication

Chapitre 1: La communication

1/ Définition de la communication:

1.1/ Dictionnaire Hachette : « Action de communiquer, de transmettre quelque chose à quelqu'un¹ ».

Donc, à partir de cette définition, on peut dire que la communication est une approche qui se base sur la transition d'une information ou des expériences entre le locuteur et l'auditeur, à travers un canal et une langue commune qu'est selon **Ferdinand de Saussure** dans son livre « Cour de la linguistique générale »: « un produit sociale de la faculté du langage et un ensemble de conventions nécessaires, adoptées par le corps social pour permettre l'exercice de cette faculté chez les individus² », pour être capable de décoder ce message à travers des registre différents de la communication, où en distinguant un registre extralinguistique qui renvoi aux postures, aux expressions du visage et aux mimiques, ces marqueurs ont des fonction tel que la fonction linguistique ou gestion des indexation, fonction conversationnelle qui se base sur l'alternance des tours de paroles, une fonction interactionnelle et cognitive . Aussi, un registre para langagier qui renvoi aux marqueurs voco-prosodiques, qu'ils constituent des objets complexes qui concernent à la fois des variations de la qualité vocale telles que: le timbre, mode d'émission ; les variations temporelles hauteur d'intensité, d'organisation temporelles de la parole; finalement, le registre langagier qu'est plus informatif et économique que les registres extra langagier et para langagier :

- Informatif : plus que les autres dans la mesure où le langage est le seul registre de communication capable de se décrire lui-même.

- Economique : dans la mesure où, tout énoncé, en raison de son indexicalité, transmet beaucoup plus d'informations qu'il ne l'indique explicitement.

Par exemple, le fait que les l'on envoie tel patient dans tel hôpital permet au destinataire du message d'inférer le type d'opération que l'on va pratiquer sur le patient, car le service infirmer travaille depuis longtemps en étroite collaboration avec cet hôpital pour un certain type d'opération.

Selon Larousse : « la communication : n.f= un message à transmettre³ »

Un acte communicatif suppose donc deux pôles : un pôle émetteur et un pôle récepteur; avec entre les deux un comportement destiné à être observé, c'est-à-dire un signal qui passerait une intention de l'un à l'autre.

Lorsque ce locuteur produit un énoncé, il réalise simultanément trois opérations ; la première est **locutoire** :où il produit un énoncé de la langue, soit une forme grammaticale qui relève de la syntaxe, organisation des signes entre

¹ Dictionnaire Hachette, 43 Quaise Grenelle, 75905 Paris Cedex 15, 2011, p349.

² Ferdinand de Saussure, *Cours de Linguistique Générale*, Bêjaïa, TALANTIKIT, 2002, p17.

³ Larousse, GRAFICA Editoriale, Bologne, Juin 1996, p178.

Chapitre 1: La communication

eux, dotée d'au moins une signification «qui relève de la sémantique, ensemble des relations que le signe entretient avec le monde» ; la seconde est une opération **illocutoire** : où il accomplit une action en disant ce qu'il dit par exemple un prêtre baptise en disant « Je te baptise » ; la dernière opération est **perlocutoire** : où le locuteur cherche à produire certains effets sur l'auditeur , par exemple l'amener à croire une certaine proposition.

Pour comprendre une communication, on doit reconnaître l'intention qui l'a motivée à travers du signal constitue un processus inférentiel complexe, qui s'appuie sur le décodage des propriétés matérielles, syntaxiques et sémantiques du signal et sur un ensemble de principes de rationalité et de principes opératoires, notamment à ce qu'ils permettent d'accéder à ce que la communication comporte d'implicite.

2/ Les facteurs de la communication :

Pour communiquer, il ya des différents facteurs qui influent la dynamique de la communication qui sont :

A/ Les facteurs socioculturels : qui concerne la famille au sens large personnes ayant un lieu de parenté, cette dernière a un rôle principal durant une communication, car ce personne la acquit tout ces capacités de l'échange verbal dès sa naissance dans leur maison et entre ses parents, puis on a l'institution ou bien le lieu où il fait ces études par exemple « école » qui développe ces idées et améliore sa capacité et sa langue quand il parle.

Le groupe ethnique où le locuteur fait effectivement parti il doit respecter ces valeurs, ces normes et sa culture en plus il doit appeler le destinataire à respecter ces derniers d'une manière évidente.

Donc, la communication entre personnes ne relève pas de la spontanéité totale.

En fait, elle est toujours sous-tendue par des règles, des conventions sociales que les acteurs respectent de façon le plus souvent inconsciente.

Ces normes sociales qui régulent la communication relèvent à la fois des conventions facilitant les échanges et du rituels.

B/ les facteurs psychologiques :

l'approche psychosociologique a également exploré des démentions nouvelles, tout d'abord, elle a met en évidence le fait que la communication était un phénomène soumis à des systèmes de règles de différents niveaux tel que les règles linguistiques, les règles conversationnelles et des rituelles, la seconde s'exprime notamment à travers la notion de « contrat de la communication ⁴» qui signifie que lorsque des individus s'engagent sur un certain nombre de règle et de principes implicites qui rendront cette échange possible, comme le principe de pertinence qui permet aux individus de se reconnaître comme interlocuteurs

⁴Ghiglione, R, *L'homme communiquant*, Paris, A, Colin, 1986, p137.

Chapitre 1: La communication

potentiels (parlant la même langue, étant autorisés par les conventions sociales à se parler...); le principe de réciprocité qui marque la reconnaissance de l'autre comme interlocuteur effectif (celui avec lequel j'ai une activité dans laquelle nous sommes conjointement engagés); ou bien le principe de contractualisation qui rend possible la communication effective (en entrant en communication, des individus passent le contrat implicite de suivre un certain nombre de règles sociales et discursives qui permettront à leurs échanges d'avoir lieu).

Les règles rituelles constituent un système conventionnel de prescription et proscriptions propres à chaque culture que l'on désigne couramment comme un ensemble d'usages, de règles de politesse et de savoir-vivre qui indique ce qu'il convient de faire ou ne pas faire lors d'un échange, qui facilite la communication. Ils existent dans toutes les cultures, dans les groupes sociaux, mais les codes (les manières de procéder en usage dans un contexte donné) qu'ils respectent peuvent différer.

La communication quotidienne est ponctuée de rituels de plusieurs types :

-des rituels d'accès: interviennent lorsque nous abordons autrui ou nous séparons (présentation, salutation, et séparation), par exemple « saluer pour accueillir quelqu'un, lui demander de ses nouvelles, se lever quand il s'en va...⁵ »

-des rituels de confirmation: renvoient à l'interlocuteur l'image que celui-ci souhaite donner de lui (signes de connivence culturelle).

-des rituels de réparation: excusez-moi de vous déranger.

Les rituels se traduisent par des signes verbaux et non verbaux. Leur non-respect est tout aussi signifiant pour l'interlocuteur, qui peut interpréter cela comme du décalage culturel, du désintérêt, de la désinvolture ou même de la révolte contre les normes habituelles de la communication.

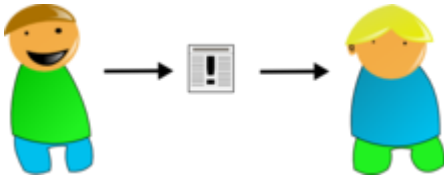
3/ Les types de la communication :

La communication est présente dans tous les lieux de la vie sociale: la famille, l'école, l'entreprise, la rue... On peut distinguer trois types de communication: la communication interpersonnelle, la communication de groupe et la communication de masse.

⁵ Goffman, E, *Les rites d'interaction*, trad, Minuit, 1974, p251.

Chapitre 1: La communication

3.1/ La communication interpersonnelle:



Communication du type émetteur - message - receveur

Cette forme de communication n'a été formalisée qu'aux cours des deux derniers siècles, elle est fondée sur l'échange de personne à personne, chacune étant à tour de rôle l'émetteur et/ou le récepteur dans une relation de face à face : la rétroaction est censée être facilitée sinon quasi-systématique, cette notion de « feed back⁶ » est issue des travaux de **Nobert Wiener** dans les années 50 sur la cybernétique .

On dit parfois que la communication est « holistique », c'est-à-dire qu'elle fait intervenir le tout de l'homme (communication verbale et non verbale), ainsi que l'environnement (possibilité d'interférences environnementales dans la communication).

La communication est aussi une forme de manipulation. Quand bien même notre intention première voire délibérée n'est pas de manipuler, nous communiquons souvent dans l'intention d'influencer ou de modifier l'environnement ou le comportement d'autrui.

La communication interpersonnelle se rapporte aux échanges de personne à personne. Elle est donc vécue par chacun de nous, quotidiennement.

Exemple :

- un dialogue avec ses parents.
- une communication téléphonique avec un ami.
- une consultation chez le médecin.
- un courriel envoyé à son patron.
- un bonjour en entrant dans un magasin.
- un courrier à son banquier.

Pour l'école de **Palo Alto**, la communication est fondamentale et essentielle pour l'homme : « on ne peut pas ne pas communiquer ». Que l'on se taise ou que l'on parle, tout est communication. Nos gestes, notre posture, nos mimiques, notre façon d'être, notre façon de dire, notre façon de ne pas dire, toutes ces

⁶ Nobert Wiener, *Cybernetics or Control and Communication in the Man and the Machine* , 1948, et *Cybernétique et société*, 1950, p.17.

Chapitre 1: La communication

choses « parlent » à notre récepteur.

La relation est une composante essentielle dans la communication interpersonnelle car ce terme là en français signifie d'abord («mettre en commun», puis «être en relation avec»). Communication provient de la même racine latine qui a donné «commun» (*communis*), «communiquer» (*communicare*, au sens d'être en relation avec, s'associer, partager), et «communication» *communicatio* (le fait d'être en relation avec). Les interactions entre les acteurs leur servent à construire ensemble le sens de l'échange.

3.2/ La communication de groupe :

On appelle « communication de groupe » les échanges qui ont lieu à l'intérieur de groupe de tailles suffisamment limitée pour que leurs membres puissent y interagir, communiquer et se percevoir les uns les autres, tout en participant à une activité commune. Chaque groupe adopte un système de règles et de normes de fonctionnement.

La communication de groupe part de plus d'un émetteur s'adressant à une catégorie d'individus bien définis, par un message ciblé sur leur compréhension et leur culture propre, c'est celle qui est apparue avec les formes modernes de culture, souvent axées sur la culture de masse (société de consommation), dont la publicité ciblée est la plus récente et la plus manifeste.

Les effets de la communication de groupe se situent entre ceux de la communication interpersonnelle et ceux de la communication de masse. Elle est aussi complexe et multiple car elle est liée à la taille du groupe, la fonction du groupe et la personnalité des membres qui le composent.

On peut également intégrer cette notion dans la communication interne à une entité. Les groupes peuvent alors être des catégories de personnels, des individus au sein d'un même service. On peut aussi intégrer cette notion à une communication externe ciblée vers certains partenaires ou parties prenantes de l'entité.

Exemple : les élèves d'une même classe, un groupe de voyageurs effectuant un circuit touristique, une équipe menant un projet au sein d'une organisation, l'ensemble des salariés d'une très petite entreprise, les salariés d'un même service.

L'analyse des phénomènes affectifs et émotionnels qui influencent toute vie de groupe est désignée sous le terme de « dynamique de groupe ».

Chapitre 1: La communication

3.3/LA COMMUNICATION DE MASSE :

Dans la communication de masse, un émetteur (ou un ensemble d'émetteurs liés entre eux) s'adresse à un ensemble de récepteurs disponibles plus ou moins ciblés. Là, la compréhension est considérée comme la moins bonne, car le bruit est fort, mais les récepteurs bien plus nombreux. Elle dispose rarement d'une rétroaction, ou alors très lente (on a vu des campagnes jugées agaçantes par des consommateurs, couchés pour bébé par exemple, conduire à des *baisses* de ventes du produit vanté).

Ce type de communication émerge avec :

- la « massification » des sociétés : production, consommation, distribution dites « de masse »,
- la hausse du pouvoir d'achat,
- la généralisation de la vente en libre-service,
- l'intrusion entre le producteur et le consommateur de professionnels et d'enseignes de distribution,
- les médias de masse ou « Mass Media » dont la radio et la télévision. L'absence de réponse possible en fait un outil idéal de la Propagande, ce que souligne à plusieurs reprises Georges Bernanos.

Aujourd'hui, les NTIC (Nouvelle Technologie de l'Information et de la Communication) et en particulier Internet abaissent à un niveau sans précédent le coût de communication et de plus rendent la rétroaction possible.

La communication de masse s'adresse donc à un large public et non à des personnes considérées individuellement. Elle utilise les moyens de communication de masse, les médias tels que la télévision, la presse, la radio, les panneaux publicitaires, le web.

Les messages qu'elle diffuse sont des informations, de la publicité, du divertissement... Les producteurs de cette forme de communication sont des journalistes, des hommes politiques, des responsables de presse, des publicitaires, des dirigeants d'entreprise...

Ses enjeux peuvent être :

-l'information. Exemple : le journal télévisé, internet.

-l'influence direct. Exemple : une campagne électoral.

-la suggestion ou la manipulation. Exemple : la publicité.

Des nombreuses études portant sur les effets des médias sur le public montrent qu'ils sont en fait plus limités qu'on ne le croit, dans la mesure où tout individu garde sa part de liberté d'interprétation devant les messages diffusés.

Chapitre 1: La communication

4/Les modèles de la communication :

Depuis que les sciences humaines étudient et analysent le processus de communication, différents chercheurs, venus d'horizons variés, ont périodiquement tenté de le formaliser à l'intérieur de « modèles » censés en présenter les éléments constitutifs de façon schématique, claire et fonctionnelle.

Dans sa forme la plus dépouillée, le processus de communication peut être considéré comme le résultat de l'interaction de trois éléments fondamentaux : une « source » qui émet un « message » (dont la forme et le support peuvent varier) en direction d'une « cible » qui le reçoit. D'autres peuvent s'y adjoindre (comme le contexte, le canal, le bruit...) mais ce sont généralement les rapports établis entre ces éléments ainsi que l'importance qu'on accorde préférentiellement à l'un ou l'autre (ou l'ensemble des trois considéré comme un système) qui fondent la nature et l'intérêt du modèle.

On peut ainsi distinguer trois grands types de modèles :

4.1/ Les modèles « techniques » :

Les premiers modèles sont apparus après la Seconde Guerre mondiale. Modèles concernant la communication interindividuelle ou la communication de masse (ou même ayant parfois l'ambition de rendre compte des deux en un seul schéma⁷), ils se sont inspirés plus ou moins directement des systèmes de transmission de signaux dans les télécommunications et se sont essentiellement focalisés sur des problèmes de transmission de messages et de qualité de la réception.

4.1.1/Le modèle de Shannon et Weaver «1949 » :

Désigne un modèle linéaire simple de la communication : cette dernière y est réduite à sa plus simple expression, la transmission d'un message,. On peut résumer ce modèle en :

« Un émetteur, grâce à un codage, envoie un message à un récepteur qui effectue le décodage dans un contexte perturbé de bruit. »

Dans, la communication là y est présentée comme le transfert d'un message à partir d'une source vers un destinataire sous la forme d'un signal (codé par l'émetteur et décodé par le récepteur) qui peut être affecté par des phénomènes parasites appelés « bruits ».

Le modèle dit de **Shannon et Weaver** n'a en effet de prétention qu'illustrative. Mais il a souvent été pris au pied de la lettre, révélant alors la forte influence béhavioriste du modèle de Pavlov (stimulus-réponse).

⁷ Lazar, J, *La science de la communication*, Paris,P.U.F.(coll. « Que sais-je ? »), 1992, p87.

Chapitre 1: La communication

Ce modèle, malgré son immense popularité (on le trouve cité souvent comme « *le modèle canonique de la communication* »), ne s'applique pas à toutes les situations de communication, il a été critiqué par la suite :

- le message est destiné à un seul récepteur.
- le message comporte des symboles nouveaux ou des jeux des mots.

En sus de sa linéarité, le modèle de Shannon et Weaver considère que le récepteur est passif : toutes les recherches en sciences de l'information et de la communication montrent que cela est simpliste.

4.1.2/ Le modèle de Harold Lasswell (1948) :

Ce modèle concerne la communication de masse, il se présente sous la forme d'une série de questions correspondant chacune à un élément de la communication :

-Qui parle ? Correspond à l'étude sociologique du ou des milieux et organismes émetteurs.

-Pour dire quoi ? Se rapporte à l'énoncé du contenu du message, à son analyse.

-Par quel média
ou canal ? Description et évaluation des techniques utilisées pour diffuser l'information à un instant donné vers une cible donnée.

-S'adresse à qui ? Vise l'auditoire, ou audience. Soit la définition, la mesure, la localisation des publics récepteurs.

-Avec
effet ? quel Il s'agit d'analyser et d'évaluer les influences qualitatives et quantitatives du message sur l'audience.

Ce modèle conçoit la communication comme étant un processus d'influence et de persuasion, très proche de la publicité. Ce modèle dépasse la simple transmission du message (même s'il y reste centré) et envisage notamment les notions d'étapes de communication, la capacité de pluralité des émetteurs et des récepteurs et de finalité d'une communication (ses enjeux).

Pourtant il est critiquable, sur la même base que les critiques émises contre le modèle de **Claude Shannon** et **Weaver** :

- Il envisage la communication comme une relation d'autorité et de persuasion.
- Il néglige le message de rétroaction.

Chapitre 1: La communication

-Le récepteur est toujours considéré comme passif, ce qui est encore inexact, car il existe en général interaction entre l'émetteur et le récepteur, ce qui n'est pas pris en compte dans ce modèle.

4.1.3/ Le modèle de Riley et Riley (1959) :

Ce modèle est à l'origine des travaux sur la communication de groupe ; en restituant le (communicateur « C ») et le (récepteur « R ») au sein de groupes primaires et du contexte social ; il a sans doute été un des premiers à considérer le processus de communication avant tout comme un processus social.

Dans ce modèle est considéré en premier lieu l'appartenance des individus humains à des groupes. L'émetteur rebaptisé communicateur, et le récepteur sont donc distribués dans des groupes primaires (familles, communauté, petits groupes...) sociologiques.

Ces groupes influeraient la façon de voir, de penser et de juger de leurs membres. Et ces groupes évoluent dans un contexte social dont ils dépendent.

Ce modèle de **Matilda White Riley** et de **John White Riley** introduit de nouvelles notions, notamment celle de contexte et d'appartenance à un groupe, liées à la sociologie. De plus ce modèle est le premier à prendre en compte la notion d'une boucle de rétroaction, entre l'émetteur et le récepteur. Cela montre qu'il y a réciprocité et inter-influence entre les individus.

4.2/Les modèles linguistiques :

Ces modèles peuvent être considérés comme assez représentatifs des travaux de la linguistique dans le domaine de la communication : celui de Roman Jakobson (1963), et celui de Dell Hymes (1962) :

4.2.1/Le modèle de Jakobson (1963) :

Visé à saisir la communication humaine dans toute sa complexité, ce linguiste russe développe un point de vue centré non plus sur la transmission d'un message, mais sur le message lui-même, évitant ainsi les dangers d'instrumentalisation technique (voir sur ce point philosophie des réseaux).

Il est composé de six facteurs. À chacun de ces facteurs est lié une fonction du message, explicitée par Jakobson.

1. **Le destinataire:** lié à la fonction « expressive » du message.
2. **Le message:** lié à la fonction « poétique » du message.
3. **Le destinataire:** lié à la fonction « conative » du message.

Chapitre 1: La communication

4. **Le contexte:** l'ensemble des conditions (économiques, sociales et environnementales principalement) extérieures aux messages et qui influence sa compréhension, lié à la fonction « référentielle » du message.
5. **Le code :** symbolisme utilisé pour la transmission du message lié à la fonction « métalinguistique » du message.
6. **Le contact :** liaison physique, psychologique et sociologique entre émetteur et récepteur, lié à la fonction « phatique » du message.

Donc pour Jakobson, « le destinataire envoie un message au destinataire. Pour être opérant, le message requiert d'abord un contexte auquel il renvoie(...), contexte saisissable par le destinataire, et qui est, soit verbal, soit susceptible d'être verbalisé ; ensuite, le message requiert un code, commun, en tout ou au moins en partie, au destinataire et au destinataire(...) ; enfin, le message requiert un contact, un canal physique et une connexion psychologique entre le destinataire et le destinataire, contact qui leur permet d'établir et de maintenir la communication⁸ ».

Il évoque même la question du feedback et de l'attitude active du destinataire dans la communication « il ya sans aucun doute feedback entre la parole et l'écoute⁹ ».

4.2.2/Le modèle de Hymes (1962): était travaillé sur le courant de « l'ethnographie de la communication¹⁰ », il propose le modèle « Speaking » en cherchant à proposer une approche pragmatique des interactions langagières, replacées dans leur contexte social.

Ce modèle se compose de huit éléments qui sont :

1/ la situation (setting) : qui englobe le moment et le lieu d'un échange.

2/ Les participants : le destinataire et les destinataires.

3/ Les finalités (ends) : les objectifs-intention ; les objectifs-résultats.

4/ Les actes (acts sequences) : comprennent le contenu du message et sa forme.

5/ Le ton (keys) : l'accent et la manière de dire.

6/ Les instruments (instrumentalities) : regroupent les canaux et les formes de la parole.

7/ Les normes (norms) : soit d'interaction ou d'interprétation.

8/ Le genre (gender) : la catégorie formelle du message (poème, lettre...).

D'après ces composantes, on peut dire que ce modèle est plus riche que le modèle de Jakobson où il introduit des nouvelles notions tel que la finalité, les normes, mais elles restent quelquefois floues.

4.3/ Les modèles psychosociologiques:

⁸ Jakobson, R, *Essai de linguistique générale*, trad. Paris, Minuit, 1963, pp. 213-214.

⁹ *Essai de linguistique générale*, op. cit. p. 94.

¹⁰ Hymes, D, « *Modèles pour l'interaction du langage et de la vie sociale* », 1972, trad. In *Études de linguistique appliquée*, 1980, 37, 127-153.

Chapitre 1: La communication

Depuis les travaux des chercheurs, qu'un grand nombre d'informations sont émises par des voies non verbales (les gestes, les mimiques, les postures, le ton...) et que cette forme de communication ne fonctionne pas comme le langage verbal¹¹.

4.3.1/Modèle de Newcomb (1958) :

Il présente le modèle ABX triangulaire (A et B) deux personnes en relation, (X) c'est l'objet; il devient le premier à introduire le rôle de communication dans la relation sociale

Newcomb relève dans les relations sociales deux dimensions : L'attitude, qui est la qualité du lien affectif, et l'union qui est la spécificité du lien. À travers ces deux grilles d'analyse, il va s'intéresser à l'équilibre ou le déséquilibre d'une relation sociale. Une relation est dite équilibrée lorsque les attitudes ont la même orientation. Son hypothèse est que nous sommes tous à la recherche d'un équilibre dans la situation de communication. S'il n'est pas atteint, nous souhaiterons alors soit réduire ce déséquilibre, soit rompre la relation.

Le modèle de Newcomb soulève donc des faits essentiels selon quoi toute situation de communication met en présence des individus caractérisés par des attitudes, des motivations et que toute situation de communication peut être un moyen de faire évoluer une relation. La communication est donc ici appréhendée comme un phénomène dynamique et complexe et non mécanique.

5/Les fonctions de la communication :

1/La circulation de l'information : la fonction première de la communication est de faire circuler, de propager et partager l'information.

2/ L'intelligibilité mutuelle de la situation et des actions : la signification d'une situation n'est pas donnée à l'avance mais se construit à travers des communications dont le langage est le moyen privilégié. Cette construction de signification partagée s'accomplit à travers des processus interprétatifs qui permettent aux agents de s'ajuster mutuellement et détermine ainsi leur perception, leur attitude et leurs actions.

3/ L'articulation des actions et des activités : la communication sert aux interactants à articuler les opérations qui y sont distribuées.

4/ La planification de l'activité : la communication permet de rationaliser et de formaliser son activité en prenant du recul par rapport à celle-ci de telle sorte à pouvoir planifier l'action même si son déroulement effectif est sujet à révision et adaptation suivant du contexte et les incidents éventuels qui peuvent surgir.

5/Construire et maintenir un référentiel commun : L'hétérogénéité et l'inégalité des savoirs individuels conduisent les interactants à communiquer, à

¹¹ Gosnier, J, Boussard, A, *La communication non verbale*, Neuchâtel, Delachaux & Niestlé, 1984, p34.

Chapitre 1: La communication

expliciter leurs connaissances, les informations qu'ils détiennent et à les transmettre. Ces échanges ont pour résultat la construction progressive d'un savoir commun.

6/ Gérer les rapports sociaux : les communications dites relationnelles permettent de gérer les rapports hiérarchiques, d'autorité, et de pouvoir. Elles sont généralement surdéterminées par le cadre organisationnel dans lequel elles s'inscrivent ; elles sont donc régies par les rôles et les fonctions des interlocuteurs.

7/Maintenir les relations sociales: les communications relationnelles permettent aux interlocuteurs de se faire reconnaître socialement. Elles permettent enfin aux acteurs de partager leurs émotions.

6/La communication non verbale :

« La parole peut dissimuler la réalité, alors que l'expression la révèle ».

De tous ces travaux ressortent deux caractères importants des communications interpersonnelles ou de "face à face": la multicanalité et l'interactivité.

L'interactivité signifie que les énoncés sont coproduits par les interactants : ils sont le résultat des activités conjointes de l'émetteur et du récepteur, et la multicanalité qu'ils sont un mélange à proportions variables de verbal et de non verbal, ce dernier comprenant à la fois le vocal et le mimogestuel.

Une communication « non verbale » basée sur la compréhension implicite de signes non exprimés par un langage : l'art, la musique, les couleurs, voire les vêtements ou les odeurs. Ces signes, leur assemblage et leur compréhension ou leur interprétation sont dans leur grande majorité dépendants de la culture. La communication non verbale peut ainsi être ambiguë. Par exemple, un clin d'œil peut être interprété différemment d'un individu à l'autre. Pour certains, il pourra s'agir d'un signe de remerciement, alors que pour d'autres, il pourra s'agir d'un manque d'assurance.

6.1/ La définition de la communication non verbale :

On définit en premier lieu la communication non verbale à travers le corps, la posture, les gestes ou encore les différentes expressions du visage, comme nous narre Olivier Rolin, dans une visite guidée au lac Baïkal : « Au début, je crois aimable de marquer mon assentiment, ou au moins la bonne réception du message, par de fréquents « oui », « ah bon » et autres hochements de tête, cela me fatigue vite, et d'ailleurs je m'aperçois que Ludmilla, lancée dans son discours comme le guide de Dufilho, n'en a cure »¹².

¹² Olivier Rolin, *le livre de poche*, En Russie, 1997, p 159.

Chapitre 1: La communication

Le mot verbal peut également être compris comme exprimé de vive voix (Petit Larousse). On parlera alors de communication orale, par opposition à la communication écrite. Mais la communication n'est pas qu'orale. Elle est aussi non verbale (voir plus bas).

La communication passe donc aussi par le corps. Ainsi elle sera non verbale ou plutôt non verbalisée. La communication non verbale peut être para-verbale, c'est-à-dire qui accompagne la vocalisation. Ainsi lorsque le locuteur explique qu'il faut aller à droite et qu'il bouge sa main dans cette direction, c'est un cas de communication para verbale. Croiser les bras dans un signe de protection est aussi une communication non verbale. Mais ici ce sera pour dire que : « je me retranche derrière mes idées laissez-moi tranquille ». Mimiques et posture font partie de la communication.

Des gestes risquent de faire passer un message comme plus fort, plus prononcé que ce que l'on dit. Le ton d'un message est aussi une forme de non-verbal. C'est cette base, le non-verbal, qui définit par exemple ce qu'on appelle le jeu d'un acteur, au théâtre.

La communication verbale se distingue

- par le choix des mots qui appartiennent à des registres lexicaux visuels, auditifs ou kinesthésiques
- par la qualité de la voix qui sera différente selon la situation et le canal de perception
 - La voix de tête: voix haute et forte (visuel)
 - La voix médiane: voix moyenne (auditif)
 - La voix basse: voix lente et apaisante (kinesthésique), utilisée pour la relaxation.

6.2/La distinction entre langage (communication verbale) et communication non verbale :

Ne pas la faire peut conduire à des contresens. Lorsqu'il est dit par exemple, de manière très juste, reprenant la phrase célèbre de **Paul Watzlawick** « On ne peut pas ne pas communiquer », il aurait plutôt écrit : « La communication est une condition sine qua non de la vie humaine et de l'ordre social¹³ » pour formuler le fait que quoi qu'on fasse, qu'on le veuille ou non, nous envoyons des messages à nos interlocuteurs. C'est vrai.... Sauf si vous vous placez du point de vue de celui qui envoie ces messages à son « corps défendant » simplement parce qu'il est dans la lune ou plus encore parce qu'il n'a pas conscience, qu'une personne le regarde. Il a bien un langage non verbal mais

¹³ Paul Watzlawick, *Une logique de la communication*, Point Seuil, 1967, p 7.

Chapitre 1: La communication

ce n'est pas de la communication non verbale. Ces questions qui semblent être des questions de détail deviennent des questions de la première importance dès que l'objectif consiste à comprendre l'autre à partir de la structure de son langage corporel.

Le langage non verbal est essentiel pour développer vos compétences relationnelles. Il est présent dans toutes les interactions aussi bien personnelles que professionnelles et vous permet de mieux exprimer vos désirs, vos besoins, vos envies.

Le fait d'en prendre conscience et d'y porter constamment attention vous aidera à renforcer votre image de communicant de manière concrète, à gagner en légitimité et à remettre en cause le regard d'autrui.

Chapitre II :

Le geste

Chapitre II :

L'analyse du corpus

Chapitre 2/ Les gestes

Comme nous l'avons déjà mentionné, ce travail de recherche se trouve à la croisée de deux grandes disciplines : la communication et les gestes et plus précisément celle de l'oral et l'étude de la gestuelle. Dans le premier chapitre, nous avons abordé la question de la communication verbale, il convient maintenant de présenter la discipline dont l'objet d'étude est le geste. Commençons par un aperçu historique puis on va définir ce qui peut être entendu par « geste », les distinctions qui sont opérées par les chercheurs entre les différents types de gestes.

1. L'historique des gestes :

L'étude de la gestuelle en tant que phénomène langagier a été longtemps délaissée et sous-estimée, elle remonte à l'antiquité dans la tradition gréco-romaine, aussi à l'âge classique et à l'époque moderne à travers la première étude anthropologique sur le rôle des émotions dans la communication humaine et « animale » dans le livre de « **Darwin** » qui intitulé « L'expression des émotions chez l'homme et les animaux ¹ » (1872), cet moyen est le plus utilisé dans ce type est la communication non verbale qui est certainement le premier moyen de communication entre les humains et qui désigne à l'âge classique l'art de se présenter au public et qui se base sur un ensemble des théories.

Le statut de langue n'a été admis que récemment pour tout ce qui se réfère aux langages gestuels des sourds. Le Congrès International des Sourds à Milan en 1880 avait consacré l'exclusivité de la pédagogie « oraliste » pour l'éducation des sourds, estimant qu'il fallait impérativement faire accéder les sourds à la langue orale, considérée comme seul support pour véhiculer des informations. Mais les difficultés que n'a pas manqué d'entraîner cette approche ont incité à réintroduire le langage des signes comme langue première pour les sourds.

En effet, tout ce que l'on savait sur le langage était fondé sur l'étude des langues naturelles. L'hypothèse que tout langage devait fonctionner sur les mêmes principes que les langues naturelles prévalait parmi les linguistes. Récemment, les recherches sur les langages gestuels des sourds-muets ont démontré la fausseté d'une telle hypothèse. Elles ont également ouvert de nouvelles perspectives dans l'étude des capacités langagières de l'être humain.

Tout en reconnaissant le statut de langue en systèmes gestuels des sourds-muets, notons toutefois que les systèmes oraux des langues naturelles sont des systèmes nettement favorisés dans les conditions normales de la

¹ [www.wikipédia.Les gestes de la communication non verbale](http://www.wikipédia.Les_gestes_de_la_communication_non_verbale) ; 24 Décembre 2014, 17 :37.

Chapitre 2/ Les gestes

communication humaine. Malgré la tendance dominante à sous-estimer le geste, on peut constater que la rhétorique classique a pris très au sérieux

Il y a eu bien entendu des travaux sur la problématique des gestes, mais ils n'ont pas donné lieu à des études systématiques. Les premiers chercheurs étaient généralement préoccupés par la question des origines du langage humain et partaient de l'hypothèse que ses racines pourraient être trouvées dans la gestuelle. **Jean-Jacques Rousseau** par exemple, dans son *Essai sur l'origine des langues* (1755) situe le geste dans la préhistoire du langage humain. Cette conviction sera partagée par **Taylor** (1878) et **Wundt** (1900), mais la Société Linguistique de Paris la rejettera en 1965, suivie huit ans plus tard par le Président de la Société philologique de Londres la maîtrise de la voix, des gestes et du corps dans son entier pour l'art de bien parler.

Ce sont surtout les anthropolinguistes du début du XXe siècle, tels que **Boas**, **Sapir** ou **Efron**, qui vont initier une nouvelle approche de la gestuelle et de l'étude du langage et de la communication en général. **Frantz Boas** (1911) a été parmi les premiers à utiliser le film dans l'analyse des interactions humaines, notamment les comportements gestuels des tribus, en considérant qu'il fallait toujours capter une interaction authentique aussi globalement que possible. Son disciple **Edward Sapir** écrit en 1927 que l'homme réagit aux gestes. Voyant dans la parole un fait social, Sapir plaide pour une anthropologie de la parole et pour une anthropologie de la gestuelle

Dans les années cinquante, c'est **Birdwhistell**, et tout particulièrement son *Introduction to Kinesics* (1952). Qui donne un véritable élan aux recherches sur la gestuelle. Influencé au début par la linguistique structurale américaine (surtout par **Trager**). **Birdwhistell** a analysé les mouvements du corps (visage inclus) selon le même principe que l'analyse de la parole.

Il propose alors d'appeler « kinésique » (angl. Kinesics, du grec Kinêsis = mouvement), une discipline qui serait homologue de la phonétique qu'il « redéfinit » en 1961 de manière plus générale : « La kinésique, en tant que méthodologie, concerne les aspects communicationnels des modèles comportementaux après qui détermine les mouvements sommatiques. » (**Laver/ Hutchesson** 1972a, 93).

Dans son analyse du langage corporel les « kinèmes », analogues aux phonèmes (par ex : œil gauche fermé/), les « kinémorphèmes » (/clin d'oeil/), il est « construction **Birdwhistell** dégage kinémorphique » ou phrases gestuelles comportant plusieurs mouvements.

Il affirme que ces éléments ne doivent jamais être séparés de leur contexte. Finalement, dans sa dissection de la gestuelle américaine, **Birdwhistell** a abouti à une cinquantaine de kinèmes constitutifs, en les dotant de leur propre graphie afin de permettre la transcription du flux gestuel.

Chapitre 2/ Les gestes

À l'issue de cette expérience, il a lui-même fini par critiquer cette manière de procéder, qui isole la gestuelle de la parole concomitante, et l'individu de l'interaction sociale qui l'encadre.

En 1956, **Birdwhistell** entame à Palo Alto une recherche interdisciplinaire sur le film **Doris**, dans lequel **Gregori Bateson** s'entretient avec une jeune femme. **Birdwhistell** a fait la microanalyse d'une séquence de neuf secondes de ce film : la scène où **Gregori Bateson** allume la cigarette de **Doris**. Il tire de cette expérience quelques conclusions pertinentes : il rejette l'idée d'une hiérarchisation des modes de communication selon leur importance dans l'interaction, puisque tous ces modèles sont nécessaires au bon déroulement interactionnel.

Ensuite, **Birdwhistell** constate la futilité d'une étude isolée de la gestuelle et de la parole. Naturellement, il se réfère à la gestuelle cotextuelle et non au système gestuel immanent tel que les langages gestuels des sourds-muets.

En ce qui concerne le terme de kinésique proposée par **Birdwhistell** pour désigner l'étude des mouvements corporels, nous craignons quelques malentendus potentiels dans son emploi et par conséquent nous optons pour le terme « gestuelle » ou tout simplement « geste » dans la présente recherche.

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, **Birdwhistell** a introduit le terme de kinésique en croyant qu'il était possible de concevoir une discipline gestuelle homologue de la phonologie, comme si la gestuelle langagière dans les interactions était un code immanent et autonome, doté de la double articulation et reposant sur un répertoire fermé d'unités constitutives, ce qu'elle n'est pas.

Chapitre 2/ Les gestes

Le terme de kinésique est donc susceptible de générer quelques malentendus. Comme notre recherche concerne la synergie du mouvement corporel et de la parole, en tant que manifestations plurimodales de l'activité langagière humaine dans les interactions quotidiennes, nous optons pour le terme gestuelle pour désigner de manière univoque les manifestations corporelles langagières en co-occurrence avec la parole. De plus le terme kinésique s'associe facilement au sens de kinesthésique (adj. Du grec kinêsis [mouvement] + aisthêsis [sensation] et à la kinesthésie ou «sensation interne du mouvement des parties du corps assurée par le sens musculaire [sensibilité profonde des muscles] et par les excitations du labyrinthe de l'oreille interne² ». Le terme de « kinésique » risque donc d'évoquer l'impression subjective que les interlocuteurs peuvent avoir de leur comportement corporel lors de l'acte de production. Or notre propre perspective est celle d'observateur dans l'interaction quotidienne, cette observation ne nous étant possible qu'à l'œil nu. Finalement, les recherches de **Birdwhistell** ont ouvert de nouvelles voies sur la problématique gestuelle langagière que l'on peut résumer en deux axes essentiels : **A/** La communication est un tout, où tous les modes de communication sont pertinents pour son déroulement efficace. L'étude des manifestations langagières ne doit donc pas privilégier l'un d'entre eux au détriment d'un autre en établissant des hiérarchisations trop hâtives. **B/** Il n'est plus pensable d'aborder une analyse d'un geste hors d'une situation globale, car un geste n'a pas de signification indépendamment de la situation globale dans laquelle il est produit. .

2/La définition du geste : Le geste est un terme utilisé dans le langage courant, mais pour mieux le cerner, des définitions s'imposent selon Le Petit Robert :

1.1/ GESTE. *n.m. (fin XIVE ; lat. gestus). Mouvement du corps (principalement des bras, des mains, de la tête) volontaire ou involontaire, révélant un état psychologique, ou visant à exprimer, à exécuter quelque chose. (Le Petit Robert, 1985).*

1.2/ Larousse : « Le geste est : n.m . Elle a fait un geste de la main, elle a bougé la main, mouvement³ »

La première définition englobe différents aspects, d'abord le geste est un mouvement de différentes parties du corps et non seulement des mains; aussi il pourrait être significatif ou non significatif. Il signifie un état psychologique, exprime une idée ou communique un message ou même demande l'exécution d'une chose.

² Le Petit Robert 1982

³ Le Petit Larousse, GRAFICA Editoriale, Bologne, 1996, p 178.

Chapitre 2/ Les gestes

1.3/Une troisième définition est celle du dictionnaire de linguistique qui définit le langage gestuel comme étant : « l'ensemble des énoncés signifiants véhiculés par des gestes. On envisage alors le geste (attitude ou mouvement du corps ou du visage) non seulement comme un acte, mais comme porteur d'une signification.»

Donc un geste est un signe manuel ou corporel qui permet d'illustrer les mots du langage, de les compléter ou de les appuyer.

Le terme « geste » prend ainsi différents sens, plus ou moins restreints en fonction des éléments non verbaux étudiés. Ainsi **Siguan Soler** (1977 : 34) définit le geste comme « un des mouvements du corps ou d'une partie du corps perceptible à l'extérieur ». À l'opposé, certains chercheurs utilisent le terme « geste » pour ne désigner que les gestes des mains et des bras, produits avec la parole : « the gestures I mean are the movements of the hands and arms that we see when people talk⁴».

Le geste peut aussi être utilisé pour remplacer la parole. On distingue différentes catégories de gestes : certains apportent une information sur le message (par exemple en l'illustrant, en soulignant un point-clef). D'autres apportent plutôt des indices sur les intentions ou émotions du locuteur (par exemple s'il est embarrassé). Les gestes forment une partie importante de la communication non verbale

De tous ces travaux ressortent deux caractères importants des communications interpersonnelles ou de "face à face": la multicanalité et l'interactivité.

L'interactivité signifie que les énoncés sont coproduits par les interactants : ils sont le résultat des activités conjointes de l'émetteur et du récepteur, et la multicanalité qu'ils sont un mélange à proportions variables de verbal et de non verbal, ce dernier comprenant à la fois le vocal et le mimogestuel.

Cependant, bien que les chercheurs soient unanimement d'accord pour admettre ces données de l'observation quotidienne, le statut du non verbal reste souvent marginal et mal défini.

À première vue ceci est dû à deux ordres principaux de difficultés, l'un qui correspond à un problème purement technique : travailler sur le non-verbal gestuel (la "kinésique") nécessite l'utilisation d'enregistrements vidéo, certes aujourd'hui banalisés, mais cependant difficiles à pratiquer dans certaines situations, l'autre qui est lié à un problème plus théorique : celui de la définition des observables.

⁴ David McNeill, *le geste pédagogique*, trad Marion Tellier, 1992, p : 1.

Chapitre 2/ Les gestes

Si les unités verbales sont faciles à définir, voire à transcrire, on en est loin, tant s'en faut, en ce qui concerne les unités gestuelles.

On sait d'ailleurs depuis Pike que plusieurs approches en sont possibles, "etic" ou "emic", "gestétique" ou "gestémique", selon que l'on étudie ce qui bouge ou ce qui signifie ("il contracte ses zygomatiques", ou : "il sourit").

On sait aussi que, comme le "canal verbal", le "canal kinésique" va être impliqué dans l'expression d'un "contenu", autrement dit dans une activité référentielle, mais peut-être plus encore dans la manifestation d'une "relation", autrement dit dans une activité "interactionnelle", pour reprendre la dichotomie quelque peu schématique mais pratique proposée par l'école de Palo Alto.

Ainsi une interaction de face à face se réalise par la synergie de deux voies concomitantes: l'une discursive par laquelle est acheminé l'aspect signifiant de l'énoncé, et l'autre pragmatique qui en assure la maintenance et la régulation parce que j'ai appelé le processus de Co-pilotage.

Nous présenterons tour à tour, et succinctement ces deux aspects aujourd'hui relativement classiques pour déboucher sur une troisième voie, celle de l'empathie, jusqu'à présent pratiquement ignorée des recherches interactionnistes.

1- Une première voix: Le Geste et l'activité discursive.

Je désignerai ainsi l'activité mimo-gestuelle qui est liée à la constitution de l'énoncé auquel elle s'intègre : en premier lieu par la gestualité déictique ou désignante ; comment donner sens à cette phrase " c'est celui-ci qui me plaît le plus " si un geste de pointage n'est pas présent pour la contextualiser ?

À cette gestualité nécessaire, et prévue par la forme même de l'expression verbale, s'ajoute la gestualité illustrative qui mime l'action ou figure dans l'espace certaines caractéristiques de l'objet référent. Ce type de gestes est particulièrement abondant dans les descriptions de lieux; on ne peut guère évoquer l'espace sans s'appuyer sur des figurations corporelles (c'est le fameux "escalier en colimaçon" dont les enfants s'amuse à demander la définition aux adultes complaisants).

Ces spatio-graphiques et les déictiques montrent à quel point le corps sert de repères spatio-temporels à l'organisation de la pensée, et de matrice à la formation du discours. Ces faits ont d'ailleurs servi à formuler la loi de désignation du référent présent: la mention dans le discours d'un référent présent s'accompagne obligatoirement de sa désignation (soit par le pointage digital, soit au moins par le regard); par exemple: Il était sans cravate, sera associé à un geste du parleur en direction de son propre col, "J'avais le cœur qui battait très fort" sera associé à la main posée sur la poitrine gauche, "si

Chapitre 2/ Les gestes

vous voulez mon opinion" le "mon" sera accompagné d'un geste autocentré⁵, etc...

Enfin, il faut évidemment mentionner les gestes quasi-linguistiques qui sont des équivalents de paroles et sont parfaitement conventionnalisés selon les cultures. Ainsi le fameux "raz le bol" très spécifiquement français.

On sait que ces signes peuvent être élaborés en système assez complexe pour donner des langues avec leur répertoire et leur syntaxe; les langages gestuels des communautés de sourds en sont des exemples aujourd'hui bien connus.

2- Une deuxième voix : Le geste et le co-pilotage interactionnel

Cependant dans le dialogue, la gestualité participe largement et efficacement à une autre fonction qui soutient la précédente, c'est la fonction coordinatrice.

Il ne s'agit en effet pas seulement d'émettre des énoncés, encore faut-il s'assurer qu'ils sont reçus, évaluer la façon dont l'interlocuteur les comprend et les interprète et partager avec lui le temps de parole.

Pour assurer mutuellement l'échange, existe un dispositif d'interaction auquel s'ajoute un dispositif de partage et de maintenance de la parole. Ces dispositifs sont très largement mimo-gestuels et utilisent en particulier les hochements de tête et la mobilité des regards. Ils donnent lieu à ce que l'on appelle la "synchronie interactionnelle"⁶.

Par un ingénieux dispositif **Condon** a analysé image par image des fragments d'interaction filmée. Il a pu ainsi mettre en rapport les mouvements segmentaires relevés avec le tracé oscillographique de l'émission parolière des deux interactants. Cela lui a permis de décrire les phénomènes d'autosynchronie et d'hétérosynchronie.

L'autosynchronie : désigne la synergie chez le locuteur des événements parolières et des mouvements des divers segments corporels enregistrés.

L'hétérosynchronie : désigne la synergie chez l'allocutaire d'activités segmentaires synchrones des événements parolières produits par son partenaire-locuteur.

Ces phénomènes réalisent une "danse des interlocuteurs" selon une métaphore très évocatrice.

Un des aspects importants et très étudiés de la coordination est l'"alternance des tours" de parole qui caractérise le dialogue.

⁵ COSNIER J., VAYSSE, J., *La fonction référentielle de la kinésique*, Rev. Protée, 1992, p 40-50.

⁶ CONDON W.S., OGSTON W.D., *Sound film analysis of normal and pathological behavior patterns*. Journ. of Nervous and Mental Disease, (1966), p 143, 338-347.

Chapitre 2/ Les gestes

Ce phénomène mérite deux remarques:

-En premier lieu, l'alternance des tours n'est pas une règle conventionnelle de nature sociale, mais simplement la conséquence d'une nécessité physiologique: les activités énonciatives sont incompatibles avec les activités réceptives ; on ne peut pas parler et écouter en même temps.

-En second lieu, par contre le droit à la parole est déterminé socialement, et en cas de chevauchement, le droit de la conserver, et dans les cas de situation égalitaire, le "gagnant du tour" s'affirmera le plus souvent en utilisant des procédés non verbaux.

Le parleur proposera le changement en émettant un ensemble d'indices : verbaux (complétude grammaticale, syntagmes conclusifs : voyez-vous, bien, n'est-ce pas...) vocaux (intonation descendante, syllabe prolongée) et kinésiques (regard vers le partenaire, absence de geste illustratif, éventuellement geste déictique vers l'allocataire désigné).

L'écouteur de son côté peut envoyer des indices de candidature à la parole : détournement du regard, mouvements de tête, raclement de gorge et inspirations préparatoires à la parole, geste de la main à la fois "bâton" et déictique, changement de posture etc...

En fait, ce système de passage des tours est étroitement lié au système de maintenance des tours. Sous ce terme, nous désignons le processus sous-jacent aux échanges verbaux qui permet à chaque locuteur de gérer au mieux sa participation, c'est-à-dire d'accéder à la "félicité interactionnelle" : pouvoir expliciter sa pensée, la faire comprendre et au-delà être approuvé, partager un point de vue, faire réaliser une action, persuader etc...

Pour ce, le parleur s'efforce d'être informé sur quatre points, que nous avons appelé les "4 questions du parleur" :

- Est-ce qu'on m'entend ?
- Est-ce qu'on m'écoute ?
- Est-ce qu'on me comprend ?
- Qu'est-ce qu'on en pense ?

Or, la réponse à ces questions nécessite :

- 1/ au minimum un regard du récepteur.
- 2/ des indices rétroactifs sous forme d'émissions voco-verbales et/ou kinésiques du receveur.

Ce système interactif qui sert à la régulation de l'échange se décompose ainsi en émissions du parleur (activité "phatique"), et en émissions du récepteur (activité "régulatrice").

Chapitre 2/ Les gestes

Du côté phatique, le regard constitue un des éléments majeurs de ce système d'interrégulation et va constituer un "signal intra-tour" selon l'expression de **Duncan** et **Fiske** ("Speaker within turn signal"⁷). Le parleur, en effet, ne regarde pas en permanence le receveur, ce qui donne à son regard quand il se produit une valeur de signal. Il l'utilise à certains moments précis de son discours, souvent à un point de complétude vocale et sémantique ou lors d'une pause brève. Ce signal intra-tour se doit d'être bref pour ne pas être pris pour une proposition de passage de tour, et peut s'appuyer sur un signal gestuel: geste ou maintien de la main dans une position active qui indique que le tour n'est pas fini.

Le signal phatique intra-tour va provoquer les signaux rétroactifs ou régulateurs du receveur ("back-channel signal" de **Duncan** et **Fiske**) qui peuvent être de plusieurs formes :

- Brèves émissions verbales ou vocales : Hum-Hum, oui, d'accord, je vois, non ?, etc. ...
- Complétures propositionnelles : "il était, comment dire...-perplexe ?_ oui perplexe..." et reformulations.
- Demandes de clarification : "Comment ça ? ...", "tu veux dire que ?..."
- Mouvements de tête : très souvent "hochement", singulier ou pluriel.
- Mimiques faciales : le sourire en est un exemple fréquent, mais il n'est pas rare d'observer des mimiques de "perplexité" ou de "doute" voire de "réprobation" dont on suppose aisément qu'elles vont influencer la suite discursive du parleur.

Le rôle essentiel du regard dans ce système régulateur a été précisé par **C. Goodwin** (1981) qui en a fait une étude très complète et a souligné son rôle dans l'"organisation conversationnelle"⁸. Le parleur a besoin du regard du receveur, et met en œuvre des techniques subtiles pour le provoquer, le regard est utilisé aussi pour marquer l'engagement et le désengagement et ainsi permettre la suspension ou la reprise de la conversation, il l'est aussi pour la désignation de l'allocataire quand l'interaction se fait à plus de deux personnes.

3- Une troisième voie: l'empathie et l'analyseur corporel :

Les notions précédentes, système des tours de parole et procédure de maintenance, nous ont permis de mettre en relief quelques aspects fondamentaux de la participation des gestes à l'interaction.

⁷ DUNCAN S, FISKE P.W, *Face to face interaction research*, Hillsdale, 1977, p97.

⁸ GOODWIN C., *Conversational organization*, London, Academic Press, 1981, p45.

Chapitre 2/ Les gestes

Mais la quatrième question du parleur ("qu'est-ce-qu'il en pense" ?) mérite d'être mieux explicitée car elle nous pousse à aborder les problèmes d'empathie et de communication affective, problèmes jusqu'ici peu abordés par les conversationnalistes, probablement parce qu'ils font justement trop appel au non verbal qui nous intéresse ici.

En branchement direct sur les échanges référentiels ou idéationnels et sur les procédures opératoires interactives mentionnées ci-dessus, se poursuit dans tout dialogue un travail sur les affects: travail d'attribution d'affects à autrui et travail d'exposition de ses propres affects.

Aux règles de cadrage cognitif s'associent des règles de cadrage affectif.

La "communication affective" elle-même comprendrait (Arndt et Janney, 1991) deux aspects : émotionnel et émotif.

-La communication émotionnelle : correspond aux manifestations spontanées des états internes, c'est-à-dire aux symptômes psychomoteurs et végétatifs "bruts" et non contrôlés (tremblements, pâleur, sueurs, pleurs, rires etc ...).

-La communication émotive : correspond au résultat d'une élaboration secondaire, d'un "travail affectif" qui permet la mise en scène contrôlée des affects réels ou même celle d'affects potentiels ou non réellement vécus.

C'est donc beaucoup plus fréquemment à la communication émotive qu'à la communication émotionnelle que l'on a affaire dans les interactions banales quotidiennes.

Ajoutons que l'on distingue deux types d'affects conversationnels¹⁰:

1/des affects toniques : états émotionnels de base qui varient peu au cours de l'interaction (les "humeurs" : dépression, excitation ; les "dispositions" latentes : "mauvais poil", "timidité" et embarras situationnel...), et les affects phasiques, états passagers, qui fluctuent selon les moments de l'interaction et sont étroitement synchronisés avec les échanges.

En situation d'interaction, les locuteurs vont donc selon les règles de cadrage affectif gérer leurs propres sentiments, gérer l'expression de ces sentiments réels ou affichés, et s'efforcer de percevoir les mouvements analogues en cours chez leur partenaire.

⁹ HOCHSCHILD A.R, *Emotion work, feeling rules and social structures*, *American Journal of Sociology*, (1979), p 85, 3, 551-575.

¹⁰ COSNIER, J., (1987)-Expression et régulation des émotions dans les interactions de la vie quotidienne, Colloque Emotions, Maison des Sc. de l'Homme, Paris, 1987, p264.

Chapitre 2/ Les gestes

L'échange informationnel et opératoire se doublera d'un échange d'indices et d'indicateurs émotionnels (nous utilisons "indices" pour la communication émotionnelle, et "indicateurs" pour la communication émotive).

La participation kinésique y est très importante dans un cas comme dans l'autre.

Les mimiques faciales en particulier sont considérées depuis **Darwin** (1872) comme les supports expressifs privilégiés des diverses émotions, elles indiqueraient la "qualité" de l'émotion, tandis que les autres indices corporels, gestes, postures révéleraient plutôt l'intensité émotionnelle, ou les affects toniques (aspect figé du déprimé, expressif de l'excité, sthénique du paranoïaque ..¹¹).

Certains types de gestes (extra-communicatifs autocentrés) seraient des indices d'embarras ou de dépression.

Mais au-delà de cet échange de signaux affectifs, nous avons été amenés à décrire un autre mécanisme qui relève plus du partage et utilise des processus d'identification corporelle qui peuvent parfois se repérer dans des phénomènes d'échoïstation ou de synchronie mimétique : les interlocuteurs extériorisent "en miroir" des mimiques, des gestes et des postures semblables. Le sourire et les rires appellent le sourire et les rires, les pleurs, les pleurs ou du moins une mimique compassionnelle etc ... Les "mines de circonstance" sont fréquentes, mais de plus, souvent contagieuses.

En fait, ces phénomènes d'échoïstation plus ou moins manifestes constituent un procédé d'accordage affectif et permettent des inférences émotionnelles, rappelant le modèle d'analyse par synthèse motrice proposé en ce qui concerne la perception de la voix (**Halle et Stevens** 1974, **Lieberman**, 1985) : l'auditeur reproduirait intérieurement la séquence phonématique émise par le parleur et ferait à partir de cette activité des inférences sur la nature du message perçu. Ce modèle d'analyse motrice de la parole pourrait être étendu aux autres paramètres non verbaux de la communication (mimiques, gestes, postures...).

Il y aurait ainsi par le biais d'une échoïstation corporelle, parfois visible, mais souvent subliminaire, une facilitation à la perception des affects d'autrui.

Nous étayons, entre autres, ce concept de l'"analyseur corporel"¹² sur les travaux d'**Ekman** et al (1983) et de **Bloch** (1989) qui ont montré récemment que l'adoption de mimiques, de postures et de certaines activités corporelles

¹¹ DARWIN C., *The expression of the emotion in man and animals*, Chicago, University of Chicago Press, (1872-1965), p65.

¹² EKMAN P., *Emotion and the human face*, Cambridge, Cambridge University Press, 1982, p89.

Chapitre 2/ Les gestes

était susceptible de faire naître des affects spécifiques, eux-mêmes susceptibles d'induire des représentations adaptées ...

Cette "induction émotionnelle" par la reproduction des modèles effecteurs" pourrait être mise par échoïstation au service de la connaissance des affects d'autrui.

Elle serait un des éléments fondamentaux de la "convergence communicative" (expression positive de l'"engagement", de l'"affiliation" ou de l'"intimité") caractérisée par : le sourire et les mimiques syntones, le contact oculaire, l'orientation frontale du tronc, l'inclinaison antérieure, les hochements de tête, la gesticulation co-verbale, l'ensemble portant au maximum la synchronie interactionnelle, tandis qu'à l'opposé la "divergence" serait marquée par la synchronie des mimiques et l'absence de sourire, la fréquence des extracomunicatifs autocentrés, l'inclinaison postérieure, les mouvements des jambes et l'immobilité des bras, la rareté des hochements de tête et autres régulateurs.

4 - le contexte des gestes :

Dans ce qui précède nous avons examiné les événements moteurs et leur participation à la gestion de l'interaction dialogique.

Nous avons proposé de les considérer comme "Cotextuels¹³" c'est-à-dire intégrés à l'"énoncé total" au même titre que les unités verbales et vocales.

Mais il est d'autres éléments non verbaux qui vont intervenir dans l'interaction, "attitudes" posturales, intensité et amplitude des gestes et des mimiques, qui associées aux caractères physiques (âge-sexe) et vestimentaires créent un "climat contextuel". Certains de ces éléments font partie du "décor" et restent permanents au cours de la rencontre, mais d'autres traduisent l'accommodation situationnelle et c'est eux qui nous intéressent ici, en particulier les indicateurs de relation et les paramètres kinésiques du contrôle social.

Par contrôle social (**Patterson**) on désigne le processus mis en œuvre pour réaliser une action finalisée ou/et pour influencer les réactions d'autrui dans un sens déterminé. On quitte donc ici la situation égalitaire et informelle du dialogue idéal pour aborder les situations asymétriques, telles les interactions de sites qui obéissent à des scénarios préalablement définis avec des distributions de rôles contraignantes, mais aussi les interactions faussement conversationnelles : repas d'affaires, diverses situations de séduction, de persuasion etc....

¹³ COSNIER J., BROSSARD A., *La communication non verbale*, Delachaux et Niestlé, 1984, p245.

Chapitre 2/ Les gestes

Dans ces situations de contrôle social, on retrouvera bien sûr les différents éléments de base décrits plus haut, mais ils seront ici modalisés en fonction des statuts, de la dominance et des objectifs explicites ou cryptiques, "ouverts" ou "couverts" de la relation.

Ainsi peut-on observer les techniques de prise de contact et d'ouverture de l'interaction avec divers modes d'adresses verbales d'échanges gestuels, mimiques et tactiles : baisers, poignées de main, accolades selon la catégorie de partenaires et les statuts réciproques.

Durant la période de déroulement de la rencontre :

-le regard joue un rôle majeur dans la différenciation des statuts dominant-dominé. Dans les interactions ordinaires homme-homme le fait de porter des regards prolongés est jugé plus dominants que des regards rares ou furtifs. C'est l'asymétrie de l'utilisation des regards, fréquence et durée qui est significative.

-Le toucher constitue aussi un signe indicateur spécial, qui peut manifester :

(a) l'intimité de la relation.

(b) mais aussi l'emprise et la dominance et dans ce cas n'est pas réciproque¹⁴ ; il est initié plus souvent par les hommes que par les femmes, par les plus âgés que par les plus jeunes, par les socio-économiquement plus nantis. Il en est sensiblement de même pour les sourcils froncés et la bouche non souriante¹⁵.

Cependant plusieurs de ces indicateurs de dominance ont plus une fonction de "rappel" que de conquête : ils confirment un statut déjà établi par d'autres moyens où inhérent à la situation ("reminders" de **Summerhayes** et **Suchner**, 1978), ils peuvent aussi servir d'"affiche" et assurer deux fonctions destinées au public éventuel : affiche de relation servant à l'ostension de l'intimité aux tiers (par exemple exagération du rapprocher, des rires, du contact), affiche d'opinion, servant à exprimer au tiers l'approbation ou la désapprobation des propos émis par le partenaire (par exemple en cas d'approbation hochement de la tête ample et répétitif avec le regard non posé sur le parleur).

Ces diverses accommodations liées au contrôle social seront aussi dépendantes de ce que l'on pourrait appeler l'homéostasie de la relation : maintien d'un équilibre adéquat, c'est-à-dire supportable sinon confortable entre les deux tendances contradictoires, approche et évitement, mises en jeu dans tout rapport interindividuel.

¹⁴ HENLEY N.M., *Status and sex : some touching observations*, Bulletin of the Psychonomic Society, 1973, p 2, 91-93.

¹⁵ KEATING C.F., MAZUR A., SEGALL M.H., *Facial gestures which influence the perception of status*, Sociometry, 1977, p 40, 374-378.

Chapitre 2/ Les gestes

Argyle et Dean en avaient fourni en 1965 un modèle dit de l'équilibre de l'intimité (Intimacyequilibrium model).

Les forces qui poussent un partenaire vers l'autre ou l'en écartent tendent à maintenir un état d'équilibre. Si cet équilibre est perturbé par une intimité trop grande dimension, par exemple : regards trop appuyés, il se rétablit par une diminution sur une autre dimension, par exemple une augmentation de la distance interindividuelle. Un détournement du regard quand l'autre fixe trop longtemps est aussi un moyen fréquent de maintenir l'équilibre.

Mais la restauration de l'équilibre peut aussi se faire par un changement de position (retrait du buste, ou rapprochement) et au niveau du canal verbal par un éventuel changement de thème.

Ce modèle a fait l'objet de plusieurs vérifications. Ainsi plus la distance interpersonnelle est faible, plus le contact oculaire diminue et moins l'orientation du corps est directe.

Patterson l'a complété en intégrant la prise de contact, le changement de degré d'intimité ("arousal model of interpersonal intima-cy") selon les deux alternatives: réaction émotive positive ou réaction négative.

Ces modèles sont intéressants dans la mesure où ils montrent la synergie entre les différentes activités énonciatives, et la recherche d'un équilibre consensuel à la fois compatible avec l'état affectif propre à chaque interactant, la régulation des échanges en cours et les accommodations aux contraintes contextuelles. Mais ces dernières restent déterminantes pour l'interprétation des phénomènes observés.

5-Applications cliniques et thérapeutiques.

Je ne peux ici que signaler quelques éléments qui découlent des données précédentes et sont directement utilisables en psychologie clinique et pathologique.

D'abord il convient de souligner un préalable important, comme chaque fois d'ailleurs qu'il s'agit de clinique : éviter le piège de la normativité. Il n'y a pas une "bonne manière de bouger", mais plusieurs.

Nos études ont montré en effet que chacun avait son "profil interactionnel": certains sont très motorisés, d'autres peu, certains ont une motricité efficace pour réguler leurs états affectifs, d'autres utilisent plutôt la parole; d'où la notion d'organisation verbo-viscero-motrice. Cette notion a un intérêt évident en psychosomatique par les rapports que l'on peut en faire avec les types comportementaux et les problèmes d'alexithymie.

Ceci dit, je n'insisterai pas sur la mimogestualité symptomatique, depuis longtemps connue, des états d'excitation et de dépression puisque aussi bien elle est un des éléments de leur diagnostic, il en est de même des mimiques discordantes des schizophrènes.

Chapitre 2/ Les gestes

Par contre deux aspects me paraissent importants :

-Le premier provient du rôle fondamental, déjà signalé plus haut, du corps dans la perception empathique : cela débouche directement sur ce qui se passe dans la relation thérapeutique et en particulier c'est sans doute la voie majeure du transfert et du contre-transfert.

-Le second est l'utilisation possible du corps comme médiateur direct de l'activité thérapeutique. Il faudrait ici approfondir les notions d'énoncé et d'énonciation corporels, et passer en revue les différentes formes de thérapies à médiation corporelle, mais ceci serait une autre histoire...

On peut conclure que le geste est un signe manuel ou corporel qui permet d'illustrer les mots du langage, de les compléter ou de les appuyer.

Le geste peut aussi être utilisé pour remplacer la parole. On distingue différentes catégories de gestes : certains apportent une information sur le message (par exemple en l'illustrant, en soulignant un point-clef). D'autres apportent plutôt des indices sur les intentions ou émotions du locuteur (par exemple s'il est embarrassé). Nous pouvons distinguer principalement deux sortes de gestes : les gestes qui vont appuyer le discours ou les gestes qui traduisent des émotions.

Il est important que les gestes soient en concordance avec ce qui est prononcé car dans une communication, le récepteur va retenir à plus de 50 % le message traduit à travers les gestes.

Deuxième partie :

Fondement pratique

Chapitre I :

Démarche et corpus

Partie pratique :

I/ Démarche et corpus :

Nous consacrons ce chapitre à l'expérimentation où nous avons d'abord présenté les particularités liées au choix du lieu de celle-ci, le public sur lequel nous avons travaillé, puis nous traiterons notre objet d'étude qu'est « les gestes », et nous présenterons aussi la méthode que nous avons choisie pour l'analyse avec les difficultés que nous avons rencontrées.

A la fin, nous présenterons les résultats de l'expérimentation.

1/ Présentation du lieu :

1-1/ Fiche d'enquête sur la société :

Nom de la société : Société Nationale d'Assurance « SAA ».

Le slogan :



Adresse : La commune de Chacher « Khenchela ».

1-2/ L'environnement de la société :

C'est une petite agence qui se situe à l'entrée de la commune de Chacher « 50 Km » du centre de la wilaya de Khenchela.

Dans cette société, nous trouvons des fonctionnaires : un directeur – un chef de service de la production – un chef de service de comptabilité – des agents de sécurité et un sénestre.

1-3/ Le type de travail de « SAA » :

1-3-1/ L'objet de contrat :

L'objet de contrat dans cette société est de couvrir l'indemnisation des dommages corporels et/ou matériels causés à autrui en cas d'accident, incendie ou explosion dans lesquels est impliqué, qu'il soit en circulation ou hors circulation par exemple :- Les objets et substances qu'il transporte.

Partie pratique :

- Les appareils terrestres qui lui sont attelés.
- Ses accessoires et produits servant à son utilisation
Selon des différentes garanties « en circulation / hors Circulation ».
- des garanties facultatives « dommages avec ou sans Collision ; bris de glaces ; vol ; incendie et explosion.

Ces garanties sont prévues dans le présent contrat s'appliquent aux sinistres survenant exclusivement sur le territoire de la République Algérienne Démocratique et Populaire.

Ces garanties assistance au véhicule et assistance aux personnes sont accordées sur l'ensemble du territoire algérien à l'exception des wilayas mentionnées aux conditions particulières.

Selon le livre de Conditions Générales « d'Assurances Auto », Société Nationale d'Assurances, société par action au capital de 16 Milliard de DA. Siège social : 05, Bd, Ernesto « Che » Guevara-Alger, 15/03/2010.

Site web: WWW. Saa.dz

Le présent contrat est régi par le code civil, l'ordonnance 95-07, du 25 Janvier 1995, relative aux assurances, modifiée et complétée par la loi N°06-04 du février 2006 , par l'ordonnance N°74-15, du 30 janvier 1974, relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et au régime d'indemnisation des dommages, modifiée et complétée par la loi N°88-31 du 19 juillet 1988 ainsi que les décrets d'application N°80-34, 80-35,80-36, 80-37 du 16 juillet 1980.

1-3-2/ Comment assurer notre véhicule ?

Nous devons d'abord signer un contrat par les parties où il prend effet à la date et l'heure indiquées aux conditions particulières et ce dernier peut être résilié avant sa date d'expiration normale par exemple en cas de non paiement des primes : 10 jours après la suspension des garanties s'il s'agit d'un contrat renouvelable.

Cette résiliation peut se faire par le souscripteur ou par une déclaration, soit par un acte extrajudiciaire, soit par lettre recommandé avec accusé de réception.

A la souscription du contrat, le souscripteur est tenu de déclarer exactement toutes les circonstances constitutives du risque connues de lui, et notamment :

Partie pratique :

A- Les renseignements figurant sur la carte grise « marque, genre, type, puissance fiscale, nombres de places, carrosserie du véhicule... ».

B- La valeur du véhicule.

C- Les éventuelles transformations rapportées au moteur ou à la carrosserie.

D- L'usage du véhicule.

E- Âge et profession de l'assuré ou des personnes à qui confié à titre habituel.

F- La localité du garage habituel ainsi que l'adresse actuelle de l'assuré.

Pour cette société, tout assuré ne pas souscrire qu'une seule assurance de même nature de même risque.

1-3-3/Fiche d'enquête sur le bureau de service de comptabilité :

-Chef de service de comptabilité « comptable » : Selmi Abd el-hamid.

-Son expérience : 06 ans.

1-3-4/ Les clients :

-Plus de 25 ans.

-Ils ont tous un permis de conduire dès au moins une année.

Chapitre n/ La méthode d'investigation :

Dans cette expérience, nous avons filmé plus de 02 fois dans cette société et plus précisément au niveau du bureau de comptable où les clients viennent quotidiennement pour assurer tous ce qu'ils veulent, où on a remarqué que les deux parties utilisent les gestes dans leur communication.

Il s'est avéré indispensable de demander la permission de filmer le comptable durant son entretien avec le client, chose qui n'était pas facile à réaliser, mais nous avons pu convaincre le comptable que notre action rentre dans le cadre d'une recherche universitaire.

1/ Le choix de la société « SAA » :

Il n'était pas facile de choisir cette société « **SAA** » comme un lieu de la réalisation de notre travail, car il est difficile de trouver un directeur d'une société nationale qui accepte que sa société ou ses fonctionnaires soient filmés durant le travail ; aussi, il est difficile de trouver un fonctionnaire ou un employeur qui accepte l'idée d'être filmé dans son bureau en plein travail.

Mais, après des recherches et des différentes interventions, nous trouvons un fonctionnaire « comptable » dans la Société Nationale d'Assurance « **SAA** » qui a accepté finalement de coopérer avec nous.

Nous avons assisté d'une manière successive 05 jours dans cette agence, pour mieux comprendre le type de travail de « **SAA** » car notre spécialité « science du langage » exige un examen minutieux des sujets en situation de la communication.

Nous avons commencé par rassembler des données qui pourront être utiles, voire efficaces pour notre recherche, nous avons observé et noter les comportements des clients et nous avons vu aussi les différentes assurances avec ses différentes garanties.

La communication entre les deux parties se passait en arabe, donc nous avons dû traduire les paroles du comptable et des deux clients en langue française ; pour les gestes, nous avons pu les décrire systématiquement en français.

2/ Le programme

Nous avons parlé avec le directeur pour choisir les jours où il faut éviter la visite des contrôleurs, et faciliter notre tâche.

Pour réaliser notre objectif, nous avons choisi le cinquième jour pour filmer où nous avons constaté que ; la communication du comptable avec ses clients est particulièrement accentuée par différents gestes.

3/ Échantillon :

Nous avons travaillé sur le rôle des gestes dans la communication orale, et plus précisément dans la communication quotidienne, donc nous avons fait notre travail dans la société où nous vivons.

Notre échantillon sont des personnes de la société et plus particulièrement des gens de notre wilaya de Khenchela, et notamment de la commune de Chacher dans une agence d'assurance où ces fonctionnaires sont tous des habitants de cette commune.

Les clients de cette agence doivent communiquer avec les fonctionnaires pour assurer leurs véhicules, en utilisant spontanément des gestes pour qu'ils puissent se comprendre.

4/ La méthode d'analyse :

Pour analyser les gestes et leur rôle dans la communication orale, nous avons choisi la méthode pragmatique pour analyser les résultats de notre expérience, cette méthode s'avère efficace pour l'interprétation des énoncés collectés.

L'approche pragmatique se base sur l'analyse du contexte et de l'inférence, elle est appelé aussi la science du contexte, elle rend compte des éléments contextuels linguistique et non linguistique, c'est -à- dire la communication verbale et non verbale dans des différentes situations « spatio-temporels » qui sont nécessaires à l'analyse pragmatique.

Donc, cette méthode nous a permis d'interpréter les gestes dans une communication orale et donc de confirmer ou infirmer notre hypothèse selon l'analyse de Birdwhistell « L'analyse des mouvements du corps selon le même principe que l'analyse de la parole », il présentait 03voix différentes des gestes discursive, pragmatique et émotionnelle.

Nous pouvons prévoir dans un premier temps que nos résultats sont plus quantitatifs que qualitatifs dans la mesure du possible, mais notre objectif reste de confirmer que les gestes ont un rôle important dans la communication orale et complètent l'interprétation du message entre le destinataire « émetteur » et destinataire « récepteur », et selon notre expérimentation entre le comptable et les clients dans l'agence d'assurance « SAA ».

Chapitre II :

L'analyse du corpus

III/ La description de la vidéo :

À 08:30 nous étions à l'agence de Chacher avec les fonctionnaires, tout en attendant les clients, nous avons utilisé notre caméra sans que les clients se rendent compte qu'ils sont filmés.

1/ Le premier dialogue :

Client : Bonjour.

Comptable : Bonjour, bien venu monsieur à notre agence.

Client : Merci monsieur.

Comptable : Oui monsieur, nous sommes à votre service.

Client : Je veux assurer ma nouvelle voiture, qu'est garée juste devant votre agence.

Comptable : Vous devez d'abord nous donner votre carte grise pour voir tous les données sur votre véhicule « la qualité, sa puissance, le nombre de place, le numéro de chassé et le matricule » pour les saisir dans le logiciel.

Client : Tiens, c'est ma carte grise, s'il veut plaît.

Comptable : Vous devez présenter aussi votre permis de conduire pour saisir aussi votre « Nom, prénom, la date de la naissance ».

Client : Tient, c'est mon permis de conduire.

Comptable : Pour assurer votre véhicule, vous devez nous donner 30,000 DA, vous pouvez vérifier les différentes garanties citées sur ce papier.

Client : Oh, c'est trop ! Est-ce que je peux assurer mon véhicule à 7000 DA ?

Comptable : Oui, bien sûr, mais je veux diminuer la moitié ou plus de ces garanties tel que : L'assurance de tous risques, dommages avec ou sans collision, les dommages collisions, vol et incendie et la responsabilité civile. Vous êtes d'accord ou non ?

Client : Oui, je suis d'accord.

Comptable : Vous êtes sûr ?

Client : Oui, je suis très sûr.

Comptable : Pour la durée, vous voulez assurer le véhicule pour 06 mois ou une année.

Client : Pour une année s'il veut plaît.

Comptable : Tiens monsieur, c'est votre contrat, merci pour le choix de notre agence, nous sommes toujours là pour vous servir.

Partie pratique :

Les principaux gestes utilisés dans le premier dialogue :

Client			Comptable		
N°	Mots	Gestes	N°	Mots	Gestes
<u>1</u>	Bonjour.	en levant la main en direction du comptable.	<u>1</u>	Bonjour monsieur bien venu	Il pointe son doigt sur la chaise.
<u>2</u>	Merci monsieur	Il s'assoie sur la chaise avec un sourire.	<u>2</u>	Oui monsieur	Les doigts entrecroisés, liés, en direction vers le client.
<u>3</u>	Je veux.	Il pointe sur soi même « La main autocentrée ».	<u>3</u>	Vous devez d'abord.	Il rassemble ses doigts de chacune des mains en haut sans bouger.
<u>4</u>	Devant l'agence.	Il pointe son doigt vers l'entrée de l'agence.	<u>4</u>	La qualité de voiture, sa puissance, N de place...	Il écarte ses doigts pour énumérer.
<u>5</u>	Tiens.	Il lui tendit sa carte grise.	<u>5</u>	/	Il clique sur le clavier par son index et le majeur.
<u>6</u>	Oui, bien sur.	Il cherche dans une chemise pleine de papiers.	<u>6</u>	Présenter votre permis de conduire.	En ouvrant sa main en direction du client.
<u>7</u>	Tiens, c'est mon permis de conduire.	Il présente le permis de conduire par sa main droite.	<u>7</u>	Pour saisir votre nom, prénom ...	Il écarte ses doigts pour énumérer.
<u>8</u>	30000 DA comment ça ?	Il met sa main sur sa bouche.	<u>8</u>	Merci.	Il prend le permis par sa main gauche.
<u>9</u>	Est-ce que je peux assurer le véhicule par 7000 DA.	Il écarte un peu tous les doigts de sa main droite, aussi l'index et le majeur de sa main gauche.	<u>9</u>	/	Il ouvre le permis de conduire puis pointe son index sur le clavier.
<u>10</u>	Oui, je suis d'accord.	Un hochement de la tête de haut en bas avec un sourire.	<u>10</u>	30000 DA	Il écarte l'index, le pouce et le majeur.

Partie pratique :

<u>11</u>	Oui, je suis très sûr.	Un hochement de la tête.	<u>11</u>	Oui, bien sûr.	Un hochement de tête.
<u>12</u>	Une année	Il pointe son index verticalement sans bouger.	<u>12</u>	Mais je veux annuler l'assurance de tous risques et dommages sans collision ...	Il écarte un peu les doigts de sa main gauche.
13	Merci.	Il prend un papier.	<u>13</u>	Je veux laisser seulement...	Il pointe l'index verticalement sans bouger.
14	/	Il marche pour sortir du bureau avec un grand sourire.	<u>14</u>	Vous êtes d'accord ou non ?	Un hochement de la tête de gauche à droite.
/	/	/	<u>15</u>	Vous êtes sûr.	Il ouvre ses yeux.

/	/	/	<u>16</u>	06 mois ou une année.	Il écarte un peu l'index et le majeur.
/	/	/	<u>17</u>	/	Il pointe son index et le majeur sur le clavier.
/	/	/	<u>18</u>	/	Il regarde l'imprimante.
/	/	/	<u>19</u>	/	Il marche, en prenant un papier sur l'imprimante.
/	/	/	<u>20</u>	Tiens, c'est votre contrat.	Il prend un papier en se dirigeant vers le client.

Partie pratique :

2/Le deuxième dialogue :

Client : Bonjour monsieur Hamid.

Comptable : Oh, bonjour Samir, tu m'as manqué beaucoup.

Client : Moi aussi, comment-allez- vous ?

Comptable : Je suis très bien mon ami, et toi, vous êtes bien ?

Client : Oui, je suis bien.

Comptable : Alors, quelle est votre problème avec notre agence ?

Client : J'ai fait un accident avec mon véhicule que j'ai déjà assuré depuis 07 mois dans votre agence.

Comptable : Je suis très triste pour vous, vous êtes bien ? Et la famille ?

Client : Nous sommes tous bien, mais le véhicule est irrécupérable, je suis là pour le déclarer.

Comptable : vous devez mettre vos renseignements sur ces papiers.

Client : Maintenant !

Comptable : Non, vous pouvez mettre vos renseignements sur ce formulaire. N'oubliez pas de mentionner le jour de l'accident, ne dépassez pas 10 jours.

Client : Pourquoi je ne peux pas dépasser 10jours ?

Comptable : Pour que votre déclaration soit fiable, aussi nous devons envoyer cette déclaration au centre de l'expertise qui va prévoir une journée pour examiner votre véhicule.

Client : Quelle est la fonction de l'expert ?

Comptable : C'est le responsable des accidents, c'est lui qui évalue le total des dommages.

Client : Oh, d'accord, merci.

Comptable : Bien venu dans notre agence, nous sommes là toujours à votre service.

Partie pratique :

Les principaux gestes utilisés dans le Deuxième dialogue :

Client			Comptable		
<u>N°</u>	Mot	Geste	<u>N°</u>	Mots	Geste
<u>1</u>	Bonjour monsieur Hamid.	En levant sa main droite en direction du comptable.	<u>1</u>	Oh, bonjour Samir.	En ouvrant ses yeux avec un sourire.
<u>2</u>	Comment –allez-vous ?	Il tourne ses mains.	<u>2</u>	Je suis très bien.	Il pose sa main droite sur sa poitrine.
<u>3</u>	Oui, je suis bien.	Un hochement de la tête.	<u>3</u>	Vous êtes bien.	Un hochement de la tête.
<u>4</u>	J'ai fait un accident.	Il met sa main sur sa tête.	<u>4</u>	Quelle est...	Il tourne ses mains.
<u>5</u>	Depuis 07 mois.	Il fait signe avec ses doigts pour indiquer le numéro 07.	<u>5</u>	Notre agence.	Il pose sa main droite sur sa poitrine.
<u>6</u>	Nous sommes	Il met sa main sur sa poitrine.	<u>6</u>	Je suis très triste.	Il met sa main sur sa tête.
<u>7</u>	Tout bien.	Il écarte les doigts de ses deux mains puis il les lie.	<u>7</u>	Vous êtes bien ?	Il pointe son index sur le client.

<u>8</u>	Le véhicule est irrécupérable	Il fait bouger verticalement les doigts de sa main gauche.	<u>8</u>	Et la famille.	Il rassemble les doigts de ses mains.
<u>9</u>	Je suis là.	Il pointe son index sur le bureau.	<u>9</u>	Ces papiers.	Il donne des papiers au client avec sa main droite.
<u>10</u>	Maintenant !	Il pointe son index sur le bureau.	<u>10</u>	Non.	Il tourne sa tête à gauche et à droite.
<u>11</u>	Pourquoi... ?	Il tourne ses deux mains.	<u>11</u>	Ne dépassez pas...	Il pointe l'index de sa main gauche horizontalement à gauche à droite.
<u>12</u>	Je peux pas..	Un hochement de tête à gauche et à droite.	<u>12</u>	10 jours.	Il écarte un peu tous les doigts de ses mains.

Partie pratique :

13	Quelle est... ?	Il tourne ses deux mains.	13	C'est le responsable.	Il pointe son doigt sur le client.
14	Oh, d'accord.	Un hochement de la tête.	14	Notre agence.	Il met sa main sur sa poitrine.
15	Merci.	Il sort.	15	Votre service.	Il pointe son doigt sur le client.

3/ Les gestes utilisés dans les deux dialogues :

Nous avons fait le bilan de tous les gestes utilisés durant la journée ou les 05 :36 minutes qu'on a filmé au cours de la communication orale entre le comptable et les clients.

Le premier qui a assuré son véhicule pendant 02:53 minutes, le deuxième client qui est un ami du comptable et qui a fait un accident avec son véhicule déjà assuré depuis 07 mois dans cette agence, nous avons filmé ce client dans 02 :43 minutes.

Personnages	Nombre de geste	Pourcentage
Comptable	34	53,97%
Client 1	14	22,22%
Client 2	15	23,81%
Total	63	100%

-Le nombre des gestes produits durant le jour que nous avons filmé prouve le rôle des gestes dans la communication orale, où nous avons observé 63 gestes par 05 :36 minutes, 34 sont des gestes du comptable qui constituent plus de la moitié des gestes « 53,97% » de l'ensemble des gestes mais avec les deux clients et dans 05:36 minutes, 20 gestes avec le premier **client** par 02 :35 minutes, et 15 gestes avec le deuxième **client** par 02 :43 minutes.

Le comptable utilise ces gestes dans le but de transmettre son message et le rendre compréhensible afin d'expliquer le type de travail de l'agence et sa méthode particulière.

Pour le **client** numéro « 01 » : il utilise 14 gestes dans 02 :53 minutes pour signer un contrat d'assurance dans cette agence.

Pour le **client** numéro « 02 » : il utilise 15 gestes dans 02 :43 minutes pour déclarer l'accident.

Partie pratique :

4/ L'interprétation pragmatique des gestes :

A/ Le dialogue numéro « 01 » :

Perso- nnages	Mot	Geste	Interprétation pragmatique	La voix
Comp- table	Bonjour monsieur Hamid.	Il pointe son index sur la chaise.	Il donne la permission au client de s'asseoir sur la chaise au lieu de dire « asseyez- vous ».	Discursi ve
	Oui, monsieur.	Mains fermées, liées en direction du client.	Le comptable attend la parole du client, par ce geste il dit « Qu'est ce que vous voulez ? »	Discursi ve
	Vous devez d'abord présenter votre carte grise	Il rassemble les doigts de chacune des mains en haut sans bouger.	Il pousse le client à présenter sa carte grise d'une manière obligatoire et nécessaire pour assurer et signer le contrat avec leur agence.	Pragmati que
	Pour voir la qualité et la puissance de voiture.	Il écarte un peu les doigts de sa main droite.	Il énumère les données qu'il doit les saisir dans le logiciel par ses doigts.	Pragmati que
	/	Il clique par son index et le majeur sur le clavier.	Il saisit les données du véhicule qui sont dans la carte grise dans le logiciel pour signer un contrat avec le client.	Discursi ve

Partie pratique :

Comp- table	Vous devez présenter aussi votre permis de conduire.	En ouvrant sa main en direction du client.	Il demande le permis de conduire du client et il attend que le client le lui remis dans sa main à ce moment.	Discursive
	Pour saisir votre nom/prénom...	Il écarte un peu ses doigts de sa main gauche.	Il essaye de justifier au client ce qu'il voulait faire du permis de conduire où il doit saisir son nom, prénom, date de naissance dans le logiciel.	pragmatique
	Merci.	Il prend le permis de conduire par sa main droite.	Le client cherche aussi son permis de conduire dans la serviette de papiers, puis il le donne au comptable pour saisir ses renseignements.	Pragmatique
	/	Il ouvre le permis de conduire ; puis il pointe sur le clavier.	Il vérifie les données, puis, il les saisit dans le logiciel.	Discursive.
	30,000 DA.	Il écarte le pouce, l'index et le majeur.	Il utilise ses 03 doigts écartés pour mentionner le total d'assurance qui est 30,000 DA, selon le logiciel où il saisit tous les renseignements.	Discursive.

Comp- table	Oui bien sûr.	Un hochement de la tête.	Il est d'accord de diminuer le total d'assurance de 30,000 à 7000 DA comme l'a demandé le client.	Pragmatique.
------------------------	---------------	--------------------------	---	--------------

Partie pratique :

Mais, je veux annuler l'assurance de tous risques, dommage sans collision.	Il écarte un peu tous les doigts de sa main droite, ainsi l'index et le majeur de sa main gauche.	Pour assurer son véhicule par 7000 DA, le comptable doit annuler des différentes garanties tel que : l'assurance de tous risques, dommages avec collision ou sans collision.	Discursive
Je veux laisser seulement..	Il dresse son index verticalement sans bouger.	Il explique ce qu'il doit laisser parmi les différentes garanties pour que le total soit 7000 DA seulement.	Discursive
Vous êtes d'accord ou non ?	Un hochement de la tête de gauche à droite.	Il interroge le client s'il accepte d'annuler des garanties et de laisser le reste pour que le total soit à 7000 DA.	Pragmatique
Vous êtes sûr.	Il ouvre ses yeux.	Il confirme si le client est d'accord de signer ce contrat avec cette agence ou non pour ce total et ces garanties.	Pragmatique
06 mois ou une année.	Il écarte son index et le majeur.	Il interroge le client sur la durée du contrat, si pour 06 mois ou une année.	Pragmatique

Partie pratique :

Comptable	/	Il utilise son index et le majeur pour taper sur le clavier.	Il saisit la durée du contrat qui une année sur le logiciel.	Discursive.
	/	Il regarde l'imprimante.	Il attend l'impression du contrat après la saisie de toutes les données et les renseignements dans le logiciel.	Discursive.
	/	Il marche, puis prend un papier sur l'imprimante.	Le contrat est imprimé, il le vérifie attentivement.	Pragmatique.
	Tiens, c'est votre contrat.	Il prend un papier par sa main en direction du client.	Il donne le contrat au client par sa main pour le vérifier lui-même.	Discursive
Client	Bonjour.	En levant sa main en direction du comptable.	Il salue le comptable après la rentrée au bureau.	Discursive
	Merci monsieur.	Il s'assoie sur la chaise avec un sourire.	Il est très heureux quand le comptable lui demanda de s'asseoir sur la chaise où il peut donc demander son service.	Pragmatique
	Je veux...	Il pointe sur soi-même « main autocentrée ».	Il répond à la question du comptable où il précise ce qu'il voulait dans cette agence, le « je » indique que cette demande est pour lui-même.	Discursive

Partie pratique :

Client	Devant l'agence.	Il pointe son index à l'entrée de l'agence.	Il veut assurer son véhicule garé en face de l'agence, donc il veut qu'il soit vérifié par le comptable, puis signer le contrat.	Discursive
	Tiens.	Il donne la carte grise par sa main.	Le comptable demandait sa carte grise qui est dans sa serviette de papiers ; il la donne au comptable pour saisir les renseignements du véhicule dans le logiciel.	Pragmatique
	Oui, bien sûr.	Il cherche dans une serviette pleine de papiers.	Le comptable demandait aussi le permis de conduire ; donc, il le cherche dans la serviette de papiers.	Pragmatique
	Tiens, c'est mon permis de conduire.	Il présente le permis de conduire par sa main.	Quand il trouve le permis de conduire, il le donne directement au comptable pour saisir aussi les autres données tel que : nom/ prénom/ date de naissance dans le logiciel.	Discursive
	30,000 DA ! Comment ça ?	Il met sa main sur sa bouche.	Il n'a pas pensé que le prix de l'assurance de son véhicule est assez cher, il est surpris, car il n'a pas la somme demandée.	Émotionnelle
	Je peux assurer mon véhicule à 7000 DA ?	Il écarte un peu les doigts de sa main droite et l'index et le majeur gauche	Il a seulement 7000 DA, il interroge le comptable s'il peut assurer le véhicule à un prix de 7000 DA au lieu de 30,000 DA.	Émotionnelle

Partie pratique :

Client	Oui, je suis d'accord.	Un hochement de la tête avec un sourire.	Il est très heureux quand le comptable a accepté cette somme pour l'assurance du véhicule ; Malgré la diminution des garanties telles que : l'assurance de tous risques.	Pragmatique
	Oui, je suis sûr.	Un hochement de la tête avec un grand sourire.	Le comptable interroge le client s'il est certain d'annuler certaines garanties ou non, pour que le total soit 7000 DA.	Émotionnelle
	Une année.	Il pointe son index verticalement sans bouger.	Il choisit de signer le contrat avec cette agence pour une année.	Pragmatique
	Merci	Il prend un papier.	Après l'impression du contrat, le comptable le lui donne, puis il le remercie pour la signature de ce contrat.	Discursive.
	/	Il prit congé avec un grand sourire.	Il est très heureux, quand il signe finalement le contrat et assure son véhicule avec des conditions favorables et conventionnelles.	Pragmatique

Partie pratique

B/ Le dialogue numéro « 02 » :

Pers onna ges	Mot	Geste	Interprétation pragmatique	La voix
Com ptab le	Oh, bonjour Samir.	En ouvrant ses yeux avec un sourire.	Il salue aussi le client -Samir-, qu'il connait déjà, il est très content de ce accueil.	Pragmatiqu e
	Je suis très bien.	Il pose sa main droite sur sa poitrine.	Samir répond et dit tout va bien, y compris sa santé et son travail.	Discursive
	Quelle est... ?	Il tourne ses mains.	Il interroge le client pour quelle raison il est dans son bureau.	Pragmatiqu e
	Notre agence.	Il pointe par sa main sur sa poitrine.	L'arrivée de son ami « Samir » dans son bureau est évidemment pour demander un service.	Discursive
	Je suis très triste.	Il met sa main sur sa tête.	Son geste traduit la tristesse d'avoir perdu le véhicule de son ami.	Émotionnell e

Partie pratique

Co mpt able	Vous êtes bien ?	Il pointe son doigt sur le client.	Il réinterroge son ami s'il est bien après l'accident ou non.	Discursive
	Et la famille ?	Il rassemble les doigts de ses deux mains.	Il interroge son ami sur sa famille, il pense que sa famille était avec lui pendant l'accident.	Pragmatique
	Ses papiers.	Il donne des papiers au client par sa main droite.	Pour déclarer un accident, le client doit mettre ses renseignements sur des formulaires de la déclaration.	Discursive
	Non.	Il tourne sa tête à gauche et à droite.	Non de négation, le client interroge s'il est obligé de mettre ses renseignements à ce moment ou non, il le répondra par « non », il n'est pas obligé.	Pragmatique
	Ne dépassez pas...	Il bouge son index de la main gauche horizontalement du gauche à la droite.	Pour déclarer un accident il ya un délai qu'il ne faut pas dépasser.	Discursive

Partie pratique

Comptable	10 Jours	Il écarte un peu tous les doigts de ses deux mains.	Selon les Conditions Générales de la société Nationale d'Assurance : 10 jours c'est le délai pour déclarer un accident.	Discursive
	C'est le responsable.	Il pointe son doigt sur le client.	Il explique au client la fonction d'expert.	Discursive
	Notre agence.	Il met sa main sur sa poitrine.	Quand le client remercie le comptable, et à son tour le remercie aussi pour sa visite à cette agence.	Discursive
	Votre service.	Il pointe sur le client.	Pour attirer les clients, le comptable utilise des expressions de politesse pour lui demander d'une manière implicite de revenir une autre fois dans cette agence.	Discursive
Client	Bonjour monsieur Hamid.	En levant sa main droite en direction du comptable.	Après la rentrée dans l'agence, il salue le comptable qui le connaît déjà, car il le nomme par son prénom « Hamid », donc il existe une relation entre ses deux personnes.	Discursive
	Comment-allez-vous ?	Il tourne ses deux mains.	Il interroge son ami sur sa santé, sa situation, car il a beaucoup du temps qu'il l'a perdu de vue.	Pragmatique

Partie pratique

Client	Oui, je suis bien.	Un hochement de la tête.	Le comptable interroge aussi ce client sur sa santé, il le répond.	Pragmatique
	J'ai fais un accident.	Il met sa main sur sa tête.	Il est très triste car il a fait un accident avec son véhicule « dommages matériels ».	Émotionnelle
	Depuis 07 mois	Il écarte un peu les doigts de sa main droite, ainsi que le majeur et l'index de sa main gauche.	Il a assuré le véhicule accidenté depuis 07 mois dans cette agence.	Pragmatique
	Nous sommes	Il met sa main sur sa poitrine	Il parle de son état après l'accident.	Discursive
	Tout bien.	Il écarte un peu les doigts de ses deux mains, puis il les entrecroise.	Il parle de sa famille et de son état après l'accident.	Pragmatique
	Le véhicule est irrécupérable	Il bouge les doigts de sa main gauche verticalement	Après l'accident, il a trouvé que son véhicule est endommagé: le bris de pare-brise, de lunette arrière, glaces latérales.	Émotionnelle

Partie pratique

Clien t	Je suis là.	Il pointe par son index sur le bureau.	Il est dans le bureau devant le comptable.	Discursive
	Maintenant !	Il pointe son index sur le bureau.	Il interroge le comptable s'il est obligé de mettre ses renseignements à ce moment.	Discursive
	Pourquoi	Il tourne ses mains	Il interroge le comptable sur le délai de la déclaration qui ne doit pas dépasser les 10 jours.	Pragmatique
	Je ne peux pas.	Un hochement de la tête de gauche à droite.	Il interroge le comptable pourquoi il ne peut pas dépasser ce délai de déclaration.	Émotionnelle
	Quelle est... ?	Il tourne ses deux mains.	Il interroge encore le comptable, mais cette fois sur la fonction du comptable.	Pragmatique
	Oh, d'accord	Un hochement de la tête.	Il comprend évidemment ce que le comptable lui répond sur la question précédente.	Émotionnelle
	Merci	Il sort.	Après la compréhension des étapes de la déclaration, il remercie le comptable ; puis il sort hors l'agence.	Pragmatique

5/ L'analyse de la voix des gestes :

Dans la partie théorique, nous avons déjà présenté 03 types de la voix des gestes qui sont : la voix discursive, pragmatique et émotionnelle, et nous avons dit que les deux premières voix « discursive + pragmatique » sont les principales voix des gestes. Pour montrer cette idée, nous avons fait le bilan de tous les gestes utilisés dans les deux dialogues entre le comptable, le **client** (1) et **le client** (2), durant les 05 :36 minutes qu'on a filmé.

Dialogue	Personnage	Nombre de geste		
		<i>Discursive</i>	<i>Pragmatique</i>	<i>Émotionnelle</i>
« 1 »	Comptable	11	09	00
	client	05	06	03
« 2 »	Comptable	08	05	01
	client	04	07	04
Les deux dialogues	Total	28	27	08
	Pourcentage %	44,44	42,86	12,70

À partir du tableau, nous pouvons observer: sur 63 gestes, 28 sont des gestes d'une voix discursive, ce qui constitue plus de 44%, ces gestes sont plus au moins illustratifs qui miment l'action et décrivent les lieux et le temps par exemple :

- Le client pointe son index sur le bureau : Pour dire « Je suis là ».

-Le client pointe son index sur le bureau: Pour dire « Maintenant ! ».

Ces gestes là sont des équivalents de la parole soit par le pointage ou du regard.

27 des gestes sont d'une voix pragmatique ou co-pilotage, ce qui constitue plus de 42%. Cette voix c'est un système de passage des tours entre l'émetteur et le récepteur. Par ces gestes, chacun peut gérer au mieux sa participation, d'explicitier sa pensée et de partager un point de vue. Ces gestes doivent être brefs, par exemple :

-Le client fait signer ses mains pour indiquer le délai de la déclaration « Pourquoi... ? ».

Partie pratique

Dans le dialogue numéro « 01 »; le comptable est d'accord de diminuer le total du contrat du 30000 DA à 7000 DA ; il dit : « Oui, bien sûr » avec un hochement de la tête.

Pour la voix émotionnelle « Empathie » ; sur 63 des gestes, 08 gestes sont des gestes de la voix émotionnelle, ce qui constitue 12%. Ces gestes correspondent aux manifestations spontanées des états internes.

- Dans le premier dialogue, nous avons mentionné 03 gestes seulement car ce comptable n'est pas en relation avec le client, ce sont des gestes du client qui expriment sa nervosité et sa peur du total d'assurance « 30,000 DA », puis il est heureux car le comptable a diminué ce total du contrat à 7000 DA seulement, malgré qu'il ya une diminution des différentes garanties : Le client content, hocha la tête avec un grand sourire.

- Dans le deuxième dialogue ; nous avons mentionné 05 gestes émotionnels ; car ce comptable est en relation avec le client qui est son ami, par exemple : le comptable met sa main sur sa tête; Il est triste car son ami a fait un accident avec son véhicule.

À partir de ses résultats ; nous avons montré évidemment que les deux premières voix « Discursive / Pragmatique » sont les principales voix des gestes (discursive 44%) et (pragmatique 42%) par contre à la voix (émotionnelle 12% seulement).

Donc, l'usage des gestes émotionnels est associé aux situations de la communication orale, aux conditions de travail et aux types des relations entre les personnes.

6/L'interprétation d'analyse du corpus :

Nous avons mentionné qu'à l'aide d'un ensemble des gestes qui sont des équivalents de la parole, de la pensée ou des émotions, les personnes peuvent se comprendre les uns les autres facilement et sans malentendus.

On peut dire aussi, que ces gestes ont un rôle très important dans la communication quotidienne entre les interlocuteurs, par ces gestes les clients peuvent comprendre facilement la méthode de travail de La Société Nationale d'Assurance et ces Conditions Générales soit de l'assurance des différentes garanties des véhicules, ou soit de la déclaration sur un accident avec un véhicule qui est déjà assuré dans cette agence. Ces deux clients, à la fin de la communication sont sortis avec un grand sourire, car le comptable comprend bien son travail où il utilisait tous les types de communication soit verbale ou non verbale, pour attirer plus des clients dans cette agence nationale.

Ce comptable et ces deux clients utilisaient des gestes qui traduisent leurs paroles, ces gestes là se diffèrent l'un à l'autre selon le contexte et sa voix discursive, pragmatique et émotionnelle. Mais, ces gestes sont interprétés facilement et sont parfaitement compréhensibles sans doute par ces personnages.

En plus ; il ya plusieurs paramètres qui entrent en jeu pour assure une bonne compréhension : ces personnes sont de la même société, ont la même culture, même langue et même traditions, donc ils sont associé au même groupe ethnique ; ainsi qu'à la fréquence de la répétition des gestes et l'accompagnement de la parole.

Conclusion

Conclusion

La communication non verbale se diffère de la communication verbale. Cependant ils ont le même objectif c'est celui de transmettre le message entre les interlocuteurs et l'accès au sens correct.

Cette recherche avait pour objectif d'expliquer le rôle des gestes dans la communication orale dans une Société Nationale d'Assurance « SAA » ; Elle nous a permis de souligner la maîtrise des gestes dans une communication quotidienne et aussi l'interprétation de ces gestes par les interlocuteurs, qui les ont aidé à accéder au sens correct du message, ce qui confirme notre hypothèse :

« On envoie et on reçoit en permanence des signes non verbaux qui transitent par des expressions du visage, des gestes, où on fait passer un message aussi efficace que les mots qu'on prononce, ces gestes sont en relation avec le discours souvent pour accentuer ce que les gens disent, il ya des gestes qui sont déterminés par la culture et d'autre qui sont universels».

C'est autour de la communication orale et quotidienne, les gestes et de l'approche pragmatique ; que nous avons analysé le rôle des gestes dans la communication orale et précisément dans une société nationale d'assurance, entre le comptable et deux clients, le premier qui assurait son véhicule et le deuxième qui déclarait son accident.

Nous avons exploré un corpus composé d'une vidéo qu'on a filmé durant 05:36 minutes où nous avons observé 63 gestes, notre analyse a montré des résultats positifs concernant le rôle des gestes dans une communication orale ; comme l'indiquent les résultats déjà donnés, où nous avons constaté qu'il ya des différentes voix des gestes, discursive, pragmatique et émotionnelle ce qui traduit évidemment le rôle principale de ces différents gestes et ses interprétations compréhensibles par les interlocuteurs dans une communication orale, et aussi l'influence positive de ces gestes sur la démarche de cette interaction.

D'après notre étude, nous avons observé que les gestes prennent toute leur importance dans une interaction ou une communication orale. Ils ont permis de ponctuer, renforcer, nuancer, voire même contredire ce qui a été dit par les mots.

Enfin, notre analyse pragmatique des gestes et de la communication orale a constitué, d'une part, des éclaircissements sur le rôle des gestes dans une communication orale. Et d'autre part, nous avons révélé certaines interrogations et ouvert des perspectives qui pourraient constituer, entre autres, l'objet d'une recherche plus approfondie ;

-Est-ce-que l'absence des gestes dans une communication orale a une influence sur l'interprétation et la compréhension du message par les interlocuteurs ?

Bibliographie

Bibliographie

Ouvrages généraux :

- 1/ Cosnier, J., *Expression et régulation des émotions dans les interactions de la vie quotidienne*, Colloque Emotions, Maison des Sc. de l'Homme, Paris, 1987.
- 2/ Cosnier J., Brossard A., *La communication non verbale*, Delachaux et Niestlé, 1984.
- 3/ Cosnier J., Vaysse, J., *La fonction référentielle de la kinésique*, Rev. Protée, (1992).
- 4/ Darwin C., *The expression of the emotion in man and animals*, Chicago, University of Chicago Press, (1872-1965).
- 5/ David McNeill, *le geste pédagogique*, trad Marion Tellier, 1992.
- 6/ Duncan, S., Fiske P.W., *Face to face interaction research*, Hillsdale, 1977.
- 7/ Ekman P., *Emotion and the human face*, Cambridge, Cambridge University Press, 1982.
- 8/ Ferdinand de Saussure, *Cours de Linguistique Générale*, Béjaïa, TALANTIKIT, 2002.
- 9/ Goffman, E., *Les rites d'interaction*, trad, Minuit, 1974.
- 10/ Ghiglione, R., *L'homme communiquant*, Paris, A, Colin, 1986 .
- 11/ Goodwin C., *Conversational organization*, London, Academic Press, 1981.
- 12/ Gosnier, J, Boussard, A, *La communication non verbale*, Neuchâtel, Delachaux & Niestlé, 1984.
- 13/ Henley N.M., *Status and sex : some touching observations*. Bulletin of the Psychonomic Society, 1973.
- 14/ Hochschild A.R, *Emotion work, feeling rules and social structures*, American Journal of Sociology, (1979).
- 15/ Hymes, D, « *Modèles pour l'interaction du langage et de la vie sociale* », 1972, trad. In *Études de linguistique appliquée*, 1980.
- 16/ Jakobson, R, *Essai de linguistique générale*, trad. Paris, Minuit, 1963.

Bibliographie

17/ Keating C.F., Mazura .S, Segall M.H., *Facial gestures which influence the perception of status*, Sociometry, 1977.

18/ Lazar, J, *La science de la communication*, Paris,P.U.F.(coll. « Que sais-je ? »), 1992.

19/ Nobert Wiener, *Cybernetics or Control and Communication in the Man and the Machine* , 1948, et *Cybernétique et société*, 1950.

20/ Olivier Rolin, *le livre de poche*, En Russie, 1997.

21/ Paul Watzlawick , *Une logique de la communication*, Point Seuil, 1967.

Les thèses :

1/ Nouar Nouara, *Le rôle de la gestuelle dans la compréhension de l'oral du FLE – cas des apprenants de la troisième année primaire-*, thèse de master, université de Khenchela, 2014.

2/ Amel Baslimane, *L'analyse de la vulgarisation scientifique sur internet : Cas des termes médicaux dans : « Science et vie », « Vulgaris Médical »et « Santé-Médecine »*, Mémoire de master, université de Ouargla, 2013.

Sitographie :

1. www.etudesgestuelles.blogspot.com
2. www.univ-blida.fr
3. www.univ-batna.dz
4. www.univ-galma.dz
5. www.wikipedia.com

Dictionnaires:

1/ *Dictionnaire Hachette*, 43 Quaise Grenelle, 75905 Paris Cedex 15, 2011.

2/DUBOIS Jean. *Dictionnaire de linguistique*, Larousse, 1994.

Bibliographie

3/ *Larousse*, GRAFICA Editoriale, Bologne, Juin 1996.

4/ *Le Petit Larousse*, 1996.

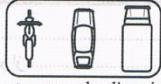
5/ *Le Petit Robert* 1982.

Annexe

تصريح : يملأ هذا التصريح من طرف المؤمن له و يرسل في ظرف 7 أيام أمر 95/07 Ord. من طرف المؤمن له (في 3 أيام في حالة سرقة السيارة) **DECLARATION** : à remplir par l'assuré et à transmettre dans les sept jours à son assureur (dans les trois jours en cas de vol du véhicule)

1) **اسم المؤمن له** : **نمته** : **رقم الهاتف** :
Profession : **Tél** :

2) **Plan** : **المخطط** :
 Désigner les véhicules par **بنو السيارات بحرفي أ و ب**
 A et B conformément au recto **ليقا للصفحة الأولى**
Faire figurer : **ضحاوا كذلك** :
 - Tracé des voies **- مخطط الطرق**
 - La direction des véhicules **- اتجاه السيارات**
 - Leur position au moment du choc **- موضعها وقت الإصطدام**



3) **ظروف الحادث** :

4) **هل حضر من طرف الدرك الوطني** : **لا** **نعم**
Un procès-verbal de gendarmerie ?
Un rapport de police ? **لا** **نعم**
Si oui : Brigade ou commissariat de

5) **السائق للسيارة المؤمنة** :
est-il le conducteur habituel du véhicule ? **لا** **نعم**
Réside-t-il habituellement chez l'assuré ? **لا** **نعم**
Date de naissance :

6) **السيارة المؤمنة** :
Véhicule assuré : lieu habituel du garage :
Quel est le motif du département ?
Expertise des dégâts : garage ou le Véhicule sera visible : **معاينة الخسائر** : أين يمكن معاينة السيارة :

متى : عند الحاجة إهتفوا :
 Quand ? Eventuellement téléphoner à :
 a été volé, indiquer son numero dans la série du type : **قد سُرقت، بينوا الرقم في سلسلة الصنف** :
 est gagé : nom et adresse de l'organisme de crédit : **مرهونة اسم و عنوان هيئة القرض** :
 est un poids lourd : poids total en charge : **من الوزن الثقيل جملة الحمولة**
 était attelé à un autre véhicule (tracteur ou remorque) au moment **مرتبطة بسيارة أخرى (جار أو مجرور)**
 de l'accident, indiquer le numero d'immatriculation **في وقت الحادثة، بينوا**
 de cet autre véhicule : **رقم تسجيل السيارة الأخرى**
 Poids total en charge : **مجموع الحمولة** :
 Nom de la société qui l'assure : **اسم الشركة المؤمنة** :
 N° de Police : **رقم وثيقة التأمين** :
 Site Véhicule

7) **الخسائر المادية اللاحقة بغير السيارات أ و ب** :
Dégâts matériels autre qu'aux véhicules A et B (nature et importance) :
Nom et adresse du propriétaire : **الطبيعة و الأهمية** :
 اسم و عنوان مالكا :

8) **الجريح** :
Blessé (s) : **اللقب و الإسم** :
Nom et prénom : **السن** :
Age : **العنوان** :
Adresse : **المهنة** :
Profession : **صندوق الضمان الإجتماعي و رقم الإنخراط** :
Caisse de sécurité Sociale et immatriculation : **طبيعة و خطورة الجروح** :
Nature et gravité des blessures : **الوضعية وقت الحادثة** :
Situation au moment de l'accident : **رجل، راكب في سيارة أ أو ب** :
(Piéton.Passager du véhicule A ou B) : **العلاج الأول أو الإقامة بالمستشفى** :
1^{er} soins, hospitalisation à :

في يوم
 Signature de l'assuré **إمضاء المؤمن له**

Résumé

Le rôle des gestes dans la communication orale

-cas de La Société Nationale d'Assurance « SAA »-

Résumé :

La recherche que nous avons faite, s'intéresse au rôle des gestes dans la communication orale et quotidienne dans une Société Nationale d'Assurance « SAA ».

Nous avons essayé de montrer l'importance de ces gestes dans la compréhension et l'accès au sens correct du message, pour réaliser ce travail, nous avons filmé une vidéo sur terrain pour vérifier le rôle principale des gestes et ses interprétations compréhensibles par les interlocuteurs.

Ces gestes sont l'un des moyens de la communication non verbale, ils ont un rôle principal durant une interaction.

Mots clés :

Geste- communication orale- communication non verbale- message- l'accès au sens- interaction- interprétation compréhensible- Société Nationale d'Assurance- les interlocuteurs.

Résumé

The role of gestures in oral communication -Case of National Insurance Company "SAA"-

Summary:

The research we have done, is interested in the role of gestures in oral and daily communication in National Insurance Company "SAA".

We tried to show the importance of these actions in the understanding and access to the correct meaning of the message, to do this job, we filmed a video field to check on the main role of gestures and interpretations understandable to stakeholders.

These gestures are one means of nonverbal communication; they have a major role during the interaction.

Keywords:

Gesture- oral communication - comprehension- non verbal communication - message- access sense- interaction- interpretation - National Society of Insurance- interlocutors.