

Trinh Duc Thai
Docteur en Sciences du langage
ESLE - Université nationale de Hanoi



Résumé : *En partant de la théorie de la politesse, nous proposons un modèle des stratégies de communication qu'utilisent les interactants dans l'aménagement de leur relation.*

Mots-clés: *théorie de la politesse, modèle de stratégies de communication, interaction*

Summary: *From the theory of politeness, we suggest a, used by the participants in the management of their relationships.*

Keywords: *theory of politeness, model of communication strategies, interaction*

Dans les années 70, les linguistes commencent à s'intéresser à la conversation et en particulier à la politesse dans les interactions verbales. Brown et Levinson s'investissent dans les recherches en politesse linguistique en proposant le modèle considéré comme :

«le cadre théorique le plus cohérent et puissant et ayant en conséquence inspiré le plus les recherches récentes dans ce domaine.» (Kerbrat-Orecchioni 1992 : 167)

Leech propose l'archi-principe «PP» (*Principle of Politeness*). Puis en France, les travaux de Kerbrat-Orecchioni contribuent à améliorer le modèle de Brown et Levinson et son système de la politesse est en quelque sorte une synthèse des travaux de ces auteurs.

Nous admettons qu'il est impossible de décrire efficacement ce qui se passe dans les échanges communicatifs sans tenir compte de certains principes de politesse, parce que :

«ces principes exercent des pressions très fortes - au même titre que les règles plus spécifiquement linguistiques, et que les maximes conversationnelles de Grice - sur les opérations de production et interprétation des énoncés échangés. Dans les interactions verbales effectives, la politesse est donc un phénomène linguistiquement pertinent.» (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 160)

Un domaine de réflexion s'est petit à petit constitué en véritable champ théorique, l'objectif étant de tenter de construire une sorte de modèle général de la politesse et de procéder à des descriptions nombreuses et minutieuses, afin d'observer comment ces règles fonctionnent effectivement dans l'interaction ou plutôt dans les différents types d'interactions attestées dans les différentes sociétés.

A côté des mérites de la théorie de la politesse de Brown et Levinson comme ménagement des faces, Kerbrat-Orecchioni signale quelques-unes de ses limites ou de ses faiblesses. D'après elle, la politesse linguistique peut être décrite efficacement dans les termes que préconisent Brown et Levinson, mais bien évidemment, le fonctionnement des interactions ne se ramène pas au seul problème de la politesse malgré ce que Goffman parfois donne à entendre.

Les stratégies de communication et la dimension affective : consensuelle vs conflictuelle

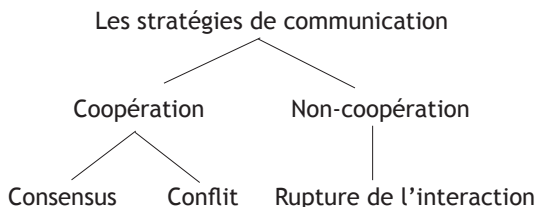
D'après Kerbrat-Orecchioni (1992 : 149-150), il existe deux conceptions opposées du fonctionnement des interactions humaines :

- Pour les «*optimistes de la communication*», c'est l'harmonie qui est la règle : le dialogue est un processus foncièrement coopératif, qui vise à l'instauration d'un consensus, voire une fusion entre les interactants, chacun cherchant humblement à apporter sa pierre («sa contribution») à l'édifice construit en commun.
- Pour les «*pessimistes de la communication*», c'est au contraire le conflit qui prédomine : tout dialogue est vu comme une sorte de pugilat, de bataille permanente pour le «crachoir» et le pouvoir ; dans cette perspective, parler c'est avant tout tirer la couverture à soi, faire valoir ses vues et se faire valoir, avoir raison et avoir raison de l'autre, lui clouer le bec, lui damer le pion, lui faire perdre la face, etc.

D'après nous, le principe de politesse est de nature tout à fait différente du principe de coopération. Dès qu'on accepte de s'engager dans une communication, on doit être plus ou moins coopératif, parce que :

«ce n'est pas d'un principe moral [...] qu'il s'agit ici, mais d'une «condition régulatrice» dont dépend fondamentalement la viabilité de l'échange.» (Kerbrat-Orecchioni : 1986 : 197)

Ici il nous faut opposer la coopération à la non-coopération qui ne permet pas à une interaction d'apparaître ou qui met fin à celle-ci. Et une interaction consensuelle est en opposition avec une interaction conflictuelle. Dans une interaction, le consensus ou le conflit domine dans une coopération. Nous avons le schéma suivant :



La coopération risque sans doute d'être menacée par l'excès de conflit (ou même de consensus)¹. Si on ne peut pas éviter d'être coopératif une fois engagé dans l'interaction, on peut fort bien ne pas être poli :

«Il y a donc bien des cas où se trouve suspendu l'exercice des règles de la politesse.»
(Kerbrat-Orecchioni 1992 : 155)

Et Windisch affirme que :

«les empoignades verbales, les engueulades, la guerre verbale, la polémique, les désaccords verbaux sont des phénomènes sociaux et langagiers tout aussi réels que les dialogues les plus harmonieux et paisibles.» (1987 : 18)

Pourtant Kerbrat-Orecchioni constate que :

«ces différents cas de suspension ou d'inversion du PP ne mettent pas fondamentalement en cause le principe selon lequel la politesse est la norme car les situations précédemment évoquées sont à divers titres et divers degrés exceptionnelles.» (1992 : 156)

Ces remarques nous font voir en réalité que l'échange peut se faire sur un mode pacifique, consensuel, «irénique» ou au contraire belliqueux, conflictuel, «agonal». Nous pensons donc que toutes les interactions peuvent être classées entre deux extrêmes : irénique et agonal. A l'extrême irénique, nous trouvons des interactions du type des conversations amoureuses... où toutes les stratégies choisies ont pour but de ménager les faces. A l'extrême agonal, nous avons des interactions du type des injures, des polémiques... qui ont pour but de faire perdre la face du partenaire et les propos de vantardise où le locuteur cherche à améliorer sa propre image en dépit de la face des autres et où les participants ne se soucient pas toujours d'en diminuer la menace.

Entre ces deux extrêmes, il y a des interactions où l'«iréné» et l'«agôn» coexistent avec des dosages variables. Autrement dit, le degré d'«agôn» varie selon plusieurs facteurs. Nous sommes de l'opinion que les interactants ne se rencontrent «ni pour faire la paix, ni pour faire la guerre»² et que l'interaction sociale se présente plutôt comme un compromis où les interactants peuvent, en fonction de certains facteurs, fait varier les dosages et faire en sorte que l'aspect agonal l'emporte sur l'aspect irénique ou *vice versa*.

Tout cela nous emmène à rencontrer «un nouveau modèle de stratégies de communication» de Li-Hua Zeng³.

Le modèle des stratégies de communication de Li-Hua Zheng

L'auteur propose ce modèle en analysant les différentes situations de communication dans la communauté des commerçants chinois à Paris. Ce nouveau modèle de stratégies de communication, centré sur la notion de face, est composé, de la part du locuteur, d'actes sociaux fondamentaux qui se rattachent à cette notion de face et qu'on peut classer suivant quatre points de vue :

«Gagner de la face»

Il s'agit de l'acte du locuteur qui consiste à augmenter la valeur sociale de sa propre face aux yeux du public ou de son partenaire ou autrement dit, à gagner du prestige social. La prise en compte de cette composante dans les actes de communication relève d'un raisonnement : tout sujet parlant, au lieu d'attendre passivement que son partenaire vienne protéger sa face, est en mesure de prendre l'initiative afin d'influencer et de modifier l'impression reçue de lui et de se créer une image favorable, au moyen de certaines formes de l'outil langagier à sa disposition.

«Donner de la face»

L'acte de «donner la face», consiste à hausser la valeur sociale de la face de son partenaire, soit pour lui faire plaisir dans le désir de dynamiser ou améliorer les relations interpersonnelle, soit pour neutraliser la menace pour la face de son partenaire provoquée par ses propres actes.

«Protéger sa propre face»

L'acte du locuteur tend soit à défendre sa propre face contre toute menace pour la sienne provenant du partenaire ou même de ses propres actes, soit sauver sa propre face lorsqu'il a été confronté à une perte de face pour lui-même.

«Protéger la face du partenaire»

L'acte du locuteur pour défendre la face de son partenaire contre toute menace causée par lui-même, soit par l'autre, soit encore par d'autres participants, il s'agira également de sauver la face du partenaire s'il lui est arrivé de la perdre.

Dans ce modèle, le fait de «gagner de la face» est pour l'auteur prioritaire car il lui paraît fondamental dans la vie sociale. C'est un seul point nouveau par rapport au système de la politesse de Kerbrat-Orecchioni : L peut «gagner de la face».

D'après cet auteur,

«Les individus, plutôt égocentriques, pensent d'abord à eux-mêmes. Un actant pèse les coûts et les profits avant d'agir. Il s'agit de ses propres coûts et profits personnels et non pas de ceux des autres... S'il se montre coopératif c'est parce que cette coopération est avantageuse pour lui.» (Zheng, 1998 :155)

Et l'auteur se range parmi les «pessimistes de la communication» pour qui tout dialogue est une sorte de bataille permanente pour le pouvoir.

Nous pouvons dire que cette vision du monde est «trop pessimiste». Nous sommes d'accord avec Zeng pour dire que l'homme est de nature égoïste, il pense d'abord à lui et pèse ses coûts et ses profits avant d'agir. Mais si les interactants ne pensaient qu'à leurs propres faces et n'agissaient que pour les valoriser, il n'y aurait que des interactions conflictuelles voire il n'y aurait pas de communication et il ne resterait que les guerres. Les principes de politesse sont donc créés afin d'éviter ou atténuer l'aspect agonale des interactions. Mais si les interlocuteurs n'agissaient que selon les principes de politesse, il n'y aurait que des interactions consensuelles. En réalité, le conflit et le consensus coexistent dans la vie quotidienne voire dans une même interaction. Les interactants sont donc soumis à des pulsions contradictoires et à des commandements antagonistes : le désir personnel et les normes sociales de politesse. C'est

la plus forte double contrainte qui est l'origine de tous les autres dilemmes que les interactants doivent dépasser en communiquant⁴. Et le conflit le plus fondamental est évidemment :

« celui qui oppose ces deux entités primitives et primitivement antagonistes : L'*Ego* et L'*Alter*, et la grande question est la suivante : comment concilier la préservation de soi et le respect d'autrui ? » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 279)

Le conflit entre Soi et l'Autre peut être défini comme opposant l'individu et la société. La politesse est donc une *nécessité sociale*⁵. Si l'homme a un penchant naturel égocentrique, la politesse qui sert plutôt l'intérêt de l'Autre, est là pour rétablir quelque peu l'équilibre interactionnel. Les règles de la politesse rendent l'interaction tout à la fois possible et intelligible. La politesse permet de réduire les tensions, les conflits⁶ qui risquent toujours de surgir en présence de l'autre. Quand les interactants se trouvent exposés au conflit entre Soi et L'Autre, quelles sont donc leurs attitudes ?

- Première possibilité : ils peuvent carrément s'effacer devant l'Autre en utilisant des règles de la politesse ou au contraire laisser passer ses propres intérêts devant ceux de l'Autre en laissant tomber toute règle de la politesse.
- Deuxième possibilité : ils cherchent avec la contradiction une solution de compromis.

Cette conception nous permet de proposer un modèle plus complet des stratégies de communication. Dans ce modèle, les interactants peuvent choisir des stratégies différentes pour valoriser ou protéger la/les faces de l'un ou de l'autre, mais aussi des stratégies pour menacer ou humilier ces mêmes faces.

Notre modèle des stratégies de communication

		Politesse	Impolitesse
Stratégies concernant L	En faveur de L	Eviter ou atténuer les menaces envers vos faces (<i>protéger vos propres faces</i>)	Produire des anti-menaces envers vos faces (<i>gagner de la face</i>)
	En défaveur de L	Eviter ou atténuer les anti-menaces envers vos faces (<i>loi de modestie</i>) Produire des menaces envers vos faces (<i>masochisme</i>)	
Stratégies concernant A	En faveur de A	Eviter ou atténuer les menaces envers les faces de A (<i>protéger les faces de A</i>) Produire des anti-menaces envers les faces de A (<i>donner de la face à A</i>)	
	En défaveur de A		Eviter ou atténuer les anti-menaces envers les faces de A (<i>ne pas donner de la face à A</i>) Produire des menaces envers les faces de A (<i>dégrader les faces de A</i>)

A partir du modèle que nous proposons, nous voulons faire quelques remarques suivantes :

1. D'abord, les stratégies dans notre modèle ne fonctionnent pas seulement dans le cadre de la politesse. Certaines d'entre elles dépassent ce cadre et manifestent l'aspect négatif de la communication : l'impolitesse. Ces stratégies sont généralement «sanctionnées», «marquées» dans toutes les sociétés. Mais dans certaines situations de communication particulières, ces stratégies sont souvent appliquées et elles peuvent devenir même le principe de base de ces types d'interaction. Par exemple, dans un débat politique, un participant sera jugé «anormal» s'il fait des compliments à son adversaire ou dans une interaction commerciale au Vietnam, un vendeur risquera d'être licencié s'il ne sait pas faire (et même exagérer) des éloges de ses propres produits.

D'après nous, ce modèle nous permet d'étudier d'une façon plus complète la réalité des communications quotidiennes au point de vue des faces. Il y a des améliorations par rapport à la théorie de la politesse qui donne une vue «trop» optimiste des communications humaines et qui ne s'intéresse pas à l'aspect agonale et aux stratégies conflictuelles, qui, d'après nous, sont aussi réelles que les stratégies consensuelles de politesse.

2. Dans ce modèle, nous proposons des stratégies opposées : les stratégies dans le cadre de la politesse et celles de l'impolitesse. Et même dans le cadre de la politesse, il y a des stratégies contradictoires : celles en faveur et en défaveur de L. Nous pensons que le principe en faveur de L peut être classé dans le système de la politesse seulement quand le fait que L dégrade trop ses propres faces devient «gênant» pour A. Mais si L se protège ses propres faces, il risque d'aller à l'encontre de la loi de modestie et donc d'être jugé «impoli».

Et le principe de «produire des menaces envers vos propres faces» a une importance primordiale dans les sociétés asiatiques où nous pouvons constater fréquemment des discours d'auto-dévalorisation et l'existence des formes «humiliatives» qui sont lexicalisées en grand nombre dans la langue. D'après nous, c'est une variante radicalisée de la loi de modestie.

3. Les stratégies dans le cadre de la politesse correspondent à l'aspect irénique de la communication où

«on est aimable pour que l'autre le soit, pour «préserver sa face» comme on souhaite qu'il préserve la vôtre et où l'envie de conquérir la sympathie, de gagner le partenaire l'emporte sur la simple envie de gagner la partie.» (André-Larochebouv, 1984 : 65)

Et les stratégies concernant l'impolitesse correspondent à l'aspect agonale où «domine l'envie de gagner, de dominer» (ibid. : 28). Autrement dit, les stratégies de politesse sont «désarmantes» ou «pacifiantes». Elles diminuent le degré de tensions et de conflit dans une interaction. Au contraire, les stratégies de l'impolitesse l'augmentent. Le fait de s'intéresser seulement à une ou deux de ces stratégies peut mettre la communication en danger car le désaccord et aussi l'accord permanent peuvent mettre fin à une interaction. Les stratégies sont en effet de nature compensatoire. Pourtant dans une situation donnée, dans un type

d'interaction, dans une société, certaines de ces stratégies peuvent être mises en priorité en fonction de la finalité de la communication. Une interaction peut donc être, dans l'ensemble, plus ou moins irénique ou au contraire agonale.

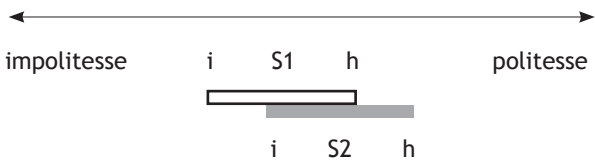
4. Dans une interaction, les quatre faces sont mises en présence. Elles ne sont pas considérées séparément mais d'une façon dépendante. Quand L1 menace les faces de L2, il menace en même temps ses propres faces car il risque d'être taxé d'impolitesse. Au contraire, quand L1 valorise les faces de L2, il valorise en même temps ses propres faces car il sera considéré comme poli. De plus, il y a des actes qui peuvent en même temps menacer et valoriser les quatre faces comme une offre qui indique les mérites de L2, mais qui le met également dans une situation de dette et qui exprime la générosité de L1, mais qui aussi menace ses faces : perte d'une partie de sa face négative et la face positive en danger en cas de refus de L2. Donc les interactants doivent utiliser ces stratégies contradictoires d'une façon très souple pour ne pas trop faire perdre une de ces quatre faces. Menacer ou valoriser ces faces se fait en fonction des normes en vigueur et du déroulement de l'interaction et surtout de l'intention stratégique des interactants. Ces principes sont donc de nature compensatoire.

5. D'après nous, dans une interaction, les participants utilisent des stratégies de communication comme un jeu de balançoire : ils peuvent osciller vers la politesse, puis vers l'impolitesse. Cela crée une «zone d'action» propre à chaque interaction que nous pouvons présenter dans le schéma suivant :



Ce schéma nous montre que les interactants peuvent agir librement dans cette zone d'action sans que leur comportements soient marqués. Mais cette zone a des limites (bien que ces limites ne soient pas toujours claires). Quand un participant dépasse la limite (i) pour aller plus loin vers l'impolitesse, il sera taxé d'impolitesse et également. Quand il dépasse la limite (h), il sera jugé «hyperpoli», autrement dit, il n'est plus dans les normes en vigueur quand il dépasse ces limites.

Dans un type d'interaction, dans une situation exacte, dans une société donnée, pour la formation d'un acte de langage, cette zone peut être plus ou moins large et elle peut se décaler vers la politesse, donc l'interaction sera plus consensuelle, ou au contraire vers l'impolitesse, donc l'interaction sera plus conflictuelle. Cela peut être présenté dans le schéma suivant :



Dans ce schéma, les interactions de la société S1⁷ ont une zone d'action plus large que ceux de la société S2, les interactants ont donc plus de liberté

dans la formulation de leurs actes de langage, ce qui crée par conséquent plus d'instabilité dans l'aménagement des faces. Mais l'interaction dans la société S1 est plus conflictuelle que celle dans la société S2, car sa zone d'action se décale plus vers l'impolitesse. Dans une situation de communication interculturelle, les interactants de la société S1 risquent d'être jugés impolis par ceux de la société S2. Et au contraire, ces derniers seraient jugés «hyperpolis» par les interactants de la société 1.

Pour estimer la zone d'action d'un acte de langage dans un type d'interaction, dans une société donnée et dans une situation exacte, nous proposons le calcul suivant :

Pour un FTA par exemple, nous pouvons dire qu'il y a en général trois types de formulations :

1. adoucie
2. non adoucie
3. durcie

Supposons que dans la société S1, nous avons un résultat statistique suivant :

33,3 % des actes sont adoucis, 33,3 % sont non adoucis et 33,3 % sont durcis.

Dans la société S2, nous avons un résultat statistique suivant :

70 % des actes sont adoucis, 20 % sont non adoucis et 10 % sont durcis.

Dans la société S3, nous avons un résultat statistique suivant :

10 % des actes sont adoucis, 20 % sont non adoucis et 70 % sont durcis.

Nous pouvons dire que dans la société S1, la largeur de la zone d'action est plus grande que dans les sociétés S2 et S3 car les interactants ont plus de liberté d'osciller aussi bien vers le pôle de la politesse que vers celui de l'impolitesse et dans les sociétés 2 et 3, les interactants peuvent osciller plus vers un pôle que l'autre. Autrement dit, plus les formulations de cet acte de langage se concentrent sur un type de formulation, plus cette zone est étroite.

Les sociétés 2 et 3 ont la même largeur de zone d'action, mais cette zone d'action se décale plus vers la politesse que vers l'impolitesse dans la société 2, car les formulations se concentrent sur le type de formulation adoucie et par contre, dans la société 3, cette zone d'action se décale plus vers l'impolitesse car la formulation durcie domine.

Bien sûr, nous admettons que ce calcul n'est pas une sorte de calcul mathématique qui donne des résultats toujours exacts. Mais ce calcul peut nous donner une certaine estimation ou idée du degré de politesse ou d'impolitesse et du degré de liberté d'action des interactants dans la formulation de tel ou tel acte de langage bien que les résultats restent toujours relatifs.

Cette notion de zone d'action est, d'après nous, importante car les interactants doivent agir dans les limites de cette zone, s'ils ne veulent pas que leurs comportements soient «marqués». De plus, plus ils peuvent osciller près de ces limites, plus ils sont considérés comme un bon interactant et plus leurs stratégies de communication réussissent. En vietnamien, il y a la locution «*si vïi phĒt mÆc*, o

çµ sa, ®i vii ma mÆc, o giÊy = si vous accompagnez le bouddha, portez la tige de bonze et si vous accompagnez le fantôme, portez la chemise en papier» c'est-à-dire, dans la vie, on doit agir conformément à chaque situation : consensuelle ou agonale car l'excès d'impolitesse mais aussi de politesse met souvent les interactants dans une situation gênante voire menaçante. Autrement dit, dans une conversation de salon entre personnages importants, si on peut agir poliment ou élégamment, ses comportements ne sont pas marqués. Par contre, dans un groupe de voyous, si on ne peut pas dire des mots grossiers, des expressions injurieuses, on n'est pas considéré comme un membre du groupe.

Les interactants doivent donc bien calculer le degré de politesse et d'impolitesse en réalisant un acte de langage pour être toujours dans la zone d'action. Ce calcul est fait non seulement au niveau de l'acte de langage mais aussi au niveau de l'interaction, car selon les types d'interactions dans une situation donnée et aussi selon le déroulement de l'interaction, on peut agir plus ou moins poliment, c'est-à-dire qu'une interaction se déroule rarement sur un même ton (irénique ou agonale), les interactants peuvent osciller vers la politesse s'ils trouvent les faces de leur interlocuteur trop menacées, puis vers l'impolitesse si leurs propres faces sont trop menacées, afin de garder une sorte d'équilibre de nature aussi compensatoire.

Conclusion

Nous venons de proposer un nouveau modèle des stratégies de communication qui concerne la théorie de la politesse linguistique. Ce nouveau modèle nous aidera beaucoup dans une étude des situations de communication interculturelle. Une acceptation qu'on peut être plus ou moins poli d'une conversation à l'autre et d'une société à l'autre pour une même situation de communication nous permet de découvrir les différences dans les normes de communication et d'éviter donc des malentendus possibles.

Bibliographie

- Brown, P. et Levinson, S., 1987, *Politeness: Some Universals in Language Use*. Cambridge, CUP
- Grice, H. P., 1979, «Logique et conversation», *Communications* 30, 57 - 72.
- Kerbrat-Orecchioni, C., 1990, 1992, 1994, *Les interactions verbales*, Tome 1, 2, 3, Paris, Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C., 2001a, *Les actes de langage dans le discours : théorie et fonctionnement*, Paris, Nathan.
- Kerbrat-Orecchioni, C., 2001b, «Je voudrais un p'tit bifteck : la politesse à la française en site commercial», *Les carnets du Cédiscor* 7, Presse de la Sorbonne Nouvelle, 105-118.
- Leech, G. N., 1983, *Principles of pragmatics*, Paris, Longman.
- Traverso, V., 1999, *L'analyse des conversations*, Paris, Nathan, (coll. 128).

Traverso, V., (éd.), 2000, *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon, PUL.

Zheng, L-H., 1998, *Langage et interactions sociales : La fonction stratégique du langage dans les jeux de face*, Paris, L'Harmattan.

Notes

¹ D'après Kerbrat-Orecchioni (1992 : 148) : «d'un côté, l'excès de conflit peut entraîner la mort de l'interaction, voire des interactants ; mais de l'autre l'excès de consensus ne mène lui aussi qu'au silence» et le dialogue doit se garder sur ses deux flancs opposés. Et Moeschler (1985 : 153) affirme que : «quand tout le monde est d'accord, il n'y a plus rien à se dire ; quand il y a désaccord, la discussion est possible.»

² Voir Goffman, 1973 : 168.

³ Voir Li-Hua Zeng, 1998 : 56.

⁴ Kerbrat-Orecchioni (1992 :279) affirme que «les communications sociales se caractérisent par le fait qu'elles sont prisonnières d'un réseau de doubles contraintes, voire de contraintes multiples.»

⁵ Voir Kerbrat-Orecchioni , 1992 :299.

⁶ Kerbrat-Orecchioni (1992 : 302) : «La politesse entraîne d'abord le refoulement de l'agressivité et la réduction de l'agonal [...] mais en même temps qu'un moyen de mettre à distance l'agonal, la politesse apparaît comme un effort vers l'irénisme [...] politesse est un puissant facteur de cohésion sociale.»

⁷ Evidemment dans une situation de communication donnée.