



Le triple enjeu de la communication: information, relation, identité

M. CARMEN ALBERDI URQUIZU

Universidad de Granada

Les analyses des interactions ont mis en évidence l'existence d'un ensemble de principes conversationnels que les interactants sont tenus de respecter afin de garantir le succès de la communication. Ces normes englobent le principe de coopération gricéen (1975), le principe de pertinence de Sperber et Wilson (1986), le principe d'alternance des tours de parole d'après le modèle de Sacks et al. (1974) et le principe de politesse, inspiré du concept goffmanien de «face» (1967), et développé en France notamment par C. Kerbrat-Orecchioni (1992), dans une synthèse des travaux de Leech (1983) et de Brown et Levinson (1987)¹. Ce dernier principe, chargé de préserver l'harmonie interactionnelle et d'équilibrer les rapports de forces, s'avère en fait occuper le sommet des règles

¹ Rappelons brièvement que la notion de face, posée par Goffman, puis reprise et élargie dans le modèle brown-levinsonien de politesse, englobe deux aspects complémentaires: la face positive, qui renvoie aux images valorisantes de soi que chacun cherche à faire reconnaître lors des rencontres sociales, et la face négative, associée au territoire du moi, à l'indépendance. Les interactions verbales constituent des espaces potentiellement conflictuels où des menaces sont toujours susceptibles de blesser l'une ou l'autre de ces faces, c'est ce que l'on connaît comme FTAs (*Face Threatening Acts*).

Le modèle de la politesse linguistique proposé par C. Kerbrat-Orecchioni distingue entre politesse positive, caractérisée par la production d'actes valorisant la face (*Face Flattering Acts* ou FFAs) et politesse négative, qui peut être soit réparatrice, quand elle essaie de mitiger la violence d'un FTA, soit abstentionniste, quand le locuteur évite de commettre un acte pouvant être ressenti comme une menace (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 179).



conversationnelles: non seulement il permet de justifier les infractions commises à l'égard des autres normes, mais il révèle aussi l'un des enjeux majeurs de la conversation, bien au-delà de la simple transmission d'informations: la fonction relationnelle.

La fonction référentielle de la conversation est manifestement subordonnée au souci phatique et expressif, avec son cortège de jeux coopératifs, compétitifs et mixtes. La dimension ludique, avec son inventivité, sa spontanéité individuelle, ses fréquentes plaisanteries, relèvent d'un art de converser. Elle nous assujettit au principe de plaisir dans l'exercice même de la parole, plutôt qu'au principe de réalité. C'est la compagnie qu'on y cherche, pas des informations (Jacques, 1988: 58).

Cette relation, constatable à travers les divers éléments constitutifs de l'interaction, permet d'être envisagée, d'après C. Kerbrat-Orecchioni (1992: 35-36), selon un triple axe: horizontal, vertical et conflictuel vs consensuel. L'axe horizontal comprend le mouvement rapprochement-distanciation entre les interactants, qui peuvent se montrer plus ou moins portés à réduire la distance préétablie résultant de leur degré de connaissance préalable, du rapport qui les lie et de la situation dans laquelle ils se trouvent. L'axe vertical renvoie en première instance à l'existence de rencontres foncièrement inégalitaires, hiérarchisées, mais il apparaît également dans la conversation quotidienne, où diverses stratégies sont susceptibles de révéler un désir de domination. Le troisième axe, enfin, fait référence à la coexistence, à des degrés divers, de coopération et de conflit dans les interactions verbales. Le déroulement de la conversation peut faire basculer cette coexistence dans un sens comme dans l'autre, la dominante caractérisant globalement la rencontre comme consensuelle ou conflictuelle.

La nature et l'orientation de ces relations —étroitement liées au respect/violation des lois conversationnelles— prouvent en outre l'existence d'un troisième enjeu interactionnel qui relève, lui, de l'ordre de l'identitaire et qui se manifeste très particulièrement dans les rencontres à caractère conflictuel.

LE MIRAGE DE L'EMPATHIE

La nature des liens qui se nouent et se dénouent le long de l'interaction ne constitue pas une donnée immuable. Si les interactants sont préalablement conditionnés par une série de facteurs externes —âge, sexe, statut, rapport précédent, etc.— le déroulement de la conversation est susceptible de modifier ces données de départ. Depuis lors, ce ne sont pas tant les caractéristiques de chaque individu qui comptent, mais la résultante de leur rencontre mu-

tuelle, qui s'établit et qui évolue *dans et par* l'interaction: «les comportements conversationnels [...] peuvent certes refléter certaines relations existant *a priori* entre les interactants, mais [...] ils peuvent aussi les confirmer, les contester, voire les constituer ou les inverser» (Kerbrat-Orecchioni, 1995: 72). Il s'agira donc moins d'attester l'existence de ces relations que d'observer leurs progrès, les façons dont l'interaction infléchit la situation de départ. Cette évolution se manifeste à travers le fonctionnement des prises de parole, l'organisation des interventions et de la clôture des échanges, la gestion des thèmes introduits et du vocabulaire utilisé, la nature des actes accomplis et les négociations concernant les diverses places discursives. Rappelons à cet égard qu'«il n'est pas de parole qui ne soit émise d'une place et convoque l'interlocuteur à une place corrélatrice» (Flahault, 1978: 58). La notion de face, extrêmement utile pour comprendre certains comportements discursifs, s'avère insuffisante à rendre compte de la complexité des relations établies dans le dialogue, qui font certes intervenir des individus rationnels à double face plus ou moins enclins à respecter celle de leur partenaire, mais qui leur imposent en outre deux conditions essentielles: (1) que chaque individu occupe une place dans le discours et (2) que cette place soit reconnue et acceptée par son partenaire, de même que la place corrélatrice à laquelle il se trouve renvoyé². De la gestion de ces places, qui peut présenter les dichotomies «négociation *vs* imposition» et «acceptation *vs* re-

² D'après R. Vion (1995: 182-186), les places que les sujets peuvent être menés à gérer relèvent de cinq catégories: *institutionnelle*, *modulaire*, *discursive*, *subjective* et *énonciative*. Les places institutionnelles, renvoient aux positions sociales et professionnelles des interactants et définissent le cadre social de la rencontre (la relation médecin/patient dans une consultation médicale, la relation professeur/élève dans un échange didactique, etc.). Les places modulaires constituent des «moments interactionnels» enchâssés dans une interaction différemment définie du point de vue institutionnel. Tel est par exemple le cas d'un module conversationnel —échange entre égaux— inséré dans le cours d'une consultation médicale —échange caractérisé par une inégalité des places institutionnelles médecin/patient. Les places discursives, de leur côté, sont à mettre en rapport avec les divers types de séquences développées lors de l'interaction (narratives, argumentatives, descriptives ou explicatives) et avec les tâches cognitivo-discursives qu'elles introduisent. Ainsi par exemple, celui qui entame un récit se pose en narrateur et crée, par la même occasion, une place de narrataire pour son allocutaire. Les places subjectives —ou intersubjectives— sont liées à la nature des images que les interactants construisent d'eux-mêmes et aux actions entreprises pour les faire prévaloir dans le discours (sincère *vs* insincère, fort *vs* faible, expert *vs* non expert, intelligent *vs* stupide, maître de soi *vs* impulsif, etc.). Les places énonciatives, enfin, font référence à la possibilité que le locuteur a de convoquer dans son discours divers énonciateurs coïncidant ou non avec lui et créer de ce fait plusieurs places énonciatives, ce qui lui permet de mettre à distance ses propos et d'éviter au besoin la prise en charge énonciative.

fus», dépend dans une large mesure la tonalité relationnelle de l'échange (consensus *vs* conflit).

Dans le cadre de la conversation quotidienne, le rapport de places présente une particularité qui la distingue d'autres types d'interactions verbales où les rôles interactionnels sont nettement préfigurés et assez stables —débat, interview, consultation médicale, transaction commerciale, échange didactique, etc.: même si, dans les paramètres déterminant le cadre socio-culturel de la rencontre, les participants ne partagent pas *a priori* le même statut, ils sont censés se reconnaître mutuellement, pendant ce temps, le même ensemble de droits et de devoirs. Un accord tacite instaure ainsi une égalité institutionnelle, une parité qui rend la conversation particulièrement apte au développement de liens interpersonnels fondés sur le sentiment d'appartenance et de rapprochement. C'est dire en somme que la conversation, impliquant au premier chef le respect du principe de politesse, comme en témoignent ses mille détours et les stratégies d'atténuation des FTAs potentiels, se constitue essentiellement en lieu de recherche empathique de l'Autre.

Or, nous ne saurions ignorer que cette attitude coopérative n'est pas toujours entièrement sincère et gratuite. La politesse peut jouer —surtout au début des relations, quand les interlocuteurs ne se connaissent pas assez et essaient de se construire une certaine image— un rôle utilitaire de séduction. L'emploi de stratégies de politesse s'avère souvent intéressé, un comportement «contre-nature» (Kerbrat-Orecchioni, 1996: 64) auquel le sujet se plierait en l'occurrence dans le seul but de le tourner à son avantage (avantage qui peut être matériel, mais aussi moral, psychologique, social, etc.):

le respect des règles de la politesse dérive [...] plus du principe de rationalité (il est plus raisonnable de favoriser la viabilité de l'échange que de s'employer à précipiter sa mort) que d'une éthique fondamentalement altruiste: si l'on se montre altruiste dans l'interaction, c'est avant tout par intérêt personnel bien compris (Kerbrat-Orecchioni, 1996: 65).

En effet, les comportements interactionnels sont fréquemment commandés par une pulsion narcissique et égocentrique: tout sujet aspire à être individuellement reconnu et valorisé pour ses qualités personnelles et pour ses compétences sociales. Le miroir de Narcisse étant nécessairement l'Autre, la conversation devient le moyen de se dire et de s'affirmer face à autrui. L'enjeu relationnel se double depuis lors d'un enjeu identitaire: «toute parole [...] se formule aussi à partir d'un "qui je suis pour toi, qui tu es pour moi"» (Flahault, 1978: 50). De recherche de l'identité au sens étymologique, la visée illocutoire glisse insensiblement vers une quête de l'altérité, de l'individuation, notamment dès l'apparition d'un conflit.

En ceci, le caractère bi-directionnel des comportements interactionnels s'avère jouer un rôle fondamental: tout geste posé à l'égard d'autrui implique une réaction, mais celle-ci peut bien entendu décevoir les attentes du locuteur. Il est possible que l'interlocuteur interprète différemment les rapports qu'il entend instaurer avec son partenaire. Autrement dit, si en principe la recherche d'un rapprochement entre les interactants semble de règle, celui-ci n'est pas toujours également compris par chacun. Ce décalage contraint à des négociations, à des ajustements de la distance interpersonnelle, à moins que l'interlocuteur ne refuse sans ambages d'entamer toute relation avec le locuteur.

Le rejet constitue sans doute un outrage pour le locuteur qui le subit, mais il devient particulièrement grave lorsqu'il met en évidence une régression dans une relation déjà entamée: tout mouvement de recul à cet égard entraîne inévitablement une rupture, un conflit aux proportions variables pouvant aller du simple désaccord à la crise complète de la communication. La parité interactionnelle rend évidente sa fragilité, voire disparaît et les rapports de force, momentanément suspendus, reprennent leur place: *Agôn* se substitue à *Iréné* comme moteur des rapports de place, l'empathie est remplacée par l'affirmation de la propre identité.

LE CONFLIT AU SERVICE DE L'ALTÉRITÉ

Le conflit dans l'interaction peut être ramené, à un tout premier niveau, à l'expression d'un désaccord, que nous définirons, à la suite de J. Rees-Miller, comme le fait qu'un locuteur B, trouvant que la proposition p énoncée ou assumée par un autre locuteur A est fautive ou erronée, réagit par un énoncé dont le contenu propositionnel, explicite ou implicite, est *non-p* (Rees-Miller 2000:1088). Il convient toutefois de nuancer cette notion, puisque d'une part cette expression peut être rendue nécessaire et que, d'autre part, elle s'avère en quelque sorte inévitable. En effet, les réactions des interlocuteurs sont soumises à une organisation préférentielle selon laquelle l'expression de l'accord semble *a priori* la forme préférée, en ce qu'elle exprime une valorisation des faces du locuteur. Il existe néanmoins certaines circonstances, comme le fait remarquer A. Pomerantz³, où c'est par contre le désaccord qui constitue le comportement

³ A. Pomerantz (1984): «Agreeing and Disagreeing with Assessments: some Features», in J.M. Atkinson & J. Heritage (ed): *Structures of Social Action*, Cambridge, Cambridge University Press, p. 65 et ss., cité dans J. M. Nieto García (1995: 79-80).

préféré. Tel est le cas par exemple lorsqu'un locuteur produit un comportement menaçant sa propre face, positive —autocritique, aveu d'ignorance d'un certain sujet, etc.—, ou négative —promesses qu'il est obligé de tenir, offres qui exigent de lui un investissement de son temps ou de ses biens, etc. Les propos de l'interlocuteur ne sauraient en l'occurrence prendre la forme d'un accord ( quivalent ici à un FTA), mais ils se présenteront de préférence en contradiction avec l'intervention précédente. Enfin, il est certain que toute différence de point de vue entre les interactants n'implique pas l'intention de générer un conflit, et que, les interlocuteurs ne pouvant pas être d'accord sur tout, un certain degré de désaccord fait naturellement partie des interactions quotidiennes. Corollairement, la notion de conflit interactionnel n'est pas à prendre comme une valeur absolue: bien que les comportements conversationnels tendent en principe vers l'abolition des distances —physiques et symboliques— qui existent entre les interactants, il est très peu de conversations qui ne témoignent que de l'accord et du consensus; plus la conversation est longue, plus la possibilité de divergences augmente. Conflit et coopération coexistent en général, selon des proportions variables, dans toutes les interactions ⁴:

Tout comme les jeux, *les échanges communicatifs sont à la fois coopératifs et compétitifs* (les participants étant à la fois des partenaires, et des adversaires) [...]. Donc, la coopération et le conflit sont deux composantes également nécessaires à la poursuite d'un dialogue, qui doit se garder sur ses deux flancs opposés: 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 [...]. Tel est le statut paradoxal du dialogue; que sa survie se situe quelque part entre harmonie et cacophonie, «ir n » et «ag n», reconnaissance d'une identité et revendication d'une différence (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 147-149).

Ce genre de divergences reçoit normalement une résolution positive différée, atteinte après négociation —résolution négative locale en termes de J. Moeschler (1981: 44) ⁵— qui témoigne de la visée consensuelle et coopérative

⁴ Retenons toutefois que leur statut respectif n'est point symétrique: «On peut concevoir des conversations sans conflit, mais point de conversations sans coopération et sans consensus: en tant qu'il porte sur les contenus échangés, le consensus n'est pas nécessaire à l'interaction, mais en tant qu'il concerne les règles du jeu interactionnel, il lui est indispensable» (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 155). En effet, quand bien même une interaction serait entièrement placée sous le signe du désaccord, il faudrait encore un minimum de coopération, ne serait-ce que pour assurer la propre expression de ce dissentiment.

⁵ J. Moeschler (1981: 43-44) pose l'existence de divers modes de résolution qui, en dehors des paires adjacentes de type «—Bonjour —Bonjour», dépendent de ce que la réaction de l'inter-



de l'interaction. Même lorsque les interactants ne parviennent pas à la résolution complète d'un différend, chacun témoigne dans un certain sens de son respect envers la position de l'autre. Placées sous le signe de la politesse, ces expressions se caractérisent notamment par la complexité de leur formulation: le locuteur prend grand soin d'assortir ses propos de divers «adoucisseurs» tendant à atténuer la portée de l'offense conversationnelle que constitue la contradiction et à signifier en même temps à son interlocuteur que ses intentions ne sont point belliqueuses. Autrement dit, il laisse entendre que la divergence relève de la *réfutation*, c'est-à-dire concerne le contenu de l'énoncé, et non pas de la *polémique*, i.e. ne vise pas à attaquer la personne de l'énonciateur:

Par réfutation, nous entendons le type d'acte de langage réactif de l'interlocuteur [...] exprimant son désaccord et ayant pour objet des contenus présentés sur le mode de l'assertion. Le terme de polémique, quant à lui s'applique au type d'interaction impliquant un tel désaccord, et fonctionnant à partir de lui. Un discours polémique peut être caractérisé [...] par les propriétés suivantes: 1.° il implique donc le désaccord des protagonistes, 2.° il a pour objet la falsification de contenus, 3.° sa nature est argumentative, 4.° sa visée (perlocutoire) est une disqualification de sa «cible», c'est-à-dire du protagoniste avec lequel on polémique (Moeschler, 1981: 40-41).

Or, le désaccord peut également avoir une visée compétitive, agonale. Il puise alors dans ce côté narcissique de l'être humain qui l'entraîne à vouloir s'imposer au détriment de l'Autre. Ce phénomène est notamment repérable lorsque plus de deux interlocuteurs se trouvent engagés dans l'interaction, et qu'il importe de faire valoir ses opinions et ses qualités devant une tierce personne que l'on prend à témoin. L'expression d'un désaccord manifeste dans ces circonstances des doses variables d'autodéfense et d'attaque.

locuteur permette d'apporter une clôture, dite aussi «évaluation». Ainsi par exemple, dans le cas d'une offre, l'allocataire peut accepter l'offre et l'échange se clôt sur l'évaluation du locuteur: «—A: Tu viens au cinéma ce soir ? —B: Oui, volontiers. —A: D'accord, on se voit à 7h alors». Moeschler propose d'appeler cette forme de clôture *résolution positive satisfaisante*. Or, l'interlocuteur B peut également refuser d'accepter l'offre («Non, merci, j'ai du travail à faire»). Dans ce cas, deux possibilités sont offertes au locuteur A: soit il se contente de la réponse négative et n'insiste pas davantage sur l'offre —*résolution positive non satisfaisante*—, soit il relance l'offre («Ecoute, tu peux travailler après, on ne va pas rentrer trop tard»). La résolution est dite alors *négative*. Cette résolution négative peut à son tour comporter une résolution différée —après une négociation l'interlocuteur accède à accepter l'offre: la résolution négative est dite alors *locale*— ou une non-résolution —*résolution négative globale*.

Employé en tant que procédé de rhétorique interpersonnelle, le désaccord s'avère dépendre moins du contenu informationnel des propos échangés que de divers facteurs extralinguistiques. Comme le fait remarquer J. Rees-Miller (2000: 1099), les relations de pouvoir à l'œuvre dans l'interaction et le degré de menace potentielle pour les faces en présence ont une répercussion directe sur les choix —discursifs et comportementaux— que le locuteur opère dans l'expression de son dissentiment. Ainsi par exemple, l'existence d'un rapport hiérarchique empêche généralement le subordonné d'afficher une opposition ouverte envers son supérieur; qu'il ose le faire malgré tout, et son acte aura des conséquences immédiates sur la hiérarchie de départ, qui s'en trouvera depuis lors renversée, ou au contraire affirmée —toute violation à cet égard pouvant comporter une sanction. D'autre part, plus le désaccord atteint la personne du partenaire —en termes de connaissances, de compétences ou de croyances—, plus il est ressenti comme un FTA. Compte tenu de ces variables et en fonction des buts qu'il poursuit, le locuteur a le choix entre (a) une formulation adoucie (*softened disagreement*), si le plus important est de préserver l'harmonie interactionnelle, (b) une formulation neutre (*not softened or strengthened*) n'exprimant qu'un point de vue contradictoire à l'égard du contenu, ou (c) une expression renforcée de son désaccord (*aggravated disagreement*) —accompagnée de procédés d'intensification, questions rhétoriques ou l'emploi d'un tutoiement offensif— si, par contre, l'essentiel est de sauvegarder sa propre face (*ibidem*: 1094).

Dans une approche à certains égards similaire, P. Muntigl et W. Turnbull (1998: 227), proposent un classement fondé sur la structure que présentent les échanges de désaccord. Ils posent ainsi que l'expression du désaccord comporte trois interventions: (a) une intervention initiative d'un locuteur A (T1) contenant une affirmation, (b) la mise en question de cette affirmation par le locuteur B dans son intervention réactive (T2), (c) la réaction de A (T3) par rapport à T2 —intervention évaluative— qui, soit reprend le contenu propositionnel de son intervention première (T1), soit conteste directement l'intervention réactive de B (T2).

L'intervention réactive (T2) peut être classée, selon qu'elle s'en prend prioritairement à la personne de l'énonciateur ou au contenu de l'énoncé, parmi les quatre catégories suivantes (*ibidem*: 228-231):

(a) La «déclaration de non-pertinence» (*irrelevancy claim*). L'intervention réactive s'attaque au locuteur en même temps qu'au contenu de ses propos. Elle apparaît généralement associée à une interruption du tour de parole (T1) et provoque souvent un chevauchement qui oblige le locuteur en place à abandonner son tour. Le locuteur B pose que la contribution du locuteur A est non-perti-

nente et n'est pas acceptable dans le cadre de l'interaction en cours. Ce faisant, il nie la compétence discursive du locuteur A et commet une grave offense conversationnelle. Ajoutons que cette «déclaration» peut emprunter des formes d'expression plus subtiles, mais également offensantes, lorsqu'elle se présente comme un comportement mimo-gestuel (mimique faciale, gestes de la main) posé à l'intention d'un tiers dans le sens de «ne l'écoute pas, il ne sait pas ce qu'il dit». Dans la mesure où B agit dans le dos du locuteur A, ces gestes reviennent non seulement à mettre en question l'apport conversationnel de A et ses aptitudes discursives, mais aussi à le constituer en quelque sorte comme un délocuté exclu —ou à exclure— de la relation interlocutive.

(b) Le «défi» (*challenge*). Le locuteur B met en question les propos du locuteur A sous forme interrogative, comme s'il le défiait à apporter des preuves à l'appui de ses affirmations. Le contenu explicitement ou implicitement posé revient à affirmer que le locuteur parle pour parler, sans connaissance de cause, et qu'il n'est pas en mesure de prouver ce qu'il dit. Le crédit du locuteur A s'en trouvant diminué, le défi constitue également une attaque contre sa face positive.

Ces deux procédés, hautement offensants pour la personne du locuteur A, peuvent être ajoutés à ceux que J. Rees-Miller pose comme moyens d'exprimer un désaccord renforcé.

(c) La contradiction (*contradiction*) consiste à affirmer tout simplement un point de vue contraire à celui exprimé par le locuteur A: si celui-ci énonce *p*, B pose à son tour *non-p*. Ce procédé d'expression peut être ramené à la catégorie du désaccord neutre, de la réfutation, puisqu'il porte sur le contenu de l'énoncé et ne s'attaque point à la personne de l'énonciateur.

(d) La contre-affirmation (*counter-claim*) relève des procédés de reformulation. Elle est normalement précédée de pauses, de préfaces signalant éventuellement un certain degré d'accord partiel avant d'introduire le désaccord, qui s'en trouve depuis lors mitigé. Au lieu d'afficher catégoriquement son opposition, le locuteur ouvre des possibilités de négociation, d'échange d'arguments ou de vues. En tant que stratégie de politesse réparatrice, la contre-affirmation fait partie de ce que Rees-Miller considère le désaccord adouci.

La portée de l'attaque contre la face du locuteur A dans chacune de ces interventions réactives trouve son reflet immédiat dans le choix de l'intervention évaluative (T3): la première option de A en T3 —la reprise de son affirmation première T1— se présente comme un mécanisme d'autodéfense. La seconde option, consistant à contester l'intervention réactive T2, concerne plutôt la négociation du sens des propos de B. Autrement dit, plus l'acte est offensant pour la personne du locuteur A, plus il aura tendance à se replier dans une stratégie



défensive, à privilégier le besoin de rétablir son image au détriment de la discussion du contenu informationnel. Et inversement, moins le désaccord atteint la personne du locuteur et plus la discussion aura des chances de se concentrer sur le seul contenu propositionnel des énoncés, sans tomber dans des disqualifications personnelles.

La synthèse des deux modèles présentés ci-dessus permet de développer un schéma d'étude des divergences d'opinion qui se manifestent dans la plupart des interactions à partir de trois stratégies discursives: la discussion, la réfutation et la polémique, en rapport avec trois types de comportements en termes de politesse linguistique: la politesse réparatrice, l'«apolitesse» et l'impolitesse.

(1) La notion de *discussion* reprend le sens de désaccord atténué de Rees-Miller et du *counter-claim* de Muntigl et Turnbull. La discussion se présente ainsi comme un désaccord ponctuel, dépourvu de visée conflictuelle et que nous pouvons envisager dans le cadre des relations consensuelles. Elle fait primer l'enjeu relationnel, ce dont témoigne la place qu'elle accorde aux procédés d'atténuation de la politesse réparatrice: litotes et euphémismes, minimisation du désaccord («je ne suis pas tout à fait d'accord»), préfaces marquant un accord partiel («tu as peut-être raison, mais...»), stratégies de précaution oratoire («tu sais certainement plus que moi, mais...»), et reprises diaphoniques. Ces dernières représentent, au dire d'E. Roulet, «une des stratégies de négociation les plus habiles et qui ménagent le mieux la face de l'interlocuteur» consistant «à s'appuyer sur une représentation du discours de celui-ci pour en inverser l'orientation argumentative» (Roulet, 1997: 163).

Il convient toutefois de tenir compte de l'accompagnement prosodique et mimogestuel de ces reprises. Lorsqu'elle cherche à atténuer l'introduction d'un désaccord, la diaphonie adopte un ton dubitatif qui ouvre la possibilité d'un accord partiel. L'emploi d'un ton ironique souligne par contre un renforcement du désaccord et une volonté de discréditer en même temps la compétence de l'interlocuteur.

(2) La *réfutation*, neutre, concerne l'expression d'un désaccord portant sur le simple contenu de l'énoncé. L'enjeu informationnel l'emporte dans ce cas sur les considérations personnelles et relationnelles; le discours appartient plutôt au genre transactionnel qu'au type interactionnel. Ceci explique l'absence d'adoucisseurs dans l'expression du désaccord, le comportement interactionnel relevant dans ce cas de l'«apolitesse»: la «non-production d'un marqueur de politesse dans un contexte où il n'est pas attendu» (Kerbrat-Orecchioni, 2002: 14).

(3) La *polémique* vise prioritairement, selon la définition de Moeschler ci-dessus, à disqualifier la personne de l'énonciateur, donc à rendre évident le désaccord. Nous trouverons ici des procédés relevant de l'impolitesse: interruptions inopinées du discours de A, reprises diaphoniques faites sur un ton ironi-

que de supériorité, ainsi que les procédés de «déclaration de non-pertinence» et de «défi» de Muntigl et Turnbull. En niant la pertinence et la justesse de l'énoncé de A, B parvient, comme ils le signalent eux-mêmes, à lui ôter toute compétence discursive et toute crédibilité; ajoutons que cette négation est susceptible, par la même occasion, de mettre en question son statut illocutoire («de quoi tu te mêles, ça ne te regarde pas», «tais-toi plutôt, tu n'en sais rien»).

La polémique, opérant une mise en question de l'Autre, revient ainsi toujours, implicitement ou explicitement, à une valorisation de soi-même: l'enjeu identitaire l'emporte sur toute autre visée discursive. Mais ce penchant égotique emprunte encore d'autres voies, parfois plus subtiles que l'expression d'un désaccord violent, traduisant un certain désir de domination. La parité interactionnelle et la négociation des places subjectives s'effacent au profit d'une imposition: l'un des interactants se positionne dans une place «haute» de dominant et renvoie l'autre à une position «basse» de dominé.

Ces deux positions sont repérables à l'aide de certains signaux, verbaux et non verbaux, que C. Kerbrat-Orecchioni nomme des *taxèmes*, et qui sont à la fois «des *indicateurs* de places [...], et des *donneurs* de places (qu'ils «allouent» au cours du développement de l'échange)» (Kerbrat-Orecchioni, 1988: 186). Ces taxèmes, révélateurs de la distance verticale, se manifestent à travers les divers constituants de l'interaction:

(1) La gestion des prises de parole: le principe d'alternance dans la prise de parole présuppose une répartition équilibrée des divers tours —aspect quantitatif— et un respect du mécanisme de cession et de prise de la parole —aspect organisationnel. Mais il ne faudrait pas oublier qu'il existe, comme le signale C. Kerbrat-Orecchioni,

une dissymétrie flagrante entre les deux rôles d'émetteur et de récepteur, [...] un primat du «dire» sur l'«ouïr»: c'est au locuteur qu'il revient de définir les différents rôles d'auditeur, de déterminer, s'il le souhaite, son successeur, de décider du cours de la conversation [...], l'auditeur ne disposant en effet quant à lui que du pouvoir de contester, d'entraver, voire de subvertir les projets et activités du parleur (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 84).

Une importance particulière est dès lors attachée au pouvoir de l'instance locutrice, étant donné que «plus on occupe longtemps le terrain, et plus on a de chances de faire valoir ses vues, de dominer la conversation et d'en être la “vedette”» (*ibidem*: 85). Autrement dit, puisque le fait d'occuper la place de locuteur accorde à celui qui parle une position supérieure, une compétition pour la parole caractérise naturellement les rencontres conflictuelles. Pour s'assurer cette place, le locuteur n'hésite pas à accomplir des violations du système d'alter-



nance. Les ratés du système —silence, interruption, chevauchement et intrusion— ne sont pas à considérer dans cette perspective comme des accidents plus ou moins justifiés en raison de la vivacité de la communication, mais comme des stratégies délibérées visant à marquer une maîtrise de l'espace interactif.

Toute interruption constitue pour celui qui la subit une offense conversationnelle, une attaque de ses faces. Cette offense devient ici d'autant plus grave que le locuteur B signale ouvertement, à travers l'intensité articulatoire et le ton de ses interventions, son intention de priver le locuteur A de son droit à la parole: ces interruptions, apparaissant en dehors de tout point de transition possible, ne sauraient être conçues comme preuves de l'existence d'un contrat de co-énonciation⁶; bien au contraire, elles se signalent explicitement comme intrusions dans le terrain conversationnel de l'autre.

Les chevauchements qui, dans des circonstances coopératives, tendent normalement à être rapidement résolus, sont sciemment prolongés afin d'obliger le locuteur A à renoncer à son tour. Enfin les silences sont employés comme stratégies de récusation du locuteur A en tant que partenaire d'interaction.

Mais il importe aussi d'insister sur le caractère rétroactif de l'interaction, susceptible de redéfinir après coup les données de l'intervention précédente. Dans ce sens, les interruptions auront beau être en réalité le fruit d'une volonté coopérative, c'est la réaction de celui qui a été interrompu qui détermine, en dernière instance, si cette volonté a été interprétée de la sorte. Ainsi par exemple, lorsque l'interruption se place dans le cadre des interruptions à valeur d'entraide et cherche à accomplir une activité de «soufflage», celui qui cherche ses mots se place momentanément en position basse, et celui qui «souffle» se trouve occuper une position supérieure:

Pris en flagrant délit de faiblesse, par impuissance à produire le mot juste, L1 fait figure de quémandeur et d'assisté: implicitement ou explicitement, il lance un appel à l'aide, et reconnaît en l'acceptant la supériorité sur ce point de L1, auquel il est contraint d'inféoder son propre discours. Sa face positive est donc incontestablement menacée au cours de l'opération de soufflage.

⁶ Cf. T. Jeanneret (1991: 96): la notion de contrat de co-énonciation renvoie aux situations où deux interlocuteurs participent à la construction d'une intervention. Ce contrat accomplit deux fonctions essentielles: (1) celle de neutraliser l'atteinte portée aux faces du co-énonciataire, le fait que l'autre reformule ou achève ses interventions constituant en principe pour le locuteur une menace tant pour sa face positive (comme remise en cause de sa compétence conversationnelle) que pour sa face négative (comme incursion sur son territoire conversationnel), (2) celle d'instituer entre les co-énonciateurs un rapport de places basé sur la solidarité.

L2 de son côté fournit en assistant L1 la preuve de sa maîtrise langagière, et de sa générosité du même coup. Il occupe ce faisant, en s'immisçant triomphalement dans le discours de L1 dont il fait son débiteur, la position haute (Kerbrat-Orecchioni, 1987: 32).

Lorsqu'un contrat de co-énonciation est en vigueur, l'acceptation de cet apport n'est pas marquée. En cas contraire, l'approbation ou désapprobation de l'énonciataire se marquent par une intervention évaluative (ratification, en termes de Jeanneret, 1991), positive ou négative, qui boucle l'intervention précédente et représente une reprise en main par le locuteur A de ses responsabilités énonciatives. Si cette ratification est négative, le locuteur ayant entrepris de compléter l'énoncé précédent se trouve renvoyé au statut d'intrus. Du point de vue taxémique, «le soufflage devient soufflet: c'est une espèce de camouflet qui fait dégringoler L2 de quelques degrés sur l'échelle taxémique» (Kerbrat-Orecchioni, 1987: 32).

Il en va de même pour les interruptions inopinées: celui qui entreprend de couper la parole du locuteur risque de voir son comportement censuré par un tiers. Cette censure, qui met publiquement en évidence son manque de politesse, de compétence socio-linguistique, le renvoie soudain dans une position basse.

(2) La structuration des échanges: les rencontres consensuelles présupposent un partage équitable des tâches interlocutives; les diverses places sont réparties de façon équilibrée et tout interlocuteur reconnaît à son partenaire le droit d'assumer les mêmes tâches et d'occuper les mêmes places que lui. Ainsi par exemple, si l'un des interactants assume provisoirement la position de «questionné» laissant à l'autre toute l'initiative de la place du «questionneur», cette situation n'exclut point la possibilité inverse, puisque les deux interlocuteurs se reconnaissent mutuellement les mêmes droits.

Les rencontres agonales, par contre, sont marquées par une tendance vers la spécialisation des rôles interlocutifs: l'un des locuteurs cherche à maîtriser la conversation en assumant les ouvertures et les clôtures et relègue son allocutaire à un rôle secondaire. Celui qui prend l'initiative se place ce faisant en position haute vis-à-vis de l'autre, car c'est lui qui décide de l'orientation de l'interaction et des thèmes, lui qui alloue à l'autre la parole au moment opportun et qui se réserve le mot de la fin —n'oublions pas que les interactions conflictuelles sont celles sans doute qui attachent le plus d'importance à l'émission du dernier mot.

Or, comme toujours, le mouvement à double direction de la communication peut venir inverser ces considérations de départ:

Ce n'est pas tout de prendre des initiatives: encore faut-il qu'elles réussissent. Dans certains types d'interactions entre un L1 entreprenant, qui ne cesse de relan-

cer la conversation et de quémander la parole de l'autre, et un L2 qui fait preuve d'inertie et d'une mauvaise volonté patentes, le critère des initiatives peut à la limite s'inverser: plus L1 prend d'initiatives, plus c'est le signe que les précédentes ont avorté, donc la trace de son impuissance à gérer efficacement, en la circonstance, l'échange communicatif (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 91).

Du point de vue de la clôture, les échanges de discussion et de réfutation tendent, comme nous l'avons signalé ci-dessus à une résolution positive, même différée et nécessitant des négociations à longueur variable. La polémique par contre empêche souvent d'aboutir à une résolution. Chacun des interactants campe sur sa position sans vouloir céder, chacun croyant occuper la place la plus haute. Dans ces circonstances, il est fréquent de voir un enchaînement d'interventions réactives, FTA pour FTA, voire insulte pour insulte. Muntigl et Turnbull (1998: 248) évoquent cette possibilité sous le nom de «*tit for tat strategy*». Le fait qu'un locuteur s'essaie à blesser délibérément la face de son partenaire n'a pas pour conséquence immédiate de rétablir la sienne, mais il peut trouver un certain plaisir à rendre coup pour coup. Chaque blessure infligée à l'Autre symbolise pour chacun des attaquants une petite victoire, une montée dans l'échelle du pouvoir, souvent offerte en spectacle à un tiers. Cependant, vue de l'extérieur, chacune de ces actions mine sensiblement l'image respective des interactants et les place tous deux très bas, puisqu'ils se montrent incapables de résoudre leurs différences de façon civilisée.

En tout cas, du point de vue de la domination, il est certain que la résolution, même positive, d'une divergence comporte des conséquences selon l'importance attachée à ce mot de la fin. En principe, celui qui après un échange d'arguments se rallie finalement à la position de l'autre,

«tombe» d'accord avec lui, et se met alors en position basse, cependant que l'autre, ayant «emporté le morceau» occupe une position d'autant plus haute que les divergences de départ étaient sensibles.

Donc: le ralliement est toujours une marque de faiblesse, mais singulièrement lorsqu'il succède à un dissentiment premier [...]. Au contraire, l'attitude oppositionnelle passe pour un signe de force de caractère et assure donc la position haute, du moins au temps T où elle s'énonce (la suite des événements pouvant bien sûr venir modifier le rapport des places institué en T) (Kerbrat-Orecchioni, 1987: 334).

Cependant, nous ne saurions ignorer que celui qui cède, peut en sortir renforcé si ce ralliement a pour but de le poser aux yeux d'un tiers comme digne d'admiration: il se trouverait faire preuve de sa générosité en accordant à l'autre une victoire qu'il ne mérite pas en réalité. Si tel était en fait le dessein du locu-

teur, il se trouve implicitement récompensé à un autre niveau, d'autant plus qu'il aura rendu l'adversaire dupe de sa victoire.

(3) La gestion des thèmes: rappelons brièvement que la gestion des thèmes dans l'interaction est tenue de respecter une contrainte thématique (Jacques, 1988: 58-59) qui empêche en principe d'introduire des sujets censés exclure l'un des interactants ou des sujets considérés tabou. Il est aisé d'imaginer que les locuteurs voulant se poser en maîtres de l'interaction s'arrogeront le droit de poser toutes les questions et de choisir les thèmes sans se soucier des intérêts des interlocuteurs. Ils peuvent aussi développer des thèmes exclusivement auto-centrés et imposer à autrui le témoignage d'une admiration ou du moins d'une attention souvent insincères. Les comportements narcissiques font en effet un usage pervers des stratégies de politesse, car tout en les violant, ils les imposent à l'allocutaire. Enfin, la supériorité en termes thématiques est étroitement liée au domaine des connaissances-compétences. Un locuteur peut se poser en «connaisseur» —et renvoyer symétriquement l'autre à la place d'«ignorant»— par le développement d'un sujet qui lui est favorable, ou par l'emploi d'un jargon particulier qui le signale comme appartenant à une classe dont l'autre serait exclu. Toute dissymétrie dans les usages langagiers et dans les choix thématiques est donc susceptible d'introduire une distance verticale, à condition toutefois que la suite de l'interaction n'inverse pas la situation. Ainsi par exemple, tel locuteur A, spécialiste en une matière concrète peut très bien préférer un emploi linguistique standard dans ses relations avec B, profane en la matière. Si un troisième locuteur C insiste à employer le jargon comme moyen de se démarquer de B, et que A refuse, c'est C qui est renvoyé à la position la plus basse par un appel à l'ordre qui met en évidence son manque de politesse; B serait implicitement placé à un niveau quelque peu inférieur à celui de A —son ignorance le rendant débiteur de la générosité de A— et ce dernier apparaîtrait comme maître de la situation.

(4) Les actes de parole: les interactions coopératives se caractérisent par la production d'actes visant à atténuer les FTAs potentiels, ainsi que par la production de FFAs —actes valorisant la face de l'Autre. Les rencontres conflictuelles font par contre intervenir toutes les stratégies de l'impolitesse. Celui qui domine se croit investi de tous les pouvoirs, aucun acte ne lui est interdit, et il n'a pas depuis lors à user de stratégies d'atténuation des FTAs qu'il adresse contre les faces de son partenaire. Ajoutons que, corrélativement, celui qui subit l'acte, s'il ne réagit pas, renforce par cette acceptation tacite sa position de subordonné.

Ce sentiment de supériorité peut également se manifester en termes d'impolitesse abstentionniste —le locuteur ne se croyant pas obligé de répondre symétriquement à quelqu'un qu'il considère nettement inférieur à lui—, et plus

particulièrement à travers la production d'actes valorisant ostensiblement la propre face.

La distance que le locuteur entend instaurer entre lui et son interlocuteur se marque aussi par l'emploi des termes d'adresse. Le vouvoiement et le tutoiement réciproque étant tenus pour preuve de l'établissement d'un lien de solidarité/intimité, un emploi dissymétrique sera marqueur d'un rapport hiérarchique dans lequel celui qui vouvoie se trouve occuper en principe une position basse, par rapport à celui qui peut se permettre de tutoyer. Cependant, il ne faut pas oublier que le vouvoiement peut apparaître comme une politesse déplacée dans une situation qui admettrait naturellement le tutoiement. En tant que stratégie d'hyperpolitesse⁷, le vouvoiement place celui qui vouvoie dans la position supérieure de celui qui refuse un rapprochement. Inversement, le tutoiement peut lui aussi apparaître comme un traitement décalé par rapport à l'état de la relation, et dans ce sens, il «prend une tonalité variable, mais toujours négative: paternalisme, mépris, agressivité – et c'est à la limite ce tutoiement violemment agonal, souvent associé au langage de l'insulte» (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 62).

La recherche d'une supériorité interactionnelle emprunte, comme nous avons pu le constater, des voies très diverses, mais elle demeure une entreprise risquée. Le but du locuteur est de maîtriser l'interaction, mais cette maîtrise ne saurait être complète si elle n'est pas reconnue. Nous avons déjà posé que le miroir de Narcisse est nécessairement l'Autre, or cet Autre se laisse difficilement convaincre de jouer ce rôle s'il doit le faire à ses dépens. Les relations conflictuelles, suscitant en général de vives réactions, mettent particulièrement en valeur la nature réciproque des comportements interactionnels. Personne n'aime à se soumettre volontairement, et ce n'est que de façon ponctuelle et épisodique que l'on accepte de se plier à certaines formes de domination. Si l'un des locuteurs s'entête à vouloir maîtriser l'espace interactif, il entraîne l'autre à en faire de même, il lui impose en quelque sorte le besoin de se défendre, et cette défense passe souvent par une attaque déployant toute la panoplie des stratégies d'impolitesse.

Du désaccord ponctuel apparaissant dans une conversation à la rupture interactionnelle, diverses marches doivent être gravies, mais une fois que le sommet est atteint et que la rupture est consommée, elle s'avère normalement sans retour.

⁷ Cf. Meier, 1995: 352.

CONCLUSION

L'interaction verbale en face à face présente un caractère complexe, riche en subtilités et en nuances s'insinuant au cours d'un déroulement parfois doucement sinueux, parfois cruellement tortueux, très souvent incertain. Trois enjeux fondamentaux s'y côtoient, informationnel, relationnel et identitaire, qui définissent, dans leurs rapports respectifs aux lois conversationnelles, trois visées interactionnelles: transactionnelle, consensuelle et polémique.

La visée transactionnelle se caractérise par la recherche, au sens gricéen, d'une efficacité maximale dans la transmission de l'information. Le respect des principes de coopération et de pertinence l'emporte sur les manifestations de la politesse, qui occupent une place secondaire, sous-entendue.

La visée consensuelle accorde, par contre, le rôle premier à ces témoignages d'affection de la politesse valorisante, à ces précautions de la politesse réparatrice, à ce sage renoncement de la politesse abstentionniste. La recherche de l'harmonie interpersonnelle exige souvent du sujet le sacrifice de ses propres intérêts à la faveur de l'Autre; elle configure toujours le discours comme une longue suite de détours cherchant à éviter le moindre heurt, la moindre possibilité de conflit. La coopération n'est plus ici un principe voué à l'efficacité, mais une constante dans la gestion de tous les éléments de l'interaction.

La communication vise essentiellement ces deux objectifs, leur importance relative dans une interaction concrète étant variable, mais toujours plus ou moins équilibrée. Or, que les relations de pouvoir se montrent un tant soit peu déséquilibrées et le penchant narcissique du sujet regagne tous ses droits. Depuis lors, sous le poids des circonstances et en dépendance des bondissements de la conversation, le sujet se trouve adopter, bon gré mal gré, une visée essentiellement polémique. Un locuteur peut certes chercher volontairement à se quereller, mais, fréquemment aussi, le conflit s'instaure de façon involontaire: un geste, un regard, un simple changement de ton mal calculé d'un bout, ou mal interprété de l'autre, et la joie de la rencontre se métamorphose en malaise, pouvant aller du simple désappointement au dépit le plus profond. La «victime» n'a parfois d'autre choix que de se défendre, même au détriment de l'Autre, ce qui fait voler en éclats lois et normes conversationnelles: la coopération n'apparaît que comme instrument au service de la visée polémique.

Il importe toutefois d'insister sur le fait que le terme de «visée» n'est pas à prendre ici dans le sens d'un projet préétabli, d'une intention nettement prédéfinie, mais comme un comportement déterminé par l'enchaînement des actions tout au long de l'interaction, plus particulièrement, par le caractère rétroactif et imprévisible de tout acte posé à l'intention de l'interlocuteur.

BIBLIOGRAPHIE

- BROWN, P. et LEVINSON, S. (1987), *Politeness: some universals in language usage*, Cambridge, Cambridge University Press.
- FLAHAULT, F. (1978), *La parole intermédiaire*, Paris, Seuil.
- GOFFMAN, E. (1967), *Interaction ritual: essays on face-to-face behaviour*, New York, Doubleday.
- GRICE, H.P. (1975), «Logic and conversation», in P. Cole et J.L. Morgan (éds.) *Syntax and Semantics: Speech Acts*, vol. 3, New York, Academic Press, pp. 41-58.
- JACQUES, F. (1988), «Trois stratégies interactionnelles: conversation, négociation, dialogue», in J. Cosnier et al. (dir.) *Echanges sur la conversation*, Paris, Ed. du CNRS, pp. 45-68.
- JEANNERET, T. (1991), «Fabrication du texte conversationnel et conversation pluri-locuteurs», *Cahiers de Linguistique Française*, 12, pp. 83-102.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1987), «La mise en places», in J. Cosnier et C. Kerbrat-Orecchioni (dir.) *Décrire la conversation*, Lyon, P.U. Lyon, pp. 319-352.
- (1988), «La notion de “place” interactionnelle ou les taxèmes qu’est-ce que c’est que ça ?» in J. Cosnier et al. (dir.) *Echanges sur la conversation*, Paris, Ed. du CNRS, pp. 185-198.
- (1992), *Les interactions verbales II*, Paris, A. Colin.
- (1995), «La construction de la relation interpersonnelle: quelques remarques sur cette dimension du dialogue», *Cahiers de Linguistique Française*, 16-17, pp. 69-88.
- (1996), *La conversation*, Paris, Seuil.
- (2002), «Politesse en deçà des Pyrénées, impolitesse au-delà: retour sur la question de l’universalité de la (théorie de la) politesse», in *Actes des Journées d’étude: Analyse des interactions et interculturalité*, décembre 2000-mai 2001, pp. 1-18 (http://marg.ling6.free.fr/documents/doc0080_kerbrat_c/doc0080.pdf), 03/06/02.
- LEECH, G. N. (1983), *Principles of Pragmatics*, Londres, Longman.
- MEIER, A.J. (1995), «Passages of Politeness», *Journal of Pragmatics*, 24, pp. 381-392.
- MOESCHLER, J. (1981), «Discours polémique, réfutation et résolution des séquences conversationnelles», *Etudes de Linguistique Appliquée*, 44, pp. 40-69.
- MUNTIGL, P. et TURNBULL, W. (1998), «Conversational structure and facework in arguing», *Journal of Pragmatics*, 29, pp. 225-256.
- NIETO GARCÍA, J. M. (1995), *Introducción al análisis del discurso hablado*, Granada, Universidad de Granada.
- REES-MILLER, J. (2000), «Power, severity and context in disagreement», *Journal of Pragmatics*, 32, pp. 1087-1111.
- ROULET, E. (1997), «L’organisation polyphonique et l’organisation inférentielle d’un dialogue romanesque», *Cahiers de Linguistique Française*, 19, pp. 149-179.
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. et JEFFERSON, G. (1974), «A Simplest Systematics for the Organization of Turn-taking for Conversation», *Language*, vol. 50, 4, pp. 696-735.



SPERBER, D. et WILSON, D. (1986), *Relevance. Communication and cognition*, Oxford, Blackwell.

VION, R. (1995), «La gestion pluridimensionnelle du discours», *Cahiers de Linguistique Française*, 16-17, pp. 179-203.

