

La construction de la relation interpersonnelle : quelques remarques sur cette dimension du dialogue

C. Kerbrat-Orecchioni
Université Lumière Lyon 2

En 1988, dans un volume entièrement consacré à l'œuvre de Goffman (Drew & Wootton eds), Schegloff publie un texte ouvertement polémique – il y parle en effet de “combat”, reconnaissant qu'il y a dans ce combat mené contre le père quelque chose d’“œdipien” –, texte où il reproche surtout à Goffman l'importance qu'il accorde aux notions, “psychologiques” et “contingentes”, de “rituel” et de “face”. Pour lui, Schegloff, une conversation est et n'est qu'une organisation séquentielle d'unités formelles, qu'il faut décrire en tant que telles (“*per se*”). Goffman a donc tort de s'entêter dans son refus “de détacher les unités syntaxiques” de considérations relatives “à l'organisation rituelle et à la maintenance des faces”.

Mais au fait, où est le mal ? S'il va de soi que chacun a le droit, travaillant sur un objet X, de ne pas s'intéresser à toutes les dimensions de cet X, on ne voit pas au nom de quoi A peut interdire à B de s'intéresser à autre chose que ce qui l'intéresse lui-même en X ; ni ce qui autorise qui que ce soit à jeter l'exclusive sur tel ou tel aspect x de X, à partir du moment où :

- (1) x est incontestablement une composante de X, et
- (2) on dispose pour la décrire d'un outillage approprié.

Or tel est bien en l'occurrence le cas :

(1) Lorsqu'une conversation advient, il se passe incontestablement des choses, et intéressantes, au plan de la relation interpersonnelle. En d'autres termes :

(i) Une conversation, c'est d'abord une suite d'unités dont l'ensemble constitue un type particulier de *texte* (particulier en ce qu'il se réalise ora-

lement, dans un contexte déterminé, et qu'il est surtout *construit collectivement*, au fur et à mesure du déroulement de l'interaction). Dans cette perspective, la tâche de l'analyste consiste à dégager les règles qui sous-tendent la fabrication de ce texte, et sa cohérence interne – règles d'enchaînement des tours de parole ou des thèmes, règles d'organisation des interventions, échanges, et autres unités "fonctionnelles", règles d'enchaînement de récits, ou de développements argumentatifs... : le texte conversationnel est fait de divers "modules", ou "plans d'organisation", dont cette rencontre genevoise a précisément pour but de tenter de démêler l'écheveau.

(ii) Mais une conversation c'est aussi, selon la définition de Labov & Fanshel, (1977, 59), "une action qui affecte (altère ou maintient) les relations de soi et d'autrui dans la communication de face à face". Dans cette perspective, il s'agit de décrire les relations qui s'établissent non plus entre les différents constituants du texte conversationnel, mais *celles qui se construisent, par le biais de l'échange verbal, entre les interactants eux-mêmes* (c'est le niveau des "contraintes rituelles" que Goffman oppose aux "contraintes du système", et que vilipende Schegloff dans l'article susmentionné).

Une part importante du matériel produit au cours de l'interaction se justifie surtout par sa valeur relationnelle (quête d'un rapprochement ou d'une suprématie, souci de protéger sa face, de ménager celle d'autrui, ou de la lui faire perdre...), même si cette valeur est généralement plus dissimulée, car moins "officielle", que le contenu informationnel - Watzlawick & al. (1972, 80) remarquent ainsi qu'il est fréquent dans les conversations que l'on s'évertue à tenter de dissiper au niveau du contenu un désaccord qui se localise en fait au niveau de la relation, et Barthes (1971, 10) décrit en ces termes le fonctionnement de certains débats entre conférencier et assistance :

"Bien que chacun sache à quoi s'en tenir sur les intentions de l'autre, le jeu oblige à répondre au contenu, non à l'adresse. Si d'un certain ton on me demande : "A quoi sert la linguistique ?", me signifiant par là qu'elle ne sert à rien, je dois feindre de répondre naïvement : "elle sert à ceci, à cela", et non, conformément à la vérité du dialogue : "D'où vient que vous m'agressez ?".

(2) Une description qui se veut la plus complète possible des conversations *doit* donc théoriquement envisager cet aspect de leur fonctionnement. Mieux : elle le *peut*, car on dispose aujourd'hui d'outils descriptifs ef-

ficaces, en ce qui concerne deux aspects au moins de cette composante relationnelle (qui en comporte évidemment d'autres), à savoir :

- (i) les modes d'instauration d'une certaine distance, "horizontale" et "verticale", entre les interactants ;
- (ii) le fonctionnement de la politesse et de la "figuration" (*face work*).

Je vais envisager successivement ces deux aspects, en insistant sur le fait que les considérations relevant du niveau relationnel viennent *se greffer* sur l'analyse des diverses unités textuelles : s'il existe bien quelques marqueurs spécifiques de la relation (comme les termes d'adresse, ou les formules rituelles), la grande majorité des faits pertinents à ce niveau nous sont fournis par les niveaux antérieurs - toute unité textuelle, de quelque "module" qu'elle relève au départ, pouvant venir en sus jouer un rôle au plan relationnel, et être réinterprétée dans cette perspective : par rapport à l'ensemble des composantes du dialogue, le niveau de la relation interpersonnelle apparaît à la fois comme récupérateur, et intégrateur.

1. Distance horizontale et verticale

1.1. Toute interaction se déroule dans un certain cadre, et met en présence dans une situation donnée des personnes données, ayant des propriétés particulières, et entretenant un type particulier de relation.

Dans ce cadre vont avoir lieu un certain nombre d'événements, et être échangés un certain nombre de signes, lesquels sont évidemment en grande partie *déterminés* par les données contextuelles – mais en partie seulement, car les événements conversationnels ne cessent en même temps de *remodeler* ces données : fixé à l'ouverture de l'interaction, le contexte est aussi construit au fur et à mesure que celle-ci progresse ; définie d'entrée, la situation est sans cesse redéfinie par la façon dont sont manipulés les signes échangés.

1.2. En ce qui concerne en particulier la relation interpersonnelle qui s'instaure durant l'interaction, qu'il s'agisse de la relation "horizontale" (de proximité / distance) ou de la relation "verticale" (de type hiérarchique) : cette relation va elle aussi dépendre de facteurs "externes" tels que les pro-

priétés intrinsèques de chacun des participants (sexe, âge, statut, etc.) et la nature de la relation existant au préalable entre eux (degré de connaissance, type de lien – familial, amical, professionnel, etc.), ainsi que du type particulier de "contrat" qui caractérise l'échange communicatif engagé. Ces différents facteurs constituent autant de contraintes qui viennent peser sur le comportement des interactants, tout en leur laissant une certaine marge de manœuvre, dont l'étendue varie bien sûr selon les situations communicatives. C'est-à-dire que la relation est généralement *négociable*, et d'ailleurs souvent négociée, entre les participants à l'interaction ; que les comportements conversationnels (comme l'usage du tutoiement, ou la production d'un ordre) peuvent certes refléter certaines relations existant *a priori* entre les interactants, mais qu'ils peuvent aussi les confirmer, les contester, voire les constituer ou les inverser, et ce grâce à la manipulation de certaines unités à cet égard pertinentes, unités que j'ai coutume d'appeler des "*relationèmes*" (ou "*taxèmes*", lorsqu'il s'agit plus spécifiquement de marqueurs d'une relation de type hiérarchique). Ainsi donc :

- (i) Du point de vue du fonctionnement de la conversation : les interlocuteurs échangent en permanence toutes sortes de "*relationèmes*", lesquels sont à considérer à la fois comme des *indicateurs*, et des *constructeurs* de la relation interpersonnelle.
- (ii) D'un point de vue descriptif : la tâche de l'analyste consiste à traquer ces différents *relationèmes* ; à voir comment ils fonctionnent en discours, et à reconstituer leur système sous-jacent.

N.B. La composante relationnelle dont il s'agit ici n'a rien à voir avec le "module relationnel" de Roulet (1991), module qui relève du plan de l'organisation discursive ; mais elle ne s'identifie pas non plus aux modules "social" ou "psychologique", que Roulet localise entièrement dans la "situation" extradiscursive, alors que nos unités relationnelles construisent *dans le discours* un certain type de relation psycho-sociale entre les interactants.

1.3. C'est à ce travail de description qu'est consacrée la première partie du second volume des *Interactions verbales* : je ne reviendrai pas ici sur l'inventaire (sûrement incomplet) que je propose dans cet ouvrage des *relationèmes* horizontaux et verticaux. Je retiendrai simplement l'idée qu'en plus des unités qui relèvent spécifiquement de ce niveau de fonctionnement (essentiellement : les pronoms et noms d'adresse), cet inventaire "récupère" toutes sortes d'éléments qui ont d'abord pour fonction d'assurer la

construction du texte conversationnel. C'est ainsi par exemple, pour nous en tenir aux seuls marqueurs de la relation verticale, que peuvent fonctionner comme des "taxèmes" :

(i) la quantité de parole (mesurable en durée ou en volume) relativement produite par les différents participants à la conversation ;

(ii) le fonctionnement des prises de tour, et plus particulièrement, de ces violations du système d'alternance que constituent les interruptions et les intrusions ;

(iii) l'organisation du dialogue en échanges, et plus particulièrement, la façon dont se distribuent à ce niveau les "initiatives" : une fois que l'on a reconstitué la structure hiérarchique d'une conversation, on peut dans un deuxième temps se demander si les responsabilités de la structuration sont également réparties, ou si l'on n'observe pas au contraire une spécialisation des rôles, l'un des participants étant à l'origine de la plupart des interventions initiatives, quand l'autre est plutôt confiné dans un comportement de type réactif, la réponse à cette question étant fort instructive du point de vue de la relation verticale ;

(iv) instructive aussi la gestion des thèmes, ou des termes (imposer à autrui son vocabulaire, et ses interprétations, c'est *ipso facto* se mettre en position haute) ; ou bien encore des arguments, ceux dits "d'autorité" n'étant pas les seuls à pouvoir la conférer (avoir raison, c'est toujours avoir raison d'autrui, et il y a "vaincre" dans "convaincre")

(v) sans parler du débit ou des intonations ; des postures, regards, gestes et mimiques : il n'est pas d'unité sémiotique qui ne soit à l'occasion susceptible d'être mise au service de l'expression de la relation interpersonnelle ;

(vi) et sans parler enfin des actes de langage, qui peuvent eux aussi fonctionner comme de puissants relationèmes, horizontaux (exemple de la confidence), ou verticaux (exemples de l'ordre ou de l'interdiction, de la critique ou du reproche), mais que nous avons réservé pour la rubrique suivante, car ils y occupent une place de choix.

2. Politesse et impolitesse dans l'interaction

2.1. L'une des caractéristiques les plus remarquables des développements récents de la linguistique conversationnelle est l'intérêt porté au fonctionnement de la politesse dans les interactions verbales. Un certain nombre de modèles ont été proposés pour rendre compte de ce fonctionnement, dont le plus consistant, et célèbre, est celui de Brown et Levinson (B-L) édifié à la fin des années 1970, sur des bases très largement empruntées à Goffman.

On sait que ce modèle repose sur les notions de "faces" (négative et positive), de "FTAs" (actes menaçants pour les faces), de "face want" (désir de préservation des faces), et de "face work" (activité de "figuration", à laquelle justement s'identifie la politesse) – la politesse apparaissant dans cette perspective comme un ensemble de procédés permettant de concilier le désir mutuel de préservation des faces avec le fait que la plupart des actes accomplis durant l'interaction risquent de venir menacer telle ou telle des faces en présence, et se ramenant en quelque sorte au principe général : "Ménagez-vous les uns les autres".

Cette conception élargie de la politesse permet de rendre compte d'une masse considérable de faits langagiers, comme l'ont montré Brown et Levinson, et de nombreux auteurs à leur suite : dans le système de la langue (de toutes les langues), sont inscrits un grand nombre de faits dont l'existence ne se justifie, et qui ne sont interprétables, que si on les envisage par rapport au "système des faces" – faits fort hétérogènes en apparence, et que la linguistique avait jusqu'ici traités en ordre dispersé (dans le cadre de la rhétorique classique, ou de la pragmatique contemporaine) ; mais qui se mettent soudain, si on les rapporte aux principes de la politesse, à faire système, en même temps que se dévoile leur profonde unité fonctionnelle : permettre une gestion harmonieuse de la relation interpersonnelle. Bien que n'étant pas en elles-même de nature linguistique, les règles de la politesse méritent donc d'être incorporées à la boîte à outils des linguistes, auxquels elles permettent de rendre compte efficacement d'aspects importants du fonctionnement des langues et des discours.

2.2. Il apparaît toutefois que certains aménagements doivent être apportés au modèle B-L si l'on veut le rendre plus opératoire encore, et le prémunir contre les principales critiques qui lui ont été ces derniers temps adressées.

(1) Premier reproche au modèle : il refléterait une conception outrageusement pessimiste, et même "paranoïde" de l'interaction (Kasper 1990, 194), dans la mesure où il représente les sujets sociaux comme étant susceptibles d'être à tout instant assaillis par des FTAs en tous genres, donc proprement obsédés par toutes ces menaces qui planent sur leurs têtes, et montant sans désemparer la garde autour de leur territoire et de leur face.

Il est en effet incontestable que Brown et Levinson réduisent par trop la politesse à la politesse "négative", de leur propre aveu du reste : c'est, nous disent-ils (1987, 245), que cette forme de politesse est dans nos cultures occidentales la plus importante et élaborée, alors que dans d'autres cultures se sera au contraire la politesse positive qui sera prédominante (notons au passage que le français comme l'anglais parlent de "garder / perdre la face", mais ne possèdent, à la différence du chinois, aucune expression du type "donner la face"). Cela dit, si l'on prétend bâtir, comme c'est en l'occurrence le cas, un système de la politesse à vocation universelle (et si l'on souhaite échapper à l'accusation d'ethnocentrisme), mieux vaut ne pas répercuter au niveau du métasystème les particularités de son propre système...

Très révélateur à cet égard est le fait que Brown et Levinson, cherchant à recycler la notion d'acte de langage dans la perspective d'une théorie de la politesse linguistique, n'aient envisagé que des actes potentiellement *menaçants* pour les faces des interactants, sans penser que certains actes de langage pouvaient aussi à l'occasion être *valorisants* pour ces mêmes faces, un tel "oubli" étant évidemment symptomatique de ce "pessimisme" qui leur est parfois reproché : un compliment, ce n'est pour eux rien d'autre qu'une incursion dans le territoire d'autrui, alors que c'est tout de même aussi et surtout un comportement supposé flatteur pour sa face positive. En tant qu'ils sont susceptibles d'agir sur les faces, les actes de langage se répartissent en fait en deux grandes familles, selon qu'ils ont pour ces faces des effets essentiellement négatifs (ordre, critique, etc.), ou au contraire positifs (compliment, remerciement, etc.). Il est donc indispensable d'introduire dans le modèle théorique la notion d'*anti-FTA*, pendant positif de celle de FTA – dans le paradigme des anti-FTAs, on trouvera par exemple les actes "confirmatifs" de Goffman ; ou bien encore ces formules du parler "kru" de Côte d'Ivoire (*-ayio, ayayio*), dont Inge Egner analyse ici même le fonctionnement, montrant que leur valeur générale est de

“gratifier la face de l'interactant” (ce seraient donc en quelque sorte des anti-FTAs polyvalents, pouvant en contexte jouer le rôle tantôt d'une salutation, et tantôt d'un remerciement). Indispensable aussi d'affirmer haut et fort que la politesse positive, conçue comme la production de quelque anti-FTA, occupe en droit dans le système global une place aussi importante que la politesse négative, conçue comme l'adoucissement de quelque FTA : se montrer poli dans l'interaction, c'est produire des anti-FTAs tout autant qu'adoucir l'expression des FTAs – voire plus : dans nos représentations prototypiques, la louange passe pour “encore plus polie” que l'atténuation d'une critique.

(2) L'introduction des anti-FTAs permet en outre de dissiper une confusion bien gênante, qui pèse sur le dispositif proposé par Brown et Levinson, et affecte gravement leur typologie des stratégies de politesse : c'est celle qui frappe les adjectifs *“négatif”* et *“positif”*, dont le sens n'est pas le même selon qu'ils déterminent les substantifs *“face”*, ou *“politesse”*, sans que Brown et Levinson jamais ne nous le dise clairement. En effet :

- “Face négative” vs “face positive” : il s'agit là ni plus ni moins, pour Brown et Levinson, de ce que l'on appelle plus communément (Goffman en tête), le “territoire” (corporel, spatial, temporel, cognitif), et la “face” (celle que l'on “garde” ou que l'on “perd”) ; innovation terminologique à la fois risquée (car elle prête à confusion), et judicieuse (car elle permet à nos auteurs de construire la notion générique de FTA, sur laquelle repose tout leur système).

- “Politesse négative” vs “politesse positive” : il s'agit ici de tout autre chose, à savoir :

- (i) La politesse négative est de nature abstentionniste, ou compensatoire : elle consiste à éviter de produire un FTA, ou à en adoucir par quelque procédé la réalisation (que ce FTA concerne la face négative – ex. : ordre –, ou positive – ex. : critique – du destinataire).
- (ii) La politesse positive est de nature productionniste : elle consiste comme on l'a vu à effectuer quelque anti-FTA pour la face négative (ex. : cadeau) ou positive (ex. : compliment) du destinataire.

Or contrairement à ce que semblent dire Brown et Levinson, qui amalgament à tort ces deux distinctions, on peut fort bien avoir non seule-

ment des manifestations de politesse négative envers la face négative ou de politesse positive envers la face positive, mais aussi des manifestations de politesse négative envers la face positive (atténuation d'une critique), ou de politesse positive envers la face négative (exemple du cadeau).

(3) Notons enfin que toute théorie de la politesse est en même temps une théorie de l'impolitesse, laquelle peut elle aussi se réaliser positivement, ou négativement.

(i) Impolitesse positive : elle consiste à accomplir un FTA non adouci, ou même "durci" :

" Hors d'ici tout à l'heure, et que l'on ne réplique pas. Allons, que l'on détale de chez moi, maître juré filou, vrai gibier de potence. (...) ; sors vite, que je ne t'assomme " –

(Harpagon, *L'Avare* : II, 3).

(ii) Impolitesse négative : elle consiste à s'abstenir de produire un acte rituel attendu (salutation, excuse, remerciement, compliment, etc.) :

" – Mais vous ne dites rien ?
– Je ne savais pas que je devais dire quelque chose, bégaya Alice.
– Vous auriez dû dire, continua la Reine sur un ton de grave reproche, que c'est extrêmement aimable à moi de vous dire tout cela " –

(L. Carroll, *De l'autre côté du miroir*, Marabout 1976, 191).

2.3. Les unités pertinentes dans cette perspective sont donc :

- a) les FTAs et anti-FTAs
- b) les adoucisseurs (*softeners*, ou *mitigators*), et les durcisseurs (*hardeners*, ou *aggravators* – dont l'extrait de *L'Avare* cité plus haut fournit un échantillon assez complet).

Plutôt que d'unités, ou même de classes d'unités, il s'agit là en fait de catégories très générales, fonctionnellement homogènes (par rapport au problème qui nous occupe ici), mais dont le paradigme est très hétérogène d'un point de vue formel : nous ne pouvons là encore que renvoyer à la littérature sur la question (et en particulier, aux *Interactions verbales* t. II, deuxième partie, où sont explorés ces différents paradigmes). Ici maintenant, il nous suffit d'illustrer une fois encore l'idée selon laquelle le niveau

de la relation récupère et exploite toutes sortes d'unités qui relèvent d'abord de niveaux "inférieurs", et que la relation détourne à son profit. En effet :

(1) Dans la liste des FTAs et anti-FTAs, on trouve en première ligne les actes de langage – les bons vieux *speech acts* d'Austin et Searle, qui sous leur forme d'origine ou après divers avatars, se retrouvent dans tous les modèles conversationnels comme constituant la base de ces édifices complexes que sont les conversations.

Or le statut de tel ou tel acte comme FTA et/ou anti-FTA (car la plupart d'entre eux sont de ce point de vue complexes) découle directement de leur définition pragmatique (valeur illocutoire et conditions de réussite) : lorsque par exemple Searle dit de l'acte de demander qu'il "revient à essayer d'amener A à effectuer C" (condition "essentielle"), cela se laisse aisément traduire en ces termes brown-levinsoniens : la requête constitue un FTA pour le destinataire de l'énoncé (alors que la promesse, qui met le locuteur "dans l'obligation d'effectuer C", constitue cette fois un FTA pour celui qui la formule).

En outre : dans la liste des adoucisseurs de FTAs, on trouve en première ligne la formulation indirecte des actes menaçants, dont c'est aussi la première fonction, comme le reconnaît déjà Searle (1982, 90) :

"La motivation principale – sinon la seule – qui conduit à employer ces formes indirectes est la politesse".

Ainsi : en se travestissant en question ("Tu pourrais fermer la fenêtre ?"), l'ordre ("Ferme la fenêtre !") se trouve en quelque sorte "dégradé" en requête ; moins direct, il est aussi moins directif ; semblant plus doux, il passe pour plus poli.

Remarque : En cas de dérivation "conventionnelle", le fonctionnement de ce mécanisme est d'ailleurs passablement troublant, puisque d'une part, personne n'est dupe de ce leurre que constitue la lettre de l'énoncé : c'est bien sans ambiguïté possible d'un ordre qu'il s'agit en fait ; mais d'autre part, pour que l'ordre puisse apparaître comme adouci, et que la valeur littérale puisse fonctionner comme un "softener", force est d'admettre que celle-ci n'est pas totalement oblitérée par la valeur dérivée, et qu'elle se maintient "quelque part" dans le filigrane de l'énoncé, sous forme de "trace connotative" (selon un mécanisme du reste analogue à celui qui caractérise

aussi la métaphore, ou l'antiphrase, ce qui nous a naguère incitée à décrire comme des "tropes illocutoires" les actes de langage indirects).

Constatation qui apporte de l'eau au moulin de ceux qui estiment que même en cas d'indirection conventionnelle, le traitement cognitif de l'énoncé s'effectue en deux temps, et que le sens littéral est d'abord calculé, conservant ainsi certaines de ses propriétés conversationnelles (Clark & Lucy 1975, Franck 1979, Clark & Schunk 1980) – à l'inverse de ceux qui considèrent que le processus inférentiel est dans ce cas "court-circuité" (Morgan 1978, Blum-Kulka 1987).

La théorie de la politesse nous offre donc sur un plateau des explications efficaces de bien des comportements langagiers, comme ces formulations indirectes aussi fréquentes que "coûteuses" et alambiquées, qui mettent à mal la maxime griceenne de modalité, et dont l'usage resterait sinon un mystère.

(2) Mais on peut se montrer dans l'interaction poli ou impoli à travers bien d'autres comportements que la réalisation d'actes de langage (ou d'actes non verbaux). Pour ce qui est par exemple des FTAs, ils peuvent consister dans le fait :

- (i) d'accaparer le "crachoir", ou d'interrompre inopinément autrui ;
 - (ii) de tenir un discours trop "auto-centré", ou de parasiter l'organisation thématique en "détournant la conversation" ;
 - (iii) de contrecarrer le déroulement normal du dialogue (en enchaînant par exemple sur un acte subordonné) ;
 - (iv) d'utiliser un "tu" trop familier en la circonstance, ou au contraire un "vous" trop distant et cérémonieux,
- etc., etc. : tout comportement un tant soit peu déviant par rapport aux normes conversationnelles, et aux attentes que ces normes créent chez les locuteurs qui les ont intériorisées, est susceptible de produire dans l'interaction l'effet d'une impolitesse.

2.4. Ce qui pose un certain nombre de problèmes théoriques, en ce qui concerne la façon dont ces règles constitutives du PP (*Politeness Principle*)

s'articulent avec les autres règles ou principes qui se trouvent impliqués dans le fonctionnement des conversations.

2.4.1. Soit l'extrait suivant d'un dialogue d'*Alice au pays des merveilles* ("Un thé de fous", Marabout 1963, 86) :

“– Un peu de vin ? demanda le lièvre de Mars d'un ton aimable.
 Alice examina ce qu'il y avait sur la table, mais elle ne vit que du thé :
 – Je ne vois pas de vin, fit-elle observer.
 – Il n'y en a pas, dit le Lièvre de Mars.
 – Alors ce n'est pas très poli de m'en offrir, dit Alice avec indignation.
 – Ce n'était pas très poli non plus de vous asseoir à notre table sans y avoir été invitée, dit le Lièvre de Mars.”

Le Lièvre de Mars fait ici à Alice une “offre de Gascon”, avouée comme telle avec un cynisme provocant. Un tel comportement est à coup sûr déviant, et cette déviance peut tout à la fois être décrite comme une infraction :

- (i) à la “maxime de qualité” (alias “loi de sincérité”);
- (ii) à la règle de respect des conditions de réussite qui président à l'acte d'offre – ce que l'on peut aussi du reste traiter en termes de “présupposé pragmatique” (l'énonciation d'une offre présupposant normalement que le locuteur est en mesure de fournir le bien offert);
- (iii) infraction enfin, ainsi que l'exprime litotiquement Alice, aux règles les plus élémentaires de la politesse, le Lièvre mettant d'ailleurs en balance son propre comportement (qui transgresse à la fois les règles de la courtoisie, et celles du bon usage des présupposés) avec le comportement précédent d'Alice (transgressif par rapport aux seules normes sociales) : il s'agit de “représailles”.

On voit par cet exemple :

- a) que la frontière n'est pas nette qui sépare les infractions aux règles du savoir-vivre, et du savoir-dire (“Moi et Pierre nous partons demain” : l'énoncé est doublement “incorrect”);
- b) et que toute infraction à une règle du savoir-dire peut à l'occasion être perçue comme étant en outre une infraction aux règles du savoir-vivre (cela sans réciproque) :

- (i) Règles proprement linguistiques : on parle ainsi de “faute” de grammaire ou d'orthographe ; on s'excuse comme d'une impolitesse de ses

lapsus, de ses maladresses d'expression, de l'emploi d'un mot inadéquat ou "bas" (dans les traités de savoir-vivre, le bon usage de la langue est régulièrement assimilé aux bonnes manières).

(ii) Règles de la logique : "Vous m'insultez en disant de telles sottises [*such nonsense*]" (*Alice*, 43).

N. B. : Au cours du "thé de fous" précédemment cité, on voit le Lièvre de Mars récidiver un peu plus tard, avec une offre tout aussi "malheureuse" que la précédente, mais pour une raison différente :

— Reprenez donc un peu plus de thé, dit gravement le Lièvre de Mars à Alice.

— Je n'en ai pas encore pris, répondit Alice d'un ton offensé. Je ne vois pas comment je pourrais en prendre *plus*.

— Vous voulez dire que vous ne pouvez pas en prendre *moins*, dit le Chapelier : car il est très facile de prendre *plus* de rien."

L'offre du Lièvre est ici défectueuse en ce que l'énoncé encode un présupposé faux (simple sous-entendu d'ailleurs dans le texte anglais : *Take some more tea*). Mais la logique formelle fait, on le sait, peu de cas des présupposés : le Chapelier saute sur l'occasion, et s'emploie à "déstabiliser" un peu plus encore la pauvre Alice, en opposant aux évidences du raisonnement naturel celles de la logique formelle. Transgression des règles de maniement des présupposés, ou de l'argumentation : tous les chemins mènent à l'impolitesse...

(iii) Maximes conversationnelles : maximes de qualité et de quantité (les mensonges, qu'ils soient par commission ou par omission, constituent autant d'impolitesses) ; maxime de relation (cf. la polysémie du mot "impertinence") ; maxime de modalité (les énoncés ambigus plongent leur destinataire dans l'embarras, et les énoncés obscurs lui infligent un surplus de travail interprétatif...).

(iv) Règles enfin qui régissent l'enchaînement des répliques (exemple : ne pas répondre, ou répondre à côté) – cf. ces commentaires du Chevalier sur le comportement de Perceval, lequel s'obstine à faire la sourde oreille aux questions qui lui sont posées, pour tenter d'imposer les siennes propres, et de détourner la conversation à son profit,

commentaires à Perceval lui-même : "Jeune homme, tu te moques de moi de me mettre sur un autre sujet que celui sur lequel je t'interroge !",

et à ses compagnons : "Par Dieu, il ne connaît guère les bonnes manières : à tout ce que je lui demande il ne répond jamais comme il faut,

mais c'est lui qui demande, à propos de tout ce qu'il voit, quel en est le nom et quel usage on en fait",

ou celui des tours de parole : l'interruption peut être une manifestation d'irrespect, et les "gaps" prolongés sont désagréables pour tout le monde :

"Il convient d'éviter les trop longs silences, car ils risquent de trahir que l'on n'a rien en commun, ou que l'on est incapable de trouver quoi se dire" (Goffman 1974, 35).

Ainsi la politesse nous invite-t-elle à produire des énoncés à tous égards bien conformés : dans cette perspective, la politesse englobe et surplombe toutes les autres catégories de règles, et il convient d'admettre une sorte d'"archi-principe" énonçant qu'il faut en général être poli dans la conversation, et que pour être poli, il convient de respecter toutes les règles qui se trouvent impliquées dans son fonctionnement à quelque titre que ce soit.

C'est pourquoi certains, comme Fraser et Nolen (1981), considèrent que la politesse, c'est ni plus ni moins le respect du "contrat conversationnel", c'est-à-dire des obligations de toute nature auxquelles sont soumis les sujets engagés dans une activité conversationnelle quelconque. Une telle définition pourtant de la politesse ne nous semble pas satisfaisante :

– D'une part, toutes les déviances dont on peut se rendre coupable dans l'interaction ne relèvent pas au même titre du PP : ne pas saluer quelqu'un qui vous salue, c'est en soi une impolitesse ; mais raisonner de travers, ou faire des fautes de langue, c'est commettre un délit d'une autre nature, qui peut secondairement, et dans certaines circonstances seulement, produire un certain "effet-d'-impolitesse".

– D'autre part, il peut se faire que les règles de la politesse entrent en conflit avec des règles d'une autre nature – les maximes conversationnelles par exemple, ou bien encore celles de l'argumentation.

Pour des exemples de conflit entre le PP et le CP (*Cooperation Principle*), voir *Les interactions verbales* t. II, 276-7 ; signalons au passage que si certains considèrent que le CP est inclus dans le PP (comme Lakoff 1973), d'autres estiment au contraire que la politesse n'est qu'une forme particulière de coopération (Sadock 1978), quand d'autres enfin admettent qu'il s'agit là de deux corps indépendants de règles (Norrick 1980).

Et pour ce qui est de l'argumentation, si la transgression éhontée des règles du savoir-raisonner peut passer pour une impolitesse, tout raisonnement bien formé n'en est pas pour autant forcément poli :

“Pourquoi est-ce que tu me mépenses ?”
“Parce que tu n'es qu'un sale con.”

En revanche, dans cet exemple attesté :

“Bien des gens se laissent prendre à ce sophisme, moi aussi ça m'est arrivé c'est pour ça que je peux le dire”.

la référence que fait le locuteur à sa propre expérience a une double fonction, argumentative et “figurative”.

C'est pourquoi il peut sembler plus prudent, au lieu d'accorder au PP le statut impérial (voire impérialiste) d'“archi-principe”, d'en faire une composante parmi d'autres de cette “Condition de Félicité” qui d'après Goffman énonce que d'une manière générale, on est tenu d'observer les règles en tous genres qui sous-tendent la production/interprétation des conversations (règles lexico-syntaxiques, conditons de réussite à la Searle, maximes conversationnelles à la Grice, contraintes rituelles, etc.), si l'on veut témoigner, l'enjeu est d'importance, de sa “santé mentale” (cette santé mentale dont semblent dépourvus les protagonistes de ce “thé de fous” où tous les rouages de la machine conversationnelle se trouvent à la fois détraqués) :

“Il convient désormais de considérer les analyses syntaxiques et pragmatiques comme décrivant empiriquement et en détail la façon dont nous sommes obligés de manifester notre santé mentale pendant les interactions verbales, que ce soit par la gestion de nos propres paroles ou par les preuves que nous donnons de celles d'autrui” (Goffman 1986, 95-6).

2.4.2. Le problème se pose aussi de l'articulation des règles de la politesse avec d'autres fonctionnements relevant du même niveau relationnel.

(1) Relation horizontale et verticale.

Dans le modèle de Brown et Levinson, la politesse d'un énoncé (i.e. : le choix à l'encodage de telle ou telle formule, ainsi qu'au décodage, l'attribution de telle ou telle valeur à la formule retenue) est corrélée de la façon suivante aux facteurs “D” (“distance sociale”) et “P” (“pouvoir”):

(i) La politesse normalement croît avec la distance, et décroît avec la

familiarité, c'est-à-dire que L1 et L2 doivent se montrer l'un envers l'autre d'autant plus polis qu'ils sont moins intimes, et réciproquement.

(ii) La politesse normalement croît avec la distance hiérarchique qui sépare L1 et L2, c'est-à-dire que L1 doit être d'autant plus poli envers L2 que son statut est plus nettement inférieur, et ce sans réciproque (car la relation verticale, à la différence de la relation horizontale, est dissymétrique).

Ces hypothèses ont été contestées, et elles méritent sûrement d'être nuancées – je ne puis à ce sujet que renvoyer aux *Interactions verbales* (t. II, 260-5), et signaler que l'on voit ici aussi œuvrer le principe général pointé plus haut : tout énoncé d'un relationnisme qui vient contrarier les attentes de l'interlocuteur est susceptible de produire sur lui l'effet d'une impolitesse (à moins que la déviance ne soit interprétable sur un mode ludique, ou réductible de quelque autre manière) :

"Celui qui omet de se plier aux usages non seulement déplaît, mais fait injure, et il arrive souvent que cela mène à des disputes et inimitiés (...). Et ainsi celui qui traite un autre de *vos*, sans lui être très supérieur dans la hiérarchie, le méprise et lui fait outrage, car on sait que c'est ainsi que le *vos* adressé au plus infime des Espagnols lui fait l'effet d'un soufflet" (le *Galateo español* de Lucas Gracian Dantisco, cité dans Chauchadis 1990, 51-2).

Dans la société à éthos hiérarchique de l'Espagne du XVII^e siècle, l'impolitesse suprême consiste à ne pas traiter autrui avec la déférence qu'il estime lui être due. Mais les choses sont chez nous plus complexes :

Pour ce qui est de l'axe vertical : se montrer trop peu respectueux des hiérarchies, c'est à coup sûr plus impoli que l'inverse (l'idéologie égalitaire a ses limites) ; mais l'excès de déférence peut aussi être mal perçue dans l'interaction, et le style "copain copain" apprécié entre sujets inégaux (à condition toutefois que l'initiative en vienne du supérieur).

Pour ce qui est de l'axe horizontal : si seul le "vous" est dit "de politesse" (survivance d'un état de la société française où la politesse était de nature plus cérémonielle et moins conviviale), il est des circonstances où c'est au contraire le "tu" qui, au même titre que tous les "familiarismes", sera perçu comme plus agréable et flatteur, comme plus poli donc, que la réserve glacée du "vous".

(2) Mais la politesse est également corrélée à d'autres aspects de la relation interpersonnelle, comme la composante *affective* (composante généralement négligée par les spécialistes de l'analyse des conversations, Antoine Auchlin étant aujourd'hui l'un des rares à oser s'y attaquer).

Il y a en effet sur ce point unanimité : la politesse a pour fonction principale de réduire les tensions et conflits qui risquent toujours de surgir dès lors que deux êtres (deux corps, et deux "faces") se trouvent mis en présence – la politesse est proprement *désarmante* : rappelons qu'en français la "politesse" c'est, primitivement, "le polissage imposé aux pièces d'un mécanisme qui doit bien marcher", c'est ce qui "adoucit tous les frottements", et arrondit "les angles trop vifs des caractères", c'est "une sorte d'émoussoir qui enveloppe les aspérités de notre caractère et empêche que les autres n'en soient blessés" (cf. Lacroix 1990, 23-5) ; en hébreu d'autre part, le mot est formé sur un radical signifiant "[qui fait] fondre" : la politesse est un émollient, un lubrifiant, c'est le baume dont on oint les faces, c'est l'huile dont on enduit les rouages sinon trop abrasifs de la machine conversationnelle. Ces deux métaphores également fréquentes vont d'ailleurs dans le même sens : substance polissante ou onctueuse, la politesse est ce qui permet aux sujets sociaux de ne pas "heurter" ceux qu'ils rencontrent sur leur route, et avec qui ils ont à entrer en contact ; puissant réducteur d'"agôn", c'est en quelque sorte "une violence faite à la violence".

Si la politesse adoucit les mœurs, l'impolitesse est au contraire dotée d'un "formidable pouvoir destructeur" (Goffman 1987, 13) : il suffit de s'observer soi-même, et de constater les petites frustrations et les grandes colères que déclenche le moindre manquement aux règles "élémentaires" de la politesse ("Il aurait pu *au moins* dire merci", "Elle ne s'est *même pas* excusée"), pour mesurer combien serait cauchemardesque un monde sans manières, comme ce pays des "merveilles" où se trouve par un beau jour d'été précipitée la pauvre Alice – sans politesse, la vie est "impossible" ; sans civilités, c'est la guerre civile.

Politesse et affectivité ont donc partie liée, même si leur articulation est loin d'être claire ; articulation où se trouvent en tout cas engagées deux notions que je mentionnerai en conclusion de ces quelques remarques sur la composante relationnelle :

- la notion d'*attente*, et de *Violation d'attente* – voir par exemple Burgoon (1993), pour une tentative d'application à la communication émotionnelle de ces notions très productives en analyse des interactions, l'idée générale étant que toute déception d'une attente quelconque (attente concernant par exemple la production de tel ou tel comportement de politesse) risque d'avoir sur celui qui en est victime de fortes répercussions émotionnelles ;

- la notion de *contradiction*, évidemment indispensable pour décrire ce qu'Auchlin appelle l'"expérience subjective", et les "réglages semi-stables" qui la caractérisent, mais dont il apparaît qu'elle est aussi au cœur du fonctionnement de la politesse, car le PP a pour particularité que les règles qui le composent peuvent entrer en conflit les unes avec les autres, d'où les "doubles contraintes" dans lesquelles se trouvent en permanence plongés les locuteurs, censés respecter simultanément toutes sortes de principes contradictoires. Idée que j'illustrerai en empruntant pour terminer à Auchlin un exemple qu'il traite lui-même, dans la perspective et avec les outils qui sont les siens, de façon très éclairante, mais qui peut aussi être envisagé à la lumière des théories de la politesse (il s'agit d'une émission de la radio suisse romande, dans laquelle l'auditeur E s'entretient par téléphone avec l'animateur B) :

B : Bonsoir Etienne

E : Bonsoir Monsieur Pichon (...)

B : Vous n'êtes pas intimidé par le téléphone, vous ?

E : Si, un tout p'tit peu - j'ai très peur

Ainsi Etienne peut-il se dire coup sur coup "un tout p'tit peu", et "très" apeuré – mais il faudrait savoir ! C'est qu'en avouant sa peur, il réfute le présupposé contenu dans l'énoncé précédent de B (cf. le "si", qui témoigne du fait que E interprète la question de B comme orientée négativement) ; enchaînement "non préféré", que la politesse exige donc d'adoucir (et c'est en l'occurrence le "minimisateur" *un tout p'tit peu* qui fait office de "softener"). Mais une fois cette concession faite au PP, Etienne peut s'en émanciper, et s'abandonner à sa propre vérité émotionnelle ("en fait et à dire vrai, j'ai même très peur") – si tant est que l'on puisse en matière d'émotion parler d'expression "juste".

Exemple parmi tant d'autres de conflit, résolu tant bien que mal, entre deux réquisits opposés (ménager les attentes d'autrui, et s'exprimer

sincèrement) : ce qui peut en effet apparaître comme une contradiction interne à l'énoncé n'est que l'affleurement discursif des fractures sous-terraines d'un sujet soumis à des pressions diverses et antagonistes.

Références bibliographiques

- BARTHES R. (1971), "Ecrivains, intellectuels, professeurs ", *Tel Quel* 47, 3-18.
- BLUM-KULKA SH. (1987), " Indirectness and politeness in requests : some or different ? ", *Journal of Pragmatics* 11/2, 131-146.
- BROWN P. & LEVINSON S. (1987), *Politeness. Some universals in language use*, Cambridge, C.U.P.
- BURGOON J. K. (1993), " Interpersonal expectations, expectancy violations, and emotional communication ", *Journal of Language and Social Psychology* 12-1/2, 30-48.
- CHAUCHADIS C. (1990), " La "loi du duel" et le savoir-vivre de l'homme d'honneur en Espagne au XVIIe siècle ", in MONTANDON A. (ed), *Savoir-vivre I*, Lyon, Césura, 41-61.
- CLARK H. H. & LUCY P. (1975), " Understanding what is meant from what is said : A study in conversationally conveyed requests ", *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior* 14, 56-72.
- CLARK H. H. & SCHUNK D. H. (1980), " Polite responses to polite requests ", *Cognition* 8, 111-143.
- DREW P. & WOOTTON A. (eds) (1988), *Erving Goffman. Exploring the Interaction Order*, Cambridge, C.U.P.
- FRANCK D. (1979), " Speech act and conversational move ", *Journal of Pragmatics* 3/5, 461-466.
- FRASER B. & NOLEN W. (1981), " The association of deference with linguistic form ", *International Journal of the Sociology of Language* 27, 93-109.
- GOFFMAN E. (1974), *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit.

- GOFFMAN E (1986), "La condition de félicité", *Actes de la recherche en sciences sociales* 64, 63-78 et 65, 87-98 [rééd. in *Façons de parler*, Paris, Minuit 1987, 205-271].
- GOFFMAN E. (1987), "L'ordre de l'interaction", *Sociétés* 14, 8-16.
- KASPER G. (1990), "Linguistic Politeness : Current Research Issues", *Journal of Pragmatics* 14/2, 93-218.
- KERBRAT-ORECCHIONI C. (1992), *Les interactions verbales* t.II, Paris, Colin.
- LABOV W. & FANSHEL D. (1977), *Therapeutic Discourse*, New York, Academic Press.
- LACROIX M. (1990), *De la Politesse. Essai sur la littérature du savoir-vivre*, Paris, Commentaire/Julliard.
- LAKOFF R. (1973), "The Logic of Politeness", *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, 292-305.
- MORGAN J. L. (1978), "Two types of convention in indirect speech acts", in COLE P. (ed), *Syntax and Semantics* vol. 9, New York, Academic Press, 262-280.
- NORRICK N. R. (1980), "Nondirect speech acts and double binds", *Poetics* 10, 33-47.
- ROULET E. (1991), "Vers une approche modulaire de l'analyse du discours", *Cahiers de Linguistique Française* 12, 53-81.
- SADOCK J. M. (1978), "On testing for conversational implicature", in COLE P. (éd.), *Syntax and Semantics* vol. 9, New York, Academic Press, 281-297.
- SCHEGLOFF E. (1988), "Goffman and the analysis of conversation", in DREW & WOOTTON (eds) 1988, 89-135.
- SEARLE J. R. (1982), *Sens et expression*, Paris, Minuit.
- WATZLAWICK P., HELMICK-BEAVIN J. & JACKSON D. (1972), *Une logique de la communication*, Paris, Seuil.