



HAL
open science

Le désaccord conversationnel : enjeux d'un processus interactionnel et applications interculturelles : Définition de la conversation comme système communicationnel. Formation et enjeux des phénomènes de désaccord dans l'échange langagier. Etude de la transgression des règles et principes du système conversationnel

Albin Wagener

► **To cite this version:**

Albin Wagener. Le désaccord conversationnel : enjeux d'un processus interactionnel et applications interculturelles : Définition de la conversation comme système communicationnel. Formation et enjeux des phénomènes de désaccord dans l'échange langagier. Etude de la transgression des règles et principes du système conversationnel. Linguistique. Université d'Angers, 2008. Français. NNT: . tel-00390661

HAL Id: tel-00390661

<https://theses.hal.science/tel-00390661>

Submitted on 2 Jun 2009

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Albin Wagener
Ecole Doctorale d'Angers
Centre Interdisciplinaire de Recherche en Histoire, Langues et Littératures
Institut de Recherche Fondamentale et Appliquée
Université Catholique de l'Ouest

THÈSE

Sous la direction du Professeur Béatrice Pothier

Le désaccord conversationnel : enjeux d'un processus interactionnel et applications interculturelles

Définition de la conversation comme système communicationnel. Formation et enjeux des phénomènes de désaccord dans l'échange langagier. Etude de la transgression des règles et principes du système conversationnel

Introduction.

Vers une définition d'un équilibre conversationnel ?

Lorsque nous conversons, nous échangeons des mots, nous partageons des idées, nous communiquons à propos d'impressions. Parfois, nous ne retenons des conversations que les émotions qu'elles ont suscitées en nous (était-ce agréable ou

non ?), ou bien les informations que nous avons pu emmagasiner grâce à cette interaction. Cependant, nous ne sommes pas toujours conscients des règles qui permettent à la conversation de se maintenir et d'évoluer, passant de son début, par exemple autour des salutations d'usage, à sa fermeture. Pour la linguiste Catherine Kerbrat-Orecchioni, spécialiste de l'analyse conversationnelle, tout discours est essentiellement une co-construction¹. Ce postulat nous permet de jalonner un terrain scientifique figé, puisqu'il s'appuie sur les discours prononcés, mais également extrêmement mobile et instable, puisqu'il y est question de construction (et ainsi d'évolution perpétuelle). Cette construction serait collective et concernerait ainsi tous les acteurs de la conversation : celle-ci serait un produit intégralement interactif. De surcroît, l'étude de cette co-construction nous permet de comprendre que le « collectif » dont il serait question ne se circonscrirait pas uniquement aux interactants, mais plus largement à la société ou à la culture qui les héberge, voire au peuple qui parle la langue en vigueur dans une conversation donnée. Pour reprendre la formule du sociolinguiste Joshua A. Fishman, « it is difficult to oppose languages without opposing their speakers and their community interests »² ; mais même lorsqu'une langue commune est utilisée, les locuteurs, selon leur degré de maîtrise de cette langue commune, peuvent s'opposer à l'intérieur même de la pratique de la langue.

Cependant, grâce à un appui sociolinguistique important, nous avons pu observer que la conversation ne fonctionne pas uniquement sur le critère du langage verbal. D'après des auteurs spécialistes de l'analyse conversationnelle, la communication dans la conversation s'organise selon trois volets :

- le volet verbal ;
- le volet paraverbal ;
- le volet non verbal.

Chacun de ces volets permet de faire passer des messages au sein de la conversation ; de plus, chaque volet est investi différemment selon le locuteur. Ainsi,

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *Les interactions verbales : 1/ Approche interactionnelle et structure des conversations*, Paris, Armand Colin, 1998, p. 13.

² J. A. Fishman, " *Sociolinguistics* ", In : J. A. Fishman (Ed.), *Handbook of Language and Ethnic Identity*, 152-163, Oxford, Oxford University Press, 2001, p. 154 ; « il est difficile d'opposer les langues sans opposer leurs locuteurs et leurs intérêts communautaires », notre traduction. Nous proposons de traduire le terme « language », utilisé sans distinction en anglais pour les termes français « langue » et « langage », par « langue », afin de correspondre au contexte scientifique dans lequel s'inscrivent les travaux de Fishman.

deux locuteurs peuvent faire un usage variable des trois volets communicationnels et ainsi ne pas se comprendre en raison d'une mauvaise formulation, d'un ton interprété d'une certaine manière ou d'un geste mal perçu. En ce sens, la conversation devient alors un événement complexe, dont l'analyse doit porter sur une grande diversité d'éléments, eux-mêmes susceptibles de se décliner d'une infinité de façons.

Les questions qui se posent alors sont les suivantes : comment fonctionne la conversation ? De plus, si un fonctionnement de la conversation peut être circonscrit et que les idées des locuteurs convergent apparemment, comment expliquer que le fait qu'une conversation puisse évoluer vers un désaccord ? D'après l'assertion de Fishman selon laquelle les langues ne s'opposent pas sans opposer les intérêts communautaires, nous avons soulevé un problème supplémentaire, dans la mesure où le risque d'un désaccord conversationnel peut être accru par la présence d'individus représentant précisément des intérêts communautaires différents. Or, si les locuteurs sont issus de cultures différentes, ces intérêts peuvent non seulement diverger, mais également présenter des perspectives différentes au sujet du monde et des manières variables d'utiliser les volets verbal, paraverbal ou non verbal de l'interaction conversationnelle. Notre propre expérience de la situation¹ nous a poussés à explorer ce sujet tout en tentant de garder la distance scientifique requise. Si l'analyse conversationnelle constitue la base de notre démarche de recherche, elle reste ouverte à une approche pluridisciplinaire qui, en matière de conversation, ne doit pas simplement figurer dans le champ des possibles : elle est ontologiquement nécessaire si nous souhaitons comprendre les principes qui sous-tendent l'échange interactionnel, verbal ou non. En effet, comme nous le ferons tout au long de cette recherche, il est possible de se référer à plusieurs disciplines afin de délimiter les concepts nécessaires à la compréhension du fonctionnement de la conversation :

- la sociolinguistique, telle que nous l'avons évoquée avec Fishman, afin de lier utilisation de la langue et groupe d'appartenance ;

¹ Nous avons personnellement grandi dans un environnement multilingue (le Luxembourg, pays où il existe trois langues officielles, à savoir le français, l'allemand et le luxembourgeois), tout en bénéficiant d'une éducation multiculturelle (père luxembourgeois, d'obédience culturelle plutôt germanique, et mère franco-canadienne, élevée entre culture française et culture nord-américaine).

- la linguistique pragmatique, afin de pouvoir explorer les comportements interactifs dans des situations d'échanges quotidiens (travaux de Pierre Bange¹, entre autres) ;
- l'anthropologie, qui permet de comprendre les variantes culturelles et linguistiques, ainsi que les mondes qui les habitent, selon les interlocuteurs, mais également selon la langue utilisée (travaux de E.T. Hall²) ;
- les sciences de la communication, qui permettent de tisser des liens entre les signes et les aires sémantiques véhiculées (contributions de Jean-Pierre Meunier³ et Paul Watzlawick⁴, entre autres).

Toutefois, afin de ne pas complexifier notre étude plus que nécessaire, nous choisissons d'utiliser certains modèles scientifiques donnés pour pouvoir développer une grille d'analyse de la conversation interculturelle, et notamment des désaccords possibles qui peuvent émerger lors de son déroulement. Au centre de ces interrogations réside un postulat scientifique qui restera présent tout au long de ce travail : « être au monde, c'est être plongé dans un flux communicatif permanent, tissé d'indications de sens et d'intentions qui construisent nos réels autant que nous construisons les réels des autres. Et ceci pour une bonne part à l'aide du langage »⁵. Ainsi, la position de la langue comme centre névralgique du rapport au monde (et donc du rapport à autrui) nous permet d'explorer les multiples formes que peut prendre ce rapport à notre environnement, qu'il soit collectif ou individuel.

Afin de préciser notre démarche, nous avons choisi d'utiliser une assise théorique systémique, dans la mesure où elle permet de diviser notre objet de recherche en de multiples éléments, tout en étant susceptible de les intégrer au système étudié, concept interactif qui permet de comprendre les relations entre les parties qui le constituent, mais également entre le système et son environnement. Le choix de la systémique s'est imposé grâce à la prééminence qu'elle accorde au rôle de l'information et de la communication à l'intérieur du système – ce qui permet de

¹ P. Bange, *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Paris, Hatier/Didier, 1992.

² E.T. Hall, *La dimension cachée*, Paris, Seuil, 1978 ; voir également *Le langage silencieux*, Paris, Seuil, 1978 et d'autres ouvrages du même auteur.

³ J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, Bruxelles, De Boeck, 2003.

⁴ P. Watzlawick, J. Helmick Beavin, D.D. Jackson, *Une logique de la communication*, Paris, Seuil, 1979.

⁵ R. Ghiglione, " *La pensée, le langage et la catégorie* ", In : R. Ghiglione (Ed.), *Psychologie française*, 44 : 19-32, Presses Universitaires de Grenoble, 1999, p. 20.

comprendre son rôle pour les sciences du langage. Pour le systémicien Jean-Pierre Meunier, cette théorie permet de décrire le système comme une entité autonome, ouverte sur son environnement mais distincte de celui-ci, capable d'une cohérence de fonctionnement interne :

« La cohérence implique tous les aspects paradoxaux liés à l'autonomie : la fermeture sur soi, une certaine confusion entre ce qui agit et ce qui est agité, la présence du tout dans la partie faisant pendant à la présence de la partie dans le tout. Ces aspects du paradoxe systémique sont peut-être les plus fondamentaux car ils concernent la constitution même des systèmes. (...) le fait que l'on puisse caractériser la cohérence en disant que chaque partie se comporte comme si elle était informée de l'état de l'ensemble implique que chaque interaction locale s'effectue en fonction de l'état global qu'elle cherche à maintenir »¹.

Cette définition de la cohérence systémique nous amène à poser une nouvelle question : puisque le comportement des parties est lié à l'état global du système, comment, dès lors, analyser l'émergence du désaccord conversationnel ? Cette nouvelle interrogation permet d'étudier le désaccord non plus comme état de fait, victime d'une sorte de « coup du sort », mais réellement comme un phénomène communicationnel particulier, susceptible d'être étudié comme tel.

Outre le modèle théorique systémique, nous avons également choisi d'utiliser certaines notions pragmatiques afin de délimiter clairement les rapports entre les éléments du système et les principes qui l'organisent. De ce point de vue, la pragmatique fournit « les notions indispensables (...) pour saisir et caractériser la parole comme action agissant sur la relation »². Le concept de « parole comme action », que nous retrouvons dans la théorie des actes de langage formulée entre autres par les philosophes du langage J. L. Austin et J. R. Searle³, permet de comprendre l'impact que le langage (qu'il soit verbal ou non) peut avoir dans la conversation, modifiant ainsi sa trajectoire communicationnelle afin de risquer de la

¹ J.-P. Meunier, op.cit., p. 59/60.

² D. Péraya, J.-P. Meunier, *Introduction aux théories de la communication*, Bruxelles, De Boeck, 2004 p. 426.

³ Voir page 77 et sq.

faire basculer en situation de désaccord. En partant de la démarche scientifique de l'analyse conversationnelle, nous utilisons ainsi les théories systémique et pragmatique pour décrire le fonctionnement de certains phénomènes inhérents à la conversation afin de pouvoir proposer un modèle théorique d'explication. Pour ce faire, nous choisissons de diviser notre recherche en trois parties distinctes. Chacune d'elle doit être comprise comme une étape dans notre démarche d'analyse du désaccord conversationnel, dans la mesure où nous désirons « donner des outils d'observation et d'analyse dans l'instant présent de l'interaction, plutôt que de fournir des connaissances statiques. Il ne s'agit non pas de fournir des savoirs figés, mais les clés d'un système permettant d'utiliser une diversité de comportements, du moment qu'ils sont adéquats à la situation »¹.

Dans un premier temps, nous étudierons le fonctionnement de la conversation en tant que processus communicationnel : nous appliquerons le modèle systémique à la conversation afin de pouvoir proposer la définition d'un événement que nous nommerons « système conversationnel » - c'est dans cette optique scientifique que nous aborderons la conversation tout au long de ce travail. Pour ce faire, nous détaillerons les principes susceptibles de pouvoir être appliqués à la conversation, notamment en ce qui concerne le rôle de la circulation de l'information en elle, mais également entre ses éléments, puis entre l'interaction elle-même et son environnement direct. La circulation de l'information par le biais d'émissions et de réceptions sémantiques verbales, paraverbales ou non verbales fournira un outil important dans notre analyse du phénomène de désaccord. C'est dans cette optique que nous définirons ensuite le système conversationnel comme une communication évolutive et constructive, dans la mesure où elle évolue en fonction des changements du contexte, mais aussi où elle construit elle-même son propre contexte ou qu'elle participe à sa construction. Par la suite, nous aborderons les principes systémiques qui permettent de clarifier le fonctionnement de la communication à l'intérieur du système et l'impact que celle-ci peut avoir sur le déroulement de la conversation, puisque nous considérons cette communication comme « action » ; nous proposerons ensuite une résolution possible des problèmes paradoxaux susceptibles d'émerger. Nous proposerons ensuite d'ajouter à ce

¹ E. de Pembroke et Montgomery, *Vers une pédagogie de la communication interculturelle*, Paris, ANRT, 1996, p.379.

modèle systémique et communicationnel certaines règles pragmatiques permettant de clarifier les échanges entre locuteurs. Celles-ci aboutiront ensuite à la description des matériels utilisés par les interactants lors de ces échanges conversationnels, afin de pouvoir les reconnaître plus aisément. Enfin, nous proposerons une étude critique de la règle de politesse, qui occupe une place centrale dans l'analyse conversationnelle. Cette première partie présentera un versant relativement théorique de notre recherche : nous préférons définir certains concepts scientifiques et en justifier le choix, tout en vérifiant leur adéquation avec la problématique posée, afin de pouvoir poursuivre notre analyse sur une base conceptuelle qui se veut stable et constructive.

Au cours d'une deuxième partie, nous tenterons de comprendre comment la conversation peut laisser émerger le phénomène de désaccord, malgré la définition des règles théoriques précédemment établies. Après avoir ainsi étudié le fonctionnement de la conversation, nous analyserons le fonctionnement de ce que nous pourrions regrouper sous le terme de « non-fonctionnement », à savoir un manquement aux règles pragmatiques et systémiques énoncées. Dans un premier temps, nous examinerons le phénomène de désaccord en tant que « dysharmonie » entre locuteurs, mais également entre leurs intérêts communicatifs d'une part et leurs intérêts communautaires ou culturels d'autre part. Nous aborderons le rôle des conditionnements socioculturels, notamment dans la mesure où les désaccords étudiés sont d'origine interculturelle ; nous relativiserons ainsi la position du concept de politesse conversationnelle en le mettant en rapport avec les implications possibles du pouvoir dans l'interaction langagière. Le pouvoir sera d'abord présenté par le statut que peuvent revendiquer ou avoir les interlocuteurs, mais aussi par un processus constant susceptible de se développer tout au long de l'interaction¹. Dans cette optique, nous proposerons d'observer le pouvoir comme origine du désaccord, puisqu'à partir du moment où plusieurs locuteurs cherchent à définir conjointement un certain statut au sein de la conversation, ce processus pourrait éventuellement favoriser le conflit d'intérêts. Ceux-ci se heurtant au cours de la relation et de ses échanges, nous utiliserons alors les théories relationnelles de Frédérique Lerbet-Séréni afin de saisir l'importance des enjeux relationnels dans l'émergence du

¹ Voir page 152.

désaccord, dans la mesure où les individus n'ont pas nécessairement la même définition de la relation, pour des raisons émotionnelles, psychologiques, sociologiques ou culturelles. Nous supposerons alors que si le pouvoir peut être à l'origine du désaccord, les relations conversationnelles en sont le lieu de développement et d'épanouissement. Pour terminer, nous amplifierons notre perspective du désaccord par l'apport des recherches en interculturalité et en anthropologie afin de comprendre les différences capitales qui existent entre les représentations du monde. Celles-ci seraient inhérentes aux locuteurs et pourraient en dernier ressort définir leur image des relations et du pouvoir, et influencer ainsi la possible émergence du désaccord.

Afin de cerner les implications des définitions apportées par ces deux premières parties, essentiellement théoriques, nous mettrons à l'épreuve les représentations précitées grâce à l'utilisation d'exemples de conversations ou de communications interculturelles. Cette troisième et dernière partie permettra de mettre en application notre proposition théorique et de l'étudier de manière critique. Les cas que nous choisirons d'analyser sont issus de travaux scientifiques proposés par des spécialistes des questions interculturelles. Ils mettent en exergue les différences de perspectives et de comportements d'interlocuteurs conditionnés par des influences socioculturelles données. Celles-ci peuvent alors se confronter en laissant émerger une situation de désaccord qui a pour particularité de se développer de façon progressive, tout au long de l'interaction, au fur et à mesure des paroles, des gestes et des idées apportées à l'échange conversationnel. Nous diviserons cette troisième partie en quatre groupes d'éléments analysables dans la conversation, à savoir les tours de parole, les matériels paraverbal et non verbal, les perceptions du temps et de l'espace et les relations de pouvoir. Ces groupes d'éléments ne sont pas exhaustifs et peuvent être discutés dans leur découpage, mais leur but est de pouvoir classer différentes particularités conversationnelles susceptibles de présenter des singularités culturelles aussi nettes et évidentes que possible. Après l'analyse de ces exemples, nous tenterons de dresser un bilan provisoire de l'application de notre modèle théorique à des situations interculturelles. Grâce à ce bilan, nous circonscrirons à nouveau le rôle central de la langue dans le désaccord conversationnel, mais également l'importance prégnante de la notion d'identité, au cœur des dissonances interactionnelles. Pour terminer, nous

mentionnerons également la prééminence de l'émotion tout au long des processus cognitifs en action dans la conversation, puisque c'est par l'émotion que les éléments risquent de circuler, entraînant ainsi l'émergence d'un désaccord.

Le but de cette recherche est de proposer de tisser des liens entre différents éléments socioculturels en action dans la conversation, afin de comprendre les phénomènes qui favorisent la création et l'amplification du désaccord. Qu'ils soient culturels, sociologiques, psychologiques ou linguistiques, ces éléments sont avant tout humains et peuvent se retrouver dans toute situation interactionnelle. Langue et culture sont elles-mêmes intrinsèquement liées et retrouvent leur expression singulière au sein des individus.

« Les langues sont au cœur de ces interactions et de ces interférences des hommes avec leurs environnements et des hommes entre eux. Potentiellement, chaque donnée culturelle est susceptible d'entrer en résonance avec toutes les autres. Sa possibilité d'y parvenir s'accroît considérablement dès lors qu'elle est incluse dans une langue qui la conserve¹ ».

D'après les travaux de Jacques Demorgon, nous pourrions dès lors définir les individus comme des synthèses socioculturelles et linguistiques à la croisée de différents conditionnements. Ainsi perçus, les désaccords sont alors l'expression de certaines différences, signifiant l'hétérogénéité et la variété des représentations du monde. Cependant, l'analyse scientifique des différentes manifestations du désaccord peut humblement proposer quelques pistes théoriques et pratiques afin de prendre du recul face à des situations souvent considérées comme désagréables.

I. Une définition de la conversation et de ses règles

¹ J. Demorgon, *Complexité des cultures et de l'interculturel*, Paris, Anthropos, 2004, p. 211.

Avant d'étudier le désaccord tel qu'il peut être produit et/ou perçu par les interactants, il nous faut définir ce que nous entendons par *conversation*. En effet, si nous nous penchons sur cette forme particulière de communication, nous sommes en mesure de préciser que la conversation procède selon des règles et des concepts propres. Ceci est dû à son caractère d'oralité, mais également au fait qu'elle utilise comme vecteur principal la *langue* telle que nous sommes en mesure de la définir. Citons le « *Dictionnaire de linguistique* » :

« Au sens le plus courant, une *langue* est un instrument de communication, un système de signes vocaux spécifiques aux membres d'une même communauté. (...) A l'intérieur d'une même langue, les variations sont également importantes, synchroniquement parlant : pour les *niveaux de langue*, on parle de langue familière, soutenue, technique, savante, populaire, propre à certaines classes sociales, à certains sous-groupes (famille, groupes professionnels) ; dans cette catégorie, on place les différents types d'argots et de jargons ; pour les variations géographiques, on parle de dialectes et de patois. Enfin à l'intérieur d'une même langue, on distingue deux moyens différents de communication, dotés chacun d'un système propre : la *langue écrite* et la *langue parlée* »¹.

La langue paraît ici divisée en sous-groupes ou variations, mais nous préférons considérer les sous-groupes cités dans cette définition comme des langues à part entière. De surcroît, si la langue est ici définie comme un « système de signes vocaux », nous nous permettons d'y attribuer les signes graphiques et gestuels², définition qui prend tout son sens au sein de l'analyse conversationnelle. Ces signes sont doublement articulés, notamment entre signifiant et signifié, distinction saussurienne qui nous semble importante à aborder, dans la mesure où elle permet une meilleure compréhension des échanges conversationnels³. De plus, nous pouvons évoquer la définition de la langue comme système, que nous retrouvons un peu plus loin dans le même ouvrage, toujours à l'article « langue » :

¹ *Dictionnaire de linguistique*, Paris, Larousse, 2002, pp. 266/267.

² Grâce à cette définition, nous pouvons notamment inclure la Langue des Signes Française dans notre définition de la langue et, par extension, nous pourrions même imaginer une analyse conversationnelle appliquée à des locuteurs utilisant cette Langue des Signes Française.

³ F. d. Saussure, *Cours de Linguistique Générale*, Paris, Payot, 1916.

« D'une part, on a une infinité de langues diverses dont on peut étudier la typologie. D'autre part, on constate qu'au sein d'une communauté linguistique donnée tous les membres de cette communauté (tous les locuteurs du français, par exemple) produisent des énoncés qui, en dépit des variations individuelles, leur permettent de communiquer et de se comprendre, et qui reposent sur un même système de règles et de relations qu'il est possible de décrire. C'est à ce système abstrait, sous-jacent à tout acte de parole, qu'on a donné le nom de *langue* ». ¹

A présent, nous devons également distinguer la langue du langage, mais aussi la langue de la parole puisque, comme nous le verrons tout au long de ce travail, la distinction entre ces trois concepts linguistiques est capitale pour parler de communication et d'échange langagier oral au sein même d'une conversation entre deux ou plusieurs locuteurs. Le sémioticien Pascal Vaillant donne une définition couplée de la langue et du langage, en les comparant l'un à l'autre. « Si le langage désigne la faculté humaine générale de construire des messages en assemblant des signes, la langue, elle, est un système particulier prescrivant les mots et leurs règles d'assemblage. On parle d'ailleurs toujours *du* langage, mais *des* langues » ². Cette définition, contestable du point de vue de la définition de la langue possède l'avantage de mettre en perspective *langue* et *langage* afin de distinguer de manière plus nette les attributs du langage. Tout au long de ce travail, nous utiliserons la définition « vaillantiste » du langage, en apportant toutefois une précision au niveau de la langue orale, en n'omettant pas que dans la conversation, ce langage peut être à la fois verbal et non verbal, comme nous le verrons plus loin.

Une distinction supplémentaire peut être effectuée : celle qui sépare la parole de la langue. S'inspirant des travaux originels de Ferdinand de Saussure, père de la linguistique moderne, le « *Dictionnaire de la linguistique* » précise que :

« La parole se distingue (...) de la langue comme ce qui est individuel se distingue de ce qui est social. La parole est 'un acte individuel de volonté et

¹ *Dictionnaire de linguistique*, p. 267.

² P. Vaillant, *Sémiotique des langages d'icônes*, Paris, Honoré Champion, 1999, p.284.

d'intelligence'. La langue (...) se distingue de la parole, 'acte de volonté et d'intelligence', acte libre, acte de création »¹.

Ces trois définitions de *langue*, *langage* et *parole* sont capitales pour la discipline linguistique qu'est l'analyse de la conversation. Des définitions d'autant plus importantes si l'on prend en compte les problèmes d'ordre traductologiques qui peuvent interférer dans notre étude : en effet, beaucoup de chercheurs anglo-saxons utilisent de façon parfois générale le terme « *language* », qui en langue anglaise peut signifier à la fois langue, langage ou parole². Il conviendra de porter une attention toute particulière aux traductions d'ouvrages référencés tout au long de notre travail, afin de ne pas confondre les notions sous-jacentes dans les trois concepts que nous venons de définir sommairement.

i. Une systémique de la conversation

¹ *Dictionnaire de linguistique*, p. 346.

² Notons par exemple que l'ouvrage *Power in language* de Sik Hung Ng et James J. Bradac, (Thousand Oaks, Sage, 1993) traite de l'exercice du pouvoir dans la langue orale et non pas du langage, tel que nous l'avons défini.

La conversation peut être considérée comme un système, puisqu'elle dispose d'éléments propres en interaction les uns avec les autres ainsi qu'avec le contexte interne et externe au système, interactions définies par certaines règles. C'est dans cette optique systémique que nous allons aborder l'analyse de la conversation, en nous inspirant principalement des théories systémiques de Jean-Pierre Meunier¹. Cette approche, inspirée des théories de la communication de l'Ecole de Palo Alto (que nous aborderons un peu plus loin au cours du développement de notre recherche) puis rejointe par la théorie de la totalité cybernétique², permet d'avoir une vision plus complexe de la conversation ; en effet, elle devient bien plus qu'un simple échange oral entre individus. Afin d'aborder l'analyse de la conversation sous cette perspective, nous déclinerons dans cette partie les différents concepts de base qui légitiment la théorie systémique.

Après avoir introduit et expliqué le concept de système conversationnel, nous en exposerons les différentes composantes nécessaires. Nous définirons tout d'abord le rôle de l'information en partant d'une analyse du message échangé entre deux individus, puis nous aborderons l'auto-régulation de la conversation d'un point de vue systémique. Par la suite, nous incorporerons à notre approche la notion de mimésis, susceptible d'expliquer en grande partie l'origine des mécanismes conversationnels, puis nous irons plus loin dans ce sens en citant quelques fonctionnements cognitifs capables de nous aider dans l'évolution de notre analyse systémique de la conversation ; il s'agit toutefois de préciser que le but de cette recherche n'est pas de s'inscrire dans une tradition cognitive de la linguistique, mais bien de nous inspirer de la cognition comme mécanisme d'assimilation sous-jacent dans toute forme de système. Dès à présent, il est utile d'explicitier précisément ce que nous comprenons par le postulat suivant : *la conversation est un système*.

1. La conversation comme système

¹ J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, Bruxelles, De Boeck, 2003.

² P. Livet, "Cybernétique, auto-organisation et néo-connexionisme", "Généalogie de l'auto-organisation", In : *Cahiers du C.R.E.A.*, n°8, Paris, 1985, p. 110 : « la cybernétique se développe à partir d'une double intention : construire des mécanismes, mais qui rendent compte des comportements du vivant, reconnaître la spécificité des systèmes biologiques et des comportements communicationnels, mais en faire une théorie qui permette de les reconstruire artificiellement ».

Avant toute chose, qu'est-ce qu'un système ? D'après Meunier, « le concept de système (...) implique les idées d'interrelation entre éléments, d'unité globale constituée par ces éléments en interrelation, et d'organisation qui lie l'idée de totalité à celle d'interrelation »¹. Dans une telle optique, le systémisme se doit d'étudier « l'agencement de relations entre composants ou individus qui produit une unité complexe ou système »², soit une organisation systémique particulière, selon Edgar Morin. Dans cette définition du système, plusieurs éléments fondamentaux sont très nettement à distinguer³ :

- un système est composé d'éléments ;
- dans un système, ces mêmes éléments entretiennent entre eux des relations mutuelles ou interrelations ;
- dans tout système, les interrelations entre les éléments forment un tout organisé.

La théorie générale des systèmes prend sa source au cœur de divers courants scientifiques, et s'illustre notamment par les influences qu'elle doit à l'idée de totalité cybernétique. Cette théorie va notamment générer l'idée d'interaction dynamique, grâce à certains scientifiques issus de la biologie, voire de l'embryologie. Ludwig Von Bertalanffy est de ceux qui, dès la seconde moitié du XX^e siècle, développent une théorie des systèmes qui s'éloigne de l'analogie entre le fonctionnement de l'homme et celui de la machine, posant ainsi les bases de la systémique :

« Il ne suffit pas d'étudier les constituants et les processus de façon isolée, il faut encore résoudre les problèmes décisifs que posent l'organisation et l'ordre qui les unissent ; ils résultent de l'interaction dynamique des parties et rendent leur comportement différent, selon qu'on les étudie séparément ou comme appartenant à un tout (...) ; ceux-ci ne sont pas une simple agrégation d'unités élémentaires, et sont gouvernés par des lois dynamiques (...)»⁴.

Ce point de vue scientifique permet ainsi d'adopter le modèle d'étude systémique qui se retrouve capable d'étudier différents objets en les incluant dans le tout dont ils font

¹ J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, 2003, p. 29-30.

² E. Morin, *La méthode. T. 1, La nature de la nature*, Paris, Seuil, 1977, p. 103.

³ Voir annexe 1, p. 307.

⁴ L. Von Bertalanffy, *Théorie générale des systèmes*, Paris, Dunod, 1973, p. 23-30.

partie, et permet de mettre en perspective « les problèmes d'organisation, les phénomènes qui ne se réduisent pas à des événements locaux, les interactions dynamiques manifestées dans la différence de comportement des parties quand elles sont isolées ou situées dans un ensemble complexe, etc., en bref les systèmes de divers ordres qui ne peuvent s'appréhender par l'étude de leurs parties prises isolément »¹. L'approche systémique propose ainsi une autre façon d'approcher ces problèmes d'ordre scientifique et peut ainsi s'appliquer à l'analyse conversationnelle, modélisant ainsi la notion de système conversationnel².

Si l'on imagine trois locuteurs participant à une seule conversation, ceux-ci noueront entre eux des relations mutuelles qui n'auront de cesse d'agir tout au long de la durée de la conversation, si l'on part du principe que toute conversation commence autour des salutations et de la prise de congé³. En appliquant le concept de système à l'analyse conversationnelle, nous verrons au fur et à mesure que le système en lui-même est loin de n'être constitué que d'interactants ; en effet, le système renferme également des notions de temps et d'espace, qui peuvent être à la fois intérieures ou extérieures au système, ainsi que des conditions circonstancielles qui influenceront fortement sur les communications des interlocuteurs. Ainsi, nous pouvons d'ores et déjà avancer le postulat suivant : dans toute conversation, les interactants sont plongés dans un « bain » systémique et contextuel qui influe sur les relations que ceux-ci entretiennent entre eux, tout en permettant de les comprendre et de les expliquer. Pour Edgar Morin, la description du modèle systémique ne saurait être complète sans l'apport de trois phénomènes particuliers. Il distingue tout d'abord la notion d'*émergence*, soit « les qualités ou propriétés d'un système qui présentent un caractère de nouveauté par rapport aux qualités ou propriétés des composants considérés isolément ou agencés différemment dans un autre type de système »⁴. En d'autres termes, l'émergence constitue les propriétés du tout, résultantes circonstancielles des interactions et additions entre les propriétés des parties. Chaque système possède sa propre émergence, et si l'on ôte ou ajoute une nouvelle

¹ Ibid., p. 35.

² Voir annexe 2, p. 308.

³ Nous ne pouvons pas être catégorique dans la façon de préciser le début et la fin d'une conversation, dans la mesure où bien souvent, l'échange interactionnel va se mettre en place bien avant la simple poignée de main ou la salutation d'usage ; l'échange entre deux individus peut par exemple débiter par un contact oculaire qui va permettre de mettre en place les salutations d'usage.

⁴ E. Morin, *La méthode. T. 1, La nature de la nature*, p. 106.

partie au système, alors son émergence sera susceptible de se modifier¹. En deuxième lieu, Edgar Morin poursuit en introduisant les *contraintes* organisationnelles qui régissent tout système :

« Le déterminisme interne, les règles, les régularités, la subordination des composants au tout, l'ajustage des complémentarités, les spécialisations, la rétroaction du tout et, dans les systèmes vivants, les dispositifs de régulation et de contrôle, l'ordre systémique en un mot, se traduisent en autant de contraintes. Toute association implique des contraintes : contraintes exercées par les parties² interdépendantes les unes sur les autres, contraintes des parties sur le tout, contraintes du tout sur les parties»³.

Ainsi, si l'on vérifie l'application de cette notion de *contrainte* au système conversationnel, la déclinaison de ces contraintes selon les trois possibilités mises en relief par Morin devient pertinente :

- *contraintes exercées par les parties interdépendantes les unes sur les autres* : histoire commune des interactants, statut hiérarchique, degré d'intimité, etc.
- *contraintes des parties sur le tout* : obligation d'un des interactants de quitter soudainement ses interlocuteurs, apparence vestimentaire inappropriée⁴ d'un interactant, état d'esprit d'un interactant, ton de la voix, problème d'audition, changement etc.
- *contraintes du tout sur les parties* : étendue de l'espace, contexte culturel dans lequel est censée se produire la conversation, événement extérieur inopiné susceptible d'affecter la conversation, etc.

Les contraintes, toutefois, ne sont pas obligatoirement négatives. La plupart des contraintes sont surtout des influences ou des conditionnements particuliers, qui ne

¹ Pour reprendre notre image de schéma simplifié de système conversationnel, si l'on modifie l'un des paramètres contextuels de notre conversation (par exemple : moment de la journée, espace physique dans lesquels se déroule la conversation, etc.), alors il paraît évident, si l'on applique la théorie de Morin, que les propriétés du système conversationnel changeront (durée de l'échange, sujets abordés, degré d'intimité, etc.), ce qui en fera un nouveau système à part entière. La modification d'un paramètre, comme une contrainte temporelle ou spatiale, aura ainsi pour effet de modifier l'émergence du système initial et de créer un nouveau système avec une émergence propre.

² Nous pouvons d'ores et déjà appliquer le terme de «partie» aussi bien aux locuteurs du système conversationnel qu'aux contraintes contextuelles (espace, temps, etc.).

³ op. cit., p. 112.

⁴ La notion d'inappropriation est évidemment relative et nous sous-entendons par là que la tenue d'un interactant soit par exemple inappropriée à un contexte particulier, ce qui aura des effets sur la conversation.

sont souvent pas ressentis comme des contraintes par les interactants eux-mêmes : les influences socioculturelles d'un des interactants, par exemple, constituent une contrainte exercée par une partie sur le tout. En ce sens, le concept de contrainte pose un problème terminologique, car le substantif employé risque d'être connoté d'une façon négative. Nous lui préférerons le terme de *conditionnement*, qui présente des connotations moins nettement coercitives.

Pour Meunier, une troisième et dernière particularité se dégage de l'étude du concept de système, à savoir « la *complémentarité* entre parties et son contraire, l'*antagonisme* entre parties »¹ : alors que « l'antagonisme s'enracine très profondément dans le système dans la mesure où toute interrelation suppose à la fois l'existence d'affinités capables d'établir des liaisons entre éléments et de forces d'exclusion ou de répulsion capables de maintenir les différences »², la complémentarité procède de manière différente. Edgar Morin définit ce deuxième concept de la façon suivante :

« L'organisation des complémentarités est inséparable des contraintes ou répressions ; celles-ci virtualisent ou inhibent des propriétés qui, si elles devaient s'exprimer, deviendraient anti-organisationnelles et menaceraient l'intégrité du système. Ainsi, les complémentarités qui s'organisent entre les parties secrètent des antagonismes, virtuels ou non ; la double et complémentaire identité qui coexiste en chaque partie est par elle-même virtuellement antagoniste »³.

Une fois de plus, Morin emploie la notion de contrainte, voire de répression. Comme nous l'avons vu plus haut, nous préférons parler de conditionnements ou d'influences, tout en gardant à l'esprit que ceux-ci font parties des conditions *sine qua non* de l'existence d'un système, sans toutefois conférer à son concept une idée que certains pourraient qualifier d'agressive. Adapté au concept de système, le terme de répression paraît avoir une acception plutôt violente. Par ailleurs, si l'on applique ces idées de contraintes et de répressions au système conversationnel, il est

¹ J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 31 ; c'est nous qui surlignons.

² op. cit., p. 32.

³ E. Morin, *La méthode. T. 1, La nature de la nature*, p. 119.

éclairant de constater que bien souvent, les individus en interaction n'ont pas nécessairement conscience de ces conditionnements, ce qui ne rend ces derniers certes pas moins influents, mais permet tout du moins de ne pas avoir à l'esprit l'idée d'une « machine systémique » opérant de façon agressive envers ses parties, et inversement. En définitive, tout système se doit :

- de maintenir une certaine tension capable de rendre opérationnelles les propriétés d'éléments différents, voire opposés : c'est l'*antagonisme* ;
- de permettre à ces éléments de coexister de sorte que leurs propriétés s'allient dans l'organisation et la maintenance du système et en produisent l'émergence : c'est la *complémentarité*.

Ici encore, nous pouvons mettre en relief le fait que ces deux idées s'appliquent au système conversationnel : si deux individus interagissent en ayant conscience de leur différence et en l'exprimant d'une certaine manière, par antagonisme, la complémentarité s'exprimera également par le fait que le besoin de communiquer implique la coopération¹ et permette l'hygiène du tissu social des individus².

La théorie des systèmes est tout à fait susceptible d'être appliquée à la conversation, et c'est dans ce sens que nous aborderons le concept de *système conversationnel* tout au long de ce travail. Ce système fonctionne selon trois principes fondamentaux (émergence, conditionnements et antagonisme-complémentarité) et implique des éléments (interactants) qui seront en mesure d'opérer entre eux des relations interindividuelles tout au long de l'échange qui animera la conversation. Toutefois, tous ces concepts ne sauraient exister s'ils n'avaient pas en commun un but capable de maintenir le système : la transmission d'informations. Cette opération particulière nécessaire à la maintenance d'un système peut prendre diverses formes au sein de la conversation : c'est précisément ce que nous devons maintenant aborder afin d'affiner l'idée de système conversationnel et d'en permettre une étude plus complexe.

2. Le rôle de l'information

¹ Au troisième point de cette première partie, nous aborderons le principe de coopération dans la conversation.

² Le scénario de question-réponse classique, par exemple, illustre ces deux concepts, puisqu'il implique deux individus différents (l'un qui détient une information que l'autre ne possède pas) qui coopèrent de façon complémentaire afin de garantir leur relation (l'un demande quelque chose, et l'autre le lui apporte par sa réponse). Au niveau du système conversationnel, l'application de ces notions est donc vérifiable.

Dans tout système conversationnel, la notion d'information¹ joue un rôle déterminant : ici, il est important d'utiliser les concepts apportés par Dan Sperber et Deirdre Wilson², qui appliquent leur concept de pertinence à la communication verbale orale. Il en ressort l'idée suivante :

« La source et la destination sont les mécanismes cognitifs centraux du locuteur et de l'auditeur ; le codeur et le décodeur sont constitués par leurs capacités linguistiques ; le message est une pensée du locuteur, et le canal est l'air dont les vibrations constituent un signal acoustique. Cette représentation repose sur deux hypothèses implicites : la première est que les langues humaines (...) sont des codes ; la deuxième est que ces codes associent des pensées à des sons »³.

Yves Winkin voit dans cette théorie un modèle particulièrement primitif et réducteur, en mettant en relief le fait que « certes, très nombreuses ont été les critiques et les modifications – mais on n'est pas sorti du couple émetteur-récepteur. (...) On pourrait ainsi parler d'un modèle télégraphique de la communication »⁴. Nous nous permettons de rejoindre le point de vue de Winkin, en ce sens que si l'on applique ce modèle à l'analyse de la conversation, il est évident qu'il ne constitue qu'une base par rapport à la complexité de l'échange oral : en effet, la communication ne passe ici pas seulement par la langue orale, mais également par quantité de messages non verbaux et paraverbaux⁵ : un geste ou un regard mal perçus, ainsi qu'une posture ambiguë peuvent notamment agir sur la manière dont le récepteur risque de percevoir le message de l'émetteur qui se trouve en face de lui. A cette idée de l'information s'ajoutent deux notions essentielles, à savoir le *bruit* et la *redondance*. Ces phénomènes sont essentiels si l'on veut comprendre la façon dont l'information peut être transmise ou parasitée dans sa transmission (que cela soit au niveau de l'émission ou de la réception). Citons à ce titre les définitions données par Jean-Pierre Meunier :

¹ Au cours du deuxième point de notre première grande partie, nous aborderons également le rôle de l'information du point de vue des théories de la communication, afin de compléter la vision systémique que nous exposons ici.

² D. Sperber, D. Wilson, *La pertinence, communication et cognition*, Paris, Minitext, 1986.

³ *Ibid.*, p. 16.

⁴ Y. Winkin, *La nouvelle communication*, Paris, Seuil, 1981, p.20 ; surligné dans le texte original.

⁵ Voir page 92.

- « Le **bruit**, ce sont les perturbations aléatoires qui empêchent la bonne transmission du message dans le canal » ;
- « La **redondance**, c'est ce qui permet de lutter contre le bruit ; elle est constituée par les répétitions internes au message qui le rendent plus prévisibles »¹.

Ici encore, cette théorie de la communication souffre d'une vision trop limitée de la transmission de l'information : la notion de bruit paraît relativement négative, et l'on peut notamment s'interroger sur cette idée de « bonne transmission » : bonne transmission selon l'émetteur, ou bien selon le récepteur ? De notre point de vue, le bruit paraît surtout définir les filtres interprétatifs que l'émetteur et/ou le récepteur vont mettre en place pour coder et/ou décoder un message particulier. En effet, comme la vision du monde peut varier d'un individu à un autre, il est évident que leurs conditionnements (qu'ils soient psychologiques, culturels ou sociologiques) les inviteront à aborder le message transmis d'une façon précise. Parfois, cette manière particulière de décoder l'information peut diverger en fonction des interlocuteurs du système conversationnel en place, et c'est alors que des différences de point de vue ou d'interprétation peuvent se faire jour. Le rapport entre bruit et redondance exposé ci-dessus permet de comprendre le rapport de force qui existe dans tout système en place, et notamment dans tout système conversationnel : tout comme pour la dyade antagonisme/complémentarité, la dyade bruit/redondance permet de schématiser la tension qui se manifeste dans un système, en isolant par exemple deux locuteurs liés par une interrelation qui permettrait la transmission de messages². Comme nous le verrons plus tard, la redondance peut également s'exprimer au travers de postures ou de gestes particuliers, ou d'une gestion du temps et de l'espace particulière. Bateson propose une définition de la redondance, en s'inscrivant dans la tradition des théories de la communication³ :

« Le concept de redondance est habituellement déduit (...) par une double opération : en considérant, d'abord, le maximum d'informations qui peuvent être transmises par une unité donnée, et en examinant, ensuite, la façon dont on peut décrypter ce tout grâce à la connaissance des modèles environnants,

¹ J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 16 et 17.

² Voir annexe 3, p. 309.

³ Page 48 de ce travail, nous aborderons plus en détail le phénomène de redondance du point de vue des théories de la communication, afin d'examiner en quoi ce phénomène est capital pour toute interaction.

dont l'unité donnée n'est qu'une partie composante. Nous pourrions également aborder le problème en sens inverse : considérer la structuration ou la prévisibilité comme l'essence même et la raison d'être de la communication, et qualifier la lettre seule, qui ne serait pas accompagnée d'indications collatérales, de cas particulier »¹.

La vision de Bateson est une vision relativement positive du concept de redondance : elle ne sert pas uniquement à combattre les bruits éventuels ou à les prévenir, mais joue un rôle essentiel dans la transmission de l'information, puisqu'elle permet de la décrypter en se référant à des modèles environnants ou déjà connus. La redondance est une condition *sine qua non* à la transmission d'information à l'intérieur d'un système qui s'appuie également sur la prévisibilité. Toujours selon l'approche de Jean-Pierre Meunier, une autre notion parallèle à cette théorie de l'information vient compléter la façon dont l'information est susceptible d'agir dans et sur le système : c'est la *néguentropie*, que De Rosnay explique par l'idée suivante :

« Toute acquisition de connaissance reposant sur une observation ou une mesure physique effectuée à l'aide d'un instrument consomme l'énergie du laboratoire et donc de l'univers.

Un exemple : la lecture de cette page met en jeu plusieurs éléments : le texte, imprimé en noir sur le papier, une source de lumière (soleil ou lampe électrique), l'œil et le cerveau. La lampe est la source de néguentropie. Elle émet un flux lumineux qui se réfracte sur la succession des segments noirs et blancs des mots imprimés et module le faisceau lumineux qui frappe l'œil. L'œil décode ce message et le cerveau l'interprète. Le cerveau du lecteur a donc acquis des informations. Mais il lui a fallu les payer en énergie : les watts de la lampe contre les quelques 24000 bits d'information de la page imprimée »².

Par cet exemple, De Rosnay démontre qu'un processus énergétique particulier est nécessaire à la transmission et à l'acquisition d'information. Pour l'individu, la néguentropie permet de limiter les pertes d'énergie causées par l'entropie, qui est

¹ G. Bateson, "Explication cybernétique", in *Vers une écologie de l'esprit*, t. 2., Paris, Seuil, 1980, p.163.

² J. de Rosnay, *Le macroscope*, Paris, Seuil, 1975, p. 172.

une « tendance à la dégradation de l'énergie »¹, d'après Meunier. En somme, le processus de néguentropie permet de limiter l'entropie en tant que consommation d'énergie et de faciliter ainsi l'acquisition de l'information avec le minimum d'énergie possible². Pour résumer, on qualifie de néguentropie tout recours à un procédé permettant de réduire les dépenses en énergie. Si nous nous penchons plus précisément sur le rôle de l'information, nous pouvons rejoindre la proposition de Meunier, qui stipule que « l'information apparaît comme de la néguentropie potentielle », dans la mesure où « une information acquise permet de restaurer dans le système une différence, c'est-à-dire un état plus improbable, c'est-à-dire encore, de l'ordre »³. En d'autres termes, l'acquisition d'une information permet d'apporter quelque chose de nouveau susceptible à la fois de complexifier le modèle de pensée d'un individu et de le faciliter, dans la mesure où le savoir collecté par l'individu pourra multiplier ses possibilités de redondance. Ainsi, plus un individu acquiert de l'information, plus il est en mesure d'endiguer le processus d'entropie. Costa De Beauregard résume le rapport entre information et néguentropie :

« Dans la transition directe, néguentropie -> information (qui schématise manifestement le processus de l'observation), le mot information est pris dans une acception aujourd'hui courante : information signifie acquisition de connaissance. Dans la transition réciproque, information -> néguentropie (qui (...) schématise le processus de l'action ou de l'organisation), le mot information est pris dans son acception aristotélicienne : information signifie pouvoir d'organisation »⁴.

Par extension, cette information définie comme pouvoir d'organisation contient la possibilité de multiplier les modèles de référence pour faciliter la redondance et repousser les limites de l'indéchiffrable, et ce à tous les niveaux. Toutefois, ce

¹ J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 17.

² Nous pouvons retrouver ce cas de figure dans l'exemple de la répétition : il peut par exemple survenir qu'un interactant fasse répéter son interlocuteur, dans le cas où celui-ci aurait formulé une phrase mal comprise par l'interactant. Dans un but d'économie d'énergie (éviter notamment un surcroît de concentration pour se souvenir des segments de phrase qu'il aurait saisis afin de reconstituer le sens de ce que l'interactant aurait voulu dire), l'interlocuteur pourra avoir tendance à recourir à la demande de répétition, ce qui limiterait l'entropie générée par son cerveau pour tenter seul de décrypter les segments de phrase éventuellement compris. L'interlocuteur, en tant qu'individu désireux d'acquérir une information, utilise ainsi le procédé de néguentropie.

³ op. cit., p. 21.

⁴ O. Costa De Beauregard, *Le second principe de la science du temps*, Paris, Seuil, 1963, p. 71-72.

concept de néguentropie en rapport avec l'information fait naître une troisième dyade dans le cadre de l'approche systémique de la conversation : après la dyade antagonisme/complémentarité et la dyade bruit/redondance se met en place la dyade redondance/variation. En effet, pour qu'un système puisse évoluer et se développer, il lui faut acquérir de nouvelles informations : or, d'après ce que nous avons vu, tout système utilise des processus redondants pour pouvoir décrypter l'information et mettre en place une néguentropie, c'est-à-dire rendre son rapport au monde plus simple et moins coûteux en termes énergétiques. Ainsi, par définition et par néguentropie, la redondance est mise en place pour éviter la variation, afin de ne pas menacer l'équilibre du système. D'après Meunier, « pour qu'une communication apporte quelque chose, elle doit sans doute combiner dans une certaine mesure redondance et variation, c'est-à-dire spécifier quelque chose de relativement inconnu dans un cadre connu et accepté par les interlocuteurs, c'est-à-dire encore transformer du relativement imprévisible en redondance »¹.

Reprenons les éléments que nous avons développés dans cette partie, et qui permettent de préciser les propriétés du système conversationnel :

- l'information, en tant que concept central, qui se traduit en messages transmis par le biais de divers canaux, et ce d'un émetteur à un récepteur² ;
- les notions de bruit (susceptible de survenir au cours de la transmission d'une information) et de redondance (processus nécessaire à l'acquisition d'information mais également au décryptage des messages entrants) ;
- la néguentropie, qui entretient une relation particulière avec l'information³.

Ces différents paramètres cohabitent et agissent au sein du système conversationnel : nous allons maintenant examiner comment ils sont gérés à l'intérieur du système afin d'assurer le maintien et le fonctionnement de celui-ci.

3. Auto-organisation et régulation du système conversationnel

¹ J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 25.

² Cette approche ouvre la voie à des questions plus philosophiques : l'information existe-t-elle en effet en tant que telle, ou bien existe-t-elle uniquement parce que l'élément récepteur la discerne parce qu'il en a besoin ? Si tel est le cas, quels sont les processus qui permettent à un élément récepteur d'isoler une information précise afin de pouvoir l'acquérir ?

³ Au niveau du système conversationnel, l'on peut se demander si le désaccord dans la conversation est susceptible d'augmenter le phénomène d'entropie et n'est pas l'expression d'une chute de néguentropie, ou bien paradoxalement, d'une néguentropie trop axée sur une redondance « à tout prix » : nous l'aborderons plus loin.

Autour des différentes notions que nous venons d'aborder se pose une question fondamentale pour le concept de système. En effet, si ces différentes propriétés interagissent entre elles à l'intérieur même d'un système conversationnel, il convient d'étudier la manière dont les éléments théoriques que nous avons évoqués (bruit, redondance, négentropie, antagonisme et complémentarité, etc.) sont susceptibles de cohabiter sans que le système ne soit déséquilibré par les forces qui l'habitent et lui permettent d'exister. Afin de pouvoir remonter à la source de ces interrogations, nous choisissons de référer des auteurs ayant rapproché l'organisation systémique de l'auto-organisation biologique. Le médecin biologiste Henri Atlan effectue un parallélisme intéressant en stipulant qu' « une cellule est toute entière son propre programme, qui se construit donc au fur et à mesure que la machine fonctionne, à la façon d'un ordinateur qui se construirait lui-même »¹. Cette comparaison s'inscrit dans l'hypothèse de l'auto-organisation des systèmes et se trouve réutilisée dans les travaux réalisés par Ilya Prigogine, prix Nobel de chimie en 1977, et Isabelle Stengers. En s'inspirant de la chimie et de la biologie moléculaires, ceux-ci démontrent que « des phénomènes d'auto-organisation peuvent apparaître comme résultat de l'amplification de fluctuations aléatoires »² et plus précisément :

« (...) certaines des fluctuations, au lieu de régresser, peuvent s'amplifier, envahir tout le système, le faire évoluer vers un nouveau régime de fonctionnement qualitativement différent des états stationnaires définis par le minimum de production d'entropie »³.

Les fluctuations dont parlent Prigogine et Stengers représentent toutes les inconnues susceptibles de modifier (plus ou moins intensément, et à plus ou moins long terme) les constituantes d'un système : le facteur temps, par exemple, est susceptible d'apporter avec lui différentes interférences. Dans un système conversationnel, les fluctuations peuvent tout à fait transparaître dans les états d'esprit des interactants, voire même dans l'interprétation qu'ils pourront faire de certaines expressions, linguistiques ou physiques : interprétations négatives, par exemple, peut-être dûes à

¹ H. Atlan, *Entre le cristal et la fumée*, Paris, Seuil, 1972, p. 22-23.

² J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 35.

³ I. Prigogine, I. Stengers, *La nouvelle alliance*, Paris, Gallimard, 1979, p. 154.

des différences culturelles ou psychologiques et qui pourraient avoir pour effet de faire prendre une tournure moins cordiale à la conversation, voire de la terminer. Toutefois, ces différentes fluctuations peuvent être suffisamment légères pour ne pas entacher durablement le système qui est en mesure de gérer les implications de ces fluctuations grâce au concept d'auto-régulation. En partant d'une base chimique, Prigogine et Stengers font remarquer que « le système semble se comporter comme un tout, comme s'il était le siège de forces à longue portée : la population des molécules (...) se structure comme si chaque molécule était 'informée' de l'état de l'ensemble du système »¹. Si nous poursuivons l'idée développée par cette métaphore et que nous remplaçons les molécules par les interlocuteurs du système conversationnel, nous obtenons une vision particulière des interactions humaines à l'intérieur même d'une conversation, bien que, au niveau humain, l'information sur l'état de l'ensemble du système puisse être plus complexe et plus sophistiquée, notamment en matière de différences sociologiques et interculturelles, voire psychologiques ou géographiques. En effet, si les interlocuteurs pouvaient réellement être informés de l'état de l'ensemble du système, les mésententes ou les incompréhensions ne pourraient théoriquement pas se produire. Toutefois, Prigogine et Stengers rapportent le constat suivant concernant les fluctuations :

« La fluctuation ne peut envahir d'un seul coup le système tout entier. Elle doit d'abord s'établir dans une région. Selon que cette région initiale est ou non plus petite qu'une dimension critique (...) la fluctuation régresse ou peut, au contraire, envahir tout le système. Il s'agit d'un phénomène de nucléation »².

En d'autres termes, le changement à l'intérieur d'un système obéit à trois stades différents : la fluctuation, la nucléation et l'amplification. En appliquant ces notions au système conversationnel, nous pouvons employer les exemples suivants :

- **fluctuation** : un locuteur L1 ressent que son interlocuteur L2 utilise à son encontre une posture menaçante, ce qui altère la vision que L1 a de L2 – si nous nous plaçons du point de vue de L2, nous pouvons également imaginer que celui-ci adopte cette posture parce qu'il a remarqué par *ressenti* un ton apparemment menaçant dans les propos de L1, et ainsi de suite ;

¹ I. Prigogine, I. Stengers, *La nouvelle alliance*, p. 169.

² Ibid., p. 177.

- **nucléation** : L1 formule ce qu'il ressent de l'attitude de L2, s'ensuit alors une *discussion* autour du ressenti de L1 et de l'attitude de L2, et vice-versa ;
- **amplification** : en raison de l'incompréhension entre les deux interlocuteurs autour de la fluctuation enregistrée (*ressenti*) et de la nucléation entamée (*discussion*), les interlocuteurs se mettent à amplifier leur désaccord par une dispute susceptible d'altérer durablement leur relation ou de mettre fin à la conversation.

Grâce aux travaux de Prigogine et Stengers, nous pouvons analyser la circulation de l'information et la communication à l'intérieur d'un système, notamment par rapport aux phénomènes de fluctuation. Pour Meunier, « la communication à l'intérieur d'un système est en effet en rapport étroit avec la manière dont ce système gère – si l'on peut dire – ses fluctuations, les maintient sous les seuils de nucléation ou les laisse s'amplifier »¹. D'après cette théorie, deux points de vue sont envisageables² :

- Prigogine et Stengers précisent les corrélations existant entre la communication et les fluctuations dans un système, en affirmant que « plus rapide est la communication dans le système, plus grande est la proportion des fluctuations insignifiantes, incapables de transformer l'état d'un système : plus stable est cet état »³ ;
- Meunier évoque l'idée inverse : « plus un système est complexe, différencié, plus les interactions sont diversifiées et plus les fluctuations sont dangereuses. Seule la rapidité des communications empêche la nucléation ; elle détermine donc la complexité maximale que peut atteindre une organisation sans devenir instable »⁴.

A ce titre, rappelons que la vitesse de la communication constitue la condition *sine qua non* à la stabilité d'un système, c'est-à-dire à l'affaiblissement de sa probabilité de nucléation des fluctuations. La notion de communication est donc capitale si l'on veut comprendre l'auto-régulation d'un système. Peu importe qu'il y ait un grand nombre de fluctuations, pourvu que la communication soit rapide et se propage à tous les niveaux, empêchant ainsi la marginalisation et la cristallisation de certaines

¹ J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 41.

² Voir annexe 4, p. 310.

³ I. Prigogine, I. Stengers, *La nouvelle alliance*, p. 178.

⁴ J.-P. Meunier, *op. cit.*, p. 42.

fluctuations¹. Pour que l'auto-régulation d'un système puisse avoir lieu, toujours selon Meunier, « la variété de ses réponses disponibles doit être d'autant plus importante que celle des perturbations est grande et celle de ses états acceptables est faible »², ce qui signifie qu'un système doit pouvoir se soumettre à une proportion importante de bruit afin de pouvoir s'auto-réguler.

Henri Atlan explique que « plus un système est composé d'un grand nombre d'éléments différents, plus sa quantité d'information est grande car plus grande est l'impossibilité de le constituer tel qu'il est en rassemblant au hasard ses constituants »³, ce qui pose la question suivante : comment un système peut-il évoluer ou changer si sa redondance est telle qu'on ne peut pas assembler ses constituants au hasard ? La modification peut intervenir au niveau de l'information transmise qui, à cause du bruit, peut s'altérer et ainsi apporter au fur et à mesure des changements à l'intérieur du système. Si nous empruntons à Meunier son exemple des récits transmis de génération en génération, force est de constater que parfois, certains détails évoluent au cours de la chronologie de la transmission, qui peuvent être dus à des oublis, des erreurs de lecture ou d'audition, ou des interprétations différentes. C'est l'incursion de ces différents bruits qui peut permettre à un système de gagner en variété et en nouveauté, et ainsi de se complexifier. Dans la conversation également, la relation entre les interactants peut être modifiée au fur et à mesure des conversations, et ceux-ci apprennent à mieux se connaître et préciser leurs idées⁴. Ce que nous pouvons appeler bruit ou perturbation est ainsi susceptible de complexifier et diversifier la nature et les composants d'un système :

« En fonction de l'histoire des perturbations qu'il a connues, un système autonome peut présenter plusieurs cohérences internes – ou comportements

¹ Jean-Pierre Meunier remarque à ce titre que « les médias rendent possibles un grand nombre de fluctuations de tous ordres parce qu'ils contribuent à en amortir les effets aussitôt qu'elles émergent. A la limite, avec le développement continu des technologies, une certaine menace pour la démocratie se laisse percevoir », In : *Approches systémiques de la communication*, p. 43.

² op. cit., p. 46.

³ H. Atlan, *Entre le cristal et la fumée*, p. 45.

⁴ Si L1 demande par exemple à L2 de répéter un segment d'énonciation, il pourra comprendre ce que son interlocuteur L2 disait en parlant trop rapidement, mais également de procéder à une relecture du premier message de L2, et donc de s'habituer à sa prosodie : ainsi, L1 utilise le bruit pour pouvoir déchiffrer plus facilement les propos de L2 à l'avenir, et donc de s'adapter à la façon de parler d'une nouvelle personne, élargissant ainsi son spectre d'interaction : le système conversationnel englobant L1 et L2 s'en trouvera lui-même enrichi.

propres – qui dépendent cependant de son fonctionnement interne. Chaque comportement propre peut être défini par un point fixe. Quant à la notion de bifurcation, elle renvoie au fait que certains points fixes sont instables et que le système peut basculer d'un comportement propre dans un autre »¹.

La notion de bifurcation est capitale parce qu'elle constitue un point d'articulation qui permet à un des éléments du système (pour un système conversationnel, il s'agit des locuteurs) d'appliquer un comportement plutôt qu'un autre suivant la situation : en joignant cette notion au système conversationnel, nous pouvons remarquer que tout interlocuteur possède lui aussi ses points fixes sur lesquels il est capable d'introduire une bifurcation comportementale afin de s'adapter à son partenaire d'interaction, par exemple. La notion de bifurcation permet au système de s'auto-réguler et s'ajoute aux paramètres permettant l'auto-organisation et la régulation :

- la présence de **fluctuations** à l'intérieur du système, qui peuvent faire durablement évoluer le système par **nucléation**, puis **amplification** ;
- la **communication**, plus ou moins lente, qui permet d'empêcher la nucléation ;
- l'adjonction de **perturbations** au cours de la **communication** à l'intérieur même du système, qui permet de modifier les messages transmis.

Ces phénomènes peuvent avoir diverses implications à l'intérieur d'un système conversationnel, mais s'inscrivent directement dans la concurrence de base existant entre le bruit et la redondance dans un système, puisque « l'évolution d'un système vers une plus grande complexité comporte souvent (...) des moments de retour à la forte redondance initiale, de nécessaires recharges en redondance »² ; cette redondance, nous la retrouvons dans le modèle de **clôture opérationnelle** illustré par Varela dans son étude de la vision oculaire humaine : « une observation plus précise nous révèle que ce que je vois a plus affaire avec la façon dont je suis fait en tant que mécanisme, qu'avec un quelconque monde extérieur »³. Il s'agit d'un système clos qui agit pourtant comme s'il était ouvert sur le monde extérieur, mais qui ne fait qu'utiliser un filtre ou pour dépendre le monde ; cette idée se retrouve

¹ J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 55.

² Ibid., p. 49-50.

³ F. Varela, "L'auto-organisation : de l'apparence au mécanisme", In : *Colloque de Cerisy, l'auto-organisation, de la physique au politique*, Paris, Seuil, 1983, p.43.

également dans l'hypothèse développée par Sapir¹, selon laquelle l'être humain voit le monde à travers sa langue. Cette redondance (« *c'est réel parce que je le vois, et je le vois parce que c'est réel* », alors que la vision n'est qu'un intermédiaire – cette remarque est aussi valable pour la langue utilisée et « vécue » par les locuteurs) est issue d'un concept initial alimentant les systèmes les plus primitifs : la mimésis.

4. Mimésis et système conversationnel

Selon Meunier, « la mimésis consiste essentiellement en un instinct d'imitation, présent dans l'ensemble des mammifères supérieurs mais particulièrement développé chez ces singes supérieurs que sont les hommes »². Cette observation permet de distinguer d'ores et déjà les concepts de cohésion sociale et d'harmonie interindividuelle que nous sommes en mesure de retrouver chez les interactants d'un système conversationnel. L'anthropologue René Girard développe une théorie propre concernant le rôle du phénomène de mimésis au sein des relations interindividuelles et explique que « même s'il s'affirme injustement traité, féroce persécuté, le sujet se demande forcément si le modèle n'a pas de bonnes raisons de lui refuser l'objet ; une part toujours plus importante de lui-même continue à imiter ce modèle et, de ce fait, prend parti pour lui, justifiant le traitement hostile dont il croit faire l'objet, y découvrant une condamnation singulière et peut-être justifiée »³. En d'autres termes, l'hypothèse mimétique girardienne stipule que le sujet se considère persécuté par le modèle, mais continue de le désirer par instinct mimétique, ce qui entraîne une situation au cours de laquelle le sujet se retrouvera littéralement pris entre deux désirs différents. Cette situation peut être mise en parallèle avec les problématiques de stabilité et d'instabilité des systèmes : soit le sujet adopte un schéma de mimétisme qui permet au système de rester stable par redondance, mais de frustrer une partie des désirs du sujet, soit le sujet décide de briser le modèle duquel il fait partie en amplifiant les fluctuations qui l'habitent. Les conditionnements socioculturels qui agissent sur les interlocuteurs permettent par

¹ E. Sapir, *Linguistique*, Paris, Minuit, 1968, p. 135-136.

² J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 73 ; voir annexe 6, p. 312.

³ R. Girard, *Des choses cachées depuis la fondation du monde*, Grasset, 1978, p. 319.

exemple de mieux comprendre cette problématique¹ : qu'importe alors que certains aspects desdits conditionnements soient accueillis plus ou moins bien par les interactants. Tant qu'un point de nucléation n'est pas atteint pour l'un ou l'autre, ou pour le système conversationnel, l'état du système peut rester stable.

Cet état de l'art vient notamment du fait que chaque locuteur possède une représentation, un modèle du système, de sa relation avec autrui, d'autrui, mais également un modèle de l'image qu'autrui possède de lui-même. Selon Jean-Pierre Dupuy, « plus la valeur de l'objet augmente, et plus cet objet apparaît comme lié à une supériorité qui, en dernière analyse, est celle du modèle lui-même. Il y a donc une tendance du sujet à se laisser toujours plus fasciner par le modèle. Le désir, en somme, tend à désertier l'objet et à se fixer sur le modèle lui-même »². Toutefois, toujours d'après Jean-Pierre Dupuy, « l'objet est une véritable création du désir mimétique, c'est la composition des codéterminations mimétiques qui le fait jaillir du néant »³. Ainsi, c'est le modèle que le sujet a de l'objet qu'il va imiter, et non l'objet en tant que tel. Ce constat permet non seulement de comprendre la manière dont les interactants se comportent à l'intérieur du système conversationnel, mais également de laisser émerger les problématiques auxquels elles auraient à faire face dans le cadre d'un conflit entre deux interlocuteurs. Par désir mimétique, le locuteur L1 se pliera aux conditionnements socioculturels, ou plutôt *au modèle qu'il s'en fait*, afin de satisfaire les exigences du système dans lequel il évolue, ou plus exactement *du modèle qu'il se fait du système*. Ce paradigme complexe rejoint l'hypothèse de Varela sur la vision oculaire⁴ et nous permet d'émettre l'hypothèse que le sujet agissant dans le cadre d'un système conversationnel suit un filtre modélisateur des éléments du système dans le cadre duquel il s'exprime⁵. C'est précisément ce filtre modélisateur qui risque de poser problème au cours des interactions impliquant deux individus de culture différente, puisque le modèle qu'ils auront du système culturel au sein duquel ils pensent interagir risque de ne pas être identique et ainsi provoquer

¹ Voir annexe 7, p. 313.

² J.-P. Dupuy, *Ordres et désordres*, Paris, Seuil, 1982, p. 132 ; idée schématisée par J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 74. Voir annexe 5, p. 311.

³ *Ibid.*, p. 132.

⁴ Voir page 30 de notre travail : « ce que je vois a plus affaire avec la façon dont je suis fait en tant que mécanisme, qu'avec un quelconque monde extérieur », d'après E. Varela.

⁵ Voir annexe 8, p. 314.

des fluctuations importantes¹. Dans la perspective d'une systémique de la conversation, la mimésis permet aussi de maintenir un lien social, comme le rappelle le sociologue Serge Moscovici :

« L'égalité de la foule en fait une sorte de havre de paix. C'est un refuge coloré par le sentiment de se retrouver entre soi. Les individus éprouvent une sensation de délivrance. Ils ont l'impression de déposer un fardeau, celui des barrières sociales et psychologiques, en découvrant que les hommes sont égaux. Ils se retrouvent avec les autres comme en eux-mêmes »².

Si l'on peut contester cette égalité de fait entre les hommes, la citation de Moscovici a toutefois le mérite d'illustrer le sentiment de confort sociétal que peuvent ressentir les individus. Cette illustration se trouve renforcée par les travaux d'Henri Wallon au sujet du développement de l'enfant, qui admet que « la scène contemplée efface la distinction de soi et d'autrui, car la tendance primitive est de la mimer, sinon toujours en gestes, du moins en attitudes, de la vivre subjectivement »³. Mais d'après Meunier, « dès l'origine, le rapport social comporte cette possibilité d'une différenciation à l'intérieur même de la confusion mimétique »⁴ ; cette observation fait écho à la dyade antagonisme / complémentarité que tout système est censé abriter, et permet de créer une nouvelle dyade entre symétrie mimétique et complémentarité antagoniste. En effet, si la première illustre la tendance des interactants à l'imitation réciproque, la seconde notion permet de contrebalancer la première en indiquant que les interactants cherchent également à se différencier afin de s'affirmer en tant qu'élément distinct afin de compléter leurs éléments d'interaction et de former le tout systémique. Cette perspective peut être résumée dans cette citation du philosophe Albert Jacquard : « je suis les liens que je tisse avec d'autres »⁵.

Ceci étant précisé, Jean-Pierre Meunier évoque également le paradoxe mimétique : en effet, si l'instinct d'imitation est le plus fort, comment se fait-il que les

¹ Ces observations, rappelons-le, reposent sur le fait que chaque action ou réaction d'un des éléments du système conversationnel (donc ici, des interlocuteurs), est effectuée en fonction de l'instinct mimétique qui existe entre l'individu et son environnement, et qui permet ainsi d'enrichir certains fonctionnements conversationnels élémentaires.

² S. Moscovici, *L'âge des foules*, Paris, Complexe, 1991, p. 359.

³ H. Wallon, *Les origines du caractère chez l'enfant*, Paris, PUF, 1949, p. 267-268.

⁴ J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 95.

⁵ A. Jacquard, *Petite philosophie à l'usage des non-philosophes*, Paris, Calmann-Lévy, 1999, p. 17.

éléments puissent évoluer à l'intérieur d'un système sans tomber systématiquement dans la redondance ? La dyade entre symétrie mimétique et antagonisme complémentaire peut aider à comprendre ce problème. En effet, il s'agit, toujours selon Meunier, de « créer l'illusion d'un soi total, autosuffisant, en rejetant dans le non-moi tout ce qui ne peut y être assimilé. Il s'agit de transformer la séparation omniprésente dans le champ mimétique en une séparation dure entre un espace intérieur fusionnel et un espace extérieur devenu quasi inexistant (...), de transformer les contradictions et tensions diffuses dans les relations mimétiques en une tension précise, localisée aux frontières »¹. Si nous appliquons cette hypothèse au système conversationnel, nous parvenons une fois de plus à mettre en opposition deux éléments distincts : d'un côté tout ce qui peut être assimilé à l'élément mimant, et de l'autre tout ce qui n'y est pas assimilé. C'est ce que Meunier appelle la logique d'**inclusion / exclusion**² et qui permet de créer un point de différenciation entre le soi et le non-soi. Dans le cadre du système conversationnel, nous observons cette dynamique entre les interlocuteurs, dans la mesure où ceux-ci pourront avoir tendance à obéir aux mêmes codes³ pour se transmettre de l'information⁴. D'autre part, nous mettons en relief le fait que la mimésis ne s'applique pas uniquement entre deux interactants se rencontrant au sein d'un même système conversationnel : chaque interactant a auparavant déjà fait l'expérience d'imitations au sein d'autres systèmes conversationnels donnés, à d'autres moments et à d'autres lieux, ce qui fait émerger la perspective suivante, décrite par Jean-Pierre Meunier :

« Le contact mimétique avec autrui nous donne bien plus qu'autrui car autrui fait lui-même écho à toutes sortes d'individus qui l'ont marqué, auxquels, peu ou prou, il s'est identifié, et ces derniers font à leur tour écho à d'autres, et ainsi de suite. Si bien que le moindre rapport avec autrui ménage un contact avec l'infinité des 'autrui' qui (...), du moment présent aux jours qui l'environnent (...), se disposent en cercles concentriques autour du point de l'espace et du temps que l'on occupe. Toute conduite apparaissant chez un

¹ J.-P. Meunier, op. cit., p. 108.

² Voir « *Une logique d'inclusion/exclusion* », op. cit., p. 105.

³ Nous aborderons cette problématique en isolant la norme conversationnelle de politesse, page 110 de ce travail.

⁴ L'utilisation d'une même langue, par exemple, illustre parfaitement le désir de mimétisme et d'inclusion, mais la variété des expériences véhiculées par cette langue commune permet toutefois de différencier les individus. Comme nous pouvons le remarquer depuis le début de notre étude systémique, tout système est constamment en proie à des tensions se situant entre rapprochement et éloignement, voire entre assimilation et répulsion.

individu particulier est significative d'un certain style de conduite, propre à un milieu social, ou professionnel, ou régional ou culturel, dont cet individu fait partie »¹.

5. Perspectivisme et assimilation au sein du système conversationnel

Le perspectivisme systémique peut s'inscrire dans notre vision du système conversationnel, dans la mesure où chaque interactant risque de percevoir de manière fort différente les postures, les gestes et les énoncés de son compagnon de communication. Nous pouvons supposer que les histoires et les conditionnements de chaque individu peuvent même aller jusqu'à fortement marquer la façon dont celui-ci percevra les bruits et mettra en place des schémas de redondance à l'intérieur même d'une conversation. Comme l'admet Hilary Putnam, « There is no God's Eye point of view that we can usefully imagine : there are only various points of view of actual persons reflecting various interests and purposes that their descriptions and theories subserve »². Cette théorie perspectiviste avait déjà été évoquée au dix-septième siècle par Spinoza, qui faisait la proposition suivante : « tout sentiment d'un individu diffère du sentiment d'un autre autant que l'essence de l'un diffère de l'essence de l'autre »³. Pour Meunier, l'importance du perspectivisme « vient de ce qu'il a pour conséquence la variabilité de notre connaissance à propos d'un même objet ou événement »⁴.

Cette idée est notamment approfondie par le perspectivisme linguistique de Pierre Lévy⁵, qui fait écho à notre système conversationnel : il est en effet probable

¹ J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 98.

² H. Putnam, *Reason, truth and history*, Cambridge, Cambridge University Press, 1981, p. 49 ; « il n'existe aucun point de vue divin qu'il soit utile d'imaginer : il existe seulement différents points de vue de personnes réelles, qui reflètent divers intérêts et divers buts favorisés par leurs descriptions et leurs théories » ; notre traduction.

³ B. de Spinoza, *L'Ethique*, Paris, Gallimard, 1954 (Edition originale : 1677), p. 237.

⁴ J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 183.

⁵ P. Lévy, *L'idéographie dynamique*, Paris, La Découverte, 1991, p. 87 ; « [La grammaire] fournit à l'énonciateur un certain nombre de formats ou de patterns préétablis qui sont comme autant de 'fonctions logicielles' (en fait des routines cognitives) que la langue met à la disposition des usagers. La grammaire des langues naturelles nous offre toute une panoplie d'images différentes pour décrire la même scène, et l'on peut passer facilement de l'une à l'autre. 'La lampe au-dessus de la table' (1) fait ressortir plutôt la lampe. 'La table

que pour décrire une même situation, les deux interactants d'un système aient recours à des formulations ou des points focalisateurs différents, en mettant en exergue tel ou tel aspect du thème abordé. Ces divergences de points de vue peuvent être à l'origine de quiproquos ou d'incompréhensions¹ : Merleau-Ponty résume cette considération perspectiviste par l'observation suivante : « je saisis dans un aspect perspectif dont je sais qu'il n'est qu'un des aspects possibles, la chose même qui le transcende »².

D'après Jean-Pierre Meunier, ce perspectivisme permet de nouvelles assimilations, en ce sens qu'un individu qui adoptera une nouvelle perspective sur un objet donné pourra acquérir une autre manière de porter son regard sur celui-ci. L'individu en question peut acquérir cette nouvelle perspective en effectuant une opération de mimésis s'il se trouve en interaction avec un compagnon de communication qui aurait quant à lui une perspective différente de la sienne sur l'objet donné. Ainsi, « produire une nouvelle connaissance, c'est réaliser une nouvelle mise en profil mettant en saillance un aspect des choses jusque-là inaperçu ou considéré comme marginal, et reconsidérer l'ensemble des interconnexions à partir de ce point de vue inusité »³. Lorsque Meunier présente l'idée d'interconnexions, il s'inspire directement de l'approche connexionniste, définie par Varela, Rosch et Thompson au sein du processus suivant : « les théories et les modèles (...) s'appuient sur une armée de composants analogues à des neurones, simples, inintelligents, qui, quand ils sont connectés de façon adéquate, présentent

sous la lampe' (2) détache la figure de la table. '*La table est sous la lampe*' (3) suggère la durée de la relation spatiale entre la lampe et la table. Les expressions (1), (2) et (3) désignent exactement le même état de choses mais elles ne correspondent pas à la même imagerie mentale, au même processus cognitif d'interprétation. Chaque construction grammaticale particulière fait ressortir une figure particulière sur le fond commun de la situation décrite ».

¹ Ne négligeons pas le fait que, à l'intérieur même d'un système conversationnel, deux interactants représentent eux-mêmes deux systèmes distincts, réunis en tant qu'éléments à l'intérieur d'un même système conversationnel, système lui aussi existant comme élément dans un autre méta-système culturel ou sociologique, par exemple. Si nous nous référons à l'exemple exposé par Lévy, nous pourrions encore imaginer d'autres visions de l'image de la lampe au-dessus de la table (qui constitue elle-même un parti pris pour la perspective (1) de Lévy) en déclinant d'autres perspectives relatives à cette situation observable, notamment en faisant intervenir d'autres éléments pour complexifier le scénario : '*La table sous la lampe offerte par Pierre*' (4) fait intervenir la provenance de l'un des deux objets en le mettant en lumière d'une façon différente, et '*La table a été posée en dessous de la lampe*' (5), bien que proche de la perspective (3) proposée par Lévy, présente une nouvelle perspective en raison des différences sémantiques existantes entre '*sous*' et '*en dessous*'; nous serions même en mesure de complexifier cette perspective par un nouvel élément, à savoir '*La table a été posée juste en dessous de la lampe*' (6). Toutefois, il faut mentionner que ces différentes perspectives sont imaginées en français, et que les perspectives risquent d'être différentes suivant les langues utilisées.

² M. Merleau-Ponty, *La structure du comportement*, Paris, PUF, 1967, p. 202.

³ J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 187.

des propriétés globales intéressantes »¹. Dans cette optique, l'acquisition de points de vue différenciés permet d'évoluer dans la connaissance. Plus un individu aborde des points de vue différents, plus son champ de connaissances est susceptible de s'étendre et de se complexifier, même si « l'intégration des points de vue se fait toujours d'un point de vue »². En d'autres termes, deux phénomènes se mettent en place lorsqu'il s'agit d'acquérir une nouvelle connaissance : le mimétisme et le perspectivisme. L'assimilation de nouveaux modèles ou de nouvelles perspectives se fait quant à lui par comparaison qui, selon Langacker, reste une expérience fondamentale pour tout individu : « acts of comparison continually occur in all active cognition domains, and at various levels of abstraction and complexity »³. Cependant, cette assimilation par comparaison est également utilisée dans les sciences de l'éducation, et se retrouve dans les études de Jean Piaget, comme ici :

« Tout besoin tend : 1° à incorporer les choses et les personnes à l'activité propre du sujet, donc à 'assimiler' le monde extérieur aux structures déjà construites, et 2° à réajuster celles-ci en fonction des transformations subies, donc à les 'accommoder' aux objets externes »⁴.

Nous pouvons émettre l'hypothèse que ces deux observations rejoignent le perspectivisme que nous venons d'aborder : en effet, tout individu va tenter de reconnaître un point de vue différent pour pouvoir ensuite l'intégrer en reprogrammant les interconnexions existant entre les éléments, et ce de façon non consciente. Revenons au système conversationnel : ici aussi, le système pourra évoluer et se complexifier en ce que les individus seront en mesure d'intégrer et d'approfondir le point de vue de leur compagnon d'interaction. Par ce processus, la conversation sera en mesure de se dérouler sur une variété toujours plus importante de thématiques, alors qu'en marge de cette évolution, c'est la relation entre les deux interlocuteurs qui pourra se nuancer et se complexifier : cette hypothèse est particulièrement visible dans le cas d'une conversation entre des interlocuteurs de

¹ F. Varela, E. Rosch, E. Thompson, *L'inscription corporelle de l'esprit, Sciences cognitives et expérience humaine*, Paris, Seuil, 1993, p. 134.

² op. cit., p. 187.

³ R. Langacker, *Foundations of cognitive Grammar*, Stanford, Stanford University Press, 1987, p. 101 ; « des actions de comparaison se produisent continuellement dans tous les domaines cognitifs et à différents niveaux d'abstraction et de complexité » ; notre traduction.

⁴ J. Piaget, *Six études de psychologie*, Paris, Denoël, 1964, p. 17.

cultures différentes. Toutefois, nous ne devons pas oublier que parfois, ces processus risquent d'échouer, puisque dans certaines conversations, certains phénomènes de désaccord ou de mésentente peuvent se faire jour. Si nous reprenons la citation de Jean Piaget, nous constatons que, pour pouvoir incorporer de nouveaux objets à son activité propre, l'individu doit pouvoir différencier ce qui est constitutif de sa personne de ce qui ne l'est pas¹. Si un nouvel objet doit être assimilé, plusieurs possibilités s'offrent au sujet².

En d'autres termes, « nous ne voyons pas le monde avec nos yeux, nous le voyons avec nos concepts »³. Ces concepts présentent un aspect capital : ils permettent de délimiter les comportements susceptibles d'animer les interlocuteurs et ainsi de spécifier l'évolution des attributs du système conversationnel. Outre les concepts sous-jacents, caractéristiques de base de tout système conversationnel, nous venons d'évaluer certaines hypothèses soulignant le caractère dynamique et évolutif des systèmes, puisqu'elles permettent de mettre en lumière la façon dont les interactants échangent des informations et les assimilent. Qu'il s'agisse de fixer un point de concordance (*mimétisme*), d'antagonisme (*différenciation*) ou d'étudier un point sur lequel les interactants ont besoin d'échanger des informations (*comparaison* ou *métaphore*), l'assimilation d'une nouvelle perspective nécessite de la part de tout interlocuteur des opérations précises.

¹ Cette opération peut tout à fait se reproduire dans le cadre d'un système conversationnel : tout interactant devra pouvoir être en mesure de différencier ses attributs ou ses perspectives de ceux de son interlocuteur – une opération que nous retrouvons au sein même de l'une des dyades qui forment le ciment de tout système : la dyade antagonisme/complémentarité.

² Imaginons par exemple un sujet standard S susceptible d'intégrer une nouvelle perspective P :

- La perspective P est semblable aux perspectives de S, et elle leur est assimilée ;
- La perspective P est différente des perspectives de S, et elle leur est déconnectée et nettement différenciée ;
- La perspective P est différente des perspectives de S, mais P ainsi que les perspectives de S appartiennent à une même entité perspectiviste qui les englobe, alors P est intégré par S comme un des aspects des perspectives de P, ce qui va rétroagir sur la perception que S possède de ses perspectives.

Nous retrouvons ici les trois concepts sous-jacents de l'assimilation d'une nouvelle perspective : mimétisme d'une part, différenciation de l'autre, et enfin perspectivisme, en ce sens que P n'est ni complètement inclus, ni complètement exclu de l'ensemble (E) des perspectives de S (d'après Jean-Pierre Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 191-192). Pour Lakoff et Johnson, (*Les métaphores dans la vie quotidienne*, Paris, Minuit, 1985), il existe également une façon plus subtile concernant l'assimilation de nouvelles perspectives, à savoir l'assimilation par métaphore. D'après leurs travaux, « l'essence d'une métaphore est qu'elle permet de comprendre quelque chose (et d'en faire l'expérience) en termes de quelque chose d'autre » (op. cit., p. 15), ce qui la place ainsi à la fois entre l'assimilation pure et simple et la différenciation nette : d'un côté, elle admet que l'élément à assimiler présente des caractéristiques assimilables, mais de l'autre, elle admet également que l'élément à assimiler est différent des autres éléments déjà assimilés par l'individu.

³ A. Jacquard, *Petite philosophie à l'usage des non-philosophes*, p. 178.

6. La conversation : un système ouvert en interaction continue

Rappelons tout d'abord la définition de la conversation en tant qu'échange langagier, donnée par le *Dictionnaire d'analyse du discours*¹. Véronique Traverso stipule que la conversation réfère à « tout type d'échange verbal, quelles qu'en soient la nature et la forme », et cite la conceptualisation que Schegloff effectue au sujet de la conversation :

« I do not intend to restrict its reference to the 'civilized art of talk' or to 'cultured interchange' [...], to insist on its casual character thereby excluding service contacts, or to require that it be sociable, joint action, identity related, etc »².

Si la vision de Schegloff est éclairante, il semble toutefois qu'elle omette de mentionner le fait que tout contact de service ou tout échange, aussi formel qu'il puisse être, peut basculer à tout moment dans l'aspect conversationnel. Nous préférons définir la conversation comme un système présentant un type d'échange sémantique et langagier (qu'il soit oral, graphique ou gestuel³), en insistant sur son aspect fortuit, et en le définissant comme requérant au moins un émetteur et un récepteur. Cette définition peut être mise en relation avec l'explication du concept de système mise en relief par Jean-Pierre Meunier⁴. Si nous couplons ces deux définitions et les notions qu'elles renferment, nous obtenons un système articulé par un échange langagier, organisé autour d'une situation plus ou moins fortuite, délimitée dans le temps (toute conversation est marquée par un début et une fin, difficilement délimitables) et nécessitant la présence d'au moins deux éléments principaux, à savoir un émetteur et un récepteur : c'est le **système conversationnel**.

¹ V. Traverso, « Conversation », In : P. Charaudeau, D. Maingueneau, *Dictionnaire d'analyse du discours*, Paris, Seuil, 2002, p. 142.

² E. Schegloff, « Sequencing in controversial openings », In : *American Anthropologist*, 70 : 1075-1095, 1968, p. 1075 ; « Je n'ai pas l'intention de la restreindre à une simple référence à un 'art civilisé de la parole' ou d'un 'échange culturel' [...], afin d'insister sur son caractère fortuit, en excluant ainsi les contacts de service, ou afin de la présenter comme un acte social, bilatéral et relatif aux identités, etc. » ; notre traduction.

³ Qu'advient-il notamment de la langue des signes ? La définition de la conversation que nous admettons permet un échange sémantique, et à ce titre, la langue des signes dispose parfaitement de cette capacité.

⁴ Voir page 16.

Ce système n'est pas hermétique au monde extérieur et partage avec d'autres systèmes un certain milieu, qu'il soit temporel ou spatial. De plus, chacun des interactants implique dans la conversation les expériences qu'il a vécues avant la mise en place du système conversationnel, y compris les conversations auxquelles il a participé au préalable. Ces différentes fenêtres sur l'univers extérieur nous permettent de qualifier le système conversationnel comme un système ouvert, entretenant avec l'univers extérieur des interactions continues¹, et abritant lui-même des interactions continues entre les participants. Cependant, ce système dispose de certains concepts fondamentaux qui précisent ses limites et ses fonctionnalités :

- les **conditionnements**, qu'ils soient exercés par le système sur les interactants, par les interactants sur le système ou par les interactants entre eux, mais également par les contextes intérieur ou extérieur au système ;
- la dyade **antagonisme / complémentarité** permet de différencier les éléments en évitant leur dissociation, pour maintenir l'organisation du système ;
- la dyade **bruit / redondance** permet à la fois de modifier les transmissions des messages mais également de lutter contre ces perturbations par la répétition de schémas prévisibles ;
- le concept de **néguentropie** évite au système et aux interactants d'accroître les pertes d'énergie (le phénomène de redondance se retrouve notamment explicitement lié à ce concept de néguentropie) ;
- la dyade **redondance / variation** s'inscrit plus directement dans l'évolution du système, qui oscille entre une modification et une transformation de ses comportements ou entre une stabilisation de ceux-ci ;
- la notion d'**information** regroupe les messages transmis à l'intérieur du système, mais également les messages transmis entre l'intérieur et l'extérieur ; elle est la condition *sine qua non* de l'existence du système² ;
- les **fluctuations**¹, susceptibles de modifier durablement le système conversationnel, si elles passent par les étapes de **nucléation** et

¹ Qu'il s'agisse d'un simple appel téléphonique adressé à l'un des interactants, d'une panne de courant ou d'un horaire défini (par exemple la fermeture d'un magasin ou la nécessité de se rendre à un rendez-vous), le système conversationnel peut à tout moment être terminé par des éléments extérieurs qui interagissent avec le système lui-même ou avec des éléments du système.

² Cette information transmise peut être de nature verbale mais également de nature non verbale (mouvements oculaires, jeux de regards, gestuelle, etc.), et garantit le contact entre les éléments du système notamment, qui ne peut plus exister à partir du moment où il n'y a plus de transmission d'information.

d'**amplification**, mais qui peuvent être endiguées par une **communication** plus ou moins rapide, si elle n'est pas le théâtre de **perturbations** diverses ;

- le concept de **mimésis** représente un aspect comportemental des éléments du système, dans la mesure où il favorise une **imitation** de certains aspects du système ou de ses interactants par une de ses composantes ;
- le concept de **filtre modélisateur**, par lequel les interactants se représentent et observent les objets réels extérieurs à eux ou extérieurs au système ;
- la notion de **perspectivisme** permet de donner une relativisation aux sous-systèmes et aux interactants à l'intérieur d'un système conversationnel ;
- enfin, le phénomène d'**assimilation** permet au système ou à ses éléments d'évoluer en intégrant de nouvelles perspectives et de se complexifier.

Les notions et dyades permettant de faire fonctionner le système sont souvent étroitement liées, en opposition et relativement complexes². Nous allons enrichir cette vision systémique par le paradigme des théories de la communication, qui ont pour but d'étudier les problématiques de l'information et de sa transmission.

¹ Celles-ci peuvent gagner tous les niveaux et les aspects du système conversationnel, que cela soit au niveau des interactants eux-mêmes ou du milieu socioculturel duquel ils sont issus

² Voir annexe 9, p. 315.

ii. La conversation comme communication

Après avoir démontré l'hypothèse que la conversation puisse être considérée comme un système à part entière, nous devons à présent préciser que la conversation est un système de communication. Pour ce faire, nous nous inspirerons principalement des théories de la communication développées par Paul Watzlawick, et inspirées par les travaux de Gregory Bateson. De fait, Watzlawick s'inscrit dans la tradition de l'École de Palo Alto, animée également par Janet Helmick Beavin ou encore Don D. Jackson, entre autres. Au fur et à mesure, Watzlawick et ses collègues développèrent une théorie pragmatique de la communication, susceptible d'être utilisée dans une optique thérapeutique, mais également capable d'expliquer certains aspects de l'interaction humaine. Cette théorie pragmatique de la communication émerge du principe suivant :

« Le comportement n'a pas de contraire. Autrement dit, il n'y a pas de 'non-comportement', ou pour dire les choses encore plus simplement : on ne peut pas *ne pas* avoir de comportement. Or, si l'on admet que, dans une interaction, tout comportement a la valeur d'un message, c'est-à-dire qu'il est une communication, il suit qu'on ne peut pas *ne pas* communiquer, qu'on le veuille ou non. Activité ou inactivité, parole ou silence, tout a valeur de message »¹.

Nous appliquerons ce postulat à notre étude de la conversation comme système, et tenterons par ce biais de démontrer que la conversation est non seulement un système, mais également un système communicationnel qui obéit à certains principes pragmatiques élémentaires.

¹ P. Watzlawick, J. Helmick Beavin, D.D. Jackson, *Une logique de la communication*, Paris, Seuil, 1979, p. 45-46.

1. Contenu et relation dans la communication

Toute communication se développe selon son contenu (l'information transmise), mais également selon la relation qu'elle définit entre les éléments communicants, ce qui signifie qu'une communication ne transmet pas seulement un message, mais également un comportement. Watzlawick précise les notions de contenu et de relation par une terminologie propre¹ :

- l'**indice**, puisqu' « un message sous son aspect d'indice transmet une information ; dans la communication humaine, ce terme est donc synonyme de contenu du message. Il peut avoir pour objet tout ce qui est communicable ».
- l'**ordre**, car « l'aspect ordre, par contre, désigne la manière dont on doit entendre le message, et donc en fin de compte la relation entre les partenaires »².

Ainsi, les notions d'indice et d'ordre permettent nettement de distinguer deux aspects capitaux d'un message. Cependant, comment analyser la transmission d'information entre le contexte interne d'un système conversationnel et un locuteur L1, pour ne citer que cet exemple – soit entre un locuteur et un autre élément du système conversationnel ? En effet, les messages transmis au sein d'un système conversationnel ne concernent pas seulement les interlocuteurs, mais également tout le contexte qui les entoure³. Nous partons de l'hypothèse qu'une conversation ne se déroule pas uniquement au niveau des différentes interlocuteurs, mais qu'une conversation concerne également tous les contextes et conditionnements qui

¹ P. Watzlawick, J. Helmick Beavin, D.D. Jackson, *Une logique de la communication*, p. 49.

² La compréhension de ces deux notions peut être facilitée par l'utilisation d'un exemple que nous pourrions rencontrer dans une conversation. Soit L1, qui aimerait que L2 ferme la porte ; il peut employer plusieurs formulations, comme « cher ami, pourriez-vous s'il vous plait fermer la porte ? », « tu peux fermer la porte, s'il te plait ? » ou bien « ferme la porte ! ». Ces trois formulations contiennent le même indice (ou contenu du message) mais ne renferment pourtant pas le même ordre, puisqu'elles indiquent différents degrés de connivence entre les interlocuteurs.

³ En situation de conversation, un locuteur pourrait être amené à s'entretenir avec son supérieur hiérarchique ; dans le même temps, le locuteur interagira également avec ses conditionnements socioculturels, et ce en exprimant différents points de vue. Ainsi, les différents états d'esprit du locuteur L1 à propos de son supérieur hiérarchique pourront varier en fonction de la manière dont ses propres conditionnements socioculturels auront introduit l'idée d'un supérieur hiérarchique et, de facto, la façon dont il faut se comporter vis-à-vis de cette personne. Toutefois, la situation se complique si nous appliquons les notions d'indice et d'ordre aux communications entre contexte intérieur au système et contexte extérieur : en effet, de ce point de vue, la transmission d'indices et d'ordre peut paraître abstraite et difficilement explicitable. Pourtant, puisqu'il y a là aussi communication d'indications contextuelles sans lesquelles le système conversationnel serait bouleversé, nous devons prendre en considération le fait que la dyade indice / ordre s'applique également aux échanges entre contextes.

participent à la maintenance du système conversationnel : on peut ainsi parler de communication entre un locuteur et un conditionnement socioculturel¹. De fait, la communication recouvre des aspects plus fragiles, dont l'équilibre peut être mis en danger à tout moment². Pour reprendre les idées de Watzlawick, nous pouvons affirmer que l'ordre induit une notion communicative, puisqu'il représente une communication sur la communication elle-même, c'est-à-dire sur l'indice. En définitive, l'indice « transmet les données de la communication, [l'ordre] dit comment on doit comprendre celle-ci »³. Mais parfois, l'ordre peut être perçu de manières fort différentes, puisqu'il n'est pas toujours formulé de façon explicite⁴. Dans cette optique, l'Ecole de Palo Alto définit une idée bien précise de l'interaction :

« Toute interaction peut être définie par analogie avec un jeu, c'est-à-dire comme une succession de 'coups' régis par des règles rigoureuses ; il est indifférent de savoir si ceux qui communiquent ont ou non conscience de ces règles, mais à propos de ces règles, on peut formuler des énoncés qui ont un sens *du point de vue de la métacommunication* »⁵.

Si nous partons du principe que la conversation présente un système riche en interactions, alors cette métaphore permet à la fois de rendre plus compréhensibles les règles qui permettent au système conversationnel de fonctionner, mais évince subrepticement l'interlocuteur en tant que tel : Watzlawick, Beavin et Jackson semblent ainsi récuser le fait que, pour jouer à ce type de jeu, l'interactant doit avoir conscience des règles, ou tout du moins les avoir intégrées ; pourtant, les règles du jeu et le jeu lui-même ne préexistent pas radicalement à l'interactant et à ses conditionnements. Sans les interactants et leurs conditionnements, aucune règle ne saurait s'appliquer. Etudier les règles isolément ne nous paraît pas être une position suffisante, car c'est précisément l'information qui circule conformément à ces règles, entre tous les éléments, qui permet d'avoir une vision plus exhaustive du système.

¹ Voir annexe 10, p. 316.

² Voir annexe 11, p. 317 : bruit et redondance peuvent être ajoutés à une schématisation de la communication.

³ Ibid., p. 50.

⁴ Il est d'ordinaire assez rare que, lorsqu'un locuteur L1 s'adresse à un interlocuteur L2, le premier ait pour coutume de définir précisément leur relation après ou avant chaque énoncé, bien que la présence forte de l'ordre s'exprime de manière implicite.

⁵ Ibid., p. 38.

2. Information et rétroaction dans la conversation

Alors que tous les éléments du système conversationnel sont en constante interaction, les relations qui les lient les placent dans des situations de communication, qui renferment de la circulation d'information. D'après les théories de la communication, celle-ci se place au centre des préoccupations :

« Dans l'ensemble, la recherche (...) a négligé l'étude de l'interdépendance de l'individu et de son milieu, or c'est en ce point précis que le concept d'*échange d'information*, autrement dit de communication, devient indispensable. Il y a une différence capitale entre le modèle psychodynamique (...) et toute forme de conceptualisation de l'interaction entre un organisme et son milieu »¹.

Cette approche visant à étudier l'interaction entre un organisme et son milieu est à rapprocher des analyses systémiques que nous avons déjà pu observer et appliquer à l'analyse conversationnelle. Ainsi, l'information prend l'aspect d'une unité communicationnelle de base, transmise d'un élément à un autre. Toutefois, si nous considérons la communication à l'intérieur d'un système conversationnel, l'information seule n'est pas d'une grande utilité ; il est important de comprendre ses conditions d'émission et de réception. Dans cette optique, Watzlawick et ses collègues couplent l'information au principe de rétroaction, identifiant ainsi un concept fondamental : toute information générée puis transmise est susceptible de subir un retour à elle-même. « Une chaîne d'événements dans laquelle A entraîne B, B entraîne C, C entraîne D, etc. aurait les propriétés d'un système linéaire déterministe. Mais si D renvoie à A, le système est circulaire, et fonctionne de manière totalement différente »².

En brisant ainsi une vision linéaire de l'enchaînement d'événements, le phénomène de rétroaction permet une circularité dans la transmission de l'information, créant ainsi ce que les théories de la communication nomment **boucle de rétroaction**. Deux types de rétroaction sont possibles :

- la rétroaction négative, qui permet l'homéostasie du système ;

¹ P. Watzlawick et al., *Une logique de la communication*, p. 23.

² Ibid., p. 25.

- la rétroaction positive, qui introduit un changement ou une modification, mettant ainsi en péril l'homéostasie du système¹.

Si la rétroaction est négative², l'information doit réduire l'écart entre ce qui sort de la rétroaction et la norme fixée ; si la rétroaction est positive³, l'information amplifie la déviation possible par rapport à la norme fixée. Mais dans ces deux cas de figure, une partie de ce qui sort du système est réintroduit dans celui-ci sous forme d'information. Nous pouvons ajouter à ces précisions théoriques le concept de filtre modélisateur, tel que nous l'avons précédemment défini⁴. Notons qu'aucune des deux formes de rétroaction n'est plus souhaitable qu'une autre et que les qualificatifs de « positive » et « négative » n'ont pas pour but d'accorder une signification plus ou moins valorisante à l'une ou l'autre de ces rétroactions. De surcroît, ces mouvements de rétroaction peuvent se constituer en boucles, qui permettent de comprendre les relations en tant que systèmes :

« On peut considérer comme des boucles de rétroaction les divers systèmes interpersonnels : groupes d'étrangers sans lien entre eux, couples, familles, relations psychothérapeutiques, et même relations internationales, puisque le comportement de l'un affecte celui de l'autre et est affecté par lui. Les entrées d'information ('input') dans un tel système peuvent s'amplifier jusqu'à provoquer un changement, ou bien être contrecarrées pour maintenir la stabilité, selon que les mécanismes de rétroaction sont positifs ou négatifs »⁵.

Nous estimons que cette perspective peut être capitale dans la compréhension du déroulement d'une conversation en tant que système, dans la mesure où elle peut se révéler utile dans l'étude des phénomènes de désaccord. Nous devons cependant poursuivre la définition des principes qui régulent tout système communicationnel, afin de mieux pouvoir cerner les phénomènes de désaccord. En effet, si les relations entre interlocuteurs (mais également entre éléments contextuels ou conditionnant) peuvent obéir à l'image de boucle de rétroaction, le système conversationnel lui-même peut être constitué d'échanges d'information entre ses éléments, mais

¹ Ibid., p. 25.

² Voir annexe 12, p. 318.

³ Voir annexe 13, p. 319.

⁴ Voir page 30 de ce travail.

⁵ P. Watzlawick et. al., *Une logique de la communication*, p. 26.

également de boucles de rétroaction permettant au système d'exister et de se maintenir en équilibre. Ces boucles de rétroaction débouchent sur plusieurs états :

- l'**homéostasie**, qui permet au système conversationnel de se dérouler selon un schéma relativement harmonieux et équilibré, le respect de certaines normes et règles de part et d'autres de ses éléments (y compris de ses interlocuteurs) et de ses contextes (interne et externe) – c'est l'image d'une interaction harmonieuse, où les deux interlocuteurs conversent sans heurt ;
- la **dystasie**, soit une mise en péril de l'équilibre du système, qui introduit dans le système complet un ou plusieurs éléments de fluctuation capables de bouleverser profondément l'équilibre complet du système conversationnel – ce cas peut être observé lorsqu'il existe un désaccord suffisamment fort entre les interlocuteurs pour que ceux-ci se fâchent puis se séparent brusquement ;
- la **synestasie**, état hybride et complexe visible dans les relations perpétuellement conflictuelles, où des dystasies chroniques constituent l'homéostasie générale du système – une sorte d'équilibre par le déséquilibre, sans jamais atteindre le point de fluctuation crucial permettant un bouleversement du système (disputes, chantages etc).

Selon les travaux effectués par les représentants de l'Ecole de Palo Alto, « les systèmes autorégulés, c'est-à-dire les systèmes à rétroaction, appellent une philosophie qui leur est propre, philosophie dans laquelle les concepts de *modèle* ('pattern') et d'*information* seraient aussi fondamentaux que ceux de matière et d'énergie au début du siècle »¹. En appliquant cette hypothèse à la conversation, nous observons que si l'étude de ces systèmes rétroactifs conversationnels nécessitent une philosophie particulière, il est à noter que chaque système obéit lui-même à des interactions précises, selon les éléments qui le composent, les conditionnements qui le font fonctionner et la nature des contextes qui l'habitent ou l'entourent. Cela nous amène à supposer que, si les règles et principes de base du système conversationnel permettent une approche globale de n'importe quel système, il convient cependant de ne pas négliger la nature et la forme des éléments propres à chacun. Cette vision du système conversationnel complexifie son étude mais permet d'aborder son analyse à l'aide d'une grille élémentaire, adaptable selon les constituantes du système.

¹ P. Watzlawick et. al., *Une logique de la communication*, p. 27.

3. La redondance

Précédemment, en exposant les différents phénomènes existant au sein d'un système, nous avons abordé la redondance en la mettant en relation avec le bruit, dans une dyade qui permet d'expliquer l'interaction entre deux éléments d'un système conversationnel. Nous avons notamment cité Bateson¹, qui définissait la redondance comme un rapport entre une quantité d'information donnée et leur décryptage par un modèle environnant donné ; ainsi, cette quantité d'information porte en elle des indices capables d'être décryptés par un ou plusieurs modèles. Watzlawick compare l'effet de la redondance avec l'homéostat d'Ashby², capable d'adopter différentes attitudes d'adaptation³ à des situations données en calculant leurs paramètres. Grâce à cette mise en parallèle, Watzlawick fait le constat suivant :

« [Ashby] poursuit en disant que dans les systèmes naturels se réalise une certaine conservation de l'adaptation. Ce qui signifie que les adaptations anciennes ne sont pas détruites quand on en trouve de nouvelles, et qu'il n'est pas nécessaire de tout recommencer à chaque fois, comme si toute solution antérieure était nulle et non avenue »⁴.

Ce constat permet de compléter notre approche des phénomènes de rétroaction, dans la mesure où le phénomène de redondance se base sur une suite de rétroactions négatives, garantissant l'homéostasie d'un système, et permettant par la suite la prévisibilité ou tout du moins l'adaptabilité face à de nouvelles formes d'interaction ou de contextualisation. Ceci montre qu'un système emmagasine une quantité d'informations particulières sur un objet, qu'il est capable de réaliser des groupements d'informations qui lui permettront de reconnaître tel objet ou tel processus. Ce regroupement d'informations, appelé processus stochastique, « renvoie (...) aux lois propres à une séquence de symboles ou d'événements (...) [et] manifeste une redondance ou une contrainte »⁵. Ainsi, pour chaque événement,

¹ Voir page 22 de ce travail.

² W. R. Ashby, *Design for a brain*, Hoboken, John Wiley and sons, 1954.

³ Pour plus de précisions sur cette description et cette comparaison, se référer à P. Watzlawick et. al., *Une logique de la communication*, p. 28 et sq.

⁴ P. Watzlawick et. al., op.cit., p. 28.

⁵ Ibid., p. 29.

l'interactant saura retrouver le comportement le plus adapté, sans être obligé à chaque fois de réitérer depuis le début son processus de recherche pour une meilleure adaptabilité¹. Ce phénomène de redondance comme source d'utilisations de patterns précis est bien connu des sciences du langage² : il peut alors être défini comme l'axe essentiel de l'étude des relations interindividuelles. La redondance permet de consolider le concept même de système, mais ajoute également une nouvelle perspective dans la compréhension des rapports entre les éléments à l'intérieur même d'un système. Pour le système conversationnel, nous disposons d'un outil susceptible d'expliquer les rapports de désaccord entre les interactants et de mettre en relief le fait que la responsabilité du désaccord ne peut être imputée à un seul élément du système ; celui-ci s'articulerait selon certains phénomènes inhérents à son fonctionnement, afin qu'émerge une situation de désaccord³ :

« Un comportement privé de son contexte, ou qui paraît de manière quelconque aléatoire, ou bien qui manque de redondance, nous frappe immédiatement, et nous y voyons beaucoup plus d'impropriété que dans les fautes purement syntaxiques ou sémantiques de la communication. Et c'est pourtant dans ce domaine que notre ignorance est la plus grande des règles qui sont observées dans une bonne communication, et rompues dans une communication perturbée. Nous sommes continuellement atteints et mis en question par la communication »⁴.

Watzlawick met ici l'accent sur le fait que le manque de redondance peut provoquer un décalage et éventuellement une situation de désaccord ; l'homéostasie du système conversationnel peut être ainsi mise en péril, dans la mesure où un élément

¹ En tant que système, l'interactant bénéficie des effets de négentropie du processus stochastique, s'épargnant une perte d'énergie et de temps considérable. Bien évidemment, les effets bénéfiques du processus stochastique en communication se retrouvent dans la faculté humaine d'utiliser et de comprendre une langue : le phénomène de redondance participe ainsi à une simplification de la communication, dans la mesure où il la rend plus directement accessible et décodable. Cependant, les expériences négatives emmagasinées dans la mémoire de l'individu sont également soumises au processus stochastique, ce qui transformerait alors cette faculté cognitive en un frein empêchant la résilience ; voir S. Tisseron, *La résilience*, Paris, PUF, 2007.

² B. L. Whorf, " *Science et linguistique* ", In : *Linguistique et anthropologie*, Paris, Denoël, 1969, p. 220-232.

³ En d'autres termes, une telle acception permet d'invalider des expressions du type « c'est pas moi qui ai commencé » ; les rapports traditionnels de cause et d'effet paraissent ici grandement archaïques, l'important étant de saisir les situations de dystasie d'un système, et non pas de trouver l'élément coupable de cette dystasie.

⁴ P. Watzlawick, et. al., *Une logique de la communication*, p. 31.

inconnu entre en relation avec le système¹. Ce sont ces phases de dystasie qui peuvent permettre une restructuration et un rééquilibrage du système; tout désaccord n'est pas nécessairement néfaste. Tout dépend de la façon dont il se manifeste. D'après ce que nous venons de constater, le phénomène de redondance comporte plusieurs éléments :

- il garantit l'existence d'un **modèle** permettant d'utiliser une certaine forme de communication et de la décrypter (entre interlocuteurs par exemple, mais aussi entre un interlocuteur et le contexte, etc.) ;
- il est maintenu par un **processus stochastique**, capable de regrouper plusieurs indices sur une communication ou un élément, afin de constituer une sorte de « base de données » permettant de les décrypter ;
- il implique une **circularité** dans une communication et les effets de cette communication entre un élément A et un élément B d'un système (cette circularité peut se vérifier dans la relation qui lie deux interlocuteurs) ;
- il permet une **adaptabilité** d'un élément du système à un autre en gagnant du temps et de l'énergie, appliquant ainsi le concept de néguentropie² et facilitant le maintien de l'équilibre de la relation communicative et du système.

Ainsi, la redondance apparaît comme le phénomène-clé capable de garantir l'autorégulation d'un système conversationnel et de faciliter les échanges communicatifs entre deux éléments – pour peu que ceux-ci opèrent selon les mêmes mécanismes et utilisent les mêmes indices pour échanger de l'information³. Que se passe-t-il lorsque le phénomène de redondance est enrayé et ne permet plus au système d'adopter son mode de fonctionnement classique ?

- le modèle ne peut plus s'appliquer à l'objet impliqué dans la situation de communication ;
- les résultats du processus stochastique demeurent nuls face à la situation de communication ou bien à l'objet concernés ;
- la circularité change d'aspect et doit se remodeler par rapport au(x) nouveau(x) paramètre(s) impliqué(s) ;

¹ Par ailleurs, il convient de préciser qu'un élément inconnu d'un système ne signifie pas qu'il lui soit hostile ou néfaste ; il peut à l'inverse permettre d'enrichir le système d'une nouvelle perspective ou d'un nouveau fonctionnement. Si cela n'était pas le cas, l'évolution humaine elle-même serait remise en cause ; pour passer à l'âge adulte, notre système personnel ne passe-t-il pas par une multitude de phases de dystasie systémique ?

² Pour une définition du concept de néguentropie, voir page 23 de ce travail.

³ Voir annexe 14, p. 320.

- l'adaptabilité est ralentie, voire annulée si le paramètre présente un décalage trop important avec le modèle systémique en tant que tel.

Ces situations prennent toute leur ampleur entre deux interlocuteurs, mettant ainsi à jour un désaccord capable d'amorcer la rupture pure et simple du système conversationnel¹. Rappelons à ce titre que, comme l'évoque Thomas Hora, « pour se comprendre soi-même, on a besoin d'être compris par l'autre. Pour être compris par l'autre, on a besoin de comprendre l'autre »².

4. Ponctuation des séquences de communication

D'après les travaux de l'école de Palo Alto, une règle essentielle tend à se manifester lors des phénomènes d'interaction : les relations seraient organisées selon des points d'articulation, qui permettent à l'interaction de poser des repères dans le temps et dans les modèles d'échange qu'entretiennent deux interlocuteurs l'un envers l'autre, ce qui favorise le phénomène de redondance. Lors d'une conversation, la première ponctuation de ces séquences conversationnelles pourrait être la salutation, ou tout du moins le début de l'échange en tant que tel³. Si Watzlawick estime que « la nature d'une relation dépend de la ponctuation des séquences⁴ de communication entre les partenaires »⁵, c'est que les interlocuteurs vont prendre position dans l'interaction en utilisant ces repères comme des appuis communicatifs. En tant que forme de communication, la conversation obéit à cette règle en activant des séquences qui permettent aux interlocuteurs de se reconnaître et de poursuivre l'interaction, qu'il s'agisse de séquences d'ordre culturel, sociologique, hiérarchique ou tout simplement propre à la relation qui lie les deux interlocuteurs. Gregory Bateson et Don D. Jackson définissent la ponctuation de ces séquences de communication comme suit :

¹ Voir annexe 15, p. 321.

² T. Hora, « *Tao, zen and existential psychotherapy* », In : *Psychologia*, 2 : 236-242, 1959 ; traduction par P. Watzlawick, *Une logique de la communication*, p. 31.

³ Rappelons à ce titre qu'il est relativement difficile de pouvoir délimiter de façon précise et certaine les phénomènes de salutation, que ceux-ci se présentent au début ou à la fin d'une conversation, tant leur nature peut varier selon les contextes : une salutation peut être une parole, mais également deux regards qui se croisent. Nul ne peut raisonnablement délimiter clairement le début ou la fin d'une conversation, mais il est néanmoins clair que ce début et que cette fin ont bien lieu.

⁴ Cette expression est empruntée à B. L. Whorf, « *Science et linguistique* », In : *Linguistique et anthropologie*, p. 220-232.

⁵ P. Watzlawick et. al., *Une logique de la communication*, p. 57.

« Dans une longue séquence d'échange, les organismes intéressés, surtout s'il s'agit d'êtres humains, ponctueront de fait la séquence de manière que l'un ou l'autre paraîtra avoir l'initiative, ou la prééminence, ou un statut de dépendance, ou autres choses du même genre. Ce qui veut dire qu'ils établiront entre eux des modèles d'échange (sur lesquels ils peuvent être ou non d'accord), et ces modèles seront en réalité des règles régissant l'échange des rôles dans le renforcement »¹.

Une telle hypothèse, héritée d'une observation entre la triade « stimulus / réponse / renforcement »², mérite toutefois d'être vérifiée à un modèle conversationnel afin d'en comprendre les véritables implications pour l'objet qui nous concerne³. Toutefois, cette analyse schématique bidimensionnelle, caractéristique des théories de la communication exposées par l'école de Palo Alto⁴, ne rend absolument pas compte de la dynamique systémique que nous pouvons observer dans la conversation ; ainsi, cette ponctuation de séquence de communication n'affecte pas uniquement les locuteurs L1 et L2 et ne se structure pas seulement à une triade « stimulus / réponse / renforcement » comme l'estimaient Bateson et Jackson⁵. L'interaction entreprise entre les deux interlocuteurs du système conversationnel, en tant que variation, peut constituer un risque notable, mais également une condition

¹ G. Bateson, D. D. Jackson, « *Some varieties of pathogenic organization* », In : *Disorders of communication*, 42 : 270-283, Research publications, 1964 ; traduction effectuée dans P. Watzlawick et. al., *Une logique de la communication*, p. 53.

² G. Bateson, D. D. Jackson, *op. cit.* : « Un élément donné du comportement de A est un stimulus dans la mesure où il est suivi d'un élément fourni par B, et celui-ci d'un autre élément fourni par A. Mais dans la mesure où l'élément propre à A se trouve placé entre deux éléments fournis par B, c'est une réponse. De même, un élément propre à A est un renforcement dans la mesure où il suit un élément fourni par B. Donc, les échanges ayant actuellement lieu (...) constituent une chaîne dont les maillons se chevauchent et forment des triades, chaque maillon pouvant être comparé à une séquence 'stimulus-réponse-renforcement'. N'importe quelle triade de notre échange peut être considérée comme un essai isolé d'une expérience d'apprentissage selon la méthode 'stimulus-réponse' » ; traduction effectuée dans P. Watzlawick et. al., *Une logique de la communication*, p. 52-53.

³ Imaginons les éléments suivants :

- (1) le locuteur L1 salue L2 d'un geste de la main ;
- (2) le locuteur L2 lui répond en le saluant en retour et en lui adressant la parole par un « bonjour, ça va ? » ;
- (3) L1 va lui répondre par « oui, ça va et toi ? » ;
- (4) L2 peut poursuivre par « très bien, merci ».

Cet échange communicatif, assez typique d'une salutation conversationnelle, telle que nous pourrions l'observer en France, permet d'établir plusieurs points d'articulation à l'intérieur même de la séquence de salutation. Il va de soi que les codes linguistiques et socioculturels seraient différents selon l'origine des interlocuteurs et le contexte dans lequel l'interaction aurait lieu ; voir la schématisation de cet exemple en annexe 16, p. 322.

⁴ Voir le schéma de ponctuation de séquence de communication dans : P. Watzlawick, *Une logique de la communication*, p. 54.

⁵ Voir annexe 17, p. 323.

sine qua non à l'existence du système¹. Cependant, à partir du moment où une information circule à l'intérieur d'un système, celui-ci s'en trouve modifié, car le contexte interne au système se modifie². En ce sens, malgré la pertinence de l'existence d'une ponctuation réelle de séquences communicatives, son adaptation ne concerne pas uniquement les interlocuteurs de façon isolée, mais concerne effectivement les interlocuteurs à l'intérieur d'un système conversationnel que tous deux partagent en y subissant l'effet de différents conditionnements et des contextes en place. De plus, plutôt que de conférer un aspect linéaire à la ponctuation qui anime ces séquences de communication, nous préférons y voir une vision circulaire et autorégulatrice³. Ceci étant précisé, nous pouvons proposer la citation de Watzlawick, Helmick Beavin et Jackson, impliquée dans leur étude de la ponctuation de séquence communicative :

« La ponctuation structure les faits de comportement, et (...) elle est donc essentielle à la poursuite d'une interaction. Du point de vue culturel, nous

¹ Rappelons que sans mouvement à l'intérieur du système, l'information ne peut pas circuler ; information qui, à elle seule, représente une forme de variation à l'intérieur ou à l'extérieur du système, soumis tout entier à des échanges incessants.

² Reprenons par exemple la première action qui intervient entre L1 et L2 :

- (1) le locuteur L1 salue L2 d'un geste de la main :
 - le système conversationnel en tant qu'interaction se met en place ;
 - les conditionnements liant le système à la relation entre les interlocuteurs se modifient ;
 - les échanges entre le contexte intérieur et le contexte extérieur se modifient également en fonction de la relation qui est en train de se mettre en place entre L1 et L2 ;
 - les conditionnements qui lient les interlocuteurs entre eux se modifient ;
 - les filtres modélisateurs des interlocuteurs sont sollicités, dans la mesure où ils fournissent à chacun des interactants une image de leur collègue conversationnel ;
 - les conditionnements et les influences des deux interlocuteurs se mettent en place pour s'adapter à l'échange entre L1 et L2 ;
 - le système entier se retrouve affecté par cette relation entre ces deux éléments qui le composent, etc.

Ceci ne représente pas l'exhaustivité des modifications qui ont alors lieu dans le système conversationnel en place, mais nous pouvons raisonnablement affirmer que les points d'articulation (2), (3) et (4) ont également des effets notables sur l'organisation générale du système conversationnel, qui se structure et évolue au fur et à mesure de l'interaction entre ses interlocuteurs L1 et L2.

³ C'est précisément *parce que* (1) a été engendré par l'un des éléments du système conversationnel (et, par extension, par le système tout entier qui a pris en compte la mise en place de cette première ponctuation ou action) que (2) pourra avoir lieu, elle-même nourrie par les influences et les états systémiques libérés par la seule ponctuation (1). Pour autant, nous ne pouvons pas nous permettre de supposer que (2) s'est mis en place à cause de (1) ; simplement, (1) a participé à la réunion d'informations nécessaires à l'occurrence préférentielle de (2) à l'intérieur du système conversationnel, et nous pourrions même envisager que c'est précisément parce que le système conversationnel réunit les conditionnements qui lui permettront d'évoluer vers (4) (et donc vers une conversation établie qui ferait suite aux salutations) que (1) se produit – en d'autres termes, la chaîne temporelle s'en trouve inversée, et ce n'est plus (1) qui participerait à la mise en place de (4), mais ce serait la ponctuation (4) qui serait la cause de la génération de l'action (1) à l'intérieur du système conversationnel.

avons en commun beaucoup de conventions de ponctuation¹. Elles ne sont ni plus ni moins exactes que d'autres manières de ponctuer les mêmes faits, mais elles servent à structurer des séquences d'interaction à la fois banales et importantes. Nous disons par exemple que dans un groupe, un individu se comporte en 'leader' et un autre individu en 'suiveur', mais à la réflexion, il est difficile de dire qui commence, et ce que deviendrait l'un sans l'autre »².

Cette hypothèse développée par Watzlawick et ses collègues repose sur la supposition principale que, grâce à la ponctuation des séquences communicatives, se développe une sorte de relation temporelle linéaire entre les interlocuteurs, et que nous pouvons déterminer les positions des interlocuteurs grâce à cette détermination. Cependant, même si Watzlawick, Helmick Beavin et Jackson mettent en relief la complétude des deux rôles à l'intérieur même d'un scénario communicationnel, nous estimons que les interactants, au sein d'un système conversationnel, ne peuvent être soumis à cette vision binaire, linéaire et temporelle de leur relation. Nous préférons penser que les interactants eux-mêmes ne sont que les fruits de conditionnements et d'éléments contextuels divers et variés. De fait, nous estimons que la ponctuation des séquences de communication, si elle nous permet de localiser certains points névralgiques importants pour le développement du système conversationnel, n'est pas la seule façon de déterminer les relations liant deux individus à l'intérieur même d'une conversation. La vision en « ping-pong » que nous offre l'idée d'une séquence communicative vue par l'école de Palo Alto, reste une façon commode d'isoler deux éléments d'un système, mais ne permet pas de représenter les conditions écologiques dans lesquelles se déroulent ces échanges. D'autre part, le fait de caractériser deux interlocuteurs par des qualificatifs de 'leader' ou de 'suiveur' ne rend compte que d'une vision bidimensionnelle de l'interaction. Selon nous, les interlocuteurs se plient à un équilibre conversationnel, car les conditionnements qui animent le système ne leur permettent pas d'agir autrement³.

¹ Nous nous permettons de subodorer que cette supposition n'est pas toujours vérifiable.

² P. Watzlawick et al., *Une logique de la communication*, p. 53-54.

³ Rappelons tout de même que le système entier ainsi que ses éléments sont soumis au principe de néguentropie, soit d'économie d'énergie, ce qui nous permet de comprendre que les positions de 'leader' comme de 'suiveur' sont adoptées dans cette optique par les interlocuteurs, en rapport avec tous les éléments contextuels et les conditionnements dans et hors du système, mais également en rapport avec leur propre filtre modélisateur.

D'autre part, la description même des interlocuteurs par les termes très subjectifs que sont 'leader' et 'suiveur' ne saurait être appliquée dans l'étude d'un système conversationnel : les interlocuteurs n'adoptent pas de position proprement 'haute' ou 'basse' à l'intérieur d'un système, mais s'adaptent au gré des conditionnements (ou sont programmés par ceux-ci) pour jouer un rôle qui permet au système conversationnel de garder un équilibre¹. En d'autres termes, un 'suiveur' est tout autant responsable de sa position qu'un 'leader', mais en plus, cela signifie simplement qu'il adopte de façon non consciente une fonction qui lui permet de réguler en partie l'équilibre conversationnel, alors que cette fonction lui garantit des outils et un rôle propres. Il faut bien garder à l'esprit que de prime abord, les éléments du système interagissent pour garantir son équilibre. Cette situation est fragile et susceptible de changer à tout moment, selon les influences que subissent les éléments, le système, les contextes intérieur et extérieur mais aussi les relations qui lient tous ces éléments. Cependant, les individus eux-mêmes risquent d'adopter une vision linéaire commode leur permettant d'avoir une vision globale de la ponctuation des séquences de communication. Mais ici encore, cette vision de la ponctuation diffère d'un interlocuteur à un autre ; en effet, « d'une manière générale, c'est faire une supposition gratuite de croire que l'autre non seulement possède la même quantité d'information que soi-même, mais encore qu'il doit en tirer les mêmes conclusions (...). Le choix entre l'essentiel et le non-pertinent varie manifestement d'un individu à l'autre, et semble déterminé par des critères qui, dans une large mesure, échappent à la conscience. Il y a tout lieu de croire que la réalité est ce que nous la faisons »², et non pas ce que nous en interprétons selon nos conditionnements et nos influences. Parfois, si la ponctuation est interprétée de façon différente par l'un ou l'autre des interactants, l'échange communicationnel peut s'enrayer et affecter l'état du système conversationnel en créant une situation de fluctuation, voire de nucléation. A ce titre, Watzlawick, Helmick Beavin et Jackson, estiment que « le dilemme provient d'une ponctuation fallacieuse (...) : faire semblant de croire qu'elle a un commencement ; c'est en ce point précis que réside l'erreur des partenaires dans une situation de ce genre »³.

¹ Nous estimons que les positions 'haute' et 'basse' sont essentiellement le fruit d'une configuration et d'une observation à caractère sociologique : au sein du système, sans l'intervention de ces outils, les rôles de 'leader' ou de 'suiveur' n'ont aucun sens précis.

² P. Watzlawick et. al., *Une logique de la communication*, p. 93.

³ Ibid., p. 56.

5. Interactions symétrique et complémentaire

Gregory Bateson est l'un des premiers à définir un modèle d'observation des interactions humaines. Ces observations, qui ont également permis d'appliquer en leur temps des modèles d'études à d'autres disciplines (politique, économie, psychiatrie, etc.), ont pu mettre en relief des processus de différenciations et de complétude des relations humaines. Bateson l'explique comme suit :

« Il faut considérer la relation entre deux individus comme capable de se modifier de temps à autre, même sans intervention extérieure, et examiner non seulement les réactions de A au comportement de B, mais aussi comment ces réactions affectent la conduite de B et l'effet de cette dernière sur A. Il est évident que de nombreux systèmes de relations, entre individus ou entre groupes d'individus, tendent à changer progressivement (...). A côté de ce type de changements progressifs que nous appellerons schismogénèse complémentaire, il existe un autre modèle de relation entre individus ou groupes d'individus qui contient également les germes d'un changement progressif (...). Nous pouvons appeler ce type de changement progressif schismogénèse symétrique »¹.

Ce constat permet d'apporter un éclairage nouveau aux interactions humaines. Outre le fait qu'à l'époque, Bateson estime que les relations humaines sont susceptibles de se modifier sans intervention extérieure, ce qui est rare dans les cas des contextes systémiques, ses déductions permettent de mettre en lumière le fait que les relations humaines évoluent selon un schéma bien particulier. En effet, dans toute interaction humaine, chaque individu prend une place qui lui est propre à l'intérieur du système qui l'héberge. Cependant, les expériences observées par Gregory Bateson permettent de déterminer deux grands types d'interaction :

- **l'interaction complémentaire** : deux individus ou groupes ont un comportement complémentaire (par exemple, un rapport hiérarchique que les interactants acceptent de façon tacite, comme le formateur et son apprenti) ;

¹ G. Bateson, *La cérémonie du Naven*, Paris, Minuit, 1971, p.189-190.

- **l'interaction symétrique** : deux individus ou groupes ont un comportement identique (on peut alors clairement parler de compétition, ou tout simplement d'une façon plus tensives d'évaluer la relation à autrui, conditionnée par une égalité relative des interactants).

Dans les deux cas de figure, ces interactions schismogénétiques participent à la maintenance d'un système. En effet, si nous appliquons ces principes au système conversationnel, nous sommes en mesure de remarquer que les deux interactants restent soumis à des conditionnements et à des influences contextuels, qui peuvent conditionner la nature de la relation. En d'autres termes, peu importe les raisons qui conduisent les interactants à adopter telle ou telle schismogénèse ; l'essentiel est de pouvoir disposer de deux modèles d'interaction qui permettent de comprendre dans sa globalité une relation entre deux interactants.

Watzlawick et ses collègues poursuivent en affirmant qu'« une interaction symétrique se caractérise donc par l'égalité et la minimisation de la différence, tandis qu'une interaction complémentaire se fonde sur la maximisation de la différence »¹. Mais de notre point de vue, cette supposition peut être inversée. En effet, nous pourrions affirmer qu'une interaction symétrique se fonde sur une maximisation de la différence, tant les interlocuteurs participent à une mécanique tensives de l'interaction et que chacun se doit de maintenir un équilibre symétrique justement parce qu'il représente un élément différent de son interlocuteur ; en poursuivant dans cette voie, nous pourrions également défendre l'idée qu'une interaction complémentaire se caractérise par une forme d'égalité, puisque chaque interlocuteur est égalitaire dans le rapport qu'il entretient au système conversationnel, en étant soumis à des conditionnements et à des influences, mais aussi dans la place qu'il prend dans le système. De fait, malgré leur différence d'interaction, les deux interlocuteurs sont égaux en ce qu'ils constituent tous deux un élément *sine qua non* à l'homéostasie du système conversationnel, quand bien même leur relation serait complémentaire.

Lors d'une interaction symétrique, la nuance réside dans les transmissions d'information et les conditionnements que les contextes ainsi que les interlocuteurs exercent l'un sur l'autre. De plus, les filtres modélisateurs participent à la place de

¹ P. Watzlawick et al., *Une logique de la communication*, p. 67.

l'interlocuteur dans la conversation. Nous pouvons utiliser l'exemple suivant, tout en sachant que ces processus s'effectuent majoritairement de façon non consciente :

- L1 modélise L2 ;
- Au cours de ce modèle, L1 acquiert une certaine image de L2 ;
- L1 renvoie cette image à L2 via l'ordre¹ de leur relation transmis au cours de l'interaction ;
- L2 valide cette image que L1 a de lui par un certain comportement interactif.

D'ores et déjà, nous pouvons constater que ce cheminement peut s'appliquer à l'élaboration d'une interaction dite complémentaire. Toutefois, pour ce qui est de l'interaction complémentaire, le contenu de l'ordre transmis sera différent. A notre sens, seul le contenu de l'ordre permet de différencier une interaction symétrique d'une interaction complémentaire à l'intérieur même d'un système conversationnel. En ce qui concerne l'interaction complémentaire, nous pouvons supposer que si L2 domine L1, c'est précisément parce que L1 entretient et accepte ce modèle qu'il a de L2 et le valide uniquement par une position de soumission. De fait, c'est parce que L1 accepte L2 comme étant dominant que L2 peut adopter une position dominante ; nous pourrions même pousser le paradoxe jusqu'à estimer que L1, par son acceptation de la supériorité de L2, exerce un pouvoir sur L2, puisque ce dernier ne pourrait adopter de stature dominante si L1 ne la validait pas.

Si les interactions symétrique et complémentaire sont si difficilement différenciables d'un point de vue systémique, c'est parce que chaque élément du système ne fait qu'adopter une position et une fonction par rapport aux autres éléments du système et par rapport au système lui-même et aux conditionnements qu'il exerce sur ses éléments. Toute interaction est essentiellement complémentaire, puisque chaque élément permet au système d'exister ; tous les éléments sont égaux, puisqu'ils participent tous au fonctionnement du système qui les héberge. Cette problématique autour des interactions symétrique et complémentaire vient notamment du fait que, d'après nous, Watzlawick et ses collègues étudient les relations humaines comme des éléments isolés, sortis du contexte sans lequel l'interaction ne saurait avoir lieu, et sortis également de tous les conditionnements et les modèles qui animent les interactants. En ce sens, l'existence même de deux

¹ Voir page 43 de ce travail.

grands modèles d'interaction peut être remise en question, puisque même dans les moindres détails, toute interaction possède sa part de complémentarité et de symétrie, à certains moments et selon certaines conditions. Ainsi, nous ne pouvons pas appliquer ces deux types d'interaction au système conversationnel, qui ne saurait guère s'imposer la linéarité parfois affichée¹ des travaux de Watzlawick. Nous pouvons alors reprendre Birdwhistell, cité par Watzlawick lui-même :

« Un individu ne communique pas ; il prend part à une communication ou il en devient un élément (...). En d'autres termes, il n'est pas l'auteur de la communication, il y participe. La communication en tant que système ne doit donc pas être conçue sur le modèle élémentaire de l'action et de la réaction, si complexe soit un énoncé. En tant que système, on doit la saisir au niveau d'un échange »².

Si cette vision présente presque le contraire des théories de Palo Alto, nous pensons que toute interaction entre interlocuteurs se fait à l'intérieur d'un système que l'on ne doit pas purement et simplement ignorer, ni toutefois, comme semble le faire Birdwhistell, lui conférer une trop grande importance, comme si les interactants eux-mêmes, en tant qu'éléments du système, n'avaient aucune importance en tant que tels, et n'étaient pas dignes d'être analysés et étudiés. De notre point de vue, la clé de la compréhension de la conversation comme système communicationnel réside dans le syncrétisme de ces deux positions, à savoir que les interactants représentent des éléments-clés, sortent de nœuds d'influences et de conditionnements, sans lesquels le système conversationnel établi ne saurait exister (puisque sans interaction, toute communication est impossible), mais que ces éléments-clés ne sont que des paramètres systémiques en plus d'autres paramètres (comme les contextes intérieur ou extérieur au système) qui permettent de maintenir l'homéostasie d'un système conversationnel, ou simplement d'en garantir l'existence.

¹ Voir page 65 de notre travail.

² R. L. Birdwhistell, " *Contribution of linguistic-kinesic studies to the understanding of schizophrenia* ", In : *Schizophrenia – an integrated approach*, Ronald Press Company, 1959, 99-123, p. 104 ; traduit effectuée dans P. Watzlawick et. al., *Une logique de la communication*, p. 68.

6. La métacommunication et ses implications

Selon l'école de Palo Alto, la métacommunication constitue un procédé utile permettant de communiquer sur la communication. Grâce à cette méthode, il est possible de structurer les tenants et les aboutissants d'une communication, tout en s'extrayant de la communication à proprement parler. A l'image des mathématiques, qui bénéficient d'un langage propre pour parler d'elles-mêmes, que l'on appelle « métamathématique », les théories de la communication cherchent à obtenir un système formel de la communication. D'un point de vue plus générique, toute discipline cherche progressivement à élaborer un langage spécifique afin de pouvoir décrire le domaine scientifique qui la concerne. Pour Watzlawick, Helmick Beavin et Jackson, la métacommunication¹ permet d'obtenir un modèle des règles de la communication, afin d'en cerner les mécanismes.

Nous pouvons toutefois nous demander si l'image du jeu tel qu'il est décrit peut être en adéquation avec le système conversationnel. En effet, proche de la métaphore du jeu d'échec, la vision des règles communicatives proposée par Watzlawick et ses collègues comporte une vision stratégique et rigide des règles interactives, tout en oubliant finalement l'interactant lui-même. Celui-ci semble en effet réduit à un statut de reproducteur mécanique de règles dont il n'aurait pas conscience, tel un outil informatique qui appliquerait un programme donné. Sans avoir nécessairement conscience de ces règles, tout interactant doit toutefois les avoir intégrées afin de pouvoir les suivre pour jouer au jeu communicationnel en question ; sans cela, les interactants pourraient dire n'importe quoi, n'importe comment, à n'importe qui. Les règles isolées en tant que telles ne peuvent suffire à expliquer les phénomènes communicationnels et les interactions. En systémique conversationnelle, une telle perspective ne peut être envisageable : si les interactants sont soumis à certains types de conditionnements et d'influences, ils n'en restent pas moins conscients de converser avec leur interlocuteur, et cette

¹ La métacommunication peut jouer un rôle important dans la résolution de problèmes liées au désaccord conversationnel ; en effet, elle symbolise une prise de distance par rapport à la situation dans laquelle se trouvent les interactants, et permet ainsi de leur donner une vue d'ensemble de la situation dans laquelle ils se trouvent, afin de les aider à mieux la comprendre. En règle générale, la métacommunication est amplement utilisée dans certains processus thérapeutiques.

conscience de converser leur permet d'appliquer certaines règles (consciemment ou non) en fonction de leur interlocuteur et de leurs comportements socioculturels¹.

Dans un système conversationnel, chaque interactant perçoit qu'il est en train de converser, et il sait également que cette conversation débute au moment des salutations, quelle que soit leur forme et leur contenu culturels. De plus, il peut être tout à fait conscient de sa façon d'interagir avec tel ou tel interlocuteur : s'il s'agit d'un supérieur hiérarchique ou d'un ami, par exemple, les modes de communication et de conversation seront modifiés². C'est pourquoi nous pensons que n'importe quel interlocuteur est capable d'un certain niveau de métacommunication, puisqu'il peut lui-même définir certaines règles qui régiront ses échanges avec un tiers.

En revanche, tout processus de métacommunication quel qu'il soit se trouve devant une difficulté singulière qu'il nous appartient de circonscrire. En effet, Watzlawick, Helmick Beavin et Jackson supposent qu'il existe deux types de communication, qui interviennent toutes deux lors d'un échange entre interactants, mais dont le chevauchement demande des qualités de prudence et d'analyse lorsque l'on souhaite les structurer au cours d'une modélisation métacommunicative. Ces deux formes de communication sont les suivantes :

- la **communication digitale** permet de nommer un objet ou un concept ;
- la **communication analogique** reviendrait quant à elle à fournir au concept une image dont l'explication se suffirait à elle-même.

¹ Bien évidemment, pour faire l'analogie avec d'autres phénomènes physiques, nous pourrions arguer que, pour qu'un être humain respire, il n'est pas forcé d'avoir conscience des lois qui permettent à l'air d'entrer et de circuler dans son corps, alimentant ainsi les organes principaux en oxygène, et permettant l'homéostasie du système biologique humain. Cependant, nous émettons l'hypothèse que dans un tel cas, l'être humain parvient tout de même à percevoir quelques mécanismes de base lui permettant de se rendre compte de la respiration comme phénomène nécessaire à sa survie : il sait ce que signifient l'expiration et l'inspiration, et il peut remarquer que, s'il bloque sa respiration, une sensation d'inconfort manifeste risque de le toucher au bout de quelques instants. Ainsi, sans connaître le mécanisme précis de l'acheminement de l'oxygène vers les organes qu'il abrite, l'être humain sent que la respiration lui est vitale et en connaît quelques règles primordiales. Nous sommes ici conscients du fait que cette analogie biologique implique un comportement naturel, alors que les comportements conversationnels des interactants sont d'ordre culturel : cependant, les deux types de comportement sont également vitaux pour tout individu humain.

² D'autre part, nous parlons souvent de « façons de parler » ; d'autres expressions courantes nous permettent de penser que les règles conversationnelles ne constituent pas uniquement des mécanismes régulateurs qui utiliseraient les interlocuteurs comme des pions. Nous pensons notamment à « fais attention à ce que tu dis », à « surveille ton langage » ou encore « ça ne se dit pas » - autant de formules courantes qui permettent de penser que chaque interactant possède au moins une conscience partielle des règles conversationnelles et communicationnelles élémentaires ; le simple fait de désigner quelqu'un comme « ami » ou comme « supérieur hiérarchique » représente un signe d'une possibilité de qualifier les relations qui équilibrent la communication, et donc de pouvoir utiliser le processus de métacommunication.

Ainsi, pour Watzlawick et ses collègues, « chaque fois qu'on se sert d'un mot pour nommer une chose, il est évident que la relation établie entre le nom et la chose nommée est arbitraire »¹. Déjà établie par Ferdinand de Saussure, cette arbitrarité du signe permettant de nommer un objet, par exemple, constituerait l'essence de la communication digitale. Cependant, « la communication analogique (...) a par suite une validité beaucoup plus générale que la communication digitale, verbale, relativement récente et bien plus abstraite »². Selon les théories développées par l'école de Palo Alto, la communication digitale serait spécifiée par l'emploi d'une langue (qu'elle soit verbale, ou gestuelle, si nous nous référons à la langue des signes), alors que la communication analogique engloberait tout ce qui échapperait à la distinction signifiant / signifié qui permettrait à la langue de se développer.

Si nous appliquons cette dyade entre communication digitale et communication analogique au système conversationnel, nous serons en mesure de remarquer que le contenu même de la conversation, à savoir les énoncés échangés entre les interactants, sera transmis sur le mode digital, alors que la nature de la relation elle-même (éventuels jeux de regards ou gestes affectueux) sera transmise sur le mode analogique, par autant de signes qui peuvent ne pas être contenus dans les énoncés eux-mêmes. Jusqu'à présent, nous avons représenté le système communicationnel type par deux relations distinctes reliant deux éléments d'un système : les indices de la relation ainsi que l'ordre de la relation. Si nous remplaçons les notions d'éléments par les notions de locuteurs, nous obtenons une situation de systémique conversationnelle. Toutefois, les relations d'indice et d'ordre obéissent toutes deux à deux modes communicationnels différents :

- comme la communication digitale permet de structurer le contenu d'une information par une langue ou un système de codage, nous pouvons lui attribuer la relation d'indice ;
- comme la communication analogique permet de spécifier la nature de la relation elle-même, elle peut donc s'appliquer à la relation d'ordre.

Ainsi, de la même façon qu'il existe une dyade indice / ordre au sein du système communicationnel applicable à la conversation, il existe aussi une dyade communication digitale / communication analogique susceptible de lui correspondre.

¹ P. Watzlawick et. al., *Une logique de la communication*, p.59.

² Ibid., p. 60.

Cependant, il se peut que la communication digitale permette de spécifier la nature d'une relation d'ordre : si un interactant exprime à son interlocuteur l'idée « tu es mon ami » par ces mots précisément, il utilise un mode digital pour lui spécifier un aspect de la relation d'ordre qui les lie. Pourtant, d'après Watzlawick, Helmick Beavin et Jackson, ce type de communication relève précisément de la métacommunication : « pour parler sur la relation, il faut pouvoir trouver une traduction adéquate de la communication analogique en communication digitale »¹. Ainsi, nous pouvons en déduire que la métacommunication peut s'appliquer essentiellement à la communication analogique, dans la mesure où son rôle serait de retranscrire une communication analogique sur un mode digital. La communication digitale, en effet, ne requiert par essence pas autant d'efforts de métacommunication qu'une communication analogique² :

- la métacommunication utilise une forme digitale ;
- la métacommunication retranscrit la communication analogique dans un format digital ;
- pour la communication digitale, la métacommunication est utilisée pour la paraphrase, la reformulation ou l'explicitation d'un énoncé qui présente un aspect digital, ce qui permet en théorie la réduction de l'effort métacommunicationnel, dans la mesure où il n'exige pas le passage d'un mode communicationnel à un autre.

Notons que ces deux modes de communication sont utiles et nécessaires à l'établissement d'une relation, et que si la relation analogique précède la relation digitale (ne serait-ce que d'un point de vue de l'évolution³), d'après Watzlawick, Helmick Beavin et Jackson, une communication digitale dénuée de communication

¹ P. Watzlawick et. al., *Une logique de la communication*, p. 64.

² La question reste toutefois posée si l'on considère les interrogations de la traductologie : en effet, si la traduction permet de passer d'une langue à une autre (soit d'une communication digitale à une autre communication digitale), procède-t-elle de la métacommunication, ou bien constitue-t-elle uniquement une passerelle d'une langue à une autre ?

³ D'après Watzlawick et. al., « Bateson a montré que chez les animaux, les vocalisations, les mouvements signalant une intention et les signes indicatifs de l'humeur étaient des communications analogiques par lesquelles ils définissaient la nature de leurs relation, au lieu de désigner par là des objets », *Une logique de la communication*, p. 61.

analogique peut déséquilibrer l'interaction¹. Watzlawick et ses collègues de l'école de Palo Alto résument ces particularités sous la formule suivante :

« Les êtres humains usent de deux modes de communication : digital et analogique. Le langage² digital possède une syntaxe logique très complexe et très commode, mais manque d'une sémantique appropriée à la relation. Par contre, le langage analogique possède bien la sémantique, mais non la syntaxe appropriée à une définition non-équivoque de la nature des relations »³.

La coexistence de ces deux modes de communication risque parfois de poser certains problèmes, voire certaines situations paradoxales, illustrées notamment par le psychothérapeute Jay Haley dans l'exemple suivant : « lorsqu'un homme et une femme décident de donner à leur association un statut légal par la cérémonie du mariage, ils se posent un problème qui persistera au-delà de cet acte même : maintenant qu'ils sont mariés, continuent-ils à vivre ensemble parce qu'ils le désirent ou parce qu'ils le doivent ? »⁴.

¹ Certaines formes d'autisme, comme le syndrome d'Asperger, peuvent présenter des défauts de communication analogique, alors que la communication digitale semble être tout à fait assimilée par les interlocuteurs ; voir à ce titre T. Attwood, *Le syndrome d'Asperger*, Paris, Dunod, 2003.

² Nous comprenons cette définition du langage de la manière dont nous l'avons formulé page 13 de ce travail : il s'agit d'un système d'assemblage de signes permettant de construire des messages.

³ P. Watzlawick et al., *Une logique de la communication*, p. 65.

⁴ J. Haley, *Strategies of psychotherapy*, New York, Grune and Stratton, 1963, p. 119, cité par Paul Watzlawick, op. cit., p. 64.

7. La conversation : un système communicationnel assujéti aux paradoxes ?

Les théories de la communication ont su dégager un principe important, qui permet de concevoir certaines problématiques d'interaction ; il s'agit du principe de paradoxe. « Le paradoxe peut envahir l'interaction et affecter notre comportement et notre santé mentale, mais il est un défi à notre croyance en la cohérence, et donc finalement en la solidité, de notre univers »¹. Ce phénomène de situation paradoxale peut toutefois être complété par la notion de perspectivisme systémique² ; en effet, dans certains contextes, le paradoxe peut se faire jour à l'issue d'une mise en relation de deux perspectives opposées, voire antinomiques. Ce qui est vécu comme paradoxe par les interactants peut être la résultante de mises en perspective différentes qui entrent en confrontation. Cependant, Watzlawick précise que l'on peut distinguer plusieurs types de paradoxes, dont le paradoxe pragmatique³ : celui-ci devient alors le principal responsable des irrégularités communicationnelles dont les interactants peuvent souffrir. C'est au sein du paradoxe pragmatique que se loge la double contrainte (« *double bind* ») évoquée par Bateson, Jackson, Haley et Weakland⁴. Paul Watzlawick présente la situation de double contrainte de façon suivante :

- « Deux ou plusieurs personnes sont engagées dans une relation intense qui a une grande valeur vitale, physique et/ ou psychologique pour l'une d'elles, pour plusieurs ou pour toutes (...).
- Dans un tel contexte, un message est émis qui est structuré de manière telle que : a) il affirme quelque chose, b) il affirme quelque chose sur sa propre affirmation, c) ces deux affirmations s'excluent (...).
- Enfin, le récepteur du message est mis dans l'impossibilité de sortir du cadre fixé par ce message, soit par une métacommunication (critique), soit par le repli. Donc, même si, logiquement, le message est dénué de sens, il possède une réalité pragmatique : on ne peut pas ne pas y réagir, mais on ne peut pas

¹ P. Watzlawick et. al., *Une logique de la communication*, p. 187.

² Voir page 35 de notre travail.

³ Pour plus de précisions sur les propriétés des paradoxes, se référer à P. Watzlawick et. al., *op. cit.*, p. 187 et sq.

⁴ G. Bateson, D. D. Jackson, J. Haley, J. Weakland, «*Toward a theory of schizophrenia*», In : *Behavioral science*, 1 : 251-264, 1956.

non plus y réagir de manière adéquate (c'est-à-dire non paradoxale), puisque le message est lui-même paradoxal »¹.

L'école de Palo Alto affirme ainsi qu'à tout moment, une relation peut s'instaurer dans laquelle l'un des interactants est condamné à ne pas pouvoir réagir autrement que de façon paradoxale. Meunier estime également que toute interaction soumise aux conditionnements mimétiques, « est à la fois fusion, comme le montrent autant la copie du geste de l'autre que le geste indivis, et séparation, comme le montrent les mêmes conduites en tant que re-production de l'un par l'autre ou ajustement de l'un à l'autre. La relation mimétique (...) conjugue unité et dualité (ou multiplicité si l'on élargit le point de vue), inclusion réciproque et exclusion mutuelle, identité et altérité »². D'après les théories de la communication et les approches systémiques, le fondement de toute interaction est essentiellement paradoxal :

- les interlocuteurs représentent des éléments distincts ;
- or, pour communiquer, ces interlocuteurs ont pourtant besoin de points communs (ne serait-ce que le moyen de communication, soit la langue, ou bien les rites conversationnels, soit les procédés de salutation, par exemple) ;
- de plus, ces interactants doivent participer à l'homéostasie du système conversationnel, tout en assumant des rôles différents à l'intérieur du système.

Dans une telle optique, ce qui peut apparaître comme un paradoxe peut également être interprété comme une superposition de plans distincts, mais perçus par l'interlocuteur comme fusionnels. Ainsi, en s'identifiant à son interlocuteur tout en marquant sa différence face à lui, l'interactant ne se retrouve pas nécessairement entre deux tensions différentes, mais il participe à deux actions simultanées et complémentaires. De plus, ces descriptions paradoxales sont souvent présentées par leurs auteurs comme des fatalités conséquemment négatives :

« A travers l'identification mutuelle qui les unit, le sujet et l'autre s'éprouvent comme irrémédiablement séparés, condamnés qu'ils sont à vivre et à mourir seuls. Ainsi, la mimésis suppose une conjonction paradoxale entre localisation – situation en un point de l'espace et du temps – et 'délocalisation', entre ancrage spatio-temporel et capacité d'ubiquité »³.

¹ P. Watzlawick et al., *Une logique de la communication*, p. 212-213.

² J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 97.

³ Ibid., p. 98.

Nous pensons que cette condition paradoxale n'a non seulement rien de fondamentalement négatif¹ mais qu'elle est essentiellement nécessaire à l'évolution générale des systèmes. Si les interactants vivent certaines situations comme des paradoxes, ressenti que nous ne remettons par ailleurs nullement en cause, il convient toutefois d'expliquer que ces paradoxes ne sont encore une fois qu'une superposition de plans. Reprenons l'exemple de Paul Watzlawick : celui-ci développe le cas du barbier de Reichenbach, soldat de son état, qui doit raser tous les soldats qui ne se rasent pas eux-mêmes, et aucun autre – ce qui signifie que le barbier ne peut plus se raser, puisqu'il est également soldat. Cet exemple, qui reste pertinent dans son aspect pragmatique (puisque c'est ainsi que Watzlawick nomme ce type de paradoxe), perd pourtant de sa pertinence si nous le mettons en situation réelle². En effet, nous pensons que ce barbier de Reichenbach aura conscience du fait que, même s'il est effectivement soldat, il est également barbier et que par ce biais, il est tout à fait à même de pouvoir se raser. Le contexte situationnel, bien qu'émergant d'une superposition de deux éléments concernant le barbier de Reichenbach (il est à la fois barbier et soldat), n'exige pas de celui-ci qu'il ne se rase pas. A notre avis, la confusion sur cet apparent paradoxe vient du fait que :

- le barbier de Reichenbach est considéré comme barbier ;
- mais il est également considéré comme soldat ;
- or, dans l'énoncé, les deux statuts ne peuvent coexister pour la réalisation de l'action sur celui qui les porte.

A l'inverse de Watzlawick, Helmick Beavin et Jackson, nous estimons non pas que le barbier de Reichenbach possède deux statuts bien distincts qui l'empêchent de se sortir d'une situation paradoxale, mais qu'il possède au contraire un troisième statut qui lui permet précisément d'avoir un rapport unique à la situation : celui de barbier-soldat, qui lui confère un nouveau statut et de nouvelles particularités. En d'autres termes, c'est exactement parce qu'il n'est ni exclusivement barbier, ni exclusivement soldat, qu'il peut se sortir de cette situation de communication paradoxale.

¹ Cette « dramatisation » du paradoxe, bien que justifiée dans certains cas extrêmes, ne nous paraît pas relever de l'observation scientifique, mais d'un ressenti sur la condition humaine, soit d'un point de vue.

² Les théories de la communication omettent les capacités et les comportements de l'interactant ainsi que le contexte qui permet l'apparition de la situation pour se concentrer sur les énoncés et les informations. Nous estimons que ces théories présentent un manque : elles isolent les communications de leur contexte.

Nous pouvons poursuivre cette analyse en reprenant un autre cas d'étude évoqué par Watzlawick, Helmick Beavin et Jackson, à propos d'un directeur d'école qui informe ses élèves qu'un examen imprévu aura lieu dans la semaine à venir. Pour l'école de Palo Alto, nous obtenons le paradoxe pragmatique suivant :

- « 1°) L'annonce du directeur contient une prévision dans la *langue-objet* ('il y aura un examen').
- 2°) Elle contient une prévision dans la *métalangue* qui nie la prévisibilité de 1°, à savoir : 'L'examen (prévu) sera imprévisible.'
- 3°) Ces deux prévisions s'excluent mutuellement.
- 4°) Le directeur peut fort bien empêcher les élèves de sortir de la situation créée par son annonce pour obtenir des informations supplémentaires qui leur permettraient de découvrir la date de l'examen »¹.

La situation de paradoxe pragmatique, une fois de plus, peut tout à fait être ressentie comme telle de la part des interactants, mais une analyse systémique impliquant un contexte regroupant la nature des interactants eux-mêmes permet de discerner le piège linguistique de l'état général de la situation. Contrairement à l'hypothèse avancée par l'école de Palo Alto, nous pensons que la situation n'a de paradoxale que ce qu'on peut y percevoir comme tel, soit un effet de jeu sémantique sur lequel il est possible de s'appuyer pour littéralement inventer un état de fait paradoxal dans un contexte qui ne s'y prête pas :

- le fait de dire qu'il y aura un examen permet d'avertir les élèves de l'imminence de cet élément ;
- le fait de dire qu'il aura lieu la semaine à suivre ne signifie pas que l'examen sera imprévisible : il permet au contraire de circonscrire une plage temporelle afin que les étudiants ne soient pas pris totalement au dépourvu ;
- ces deux prévisions ne s'excluent donc pas, mais se complètent pour en créer une troisième, à savoir : « il y aura un examen la semaine prochaine, sans que je vous en précise le jour ».

Ainsi, nous estimons qu'il est possible de sortir du dilemme circonscrit par les théories de la communication, non pas en stigmatisant le piège paradoxal, exagérant l'importance de ses principaux éléments, mais en portant attention au troisième

¹ P. Watzlawick et. al., *Une logique de la communication*, p. 222.

élément qui se crée ainsi, fusion de deux éléments complémentaires qui s'adapte au nouveau contexte.

Après avoir défini la conversation comme un système, nous en avons présenté les différents aspects communicationnels. Nous avons pu préciser que certaines théories communicationnelles peuvent s'appliquer au système conversationnel, comme :

- la dyade **indice / ordre** permet de distinguer le contenu d'une communication et la relation entre deux interactants à l'intérieur d'un système conversationnel ;
- la présence de **boucles de rétroaction** au sein d'un système conversationnel peut garantir l'**homéostasie** de ce système ; à l'inverse, sans boucles de rétroaction, le système peut se retrouver soumis à un cas de **dystasie**, ou bien participer à l'émergence d'une **synestasie** ;
- le phénomène de **redondance** participe lui aussi à la maintenance du système conversationnel, en ce qu'il produit pour l'interactant une **circularité** de l'information contenue dans la communication, permettant ainsi une plus grande **adaptabilité** des éléments conversationnels les uns aux autres ;
- les **communications digitales et analogiques** qui permettent de classifier les deux modes principaux d'échange d'informations entre interactants à l'intérieur d'une conversation ;
- la notion de **métacommunication**, qui permet aux interlocuteurs de définir certains aspects du système conversationnel dans lequel ils se trouvent.

Toutefois, d'autres principes communicationnels ne sauraient être appliqués à la théorie du système conversationnel, en ce qu'ils ne tiennent pas compte du contexte intérieur et extérieur au système, ni des interactants eux-mêmes et des conditionnements qui influencent leurs actions et leurs paroles :

- une **ponctuation des séquences de communication** trop linéaire ne rend pas compte de la circularité de la situation du système conversationnel ;
- les **interactions symétriques et complémentaires** qui envisagent une distinction inutile, dans le sens où elles simplifient les relations humaines en les regroupant sous deux ensembles différents qui ne rendent pas compte du

caractère à *la fois* symétrique et complémentaire de toute interaction à l'intérieur d'un système conversationnel ;

- la notion de **paradoxe pragmatique**, qui omet selon nous la dimension contextuelle et situationnelle de toute interaction et qui enferme les relations dans un déterminisme basé sur les énoncés linguistiques et leur application pragmatique, hors de l'environnement systémique direct et qui ne nous apparaît être qu'un problème qui se bornerait à une lecture limitée et primaire des jeux possibles entre énoncés et applications.

Ces apports permettent de définir plus précisément les caractéristiques du système conversationnel et ses principes régulateurs. Grâce à ces travaux, nous pouvons à présent définir les principales propriétés du système conversationnel : en effet, grâce à ces notions de base, la conversation peut prendre diverses formes et se construire en fonction des contextes et des interactants. Jusqu'ici, les définitions et les concepts que nous avons proposés nous permettent de structurer le paradigme du système conversationnel, mais également la place des interlocuteurs en son sein, avant de pouvoir explorer leurs relations pragmatiques :

« Si nous comprenons que tout organisme, pour survivre, doit non seulement se procurer les substances nécessaires à son métabolisme, mais aussi une bonne information sur le monde environnant, nous voyons alors que communication et existence sont des concepts inséparables »¹.

¹ P. Watzlawick et. al., *Une logique de la communication*, p. 262 ; Il est possible d'ajouter une précision : si tout organisme nécessite une bonne information pour survivre, s'adapter et évoluer, il en est de même pour les interactants qui participent au système conversationnel, mais également au système lui-même, également soumis aux influences de son environnement ou du méta-système qui l'abrite.

iii. Linguistique et pragmatique

Si certaines théories de la communication peuvent être appliquées au système conversationnel, nous devons également aborder les aspects pragmatiques qui permettent de réguler les interactions. Se référant aux travaux de Charles Morris¹, fondateur de l'école pragmatique de Chicago, puis à ceux de Rudolf Carnap², le linguiste Pierre Bange définit l'objectif de la pragmatique comme « une analyse fonctionnelle de la langue dans laquelle les structures linguistiques sont considérées comme des moyens commandés et guidés par des buts pragmatiques et permettant de les réaliser (...). Les structures linguistiques servent à produire du sens dans la communication »³, dans un but socio-communicatif. En d'autres termes, les théories pragmatiques évoluent vers la linguistique, permettant ainsi une étude plus réaliste des faits de langue à l'intérieur même d'une conversation et dégageant *de facto* des principes pragmatiques qui vont réguler les échanges langagiers.

Pour Bange, ces différentes notions théoriques sont à regrouper sous le terme de *pragmalinguistique* ; en effet, d'après ses travaux, « parler n'est pas seulement la mise en fonctionnement individuelle d'un code linguistique donné préalablement, c'est d'abord une forme d'action et même une forme socialement essentielle de l'action »⁴. Tout au long de notre travail, nous utiliserons ce concept de pragmalinguistique dans l'optique d'analyser les différents faits linguistiques en place au sein du système conversationnel, afin de pouvoir cerner les relations existantes entre les locuteurs. Ce point de vue permettra de délimiter les différents principes pragmatiques en place dans la conversation, afin de pouvoir définir l'analyse du discours et recadrer les rôles des interactants ; il permettra également de clarifier le rôle du contexte dans un système conversationnel. En d'autres termes, « parler une langue est une partie d'une activité ou d'une forme de vie »⁵.

¹ C. Morris, *Foundations of the theory of signs*, New York, Mouton de Gruyter, 1971.

² R. Carnap, *Introduction to semantics*, Cambridge, Cambridge University Press, 1988.

³ P. Bange, *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Paris, Hatier/Didier, 1992, p. 9

⁴ Ibid., p. 9.

⁵ L. Wittgenstein, *Investigations philosophiques*, Paris, Gallimard, 1986, p. 23.

1. Coopération, négociabilité et réciprocité

Trois principes pragmatiques peuvent s'appliquer au modèle systémique conversationnel afin d'expliquer de façon précise les règles qui sous-tendent les échanges entre locuteurs. Ces principes peuvent être regroupés sous le postulat du sociologue Max Weber sur l'action sociale :

« [Une action sociale est] une action qui, d'après le sens que lui donnent celui ou ceux qui agissent, renvoie au comportement d'autres personnes et qui s'oriente dans son déroulement selon cette référence »¹.

Nonobstant le fait que ce postulat ait été rédigé dans la première moitié du dix-neuvième siècle, il garde encore aujourd'hui un sens fondateur qu'il est possible d'adopter afin d'explicitier la démarche. De fait, l'acte de communication dans la conversation constitue alors un acte social et le système conversationnel lui-même s'inscrit dans ce processus d'action sociale. Ce processus permet en outre aux interactants de maintenir un échange d'informations et de communication et de construire une relation² ; il s'inscrit également dans un climat sociologique que nous arborerons un peu plus tard au cours de ce travail. Dans cette optique, le linguiste Klaus Foppa émet l'hypothèse suivante :

« En règle générale, on sait à peu près ce qu'on veut dire quand on commence à parler. Même si l'intention n'est pas claire, ce que nous voulons dire doit être formulé de manière telle qu'on puisse constater si ce qu'on dit effectivement correspond à ce qu'on voulait dire 'vraiment'. Si ce n'est pas le cas, on corrige »³.

¹ M. Weber, *Economie et société, tome 1 : les catégories de la sociologie*, Paris, Pocket, 2003, p. 3 (édition traduite de l'allemand *Wirtschaft und Gesellschaft*, Mohr, 1947).

² Celle-ci peut perdurer par-delà l'échange conversationnel en lui-même, mais peut également être uniquement maintenu le temps du système conversationnel, comme pour certaines communications formelles (le boulanger et son client, par exemple, ne construisent pas nécessairement de relation que l'on pourrait qualifier de durable, à moins que ce client soit fidélisé et se présente régulièrement dans le magasin en question).

³ K. Foppa, "Redeabsicht und Verständigung. Manuskripte", In : *Zeitschrift für Literatur*, 24 : 73-76, 1984, p. 74 ; traduction effectuée par P. Bange, *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, p. 105.

Cette propension à l'autocorrection qu'observe Foppa est motivée par le caractère intentionnel de l'énoncé formulé par un locuteur L1, dans un contexte déterminé ; pour L2, cet énoncé est un interpretandum. D'après Bange, « cette interprétation de B, qui reste le plus souvent implicite dans la réponse qu'il donne à A, est en réalité une offre d'interprétation adressée au locuteur A qui l'examine pour voir si elle est une interprétation acceptable pour lui de son énonciation initiale »¹. Nous pouvons en conclure que L1 et de L2, dans un désir de communication, appliquent le principe de coopération afin d'assurer la maintenance du système conversationnel.

A. Coopération

Le principe de coopération a été formulé par le philosophe Henry Paul Grice. S'intéressant spécifiquement aux échanges langagiers, celui-ci admet que chaque participant reconnaît la conversation comme action tendant vers différents buts, et que pour ce faire, il est prêt à assurer son maintien. Ce principe de coopération correspond de façon analogique à l'homéostasie du système conversationnel, garanti notamment par la rétroaction négative (que l'on retrouve de façon très nette dans la proposition de Foppa). Grice formule son affirmation de la manière suivante :

« Nos échanges de parole ne se réduisent pas normalement à une suite de remarques décousues et ils ne seraient pas rationnels, si tel était le cas. Ils sont de manière caractéristique, jusqu'à un certain point au moins, le résultat d'efforts de coopération ; et chaque participant reconnaît jusqu'à un certain point dans ces échanges un but commun ou (...) au moins une direction acceptés réciproquement. Ce but ou cette direction peuvent être fixés dès le départ, ou bien ils peuvent apparaître au cours de l'échange ; ils peuvent être relativement bien définis ou assez vagues pour laisser une latitude considérable aux participants »².

Selon Henry Paul Grice, les conversations sont donc maintenues par le fait que les interlocuteurs ont conscience de leurs buts. Le système conversationnel peut

¹ P. Bange, *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, p. 105 ; les locuteurs A et B correspondent respectivement à nos locuteurs L1 et L2.

² H.P. Grice, "Logique et conversation", In : *Communications*, 30 : 57-72, 1979, p. 60.

uniquement se maintenir en homéostasie si les les interlocuteurs prennent conscience des buts directs ou indirects du système¹. Grice poursuit en définissant les trois hypothèses permettant de sous-tendre le principe de coopération² :

- les interlocuteurs ont un but commun immédiat ;
- les contributions des participants doivent être adéquates les unes aux autres et dépendre les unes des autres ;
- il existe une sorte d'accord pour poursuivre l'interaction et y mettre fin.

Grâce à ces hypothèses, nous sommes capables de mesurer l'importance du principe de coopération pour l'homéostasie du système conversationnel, puisqu'il permet d'harmoniser lesdits buts, mais également de rythmer le déroulement des interactions. Par ailleurs, si Grice estime que le principe de coopération peut mettre fin à la conversation, nous estimons que ce même principe peut également l'initier.

B. Négociabilité

Le principe de coopération permet d'arborer un autre principe ; pour Pierre Bange, celui-ci permet aux interlocuteurs de coordonner leurs productions pragmatiques pour tendre vers le ou les buts de l'échange conversationnel. Bange explique que cette coordination est envisagée comme une négociation : « cette négociation est en général automatique et tacite. Mais elle peut être thématisée. Toute activité qui doit être coordonnée doit donc être en ce sens négociée »³. Cette négociation peut être réalisée à travers une séquence de trois étapes :

- Le locuteur L1 propose ;
- Le locuteur L2 accepte ou refuse la proposition ;
- Si L2 accepte, L1 ratifie cette acceptation⁴.

Werner Kallmeyer développe à ce titre un modèle de négociabilité de l'interaction au sein du système conversationnel : en effet, selon les différentes influences contextuelles, les interactants disposent d'une marge de manœuvre particulière et ont tendance à négocier la relation par des comportements conversationnels précis

¹ Ces buts peuvent être variés : il peut s'agir du maintien d'une relation durable, par exemple, tout comme d'un schéma d'offre / demande (ex : un patient chez son médecin), pourvu que les interlocuteurs puissent être en mesure d'identifier ces buts.

² D'après H.P. Grice, op. cit., p. 63.

³ P. Bange, *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, p. 29.

⁴ L'analyse conversationnelle théorisée par Catherine Kerbrat-Orecchioni permet d'identifier les signes du refus ou de l'acceptation de ces propositions, comme nous le verrons page 115 de ce travail.

(tutoiement ou vouvoiement, rapprochement tactile, etc.) : ces comportements peuvent modifier ou non l'homéostasie du système. Kallmeyer met en relief les notions permettant d'asseoir théoriquement le principe de négociabilité de la conversation en se référant à un modèle capable de définir tout système interactionnel¹. Grâce à ce modèle théorique, les schémas interactionnels se retrouvent définis par des caractéristiques qui définissent la flexibilité de l'évolution du système conversationnel, tout en isolant sa fragilité. En effet, d'après le principe pragmatique de négociabilité, le système conversationnel peut voir son homéostasie bouleversée à n'importe quel moment, selon les influences exercées par le contexte ou les éléments inhérents au système. Dans cette optique, la pragmatique entérine cette hypothèse en démontrant que les interactants peuvent utiliser la multiplicité des influences exercées dans et sur le système conversationnel pour négocier à tout moment leur relation entre eux ou leur relation avec ce même système.

C. Réciprocité

Si les interactants coopèrent et négocient à l'intérieur d'un système conversationnel, ces deux actions sont rendues possibles par un troisième principe, celui de la réciprocité. Ce principe est incarné par les travaux du philosophe analytique David Kellogg Lewis, qui affirme que « le résultat de chaque action d'un participant dépend des actions que les autres décident d'effectuer. Ainsi, dans ses décisions, chaque individu doit s'orienter selon les décisions qu'il attend des autres »². Même s'ils datent du milieu du vingtième siècle, les travaux de Lewis gardent une résonance particulière pour la pragmatique et permettent de délimiter les principes essentiels permettant de comprendre les mécanismes des systèmes conversationnels. Lewis établit notamment une série de typifications réciproques que les locuteurs L1 et L2 produiront l'un envers l'autre³. Par ailleurs, David Kellogg Lewis analyse cette réciprocité des perspectives de la façon suivante :

¹ W. Kallmeyer, " *L'analyse de l'action dans la conversation* ", In : *L'analyse des interactions verbales. La dame de Caluire. Une consultation*, P. Lang, 1987, p. 189-251 ; voir annexe 18, p. 324.

² D.K. Lewis, *Convention. A philosophical study*, Harvard, Harvard University Press, 1969, p. 8 ; traduction effectuée par P. Bange, *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, p. 106.

³ En effet, par exemple, L1 doit établir un ensemble d'hypothèses sur L2 afin de pouvoir prévoir ses réactions, notamment :

- sa personnalité et son rôle ;
- son savoir ;
- son savoir-faire social, y compris sa compétence de communication ;

« Si je connais la manière dont tu juges les circonstances qui peuvent déterminer quelles effets vont avoir les actions qui sont à ta disposition, et si je connais tes préférences parmi ces effets possibles puis, si je sais enfin que tu disposes d'un minimum de rationalité, je peux faire une réplique de tes réflexions pratiques et arriver à savoir ce que tu vas probablement faire pour que je puisse moi-même agir de façon appropriée (...). Un des facteurs qui déterminent les effets possibles des actions qui sont à ta disposition est mon action. Si je veux arriver à savoir ce que tu vas faire en faisant une réplique de tes réflexions pratiques, je dois parvenir à savoir quelle action tu attends de moi »¹.

Cependant, si la démarche de Lewis permet d'obtenir une visibilité claire au sujet des différentes étapes de l'analyse réciproque en pragmatique, elle évoque également une conception parfois méfiante de la conversation, en attribuant à l'observation et à l'analyse un rôle prééminent par rapport à la spontanéité de l'action et de l'interaction entre les interlocuteurs. Les interlocuteurs n'ont pas toujours conscience des mécanismes décrits par Lewis, et vivent pour la plupart toute interaction conversationnelle comme une situation « naturelle » et « spontanée »², et non une mise en abyme pragmatique. De plus, nous pouvons constater que la pragmatique de Lewis, tout comme les théories de la communication élaborées par l'école de Palo Alto, arbore une nette tendance à se concentrer sur les relations entre interactants, en omettant notamment le contexte conversationnel. Pourtant, les hypothèses de Lewis, tout comme les principes de Grice et de Kallmeyer, peuvent être étendus à l'ensemble du système conversationnel, afin d'en expliquer les dysfonctionnements.

-
- son interprétation de la situation actuelle ;
 - les hypothèses que L2 possède concernant L1 ;
 - les hypothèses que L2 possède de L1 concernant L2.

Ces différentes typifications permettent à L1 de cerner un modèle de L2, et de pouvoir adapter son comportement en conséquence. Nous pouvons rajouter l'hypothèse suivante : l'image que L1 possède de L2 risque de changer selon le contexte, dans la mesure où le contexte exerce une influence particulière sur tous les éléments du système conversationnel (y compris les interlocuteurs), induisant ainsi une relecture nécessaire des typifications de L2, afin que L1 puisse maximiser son adaptabilité – cette démarche étant idéalement réciproque.

¹ D. K. Lewis, *Convention. A philosophical study*, p. 27-28 ; traduction effectuée par P. Bange, *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, p. 107.

² Ces termes entre guillemets ont pour objectif d'illustrer la doxa généralement admise en la matière et ne contiennent aucune valeur scientifique à proprement parler.

2. Analyse du discours et conversation

Comme nous venons de le voir, le système conversationnel présente des caractéristiques pragmatiques en phase avec les interactions et interactants qu'il héberge et permet d'articuler. Cependant, cette analyse pragmatique peut nettement s'opposer à l'analyse du discours. Apparue aux cours des années 1960, cette théorie se centre de façon prioritaire sur l'aspect purement verbal des énoncés, leur ôtant à la fois leurs principes interactifs et leurs propriétés périlinguistiques. Stephen Levinson¹ établit une nette différence entre l'analyse du discours et l'analyse de la conversation – qui forment selon lui les deux grands courants de pragmatique :

- L'analyse du discours a recours à la méthodologie et aux théories typiques de la linguistique, en s'orientant selon la théorie des actes de langage de Searle² dont elle reprend la problématique ;
- L'analyse conversationnelle aborde les échanges authentiques, dans le prolongement de l'ethnométhodologie, et traite de la macrostructure des interactions.

Il apparaît toutefois nécessaire de revenir sur ces concepts primordiaux et comprendre en quoi l'analyse du discours et l'analyse conversationnelle peuvent être aussi différentes du point de vue de leur application pragmatique.

La théorie des actes de langage de John Searle constitue la base conceptuelle de l'analyse du discours³, inspirée des travaux d'Alan Henderson Gardiner⁴. Toutefois, cette définition ancienne mérite les enrichissements que lui accorde le linguiste Emile Benveniste : pour lui, le discours est « la langue en tant qu'assumée par l'homme qui parle, et dans la condition d'intersubjectivité qui seule rend possible la communication linguistique »⁵. Pour John R. Searle, l'analyse du discours peut s'effectuer grâce à la typification et l'étude des actes de langage.

¹ S. Levinson, *Pragmatics*, Cambridge, Cambridge University Press, 1983.

² J. R. Searle, *Les actes de langage*, Paris, Hermann, 1972, (édition originale : *Speech acts*, Cambridge, Cambridge University Press, 1969).

³ Consulter à ce titre l'article sur le discours dans l'ouvrage collectif *Dictionnaire d'analyse du discours*, Paris, Seuil, 2002, pp. 185-190.

⁴ A.H. Gardiner, *Langage et acte de langage. Aux sources de la pragmatique*, Presses Universitaires de Lille, 1989, p. 24 (édition originale : *The theory of speech and language*, Wotton-Under-Edge, Clarendon Press, 1932).

⁵ E. Benveniste, *Problèmes de linguistique générale*, Paris, Gallimard, 1966, p. 266.

Cependant, Searle estime que la langue n'est pas le fait d'un comportement collectif, mais paraît s'ériger comme une faculté pratiquement innée et quasi-mathématique, qui ne serait partagée par d'autres que parce que d'autres possèdent également en eux la faculté d'apprendre et de maîtriser les règles de cette langue¹. Cette définition monolithique de la langue ignore cependant tout des différentes habitudes langagières que les membres d'un même groupe peuvent adopter, et occulte le problème de la langue comme culture et comme vision du monde², vision partagée par une même communauté linguistique. En regard des différentes notions que nous avons abordées jusqu'à présent, nous estimons que la définition de Searle reste une vision trop formelle de la langue et en ce sens, sa théorie de l'analyse du discours en sera influencée de façon extrêmement prégnante.

Selon nous, contrairement à ce que Searle et la théorie de l'analyse du discours semblent indiquer, il est impossible de séparer la langue de celui qui la parle, mais également de la communauté linguistique et culturelle qui l'entretient et la fait évoluer au gré de ses avancées³. Par ailleurs, le système conversationnel préconise une utilisation de la langue comme canal communicatif soumis à divers conditionnements. En ce sens, il est impossible de définir la langue comme entité distincte, comme un réservoir syntaxique et lexical dans lequel viendraient s'abreuver les interlocuteurs, sans tenir compte des conditionnements de la conversation qu'ils sont en train de vivre. Toutefois, la proposition de Searle permet d'entrevoir la richesse des règles qui régissent le parler d'une langue, et par là même, l'extrême complexité des règles qui régissent la communication au sein d'une conversation. Dix ans avant les travaux de Searle, le philosophe John L. Austin rédigeait une théorie des actes de langage performatifs, qui nous intéresse particulièrement dans le cas du système conversationnel. Selon Austin, en effet, certains énoncés ne sont pas uniquement la désignation d'un acte, mais représentent l'acte lui-même. Cette vision scientifique lui permet d'aboutir à la conclusion suivante : « il semble clair

¹Searle propose une définition analytique de la capacité linguistique du parler : « Parler une langue, c'est adopter une forme de comportement régie par des règles, et ces règles sont d'une grande complexité. Apprendre une langue, et en acquérir la maîtrise, c'est – entre autres choses – apprendre ses règles et les maîtriser (...). Lorsque moi, sujet parlant ma langue maternelle, je pose les caractérisations linguistiques (...), je ne réfère pas au comportement d'un groupe, mais je décris, sous certains aspects, cette faculté régie par des règles, dont j'ai acquis la maîtrise » (J. R. Searle, *Les actes de langage*, p. 48). En ce sens, les travaux de Searle peuvent être rapprochés de ceux de Noam Chomsky (voir *Le langage et la pensée*, Paris, Payot, 1969).

² Voir l'hypothèse du linguiste Sapir que nous avons développée page 30/31 de ce travail.

³ Voir l'ouvrage du psycholinguiste F. Gantheret, *Moi, monde, mots*, Paris, Gallimard, 1996.

qu'énoncer la phrase (dans les circonstances appropriées, évidemment), ce n'est ni décrire ce qu'il faut bien reconnaître que je suis en train de faire en parlant ainsi, ni affirmer que je le fais : c'est le faire »¹.

Plus pragmatique que Searle, Austin permet de bâtir un pont entre l'acte de langage en tant que tel et les circonstances dans lesquelles il peut être dit, soit le contexte. Austin poursuit en détaillant les mécanismes d'un énoncé performatif typique afin que sa réalisation puisse être heureuse et aboutir sur une correspondance avec l'acte en lui-même. Malgré les ouvertures pragmatiques permises par les ouvrages de John Austin, nous estimons que sa perspective reste relativement éloignée de l'analyse conversationnelle. En effet, si l'étude de l'acte de langage performatif permet d'affirmer que les énoncés peuvent donner naissance à des résultats concrets dans le monde (c'est-à-dire au sein du contexte dans lequel ils ont lieu), elle reste mécanique et ne prend pas en compte les liens de conditionnements qui existent entre l'énoncé performatif, l'acte en lui-même et le contexte qui permet à la fois l'acte et l'énoncé. La distinction entre analyse du discours et analyse de la conversation, de notre point de vue, est analogue à celle que l'on pourrait faire entre l'analyse d'une partie que l'on isolerait significativement du tout qui l'héberge, et l'analyse du tout. L'analyse conversationnelle comme système permet de penser que toutes les constituantes de l'interaction conversationnelle sont liées les unes aux autres – y compris les actes de langage et les différents énoncés.

Pour Bange, l'analyse de la conversation s'est développée vers une analyse des macrostructures des interactions², mais prend également sa source dans le courant de l'ethnométhodologie, instaurée par Harold Garfinkel³, et défini par Pierre Bange comme « les mécanismes régulièrement mis en œuvre dans chaque groupe socioculturel pour résoudre intersubjectivement les problèmes posés par la vie en

¹ J. L. Austin, *Quand dire c'est faire*, Paris, Seuil, 1991, p. 40-41 (édition originale : *How to do things with words*, Oxford, Oxford University Press, 1962) : l'exemple du mariage notamment, cité également par l'auteur, permet d'illustrer cette perspective ; lorsque le maire prononce les mots « je vous déclare mari et femme », il ne dit pas simplement qu'il va marier deux individus, il le fait précisément par le simple fait de prononcer cette phrase.

² De ce point de vue, nous estimons que notre systémique conversationnelle s'inscrit de fait dans le sillage de cette démarche.

³ H. Garfinkel, "Aspects of common-sense knowledge of social structures", In : *Transactions of the 4th world congress of sociology, Vol. IV : The sociology of knowledge*, International Sociological Association, 1961.

commun des individus et construire ainsi quotidiennement la réalité sociale. L'analyse conversationnelle a pour objet l'observation et la description des dialogues oraux spontanés dans leur contexte naturel d'occurrence, en tant qu'ethnométhodes communicationnelles »¹. Pour Bange, l'analyse conversationnelle représente une science du comportement et se différencie de l'analyse du discours qui accorde que peu de place au concept d'interaction intra-individuelle. L'interactionnisme pragmatique sur lequel se base l'analyse de la conversation, et donc par extension la théorie de la systémique conversationnelle, peut être sous-tendu par les trois prémisses formulés par Herbert Blumer :

- « 1. Vis-à-vis des éléments et des événements, les individus agissent sur la base des significations que ces éléments et événements ont pour eux ;
- 2. ces éléments et événements ne disposent pas d'une signification 'en soi', mais systématiquement dans le contexte d'une interaction. Toute relation à un monde d'éléments pur et indépendant du contexte social est impensable ;
- 3. les significations changent constamment au cours de processus interprétatifs permanents »².

C'est au sein de ces trois principes « blumériens » qu'il faut saisir la particularité de l'étude des conversations en tant que systèmes en interaction permanente :

- interaction du système avec le contexte extérieur ;
- interaction entre les interlocuteurs à l'intérieur même de ce système ;
- interaction entre les interlocuteurs et le contexte interne au système ;
- interaction entre les interlocuteurs et le contexte extérieur ;
- Interaction entre contexte intérieur au système et contexte extérieur.

Cette vision résolument pragmatique rappelle le perspectivisme de Putnam³ et permet d'affirmer que sur ce point précis, les visions systémique et pragmatique se rejoignent : elles n'isolent pas les actions ou parlent de leur contexte d'origine, mais préfèrent les y préserver, pour en saisir la multiplicité des interprétations possibles.

¹ P. Bange, *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, p. 16.

² H. Blumer, "Der methodologische Standort des symbolischen Interaktionismus", In : *Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen*, 1980 : 80-146, p. 81 ; traduction effectuée par P. Bange, op. cit., p. 19.

³ Voir page 35 de ce travail.

3. L'importance du contexte

Dans l'évolution de l'analyse de la conversation comme objet d'étude régi par des principes pragmatolinguistiques précis, ainsi que par un interactionnisme évident, il semblerait que le contexte joue un rôle absolument central. Il occupe en effet une place essentielle sans laquelle aucune des interactions ne pourrait avoir lieu. Comme nous l'avons développé au cours de l'exposition de la systémique conversationnelle, le contexte est le « bain » dans lequel est plongé la quasi totalité de l'interaction conversationnelle. Le sociologue Pierre Bourdieu a extrait la contextualisation en tant que donnée *sine qua non* dans le cadre d'un échange linguistique :

« Tout acte de parole (...) est une conjoncture, une rencontre de séries causales indépendantes : d'un côté les dispositions, socialement façonnées, de l'habitude linguistique, qui impliquent une certaine propension à parler et à dire des choses déterminées (intérêt expressif) et une certaine capacité de parler définie inséparablement comme capacité linguistique d'engendrement infini de discours grammaticalement conformes et comme capacité sociale permettant d'utiliser adéquatement cette compétence dans une situation déterminée (...) »¹.

Bourdieu permet de relier l'acte de parole à la situation déterminée qui permettrait à cet acte de parole d'être déchiffré et compris selon des circonstances propres à sa formulation². Pour paraphraser Pierre Bourdieu, l'effet des mots ne se trouve pas dans les mots eux-mêmes, mais dans leurs conditions d'utilisations et ces conditions jouent un rôle déterminant au sein des systèmes conversationnels. Selon le moment de la journée (matin, soir, nuit...), selon l'heure (déjeuner, sortie des bureaux...), selon les rapports socio-professionnels qui lient les interactants (rapports hiérarchiques ou rapports professionnel/client...), selon le lieu (magasin, école, rue...), les éléments du discours subissent différentes influences qui font de chaque

¹ P. Bourdieu, *Langage et pouvoir symbolique*, Paris, Seuil, 2001, p. 60.

² En d'autres termes, si nous utilisons un exemple à l'apparence triviale, il serait pour le moins incongru (ou tout de moins, cela pourrait être interprété comme tel) d'adresser à son interlocuteur un « bonsoir, comment ça va ? » en plein début de matinée. De plus, la langue elle-même peut constituer une partie du contexte culturel : il serait par exemple difficile de s'adresser en suédois à un nomade de Mongolie, sachant qu'il ne pourra ni comprendre cette langue, ni reproduire un discours dans cette langue.

conversation une création unique. Dans une telle richesse de cadres possibles, il apparaît que rien ne pourra être laissé au hasard : « le contexte doit être conçu comme un ensemble de représentations que s'en font les participants, sur la base :

- soit des 'informations préalables' qu'ils possèdent à son sujet ;
- soit de celles qui lui sont fournies et qu'ils décryptent au cours du déroulement de l'interaction : c'est ce qu'on a coutume d'appeler les 'indices de contextualisation', [c'est-à-dire] l'ensemble des éléments appréhendables lors de l'interaction, et qui fournissent aux parties en présence des informations pertinentes sur les différents paramètres constitutifs du contexte »¹.

La deuxième hypothèse formulée par Catherine Kerbrat-Orecchioni vient appuyer la théorie selon laquelle le contexte conversationnel se construit et évolue au même titre que l'interaction elle-même se déroule dans le temps. Le contexte est un élément du système au même titre que les échanges linguistiques ; et puisque le système conversationnel se développe au fur et à mesure, ses éléments sont eux aussi soumis à différentes formes de changement ou d'évolution. Les indices de contextualisation peuvent être immédiatement perceptibles dans l'environnement physique (le site ou le décor, ou bien certaines caractéristiques des interactants) ou bien être fournies au fur et à mesure de la construction du texte conversationnel. Selon Erving Goffman, lorsqu'un individu est en présence d'autres personnes, il doit « mobiliser les informations dont il dispose déjà à leur sujet à l'ouverture de l'interaction (informations dont la quantité et la qualité varient considérablement d'une interaction à l'autre), et d'autre part chercher à extraire celles qui viennent à s'actualiser tout au long de son déroulement »². Ce faisant, les individus portent des indices de contextualisation qui orientent leur interlocuteur.

Grâce à ces différents indices de contextualisation, qu'ils apparaissent à travers les interactants eux-mêmes ou bien à travers leur environnement (espace, temps, lieu, moment de la journée, etc.), tout interlocuteur peut apprendre à produire un discours en adéquation avec le contexte, ou du moins en adéquation avec l'interprétation culturelle qu'il peut en faire. Ainsi, le contexte influence la façon

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *Les interactions verbales : 1/ Approche interactionnelle et structure des conversations*, Paris, Armand Colin, 1998, p. 103.

² E. Goffman, *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris, Minuit, 1973, p. 11.

d'interagir avec autrui et avec l'environnement, et ce de façon verbale ou non verbale : l'importance du contexte socioculturel permettant l'emploi de tel ou tel terme est capitale. De plus, le sens des mots peut être changé selon les époques et les endroits : il n'est jamais statique. Les relations logico-sémantiques dans la langue changent et il en est de même pour les conditions d'utilisation des mots ou les positionnements sociaux et culturels à emprunter afin de se trouver dans un relatif consensus avec son interlocuteur. Afin de pouvoir interagir de façon adéquate, le locuteur doit être informé des images en vigueur dans la société à laquelle il appartient ou à laquelle appartient son interlocuteur, processus ayant cours de façon quasi-quotidienne, si l'on admet que le locuteur agisse dans un contexte culturel qu'il connaît. Mais le statut sémiologique des indices de contextualisation pose problème : sont-ils arbitraires ou motivés, produits intentionnellement ou non ? Si l'on en croit les théories sociolinguistiques développées au fil des ans, il est possible d'en déduire que la plupart des indices sont autant de 'points d'ancrage' auxquels l'individu peut avoir accès afin de construire et gérer sa perception de la réalité, puisque c'est grâce au repérage et à l'interprétation de ces indices que les participants peuvent évoluer avec une certaine assurance dans les différentes situations d'interaction auxquelles ils se trouvent confrontés, garantissant ainsi la pertinence et l'harmonisation des systèmes conversationnels à venir.

De ce point de vue, les indices de contextualisation ne servent pas uniquement dans le système conversationnel en cours, mais permettent également à tout locuteur de réutiliser des jalons posés et interprétés au fur et à mesure de ses interactions avec autrui. Ainsi, nous pouvons inclure ces indices de contextualisation au cœur de certains mécanismes systémiques :

- la redondance regorge d'indices de contextualisation, permettant à l'individu de reconnaître telle ou telle situation d'interaction, selon son environnement¹ ;
- la notion de clôture opérationnelle, qui permet à tout individu (dans un principe de négentropie) de se recentrer sur les indices de contextualisation qu'il sait repérer, afin de pouvoir adapter son comportement communicatif¹ ;

¹ L'individu apprend notamment à s'adapter à différentes situations : il sait quelle attitude adopter lorsqu'il doit demander des timbres à la poste ou passer un oral d'examen, selon certains indices qu'il aura intégrés et qu'il sait reconnaître grâce au phénomène de redondance.

- la rétroaction, qui permet une interprétation des indices de contextualisation dans un but d'adaptation de la communication.

Toutefois, une question se pose concernant le décryptage précis de ces indices : dans quelle mesure un individu sera-t-il sensible à tel indice plutôt qu'à un autre et, si nous prenons en compte la théorie de l'influence sur l'objet observé, tout indice existe-t-il préalablement à la vision que s'en fait celui qui observe² ? Quelle marge peut-on ainsi laisser à l'interprétation d'un indice de contextualisation, alors que l'interprétation même de cet indice sera également soumise à un contexte d'observation et d'interprétation particulier ? Rappelons, à ce titre, la pensée de Boris Cyrulnik qui précise que « notre perception sélectionne déjà les informations, organise la structure du monde en fonction de notre propre organisation neurologique et historique. Donc, on peut faire l'hypothèse qu'on ne perçoit que ce qui est, qu'une partie de ce qui est, mais on la perçoit à notre manière »³.

A partir de cette hypothèse, nous pouvons préciser quelques indications sur le contexte et son importance dans le système conversationnel de la manière suivante :

- le contexte est interne (lieu, relation existante entre les interactants, etc.) ou externe (moment de la journée, ville, pays, etc.) au système conversationnel ;
- le contexte constitue pour les participants au système conversationnel un réservoir d'indices de contextualisation ;
- ces indices de contextualisation ne peuvent être détectés et interprétés par les interlocuteurs uniquement parce que ceux-ci peuvent les reconnaître ;
- l'interprétation que les interlocuteurs font des indices de contextualisation est conditionnée par le contexte interne de l'interlocuteur en tant que système.

Plutôt que de donner l'image d'une mise en abyme contextualisante (toute interprétation d'un contexte nécessite un contexte, qui lui aussi nécessite un contexte supplémentaire afin de pouvoir être décrypté et interprété, etc.), nous pouvons revenir à l'analyse pragmatique du système conversationnel et comprendre comment les différents interlocuteurs reconnaissent et interprètent certains indices plutôt que d'autres, et de quelle façon ils parviennent à les articuler afin de tirer profit des

¹ Imaginons l'exemple de deux collègues de travail qui discutent au sein de leur entreprise : l'arrivée de leur supérieur hiérarchique provoquera chez eux une adaptation à un nouvel interlocuteur et leur permettra ainsi de changer de comportement communicationnel.

² Nous verrons notamment que les situations de communication interculturelle semblent découler directement de ce problème de vision et d'interprétation des indices de contextualisation.

³ B. Cyrulnik, *De la parole comme d'une molécule*, Paris, Eshel, 1995, p. 20.

combinaisons sémantiques ainsi déduites pour pouvoir comprendre le système conversationnel et s'y adapter de la meilleure façon possible. Puisque « l'observateur participe à la création de ce qu'il observe »¹, nous pouvons aller plus loin en affirmant que tout est contexte. Dans une conversation, les interactants eux-mêmes, leurs tenues vestimentaires, leurs attitudes et postures, leurs rires, leur rapport au temps, à l'espace et à leur culture sont autant d'indices de contextualisation qui permettent au système conversationnel de n'être qu'un faisceau d'indices de contextualisation divers, susceptibles ou non d'être lus et interprétés par les interactants ou par les observateurs du système conversationnel. Autour du système conversationnel s'articulerait ainsi un métasystème culturel, ou bien un métacontexte. Plus précisément, le système conversationnel pourrait être le résultat de la lecture et de l'interprétation d'éléments contextuels qui nous permettraient de faire état d'un système qui agirait selon certaines règles, sous l'influence de certains paramètres.

Nous supposons ainsi que les indices de contextualisation sont rassemblés dans des buts précis : précisés de façon pragmatique par Kallmeyer et son concept de négociabilité, ces buts sont redéfinis par Catherine Kerbrat-Orecchioni : « les buts préexistent dans une certaine mesure à l'interaction, et lui sont donc extérieurs ; mais ils sont en même temps construits dans l'interaction et négociés en permanence entre les participants, qui peuvent avoir des objectifs divergents, et effectuer en cours de route des reconversions plus ou moins radicales »². Ainsi, les buts permettraient aux interactants d'organiser leurs productions langagières et leur communication en fonction des indices de contextualisation rassemblés afin d'atteindre ces mêmes buts. En ce sens, les interlocuteurs traiteraient de grandes quantités d'informations afin de pouvoir maintenir l'homéostasie du système, qui constitue de façon pragmatique l'un des buts centraux, dans la mesure où « les choses sont telles que, de la société commune des hommes, on peut tirer beaucoup plus d'avantages que d'inconvénients (...) : ils peuvent beaucoup plus aisément se procurer par un mutuel secours ce dont ils ont besoin, et (...) ils ne peuvent éviter que par l'union de leurs forces les dangers qui les menacent de partout »³.

¹ B. Cyrulnik, *De la parole comme d'une molécule*, p. 24.

² C. Kerbrat-Orecchioni, *Les interactions verbales : 1/ Approche interactionnelle et structure des conversations*, p. 80.

³ B. de Spinoza, *L'Ethique*, Paris, Gallimard, 1954 (Edition originale : 1677), p. 299.

4. Rôles et natures des interactants

Comme nous venons de le voir, les interactants constituent eux-mêmes une part du contexte et représentent des éléments importants du système conversationnel – on sait immédiatement que deux interlocuteurs parlent, qu'ils communiquent, qu'ils s'échangent des messages, alors que la communication entre deux paramètres contextuels (espace et temps, par exemple) apparaît plus confidentielle. Pour l'analyse conversationnelle, la capacité d'interaction des individus définit les rôles des interactants au sein du système conversationnel :

« Pour qu'il y ait échange communicatif, il ne suffit pas que deux locuteurs (ou plus) parlent alternativement ; encore faut-il qu'ils se parlent, c'est-à-dire qu'ils soient tous deux 'engagés' dans l'échange, et qu'ils produisent des signes de cet engagement mutuel, en recourant à divers procédés de validation interlocutoire »¹.

Si nous examinons cette définition de l'interaction, nous constatons que les locuteurs ne sont pas au centre de la démarche scientifique ; bien plus, c'est l'interaction existante entre eux qui suscite l'intérêt et l'analyse, afin de pouvoir comprendre les motifs et les différentes incarnations de la communication au sein d'un système conversationnel. L'importance des interlocuteurs réside dans leur échange, qui constitue l'une des clés pour la compréhension d'une conversation. A ce titre, Mikhail Bakhtine estime que « la véritable substance de la langue n'est pas constituée par un système abstrait de formes linguistiques ni par l'énonciation-monologue isolée, ni par l'acte psychophysique de sa production, mais par le phénomène social de l'interaction verbale, réalisée à travers l'énonciation et les énonciations »². En d'autres termes, si nous reprenons l'idée du système conversationnel, la langue est l'outil de communication qui permet l'interaction entre deux individus, et ces derniers jouent plusieurs rôles à l'intérieur de ce « ballet » interactif. D'après Catherine Kerbrat-Orecchioni, la langue, dans sa capacité de parole, implique trois formes

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, Paris, Seuil, 1996, p. 4-5 ; la présence des deux interlocuteurs ne suffit donc pas, et il faut l'intervention d'un troisième élément, soit l'échange, pour pouvoir maintenir l'homéostasie du système conversationnel.

² M. Bakhtine, *Le marxisme et la philosophie du langage*, Paris, Minuit, 1977, p. 136.

distinctes de communication conversationnelle, qui permettront de conditionner précisément les rôles des interactants:

- l'allocution, soit l'existence d'un destinataire physiquement distinct du locuteur ;
- l'interlocution, soit un échange linguistique, en ce que la situation la plus commune d'échange linguistique est celle où la parole circule et s'échange et où permutent en permanence les rôles d'émetteur et de récepteur ;
- l'interaction, soit l'exercice par les différents participants d'un réseau d'influences mutuelles sur eux-mêmes, tout au long du déroulement d'un échange communicatif quelconque¹.

Comme nous pouvons d'ores et déjà le remarquer, Kerbrat-Orecchioni utilise les termes d'émetteur et de récepteur afin de spécifier les deux rôles principaux qui caractérisent les participants du système conversationnel. Au sein de l'interaction, chaque locuteur va occuper une fonction précise parmi deux fonctions disponibles, chaque fonction disposant d'outils afin de maintenir l'homéostasie du système conversationnel² :

- la fonction d'émetteur, qui « doit signaler qu'il parle à quelqu'un (...) [et] maintenir son attention par des sortes de captateurs » appelés *phatiques* ;
- la fonction de récepteur, qui « doit lui aussi produire certains signaux, visant à confirmer au locuteur qu'il est bien branché sur le circuit communicatif », soit des *régulateurs*.

Il est important de signaler que les activités phatique et régulatrice sont solidaires dans la synchronisation interactionnelle³. En général, l'analyse de la conversation a coutume d'affirmer deux postulats : il n'y a qu'un seul émetteur, sauf en cas de chevauchement de parole (lorsque deux locuteurs monopolisent la parole en même temps), mais il peut y avoir plusieurs récepteurs. En marge des deux fonctions essentielles de la conversation, les différents interactants peuvent adopter de nouveaux rôles qui découlent de la fonction de récepteur⁴. Si les participants ratifiés sont validés par l'émetteur comme étant les principaux destinataires de ses énoncés, tout en admettant que l'émetteur peut s'adresser directement à un destinataire et de

¹ D'après C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 4.

² Ibid., p. 5.

³ Par exemple, si l'émetteur montre une baisse de concentration, le récepteur peut multiplier les régulateurs, et inversement, l'émetteur multipliera les phatiques si c'est le récepteur qui montre une baisse d'attention.

⁴ Voir annexe 19, p. 325.

façon plus tacite à un autre, les simples spectateurs ne rentrent pas en interlocution avec l'émetteur. En effet, ceux-ci peuvent être considérés comme des individus en surplus, qui participent indirectement à l'échange communicationnel en assistant à la conversation en cours. Toutefois, ils doivent être induits dans le système conversationnel puisque leur simple présence modifie les caractéristiques du système conversationnel¹. Sans destinataire direct, il ne peut pas y avoir de conversation *stricto sensu* : ce destinataire direct est avec l'émetteur l'un des participants essentiels du système conversationnel, puisque l'émetteur doit s'adresser à quelqu'un pour qu'une conversation puisse se mettre en place. Cependant, nous devons préciser que les rôles des interactants sont en constante permutation : outre certaines situations bien particulières, la nature même de l'échange conversationnel permet aux interlocuteurs de changer de rôle aussi souvent que possible, et ce jusqu'à la fin du système conversationnel. Autrement dit, un émetteur garde sa fonction jusqu'à la fin de son énonciation, ou bien jusqu'à ce qu'un autre interactant, qui aurait jusque-là rempli un rôle de récepteur, s'empare de la parole pour devenir émetteur à son tour.

Il est essentiel de garder à l'esprit que les interactants sont les vecteurs des influences qu'exercent sur eux les différents éléments contextuels, comme leurs influences socioculturelles ou encore les conditionnements mis en place par le cadre spatio-temporel. Trois caractéristiques principales doivent être prises en compte quant à l'étude des participants :

- Leur nombre : la conversation peut s'effectuer en tête à tête, en *trilogie* ou en *polylogie* ;
- Leurs caractéristiques individuelles : âge, sexe, profession, statut social ou hiérarchique, origine culturelle, constantes psychologiques, humeurs, etc. ;
- Les relations mutuelles existant et évoluant entre les participants : degré d'intimité et nature du lien social, familial, professionnel et hiérarchique, lien affectif (sympathie, antipathie, amitié, amour, complicité, etc.).

¹ Le problème reste de savoir si les récepteurs épieurs doivent être ou non représentés à l'intérieur d'un système conversationnel : leur présence en tant que récepteur, à l'insu de l'émetteur et des récepteurs ratifiés, modifie-t-elle de façon significative le système conversationnel, ou bien ne constitue-t-elle qu'un paramètre secondaire dont l'impact sur le système conversationnel ne resterait que relativement succinct ?

Chacun de ces trois facteurs joue un rôle déterminant dans le déroulement de la conversation et plus particulièrement le degré de connaissance mutuelle, comme le précise Erving Goffman :

« Le bavardage amical entre personnes qui viennent de faire connaissance comporte souvent une recherche de gens, de lieux ou d'activités également connus de tous, dont le but n'est pas uniquement de découvrir le statut social de chacun et sa place dans le réseau, mais aussi, dirait-on, de faire en sorte qu'on puisse enfin utiliser des énonciations décevantement anaphoriques. Une fois découverts, intérêts communs et connaissances communes nous donnent quelque chose à quoi faire allusion »¹.

De cette constatation pragmatique, nous pouvons affirmer que l'interaction n'a rien des qualités que semblaient lui attribuer les théories de l'analyse du discours, et que les participants constituent des éléments systémiques essentiels pour le déroulement de la conversation. Si l'on en croit les travaux de Goffman, nous pouvons clairement affirmer que l'un des buts du maintien de l'homéostasie du système conversationnel est l'interaction humaine pour elle-même, pour la construction ou le maintien des relations qui concernent directement l'évolution d'un tissu social permettant à l'individu d'exister et de survivre, notamment selon le principe pragmatique de coopération de Grice. Si les participants ont déjà une histoire commune ou tout du moins des références communes datant d'autres conversations, ils manifestent l'un comme l'autre ces références :

« Chaque participant est tenu de montrer qu'il a gardé fraîchement en mémoire non seulement le nom de son interlocuteur mais aussi des éléments de sa biographie. Il sera bienvenu de s'enquérir des proches de l'autre, de ses récents voyages, des maladies s'il y en a eu, des changements de carrière et de toutes autres matières témoignant de l'intérêt que le questionneur porte au monde personnel de celui qu'il salue »².

¹ E. Goffman, "La condition de félicité", In : *Actes de la recherche en sciences sociales*, 64 : 63-78, 1986, p. 68.

² E. Goffman, "L'ordre de l'interaction", In : *Sociétés*, 14 : 8-16, 1987, p. 13.

Cette connaissance partagée des locuteurs est un élément capital pour comprendre l'évolution de la conversation : certaines références ou plaisanteries ne peuvent être comprises si l'on n'a pas en mémoire l'histoire commune des interactants. Ces éléments communs sont un « ensemble de savoirs, de croyances et de représentations »¹ essentiels au déroulement évolutif de la conversation². Cependant, le rôle central des interactants est principalement déterminé par leur statut : ils constituent, d'un point de vue systémique, les réceptacles et les canalisateurs d'une importante somme de faisceaux de conditionnements divers et variés, de par leur vécu, leurs relations et socioculturelles, mais aussi leur humeur du moment et la pression qu'exerce sur eux le contexte du système conversationnel. Ils disposent ainsi de caractéristiques naturelles et culturelles et jouent un rôle au sein du système conversationnel selon ces caractéristiques et le contexte en place. Mais c'est aussi l'interaction entre deux individus, soit entre deux puits de richesse et de différences, qui permet l'homéostasie du système, car l'énonciation sans récepteur ne saurait recouvrir une quelconque pertinence si l'on analyse les phénomènes communicationnels, comme le souligne le linguiste Robert Vion.

« Tout comme la communication n'existe qu'avec la réception, un acte qui ne serait ni adressé, ni identifié, ni accepté resterait un acte nul et non avenu. (...) Dans ces conditions, les actes ne sont pas imputables au seul locuteur mais, étant soumis au partenaire, se présentent comme des actes conjointement effectués, donc 'négociés'. Ce sont, en fait, des inter-actes, des actions conjointes »³.

Dans une telle optique, toute interaction est le produit d'une relation : énoncés linguistiques, hésitations et sourires deviennent le résultat d'une interaction entre deux entités distinctes, avec pour effet une interaction harmonieuse.

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *Les interactions verbales : 1/ Approche interactionnelle et structure des conversations*, p. 82.

² Pour reprendre la démonstration formelle de Grice telle que résumée par Bange, s'il y a habitude partagée entre le locuteur L et le récepteur R au sujet d'un énoncé G, alors on peut dire que « L sait que G signifie x ; R sait que G signifie x ; L sait que R sait que G signifie x ; R sait que L sait que G signifie x ; L sait que R sait que L sait que G signifie x ; R sait que L sait que R sait que G signifie x »... et ainsi de suite (P. Bange, *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, p. 142). Cette mise en abyme logico-pragmatique permet d'illustrer les phénomènes de réciprocité. Si les interactants se rencontrent pour la première fois, il faut qu'ils élaborent, au fur et à mesure de l'interaction, un ensemble d'éléments communs qu'ils pourront réactiver par la suite.

³ R. Vion, "Du sujet en linguistique", In : *Les sujets et leurs discours. Énonciation et interaction*, 189-202, Publications de l'Université de Provence, 1998, p. 192.

iv. Les matériels conversationnels

Concernant la conversation, nous avons jusqu'ici tenté d'apporter des hypothèses de nature systémique, communicationnelle ou pragmatique, afin de permettre une ouverture théorique et de créer un modèle d'étude et d'analyse d'une systémique conversationnelle qui se baserait à la fois :

- sur l'interaction des éléments du système ;
- sur l'importance du contexte ;
- sur le fait que les éléments du système, notamment les interactants, constituent à la fois des réceptacles et des vecteurs des conditionnements qui les animent et influencent également leurs productions langagières.

Cependant, nous n'avons pas encore défini clairement les productions en tant que telles et nous n'avons pas non plus isolé la matière par laquelle passe cette production, en tant qu'information échangée entre éléments d'un même système.

Puisque la conversation représente pour Pierre Bourdieu une « relation de communication entre un émetteur et un récepteur, fondée sur le chiffrement et le déchiffrement, donc sur la mise en œuvre d'un code »¹, il convient dès à présent d'étudier ce que les interactants chiffreront et déchiffreront. A ce titre, nous allons explorer et analyser les différents matériels mis à la disposition des interactants afin de pouvoir créer de l'information, et ainsi de pouvoir faire circuler du sens à l'intérieur du système conversationnel, ou bien même vers l'extérieur de ce système. Ces matériels circulent également entre l'environnement des interactants et les interactants eux-mêmes, et même si nous pouvons nous poser la question de savoir si ces matériels existent simplement parce que les interlocuteurs y décèlent du sens qu'ils éprouvent un irrépressible besoin d'interpréter, ils constituent néanmoins un élément essentiel du système conversationnel, puisque c'est par les matériels que peuvent être perçues les transmissions d'information et les différentes règles qui s'articulent autour de la conversation, mais également à travers elle. A ce titre, les matériels conversationnels sont ce que perçoivent et utilisent les individus afin d'interagir avec leurs interlocuteurs, de façon consciente ou non.

¹ P. Bourdieu, *Langage et pouvoir symbolique*, p. 99.

1. Matériels verbal, paraverbal et non verbal

Les matériels verbal, paraverbal et non verbal, jouent un rôle essentiel dans l'émission et la réception de l'information. Ces trois types de matériels parviendront en effet à capter l'attention des interactants dans un but d'intercompréhension et d'échange et permettront de faire passer une multitude de messages pour maintenir l'homéostasie du système conversationnel. De ces trois matériels, le matériel verbal permet de faire circuler les messages linguistiques¹ ; il est perçu par le canal auditif, tout comme le matériel paraverbal, alors que le matériel non verbal est perçu par les canaux visuel ou tactile². Par matériel verbal, nous entendons l'ensemble des unités relevant de la langue orale, comme les unités phonologiques (phonèmes), lexicales (lexèmes) et morphosyntaxiques ; en somme, tout ce qui permet de construire et de transmettre du sens d'un point de vue linguistique *stricto sensu*. Cependant, comme il s'agit ici de production langagière orale, celle-ci dispose de qualités différentes de la langue écrite : les normes syntaxiques et grammaticales habituelles (conjugaisons verbales adéquates, syntaxe conventionnelle, enchaînement heureux de propositions) ne sont pas toujours respectées dans leur intégralité.

En effet, le discours oral a pour particularité de contenir bon nombre de ce que l'analyse conversationnelle qualifie de « ratés »³. L'expérience de chacun peut témoigner de la fréquence de ces « ratés » ; qui plus est, certains de ces phénomènes constituent des types particuliers de phatiques et de régulateurs permettant à l'émetteur et au récepteur d'assurer le bon fonctionnement de la communication et la bonne réception du message locutoire produit par l'émetteur. Si ces occurrences sont représentées aussi massivement dans les conversations, c'est que, « s'exprimant (...) dans l'urgence et l'improvisation, les locuteurs ne parviennent pas toujours à maîtriser au mieux l'ensemble des opérations cognitives qu'exige la

¹ Tout comme le matériel non verbal, par ailleurs, qui permet de faire circuler la communication transmise en langue des signes.

² Dans une moindre mesure, les canaux olfactifs voire gustatifs peuvent également intervenir au sein d'une conversation.

³ Les bafouillements, les bégaiements, les pauses, les lapsus linguae, qui ont pour effet d'affecter les monèmes ou phonèmes en tant qu'entités minimales de la phrase ; les phrases inachevées, les constructions grammaticalement ou sémantiquement incohérentes, les répétitions, les reformulations et les rectifications ; les marques d'hésitation (« euh », « hein », « hmm », etc.) ainsi que les phatiques et les régulateurs (« n'est-ce pas », « tu ne penses pas », « ben oui », etc.). Ces « ratés » peuvent également apparaître à l'écrit, sous certaines conditions, notamment sur internet (forums ou les chats de discussion en ligne) ou via le langage sms véhiculé par les utilisateurs de téléphones portables, voire en littérature, dans la retranscription de dialogues oraux.

production d'un discours cohérent »¹. Cependant, Catherine Kerbrat-Orecchioni n'explique pas la notion de discours cohérent, alors que pour l'émetteur et le récepteur, bien souvent, les ratés conversationnels permettent précisément de donner plus de cohérence au discours, tout en s'éloignant de la cohérence académique de la langue écrite. En ce sens, nous estimons que les locuteurs parviennent à maîtriser l'ensemble des opérations cognitives afin d'articuler et de construire un discours qui devient cohérent dans le contexte de l'interaction.

Quoi qu'il en soit, ces différents « ratés » du discours peuvent être fonctionnels, si l'on part d'un principe d'interactivité dans la conversation, puisque précisément, certains phatiques et régulateurs prennent l'apparence de ces ratés pour permettre une meilleure harmonisation de la conversation². Dans une telle optique, ces phénomènes obtiennent le rôle de signes phatiques et deviennent les constituants d'une véritable stratégie inhérente au locuteur qui permet de maintenir l'homéostasie du système conversationnel. Selon cette perspective plus interactionniste, ces désordres apparents sont en fait des marques d'une régularité particulière mais bien réelle, régularité qui n'a pas sa place dans la langue écrite, tant les conditions de production et de réception du discours y sont de nature différente³. Toutefois, le matériel verbal est simultanément combiné avec les autres matériels. Si l'on souhaite, par exemple, faire passer certains sentiments dans une conversation, il faudra utiliser le matériel verbal en appuyant et rythmant les mots et énoncés importants à l'aide du matériel paraverbal et non verbal⁴. Cependant, la production

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 24.

² Pour ce qui est des phrases ou des propositions inachevées, Kerbrat-Orecchioni fait remarquer que dans la plupart des cas, celles-ci sont en partie causées par une baisse d'attention du récepteur qui empêche l'émetteur de poursuivre la locution de son énoncé : il s'agirait d'auto-interruptions ayant pour fonction d'interpeller le récepteur défaillant par un brusque arrêt du débit locutoire. Dans la plupart des cas, cette seule interruption peut suffire à reconquérir l'attention du récepteur qui d'un simple regard (ou bien un « tu m'écoutes ? ») peut permettre à l'émetteur de poursuivre son énoncé dans de meilleures conditions.

³ À l'écrit, par exemple, la nature des éléments phatiques est bien différente : la ponctuation permet notamment de jouer le rôle de certains comportements non verbaux, comme le point d'exclamation ou le point d'interrogation, dont la teneur sémantique parvient pourtant à être comprise à l'oral.

⁴ Il en est ainsi dans l'expression de l'ironie ou de la tristesse, comme en témoigne l'exemple suivant : pour prononcer l'énoncé « il a encore cassé un verre », l'émetteur L1 peut employer un froncement de sourcil, une tonalité sévère et une intensité vocale culminant sur le « encore » pour baisser à nouveau ; ce faisant le récepteur L2 comprendra que cet énoncé témoigne de l'agacement de L1. Toutefois, pour prononcer le même énoncé, l'émetteur L1 peut employer une expression faciale détendue (un sourire, par exemple), une tonalité plus légère dans la voix et garder une intensité presque similaire tout au long de l'énoncé : le récepteur L2 comprendra alors que L1 préfère se moquer gentiment de cet incident. Autre subtilité : si l'énoncé est à la forme affirmative, l'émetteur L1 peut le transformer en énoncé à la forme interrogative en changeant d'expression faciale (haussement de sourcil, position particulière de la tête) et en appuyant l'intensité vocale sur la fin de l'énoncé, afin de signifier une question. L'émetteur peut bien évidemment utiliser d'autres moyens lui permettant de faire

langagière orale seule ne permet pas de produire des signes d'agacement ou de définir clairement une interrogation ou une exclamation ; aucune ponctuation, aucune indication verbale seule ne nous permet de le savoir alors qu'à l'écrit, la ponctuation peut justement se voir attribuer une fonction phatique. Ainsi, le matériel verbal est en quelque sorte une base modelable auquel l'émetteur va donner forme en l'agrémentant de signes non verbaux et paraverbaux en fonction du message qu'il souhaite transmettre au récepteur¹. Ainsi défini, le matériel verbal ne devient que la vitrine linguistique de processus complexes en vigueur dans la conversation : c'est précisément l'association active de ces différents processus avec le matériel verbal qu'il conviendra d'étudier, tout en gardant en mémoire que ceux-ci ne peuvent fonctionner indépendamment les uns des autres.

Comme nous venons de le préciser, les matériels paraverbal et non verbal usent de différents signes pour accompagner la production linguistique de l'interactant : silences, intonations, mimiques, gestuelles et postures, etc. D'après les travaux de Cosnier et Brossard², le matériel paraverbal regroupe tout le matériel prosodique et vocal : intonations, pauses, intensité articulatoire, débit, particularités de la prononciation, caractéristiques vocales diverses. Ces intonations parfois subtiles vont accompagner le matériel verbal dans la hiérarchisation de certaines idées à transmettre et dans l'expression des intentions du locuteur. D'autre part, le matériel paraverbal joue également un rôle essentiel dans l'articulation des tours de parole à l'intérieur même d'une conversation³. Le matériel paraverbal insuffle une nouvelle dimension au matériel verbal : il paraît en effet difficile de s'imaginer une conversation dans laquelle il n'y aurait de part et d'autres des interlocuteurs ni intonations, ni changement de débit, ni changements d'accentuation etc. Alors que le matériel paraverbal est perçu par le canal auditif, le matériel non verbal, quant à lui, est perçu par les interactants par le canal visuel et se décline comme suit⁴ :

passer les sentiments qui accompagnent son énoncé : accélération du rythme de l'énonciation, gestes additionnels, posture du corps, etc.

¹ Pour une conversation, les notes de bas de page, les ponctuations ou les indices narratifs sont tous contenus dans les différents signes paraverbaux et non verbaux qui donneront précisément au matériel verbal toute sa consistance.

² J. Cosnier, A. Brossard, *La communication non verbale*, Neuchâtel, Delachaux et Niestlé, 1984, p. 5.

³ Hausser le ton ou parler plus lentement en utilisant une intonation particulière peuvent être des moyens pour un émetteur d'asseoir plus nettement une idée et même de garder la parole s'il sent qu'un interactant tente de s'en emparer.

⁴ D'après C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 23.

- Les signes statiques, soit l'apparence physique des interactants : caractéristiques naturelles (sexe, âge, taille, poids) ou acquises (bronzage, rides, poids), caractéristiques ajoutées (vêtements, bijoux, maquillage, etc.) ;
- Les cinétiques lentes, soit les distances, les attitudes et les postures ;
- Les cinétiques rapides, soit les jeux de regards, les mimiques et la gestuelle.

Malgré l'apparence majoritairement visuelle revêtue par ces signes, Cosnier et Brossard précisent qu'il ne faut pas négliger les « canaux olfactifs, tactiles et thermiques qui sont souvent tenus pour négligeables et sont souvent pratiquement censurés ou prohibés, sans doute en raison de leur rôle majeur dans les interactions sexuelles »¹. Pour ce qui est des signes tactiles, il faut comprendre que selon l'appartenance culturelle, certains interactants pourront transmettre plus d'informations par le toucher ; d'autre part, les signes olfactifs ont gardé une importance anecdotique mais éminemment symbolique en langue française². Plusieurs disciplines ont pour objet l'étude de certains des signes non verbaux les plus importants au sein d'un système conversationnel :

- La proxémie, ou analyse des distances (où commence l'intimité physique, à partir d'où un individu peut-il se sentir dérangé dans son espace intime ?) ;
- La kinésie, ou étude des signes cinétiques lents et rapides, qui permet de typifier les différents facteurs de changement d'émetteur, par exemple.

Il est également important de noter que certaines productions, comme les rires ou les sanglots, sont transmises simultanément par les canaux visuel et auditif et s'inscrivent ainsi à la fois dans le matériel verbal et le matériel non verbal. L'analyse des paramètres non verbaux est indispensable à une étude complète d'un système conversationnel puisque, dans certaines situations précises, la conversation devient quasi-incompréhensible si l'on omet de prendre en compte ces signes³. Toutefois, l'étude peut se compliquer puisque, dans la plupart des cas, les signes paraverbaux, non verbaux et verbaux sont produits à un rythme soutenu par le récepteur et l'émetteur, de sorte qu'il faille examiner très précisément chaque mimique pour bien comprendre les tenants et les aboutissants d'une interaction conversationnelle. Comme le contexte évolue au fur et à mesure de la conversation et que les interactants s'influencent mutuellement, les signes non verbaux produits pourront

¹ J. Cosnier, A. Brossard, *La communication non verbale*, p. 7.

² Ne dit-on pas de quelqu'un que l'on ne supporte pas qu'on ne peut « pas le sentir » ?

³ Voir annexe 20, p. 326.

faire partie du contexte lors d'une prochaine conversation entre les deux mêmes interactants, puisque leurs réactions appartiendront à leur histoire commune : si deux individus se connaissent depuis longtemps et partagent un passé commun, il devient essentiel de bien repérer tous les signes permettant d'identifier la relation qui lie les deux participants. Pour toutes ces raisons, il est important de définir les missions exercées par les productions paraverbales et non verbales¹ :

- Possibilité d'échange : certains signes non verbaux permettent d'introduire ou de clore une conversation (un regard permet par exemple de prendre contact pour débiter les salutations) ;
- Echange de la parole : prendre, garder ou passer la parole (hausser le ton lors d'un chevauchement de paroles permet par exemple de garder la parole) ;
- Expression des significations implicites : le contenu d'un énoncé est accompagné d'un signe non verbal précis (si L1 prononce « tu vois ce que je veux dire ? », il peut émettre un hochement de tête pour appuyer sa question et la complicité qui peut s'en dégager ; c'est la fonction *phatique*) ;
- Détermination de l'état affectif : on peut percevoir la nervosité dans la voix ou la mauvaise santé dans l'état physique (teint blafard, cernes) ;
- Facilitation cognitive : les signes aident « à effectuer les opérations d'encodage, comme en témoigne le fait que l'on produise beaucoup de gestes même en téléphonant, ou que lorsque l'on récite un texte appris par cœur, l'activité gestuelle est généralement beaucoup plus pauvre que lorsque l'on produit un travail locutoire créatif »².

Si nous reprenons ces différents matériels verbal, paraverbal et non verbal, une autre question peut se poser : ces différents matériels sont-ils utilisés uniquement par les interactants du système conversationnel, ou bien également par le contexte³ ? Dans plusieurs cas, comme nous le verrons, le contexte peut être considéré comme un interactant supplémentaire au sein de la conversation.

¹ D'après C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 26-27.

² Ibid., p. 27.

³ Que dire notamment d'une inscription stipulant une interdiction de parler à haute voix dans un lieu particulier, qui aura pour effet d'influer sur le comportement des interactants ? Dans un tel cas, c'est le contexte du système conversationnel en vigueur qui met à la disposition des interlocuteurs une information qu'ils devront décoder afin de pouvoir se retrouver en adéquation avec ledit contexte ; d'autre part, si deux individus sont engagés dans un système conversationnel à voix basse (imaginons, par exemple, deux élèves dans une salle d'étude), alors qu'ils n'ont pas le droit de parler, alors c'est bien un élément du contexte, soit un surveillant, par exemple, qui les rappellera à l'ordre en leur adressant un message verbal comme « silence ! » - à moins que ce surveillant soit considéré comme un participant non ratifié à la conversation, qu'il aurait surpris à l'insu des élèves.

2. Les relations interpersonnelles

Pour l'analyse des conversations, l'étude des matériels de communication aide à définir les relations entre les interactants. Ces relations interpersonnelles permettent de définir de manière significative l'articulation du système conversationnel, puisqu'il donne de précieuses indications sur les liens unissant les individus. Ainsi, l'enchaînement grammatical des différentes composantes d'une conversation va être fortement déterminé par la façon dont les deux locuteurs interagissent entre eux et la place qu'ils occupent dans le déroulement de la conversation. Outre les différentes relations sociales, culturelles et psychologiques existantes entre les interactants, deux grandes tendances peuvent être dégagées afin de regrouper les deux principaux types de relations possibles :

- La relation horizontale ;
- La relation verticale.

Ces deux relations s'articulent selon une conception vectorielle de la distance imagée existante entre les interlocuteurs. Dans tout système conversationnel, les interlocuteurs sont liés l'un à l'autre par le biais de ces deux axes relationnels, et ce à différents degrés plus ou moins élevés. En d'autres termes, des recherches interactionnistes telles celles de William Labov et David Fanshel¹ montrent que ces relations vont exercer une influence considérable et continue sur les interactants. Nous pouvons vérifier cette hypothèse par notre modèle systémique, qui prend en compte le fait que la moindre modification d'un élément entraîne la modification du système tout entier.

A. Relation horizontale

D'après Catherine Kerbat-Orecchioni, « l'axe de la relation horizontale est un axe graduel orienté d'un côté vers la distance, et de l'autre vers la familiarité et l'intimité »² : la relation horizontale entre deux partenaires permet de déterminer le degré de proximité entre les interactants. Cependant, l'état de cette relation horizontale se négocie et dépend de caractéristiques internes et externes :

¹ W. Labov, D. Fanshel, *Therapeutic discourse : Psychotherapy as conversation*, New York Academic Press, 1977.

² C. Kerbat-Orecchioni, *La conversation*, p. 41.

- *Caractéristiques externes* : chaque interaction a lieu dans un cadre et met en relation des personnes qui disposent de propriétés particulières (psychologiques, sociales, culturelles, etc.) et entretiennent certains liens ;
- *Caractéristiques internes* : à l'intérieur de ce cadre préalablement défini ont lieu plusieurs événements et seront échangés plusieurs messages, qu'ils soient verbaux, paraverbaux ou non verbaux ;
- *Le caractère négociable de la conversation*¹ : comme les pressions contextuelles (qu'elles soient externes et internes) laissent une marge de manœuvre particulière aux interactants, ceux-ci ont tendance à négocier la relation par des comportements conversationnels précis (tutoiement ou vouvoiement, rapprochement tactile, etc.) : ces comportements peuvent modifier la relation ou au contraire entériner son fonctionnement.

Par le biais de ces différentes caractéristiques, les interlocuteurs échangent des relationèmes qui sont non seulement des *indices* mais également des *constructeurs* de la relation interpersonnelle. L'examen des relationèmes utilisés permet de déterminer le degré de relation horizontale, défini par trois facteurs contextuels :

- le degré de connaissance des interlocuteurs (faible ou élevé ?) ;
- la nature du lien socio-affectif qui les unit (parents, amis ou amants ?) ;
- la nature de la situation communicative (est-elle informelle ou formelle ?).

Si l'on examine les différences contextuelles, il est possible de retrouver plusieurs relationèmes verbaux, paraverbaux ou non verbaux qui définissent la relation horizontale entre les interactants². Ces relationèmes peuvent évoluer au long d'une conversation : certaines personnes peuvent passer du vouvoiement au tutoiement, soit de façon implicite, soit par une demande explicite comme « on peut se tutoyer ». Les relationèmes permettent, selon leur gestion et leur production, un rapprochement ou un éloignement. Nous émettons l'hypothèse que, d'un point de vue général, les interlocuteurs utilisent les relationèmes de façon à effectuer un rapprochement progressif permettant une plus grande facilité d'interaction sociale³. Il nous faut cependant rappeler que la codification de ces relationèmes tend à être modifiée selon les cultures et les sociétés.

¹ Ce modèle de négociabilité a été développé par Kallmeyer, comme nous l'avons vu page 74.

² Voir annexe 21, p. 327.

³ Cette idée de facilitation d'interaction sociale est hautement variable suivant les cultures, comme nous le verrons plus loin : aussi, nous préférons préciser que notre hypothèse se réfère principalement aux sociétés dites occidentales.

B. Relation verticale

La relation verticale est, quant à elle, dissymétrique par essence, puisqu'elle dépend des rapports socio-hiérarchiques en vigueur. Elle est définie par des taxèmes et se trouve soumise elle aussi à des caractéristiques externes et internes, mais limite fortement le principe de négociabilité :

- *Caractéristiques externes* : dans certaines situations, la différence entre les participants est pratiquement institutionnalisée (conversation adulte/enfant, médecin/patient, maître/élève, etc.) et repose sur des facteurs tels que l'âge, le sexe ou encore le statut des interactants ;
- *Caractéristiques internes* : à l'intérieur de la conversation peuvent intervenir d'autres facteurs capables de favoriser l'un ou l'autre des interlocuteurs (carrure physique, charisme, maîtrise de la langue, compétences particulières, etc.) ;
- *Négociabilité réduite* : malgré une négociabilité limitée, certaines sociétés peuvent fonctionner selon une égalité de principe entre participants ; si des inégalités marquées peuvent être révélées en cours d'échange, chacun fait en sorte de les masquer pour garantir une meilleure harmonie¹.

Les taxèmes de la relation verticale sont répartis en marqueurs paraverbaux, non verbaux et verbaux, qui cernent la nature de la relation entre les interlocuteurs². La relation verticale est davantage régie par des contraintes sociales ou professionnelles qui mettent en relief la hiérarchie entre certains individus dans des situations données ; toutefois, les taxèmes sont tout aussi nombreux et variés que les relationèmes de la relation horizontale, et leur interprétation dépend principalement du contexte général de la conversation. De surcroît, il est parfois possible qu'une composante particulière du contexte joue un rôle capital au cours de l'évolution de la conversation et puisse être ainsi classée comme relationème ou taxème. Parfois, tout au long de la relation verticale, certains facteurs peuvent agir en faveur d'une négociation implicite qui aurait normalement plus de difficultés à se mettre en place. Une fois de plus, rien n'est déterminé par avance et tout peut arriver

¹ Il s'agit ici d'une tendance, que l'on peut exemplifier par le cas des Etats-Unis notamment : certaines personnes ou certaines micro-sociétés peuvent cependant apporter une grande valeur à la relation verticale. Cette différence est aussi vraie d'un point de vue culturel, puisque les ressortissants de pays comme le Japon, par exemple, entretiennent des relations fortement hiérarchisées selon des codifications verticales très strictes.

² Voir annexe 22, p. 328.

au cours de la conversation. Mais dans la relation verticale, une dimension socio-hiérarchique permet à un des locuteurs d'adopter une position de dominant.

Cependant, d'un point de vue systémique, toute interaction est complémentaire, dans la mesure où chaque élément permet au système d'exister en entretenant un lien de complétion avec les autres éléments ; en outre, chaque interaction est également symétrique, puisque chacun des éléments exerce une influence sur le système mais également sur les autres éléments. A la lumière de ces hypothèses, pouvons-nous alors parler de relations horizontale ou verticale entre les interactants ? D'après nous, il n'existe jamais de relation proprement horizontale ou verticale, mais simplement des axes (à l'image d'une abscisse et d'une ordonnée) qui permettraient de mesurer les utilisations des matériels des interlocuteurs, et également de mesurer les grandes tendances de la relation qui unirait les individus en présence. Il est donc important d'étudier la fréquence et l'orientation des taxèmes et des relationèmes, car sans eux, il serait impossible de définir les relations animées par les interactants. Il nous paraît important de rappeler cette citation de Paul Watzlawick, qui permet en outre de démontrer que les interactants définissent ensemble leur relation, selon un contexte précis : « ce n'est pas l'un des partenaires qui impose une relation complémentaire à l'autre, chacun d'eux se comporte de manière qui présuppose et en même temps justifie le comportement de l'autre ; leurs définitions de la relation sont concordantes »¹. Pour aller plus loin, Jean-Pierre Meunier précise que « l'ajustement réciproque de la complémentarité impliquerait paradoxalement une identification réciproque »². Si nous examinons la relation verticale sous l'angle de cette identification réciproque, nous pouvons constater qu'il y existe uniquement des marqueurs susceptibles d'être interprétés comme des codes permettant de définir une relation sociologique de domination / soumission, et donc un axe de tendance. Les relations ne sont pas verticales, hiérarchiques ou dominatrices ; elles sont complémentaires et maintenues par les deux parties, dans un but d'homéostasie du système conversationnel, et par extension, de la relation existante entre les interlocuteurs. Nous parlerons ainsi de marqueurs ou de codes afin de définir le degré de hiérarchisation ou de domination entre interactants, plutôt que de relations au sens strict du terme.

¹ P. Watzlawick et al., *Une logique de la communication*, p. 67.

² J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p.72.

3. Les styles communicatifs

Les travaux entrepris par l'analyse conversationnelle, reprise par Catherine Kerbrat-Orecchioni et héritée des études de Erving Goffman, John L. Gumperz ou encore Penelope Brown et Stephen C. Levinson, ont permis de mieux comprendre le fonctionnement des conversations et de dégager certains principes permettant de les étudier. Toutefois, ces analyses se sont heurtées à un constat à la fois déstabilisant et encourageant pour les travaux à venir : il est pratiquement et théoriquement impossible d'établir des généralités en ce qui concerne les conversations et les réactions des interactants dans les conversations. Cependant, les travaux des analystes conversationnels ont permis de typifier certains styles de communication susceptibles d'être reconnus ou appliqués lors de l'étude d'une conversation. A ce titre, nous sommes en mesure de définir plusieurs styles capables de modifier les composantes de la conversation. Catherine Kerbrat-Orecchioni justifie ce besoin par le fait que « les différents comportements d'une même communauté obéissent à quelque cohérence profonde, et (...) que leur description systématique permette de dégager le profil communicatif ou éthos de cette communauté »¹.

A. Axe de verbosité

De fait, l'analyse conversationnelle distingue plusieurs axes, avec en premier lieu l'axe de la verbosité, sur lequel il est possible de distinguer deux types de comportements :

- le comportement faiblement communicatif, qui désapprouve la parole profuse et peut engendrer une véritable culture du silence ;
- le comportement fortement communicatif, où le silence serait perçu comme une menace que permet d'éviter une certaine volubilité dans l'interaction.

Cette distinction permet de dessiner les limites de variables communicationnelles et se révèle être bien plus complexe dans les faits : selon la situation, un interlocuteur peut se révéler faiblement communicatif, puis fortement communicatif. Malgré cette complexité, dessiner les tendances de l'axe de la verbosité permet de comprendre certaines attitudes, mais aussi de remonter à la source des situations de désaccord.

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 78.

Nous préférons délimiter des grandes familles de styles communicatifs, tout en évitant de généraliser certains attributs culturels et sociologiques et de tomber dans un ethnocentrisme primaire. Au sein de l'axe de verbosité, nous pouvons distinguer différentes valorisations de l'exercice de la parole :

- « le beau parler (l'art de la parole) ;
- la parole vraie, (...), ou au contraire efficace (certaines formes de mensonge sont fort bien admises, et même prisées, dans certaines sociétés) ;
- la parole directe (...), ou au contraire indirecte (...) »¹.

Il nous appartiendra plus tard d'explorer le principe de variation culturelle, alors que l'analyse conversationnelle permet explicitement de dégager les différences entre individus et cultures, dans un espoir de compréhension mutuelle.

B. Axe de relation interpersonnelle

Dans l'analyse des styles communicatifs, nous pouvons mettre en valeur un deuxième axe, à savoir la conception de la relation interpersonnelle. Trois familles sont à distinguer dans cette catégorie, dont la première renferme les comportements à éthos de proximité et les comportements à éthos de distance. Cette différence entre proximité et distance peut par exemple être mesurée grâce à l'utilisation des appellatifs, soit la fréquence d'emploi du prénom, la présence du diminutif ou la facilité avec laquelle certains interlocuteurs emploieront le tutoiement ; toutes ces caractéristiques sont à regrouper sous le concept de proxémie. Dans une telle optique, il est possible de dégager quatre fonctionnements de proximité interpersonnelle, enseignés notamment par l'ethnologue américain E.T. Hall²:

- les interactions à forte distance d'adresse et de proxémie ;
- les interactions à fort rapprochement d'adresse et de proxémie ;
- les interactions à forte distance proxémique et à fort rapprochement d'adresse ;
- les interactions à fort rapprochement proxémique et à forte distance d'adresse.

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 78-79.

² E.T. Hall, *La dimension cachée*, Paris, Seuil, 1978 ; nous aborderons ses conclusions de manière plus précise au cours de nos études appliquées aux problématiques interculturelles, p. 259.

Ici encore, il convient de ne pas généraliser et de ne pas classer les individus ou les cultures ; en effet, certains comportements peuvent relever d'un très faible degré de proxémie dans telle situation, et au contraire d'un degré de proximité très élevé dans une autre. Outre ces éthos de proximité, on peut identifier différents comportements fonctionnant plutôt selon un éthos hiérarchique ou un éthos égalitaire :

- pour les comportements à éthos hiérarchique, « l'accent est mis sur les différenciations de statut, cette importance accordée à la dimension hiérarchique se reflétant dans certains modes de distribution de la parole et autres manifestations de la préséance » : modalités de salutation et d'adresse, langage de déférence, répartition codifiée des niveaux de langage, etc. ;
- pour les comportements à éthos égalitaire, « les marqueurs d'un rapport de type hiérarchique (...) sont le plus souvent discrets ; ainsi en France, où les salutations s'échangent symétriquement, où l'emploi des titres s'est considérablement raréfié, et où il n'y a plus guère de situations qui autorisent un usage dissymétrique du pronom de deuxième personne »¹.

A ce deuxième grand groupement d'éthos, il faut ajouter une troisième et dernière catégorie : les comportements à éthos consensuel et les comportements à éthos conflictuel. En effet, une certaine dose d'accord entre les interactants est systématiquement nécessaire à la poursuite de l'interaction, mais les exigences à cet égard varient sensiblement d'une société à l'autre ou d'un individu à l'autre :

- les comportements à éthos consensuel sont identifiés par une recherche permanente de l'accord, et l'évitement des affrontements et des conflits, grâce à l'élaboration de stratégies mises en place pour les désamorcer ;
- les comportements à éthos conflictuel privilégient la dispute ou la discussion animée comme vecteur important de sociabilité.

D'après cette conception de la relation interpersonnelle, un interactant se positionnera par rapport à ces trois critères dichotomiques : selon cette classification, une société ou un individu disposent en tout de six critères dont trois peuvent être utilisés pour étudier la façon dont est gérée la relation interpersonnelle².

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 80.

² L'élaboration de ces six éthos ne doit pas être utilisée afin d'asseoir des généralités ou de tirer des conclusions grossières au sujet d'individus ou de cultures particuliers. Nous estimons qu'en aucun cas, l'utilisation de ces éthos doit nuire à une vision scientifique en enfermant les cultures et les interlocuteurs dans des « cases comportementales » rassurantes et dénuées de toute pertinence. Nous nous attachons uniquement à décrire certains aspects communicationnels afin de pouvoir comprendre les situations où les conflits et les désaccords l'emportent sur le désir d'homéostasie du système conversationnel.

C. Axe de politesse

En troisième lieu, l'axe de politesse permet de définir la manière dont les individus useront des comportements polis au sein du système conversationnel :

- La politesse négative (déranger le moins possible) ;
- La politesse positive (faire des cadeaux et des compliments)¹.

Aux différences sur la politesse s'ajoutent encore deux autres types de rapport à l'autre dans la façon d'appréhender la politesse :

- Les comportements développant le souci de préservation du territoire (corporel, spatial, temporel et personnel) ;
- Les comportements accordant une importance cruciale à la protection de la face positive² particulièrement sensible et vulnérable, ce que l'on trouve notamment dans les sociétés dites de l'honneur (sociétés arabes) ou les sociétés de la honte (société japonaise) – il convient de faire bonne figure et ne surtout pas perdre la face, tout en ne la faisant pas perdre à autrui.

Dans un effort de typologie des styles communicatifs, la politesse occupe une place de choix. En recoupant les façons d'appréhender et d'utiliser la politesse (axe de politesse) avec les façons dont sont perçues les relations interpersonnelles (axe interpersonnel), tout en considérant en outre le degré de verbosité (axe de verbosité), nous pouvons obtenir un aperçu de la complexité des règles qui sous-tendent les principes conversationnels chargés d'éviter la dystasie du système. Les règles conversationnelles peuvent être souples ou fortement ritualisées selon les sociétés et les individus : soit l'on a recours à une codification stricte, soit à l'appréciation individuelle et à la négociation collective, au coup par coup. Cet indice peut être mesuré à l'aide de deux facteurs :

- le nombre et la fréquence des routines (formules figées, expressions rituelles ou proverbiales, etc.) ;
- la stabilité de l'emploi de ces routines : « dans les sociétés traditionalistes, il s'agit de dire [*la bonne chose au bon moment*], ce que permet la rigidité des corrélations entre telle formule et telle situation communicative »³.

¹ Les concepts de politesses négative et positive seront développés page 115 de ce travail.

² Le concept de face est également développé par Brown et Levinson et sera abordé page 111 de ce travail : il s'agit en résumé de l'univers intime de l'égo d'un interactant.

³ C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 82.

Face à ces différents matériels, l'interactant sera souvent enclin à choisir la forme et le fond qui lui permettront de maintenir une homéostasie du système : cependant, plus le codage et les règles sont flous, plus l'individu peut laisser libre cours à des innovations dans la communication. Rappelons que ces codes s'appliquent et s'articulent de façon non consciente, et que même les innovations les plus anodines sont le fruit de conditionnements et d'influences.

4. Tours de parole et négociation

Dans notre analyse des matériels conversationnels, nous devons en dernier lieu aborder la structure que peuvent revêtir les échanges intersubjectifs, dans la mesure où ceux-ci peuvent garantir une harmonie de la relation inter-individuelle, et ainsi l'homéostasie du système. En effet, la conversation peut être observée en tant qu'objet nettement ordonné et soumis à la pression d'une rigueur fondamentale sans laquelle l'interaction verbale entre deux individus serait difficilement praticable.

L'étude des tours de parole peut être issue d'une question apparemment simple, mais fondamentale : qui prend la parole en premier dans une conversation, et selon quels critères ? Cette interrogation nous amène à en poser une seconde : qui prend la parole après le premier énoncé complet de l'émetteur et selon quels critères ? En définitive, pour comprendre le bon fonctionnement d'une conversation, il est absolument nécessaire de savoir comment la parole est administrée par les participants. Pour Bange, « La prise alternée de tour de parole par les différents locuteurs est le mécanisme qui caractérise la réalisation de l'interaction par le moyen de la langue »¹ dans le but d'une coordination d'interventions orales individuelles, coordination qu'il appelle négociation. Cette activité est automatique et tacite. Elle se réalise par l'enchaînement de trois étapes primordiales :

- Un partenaire propose ;
- Le second partenaire accepte ou refuse la proposition ;
- S'il accepte, le premier partenaire ratifie l'acceptation.

¹ P. Bange, *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, p. 28.

Ces étapes ne représentent qu'un modèle analytique permettant d'étudier les débuts d'une conversation ou d'un échange entre interactants ; qui plus est, ces trois étapes peuvent être indexées par l'utilisation des signes phatiques et régulateurs, qui permettront à ce stade de discerner les niveaux de désaccord, s'il y en a, mais également de rendre visible les échanges harmonieux. Cependant, bien que le processus de négociation apparaisse quelque peu réduit dans la formalité de ce modèle à trois étapes, nous devons garder à l'esprit qu'outre les tours de parole, c'est l'intégralité de la conversation¹ qui pourra être définie selon ce modèle d'acceptation / ratification. Pierre Bange abonde dans ce sens et définit l'essence négociée de l'ensemble du système conversationnel :

« Toute activité qui doit être coordonnée doit donc être en ce sens négociée. A commencer par la constitution du sens des énoncés, qui n'est pas une donnée objective immédiate, mais un processus à réaliser par les interlocuteurs (...). Même la construction des tours de parole est une affaire interactive »².

Dans une telle optique, l'organisation des tours de parole devient une véritable démarche de négociation qui intervient constamment au cours d'une conversation. Afin de pouvoir définir la manière dont les tours de parole sont administrés par les participants, il est utile d'étudier le modèle de Sacks, Schegloff et Jefferson³. Celui-ci permet de déterminer trois variantes d'attribution du tour de parole :

- Si l'émetteur actuel dispose d'une technique pour sélectionner l'émetteur suivant, alors le sélectionné a lui seul le droit et l'obligation de prendre la parole (cela est le cas au cours de conférences et de colloques, ou bien encore lors d'émissions télévisées recevant divers invités et/ou chroniqueurs) ;
- S'il n'y a pas de technique permettant de sélectionner l'émetteur suivant, celui-ci peut s'autosélectionner afin d'acquérir le droit de prendre la parole ;
- S'il n'y a pas de technique permettant de sélectionner l'émetteur suivant, l'émetteur actuel peut poursuivre, sauf autosélection d'un autre locuteur.

¹ Par intégralité de la conversation, nous entendons les sujets abordés, mais également la nature des signes phatiques et régulateurs à employer, ainsi que les manifestations verbales, paraverbales et non verbales autorisées.

² P. Bange, *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, p. 29.

³ H. Sacks, E. Schegloff, G. Jefferson, "A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking in Conversation", In : *Language*, 50. : 7-55, J. Schenkein, 1978 ; nous nous inspirons de leurs travaux tout au long de ces quelques pages.

Ces principes ont pour objet générique de permettre une réglementation harmonieuse de la conversation, mais les conditions d'attribution peuvent varier selon les contextes, qu'ils soient culturels, sociaux ou tout simplement momentanés. Cette gestion des tours de parole fonctionne selon un principe élémentaire : *une seule personne doit parler à la fois*.

Il est cependant possible que l'attribution des tours de parole connaisse quelques ratés significatifs, qu'ils soient involontaires ou délibérés :

- Le vide locutoire, pendant lequel aucun des locuteurs ne prend la parole ; la durée tolérable de ce silence est tout à fait variable selon les cultures ;
- L'interruption (on coupe la parole à quelqu'un) peut parfois être un phénomène bénéfique pour la conversation¹ - elle peut s'accompagner d'un chevauchement ;
- Le chevauchement de parole : des locuteurs parlent en même temps ;
- L'intrusion, qui constitue « un délit conversationnel qui concerne non le moment de la succession, mais la nature du successeur ; c'est un locuteur illégitime qui s'empare de la parole et vient parasiter le circuit interlocutif »².

Dans le cas d'un chevauchement de parole qui reste le raté le plus perceptible, les interactants doivent impérativement recourir à une négociation afin de réparer le dommage causé et permettre une reprise harmonieuse de la conversation : la négociation peut être explicite ou implicite et se réaliser de façon courtoise ou agressive³. Plusieurs indices permettent d'indiquer l'occurrence d'un tour de parole et même de prévoir s'il y aura ou non un raté notable, qu'il s'agisse d'un vide locutoire ou d'un chevauchement de parole. Pour Kerbrat-Orecchioni, « le changement de tour

¹ Lorsque l'émetteur cherche un mot ou effectue un lapsus, le destinataire direct peut dans certaines conditions se permettre de l'interrompre pour l'aider à poursuivre sa locution de façon heureuse.

² C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 32.

³ Dans le cadre d'une négociation implicite, il existe deux manières de procéder :

- Soit l'un des locuteurs cesse de lui-même de parler au profit de l'autre locuteur ;
- Soit l'un des locuteurs répète le segment de son énoncé qui a été couvert par le chevauchement de parole en l'accompagnant bien souvent d'une augmentation de l'intensité vocale.

Les individus peuvent aussi avoir recours à une négociation explicite qui peut elle aussi revêtir deux aspects :

- Soit l'un des locuteurs recourt à un énoncé métacommunicatif lui permettant d'explicitement son désir ou d'admettre son tort – comme par exemple « laisse-moi parler », « attends, j'ai pas fini » ou encore « pardon, vas-y », « excuse-moi » ;
- Soit aucun des locuteurs ne veut abdiquer en faveur de l'autre, ce qui entraîne dans ce cas un système de compétition où chacun cherche à dominer l'autre en utilisant divers procédés paraverbaux – augmentation de l'intensité vocale, rallongement des voyelles, ralentissement du débit, etc.

La dernière solution de négociation n'est pas sans conséquences pour la suite de l'interaction, dans la mesure où l'harmonie relative de la conversation aura été sévèrement mise en danger.

doit normalement s'effectuer à un point de transition possible. Cette place transitionnelle [doit être inscrite] d'une certaine manière dans l'énoncé, à l'aide de l'un et/ou l'autre des signaux de fin de tour que permet le système »¹. Ces indices peuvent être de différentes natures (verbale, prosodique et mimo-gestuelle) et doivent pouvoir être traités par les interlocuteurs, dans la mesure où leur interprétation permet de procéder au changement heureux d'un tour de parole. Sans ce filtrage de la part des interactants, le passage d'un individu à l'autre, et ainsi d'un acte de parole à un autre, ne pourrait s'effectuer que difficilement.

« Un tour de parole est plutôt une unité dont la constitution et les limites impliquent une distribution des tâches telle que : un locuteur peut parler de manière à permettre la prévisibilité de la complétude possible (...) et à permettre aux autres d'utiliser les lieux de transition pour commencer à parler ou ne pas saisir l'occasion, pour influencer sur la direction de la conversation, etc. c'est-à-dire que le tour de parole en tant qu'unité est déterminé interactivement »².

Une nouvelle fois, l'accent est ainsi mis sur l'interactivité réelle qui régit toute conversation, dans la mesure où l'émetteur doit être capable d'utiliser les bons indices que le récepteur sera capable de relever et d'interpréter de façon adéquate pour comprendre le sens du message transmis ; tout au long de l'émission de ces indices, l'émetteur L1 peut modifier leur nature jusqu'à ce que le récepteur L2 comprenne bien le message transmis. De son côté, le récepteur L2 doit pouvoir être en mesure d'interpréter ce que l'émetteur L1 souhaite lui transmettre. En effet, « le locuteur est capable de reconstruire le sens de sa phrase au fur et à mesure de sa production pour maintenir son appropriation à son récepteur du moment »³, ce qui rend le déroulement de la conversation plus souple et la soumet également aux *ratés* précédemment évoqués – quand deux interlocuteurs ne se connaissent pas, il faut fréquemment procéder à une mise au point des différents indices à émettre et à interpréter, ce qui constitue une étape de négociation tout à fait essentielle à la

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 30.

² H. Sacks, E. Schegloff, G. Jefferson, «A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking in Conversation», In : *Language*, 50. : 7-55, J. Schenkein, 1978 ; traduction de Pierre Bange In : *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, p. 37.

³ P. Bange, *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, p. 38.

bonne coordination des interlocuteurs. Grâce à ces faisceaux d'indices, l'émetteur L1 peut ainsi sélectionner le récepteur L2 comme nouveau propriétaire du tour de parole ; si toutefois L1 ne produit aucun indice capable de valider la sélection de son successeur, L2 peut s'autosélectionner en enchaînant directement après la fin du tour de parole de L1. Ce processus de sélection peut se résumer en trois étapes distinctes, tels que le suggèrent Starkey Duncan et Donald Fiske¹ :

- L'émetteur produit un indice de fin de tour ;
- Le récepteur accuse réception de cet indice en adoptant une attitude d'émetteur et en prenant le tour ;
- L'émetteur précédent adopte une attitude de récepteur².

A l'intérieur même d'un tour de parole (ou « unités pendant-le-tour », pour reprendre l'expression de Bange), différents phatiques et régulateurs peuvent être produits par l'émetteur et le récepteur pour maintenir et légitimer le tour de parole en cours³. La difficulté réside dans l'interprétation de ces indices⁴, tant les interlocuteurs peuvent être différents de par leurs particularités psychologiques, culturelles et sociales et même leurs dispositions journalières ; de ce fait la gestion des tours de parole reste un processus délicat qui mérite une attention particulière. Cette gestion présente l'aspect profondément fragile de l'homéostasie du système conversationnel, constamment exposé aux fluctuations en tous genres, susceptible selon n'importe quel indice (qu'il soit mal formulé ou mal interprété) de basculer dans une dystasie ou tout du moins un déséquilibre, qui peut être résolu par un savoir-faire de négociation, tout en renonçant au processus de néguentropie systémique⁵.

¹ S. Duncan, D. Fiske, *Interaction Structure and Strategy*, Cambridge, Cambridge University Press, 1985.

² Ce tour de parole en trois étapes complète le processus d'acceptation / ratification, page 135 de notre travail.

³ La production de ces indices de vérification d'unités pendant-le tour peut s'effectuer soit en trois étapes, si elle émane de l'émetteur :

- L'émetteur produit un indice qui légitime l'unité pendant-le-tour ;
- Le récepteur accuse réception de cet indice en produisant à son tour un indice d'intronisation ;
- L'émetteur produit un indice pour signaler qu'il poursuit son tour de parole ;

Soit en deux étapes, si elle émane du récepteur :

- Le récepteur produit spontanément un indice de réception sans que l'émetteur l'ait sollicité au préalable par un indice de légitimation ;
- L'émetteur produit un indice pour signaler qu'il poursuit son tour de parole.

Ici encore, ces différents indices peuvent être verbaux, paraverbaux ou non verbaux.

⁴ Citons notamment des indices comme le « hmm » dont l'interprétation diffère selon son intonation et sa courbe (voir les travaux éclairants de K. Ehlich, *Formen und Funktionen von 'HM'*, 503-515 In : Weydt, 1979).

⁵ La néguentropie, d'après la vision de Joël De Rosnay, est définie page 23 de notre travail.

v. La politesse : proposition d'une norme conversationnelle

Dans l'optique de l'analyse conversationnelle, la politesse semble être « un ensemble de procédés que le locuteur met en œuvre pour ménager ou valoriser son partenaire d'interaction [et] la norme »¹. Cette affirmation de la politesse en tant que norme conversationnelle nous paraît plutôt universaliste ; en effet, si certains procédés issus des travaux sur la politesse permettent d'expliquer en grande partie les phénomènes relationnels et de situer la politesse comme un moteur de l'interaction verbale, nous supposons que la politesse n'est pas nécessairement un concept universellement normatif, mais qu'il existe plusieurs politesses. En tant que concept fédérateur, la politesse peut être opposée à la notion de comportement politique, grâce à une appréhension différente du système conversationnel. Nous nous référerons notamment à Miriam Locher, pour qui « there is behavior that is neither polite nor apolite, but merely adequate and appropriate for the task at hand. (...) The solution cannot be to simply equate politeness with the norm and to divide behavior into only two categories of politeness and impoliteness »².

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 60.

² M. Locher, *Power and politeness in action*, Berlin, Mouton de Gruyter, 2004, p.72 ; « il existe des comportements qui ne sont ni polis, ni impolis, mais uniquement adéquats et appropriés à la tâche en cours. (...) La solution ne saurait être de faire simplement équivaloir politesse et norme et de diviser le comportement en deux catégories seulement, à savoir la politesse et l'impolitesse » ; notre traduction.

1. Les faces des interactants

« L'individu tend à extérioriser ce qu'on nomme parfois une ligne de conduite, c'est-à-dire un canevas d'actes verbaux et non verbaux qui lui sert à exprimer son point de vue sur la situation, et, par là, l'appréciation qu'il porte sur les participants, et en particulier sur lui-même. Qu'il ait ou non l'intention d'adopter une telle ligne, l'individu finit toujours par s'apercevoir qu'il en a effectivement suivi une. Et, comme les autres participants supposent toujours chez lui une position plus ou moins intentionnelle, il s'ensuit que, s'il veut s'adapter à leurs réactions, il lui faut prendre en considération l'impression qu'ils ont pu se former à son égard »¹.

Erving Goffman estime que tout individu suppose de son interlocuteur qu'il adopte une certaine ligne de conduite, et vice-versa. Ce principe de réciprocité, que nous avons eu l'occasion d'aborder à travers l'énumération de notions systémiques, se couple avec la notion de filtre modélisateur, qui permet à l'individu de percevoir et de modéliser chez l'autre une certaine ligne de conduite, et donc une certaine image de son interlocuteur. Goffman fait appel à notre expérience personnelle pour pouvoir asseoir une idée pragmatique des interactions verbales et part du principe que les interactions sont ritualisées par des valeurs sociales que les individus ont vis-à-vis de leur propre image et de celle des autres, et auxquelles il attribue le terme de face². Selon lui, l'interactant est sensible à l'impression qu'il va laisser au cours d'une interaction. Chacun d'entre nous peut en être le témoin privilégié : si une rencontre nous permet d'asseoir l'image que nous nous faisons de notre propre face, nous serons plus heureux que si nous renvoyons à notre interlocuteur une image ternie de nous-mêmes. Sur ce principe, Goffman aménage un système rituel permettant de soigner les faces de l'un ou l'autre des interactants, en supposant que les individus

¹ E. Goffman, *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit, 1974, p.9.

² « On peut définir le terme de face comme étant la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier. La face est une image du moi déclinée selon certains attributs sociaux approuvés, et néanmoins partageables, puisque, par exemple, on peut donner une bonne image de sa profession ou de sa confession en donnant une bonne image de soi » (E. Goffman, *Les rites d'interaction*, p. 9.). De son propre aveu, Goffman s'inspire ici directement des philosophies et conceptions orientales de la notion de face.

cherchent à se ménager les uns les autres. Pour Kerbrat-Orecchioni, « la perte de face est une défaite symbolique que l'on essaie dans la mesure du possible d'éviter à soi-même, et d'épargner à autrui »¹, ce qui nous montre qu'une lutte pour la préservation des faces a lieu tant qu'il subsiste une interaction. Toutefois, cette conception plutôt belligérante de la notion de faces en interaction semble impliquer une dose non négligeable de stress qui en réalité n'est pas nécessairement présente, tant ce processus de préservation de face participe d'un comportement non conscient de la part des interlocuteurs. Le principe de face est ainsi utilisé dans deux phénomènes théoriques particuliers :

- le « *Face Want* », ou désir de préservation des faces ;
- le « *Face Work* », ou actions accomplies par un interactant afin que ses actions ne fassent perdre la face à personne.

Le concept de « *Face Work* » est utilisé par les interactants selon des critères que chaque locuteur prendra en considération chez lui-même et chez son partenaire². Il faut pouvoir « faire bonne figure » tout en permettant à son interlocuteur de faire de même. Ainsi, Goffman définit plusieurs procédés susceptibles de réaliser un « *Face Work* » (ou figuration) au cours duquel l'ordre social entravé pourra être rétabli :

- **L'évitement** : éviter les rencontres au cours desquelles la perte de face réciproque ou au moins partielle risque de se manifester ;
- **La réparation** : reconnaître la gravité d'un incident qui se produirait contre les valeurs sociales défendues et tenter d'en réparer les effets³ (elle se manifeste par exemple dans les situations d'excuse) ;
- **La figuration agressive** : le « *Face Work* » ne constitue plus une tâche à accomplir soi-même mais une arme devenant une obligation que les autres se doivent d'accomplir ;

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 52.

² Origine sociale, sexe, position hiérarchique, psychologie (humeurs, dispositions personnelles, points sensibles, etc.), historique (il s'agit des événements que les deux interactants ont vécus ensemble ou de ce qu'ils connaissent du vécu de leur interlocuteur, etc.). La liste de ces éléments n'est pas exhaustive mais permet d'observer la façon dont va s'articuler la notion de « *Face Work* » tout au long de la conversation.

³ Lorsqu'une menace se produit, le retour à l'équilibre social s'effectue par ce que Goffman appelle un *échange* (In : *Les rites d'interaction*, p. 21-24) constitué par un panel de quatre mouvements possibles : soit l'un des locuteurs peut attirer l'attention sur la faute et exiger une réparation ou bien offrir à l'offenseur une chance de rétablir l'ordre en minimisant l'impact de l'incident ; ensuite, l'interactant peut accepter l'offre et réparer le préjudice subi et pour finir, le demandeur manifeste sa gratitude et rétablit par là l'ordre social requis.

- **La figuration coopérative** : chaque interactant fournit des efforts pour le rétablissement de l'ordre : si un locuteur fournit moins d'efforts, le deuxième doit fournir des efforts compensatoires pour rétablir l'harmonie de l'échange.

Complexes et parfois mixtes à l'intérieur même du système conversationnel, ces procédés permettent d'établir les prémices d'une politesse comme norme de l'interaction verbale, dans la mesure où nous pouvons observer la subtilité des attitudes permettant la préservation des faces – qu'il s'agisse de la sienne ou de celle de son interlocuteur – et la manière dont ces attitudes peuvent être utilisées. De fait, la notion de « *Face Work* » prend tout son sens si nous définissons la politesse comme une attention particulière donnée par les interactants au sujet du ménagement de leurs faces respectives. Toutefois, en ce qui concerne l'interaction verbale, la réalisation des processus de ménagement des faces peut également passer par des canaux paraverbaux ou non verbaux – un regard baissé, par exemple, peut traduire une situation d'évitement ou de sentiment d'excuse. Lorsqu'une offense est faite ou qu'un incident se produit, l'ordre peut ainsi être rétabli par une dystasie compensatoire et temporaire du système conversationnel, au cours duquel un interactant accepte de perdre la face sur un point afin de pouvoir rétablir le bon déroulement de l'interaction et de poursuivre la conversation sur une base plus harmonieuse¹ : « un coup d'œil imprudent, un changement de ton passager, une position écologique prise ou non, tout cela peut charger l'échange verbal d'un pouvoir révélateur. C'est pourquoi, de même qu'il n'est aucune conversation qui ne puisse engendrer, intentionnellement ou non, une impression défavorable, il n'en est aucune, si banale soit-elle, qui ne contraigne chaque participant à se soucier sérieusement de la façon dont il se tient et dont il traite les autres »².

L'interaction verbale est organisée selon des conventions qui servent à canaliser le flux d'informations émises et interprétées et à maintenir une homéostasie relative du système conversationnel. Si l'on y introduit la notion de face, il est tout à fait possible d'en conclure que, puisque ces conventions servent à soutenir cette homéostasie et que celle-ci est également régie par un procédé de « *Face Work* », le système conversationnel peut être simplement considéré comme le chaînon

¹ Cette dystasie systémique, même limitée dans le temps, peut dans certains cas ouvrir la brèche d'un déséquilibre plus profond au sein de la conversation, laissant ainsi libre cours aux malentendus, voire aux désaccords susceptibles de nuire durablement à la relation entre les interactants.

² E. Goffman, *Les rites d'interaction*, p. 32.

manquant entre ces différentes notions. En d'autres termes, les procédés utilisés par les interlocuteurs, qu'ils soient verbaux, paraverbaux ou non verbaux ou bien encore contextuels, servent la notion de figuration développée par Goffman. En ce sens, le concept même de politesse est permis par ces différentes règles et conventions¹. En somme, de l'ouverture à la clôture d'une conversation, tout échange est ritualisé et organisé sans que ces informations entrent réellement dans le champ de conscience des participants. Corollairement au système de « *Face Work* », Goffman définit les relations entre une conversation et ses participants comme « une relation fonctionnelle entre la structure du moi et la structure de l'interaction verbale »² qui peut se manifester par différents liens³.

La notion de figuration articulée par Goffman fait ainsi figure de lien (voire de liant) entre la nature même de la conversation - en tant qu'interaction basée sur un échange communicatif et une homéostasie relative – et les processus individuels auxquels tout interactant doit faire face afin de maintenir précisément la structure à laquelle il participe. En outre, la préservation des faces peut être considérée comme une contrainte supplémentaire pour l'homéostasie du système, ou plutôt comme un conditionnement de plus qui influence les interlocuteurs. Le processus de préservation des faces peut être rattachée à plusieurs notions systémiques : contexte, personnalité et histoire des participants, relation socio-hiérarchique ou socio-professionnelle, et bien évidemment l'origine culturelle⁴ des individus. En tant que pilier homéostatique, le désir de préservation des faces de Goffman constitue une véritable clé de lecture des situations de désaccord, tant il est porteur de charges culturelles, sociologiques et affectives, et tant il apparaît comme l'ultime bastion d'une certaine harmonie conversationnelle – une évidence rendue plus complexe encore par la multiplicité des déclinaisons des faces des interactants.

¹ Il est notamment possible de l'observer dans les tours de parole précédemment définis, tant certains interactants peuvent considérer comme impoli de couper la parole à quelqu'un. Par ailleurs, dans un tel cas, le locuteur coupé peut tout à fait produire à destination de son interlocuteur un « tu peux me laisser finir ? » qui permet de définir l'offense commise et le préjudice subi et de demander à l'intrus de rétablir l'homéostasie du système conversationnel en se rétractant et en attendant une occasion plus propice pour prendre son tour de parole.

² Ibid., p. 34.

³ Voir annexe 23, p. 329.

⁴ Selon nous, l'origine culturelle des individus est fonction de caractères propre à un certain groupe donné. Elle ne doit pas être confondue avec l'origine civilisationnelle, dans la mesure où, selon nous, une civilisation peut abriter différentes cultures en son sein (la civilisation occidentale par exemple, mais également la civilisation nord-américaine, qui héberge également la culture québécoise et les cultures d'Indiens d'Amérique du Nord, etc.)

2. FTA, FFA et politesses

Alors que les interactants subissent l'influence pressante du désir de préservation des faces, Penelope Brown et Stephen C. Levinson¹ délimitent un modèle à partir des travaux de Goffman, en y incorporant la notion de territoire et en spécifiant que chaque individu possède dans les faits deux faces distinctes :

- La **face négative**, qui regroupe les territoires du moi (corporel, spatial, temporel, biens, savoirs, etc.) ;
- La **face positive**, qui englobe le narcissisme et l'ensemble des images valorisantes que les interlocuteurs construisent et tentent d'imposer d'eux-mêmes dans les conversations.

Chaque individu doit ménager ses deux faces ainsi que celles de son interlocuteur. En d'autres termes, si le système conversationnel implique l'intervention de deux participants, quatre faces se retrouvent mises en jeu. Au fur et à mesure de l'avancée de la conversation, ces quatre faces risquent d'être menacées par tout un ensemble d'actes ou de paroles que les interactants vont produire ; pour Brown et Levinson, l'interlocuteur ne doit pas faire attention à deux faces (la sienne et celle de son interlocuteur) mais à quatre faces au total, qui regroupent des domaines et des éléments différents selon les interlocuteurs. Les actions menaçantes à l'égard de ces faces « (...) by their nature run contrary to the face wants of the addressee and/or of the speaker »² et sont baptisées FTA (ou *face threatening acts*, soit littéralement des actes menaçants pour les faces) par Brown et Levinson. Plus précisément, il existe différents moyens de menacer l'une des faces des interlocuteurs en présence, ce qui conditionne l'organisation des différents types de FTA. Ces actes menaçants eux-mêmes peuvent être exprimés par les différents canaux (verbal, paraverbal et non verbal) utilisés par les interactants. Si l'on s'en tient au principe de politesse précédemment exposé, les interlocuteurs se doivent de minimiser la fréquence de ces FTA, qui peuvent relever de plusieurs catégories³.

¹ P. Brown, S. Levinson, *Politeness – Some universals in language usage*, Cambridge, Cambridge University Press, 1987.

² P. Brown, S. Levinson, op.cit., « sont par leur nature même contraires au désir de préservation des faces du récepteur et/ou de l'émetteur », p. 65 ; traduction française effectuée par nos soins.

³ Voir annexe 24, p. 330.

Les FTA changent de nature selon la face menacée, de la même manière qu'il existe différentes faces. Il convient de distinguer la portée de ces FTA selon qu'ils s'adressent aux territoires propres de l'un des interactants (que ceux-ci soient physiques ou non) et donc à sa face négative ou bien à sa face positive, c'est-à-dire à l'image que ce même interactant se fait de lui-même. Selon que l'on adopte la position d'émetteur ou de récepteur, il existe différentes façons de menacer autrui ou même de s'auto-menacer. D'après Kerbrat-Orecchioni, ces différentes menaces n'interviennent jamais de façon gratuite, puisque « tout au long du déroulement de l'interaction, les interlocuteurs sont amenés à accomplir un certain nombre d'actes, verbaux et non verbaux. Or la plupart de ces actes – voire la totalité – constituent des menaces potentielles pour l'une et/ou l'autre de ces quatre faces »¹. Dans une telle conception du système conversationnel, il serait aisé de glisser vers une vision dangereuse et perverse de la conversation, sorte d'interaction vicieuse au cours de laquelle les interactants devraient être attentifs à la moindre de leur parole ou au moindre de leur geste, tout en prenant garde à ne pas se faire menacer par leur interlocuteur. Selon nous, de la même façon que nous avons préféré remplacer le terme de contrainte par celui de conditionnement², nous préférons ôter les termes de menace ou d'agression développés par les analystes conversationnels, dans la mesure où en réalité, nous estimons que les interlocuteurs ne sont pas en mesure de percevoir la conversation telle qu'elle est décrite par les hypothèses de Kerbrat-Orecchioni ou Brown et Levinson, bien qu'au cours de situations de désaccord, il soit utile de pouvoir distinguer les différents FTA ayant été susceptibles de jouer un rôle en vue d'une dystasie du système conversationnel. Qui plus est, ces mécanismes de ménagement des faces ne sont pas nécessairement conscients et obéissent à une forte ritualisation : personne n'a intérêt à ce que l'une de ses propres faces ou l'une de celles de son partenaire soient touchées, puisque d'après la pragmatique et les analyses pragmatiques, le but essentiel de tout individu est de garantir la stabilité de l'interaction, susceptible de consolider et de développer le tissu social et les relations interindividuelles inhérentes à celui-ci - le principe de coopération proposé par Grice en est un exemple pertinent. La première garantie des principes inhérents au système conversationnel doit être l'équilibre entre les interactants³.

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 51.

² Voir page 19 de ce travail, au sujet des observations d'Edgar Morin.

³ Voir annexe 25, p. 331.

Pour l'analyse conversationnelle, la perte de face reste une sorte de défaite symbolique ; il convient ainsi de contrebalancer l'occurrence des FTA par un autre concept développé par Kerbrat-Orecchioni, à savoir celui de FFA (ou *face flattering acts*, soit littéralement des actes susceptibles de flatter les faces). Ces FFA jouent le rôle de procédés apaisants par rapport à l'organisation des FTA développée par Brown et Levinson : afin d'éviter le plus possible la production de FTA (qu'ils soient émis volontairement ou non), les interlocuteurs peuvent utiliser un certain nombre de FFA capables de minimiser certaines menaces ou même de rétablir l'homéostasie du système conversationnel, s'il y a eu un incident susceptible de le fragiliser (menace, boutade mal comprise, etc.). Cet équilibre permet aux interactants de créer un véritable fonctionnement d'offre et de demande au sein du système et de pouvoir « racheter » leurs FTA afin de garantir l'homéostasie conversationnelle. Ce faisant, Kerbrat-Orecchioni esquisse une véritable économie du procédé de ménagement des faces, qui peut être contestable de part son aspect quasi-monnayable, mais qui possède l'avantage de pouvoir décrire de façon pragmatique la manière dont les interlocuteurs vont élaborer et négocier leurs relations au fur et à mesure de la conversation : les FTA et les FFA peuvent jouer le rôle d'indicateurs de l'historique de la relation, puisque chaque interactant pourra garder à l'esprit les FTA et FFA qu'il aura reçus. Ces FFA sont répartis en deux types selon qu'ils s'adressent à la face positive ou négative du récepteur¹. Cet enchevêtrement de FTA et de FFA à l'intérieur même d'une conversation est des plus complexes et des plus précaires, tant il est nécessaire de respecter un certain équilibre. Pour Kerbrat-Orecchioni, « se montrer poli dans l'interaction, c'est produire des FFAs tout autant qu'adoucir l'expression des FTAs »². Dans ce genre de cas, l'adoucissement d'un FTA peut même passer pour un FFA selon les cas. Ces effets peuvent être conditionnés par la psychologie des interactants ainsi que par leurs origines sociales et culturelles.

Nous serions ainsi en présence de deux types d'actes susceptibles d'atteindre les faces des interactants³. Partant de ce constat et du fait que la politesse constituerait entre autres un effort dans une minimisation de la production de FFA, il

¹ Voir annexe 26, p. 332.

² C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p.54.

³ Voir annexe 27, p. 333.

est ainsi possible de dégager deux types de politesse à laquelle un locuteur L1 pourra avoir recours et qu'il devra associer au risque de production de FTA¹ :

- La politesse négative, de nature abstentionniste (éviter de produire un FTA) ou compensatoire (adoucir un FTA produit), se doit de cibler la face positive ou la face négative du destinataire ;
- La politesse positive, de nature productionniste (production de FFA), cible également les deux faces du récepteur.

Les interactants sont ainsi capables d'utiliser différents procédés afin de réaliser des effets de politesse négative, qui peuvent permettre d'adoucir un FTA produit :

- Les procédés substitutifs² qui consistent à remplacer une formulation directe par une formulation plus douce³ ;
- Les procédés accompagnateurs⁴ qui consistent à accompagner une formulation directe par une formulation plus douce⁵.

Pour Kerbrat-Orecchioni, le constat est simple : « la meilleure façon d'être (négativement) poli, c'est d'éviter de commettre un acte qui, tout en ayant sa place dans l'interaction, risquerait d'être menaçant pour le destinataire (critique, reproche,

¹ D'après C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 54.

² Voir annexe 28, p. 334.

³ Examinons par exemple le cas d'une phrase type comme « ferme la porte ! », ordre qu'un émetteur L1 adresserait à un récepteur L2 ; ici, d'après des conventions socioculturelles précises, il serait inconvenant voire « impoli » d'utiliser l'ordre tel quel si nous partons du principe que le but de la politesse est de réduire au maximum l'emploi de FTA comme un ordre. Si L1 part également de ce principe, il préférera l'emploi d'un procédé substitutif de politesse négatif pour adoucir le message qu'il souhaite faire passer afin que L2 accomplisse l'acte souhaité. Ainsi, l'ordre « ferme la porte ! » pourrait avoir pour formulation les énoncés suivants :

- S'il y a formulation indirecte de l'énoncé : « tu peux fermer la porte ? » ou « tu ne trouves pas qu'il y a des courants d'air ? » ;
- S'il y a désactualisation modale, temporelle ou personnelle : « tu pourrais fermer la porte ? », « j'aurais aimé savoir si tu pouvais fermer la porte » ou « je ne comprends pas pourquoi il fait si frais d'un seul coup » ;
- S'il y a emploi particulier des pronoms personnels : « on a oublié de fermer la porte » ou « nous aurions dû fermer la porte ».

Ainsi, grâce aux procédés substitutifs de politesse négative, un ordre simple peut revêtir plusieurs formulations susceptibles de ne pas heurter la face du récepteur L2. L'harmonie sociale de la conversation s'en trouve préservée et L1 permet à l'acte d'être accompli tout en sauvegardant sa relation avec son interlocuteur.

⁴ Voir annexe 29, p. 335.

⁵ A nouveau, nous sommes en mesure d'utiliser l'exemple « ferme la porte ! » tel que l'émetteur L1 souhaiterait le formuler à destination du récepteur L2. Ici encore, si l'émetteur L1 utilise un procédé accompagnateur de politesse négative, plusieurs options s'offrent à lui :

- S'il y a annonce par un énoncé préliminaire : « tu peux me rendre un service ? » ou « je peux te demander quelque chose ? » ;
- S'il y a réparation corollaire : « je suis désolé mais pourrais-tu fermer la porte ? » ou « il faudrait fermer la porte, parce que j'ai trop froid » et même « désolé de te demander ça, mais j'ai trop froid » ;
- S'il y a emploi particulier de formulations accompagnatrices : « il fait peut-être un petit peu froid » ou « sois gentil, ferme la porte ».

etc.) »¹. La politesse négative permet d'émettre un message capable de revêtir la forme d'un FTA tout en l'adoucissant : en d'autres termes, elle permet de dire ce que l'on veut dire tout en ne blessant pas son interlocuteur. De façon générale, l'émetteur L1 peut employer plusieurs façons de pouvoir adoucir un ordre en utilisant la politesse négative et ainsi adoucir le FTA qu'il lui faudra de toute manière accomplir afin que L2 réalise l'acte souhaité. En quelque sorte, il s'agit de montrer à son interlocuteur que si on lui demande quelque chose, ce n'est pas dans le but d'un FTA. Enfin, pour ce qui est des formulations accompagnatrices que nous avons définies dans les procédés accompagnateurs de politesse négative, il est nécessaire de définir plus précisément les quatre moyens de les employer, car nous pouvons fréquemment les retrouver dans nombre de conversations :

- Les **minimisateurs** doivent réduire la menace que constitue le FTA : « je voudrais *juste* te demander de fermer la porte » ;
- Les **modalisateurs** instaurent de la distance entre le sujet d'énonciation et le contenu de l'énoncé : « *il me semble qu'il* fait un peu froid » ;
- Les **désarmeurs** permettent d'anticiper et de désamorcer une réaction négative de la part du récepteur : « *je ne voudrais pas t'embêter*, mais pourrais-tu fermer la porte ? » ;
- Les **amadoueurs** jouent le rôle de *douceurs* permettant de mieux faire passer le FTA (ils sont fréquemment observables dans des relations proches) : « *tu pourrais être gentil* et fermer la fenêtre ? »².

Cependant, ces procédés adoucisseurs ont également leurs pendants aggravants, les durcisseurs, qui permettent d'accentuer la rudesse d'un ordre, mais ils sont généralement employés dans des cas extrêmes, tant la coopération et le maintien de bonnes relations sont importants pour l'homéostasie du système conversationnel.

A l'inverse, « la politesse positive consiste tout bonnement à produire quelque acte ayant pour son destinataire un caractère essentiellement antimenaçant : manifestation d'accord, offre, invitation, compliment, remerciement, formule votive ou

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p.55.

² Il est possible de combiner des procédés substitutifs et accompagnateurs pour un ordre tel que « ferme la porte ! » et de réaliser une combinaison adoucissante afin que le FTA paraisse moins abrupt aux yeux du récepteur. Imaginons l'exemple suivant : « excuse-moi, mais j'ai un petit peu froid, alors j'aurais aimé savoir si tu pouvais fermer la porte ». Cette phrase combine à la fois une réparation corollaire (justification), une formulation accompagnatrice (minimisateur), un procédé rhétorique (litote), une désactualisation modale (passé de politesse) et une formulation indirecte de l'acte de langage (question). Nous sommes alors loin de la rudesse et de l'efficacité temporelle d'un « ferme la porte ! » et les moyens ne manquent pas pour édulcorer les FTA

de bienvenue, etc. »¹ ; elle consiste en la production très claire d'un FFA. De plus, si les FTA ont tendance à être adoucis dans les conversations, il n'est pas rare d'observer des FFA dont la formulation aurait été intensifiée. « Les manifestations de politesse positive sont utilisées comme une extension métaphorique de l'intimité afin de préciser un terrain commun ou le partage de besoins (...) même entre des étrangers qui se perçoivent comme similaires pour les besoins de l'interaction »² :

- Pour les remerciements, nous pouvons utiliser un procédé d'exagération, comme dans « merci *infiniment* » ;
- Pour les appréciations, il est possible de les appuyer, comme dans « c'est *vraiment* délicieux » ;
- Pour les compliments personnels, il s'agit encore une fois d'accentuer le FFA, comme dans « tu es *vraiment* adorable ».

D'une façon générale, les interlocuteurs ont tendance à minimiser les FTA et à accentuer les FFA, afin que l'exercice de politesse se fasse sous les meilleurs auspices et que l'harmonie sociale soit sauvegardée. Les outils d'expression de politesse et de ménagement des faces considèrent la politesse comme norme essentielle au déroulement de tout système conversationnel ; toutefois, cette vision originale et novatrice a tendance à disséquer les comportements des interactants en présentant une vision parfois pointilleuse et calculée de l'interaction humaine.

3. Politesse, pertinence et politique

Réciproque et fragile, la politesse se trouve chargée de maintenir un équilibre social interindividuel, seul rempart contre les désaccords et, selon Renaud Camus, une véritable « guerre » des manières considérées comme polies ou impolies :

« La politesse est un art de la réciprocité (...). On ne peut observer seul les règles de la vie sociale, et le moindre manquement à leur égard entraîne

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 59.

² P. Brown, S. Levinson, *Politeness – Some universals in language usage*, « Positive-politeness utterances are used as a kind of metaphorical extension of intimacy, to imply common ground or sharing of wants (...) even between strangers who perceive themselves, for the purposes of the interaction, as somehow similar », p. 103 ; traduction française effectuée par nos soins.

d'autres en représailles, qui sont à leur tour sanctionnées. Pour peu qu'éclate la guerre, sur le terrain des manières, il ne peut y avoir que des perdants »¹.

D'une façon purement linguistique, nous pouvons remarquer que le vocabulaire emprunté afin de décrire les phénomènes du système conversationnel est teinté d'un champ lexical belligérant et menaçant. Une telle orientation ne peut être innocente² ; d'une façon plus objective, il n'y a pourtant pas nécessairement de comportement poli ou de comportement impoli, mais uniquement des comportements considérés comme polis ou impolis. La politesse ne serait alors qu'une grille de lecture d'actions humaines, ce qu'estiment également Dan Sperber et Deirdre Wilson en développant, d'après des théories relevant de la communication et de la cognition, le concept de pertinence. Selon eux, « le principe de pertinence ne dit pas que les communicateurs produisent obligatoirement des stimuli optimalement pertinents ; il dit que leur intention est nécessairement de faire que le destinataire pense que tel est le cas »³. En d'autres termes, tout émetteur s'emploiera à utiliser le principe de pertinence pour que son récepteur l'écoute, le comprenne et, éventuellement, lui réponde. Pierre Bange utilise le principe de pertinence de Sperber et Wilson et le rappelle en ces mots : « la perception d'un objectif commun, ou plus exactement la perception par les interactants de l'interdépendance des buts qu'ils poursuivent constitue un aspect essentiel de la contextualisation qui est en même temps une condition de l'interaction elle-même »⁴. Le développement de ce concept de pertinence est étroitement lié au principe de prévisibilité décrit par Gregory Bateson⁵ et permet d'examiner un volet différent des interactions : en effet, si nous ne nions pas le fait que la politesse permet de définir un ensemble de règles variables selon les cultures, les sociétés et les personnes, nous estimons que « polite behavior always has to be appropriate. Even though it is marked, it still has to be appropriate in order to qualify as polite »⁶.

¹ R. Camus, *Notes sur les manières du temps*, Paris, P.O.L., 1985, p.367-368.

² Rappelons qu'à l'écrit aussi bien qu'à l'oral, tout choix lexical relève d'un certain conditionnement socioculturel et psychologique et permet ici de deviner la manière dont les auteurs ressentent et décrivent les relations interindividuelles.

³ D. Sperber, D. Wilson, *La pertinence, communication et cognition*, p. 238.

⁴ P. Bange, *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, p. 203.

⁵ Voir page 22 de ce travail.

⁶ M. Locher, *Power and politeness in action*, « le comportement poli doit toujours être approprié. Même s'il est marqué, il doit tout de même être approprié afin de pouvoir être qualifié de poli », p. 90 ; notre traduction.

Ansi, avant d'être poli ou impoli, tout comportement se doit d'être pertinent et approprié à une situation donnée. La politesse ne serait qu'une lecture d'un comportement par une grille de normes variables, conditionnées à l'intérieur d'une culture ou d'une société et interprétées comme telles par un ou plusieurs individus. Cependant, un problème supplémentaire se trouve posé, notamment par les recherches de Richard J. Watts. Selon lui, le comportement poli ne serait qu'une sous-catégorie du comportement politique, qu'il définit comme un « socio-culturally determined behaviour directed towards the goal of establishing and/or maintaining in a state of equilibrium the personal relationships between the individuals of a social group, whether open or closed, during the ongoing process of interaction »¹. Le comportement poli ne serait qu'une extension de ce comportement politique, un choix plus ou moins conscient de certaines règles verbales, paraverbales ou non verbales, des conventions au sujet desquelles les interlocuteurs sont invités à se mettre d'accord. Selon Watts, la politesse est ainsi principalement une affaire changeante et non pérenne, une sorte de *modus operandi* qui participe à la bonne marche du comportement politique. L'universalité du concept de politesse, tel qu'assumé par Catherine Kerbrat-Orecchioni, est ici nettement remis en question par la notion de comportement politique, qui relègue la politesse au rang d'effet de mode, altéré par le temps et les individus eux-mêmes. Mais au-delà de la politesse, elle-même englobée dans la politique, se retrouverait ainsi le principe de pertinence :

« Rien n'oblige à accepter comme vraie la présomption de pertinence communiquée par un énoncé. Le communicateur peut ne pas avoir réussi à être pertinent ; le destinataire peut douter de la capacité du communicateur à être pertinent. Mais la présomption de pertinence entraîne une présomption plus fiable, à savoir que le communicateur a essayé d'être pertinent, qu'il y soit parvenu ou non (...). Supposez que le destinataire veuille bien croire que le communicateur a fait un gros effort pour être pertinent ; si le destinataire croit aussi que le communicateur a entièrement échoué dans ses efforts, il ne lui accordera pas son attention. Donc, quels que soient les doutes qui le rongent,

¹ R. J. Watts, "Linguistic politeness and politic verbal behaviour : reconsidering claims for universality ", In : *Politeness in language, studies in its history, theory and practice*, 43-69, New York, Mouton de Gruyter, 1992, p. 50 : « comportement, déterminé par des facteurs socioculturels et dirigé vers le but d'établir et/ou de maintenir dans un état d'équilibre les relations personnelles entre d'un groupe social, qu'il soit ouvert ou fermé, tout au long du processus d'interaction » ; notre traduction.

le communicateur doit s'efforcer de rendre manifeste au destinataire que le stimulus ostensif est vraiment assez pertinent pour mériter l'attention »¹.

Bien que Sperber et Wilson semblent responsabiliser l'émetteur de façon presque exclusive face à son destinataire, ils permettent toutefois de consacrer un principe pragmatique et communicationnel relativement éclairant pour la compréhension des interactions humaines. Il ne serait par ailleurs pas impossible de mettre en rapport le principe de pertinence avec le principe de coopération de Grice² ; cependant, le principe de coopération fonctionne avec l'acceptation selon laquelle les participants à une conversation suivent un ou plusieurs buts communs. Cette acceptation est essentielle dans la poursuite de l'échange conversationnel, mais le principe de Sperber et Wilson peut être perçu comme le facteur déclencheur de la conversation ; en somme, le principe de pertinence serait le fondement pragmatique de base qui sous-tendrait le système conversationnel et garantirait son homéostasie. Dans cette optique, le principe de coopération de Grice toucherait exclusivement le partage inter-individuel des buts de l'interaction, alors que le comportement politique de Watts permettrait la régulation comportementale politique de la conversation afin d'éviter sa dystasie : la politesse en est ainsi réduite à une sorte d'arsenal de moyens mis en œuvre afin de ritualiser, voire de rajouter de la couleur à leur interaction³.

Au travers de ces principes se retrouve une quête centrale : les interactants sont poussés vers une recherche permanente du sens. « Even when an utterance is not explicitly directed at an addressee, people cannot help but interpret it »⁴ ; qui plus est, il existerait une présomption de pertinence optimale, basée sur deux principes :

- « a) l'ensemble d'hypothèses *I* que le communicateur veut rendre manifestes au destinataire est suffisamment pertinent pour que le stimulus ostensif mérite d'être traité par le destinataire ;
- b) le stimulus ostensif est le stimulus le plus pertinent de tous ceux que le communicateur pouvait utiliser pour communiquer *I* »⁵.

¹ D. Sperber, D. Wilson, *La pertinence, communication et cognition*, p. 238-239.

² Voir page 72 de ce travail.

³ Voir annexe 30, p. 336.

⁴ M. Locher, *Power and politeness in action*, « même lorsqu'une déclaration n'est pas explicitement adressée à un récepteur, les individus ne peuvent s'empêcher de l'interpréter », p. 80 ; notre traduction.

⁵ D. Sperber, D. Wilson, *La pertinence, communication et cognition*, p. 246.

La pertinence d'une production langagière orale est ainsi uniquement définie par les participants et leurs différents filtres modélisateurs, ôtant *de facto* toute idée de norme absolue. Si le principe de pertinence paraît commun à tous les interactants, c'est le filtre modélisateur de chaque individu qui conditionnera sa manière de percevoir tel énoncé comme pertinent ou non. Miriam Locher va plus loin en déclarant qu'« an interpretation which can be classified as a misunderstanding in retrospect will, nevertheless, have been processed according to the principles of relevance »¹. Que cela soit par son filtre modélisateur ou par le fruit de conditionnements socioculturels, c'est l'interactant qui interprétera tel ou tel énoncé comme pertinent. En partant de cette affirmation, nous pouvons en déduire que :

- il n'y a pas d'énoncé fondamentalement pertinent, mais uniquement des énoncés perçus comme pertinents par tel ou tel individu ;
- la présomption de pertinence apparaît comme fondamentale : chaque individu cherche, à travers son filtre modélisateur, d'extraire la pertinence d'un énoncé.

Finalement, pour les comportements pertinents, politiques ou polis, c'est à chaque fois le contexte qui permettra en dernier lieu de communiquer les indices sur la manière dont les individus seront susceptibles d'interpréter tel énoncé ou tel geste. Rappelons que selon Charles Goodwin et Alessandro Duranti, l'échange langagier lui-même constitue une ressource capitale pour la définition du contexte² et que l'historique du système conversationnel influence son évolution : avec un contexte dynamique et non statique, les interprétations de certains énoncés comme pertinents, polis, politiques ou non deviennent plus complexes encore. « Context is not a stable construct. Interactants interpret what they see and hear and continually use this flood of incoming information to make sense of the focal event »³ ; nous constatons alors que l'acteur principal dans l'étude du système conversationnel reste le contexte. Malgré les principes pragmatiques en vigueur dans l'interaction, malgré les énoncés pertinents et les comportements politiques ou polis, c'est le contexte qui permettra l'homéostasie du système— ou, le cas échéant, de mettre un terme à l'harmonie interactionnelle pour créer une situation de déséquilibre.

¹ M. Locher, *op. cit.*, « une interprétation qui peut rétrospectivement être catégorisée comme une mésentente aura malgré tout été analysée suivant les principes de pertinence », p. 83 ; notre traduction.

² C. Goodwin, A. Duranti, *Rethinking context. Language as an interactive phenomenon*, Cambridge, Cambridge University Press, 1992.

³ M. Locher, *op. cit.*, « Le contexte n'est pas une construction stable. Les interactants interprètent ce qu'ils voient et ce qu'ils entendent et utilisent ce flux d'information entrante de façon permanente pour donner du sens à l'événement sur lequel ils se focalisent », p. 49 ; notre traduction.

II. Origines et mécanismes du désaccord conversationnel

Au cours de la première partie de cette recherche, nous nous sommes attachés à isoler les principes et les lois permettant à un système conversationnel de fonctionner. Nous avons défini la notion de système et interprété le fonctionnement de la conversation comme ensemble d'éléments en interaction. Sur cette base théorique, nous nous sommes ensuite tournés vers l'analyse conversationnelle et ses différents apports concernant les interlocuteurs et le contexte conversationnel, mais également vers la pragmatique afin de pouvoir cerner les constantes qui permettent de régir les interactions de façon à garantir une certaine harmonie. Nous avons ainsi pu comprendre comment fonctionne un système conversationnel ; cependant, l'objet de notre travail se situe précisément au niveau du désaccord dans la conversation, ce qui nous amène à nous poser une question essentielle : malgré ces principes pragmatiques, ces lois systémiques et ces théories conversationnelles, comment se fait-il qu'un désaccord puisse se faire jour au sein d'une conversation ? En d'autres termes, alors que tous les éléments semblent assemblés pour garantir l'homéostasie systémique de la conversation, il convient d'analyser les conditions d'émergence du désaccord conversationnel. Si certains mécanismes permettent de garantir la maintenance du système conversationnel, certains peuvent intervenir afin de menacer cette homéostasie et d'éloigner une conversation de l'harmonie sociale.

Avant d'explorer cet univers de luttes et de tensions, il convient de cibler une définition du désaccord qui circonscrive notre objet de recherche ; en effet, un désaccord n'est pas obligatoirement observé (ou ressenti par les interlocuteurs eux-mêmes) comme un phénomène majoritairement négatif. Pour Vincent R. Waldron et James L. Applegate, le désaccord verbal constitue « a form of conflict, because verbal disagreements are taxing communication events, characterized by incompatible goals, negotiation, and the need to coordinate self and other actions »¹. Nous pouvons remarquer que Waldron et Applegate font état des principes

¹ V. R. Waldron, J. L. Applegate, « *Interpersonal construct differentiation and controversial planning : an examination of two cognitive accounts for the production of competent verbal disagreement tactics* », In : *Human communication research*, 21 : 3-35, 1994, p. 4 ; « une forme de conflit, parce que les désaccords verbaux mettent à l'épreuve les occurrences de communication, caractérisées par des buts incompatibles, de la négociation et la nécessité de coordonner ses propres actions avec celles des autres », notre traduction.

pragmatiques en les isolant toutefois de la notion de désaccord verbal. Cependant, leur définition du désaccord, bien que limitée à ses implications verbales, peut également s'appliquer aux volets paraverbal et non verbal, eux aussi animés par les principes pragmatiques de négociation, de coopération et de réciprocité. La linguiste Christina Kakavá circonscrit quant à elle une définition plus interactionnelle du désaccord, qui constituerait ainsi « an oppositional stance (verbal or non-verbal) to an antecedent verbal (or non-verbal) action »¹. Le désaccord s'inscrit ainsi dans une séquence interactive et induit une certaine binarité de l'échange conversationnel. Kakavá poursuit en délimitant le potentiel de la situation de désaccord :

« Since disagreement can lead to a form of confrontation that may develop into an argument or dispute, disagreement can be seen as a potential generator of conflict. Not only can disagreement create conflict, but it can also constitute conflict, since an argument is composed of a series of disputable opinions or disagreements»².

D'inspiration pragmatique ou interactionnelle, ces définitions permettent de décliner les multiples facettes des situations de désaccord et des contextes qui les engendrent. Pour Miriam Locher, « disagreement is likely to involve the exercise of power, because it entails a 'conflict' and therefore also a 'clash of interests' »³, et l'origine du phénomène est ainsi à chercher dans les mécanismes d'exercice du pouvoir au sein de la conversation et au sein des interactions sociales en règle générale. Néanmoins, pour d'autres scientifiques, les implications du désaccord sont toutes autres ; ainsi, Geoffrey Leech estime que le désaccord constitue simplement une réponse non préférentielle à une situation particulière, puisque selon lui « there

¹ C. Kakavá, *Negotiation of disagreement by Greeks in conversations and classroom discourse*, thèse doctorale non publiée, Georgetown University, Washington D.C., 1993, p. 36, In : M. Locher, *Power and politeness in action*, p. 95 ; « comme le désaccord peut entraîner une forme de confrontation susceptible d'évoluer vers un débat ou une dispute, le désaccord peut être défini comme un générateur potentiel de conflit. Le désaccord peut non seulement créer un conflit, mais il peut également constituer un conflit, puisqu'un débat est composé d'une série d'opinions disputables ou de désaccords », notre traduction.

² C. Kakavá, *op. cit.*, p. 36, In : M. Locher, *Power and politeness in action*, p. 95 ; « une position d'opposition (verbale ou non verbale) à une action verbale (ou non verbale) antécédente », notre traduction.

³ M. Locher, *Power and politeness in action*, p. 93 ; « le désaccord est susceptible d'impliquer l'exercice du pouvoir, parce qu'il entraîne un 'conflit' et ainsi un 'affrontement d'intérêts' », notre traduction. Nous tenons toutefois à préciser que par souci de compréhension, nous avons préféré traduire l'expression anglaise «clash of interests» par le français « affrontement d'intérêts », bien que l'expression « conflit d'intérêts » eût été plus appropriée. Nous avons ainsi préféré éviter la similitude sémantique entre le « conflit » (traduction du « conflict » anglais) et le « conflit d'intérêts », qui aurait pu semer le trouble et rendre floues les précisions théoriques de la définition en question.

is a tendency to exaggerate agreement with other people, and to mitigate disagreement by expressing regret, partial agreement, etc. »¹ : le désaccord se trouve ainsi perçu sous l'angle du principe de politesse. A l'inverse de son collègue anglo-saxon, Takuo Hayashi invite à penser que l'absence de désaccord peut être interprété « as the failure to defend one's position »². Paradoxalement, il existe un certain nombre de désaccords au sujet de la définition du désaccord, alors que cette définition est elle-même teintée des origines socioculturelles et des positions idéologiques des scientifiques qui cherchent à la circonscrire : ainsi, alors que Leech semble avoir une propension à minimiser le désaccord par différentes formulations de politesse, Hayashi le place sur le thème de l'honneur, et ainsi, des faces des interactants. Pragmatique, pouvoir ou culture : les origines effectives du désaccord peuvent être nombreuses et se manifester sous différentes formes. Elles peuvent déclencher un conflit ouvert ou une renégociation de la relation interindividuelle.

¹ G. H. Leech, *Principles of pragmatics*, London, Longman, 1983, p. 138 ; «il existe une tendance à exagérer l'accord avec d'autres individus, et à minimiser le désaccord en exprimant du regret, un accord partiel, etc.», notre traduction.

² T. Hayashi, *Politeness in conflict management : a conversation analysis of dispreferred message from a cognitive perspective*, In : *Journal of pragmatics*, 25 (2) : 227-255, 1996, p. 230 ; «comme l'incapacité pour un individu de défendre sa position», notre traduction.

i. Désaccord et rupture

Nous pouvons imaginer que la notion de désaccord marque une rupture nette, un événement qui briserait les règles de l'harmonie conversationnelle et menacerait de façon claire et abrupte les relations entre les individus. Pourtant, nous sommes en mesure de constater que, comme tout processus interactif, le désaccord obéit lui-même à un ensemble de lois et de règles qui participent à son émergence au sein de la conversation, intronisant ainsi une nouvelle forme de relation entre les interlocuteurs. Ainsi, pour Charles et Marjorie Harness Goodwin, « despite the way in which argument is frequently treated as disruptive behavior, it is in fact accomplished through a process of very intricate coordination between the parties who are opposing each other »¹.

Nous estimons que la proposition effectuée par le couple Goodwin permet de ne pas aborder le désaccord comme une situation brusque et arbitraire ; au contraire, le désaccord peut être considéré comme un processus réglementé et lorsqu'il émerge, il n'est que le fruit légitime d'un ensemble de lois et de procédés qui sont à chercher au cœur même de l'interaction : ainsi, chaque composante du système peut être en partie responsable d'une situation de désaccord. Le contexte, les conditionnements des interlocuteurs ou leur fonctionnement interne, les échanges verbaux et non verbaux sont autant d'indices qui permettent de comprendre l'occurrence du désaccord conversationnel. D'après nous, les interlocuteurs eux-mêmes sont à la fois les déclencheurs et les « terrains de jeu » de ces désaccords dont ils ne cernent pas toujours les enjeux, voire parfois l'utilité pragmatique.

¹ C. Goodwin, M. H. Goodwin, «*Interstitial argument*», In : A.D. Grimshaw (ed.), *Conflict talk. Sociolinguistic investigations of arguments in conversations*, 85-117, Cambridge, Cambridge University Press, 1990, p.85 ; «bien que la dispute soit fréquemment traitée comme un comportement perturbateur, elle s'accomplit dans les faits à travers un processus de coordination très complexe entre les parties qui s'opposent», notre traduction.

1. Comportements impoli, apolitique ou impertinent

Conformément à ce que nous avons défini, il convient de préciser qu'il existe pour nous trois formes de comportements susceptibles de maintenir l'homéostasie du système conversationnel :

- la politesse, qui comporte un ensemble de règles et d'étiquettes utilisées de façon consensuelle par un groupe donné (sociologique ou culturel) ;
- la politique, qui doit permettre d'établir ou de maintenir un équilibre social entre les individus et les groupes, défini notamment par Richard Watts ;
- la pertinence, délimitée par Sperber et Wilson, qui permet de maintenir une relation entre l'émetteur et le récepteur d'un message, grâce à la production par l'émetteur d'éléments appelés stimulus ostensifs qui permettront de maintenir l'attention du récepteur.

La pertinence garantit la maintenance des échanges d'un point de vue uniquement fonctionnel, la politique doit pouvoir assurer une certaine harmonie sociale, et la politesse est une sous-catégorie culturelle, mélangeant à la fois politique et pertinence afin de faire sens pour les interactants¹. Toutefois, lorsqu'il y a désaccord au sein d'un système conversationnel, nous observons que celui-ci se joue systématiquement au niveau de ces trois principes. Selon qu'il soit poli, politique ou pertinent, le désaccord possède des implications et des variations différentes, et la situation qu'il engendre émerge nécessairement grâce à l'une de ces trois variantes.

A. Comportement impoli

En règle générale, le comportement impoli se caractérise par un manquement à des règles respectées de façon consensuelle par un groupe. Ce comportement n'est pas nécessairement le fruit d'une interaction interculturelle. De fait, entre les membres d'une même communauté, une certaine somme d'impolitesses peuvent se produire. Si les conditionnements qui auront conduit l'émetteur à produire une

¹ Nous nous permettons à ce titre d'effectuer une analogie avec l'alimentation afin de mieux comprendre ces trois formes de comportements. Ainsi, alors que la nécessité de se nourrir correspondrait au principe de pertinence, le besoin d'adopter un régime équilibré correspondrait au principe de politique, alors que les assaisonnements et les façons de cuisiner correspondraient aux politesses. Cette analogie apparemment triviale permet cependant de comprendre les implications diverses de ces trois principes pour ce que nous pourrions appeler « l'appétit social et interactionnel » de l'être humain.

impolitesse sont nombreux, le récepteur de l'impolitesse la considérera bien souvent comme une action apolitique (puisque'elle met en péril l'harmonie sociale), mais la comprendra de façon pertinente (puisque cette production fait sens pour le récepteur et qu'il est en mesure de l'appréhender par rapport à un contexte). Cependant, Miriam Locher prétend que la politesse n'est pas forcément nécessaire, selon les situations, et que « people make a distinction between appropriate behavior and positively marked appropriate behavior »¹.

Il convient de rappeler que la politesse est avant tout un mécanisme de ménagement des faces des interactants ; ainsi, un comportement est perçu par l'un des interlocuteurs comme impoli lorsqu'il a l'impression que sa face est lésée au profit de la face de son partenaire d'interaction. Pour Victoria Escandell-Vidal, « to behave politely is not a natural quality, but an acquired ability »². C'est ainsi qu'au fur et à mesure, l'individu apprend à manier les nuances et les subtilités des politesses négative et positive afin de pouvoir naviguer de façon paisible au milieu de ses relations sociales. Cependant, sans remonter jusqu'aux influences socioculturelles des différents locuteurs, nous devons rappeler qu'au fur et à mesure de leur développement cognitif et social, jalonné d'expériences diverses, les individus effectuent des choix qui leur permettent de favoriser tel ou tel usage de la politesse. Ainsi, le comportement impoli se définit comme tel relativement aux représentations que les individus se font du comportement poli. Nous pouvons proposer quatre niveaux de comportements relatifs à la politesse :

- le comportement poli marqué négativement ;
- le comportement poli marqué positivement ;
- le comportement apoli ;
- le comportement impoli ;

Les deux premiers comportements correspondent aux politesses négative et positive, alors que le troisième n'utilise ni ne viole les principes de politesse³ ; quant au quatrième comportement, il viole les règles de politesse établies de façon

¹ M. Locher, op. cit. p. 86 ; «les individus font une distinction entre un comportement approprié et un comportement approprié marqué positivement», notre traduction.

² V. Escandell-Vidal, «*Towards a cognitive approach to politeness*», In : *Language Sciences*, 18 (3-4) : 629-650, 1996, p. 645 ; «se comporter de manière polie n'est pas une qualité naturelle, mais une aptitude acquise», notre traduction.

³ Cette interprétation du comportement apoli est variable suivant le récepteur de ce même comportement.

consensuelle par le groupe¹. Cependant, suivant les récepteurs, le comportement apoli pourra être perçu comme impoli, si le récepteur accorde une importance toute particulière à la politesse. En outre, le comportement poli marqué positivement pourrait également être perçu comme de l'hypocrisie (et donc comme un FTA particulièrement menaçant), et le comportement poli marqué négativement pourrait tout aussi bien être interprété comme mielleux. Nous en déduisons qu'il existe uniquement des individus qui interprètent des comportements comme polis ou impolis, ce qui modifie considérablement la problématique liée à la politesse.

B. Comportement apolitique

D'après Watts², le comportement politique permet de maintenir une harmonie sociale. Le comportement politique est, comme la politesse, profondément marqué par des influences socioculturelles et se concentre sur l'équilibre interactionnel. Ainsi, si l'on en croit l'approche de Watts, nous pourrions penser que le comportement considéré comme impoli est en fait un comportement politique, en ce qu'il n'ajoute ni n'ôte quelque élément à la demande de l'émetteur. En ce sens purement pragmatique, l'énoncé n'est pas marqué de façon négative ou positive et il ne fait que remplir une fonction conditionnée par des rôles. Plus neutre, le comportement politique n'invoque en aucun cas les variations socioculturelles utilisées par les formes de politesse. Pour Miriam Locher, « normal behavior, corresponding to politic unmarked behavior, [is] interpreted as expected and not necessarily as polite »³, ce qui signifie que ce « comportement normal » ne fait qu'assurer le « strict minimum » en matière d'interaction sociale. Le comportement apolitique pourrait alors être considéré comme portant également la marque du comportement impoli. Il ne remplirait aucune condition permettant l'établissement ou la maintenance d'un lien

¹ Imaginons la situation suivante : un individu entre dans un bureau de poste afin d'acheter un carnet de timbres. Il aura quatre façons de marquer verbalement son comportement :

- « excusez-moi de vous déranger, pourrais-je avoir un carnet de timbres, s'il-vous-plait ? » (**politesse négative**) ;
- « bonjour, vous seriez très aimable si vous pouviez me donner un carnet de timbres » (**politesse positive**) ;
- « un carnet de timbres » (**apolitesse**)¹ ;
- « vite, un carnet de timbres, je n'ai pas que ça à faire » (**impolitesse : FFA**).

² Voir page 122 de ce travail.

³ M. Locher, op.cit., p. 86 ; «le comportement normal, qui correspond au comportement politique non marqué, [est] interprété comme attendu et non pas nécessairement comme poli», notre traduction.

social quelconque¹. Si ce comportement peut paraître exceptionnel, il peut cependant se produire à diverses occasions². Cette opération peut être effectuée de manière consciente ou non³. Ainsi, le comportement apolitique présente une situation de désaccord qui ne s'articule pas autour de la forme du lien social (comme le fait la politesse grâce à ses variantes) mais autour de la nécessité même du lien social et sur son essence ; le comportement apolitique désolidarise l'individu d'un lien social.

C. Comportement impertinent

Pour comprendre le comportement impertinent, il est utile de se référer à la théorie de la pertinence, mais également au comportement apolitique. En effet, un comportement à la fois apolitique et impoli peut être considéré par le récepteur comme pertinent, puisqu'il fait sens pour lui⁴. Au sein d'une conversation, le comportement impertinent peut parfois être ressenti de manière différente selon les interactants, et ce à différents niveaux, selon des sources diverses :

- un locuteur L1 pose une question à L2 ; L2 répond un élément qui ne correspond pas à cette question (sources possibles : bruit extérieur, polysémie d'un élément de la question, désaccord au sujet du thème, etc) ;
- l'interactant L2 se rapproche physiquement de L1, ce que L1 considère comme impertinent (sources possibles : divergences socioculturelles, désaccord au sujet de la relation liant les deux interlocuteurs, etc).

¹ Nous aurions cependant deux façons de considérer le comportement apolitique, en nous référant à nouveau à l'exemple du bureau de poste (voir note de bas de page précédente) :

- « vite, un carnet de timbres, je n'ai pas que ça à faire » (**apolitesse : FFA + comportement apolitique**) ;
- « silence » (**comportement apolitique**).

La deuxième réponse ne permet absolument pas d'établir ou de maintenir un lien social : il oblige l'employé du bureau de poste à deviner la demande du client.

² Ne pas rappeler quelqu'un alors qu'on avait prévu de le faire, par exemple, est une façon d'annuler un lien social avec une personne, bien que le récepteur puisse l'interpréter comme un comportement impoli.

³ Voir à ce titre l'ouvrage de C. Aussiloux, *Autisme et communication*, Masson, 2004.

⁴ Imaginons que l'employé du bureau de poste comprend, par le comportement à la fois apolitique et apoli de son interlocuteur, que ce dernier ne souhaite pas favoriser l'harmonie sociale – en ce sens, l'intervention du client est pertinente pour le récepteur. Toutefois, le désaccord impertinent est essentiellement de nature sémantique et peut émerger sous la forme suivante :

- « Je souhaiterais acheter un paquet de cigarettes » (**comportement impertinent relevant d'un désaccord sur un point contextuel et relationnel**).

Ici, il y a désaccord au sujet des éléments du système conversationnel, et notamment au sujet du contexte : alors que le client pense pouvoir se procurer un paquet de cigarettes, l'employé de poste pourra lui signifier que ce bureau n'en vend pas, manifestant ainsi le manque de pertinence du message produit par le client.

Pour ce qui est du premier exemple, l'impertinence peut avoir lieu de façon régulière entre les interlocuteurs : il suffit notamment que L1 emploie par exemple le pronom « il » alors qu'auparavant, la conversation faisait état de deux personnes différentes auxquelles ce pronom pouvait se référer, pour que L2 adopte une optique différente de L1. Ainsi, si L1 pose une question au sujet de ce « il », L2 pourra parler d'une personne en particulier alors que L1 parlait de l'autre personne. En ce sens, la communication n'est plus pertinente, et la réponse de L2 devient impertinente – pourtant, elle n'est pas nécessairement impolie¹ ni apolitique :

- L1 : « J'ai vu Paul et Jean à la piscine cet après-midi. Au fait, sais-tu s'il a eu des réponses pour son entretien d'embauche ? »
- L2 : « Mais il n'avait pas passé d'entretien, non ? »
- L1 : « Ah si, Paul a passé des entretiens cette semaine. »
- L2 : « Ah, Paul ! Je pensais que tu parlais de Jean. »

Ici, point de comportement manifestement impoli, ni de comportement apolitique, puisque l'harmonie sociale est maintenue. Ainsi, les trois formes de comportements peuvent être mêlées et manifester différents types de désaccord, rendant ainsi le problème plus complexe, mais explicable par la variété des sources du désaccord.

2. Politesse : des conditionnements socioculturels

Cependant, il serait réducteur d'imaginer que les désaccords conversationnels ne se produisent qu'en raison d'insuffisances comportementales pragmatiques. Certes, les différences entre comportements impoli, apolitique et impertinent permettent d'observer les manifestations du désaccord, mais celles-ci possèdent des causes variées et sont fonction de tendances qui les transcendent. La question que nous pouvons poser est la suivante : comment savoir que tel comportement peut être perçu comme impoli, apolitique ou impertinent ? Ces perceptions varient selon les individus et selon leur culture, voire selon leurs influences sociologiques.

A un niveau sociolinguistique, Roland Barthes explique que « la guerre des langages n'est pas la guerre des sujets : ce sont des systèmes langagiers qui

¹ A moins que le locuteur L1 estime que L2 ne l'a pas suffisamment suivi dans son raisonnement, et que L2 n'accorde donc pas beaucoup de crédit ou d'écoute à ce que dit L1, ce qui peut être considéré comme un FTA.

s'affrontent, non des individualités, des sociolectes, non des idiolectes »¹ ; ainsi, lorsqu'un désaccord se fait jour, il n'oppose pas uniquement des locuteurs, mais aussi les langues qu'ils parlent. En d'autres termes, lorsqu'un système conversationnel est menacé de dystasie, ce n'est pas nécessairement que les locuteurs ne sont pas d'accord sur le fond de leur communication, mais également sur la forme de la langue. Or, cette langue est un élément essentiel de l'utilisation de la politesse comme norme conversationnelle ; elle permet l'expression de concepts qui peuvent se retrouver en dehors du champ de politesse accepté par l'un ou l'autre des interactants. Ce sont les limites même de ces champs qui posent problème, car malgré la définition de la politesse², il nous est impossible de délimiter les frontières claires de ce qui pourrait être ou non considéré comme impoli. La raison de cette incapacité est unanime : il n'existe pas un principe de politesse universel, mais plusieurs politesses, soit plusieurs manières d'harmoniser la conversation, de l'épicer et de l'assaisonner suivant les coutumes locales. Si cette variété permet de contempler les multiples capacités de l'être humain à trouver des réponses à ses questionnements et à articuler la vie en société, elle peut cependant être à l'origine de troubles sérieux concernant le système conversationnel, car les systèmes de politesse reposent sur de fragiles équilibres que les membres d'une communauté culturelle eux-mêmes ne parviennent pas toujours à expliciter³. D'après Gabriel Moser, ces systèmes de politesse se mettent en place sans que les individus n'élaborent nécessairement un retour sur ces mêmes systèmes.

« Toute relation obéit à des règles qui s'élaborent dans chaque relation et en référence à des normes de comportement. Ce sont des comportements que la plupart des membres d'un groupe pensent qu'ils doivent avoir dans des situations précises : ce qu'il est permis ou non de faire dans telle ou telle relation. »⁴

¹ R. Barthes, *Le bruissement de la langue*, Paris, Seuil, 1984, p. 136 ; Barthes utilise la notion plus générale de langage, mais nous nous permettons de penser qu'il y inclut également le concept de la langue en tant précisément que système langagier. Cette assertion est en outre permise par le fait que Barthes utilise les termes de sociolecte (langue propre à un groupe social donné) et d'idiolecte (langue propre à un individu donné), qui concernent précisément la langue dans ses multiples utilisations.

² Voir page 115 de ce travail : la politesse serait selon Catherine Kerbrat-Orecchioni elle « un ensemble de procédés que le locuteur met en œuvre pour ménager ou valoriser son partenaire d'interaction [et] la norme ».

³ Lorsqu'un locuteur demande à son partenaire d'interaction pourquoi il ne faut pas faire telle chose, la réponse la plus commune sera souvent un « parce que ça ne se fait pas » ou encore un « chez nous, on ne fait pas comme ça ».

⁴ G. Moser, *Les relations interpersonnelles*, Paris, PUF, 1994, p.23.

Marion Colas-Blaise précise la nécessité première de tout système de politesse en arguant qu'« à la base des manœuvres persuasives et interprétatives dont est tissé le champ d'exercice de la politesse, il y a bien la volonté, voire la nécessité sociales d'assurer le fondement fiduciaire de toute intersubjectivité »¹. Nous pouvons d'ores et déjà déduire une conclusion éclairante de ces différentes observations : tout système de politesse soude un groupe socioculturel donné et permet d'harmoniser les échanges entre les individus appartenant à ce même groupe. Mais qu'en est-il si deux individus n'appartenant pas au même groupe socioculturel se rencontrent et utilisent des normes qui peuvent mener à un désaccord² ?

Voici un exemple parmi d'autres : au cours d'un séminaire doctoral, je rencontrai une étudiante en psychologie, originaire d'Argentine. Nous eûmes tôt fait de converser au sujet de nos thèses respectives et elle me rapporta un événement fort instructif sur le poids des désaccords entre membres n'appartenant pas à une même communauté socioculturelle. Etant en France depuis peu de temps, cette personne eut la bonne idée d'organiser un déjeuner chez elle afin d'inviter quelques nouvelles connaissances, mais quelle ne fut pas sa surprise lorsqu'elle vit ses connaissances sonner chez elle un quart d'heure seulement après l'heure convenue ! Elle en fut fort irritée et m'expliqua qu'en Argentine, on arrive chez son hôte environ une heure après l'heure prévue, car si l'on arrive plus tôt, cela peut être perçu comme une envie de se débarrasser du rendez-vous en question, comme si l'on signifiait à son hôte « plus tôt j'arrive, plus tôt je peux repartir ». Cette manœuvre comportementale est perçue comme un élément fort apoli en Argentine, alors qu'en France, arriver une heure après l'heure du rendez-vous eût été interprété comme le summum de l'impolitesse et de l'irrespect.

Si cette anecdote peut paraître distrayante au premier abord, elle n'en illustre pas moins les divergences fondamentales entre les cultures : ici, elles se trouvent aux antipodes les unes des autres. En situation interculturelle, l'intersubjectivité et le

¹ M. Colas-Blaise, *“La politesse au point de vue de la sémiotique”*, In : *Politesse et idéologie*, p. 351-365, Peeters, 2000, p. 360.

² Si les individus disposent pour seule réponse d'un réductionniste « ça ne se fait pas », le système conversationnel risque d'aborder une phase de dystasie. Les politesses varient et peuvent se modifier considérablement suivant leurs conditionnements socioculturels, comme peuvent en témoigner de multiples exemples.

socle commun valorisés par le système de politesse peuvent se retrouver mis à mal par un épisode aux allures anodines, mais qui précise des indices fondamentaux pour les individus qui l'expérimentent. Dans notre exemple, nous obtenons deux politesses distinctes. La politesse n'a alors plus rien à voir avec la norme universelle d'harmonisation sociale précisée par Catherine Kerbrat-Orecchioni :

« Réduire autant que faire se peut les antagonismes potentiels entre interactants, désamorcer au moins partiellement les conflits qui risquent à tout moment de surgir au cours du déroulement de l'interaction : telle est la finalité profonde de la politesse, que l'on [peut définir] comme une violence faite à la violence. (...) La politesse a pour fonction d'arrondir les angles et de polir les rouages de la machine conversationnelle, afin d'épargner à ses utilisateurs de trop vives blessures. »¹

Considérons notre exemple à la lumière de cette citation : la jeune femme argentine et la jeune femme française cherchent à réduire les antagonismes et à désamorcer les conflits grâce à l'utilisation de la politesse. Nous avons pourtant remarqué que nous obtenions l'effet inverse. Nous pouvons en conclure que dans pléthore de situations, pour reprendre les termes de Kerbrat-Orecchioni, la politesse pourrait être définie comme une violence faite à la violence pour obtenir de la violence qui résulterait d'un affrontement entre deux systèmes de politesse, tous deux appliqués dans un but d'harmonie sociale, mais qui atteignent tous deux exactement l'inverse de leur but. Pour Pierre Bourdieu, outre la politesse, toute rupture dans une interaction risque de se produire en raison de l'importance d'un élément relativement fragile et inhérent à chaque terme choisi par l'émetteur et emmagasiné par le récepteur : la connotation. En effet, « la connotation renvoie à la singularité des expériences individuelles et se constitue dans une relation socialement caractérisée où les récepteurs engagent la diversité de leurs instruments d'appropriation symbolique »². Si l'on prend en compte cet argument, chaque énoncé sera

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 65.

² P. Bourdieu, *Langage et pouvoir symbolique*, p. 62.

sémantiquement chargé et cette charge variera en intensité selon les individus et leur influence socioculturelle¹. Aucun mot ne saurait être neutre, vierge ou innocent.

« Chaque mot, chaque locution menace de prendre deux sens antagonistes selon la manière que l'émetteur et le récepteur auront de le prendre. La logique des automatismes verbaux qui ramènent sournoisement à l'usage ordinaire, avec toutes les valeurs et les préjugés qui en sont solidaires, enferme le danger permanent de la « gaffe », capable de volatiliser en un instant un consensus savamment entretenu au prix de stratégies de ménagement réciproque »².

Toute conversation sera vécue de façon différente selon les interlocuteurs, puisqu'ils ne sont pas nécessairement susceptibles d'utiliser le même idiome³. Ces variantes culturelles obéissent à des typifications différentes et ritualisées de la communication selon les sociétés : cependant, comme nous adoptons certains schémas de communication précis obéissant aux règles interactionnelles d'une société, ceci peut mener « à une cécité perpétuelle qui rend pour ainsi dire incapable d'attention vis-à-vis des autres types de communication, sur d'autres longueurs d'onde »⁴, culturellement tout du moins. Cette cécité potentielle, comme le précise l'anthropologue américain Edward T. Hall, est à l'origine des différences de perceptions quant aux comportements impolis, apolitiques ou impertinents. La culture, tout comme la langue, est un filtre modélisateur à travers lequel l'individu construit son image du monde – et par là même altère cette image et lui apporte relief et couleur. Alors que Kerbrat-Orecchioni prétend que « la politesse est un phénomène universel, comme est universelle l'importance attachée au territoire, et à la face (...). Mais ce phénomène universel a des visages bien différents selon les cultures et les sociétés »⁵, nous pensons que la politesse n'est qu'un principe et n'a

¹ De fait, combien de fois avons-nous dû nous justifier sur le choix même d'un mot auprès de notre interlocuteur ou bien reformuler un propos, simplement parce qu'il l'avait compris de façon négative ou n'y avait pas décelé les mêmes messages ?

² P. Bourdieu, *op.cit.*, p. 64.

³ Pour une proposition de taxinomie des variations culturelles possibles ; nous nous permettons pour ce faire de se référer à C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 65 et sq.

⁴ E.T. Hall, *Le langage silencieux*, Paris, Seuil, 1978, p. 122.

⁵ C. Kerbrat-Orecchioni, *op. cit.*, p. 66.

pas simplement des visages différents, mais des contenus et des formes différentes¹. La politesse est une manière de permettre une certaine forme d'interaction au sein du système conversationnel, mais elle n'est pas *la norme* responsable du bon état des interactions.

3. Néguentropie et intérêts communicatifs

Les conditionnements socioculturels peuvent certes être responsables des ruptures de conversation et de l'émergence de désaccords, mais ils ne sont pas les seuls. En effet, si nous en croyons les principes pragmatiques d'interaction, les individus devraient pouvoir être capables de réguler leurs interactions selon des principes de coopération et de négociation ; cependant, les variations socioculturelles peuvent constituer de notables obstacles à l'intercompréhension des individus et de leurs propres conditionnements, mais l'idéalisation pragmatique propose à chacun de revenir sur ces schémas socioculturels afin d'assurer la bonne marche de la communication. Au cours de notre exemple que nous pouvons qualifier de « déjeuner argentin », nous avons vu que la femme avait su revenir sur ces différences culturelles afin d'en tirer un enseignement et comprendre certains des comportements de ses invités.

Cependant, les interactants ne font pas toujours ce travail et peuvent laisser émerger le désaccord, en raison d'un facteur apparemment simple mais essentiel à la bonne marche de tout système conversationnel : la néguentropie². Fonctionnant de paire avec la redondance, qui permet d'évoquer des schémas préexistants assurant l'adéquation du fonctionnement du système avec son environnement, la néguentropie peut participer à l'émergence du désaccord. Cette économie d'énergie permettrait aux interlocuteurs de ne pas remettre sans arrêt en question leurs conditionnements socioculturels et de pouvoir procéder selon des automatismes, souvent communs à d'autres individus, qui permettent un gain de temps et de

¹ Nous pourrions par exemple imaginer qu'une société puisse exister où les individus adoptent des comportements politiques ou pertinents, mais pas nécessairement polis.

² Voir page 23 et sq. : inhérente à toute systémique, la néguentropie peut se définir comme une économie d'énergie qui s'opèrerait afin de permettre au système de fonctionner selon des schémas simples.

communication¹. Imaginons à présent deux locuteurs, L1 et L2, qui se salueraient mutuellement selon ce procédé. Nous pouvons déceler les automatismes suivants :

- L1 : « bonjour, ça va ? » **(1)**
- L2 : « oui et toi ? » **(2)**
- L1 : « bien, merci » **(3)**

Ces formulations automatiques ont été largement étudiées par Sacks, Schegloff et Jefferson² et ont été découpées comme suit :

- la formulation **(1)** constitue une intervention initiatrice, qui permet le début d'une interaction ;
- la formulation **(2)** constitue une intervention réactive, qui permet au second locuteur d'accuser réception de la première intervention et de signifier qu'il souhaite poursuivre la communication ;
- la formulation **(3)** constitue une intervention évaluative, qui permet au premier locuteur d'accuser réception de la volonté du second locuteur de poursuivre la conversation.

Conformément au phénomène de redondance, le rituel du « bonjour, ça va » constitue un phénomène de salutation particulier auquel les interlocuteurs se plient sans difficulté aucune, de façon tout à fait formelle³.

La compréhension de ce phénomène est fondamentale, car elle met en lumière l'importance de la redondance qui permet aux interactants d'utiliser des schémas préexistants afin de faciliter les interactions. Cependant, ce phénomène de redondance ne s'exprime pas uniquement à ce niveau, mais s'articule également avec les conditionnements socioculturels des interlocuteurs : si un désaccord émerge, c'est avant tout parce que les individus ne s'attendent pas à une différence

¹ Ainsi, l'exemple le plus clair est l'utilisation en français métropolitain du « bonjour, ça va ? », qui présente des caractéristiques précises, et que nous pourrions segmenter en deux parties :

- « bonjour » qui représente la salutation et l'introduction d'une éventuelle conversation en établissant un contact cordial et coopératif entre un ou plusieurs interactants ;
- « ça va ? » qui devient ici une partie de la salutation à part entière et dont la fonction est uniquement rhétorique et polie.

² H. Sacks, E. Schegloff, G. Jefferson, "A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking in Conversation", In : *Language*, 50. : 7-55, J. Schenkein, 1978.

³ Cependant, imaginons qu'en lieu et place de l'intervention **(2)**, L2 réponde à L1 « non, pas vraiment ». Ici, l'automatisme de la salutation s'en trouverait brisé et L1 serait susceptible de ne pas savoir comment réagir, c'est-à-dire comment donner suite à la conversation ; de fait, L1 n'est pas préparé à une telle réponse, ce qui constitue pour nous un élément fondamental. L1 s'attend à ce que L2 réponde l'élément **(2)** et non un élément **(2 bis)** ; qui plus est, L2 s'attend également à ce que L1 accuse réception de **(2)** par l'expression de l'élément **(3)** qui permettrait de poursuivre la conversation. Le tour de parole pressenti par le locuteur L1 risque ainsi de se retrouver brisé par un élément qui ne faisait pas partie de l'échange imaginé et modélisé par L1. Il en serait de même si L2 parlait une langue étrangère alors que L1 ne s'attend pas à ce que ce soit le cas.

comportementale manifeste entre eux. Si un désaccord subsiste, c'est parce que chaque individu se retrouve emprisonné dans ce phénomène de redondance et que chacun cherche par la répétition d'éléments socioculturels à rétablir l'existence d'un environnement connu sur lequel son interlocuteur est censé se calquer afin que la conversation puisse se maintenir et ne pas sombrer dans la dystasie. Plutôt que de prendre du recul pour comprendre et examiner les points de désaccord existants entre les conversants, ceux-ci sont susceptibles de s'enfermer dans leur propre redondance par néguentropie (par économie d'énergie). Ce faisant, ils sont susceptibles de produire un nombre considérable de FTA à l'encontre de leur partenaire d'interaction, qui peuvent être interprétés comme autant d'éléments qui voudraient signifier: « reviens sur mon terrain socioculturel, parce que je ne suis présentement plus capable de communiquer de façon équilibrée ; je me retrouve dans un environnement inconnu qui m'effraie et m'empêche de comprendre et de me faire comprendre ». Si les deux interlocuteurs agissent de la sorte, le désaccord peut dégénérer en conflit, simplement parce que le principe d'économie d'énergie de leurs systèmes respectifs ne leur aura pas permis de sortir de cette situation. Si la néguentropie permet l'utilisation de certains automatismes, elle peut également être corrélée avec une certaine paresse communicative subie ou utilisée par les interactants dans le cadre d'un désaccord. A ce titre, Gabriel Moser rappelle la multiplicité des facteurs investis par les interlocuteurs dans leur utilisation de cette économique redondance :

« La relation avec autrui est déterminée par l'appartenance à une catégorie sociale définie, à une race¹, à une classe d'âge qui constituent les caractéristiques individuelles. Cet ensemble de facteurs détermine toute relation en créant des distances socioculturelles entre les individus qui se manifestent par le langage, le style de vie et l'habillement propre au groupe social. Leur importance peut être mesurée par un certain nombre de variables comme les modèles de conduite qui indiquent la manière dont les individus se comportent dans un contexte donné et révèlent les attitudes largement suivies dans un groupe. »²

¹ Par « race », nous estimons que Moser entend ici « ethnie ».

² G. Moser, *Les relations interpersonnelles*, p. 26.

Ces attitudes sont le fruit de cette redondance, utile pour faciliter la communication entre les individus, mais capable de faire éclater des systèmes conversationnels si la néguentropie s'y installe. Toutefois, nous pouvons également aborder le problème de l'intérêt d'une telle démarche. Puisque le principe de néguentropie permet de gagner du temps et de l'énergie, quel serait l'intérêt d'empêcher le désaccord de se produire ? Nous savons déjà que le désaccord a lieu selon les éléments suivants :

- les individus ne partagent pas les mêmes références socioculturelles ;
- le fond et/ou la forme de la communication divergent suivant les individus ;
- le contenu du phénomène de redondance n'est pas commun ;
- cette absence d'intérêts et de terrains communs entrave qui plus est l'établissement d'une relation sociale harmonieuse et coopérative.

D'un point de vue systémique, nous savons que le désaccord représente un point de fluctuation non négligeable¹, susceptible de dégénérer jusqu'à une amplification susceptible de faire imploser le système. Nous savons également que cette amplification n'est pas nécessairement mauvaise en soi, puisqu'elle permet de modifier le système, soit en y mettant un terme, soit en le faisant évoluer afin qu'il prenne une nouvelle forme en fonction des éléments qui y participent. Cependant, deux éléments systémiques trop différents se doivent d'explorer les possibilités de similitude pour ne pas risquer la dystasie du système conversationnel. Pour Goffman, ces similitudes sont essentielles au cours d'un premier contact :

« Le bavardage amical entre personnes qui viennent de faire connaissance comporte souvent une recherche de gens, de lieux ou d'activités également connus de tous, dont le but n'est pas uniquement de découvrir le statut social de chacun et sa place dans le réseau, mais aussi, dirait-on, de faire en sorte qu'on puisse enfin utiliser des énonciations décevantement anaphoriques. Une fois découverts, intérêts communs et connaissances communes nous donnent quelque chose à quoi faire allusion »².

Le désaccord est avant tout la mise en relief d'une quantité importante de différences qui empêchent les interlocuteurs de trouver un terrain d'entente en raison d'une

¹ Pour une définition de ces phénomènes systémiques, se référer à la page 26 de ce travail.

² E. Goffman, "La condition de félicité", In : *Actes de la recherche en sciences sociales*, 64 : 63-78, 65 : 87-98, 1986, p. 68.

utilisation importante du phénomène de redondance selon un principe de négentropie. Mais ces désaccords peuvent également se manifester par des intérêts communicatifs divergents, sans qu'il y ait nécessairement l'implication de fortes dissimilarités socioculturelles :

- **(E1)** dans le cas d'une différence d'emploi du temps : L1 souhaite étendre une conversation avec L2, mais ce dernier doit y mettre un terme car il ne dispose pas du temps nécessaire ;
- **(E2)** dans le cas d'une différence de but recherché : L1 précise des indices qui permettent à L2 de penser qu'il essaie de séduire, mais L2 estime que L1 ne lui plaît pas et désire mettre un terme à cette situation ambiguë ;
- **(E3)** dans le cas d'une différence socio-politique : L1 souhaite converser avec L2, mais L2 pense que leur différence de classe sociale ne leur permet pas d'établir un contact conversationnel ;
- **(E4)** dans le cas d'une différence de désir social : L1 souhaite converser avec L2, mais ce dernier n'a pas envie de parler à qui que ce soit, L1 y compris.

Ces cas ont évidemment des causes sociologiques, politiques ou psychologiques et ne présentent qu'une poignée de cas particuliers parmi d'autres, mais ils peuvent devenir le théâtre d'un désaccord significatif. Pour ces cas, il n'y a pas de problème de redondances culturelles divergentes qui s'entrechoqueraient pour faire naître un conflit, mais simplement une différence d'intérêts communicatifs entre les individus. Ceux-ci ne poursuivent pas le même but, mais selon des principes pragmatiques de coopération et de négociation, l'un et l'autre des participants estiment que c'est le cas. Si nous réutilisons **(E4)**, nous pourrions déduire les éléments suivants :

- L1 désire converser avec L2 et estime que c'est le cas pour L2 ;
- L2 désire ne pas converser et estime que L1 a cerné ce désir.

Ce faisant, plusieurs stratégies de désaccord peuvent se mettre en place : L2 peut signifier à L1 qu'il n'a pas envie de parler, en utilisant un rituel de politesse certain (comme dans « je suis vraiment désolé, mais je préfère rester seul un moment ») qui serait cependant apolitique, ou bien ne pas utiliser ce rituel. Dans le premier cas, le désaccord ne constituerait alors pas la source d'un conflit naissant, mais mettrait un terme à la conversation d'une façon bien plus douce : une sorte de mise à mort de l'interaction qui se ferait d'un commun accord entre L1 et L2, selon les principes pragmatiques de coopération, de négociation et de réciprocité. Le désaccord peut

également intervenir sur des idées ou des sensations¹, mais notre propos tend à circonscrire le désaccord à son expression la plus problématique, en ce qu'il serait susceptible de mettre un terme à la conversation en entraînant une amplification et ainsi un conflit ouvert. Qu'il s'agisse d'un désaccord de contenu ou de forme, tous deux peuvent amener à des réalisations plus violentes, dans la mesure où les individus se retrouvent piégés par des conditionnements socioculturels dont ils ne prennent pas nécessairement conscience.

4. Violence comportementale stéréotypée

Tel que nous l'avons défini, le désaccord est soumis à des conditionnements socioculturels et systémiques qui vont faciliter son installation. Fluctuation intense et néguentropie s'allieront ainsi afin d'autoriser l'émergence d'un désaccord qui risque de se développer vers une situation de violence comportementale. Cette violence comportementale, susceptible de générer quantité de FTA de différentes natures, est notamment fonction des informations qui circulent à l'intérieur du système et des interlocuteurs eux-mêmes. Nous savons que ces informations sont susceptibles d'être soumises à du bruit, soit à des éléments qui perturberont la communication, ou bien à de la redondance, qui risquera d'alimenter une information qui relèvera bien plus du stéréotype que de l'observation objective. Dans leur étude sur les stéréotypes, Ruth Amossy et Anne Herschberg-Pierrot ont permis de déterminer le rôle des stéréotypes dans les situations de conflit, en utilisant l'exemple d'un camp de vacances américain utilisé pour la première fois par Muzafer et Carolyn Sherif².

« Dans ce contexte, les expérimentateurs ont favorisé l'émergence de deux équipes rivales comprenant chacune ses normes et ses meneurs. Après une première phase d'isolement favorisant la cohésion de chaque groupe, une seconde phase les a opposés dans des situations concrètes de compétition. Celles-ci ont favorisé l'émergence d'une attitude hostile accompagnée d'une

¹ Voir l'exemple du dîner entre amis, utilisé tout au long de son ouvrage par M. Locher, *Power and politeness in action*, p. 155 ; dans cet exemple, un dîner entre amis est organisé et fait intervenir des jeux relationnels particulièrement intéressants, qui permettent de mettre en lumière la production d'un ou plusieurs désaccord.

² M. Sherif, C. W. Sherif, *Social psychology*, Harper-Inter, 1969.

image dépréciative de l'autre groupe, avec les membres duquel les contacts amicaux ont été interrompus. Une troisième phase, tentant de persuader chaque groupe d'adopter des vues et des attitudes favorables envers l'autre groupe, s'est soldée par un échec total. C'est seulement lorsque les deux équipes ont été réunies dans des activités nécessitant une étroite coopération contre un danger extérieur, que la situation a pu évoluer dans le sens d'une amélioration »¹.

Nous constatons ici que les équipes s'opposent selon le principe d'exclusion ; cette différenciation permet de définir l'identité du groupe comme suit : « j'appartiens au groupe A **parce que** je ne suis pas comme ceux du groupe B »². Frédérique Lerbet-Séréni rappelle que c'est précisément « par la relation entre deux sujets [que] s'effectue la différenciation qui rend possible la construction d'une personne dans son originalité »³. En y ajoutant le perspectivisme, qui permet d'adopter une vision du monde singulière, nous obtenons toutes les sources potentielles du conflit :

- La différenciation comme construction identitaire : « je ne suis **pas** l'autre » ;
- L'inclusion ou exclusion par rapport à un groupe socioculturel donné : « je suis comme cela **parce que** j'appartiens à **mon** groupe » ;
- Le perspectivisme systémique : « je perçois les éléments à **ma** façon » ;
- La stéréotypie autocentrée : « je vois ce que je vois parce que **c'est vrai** ».

Ainsi, tout interlocuteur sait qui il est et qui il n'est pas, et sait également qu'il voit les choses à sa manière. Cependant, les stéréotypes eux-mêmes cadrent notre perception du monde et l'ancrent de façon à pouvoir utiliser le principe de néguentropie afin d'éviter les dépenses énergétiques trop importantes. En d'autres termes, nous savons à présent qu'il existe certaines forces qui favorisent l'émergence du désaccord conversationnel.

La violence comportementale serait en fait le prolongement du désaccord. Toutefois, le désaccord n'est que le constat d'une différence, soit de forme, soit de fond : un locuteur peut ne pas être d'accord avec son partenaire d'interaction sur le goût d'un aliment, ils ne se quitteront pas fâchés pour autant. La violence

¹ R. Amosy, A. Herschberg-Pierrot, *Stéréotypes et clichés*, Paris, Nathan, 1997, p. 41.

² Nous pouvons comprendre cette situation de conflit à la lumière du système conversationnel ; voir annexe 30, p. 336.

³ F. Lerbet-Séréni, *La relation duale*, Paris, L'Harmattan, 1994, p. 18.

comportementale est l'expression d'un certain investissement affectif des locuteurs au sujet d'un point de désaccord. Selon l'évolution de cette violence comportementale, le conflit peut éclater. Nous pouvons mettre cette évolution en parallèle avec l'évolution de la fluctuation systémique :

- **fluctuation** : les deux interactants constatent l'émergence d'un désaccord ;
- **nucléation** : l'expression du désaccord s'amplifie par l'émergence de comportements, qualifiés de FTA verbaux, non verbaux ou paraverbaux¹ ;
- **amplification** : un conflit s'installe, susceptible de modifier considérablement le système conversationnel et la relation entre participants, voire d'y mettre fin.

Pour le linguiste Paul Castella, l'émergence de situations de violence comportementale se manifeste régulièrement parce que nous pensons souvent d'une façon fort naïve, qui permet à notre système personnel d'économiser de l'énergie et de favoriser la redondance afin d'éviter des complexifications non nécessaires qui risqueraient de le menacer. Castella l'ironise de la manière suivante :

« Ma langue et le monde sont en parfait adéquation. Tous les miens, tous *les nôtres* le savent. (...) Or voici d'autres gens qui disent autre chose, et qui ont pourtant la même opinion à propos de ce qu'ils disent et de ce qu'est le monde. Face à ces autres, plusieurs solutions se présentent. On peut penser : ils disent autrement que nous, donc ils n'ont pas raison. Car le monde est comme nous pensons qu'il est. Tout ce qui existe est comme nous le voyons. Mais ils n'ont pas eu de chance parce qu'ils n'ont pas appris comme il faut. Ce qu'ils croient savoir n'est pas la vérité »².

Cette perception des autres et de l'environnement dans lequel nous évoluons est avant tout le fruit d'une erreur d'appréciation de notre part, qui est cependant sensée faciliter nos capacités d'apprentissage et d'évolution. Hilary Putnam³ a justement rappelé qu'il existe une variété importante de points de vue, mais que ces points de vue ne disposent aucunement d'une supériorité ontologique ou scientifique : ils se basent uniquement sur des éléments d'ordre différent, ou accordent plus ou moins d'importance à tel ou tel aspect des éléments. Pour Castella, « la réalité (...) dépend

¹ Nous estimons que même une intonation particulière peut être considérée comme violente.

² P. Castella, *La différence en plus*, 2005, Paris, L'Harmattan, p. 14.

³ Voir page 35 de ce travail.

de l'appartenance à une communauté. Elle désigne en fait la même chose que le fait d'appartenir à un groupe de gens, qu'on appelle savants, ignorants ou fous »¹. En dehors de ces points de vue, la réalité en tant qu'objet vierge de toute perception, comme environnement extérieur à notre vision du monde, n'existe tout simplement pas. D'après nous, les conflits émergent de ce malentendu métaphysique : la réalité n'existe pas indépendamment de ceux qui la vivent et l'observent. Un élément n'est jamais réel : il est réel **pour moi**, ou bien réel **pour un groupe de personnes**. Ce faisant, en nous référant à nouveau aux travaux d'Amossy et Herschberg-Pierrot, nous pouvons en déduire que nous avons des stéréotypes au sujet :

- des autres et de nous-mêmes ;
- de notre groupe et des autres groupes ;
- de notre monde ;
- de notre manière de percevoir le monde, les autres et nous-mêmes.

Ces stéréotypes, produits par la néguentropie et la redondance, sont autant de filtres qui classifient et typifient les éléments qui nous entourent et font partie de nous ; tout ce qui permet à notre perception de simplifier notre vision de l'environnement, afin de faciliter notre évolution. Ainsi, « on pourrait penser qu'il suffirait de s'en référer à l'observation directe pour valider ou invalider les stéréotypes. Il s'avère néanmoins que celle-ci est également sujette à caution. Ce que nous percevons est d'ores et déjà modelé par les images collectives que nous avons en tête »².

Il nous apparaît inutile d'initier nos recherches en fonction d'une croisade contre les stéréotypes : si ceux-ci existent, c'est qu'ils rendent à l'être humain une multiplicité de services cognitifs. Grâce aux stéréotypes et au principe de redondance qui leur est sous-jacent, nous adoptons automatiquement tel comportement en fonction de telle situation socioculturelle connue, voire habituelle. Ce que nous devons comprendre, c'est le rôle joué par les stéréotypes dans les situations de violence comportementale. Lorsqu'il y a production de FTA violent, nous estimons qu'il y a volonté de la part du locuteur de toucher l'une des faces de son partenaire d'interaction³ et que le conflit est déjà en train d'émerger à ce moment précis. Les

¹ P. Castella, op.cit., p. 33.

² R. Amossy, A. Herschberg-Pierrot, *Stéréotypes et clichés*, p. 37.

³ Il peut y avoir production de FTA de façon non violente, dans des situations de désaccord de forme par exemple. Nous pensons que la production de FTA violente est ou bien le fruit d'une volonté de l'émetteur

raisons de ces violences comportementales sont nombreuses ; cependant, celles-ci se manifestent suivant un ensemble d'éléments qui, se combinant les uns aux autres, dégradent durablement la relation interindividuelle au sein du système :

- 1) la **néguentropie**, qui commande au locuteur de se diriger vers la plus grande économie d'énergie possible suivant la situation¹ ;
- 2) la **redondance**, qui permet au locuteur d'utiliser des schémas d'action préétablis pour lire son environnement et agir en fonction de ces lectures ;
- 3) la **stéréotypie**, qui autorise au locuteur de circonscrire des images fixes de lui-même et de son environnement, afin de faciliter son rapport aux éléments de son environnement, de son groupe d'appartenance ou de lui-même ;
- 4) les **conditionnements socioculturels**, qui effectuent une gestion précise des comportements et décisions de l'individu, afin de permettre un confort d'action et de réflexion et de faire gagner de l'énergie, mais qui cimentent son appartenance à un groupe, afin de satisfaire ses besoins sociaux ;
- 5) les **intérêts communicatifs**, fonction des quatre premiers éléments et de facteurs psychologiques personnels, qui indiquent à l'individu la variété de buts qu'il pourrait poursuivre dans telle interaction conversationnelle, et lui permettent ainsi de catégoriser ses désirs de communication sociale.

Si nous ajoutons à ces cinq éléments fondamentaux leurs trois possibles résultats, à savoir les comportements impoli, apolitique ou impertinent, nous obtenons une vue d'ensemble des raisons permettant à un système conversationnel de basculer dans la dystasie suite à l'expression de violence comportementale. Ainsi, l'élément central de ces conflits devient l'utilisation quasi-systématique de stéréotypes à tous les niveaux de la vie quotidienne de l'interactant. Cependant, ces stéréotypes permettent souvent de réduire notre interlocuteur à une image simplifiée. Nous pouvons poser la question de l'origine de cette réduction nécessaire : elle trouve son accomplissement dans la problématique de l'exercice du pouvoir, inhérent aux actions des interactants.

d'effectuer un acte de violence, ou bien le résultat d'une interprétation du récepteur qui perçoit cet acte comme un FTA violent à son égard.

¹ Nous pouvons remarquer que la néguentropie est une donnée inhérente à tout système existant et connu, du moins sur la planète que nous habitons. En effet, à aucun moment, ce que nous nommons « la nature » ne se donne la force suffisante de faire couler l'eau des rivières vers leurs sources ou de faire tomber un objet vers le ciel, soit dans le sens inverse de la gravité. Il s'agit d'une sorte de force centrifuge qui attire et lie les éléments physiques les uns aux autres, et qui constituent des conditionnements très forts. L'économie d'énergie de la néguentropie fonctionne selon le principe de l'héliotrope : une fleur qui s'ouvrirait lorsqu'il y a de l'énergie solaire à accueillir et qui se fermerait lorsqu'il n'y en a pas.

ii. L'exercice du pouvoir en conversation

La notion de pouvoir, et plus précisément son exercice, peuvent être à l'origine de comportements menaçants pour la conversation. Ainsi, la production de certains FTA peut servir à marquer une valeur hiérarchique forte et appuyer les marqueurs de la relation verticale ou taxèmes¹. Le caractère verbal de ce vouvoiement ne présente aucune surprise pour Pierre Bourdieu, qui prétend que la langue est par essence un instrument de pouvoir extrêmement puissant.

« On ne devrait jamais oublier que la langue, en raison de l'infinie capacité générative, mais aussi originaire, au sens de Kant, que lui confère son pouvoir de produire à l'existence en produisant la représentation collectivement reconnue, et ainsi réalisée, de l'existence est sans doute le support par excellence du rêve de pouvoir absolu »².

Cependant, la langue n'est pas le seul vecteur d'exercice du pouvoir : nous pouvons également retrouver des manifestations de pouvoir au sein de comportements paraverbal ou non verbal. Ces manifestations viennent du fait que, pour Lerbet-Séréni, il faille « concevoir que l'action l'emportera sur les desseins, que toute velléité de prise de pouvoir d'un des membres sur l'autre entraînant la mise en péril de l'ensemble et de ses créations, trouvera en l'autre des contre-pouvoirs »³. L'exercice de pouvoirs et de contre-pouvoirs est inhérent à chaque relation interindividuelle. Tout système doit trouver son équilibre pour se maintenir, ce qui n'est pas nécessairement synonyme d'égalité entre les éléments du système.

¹ Le maintien d'un vouvoiement à l'encontre d'un supérieur hiérarchique, par exemple, est autant une marque de politesse (pour la personne en position hiérarchique inférieure) qu'une marque de pouvoir pour le supérieur hiérarchique, notamment si celui-ci utilise le tutoiement à l'égard de l'interlocuteur en question. Cependant, le vouvoiement peut remplir d'autres fonctions: il peut représenter une marque de distance, de respect, voire de considération. Le vouvoiement peut aussi être ironique et devenir une marque de désir de la non-proximité. La problématique complexe du vouvoiement se fait actuellement jour en France, dans la mesure où le Ministère de l'Éducation Nationale souhaite remettre au « goût du jour » le vouvoiement des élèves par les enseignants. Voir C. Aubry, *Dites-moi tu*, Horay, 1999.

² P. Bourdieu, *Langage et pouvoir symbolique*, p. 66.

³ F. Lerbet-Séréni, *La relation duale*, p. 110.

1. Pouvoir et statut

Au cœur de la conversation, nous observons que le pouvoir est négocié suivant le statut occupé par les interactants, soit la place qui leur est attribuée. Les travaux de Richard Watts permettent de rappeler le concept de statut afin de mieux comprendre son implication dans les rapports entre interlocuteurs.

« [Le statut constitue] la position d'un individu à l'intérieur de la structure d'une relation sociale par rapport aux autres individus. La position peut être déterminée par une variété de facteurs, soit l'éducation, la richesse, l'âge, le sexe, etc., ou par la possession d'aptitudes mentales ou physiques particulières. Ainsi même, le statut est dépendant de l'ensemble de valeurs que la culture concernée attache à ces facteurs tout comme à d'autres, et il est impliqué de façon cruciale dans les systèmes de hiérarchie sociale qui permettent de déterminer qui possède le plus grand pouvoir potentiel pour quelles activités sociales. C'est ainsi que le statut fluctue selon les cultures et, au sein même d'une culture, selon les groupes sociaux »¹.

Grâce à cette définition, nous pouvons proposer les particularités suivantes :

- le statut est déterminé de manière socioculturelle : il varie suivant les cultures, ce qui peut expliquer l'émergence de certains conflits interculturels ;
- ce faisant, le statut dispose de qualités fixées par un groupe d'individus, et qui le rendent immédiatement reconnaissable par ces individus ;
- le statut est un élément consensuel, créé et maintenu en place par une majorité d'individus du groupe socioculturel en question ;
- d'un point de vue perspectiviste, le statut n'existe pas en dehors du consensus perceptuel d'un individu ou d'un groupe d'individus à son sujet.

¹ R. J. Watts, *Power in family discourse*, New York, Mouton De Gruyter, 1991, p. 55 ; «[Status is] an individual's position in the structure of social relationships with respect to other individuals. Position may be determined in a number of ways, through education, wealth, age, sex, etc., or by the possession of specific mental or physical abilities. Status is thus dependent on the set of values attached to these and many other features by the culture concerned, and it is crucially involved in systems of social hierarchies which help to determine who possesses greater potential power in what social activities. It thus fluctuates from culture to culture and, within a culture, from social group to social group», notre traduction.

En d'autres termes, un individu obtient un statut particulier avant tout en accord avec le groupe auquel il appartient. Ainsi, si je subis l'autorité d'une personne qui dispose d'un certain statut, c'est avant tout parce que je reconnais son statut et que j'accepte ainsi de subir les conséquences qui découlent de cette perception des éléments¹. Seul un certain type de statut permet d'exercer une certaine catégorie de pouvoir, et dans les relations de type vertical, cette suprématie du statut est souvent marquée :

- soit L1, employé dans une entreprise ;
- soit L2, responsable hiérarchique de L1.

Ces individus interagiront selon leur statut à l'intérieur d'un groupe (ici, une entreprise), et L1 se pliera plus volontiers aux décisions de L2 si L2 se réclame de son statut de responsable hiérarchique². Cependant, que se passerait-il si L2 abusait de son statut pour exercer un pouvoir plus coercitif ? L1 aurait deux solutions :

- soit il met en place, un contre-pouvoir qui lui permet de redéfinir la relation³ ;
- soit il continue de subir l'exercice du pouvoir de L2⁴.

Nous pouvons en conclure que le statut est l'élément clé de l'exercice du pouvoir au sein d'une conversation, mais qu'il peut également représenter une source d'équilibre dans le déséquilibre, soit une synestasia du système conversationnel⁵. Cette synestasia représenterait un point d'amplification constante du système, qui trouve son équilibre dans une situation de rupture: les interlocuteurs préfèrent accepter une situation d'opposition et de rupture permanente plutôt que de l'utiliser afin de modifier le système conversationnel. Fonction de cette synestasia, le statut fait partie intégrante de la relation interindividuelle et définit trois points :

- l'image que chaque interlocuteur aura de lui-même ;
- l'image que les interlocuteurs auront l'un de l'autre ;

¹ Cette déduction fait également référence aux théories de la communication de l'École de Palo Alto, qui permettent de penser que, même dans une relation malsaine ou inégale, tous les éléments sont maintenus avant tout par les interactants eux-mêmes.

² L'exemple que nous utilisons ici est bien évidemment connoté par une variété de facteurs culturels : entre le Japon et le Mexique par exemple, la manière d'interagir entre supérieurs et subordonnés sera fortement fluctuantes.

³ Ce faisant, L1 est donc en mesure de contester le pouvoir mis en place par L2, voire de le « renverser ».

⁴ D'après nous, la deuxième hypothèse, qui s'avère être souvent la plus utilisée au sein de rapports de force et d'autorité, relève des principes pragmatiques. En effet, nous pouvons ici constater que L1 pourrait subir les abus de pouvoir de L2 en se référant de façon non consciente au principe de coopération de Grice : mieux vaut en effet garantir ensemble l'homéostasie du système conversationnel plutôt que de la briser. Le principe de négociabilité défini par Kallmeyer est ici également utilisé, puisqu'il y a bien une renégociation de l'exercice du pouvoir entre L1 et L2, sans l'explicitation par un discours ou une discussion entre les interlocuteurs : L1 et L2 négocient ensemble les abus de pouvoir que L2 pourra exercer sur L1. Troisième outil pragmatique, le principe de réciprocité proposé par Lewis est également effectif entre L1 et L2, puisque la relation de pouvoir qui les lie a des effets rétroactifs sur le maintien de leurs rapports.

⁵ Voir page 47 pour une définition de la synestasia systémique.

- l'image renvoyée par les interlocuteurs à l'extérieur du système conversationnel, soit à leur groupe social ou à leur groupe culturel.

Miriam Locher rappelle que « la perception des différences de statuts entre interactants influence leur comportement verbal et non verbal »¹. Bien plus qu'une contrainte socioculturelle supplémentaire, le statut octroie ainsi le droit d'effectuer ou non certaines actions à l'encontre des faces de son interlocuteur, suivant un code consensuel, et peut donner lieu à l'exercice d'un pouvoir qui ferait simplement fi des faces de son interlocuteur. Nous estimons alors que l'exercice de pouvoir à l'égard d'un individu représente un FTA qui serait non pas exercé par un seul individu, mais par une société toute entière qui validerait le statut d'un individu et lui permettrait ainsi de produire une quantité importante de FTA si son statut le lui permet.

Une conversation est un système mettant en jeu des relations interindividuelles marquées par des statuts certes négociables, mais marqués par des taxèmes². Ainsi, les individus sont susceptibles de négocier des statuts selon le groupe auquel ils appartiennent ou d'hériter de négociations préalables. De plus, la considération du statut est susceptible de renforcer les compétences permises par ce statut : pour Charles Berger, « status increases perceived competence, which then allows these so perceived to become more dominant »³. Suivant un principe d'autorégulation, la perception du statut par les interactants permet l'auto-validation des compétences découlant du statut ainsi approuvé. Rien n'empêche toutefois les interactants de remettre en question l'authenticité ou le bien-fondé de ces statuts ; cependant, il convient de comprendre que remettre en question un statut, c'est déjà admettre son existence au sein d'un groupe social ou culturel donné⁴. Étroitement

¹ M. Locher, *Power and politeness in action*, p. 32 ; «the perception of status differences between interactants influences their body language and linguistic behavior»; notre traduction.

² En famille, les statuts pourront par exemple être définis suivant l'âge, le degré de parenté, l'histoire commune (qui peut être jalonnée de rapports harmonieux et conflictuels), etc. ; alors qu'entre amis, les statuts pourront par exemple être définis suivant les compétences particulières, les centres d'intérêts, l'histoire commune également, ou l'ancienneté à l'intérieur du groupe d'amis en question.

³ C. Berger, «*Power, dominance and social interaction* », In : M.L. Knapp, G. R. Miller (eds), *Handbook of interpersonal communication* : 450-507, Thousand Oaks, Sage, 1994, p. 487 ; « le statut renforce la compétence perçue, ce qui permet ensuite à ces compétences perçues d'accroître leur domination », notre traduction.

⁴ Nous pouvons donner un exemple conversationnel dans lequel nous étions nous-mêmes impliqués : deux amis (que nous pourrions qualifier de A1 et A2) discutaient au sujet d'un troisième ami (A3) et des possibilités de ce dernier de revenir à Angers. Ce dernier avait en effet quitté Angers pour Bordeaux il y a quelques mois, et la question se posait, pour diverses raisons, de savoir si A3 allait quitter Bordeaux pour revenir s'installer à Angers. Les deux avis divergeaient : alors que A1 pensait qu'A3 ne reviendrait pas, A2 estimait quant à lui qu'A3 reviendrait. Au bout de quelques minutes de conversation, une sorte de négociation de statut est apparue selon les idées suivantes :

liés, statut et pouvoir s'alimentent mutuellement afin de réguler la relation et de définir la nature et les orientations de l'équilibre du système conversationnel.

2. Le pouvoir comme processus interactif

Comme nous venons de le voir, les statuts sont le fruit d'un consensus au sein d'un groupe d'interactants délimités. Outre l'importance de ces statuts, le pouvoir lui-même, canalisé de diverses façons selon la variété des statuts, est également un objet qui se construit de façon interactive. Pour Stewart R. Clegg, le pouvoir n'est pas une donnée brute appliquée de manière unilatérale, mais doit avant tout être considéré comme un processus qui s'élabore grâce au concours des individus.

« The key to understanding resides in thinking of power as a phenomenon which can be grasped only relationally. It is not a thing nor is it something that people have in a proprietorial sense. They 'possess' power only insofar as they are relationally constituted as doing so. To the extent that the relational conditions which constitute power are reproduced through fixing their obligatory passage points; then possession may be fixed and 'reified' in form »¹

-
- A2 : « avec A3, on en a longuement discuté, et franchement, il ne reviendra pas à Angers » ;
 - A1 : « moi je fais confiance à mon intuition, la dernière fois qu'A3 devait partir à Paris, il ne l'a pas fait ».

Cette discussion met en lumière deux points de vue opposés, mais permet également aux intervenants de mesurer leur statut concernant A3. En effet, il convient de noter qu'A2 et A3 sont du même sexe, et que la discussion évoquée par A2 tend à apporter la preuve d'un rapprochement relationnel et d'une relation horizontale plus intime que celle qui lierait A1 à A3 ; à l'inverse A1 insiste sur sa compétence d'intuition, et utilise également un exemple plus éloigné dans le temps au sujet de A3, ce qui pourrait être pour A1 une façon de montrer qu'il connaît A3 depuis plus longtemps que A2. Au sein de ce désaccord intervient ainsi une confrontation de statuts différents, notamment dans la relation liant A1 et A2 à A3, et cette confrontation pourrait viser à valider ou non l'un ou l'autre aspect des statuts défendus par A2 et A1. Parallèlement à cette confrontation de statuts se pose le problème de savoir qui des deux interlocuteurs se trompera au sujet de A3, puisque les points de vue sont diamétralement opposés et concernent un événement qui risque ou non de se produire. Ainsi, si un point de vue l'emporte sur l'autre, cette « victoire » pourra être perçue par A2 ou A1 comme une façon d'asseoir son statut et d'exercer un pouvoir plus grand au sein du groupe d'amis en question, puisque l'un des deux interactants disposera d'une pénalité historique concernant la validité des compétences que lui conférerait son statut.

¹ S. R. Clegg, *Frameworks of power*, Thousand Oaks, Sage, 1989, p. 207 ; « Penser le pouvoir comme un phénomène qui ne peut être saisi qu'au travers des relations : voilà la clé pour sa compréhension. Ce n'est pas un objet, ni quelque chose que les individus ont en leur possession. Ils 'possèdent' le pouvoir uniquement dans la mesure où ils sont autorisés à le faire à travers les relations. La possession peut être fixée et 'réifiée' dans sa forme, dans la mesure où les conditions relationnelles qui constituent le pouvoir sont reproduites par la fixation de leurs points de passage obligatoires. », notre traduction.

Grâce aux travaux de Clegg, nous pouvons déduire que le pouvoir est négociable et que toute relation interindividuelle subit un dynamisme changeant dans l'échange du pouvoir, ce qui ouvre la voie à différentes possibilités pour l'étude diachronique d'une relation. Les points de passage obligatoires cités par Clegg seraient alors autant d'éléments de ponctuation¹ qui permettraient de saisir l'étendue du pouvoir qu'un individu peut exercer, selon son statut au sein d'un groupe, mais également selon les situations et les interlocuteurs auxquels il sera confronté. Selon nous, ces éléments de ponctuation du pouvoir peuvent être détectés suivant différents repères. En admettant l'existence d'un locuteur L1 qui disposerait d'un pouvoir plus étendu que son partenaire d'interaction L2, nous pouvons évoquer les repères suivants :

- les taxèmes linguistiques employés par L1 et par L2, permettant d'obtenir des indications sur la relation verticale entre les deux interactants ;
- les taxèmes paraverbaux, comme l'intonation d'un énoncé ;
- les taxèmes non verbaux : posture, gestuelle, cinétique, distance proxémique.

Cependant, le pouvoir ne s'exerce pas nécessairement entre individus ayant une relation verticale marquée. Au sein d'un groupe d'amis, qui se placent plus conventionnellement sur un axe relationnel horizontal, le pouvoir peut également intervenir au cours d'un processus dynamique². Si, pour Carmel Camilleri, tout système culturel « obtient normalement l'accord des individus quelle que soit leur place dans ces agencements »³, nous pouvons étendre cette conjecture à toute forme de groupe quelle qu'elle soit. Ainsi, les locuteurs du système conversationnel adoptent une posture particulière les uns par rapport aux autres, et non de façon isolée et indépendante, ce qui précise la nature interactive des relations de pouvoir.

En étudiant particulièrement les relations entre hommes et femmes ainsi que leurs conditions, Gabriel Moser a pu analyser l'exercice du pouvoir et son développement de façon prégnante.

¹ Pour une définition de la notion de ponctuation de l'échange linguistique, se reporter page 51 de ce travail.

² En ce sens, il n'est par exemple pas étonnant de voir parfois émerger un ou plusieurs « leaders » qui organisent certaines activités au sein d'un groupe de personnes. Entre amis, ces « leaders » ne sont pas nécessairement nommés comme tels, mais ils occupent une place particulière, c'est-à-dire un statut particulier qui découle de leurs compétences relationnelles, de leur ancienneté et de multiples autres facteurs, soit socioculturels, soit propre au groupe en question.

³ C. Carmilleri, « *La culture et l'identité culturelle : champ notionnel en devenir* », In : *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* : 21-76, Paris, L'Harmattan, 1989, p. 40.

« Dans une perspective d'échanges sociaux, une personne est investie de pouvoir dès le moment où elle possède des ressources convoitées par autrui. Pour pouvoir entrer en jouissance de ces ressources, autrui est contraint d'obéir aux directives de l'individu détenteur du pouvoir. (...) Trois facteurs sont à considérer dans les relations de pouvoir :

- 1/ il suffit à la personne en possession des ressources, d'en contrôler l'accès ;
- 2/ le pouvoir en relation aux ressources n'existe que dans la mesure où autrui valorise la ressource en question, et ;
- 3/ la disponibilité de sources alternatives pourvoyeuses des mêmes ressources. »¹

Les trois facteurs délimités par Moser permettent de mesurer le caractère interactif du pouvoir, qu'il s'agisse de relations verticales et horizontales, puisque :

- L1 pourra disposer de ressources dont L2 ne dispose pas : statut hiérarchique au sein d'une institution ou d'une entreprise, compétence utilisée au sein d'un groupe d'amis, comme l'humour, la capacité à organiser, l'écoute, etc.
- L2, dans une certaine mesure, sera soumis aux ressources dont L1 dispose, notamment s'il n'en dispose pas lui-même : dans un groupe donné, si L1 est le seul à disposer de certaines ressources, il est tout à fait en mesure de pouvoir priver le groupe de ces ressources s'il le désire, ce qui donne à l'exercice du pouvoir potentiel une qualité d' « épée de Damoclès » ;
- Les ressources de L1 pourront être concurrencées par celles d'un interactant L3, qui pourrait remplacer les compétences de L1 le cas échéant.

Cependant, en délimitant ainsi le pouvoir et en lui attribuant les notions de statut, de compétence ou de ressource, nous occultons son caractère ontologiquement interactif. En effet, il ne suffit pas que L1 dispose de certaines ressources pour exercer un pouvoir sur L2 : il faut d'abord que L2 accorde une valeur à ces ressources, mais également que L1 s'en rende compte pour que se crée au fur et à mesure une véritable interaction du pouvoir.

« The greatest achievement of power is its reification. When power is regarded as thinglike, as something solid, real and material, as something an agent has,

¹ G. Moser, *Les relations interpersonnelles*, p. 206.

then this represents power in its most pervasive and concrete mode. It is securely fixed in its representations. However, reified power will rarely if ever occur entirely without resistance. »¹

Ainsi, puisque tout élément systémique est le fruit d'une interaction entre éléments du système, mais également entre le système et son environnement, il serait peu pertinent d'imaginer le pouvoir comme quelque chose de stable, voire d'inné, que les individus appliqueraient de façon automatique, quelle que soit la situation. A l'inverse, le pouvoir naît, se cultive et se met en place suivant les relations².

Tout comme le contexte délimite le système conversationnel, il conditionne également la « dose » de pouvoir dont les interactants seront investis, en délimitant le champ d'exercice du pouvoir. De fait, nous pouvons déduire que le pouvoir est d'abord fonction de la relation entre les interlocuteurs, et qu'il s'élabore au cœur de cette interaction. En d'autres termes, le pouvoir réside au sein des subtilités et des évolutions de la relation. Pour Julie Diamond, « power is not merely a quality which is assigned or earned ; it is also an interactional *skill* and *process* »³, ce qui nous indique que l'illusion d'un pouvoir réifié et établi est causé par les séquences de ponctuation de son propre exercice. Pour Sik Hung Ng et James J. Bradac, la nature interactive et évolutive du pouvoir peut être étudiée à travers les situations de première rencontre, notamment à travers la première impression de pouvoir.

« First, we should note that for us an impression of high or low speaker power is a judgement or evaluation more than it is a perception of some state of affairs. It is an inference reflecting values. For many people it is probably the case that power has a positive valence, whereas powerlessness has a

¹ S. R. Clegg, *Frameworks of power*, p. 207 ; «La plus grande réussite du pouvoir, c'est sa réification. Lorsque le pouvoir est considéré comme une chose, comme quelque chose de solide, de réel et de matériel, comme quelque chose qu'un individu possède, alors le pouvoir est représenté dans sa forme la plus pénétrante et la plus concrète. Il est fixé dans ses représentations de manière sûre. Cependant, il est rare voire impossible que le pouvoir réifié soit entièrement exercé sans rencontrer de résistance», notre traduction.

² Il n'est ainsi pas impossible d'imaginer le cas suivant :

- au travail, L1 pourrait être un employé qui subit le pouvoir d'un supérieur hiérarchique donné, sans remettre ce pouvoir en question, alors que ;
- au sein de son groupe d'amis ou de sa famille, L1 adopte une position qui lui permet d'exercer un pouvoir significatif sur ses partenaires d'interaction.

³ J. Diamond, *Status and power in verbal interaction. A study of discourse in a close-knit social network*, Amsterdam, John Benjamins, 1996, p. 12 ; «le pouvoir n'est pas simplement une qualité assignée ou acquise ; c'est également une *compétence* et un *processus* interactionnels», notre traduction.

valence that is negative (...). Message recipients perceive certain linguistic features (although this perception may be very diffuse and global), and these features generate evaluative inferences regarding the message source's power »¹

S'il reste encore à prouver que le pouvoir est considéré comme positif par une majorité d'individus, nous estimons que le perspectivisme mis en relief par Ng et Bradac permet de mieux comprendre la naissance de la relation interactive du pouvoir. Le pouvoir existe uniquement dans la mesure où un comportement est perçu par l'un des interlocuteurs comme porteur d'un germe d'exercice du pouvoir. Les impressions et les inférences ressenties par les interactants dès les premiers moments de la rencontre attestent d'une intense interactivité du pouvoir lui-même. Le pouvoir n'est pas nécessairement une capacité immuable, mais un processus changeant, qui conditionne à son tour la conversation et les relations.

3. Restriction d'action : les formes d'exercice du pouvoir

Nous estimons à présent que le pouvoir est un processus, garanti par des statuts définis par un consensus socioculturel et alimenté par des interactions constantes entre individus. Le pouvoir seul n'est cependant pas susceptible de déclencher des conflits : toutefois, les interactants qui exercent le pouvoir au cours d'une conversation sont capables d'amorcer l'émergence d'un désaccord. En 1990, le sociologue américain Thomas E. Wartenberg développe une théorie du pouvoir qui souligne le principe d'action, soit d'exercice du pouvoir dans un contexte donné.

« [A]n agent's power alters the social space for acting that is occupied by the social agents over whom she has power. The mere presence of a powerful

¹ S. H. Ng, J. J. Bradac, *Power in language*, Thousand Oaks, Sage, 1993, p. 14 ; «Nous devons tout d'abord indiquer que, selon nous, l'impression d'un pouvoir élevé ou réduit chez un locuteur constitue un jugement ou une évaluation bien plus que la perception d'un état de faits. Il s'agit d'une inférence qui reflète certaines valeurs. Pour de nombreux individus, le pouvoir dispose probablement d'une charge positive, alors que l'absence de pouvoir dispose d'une charge négative (...). Les récepteurs du message perçoivent certaines particularités linguistiques (bien que cette perception puisse être très diffuse et générale), et ces particularités génèrent des inférences évaluatives concernant le pouvoir de la source du message", notre traduction.

agent will be conceptualized as analogous to the presence of a magnet in that it changes the social space of the agents over whom she has power. »¹

La métaphore de l'aimant n'est pas innocente et décrit la force quasi-magnétique détenue par un individu investi d'un pouvoir particulier. A nouveau, l'exercice du pouvoir s'inscrit dans une dynamique sociale et relationnelle et fait remarquer que, si l'on modifie un élément du système, c'est bien tout le système qui s'en trouve modifié. Or ici, grâce à l'analogie de Wartenberg, nous pouvons imaginer que le pouvoir est précisément un champ de force systémique qui exercera une influence sur tous les éléments du système conversationnel. Ainsi, ajoutée aux principes pragmatiques de coordination, de pertinence, de politesse ou de politiquerie qui régissent les échanges des conversations, une nouvelle force peut être perçue qui, outre les conditionnements socioculturels dont elle dépend, s'exerce non seulement à travers les statuts des interactants, mais également à travers les contextes qui leur permettent de jouer le rôle de ces différents statuts. Pour Wartenberg, cet exercice du pouvoir représente une restriction d'action commise par un actant A sur un actant B, dans la mesure où « A social agent A has *power over* another social agent B if and only if A strategically constrains B's action-environment »². Si nous établissons un parallèle entre cette théorie et les modèles de FTA et de FFA, alors nous pouvons en déduire qu'une simple demande peut refléter un exercice du pouvoir : en effet, comme nous avons pu le constater en examinant la requête « ferme la porte ! »³, bien que les formulations langagières puissent modifier les procédés pour adoucir le FTA en question ou bien le modifier, un FTA constitue un exercice de pouvoir d'un locuteur L1 sur L2. Ng et Bradac précisent par ailleurs cette définition du pouvoir en arguant que « influence-attempts may take the form of persuasion, argumentation, or

¹ T. E. Wartenberg, *The forms of power. From domination to transformation*, Temple University Press, 1990, p. 74 ; «Le pouvoir d'un actant modifie l'espace social d'action qui est occupé par les actants sociaux sur lesquels il exerce un pouvoir. La simple présence d'un actant investi de pouvoir pourra être conceptualisée de façon analogue à la présence d'un aimant, dans la mesure où il modifie l'espace social des actants sur lesquels il exerce un pouvoir», notre traduction.

² T. E. Wartenberg, *The forms of power. From domination to transformation*, p. 85 ; «un actant social A exerce un *pouvoir sur* un autre actant social B si et seulement si A contraint l'environnement d'action de B de façon stratégique», notre traduction.

³ Voir note de bas de page, p. 118 de ce travail.

use of threats, promises, request, demands, orders, and such like »¹. Pour Wartenberg, cependant, l'influence n'est qu'une forme de pouvoir parmi d'autres.

Pour qu'un désaccord puisse émerger de l'exercice du pouvoir d'un interactant sur un autre, il faut que ce dernier refuse cet exercice. Toutefois, ce refus sera différent selon les formes d'exercice du pouvoir spécifiées par Wartenberg² :

- la force ;
- la coercition ;
- l'influence.

Pour Wartenberg, bien que ces exercices du pouvoir impliquent seulement une volonté (ou tout du moins une volition) du locuteur, il convient de porter à son crédit que cette différenciation permet de mieux cerner les stratégies que les interactants mettent en place pour exercer un pouvoir. Alors que la force reste essentiellement physique pour Wartenberg, la coercition et l'influence nous intéressent car elles peuvent utiliser le vecteur linguistique afin de s'exprimer :

- La **coercition** : « [A] social agent A exercises coercive power over social agent B if and only if (1) A has the ability to affect B in a significant way; (2) A threatens to do so unless B acts in a certain way; and (3) B accedes to A's threat and alters his course of action »³ ;
- L'**influence** : « An agent A influences another agent B if and only if A communicatively interacts with B in such a way that, as a result, B alters his assessment of his action-environment in a fundamental manner »⁴.

Nous pouvons déduire plusieurs éléments des observations de Wartenberg :

- tout interactant dispose de différentes alternatives d'actions (appelées « action-alternatives » par Wartenberg) ;

¹ S. H. Ng, J. J. Bradac, *Power in language*, p. 5 ; «les tentatives d'influence peuvent prendre la forme de persuasion, d'argumentation ou d'un emploi de menaces, de promesses, de requêtes, de demandes, d'ordres, et ainsi de suite », notre traduction.

² Wartenberg introduit également la notion de manipulation, mais la classe à part dans sa typification des exercices du pouvoir. Ce faisant, il effectue une distinction entre la manipulation émotionnelle et la manipulation cognitive, et tente ainsi d'expliquer ces formes de manipulation au sein d'une étude du pouvoir exercé par un état ou un gouvernement.

³ T. E. Wartenberg, *The forms of power. From domination to transformation*, p. 96 ; « [Un] actant social A exerce un pouvoir coercitif sur un actant social B si et seulement si (1) A a la capacité d'affecter B de façon significative ; (2) A menace de le faire à moins que B n'agisse d'une certaine manière ; et (3) B se plie à la menace de A et altère le cours de son action », notre traduction.

⁴ Ibid., p. 105 ; «Un actant A influence un autre actant B si et seulement si A interagit de façon communicationnelle avec B d'une telle façon que B, en résultat, modifie son estimation de son environnement d'action de manière fondamentale», notre traduction.

- tout interactant peut modifier les alternatives de son partenaire grâce à une restriction d'action (exercice du pouvoir qui lui incombe suivant le contexte) ;
- tout interactant dispose d'un environnement d'action (appelé « action-environment » par Wartenberg) qui englobe le contexte socioculturel mais également le système conversationnel lui-même.

Nous sommes à présent en mesure de poser une question fondamentale : à partir de quel moment le désaccord peut-il émerger au cœur du processus d'exercice du pouvoir ? Nous savons en effet que si L1 exerce un pouvoir sur L2, cela ne représente pas en soi une situation conflictuelle. L'exercice du pouvoir peut, en effet, se maintenir de façon tout à fait pacifique : une simple demande polie, un FTA adouci peut constituer l'exercice du pouvoir d'un locuteur L1 sur son interlocuteur L2¹. Nous pouvons en déduire que cet exercice du pouvoir s'effectue souvent en convention avec le principe pragmatique de coopération, permettant ainsi l'homéostasie du système conversationnel. Cependant, si L2 estime qu'à un certain moment, l'exercice du pouvoir de L1 n'est pas pertinent pour une variété de raisons (contexte inadapté, FTA trop important, illégitimité du statut de L1, etc.), alors un désaccord peut se produire à cet instant précis. L'exercice du pouvoir lui-même ne représente pas obligatoirement la condition *sine qua non* d'un désaccord conversationnel².

Pour Wartenberg, dans le cas de l'exercice du pouvoir par la force ou la coercition, une résistance de l'interactant sur lequel s'exerce le pouvoir peut se produire, à savoir « the attempt by the subordinate agent to change her circumstance sin regard to the dominant agent so as to diminish the dominant agent's power over her »³. A partir du moment où L2 estime, de façon non consciente, que les principes pragmatiques ne suffisent plus pour endiguer l'exercice du pouvoir de L1, il peut mettre le système conversationnel en situation de fluctuation afin de le modifier⁴. Nous estimons alors que, conformément à nos déductions et aux travaux de Thomas E. Wartenberg, un désaccord peut émerger entre les interactants si L2 refuse le pouvoir exercé par L1. Pour exercer son pouvoir, L1 doit avoir l'intention de le faire ;

¹ En d'autres termes, nous vivons quotidiennement avec des requêtes aux apparences paisibles, comme ce « pourrais-tu, s'il te plaît, fermer la porte ? », sans pour autant y déceler un FTA adouci et, de fait, l'exercice d'un pouvoir de notre partenaire d'interaction sur nous-mêmes.

² Voir annexe 31, p. 337.

³ T. E. Wartenberg, *op. cit.*, p. 102 ; «la tentative par l'actant subordonné de changer la situation par rapport à l'actant dominant afin de diminuer le pouvoir de l'actant dominant sur lui », notre traduction.

⁴ Voir annexe 32, p. 338.

le sociologue exclut ainsi les exercices accidentels de pouvoir et se focalise sur le fait que « power is located within the sphere of intentional concepts in that the possible targets of a power relationship between two agents include an agent's understanding of her situation »¹. Toutefois, pour Charles Berger, le concept d'intentionnalité ne peut pas être liée à l'exercice du pouvoir sans qu'il y ait notion de but pour l'interactant qui exerce le pouvoir. Selon lui, « it seems reasonable to insist that power be defined in terms of the production of intended effects if intentionality refers to goal achievement; however, it does not seem reasonable to argue that plan intentionality be included in a definition of social power »². Dans une multitude de cas, le pouvoir ne s'exerce pas dans un but précis, mais se trouve être la résultante de conditionnements psychologiques, socioculturels et contextuels qui se concentrent et s'expriment à travers la production langagière d'un locuteur³.

D'autre part, cibler les recherches sur l'intentionnalité de L1 paraît trop réducteur. Conformément à l'analogie du champ magnétique de Wartenberg, qu'en serait-il de L2 ? En interprétant certains comportements de L1 comme des vecteurs de pouvoir, ne pourrait-on pas dire qu'il a également l'intention de laisser appliquer le pouvoir exercé sur lui ? Ceci peut se produire sans que L1 ou L2 n'aient de statut hiérarchique ou socioprofessionnel particulier et montre que l'origine de l'exercice du pouvoir réside avant tout dans l'interprétation que L2 pourra faire de signes émis par L1, mais également dans l'interprétation que L1 fera de signes émis par L2.

¹ Ibid., p. 163 ; «le pouvoir se trouve dans la sphère des concepts d'intentionnalité dans la mesure où les cibles possibles d'une relation de pouvoir entre deux actants inclut qu'un actant soit conscient de sa situation», notre traduction.

² C. Berger, "Power, dominance and social interaction", In : M.L. Knapp, G. R. Miller (eds), *Handbook of interpersonal communication* : 450-507, Thousand Oaks, Sage, 1994, p. 453 ; «il paraît raisonnable d'insister sur une définition du pouvoir en termes de production d'effets voulus si l'intentionnalité se réfère à l'accomplissement d'un but ; soutenir qu'une intentionnalité de plan puisse être incluse dans une définition du pouvoir social ne nous paraît cependant pas raisonnable», notre traduction.

³ Ainsi, il n'apparaît pas nécessaire qu'un actant soit conscient d'exercer un pouvoir sur autrui, comme le stipulait Wartenberg : si L1 propose par exemple à L2 un énoncé comme « pourrais-tu, s'il te plaît, fermer la porte ? », L1 n'aura peut-être pas en tête l'intentionnalité d'exercer un pouvoir sur L2, bien qu'il le fasse ; en retour, L2 ne pensera pas nécessairement que par cette requête, L1 souhaite exercer son pouvoir sur lui, mais pourra y voir l'exercice d'une coopération entre eux permettant de maintenir l'homéostasie du système conversationnel. Tout dépend en dernier lieu du contexte dans lequel se déroule cette interaction.

4. Le pouvoir à l'origine du désaccord

Nombre de sociologues, qu'il s'agisse de Wartenberg, Berger ou Bourdieu, ont étudié le pouvoir comme élément central de l'évolution et l'organisation des groupes socioculturels. Pour tous, le pouvoir s'exerce et s'exprime de différentes manières et légifère les relations. Nous sommes ainsi susceptibles d'interpréter une situation comme un exercice de pouvoir si l'on dispose des conditionnements qui nous permettent de le faire. Les exercices du pouvoir ne sont pas nécessairement perçus par les interactants ; mais selon nous, ils sont systématiquement présents lorsqu'un système conversationnel présente les caractéristiques d'un désaccord émergent. Pour Ng et Bradac, « power is a widely used concept for the analysis of human social behavior. It is the kind of concept that most people think they understand intuitively – until somebody stops and asks them to define it »¹.

Cette remarque de Ng et Bradac nous permet de déduire l'idée suivante : le pouvoir, tout comme les autres éléments d'un système conversationnel, constitue avant tout un ressenti plus ou moins fluctuant selon le contexte. Mais à partir de quel moment le pouvoir est-il ressenti et ciblé par les interactants ? L'exercice du pouvoir est clairement identifié lors des situations de désaccord : nous pensons en effet que *quelle que soit la situation de désaccord identifiée*, elle se fonde systématiquement sur une interprétation faite par au moins l'un des interlocuteurs au sujet d'un exercice de pouvoir. Les situations peuvent être multiples² et pour l'intégralité de ces cas, nous estimons que l'exercice du pouvoir constitue la source même du désaccord. Ce dernier est le fruit d'une évolution entre la première rencontre des interactants et un point de fluctuation susceptible de faire basculer le système dans la dystasie.

« The case of first encounters between people is special because interactants cannot refer back to a personal latent network. Their first encounter will hence constitute a latent network for future encounters and act as a reference point. While their first encounter is going on, it also represents an emergent network

¹ S. H. Ng, J. J. Bradac, *Power in language*, p. 3 ; «le pouvoir est un concept largement utilisé pour l'analyse du comportement social humain. Il s'agit du genre de concept que la plupart des personnes pensent comprendre intuitivement – jusqu'à ce que quelqu'un s'arrête et leur demande de le définir», notre traduction.

² Conversations entre amis, en famille, entre employés, entre deux membres d'un couple, ou bien entre individus d'origines sociologique ou culturelle différentes, etc.

because this is where the actual interaction takes place. However, it is impossible to meet in a social vacuum: even interactants who do not know each other yet will nevertheless have certain expectations about their conversational partners which they derive from the context in which they meet. These expectations could be argued to represent latent links themselves, based on knowledge of the world and social experience. »¹

Cette observation de la première rencontre nous permet de comprendre la façon dont les relations sont susceptibles d'évoluer et d'atteindre éventuellement un point de désaccord. Pour Miriam Locher, la première rencontre a pour unique point de référence le vécu social des interactants et l'expérience qu'ils ont faite de leurs relations : cependant, elle n'est pas vierge de tout conditionnement et ce que d'aucuns appellent la « première impression » témoigne du fait que dès les premières minutes de la conversation, les interlocuteurs en sont susceptibles de se construire une image les uns des autres, conformément à leurs conditionnements socioculturels, psychologiques ou éducatifs.

Ce faisant, le système conversationnel s'organise d'une certaine manière, au fur et à mesure de l'évolution de la relation. Pour Locher, « (...) at one moment a person can be the exerciser and in the next moment the recipient of an exercise of power »² : ainsi, le pouvoir est lui-même un élément du contexte, puisqu'il se modifie au cours des situations conversationnelles et n'est pas possédé de façon stable et unilatérale par les interactants. Le pouvoir est perçu d'une certaine façon par les interlocuteurs, suivant le contexte conversationnel et leurs conditionnements.

« Les univers respectifs des interactants sont constitués entre autres de (...) *représentations sociales*, définies comme des élaborations complexes

¹ M. Locher, *Power and politeness in action*, p. 29 ; « le cas des premières rencontres entre individus est spécifique car les interactants ne peuvent pas se référer à un réseau personnel latent. Leur première rencontre constituera ainsi un réseau latent pour les rencontres futures et constituera un point de référence. Alors que la première rencontre se déroule, elle représente également un réseau émergent puisque c'est en lui qu'a lieu la présente interaction. Il est cependant impossible de se rencontrer dans un vide social : même les interactants qui ne se connaissent pas encore auront tout de même certaines attentes au sujet de leurs partenaires conversationnels qui dériveront du contexte dans lequel ils se sont rencontrés. Il est possible de se représenter ces attentes elles-mêmes comme des liens latents, basés sur le savoir du monde et de l'expérience sociale », notre traduction.

² M. Locher, *Power and politeness in action*, p. 37 ; « (...) à un moment, un individu peut être l'émetteur et au moment suivant le récepteur d'un exercice de pouvoir », notre traduction.

surchargées d'informations extérieures à l'individu et génératrices de conduites. La représentation sociale, telle qu'elle est médiatisée par le langage, désigne donc à la fois un processus et un contenu, et implique une très forte pression à l'inférence dans l'interaction. »¹

Nous estimons que la linguiste Violaine de Nuchèze permet ainsi de dégager les principales problématiques perspectivistes du système conversationnel et posons ainsi une nouvelle question : si le pouvoir n'est qu'un élément contextuel, et ne revêt que le statut de processus, comment alors lui donner l'importance sociologique qu'on lui connaît ? Si les univers des interactants sont conditionnés par des influences socioculturelles latentes, alors nous sommes en mesure d'affirmer que le pouvoir lui-même n'est qu'une interprétation d'une certaine forme d'organisation socioculturelle. Ainsi, l'exercice du pouvoir lui-même n'est qu'une interprétation d'un comportement qu'un interactant pourra modéliser comme agressant de la part de son partenaire, soit comme un abus d'exercice de pouvoir. Nous remarquons le pouvoir uniquement parce que nous sommes conditionnés pour interpréter certaines formes de pression. Lorsqu'il y a émergence d'un désaccord au sein d'une conversation, nous en concluons ainsi que dans l'intégralité des cas, cette émergence aura été produite parce qu'un interactant aura perçu un comportement interprétable comme un abus de pouvoir à son encontre par son interlocuteur. Nous pouvons ainsi en déduire que toute situation de refus d'obtempérer à un exercice de pouvoir découle avant tout du fait que pour le locuteur qui subit cet exercice, celui-ci aura été perçu comme un FTA, soit comme quelque chose de blessant, donc comme un abus de pouvoir. Conformément à ces éléments, nous estimons que nous ne percevons jamais le pouvoir, mais une interprétation de celui-ci comme élément de pression et de modification, susceptible de changer un agencement d'éléments par une action forte, perçue par les interactants comme un abus. Imaginons le cas suivant : un locuteur L1 demande à son interlocuteur L2 d'aller lui acheter un paquet de cigarettes. L2 aura deux manières de réagir de façon socialement pertinente ;

- Soit **(1)** il accepte d'aller chercher ce paquet de cigarettes, et ne perçoit ainsi pas nécessairement l'exercice d'un pouvoir de la part de L1, mais simplement une demande qui rentre en ligne dans l'état de leur relation ;

¹ V. de Nuchèze, *Sous les discours, l'interaction*, Paris, L'Harmattan, 1998, p. 92 ; par l'utilisation du lexème « langage », nous estimons que Violaine de Nuchèze évoque de fait la langue dans son intégralité.

- Soit **(2)** il refuse d'aller chercher ce paquet de cigarettes, et ce pour différentes raisons que nous pouvons égrener.

Dans tous les cas, il est possible que pour **(1)**, L2 ne perçoive pas nécessairement un exercice de pouvoir dans cette demande, alors que dans **(2)**, L2 aura perçu un abus de pouvoir, et ce pour différentes raisons. Ces raisons peuvent être diverses¹, mais une constante permet d'expliquer le comportement de L2 : toute forme de désaccord peut se manifester *uniquement* si L2 estime qu'il est victime d'un abus de pouvoir. Ceci est mis en exergue par le fait que L2 perçoit un FTA dans la demande de L1. Nous estimons que le pouvoir se trouve au cœur du processus d'émergence du désaccord dans le système conversationnel, et ce pour les raisons suivantes :

- le pouvoir est une interprétation conditionnée perçue par les locuteurs ;
- quelles que soient les raisons du désaccord (culturelles, sociologiques, psychologiques, etc.), elles se manifestent par la perception d'un abus de pouvoir par un des locuteurs ;
- outre les perceptions que les locuteurs ont des abus de pouvoir qui peuvent mener à des désaccords, le pouvoir lui-même existe uniquement à travers des comportements susceptibles d'être interprétés comme des abus de pouvoir ;
- il ne peut y avoir de désaccord sans la perception d'un abus de pouvoir, qui prend ainsi la place du moteur de la dystasie du système conversationnel.

5. La langue comme instrument de pouvoir

A. La langue : un instrument de domination

Il nous paraît essentiel de revenir sur la définition de la langue comme instrument, voire « arme » de pouvoir. Pour Pierre Bourdieu, la langue « commune » n'est qu'un artefact désiré par des institutions. Cette théorie permet de mettre en

¹ L2 peut refuser, car :

- il estime que L1 peut aller les chercher lui-même ;
- il doit se rendre ailleurs
- il est hors de question qu'il aille acheter un paquet de cigarettes pour quelqu'un ;
- il estime qu'il a déjà suffisamment rendu de service à L1 ;
- il n'a pas envie de se déplacer, etc.

lumière le problème de l'apprentissage de la langue, qui n'est alors vu que comme un apprentissage d'une forme de la langue visée.

« In some subtle ways, [dominant language] contains features that favor certain ways of thinking but not others, portrays the powerful groups as the norm against which other groups should be evaluated, and trivializes subordinate groups, thus rendering them invisible in the language they know. (...) Over time, the biased language is no longer marked – it becomes routinized; its use in daily discourse, in turn, helps to reinforce and perpetuate group dominance – it routinizes power relations »¹.

Ng et Bradac offrent un résumé de cette vision parfois paranoïaque de la langue, mais Bourdieu en saisit l'importance éminemment politique, « puisque parler de *la* langue, sans autre précision, comme font les linguistes, c'est accepter tacitement la définition *officielle* de la langue *officielle* d'une unité politique : cette langue est celle qui, dans les limites territoriales de cette unité, s'impose à tous les ressortissants comme la seule légitime (...) »². Toutefois, en définissant le pouvoir comme un élément perçu uniquement par ses abus, nous pouvons poser certaines questions :

- comment définir le groupe dominant dont parlent Ng et Bradac ou encore l'unité politique de Bourdieu ?
- la langue est-elle à ce point « contrôlée » au point de constituer une sorte de filtre imposé, à la manière parfois du « newspeak » (traduit en français par « novlangue ») développée par George Orwell dans son roman « 1984 »³ ?
- La problématique de cette démarche ne constituerait-elle pas avant tout un soucis d'éducation et de situation d'apprentissage ?
- Cette démarche ne paraît-elle pas datée, comme ancrée dans un contexte intellectuel qui trouve ses origines au sein de mouvements socio-politiques des années 60 et 70 dans ce que l'on appelle le monde occidental ?

¹ S. H. Ng, J. J. Bradac, *Power in language*, p. 9 ; «Par des méthodes subtiles, [la langue dominante] contient des éléments qui favorisent certaines façons de penser et en défavorisent d'autres, définit les groupes puissants comme une norme contre laquelle les autres groupes ne doivent pas se mesurer, et banalise les groupes subordonnés, les rendant ainsi invisibles dans la langue qu'ils connaissent. (...) Avec le temps, la langue déformée n'est plus marquée : elle devient une routine qui, utilisée dans le discours quotidien, aide à son tour à renforcer et perpétuer la dominance d'un groupe ; elle fait des relations de pouvoir des processus routiniers», notre traduction.

² P. Bourdieu, *Langage et pouvoir symbolique*, Paris, Seuil, p. 70 ; l'italique se trouve dans le texte original.

³ G. Orwell, *1984*, Fairfield, First World Library, 2005.

Il est indéniable que la démarche de Bourdieu a permis de cibler le fait que tout usage de la langue reflète des conditionnements socioculturels précis : suivant les contextes, les interactants utiliseront telle ou telle forme de la langue¹.

Cependant, nous estimons que cette vision de la langue comme outil quasi-totalitaire de l'imposition d'un mode de communication institutionnalisé omet les libertés créatrices des individus qui la parlent. En effet, comme nous pouvons le constater dans la vie quotidienne, les individus eux-mêmes disposent certes d'un panel linguistique qui ne leur permet de filtrer le monde que d'une certaine manière, mais ils peuvent cependant inventer de nouveaux mots ou expressions. Ceci est vrai dans la mesure où, chaque année, certains nouveaux mots entrent dans les dictionnaires, car il serait impossible d'ignorer la langue parlée. Il ne faut pas omettre que la langue existe parce qu'il existe des locuteurs pour la parler, la faire vivre et évoluer : si ce n'était pas le cas, les langues n'auraient jamais bougé depuis leur création et les locuteurs se seraient conformés à ce que les institutions attendaient d'eux. Or, il est plutôt difficile de réprimer entièrement l'utilisation d'une langue, celle-ci représentant également une culture, donc l'identité d'un groupe d'individus². Charles Berger lui-même estime à ce titre que les recherches sur le pouvoir se sont avant tout focalisées sur la langue, négligeant ainsi une multitude d'autres instruments du pouvoir³. Quant à Norman Fairclough, il prétend que « language connects with the social through being the primary domain of ideology, and through being both a site of, and a stake in, struggles for power »⁴ ; bien entendu, cette définition ne saurait être remise en question, puisque la langue est effectivement un fait social qui caractérise les sociétés humaines. La langue, en ce qu'elle permet de fixer des objets pour les locuteurs et d'en délimiter les contours, est le premier d'une multitude de domaines : le sport, l'art, la cuisine, la mécanique, la physique ou encore la biologie. Il est certes essentiel de préciser que les idéologies confèrent des pouvoirs aux termes utilisés et, conservent ainsi un rapport singulier avec la langue.

¹ Cette idée se réfère explicitement à la théorie de la langue dite de Sapir-Whorf, qui permet de mettre en corrélation l'usage de la langue et la perception du monde des locuteurs.

² Un mot comme « kiffer », par exemple, qui signifie « aimer bien, apprécier », est certes utilisé par une population précise, mais s'est largement répandu.

³ C. Berger, *“Power, dominance and social interaction”*, p. 493.

⁴ N. Fairclough, *Language and power*, London, Longman, 1989, 320 pages, p. 15 ; « la langue établit une connexion avec le social en ce qu'elle est le premier domaine de l'idéologie, mais également en ce qu'elle représente à la fois un espace et un enjeu des luttes de pouvoir », notre traduction.

B. Vers un perspectivisme linguistique conditionné

Parallèlement à ces travaux sur la langue comme arme de pouvoir, Miriam Locher admet finalement que « it must be recognized, however, that no linguistic strategy is inherently more powerful than another. In other words, the same strategy can be used to exercise power or to show solidarity or even to do both »¹. Or, nous sommes en mesure d'affirmer qu'il n'y a pas de perception sans perspectivisme². L'origine de cette perception réside dans les paramètres qui construisent les individus : selon l'histoire du locuteur, ses conditionnements socioculturels, ses influences familiales et éducatives ou son humeur, un énoncé donné pourra être ou non perçu comme un FTA menaçant, et ainsi comme un abus de pouvoir pris en flagrant délit. Pierre Lévy avait dès 1991 démontré par ses travaux l'existence d'un perspectivisme linguistique³ ; dans cette même optique, la Britannique Deborah Tannen met en exergue les points de vue différents qui peuvent se concentrer sur un seul et même énoncé.

« What appears as attempts to dominate conversation (an exercise of power) may actually be intended to establish rapport (an exercise of solidarity). This occurs because (...) power and solidarity are bought with the same currency: the same linguistic means can be used to create either or both. »⁴

Cependant Ng et Bradac mettent en relief quatre rapports de la langue au pouvoir :

- « language reveals power (...) ;
- language creates power (...) ;

¹ M. Locher, *Power and politeness in action*, p. 36 ; « il faut cependant reconnaître qu'il n'existe aucune stratégie linguistique fondamentalement plus puissante qu'une autre. En d'autres termes, la même stratégie peut être utilisée pour exercer un pouvoir ou pour montrer de la solidarité ou même pour faire les deux », notre traduction.

² Pour reprendre la citation de Locher, nous pouvons supposer que certaines personnes pourront interpréter un énoncé X comme renfermant un exercice de pouvoir coercitif, par exemple, alors que d'autres interactants n'y verront absolument rien d'autre qu'une production langagière visant à maintenir l'homéostasie du système conversationnel en garantissant une harmonie sociale sur les principes pragmatiques de coopération, de négociabilité et de réciprocité. Nous pouvons ainsi remarquer qu'il peut par exemple exister deux façons de percevoir un énoncé : alors que l'une permet l'émergence d'une fluctuation susceptible de causer un désaccord, l'autre n'interprète pas l'énoncé de la même manière et le situe simplement dans la continuité des échanges de la conversation en cours.

³ Voir page 35 de ce travail.

⁴ D. Tannen, *Gender and discourse*, Oxford, Oxford University Press, 1994, p. 23-24 ; «Ce qui apparaît comme des tentatives de dominer une conversation (un exercice de pouvoir) peut en fait être destiné à établir un rapport (un exercice de solidarité). Ceci a lieu car (...) le pouvoir et la solidarité sont achetés avec la même devise : les mêmes moyens linguistiques peuvent être utilisés pour créer l'un ou l'autre ou les deux», notre traduction.

- language reflects power (...);
- language obscures or depoliticizes power »¹.

Alors qu'eux-mêmes estiment avant tout que le pouvoir constitue une perception bien plus qu'une réalité, Ng et Bradac affirment pourtant quatre préceptes comme si ceux-ci présentaient un caractère universel. Selon nous, ces préceptes *peuvent* se produire mais ne constituent pas pour autant des lois immuables. Rajoutons également que, pour les locuteurs, la vision du rapport entre langue et pouvoir sera conditionnée. La langue peut être perçue comme un instrument de division et d'opposition et ce pour différentes raisons, comme le reprecise Roland Barthes.

« 'Chien méchant' est agressif ; 'chien dangereux' est philanthropique ; 'chien de garde' est apparemment objectif. Autrement dit encore, à travers un même message, nous lisons trois choix, trois engagements, trois mentalités, ou, si l'on préfère, trois imaginaires, trois alibis de la propriété (...). Ainsi, au niveau du message le plus simple (*N'entrez pas*), le langage (le discours) explose, se fractionne, s'écarte : il y a une *division* des langages, qu'aucune science simple de la communication ne peut prendre en charge »².

Cette analyse présente la variabilité des expressions linguistiques, mais Barthes omet de stipuler que l'observateur (soit Barthes lui-même, le lecteur de ces panneaux) possède aussi son propre point de vue au sujet des inscriptions lues et que les messages qu'il distingue au sein de ces mises en garde ne sont peut être pas ceux que les émetteurs voulaient faire passer. Certains ont même pu acheter la première pancarte sans se soucier de la formulation qu'elle contenait. La division des langages déplorée par Barthes est avant tout une effusion de richesses concernant la langue, la culture (ou les cultures) qu'elle renferme et également les locuteurs qui l'utilisent. Le sociologue Basil Bernstein affirme que certains types de discours « orientent progressivement le locuteur vers des types différents de relations avec les choses et avec les personnes »³ et qu'ainsi, ces relations peuvent être perçues (ou non) comme exprimant l'exercice d'un pouvoir. Le pouvoir doit alors être mis au rang

¹ S. H. Ng, J. J. Bradac, *Power in language*, p. 190-191 ; «la langue révèle le pouvoir (...), la langue crée le pouvoir (...), la langue reflète le pouvoir (...), la langue obscurcit ou dépolitise le pouvoir», notre traduction.

² R. Barthes, *Le bruissement de la langue*, Paris, Seuil, 1984, p. 135 ; l'italique se trouve dans le texte original. Ici, la notion de « langage » peut être définie comme une façon d'utiliser la langue suivant le contexte sociologique.

³ B. Bernstein, *Langage et classes sociales*, Paris, Minituit, 1975, p. 29.

des manières de percevoir le monde, puisque « le langage est heuristique (...) plus profondément en ce que sa forme nous suggère certains modes d'observation et d'interprétation »¹. Toutefois, ces modes d'observation et d'interprétation isolés par Sapir font émerger une vision de la langue comme instrument de pouvoir, et éventuellement la production d'un désaccord conversationnel.

6. Un conflit latent d'intérêts

Lorsque les interactants perçoivent des marqueurs d'abus de pouvoir, cette perception peut avoir pour origine des divergences au sujet des intérêts qu'ils recherchent. Ces intérêts sont fortement conditionnés et prennent pour les individus la forme de volitions, conscientes ou non, qui leur permettent d'aiguiller les éléments qu'ils souhaitent trouver dans une conversation, soit pour assurer leur bien-être, soit pour vérifier l'image qu'ils peuvent avoir des interrelations humaines. Rappelons que, pour Richard J. Watts notamment, « an individual A possesses power if s/he has the freedom of action to achieve the goals s/he has set her/himself, regardless of whether or not this involves the potential to impose A's will on others to carry out actions that are in A's interests »². Bien entendu, le concept même de liberté d'action reste plutôt suspect, étant donné l'ampleur des conditionnements socioculturels qui déterminent les individus dans leurs choix et actions ; qui plus est, certains buts poursuivis par un individu A peuvent ne pas l'être consciemment, ajoutant ainsi une confusion entre les buts qu'A prétendrait tenter d'atteindre et les buts qui tentent de se réaliser à travers lui, par son action, mais hors de son champ de conscience. Selon nous, si A exerce un certain pouvoir, cet exercice ne peut s'appliquer sans le concours d'un individu B qui participerait à cet exercice en acceptant, de façon consciente ou non, de subir ce pouvoir exercé. Les travaux de Watts évoquent la diversité des intérêts. Ceux-ci sont à l'origine des interprétations de pouvoir établies par les interactants, que cela soit à leur propre sujet ou à celui de leur interlocuteur. Si la perception d'un abus de pouvoir peut constituer le déclencheur du désaccord,

¹ E. Sapir, *Linguistique*, Paris, Minuit, 1968, p. 34.

² R. J. Watts, *Power in family discourse*, p. 60 ; « un individu A possède un pouvoir si il/elle dispose de la liberté d'action d'atteindre les buts qu'il/elle s'est fixés, indifféremment à l'implication éventuelle ou non de la possibilité pour A d'imposer sa volonté aux autres afin de mener les actions renfermées par les intérêts de A », notre traduction.

les intérêts des interactants sont, quant à eux, générateurs d'interprétations d'abus de pouvoir ou de tout autre procédé interactionnel de la conversation. Pour Miriam Locher, ces différences d'intérêts sont essentielles pour comprendre l'émergence du désaccord, qui permet de mettre en exergue un conflit latent d'intérêts ; elle s'appuie sur le concept de paire adjacente, développé par Harvey Sacks et Emmanuel Schegloff¹, qui permet de formaliser le concept de question sur un modèle dyadique.

« In its most general form this means that a first pair part – the question – requires a second pair part – an answer. The addressee's action-environment is thus restricted because there is now a preferred and a dispreferred option for the next possible move. Not coming up with an answer would be a marked event and might evoke implicatures the addressee wants to avoid. Even a harmless question can thus be said to entail a conflict or, to put it differently, be a powerful linguistic means for engaging an interlocutor in conversation. (...) I argue that it is the *combination* of restrictions placed on an interactant's action-environment and the perception of a real conflict and clash of interests, which most reliably identifies the exercise of power in linguistic data. »²

Nous proposons plusieurs remarques concernant le point de vue de Locher : la restriction de l'action d'environnement du récepteur apparaît uniquement si et seulement si il la perçoit comme telle. Les options préférentielles ou non constituent elles-mêmes des points d'articulation de consensus socioculturels que le récepteur peut tout à fait choisir d'ignorer, dans une certaine mesure. Lorsque Locher parle d'événement marqué, celui-ci pourrait être interprété comme tel par le locuteur et son partenaire d'interaction : en aucun cas, l'événement n'est marqué par ou pour lui-même. Cependant, il est important de noter que ce sont les perceptions des interactants qui permettent de faire émerger un désaccord et par amplification, un conflit. La restriction de l'environnement d'action tout comme la perception de la lutte

¹ E. Schegloff, H. Sacks, "Opening up closings", In : *Semiotica*, 7 : 289-327.

² M. Locher, *Power and politeness in action*, p. 39 ; « Dans sa forme la plus générale, cela implique qu'une première partie de la paire (la question) exige une seconde partie de la paire (une réponse). L'environnement d'action du récepteur est alors restreint car il existe à présent une option préférentielle et une option non préférentielle pour le prochain tour. Ne pas fournir de réponse serait un événement marqué et pourrait évoquer des implications que le récepteur souhaite éviter. Même une simple question peut alors générer un conflit ou, de façon différente, constituer un moyen linguistique puissant pour engager un interlocuteur dans une conversation. (...) je pense que c'est la *combinaison* de restrictions au sujet de l'environnement d'action d'un interactant et la perception d'un conflit réel et d'une lutte d'intérêts, qui identifie le plus précisément l'exercice du pouvoir dans les données linguistiques », notre traduction.

d'intérêts, dont les indices de variabilité diffèrent selon les cultures, constituent des interprétations effectuées par les locuteurs d'après leurs conditionnements socioculturels. Nous préférons prendre en compte les nuances suivantes :

- la restriction de l'environnement d'action d'un récepteur ne peut se faire qu'avec le concours de deux critères essentiels :
 - il est dans l'intérêt de L1 de restreindre l'environnement d'action de L2 : en ce sens, L1 a conscience d'un abus de pouvoir au sujet de L2 ;
 - Il est dans l'intérêt de L2 de percevoir une restriction de son environnement d'action : en ce sens, L2 a conscience d'un abus de pouvoir de la part de L1 ;
- la perception d'une lutte d'intérêts ne peut intervenir qu'à partir du moment où L1 et L2 l'interprètent comme telle : dans une multitude de relations, il est tout à fait possible que les intérêts, bien que divergents, puissent induire une complémentarité ou une cohabitation sans que jamais n'émerge l'ombre d'un conflit susceptible de menacer l'homéostasie du système conversationnel.

Au sujet de la vision que les interactants ont de leurs intérêts et du rôle joué par ces derniers au sein du conflit qui les opposerait, nous suggérons deux éléments :

- les intérêts des interactants sont à l'origine de l'interprétation d'abus de pouvoir ;
- ils sont par ailleurs fonction des interprétations que les interactants ont d'eux-mêmes, du monde qui les entoure et du rapport à autrui, conformément à leurs conditionnements socioculturels, psycho-éducatifs ou autres.

Selons nous, lorsque Miriam Locher prétend que « the exercise of power involves a latent conflict and clash of interests, which can be obscured because of a society's ideologies »¹, il conviendrait d'ajouter non seulement que les idéologies de la société (soit les conditionnements socioculturels) sont à la source de ces luttes d'intérêts, mais que la dissimulation (« obscured ») citée par Locher ne peut être considérée comme telle. En effet, une dissimulation impliquerait que les interactants aient perçu la lutte d'intérêts auparavant et qu'ils en aient conscience : or, ils ne prennent conscience de la lutte d'intérêts qu'à partir du moment où ils interprètent certains éléments comme constitutifs de celle-ci, c'est-à-dire précisément au moment

¹ M. Locher, *Power and politeness in action*, p. 40 ; « l'exercice du pouvoir implique un conflit latent et une lutte d'intérêts qui peuvent être dissimulés par les idéologies d'une société », notre traduction.

où cette lutte d'intérêts émerge et devient un désaccord conversationnel, soit une fluctuation systémique majeure¹. Nous pensons que le conflit peut se manifester aux yeux des interactants à partir du moment où ils perçoivent dans une discussion apparemment simple le désir de l'un ou de l'autre d'imposer son point de vue ou sa façon de percevoir le monde, ou au moins d'argumenter afin que son point de vue devienne valide aux yeux de l'autre et qu'il se fasse accepter comme élément tangible². A ce titre, Miriam Locher précise que « it is important to note that even participants in the same speech situation and from the same background might still have a different level of tolerance for breaches of norms. They may even have different norms altogether »³ ; cette situation peut être révélée par la perception d'un conflit d'intérêts et participer à l'émergence du désaccord conversationnel. Ainsi, dès 1974, Steven Lukes est le premier à adopter une approche triadique du pouvoir⁴ afin d'y inclure les intérêts comme éléments capitaux.

« What one may have here is a *latent conflict*, which consists in a contradiction between the interests of those exercising power and the *real interests* of those they exclude. These latter may not express or even be conscious of their interests, but (...) the identification of those interests ultimately always rests on empirically supportable and refutable hypotheses. »⁵

Grâce aux travaux de Lukes, le pouvoir et les intérêts des interactants se retrouvent ontologiquement liés ; bien que, conformément à notre acception critique du pouvoir,

¹ Ainsi, un désaccord peut émerger à partir du moment où les interlocuteurs perçoivent certains éléments comme des manifestations d'un phénomène de lutte d'intérêts, ce qui a pour effet de leur faire percevoir certains abus de pouvoir, dans la mesure où cette lutte implique que l'un des deux locuteurs tente de « prendre le dessus » sur l'autre et d'utiliser des instruments qui lui permettent de réaliser cette action.

² Toutefois, le désaccord ne doit pas refléter une connotation négative universelle, puisque nous pouvons arguer qu'il existe des individus ou des cultures pour lesquels le désaccord est valorisé afin de permettre une confrontation de points de vue et, éventuellement, la création d'un nouveau point de vue consensuel issue de cette confrontation.

³ M. Locher, *Power and politeness in action*, p. 98 ; « il est important de noter que bien que des individus puissent participer à la même situation de conversation et partager les mêmes influences, ceux-ci peuvent avoir un niveau de tolérance différent en ce qui concerne le non-respect des normes. Ils peuvent même appliquer des normes entièrement différentes », notre traduction.

⁴ A la manière du signe triadique de Charles S. Peirce qui, à l'instar de Ferdinand de Saussure, proposait à la fin du dix-neuvième siècle une étude tridimensionnelle impliquant un objet, un interprétant et un représentamen, soit les correspondants du signifiant, du signifié et d'une perception personnelle que se ferait chaque individu à propos du signe en question ; C. S. Peirce, *Peirce on signs : writings on semiotic*, University of North Carolina Press, 1991.

⁵ S. Lukes, *Power. A radical view*, Macmillan, 1974, p. 24-25 ; « Ce que nous pourrions observer ici est un *conflict latent*, qui consiste en une contradiction entre les intérêts de ceux qui exercent le pouvoir et les *intérêts réels* de ceux qu'ils excluent. Ces derniers peuvent ne pas exprimer ces intérêts ou même ne pas en être conscients, mais (...) l'identification de ces intérêts repose toujours fondamentalement sur des hypothèses que l'on peut soutenir ou réfuter de manière empirique », notre traduction.

nous émettions des réserves quant à la position de Lukes au sujet du pouvoir dans son exercice entre individus dominants et subordonnés, il nous paraît essentiel de souligner le perspectivisme essentiel qui à la fois génère et découle des intérêts interprétés par les locuteurs. Le désaccord peut émerger dans la mesure où les interactants ne respectent plus les principes pragmatiques et où se manifestent en eux et autour d'eux des éléments qu'ils peuvent interpréter comme des abus de pouvoir, qui vont à l'encontre de leurs intérêts propres.

iii. Implications des enjeux relationnels

Outre les principes pragmatiques qui permettent de régir les relations interindividuelles, nous avons circonscrit le rôle de la perception des abus de pouvoir à l'intérieur du système conversationnel. Cependant, lorsqu'un désaccord émerge entre les interactants, celui-ci s'inscrit également dans une logique relationnelle propre au système en cours. Cette relation est prédéterminée par des conditionnements socioculturels prégnants mais se développe également en fonction des caractéristiques individuelles et interindividuelles, selon le contexte, cimentant alors des relations de courtoisie, des amitiés durables ou des attirances profondes. Pour Gabriel Moser, les enjeux relationnels impliqués dans la formation d'un éventuel conflit peuvent se retrouver au sein de ce qu'il appelle l'échange.

« La référence aux théories de l'échange permet également d'examiner les modes de résolution de conflits. L'échange est une transaction dans laquelle l'individu essaye d'instaurer une relation qui lui soit le plus favorable à un coût minimal, tout en établissant un système d'accommodation qui lui permette d'éviter des tensions inutiles et de créer un compromis mutuel acceptable et satisfaisant. Dans cette perspective, toute interaction a une valeur stratégique, dans la mesure où l'individu se trouve devant un conflit plus ou moins fort entre le désir de coopérer avec autrui et le désir de l'exploiter. »¹

Selon Moser, chaque locuteur serait en proie à un conflit personnel entre le principe de coopération et le désir d'exploitation, que nous sommes en mesure de rapprocher de la perception d'abus de pouvoir. Cependant, à travers ce conflit, tout locuteur tente de mettre en place une relation qui lui économise de l'énergie (ou néguentropie), et lui permet d'inscrire cette relation dans une certaine forme de redondance, afin de s'y accommoder. Ces échanges s'inscrivent dans un équilibre fragile qui peut constituer le terreau d'un désaccord naissant. Ce désaccord peut tout d'abord naître au sein de l'individu lui-même, et s'articuler entre l'image qu'il a de la relation et la perception de nouveaux éléments.

¹ G. Moser, *Les relations interpersonnelles*, p.216-217.

1. Du désaccord au conflit : la relation comme système complexe

L'évolution du désaccord au conflit est parallèle à celle de la fluctuation systémique, susceptible de se transformer en amplification. Cette évolution est favorisée par l'occurrence de comportements interprétés comme violents par les interactants, qui peuvent soutenir la transition vers un conflit. Cependant, selon les interlocuteurs et leurs relations, les frontières entre désaccord et conflit peuvent varier. Pour Frédérique Lerbet-Séréni, la fragilité de ces frontières est due au fait que « la relation est (...) à concevoir à la fois comme relation et comme séparation »¹.

A. La relation, terre d'émergence du désaccord

La complexité de la dyade relation / séparation, qui fonctionne avec la théorie systémique d'inclusion et d'exclusion, est négociée de façon permanente par les interactants qui doivent à la fois préserver leur identité (afin de réaliser le principe pragmatique de réciprocité), mais également trouver des terrains d'entente (qui correspondraient au principe de coopération de Grice). Selon les travaux de Lerbet-Séréni, cette complexité peut être circonscrite en invoquant un nouvel élément qui participerait à l'équilibre de la relation et donc à l'homéostasie du système :

« [Il y a] émergence de (...) la 'création du couple', espace tiers, interfaciel, investi par l'un et l'autre élément. Les frontières de ce système avec l'environnement sont variées dès lors que le couple s'emploie à développer un noyau commun en contact, lui aussi, avec l'extérieur. La création et l'enrichissement de ce troisième terme à partir des projets communs aux deux membres du couple orientent le système et contribuent à le finaliser. »²

Bien que Lerbet-Séréni s'inspire ici du schéma relationnel du couple amoureux, ses estimations peuvent être étendues à toute relation impliquant deux interactants³. Ainsi, les interlocuteurs en présence communiquent à travers la relation qui les lie,

¹ F. Lerbet-Séréni, *La relation duale*, p. 27.

² Ibid., p. 46.

³ Voir annexe 33, p. 339.

mais également avec l'image qu'ils se font de la relation. Lorsqu'un conflit survient, il se peut que subsistent deux images distinctes de la relation, incapables de se rencontrer. D'après Lerbet-Sérén, « ce qui apparaît aussi, c'est l'énorme difficulté qu'il y a alors à parvenir à résoudre *ensemble* des problèmes qui supposent la nécessité, comme nous l'avons vu, de changer les règles d'un jeu commun qui n'est pas réciproque »¹. Ainsi, cette différence de perspectives peut être considérée comme les règles d'un jeu au sujet desquelles les interactants ne se seraient pas mis d'accord, ou dont ils ne partageraient pas la même vision. L'émergence de ce désaccord de perspective relationnelle peut intervenir en raison de la formulation d'un FTA, ou tout du moins d'un élément communicationnel considéré comme tel par le récepteur. En effet, « committing a serious FTA restricts an addressee's action-environment to a reaction, no matter how that reaction is realized. Committing serious FTAs is thus a powerful linguistic strategy to exercise power in order to engage an opponent in interaction »². Nous pouvons en déduire les points suivants :

- dans tout système conversationnel, les interactants investissent leur relation et la font évoluer comme élément à part entière du système ;
- chaque interactant possède une perspective individuelle de cette relation ;
- un désaccord émerge si les locuteurs confrontent leurs visions de la relation ;
- l'émergence de ce désaccord peut survenir à cause d'un élément communicationnel perçu comme un FTA par l'un des interlocuteurs.

B. Le principe de « boucle réursive »

Parallèlement à l'émergence de ce désaccord, la perspective que les interlocuteurs pourront avoir de leur relation est principalement liée à un procédé systémique précis, qui permet à la fois aux interactants de maintenir l'homéostasie du système conversationnel, mais qui peut également être susceptible de créer une sorte d'enfermement de la relation.

¹ op.cit., p. 55.

² M. Locher, *Power and politeness in action*, p.200 ; « commettre un FTA sérieux confine l'environnement d'action du destinataire dans une réaction, peu importe la manière dont cette action est réalisée. Commettre de sérieux FTA constitue ainsi une stratégie linguistique puissante pour exercer un pouvoir afin d'engager un opposant dans une interaction », notre traduction.

« La nouvelle systémique ne reconnaît plus comme opérationnelle la référence normative, même propre au système, et travaille sur la capacité auto-créatrice de sens du système, qui provient de boucles récursives au sein desquelles circule le sens de façon incessante. La boucle récursive est la formalisation qui permet de ne pas trancher entre l'idée et l'action, et c'est d'elle qu'émerge le sens. Elle est récursive en ce sens qu'elle peut se formaliser de façon fermée, qu'elle revient donc sur elle-même, et qu'il n'y a pas de causalité unique et linéaire entre les éléments ou les processus qu'elle met en jeu : tout tourne et se ré-alimente mutuellement. »¹

En s'inscrivant dans cette perspective, nous pouvons mettre en exergue la source principale des mécanismes les plus variés concernant le système conversationnel : la boucle récursive peut être rapprochée du principe de redondance systémique, et au sein de la relation, il permet de faire émerger du sens qui résonnerait de façon pertinente pour les interactants. Le sens qui circule de manière continue représenterait alors les interprétations que les individus se font des informations qui alimentent le système: ces informations sont de natures diverses et peuvent aussi bien concerner les origines socioculturelles des locuteurs que leurs comportements verbaux ou non verbaux. Ainsi, la relation est prise dans une boucle récursive alimentée par les individus, autant qu'elle alimente leurs comportements et réactions.

La boucle récursive constitue alors un nœud d'émergence capable d'auto-création sémantique. L'absence de causalité linéaire, soit de ce que nous pourrions appeler « logique », présente la principale problématique : lorsqu'un conflit émerge, il n'émerge pas nécessairement de la divergence d'opinions au sujet d'un problème, mais simplement parce que L1 attend de L2 qu'il se range à son opinion – ainsi, la divergence de points de vue devient un problème secondaire, puisque la source principale du désaccord relève d'une différence de perspective relationnelle. Selon nous, le désaccord comme le conflit peuvent alors revêtir des formes distinctes :

- le désaccord émerge lorsque les opinions A de L1 et B de L2 sont confrontées et alimentent un échange qui s'inscrit dans un effort d'interaction pragmatique:
- le conflit émerge à partir des opinions A de L1 et B de L2 :

¹ F. Lerbet-Séréni, *La relation duale*, p. 85.

- L1 s'attend à ce que, selon le modèle qu'il a de sa relation avec L2, L2 soutienne l'opinion A et non l'opinion B ;
- ainsi, un conflit émerge entre L1 et L2 au sujet de la relation en tant que telle, ou tout du moins au sujet de la perspective qu'ils s'en font.

Ces émergences ont lieu selon la logique de fonctionnement de la boucle récursive.

C. 1 +1 = 3

Dès les travaux du linguiste Francis Jacques, il apparaît qu'une relation ne peut s'effectuer que sur la base d'un tiers médiateur qui serait la parole, soit la « structure interne d'un discours fonctionnant de manière transitive entre deux instances énonciatives en relation interlocutive, en référence à un monde à dire »¹. Jacques prétend qu'au-delà de la langue, la communication survient à l'intérieur d'une sphère mise en commun par et entre les interlocuteurs. « Le moi et le toi sont alors mutuellement associés à l'intérieur d'une *communauté* de communication. Aucune réciprocité véritable du Je au Tu, aucune complémentarité entre leurs rôles ne se maintient durablement sans la médiation qui les unit en 'nous' »². Cette communauté de communication représente un tiers nécessaire afin d'assurer l'homéostasie du système conversationnel. Avant Jacques, le philosophe Maurice Merleau-Ponty exprime son intuition à ce sujet, en insistant sur le fait qu'« [autrui] est pris dans un circuit qui le relie au monde, comme nous-mêmes, et par là aussi dans un circuit qui le relie à nous. Et ce monde nous est commun, est intermonde »³. Avec, Lerbet-Séréni ce schéma d'interaction est formalisé au sein d'une théorie d'inspiration systémique, replaçant le tiers médiateur au centre de la communication.

« Il est bien leur propre création, tiers-inclus de leur relation, il est leur relation même, immanente dans ses manifestations quotidiennes, et 'absolue' parce que c'est elle qui organise pour l'essentiel ces manifestations (...). Le tiers, ce troisième terme du couple, est alors auto-référence pour le système relationnel et co-référence pour les membres du couple. »⁴

¹ F. Jacques, *L'espace logique de l'interlocution*, Paris, PUF, 1985, p. 181.

² F. Jacques, *Dialogiques, recherches logiques sur le dialogue*, Paris, PUF, 1979, p. 386 ; le terme « communauté » se trouve écrit en italique dans le texte d'origine.

³ M. Merleau-Ponty, *Le visible et l'invisible*, Paris, Gallimard, 1964, p. 322.

⁴ F. Lerbet-Séréni, *La relation duale*, p. 98.

A la lumière de la présence du tiers médiateur, le désaccord se révèle comme suit :

- conformément à notre perspective relationnelle, le tiers médiateur est fonction des représentations des interactants ;
- le principe d'auto-référence du tiers alimente une relation perçue comme conflictuelle par les locuteurs et générée comme telle par cette auto-référence.
- si un désaccord émerge, c'est parce que les interactants :
 - disposent de perspectives différentes au sujet de leur relation ;
 - alimentent de façon coopératrice une même perspective au sujet de leur relation, qui serait alors celle de l'émergence d'un désaccord.

Toutefois, ces désaccords peuvent également émerger parce que les interactants n'ont pas nécessairement conscience de ce tiers médiateur. L'équation qui en découle peut alors être formalisée de la manière suivante : $1 + 1 + (1 + 1) = 3$, car le tiers médiateur constitue la relation liant les deux participants à la conversation¹.

2. Procédés conversationnels de désaccord

« Dès que l'on parle, même si les relations sont particulièrement conflictuelles, on est encore sur le terrain de la coopération. Dès que je laisse du temps de parole et que je réponds à un adversaire, je le considère comme un partenaire interactif qui a des droits (...). Dès lors que je lui réponds, je considère, au moins implicitement, que ses positions ont quelque légitimité et, qu'en tout cas, on peut en discuter. Le fait d'attendre mon tour pour le réfuter et le fait de bien vouloir discuter avec lui, constituent des marques de considération et de coopérativité. La coopérativité concerne donc l'engagement à conduire une tâche conjointe, qu'il s'agisse d'une conversation ou d'une dispute. »²

En se référant de façon explicite au principe de coopération, le linguiste Robert Vion affirme que toute interaction, y compris le désaccord, obéit aux mêmes principes pragmatiques que n'importe quelle autre interaction.

¹ Dans son ouvrage *La relation duale*, Lerbet-Séréni précise que selon les relations, d'autres équations peuvent émerger, comme « $1 + 1 = 1$ » ou encore « $1 + 1 = 2$ », selon la teneur de la relation. Toutefois, ce tiers médiateurs relationnel semble pour nous commun à toute relation, en tant que définition représentationnelle du lien interindividuel, même si les individus n'en ont pas nécessairement conscience.

² R. Vion, *La communication verbale*, Paris, Hachette, 1992, p. 251.

A. Du désaccord coopératif

Au cours de l'émergence d'un désaccord, la conversation reste soumise aux mêmes principes, bien que les échanges puissent mener vers des fluctuations. Lors de son étude du conflit exprimé dans la communauté juive, Deborah Schiffrin estime que ce dernier peut être considéré comme un signe de rapprochement¹. Cependant, les procédés conversationnels marquant le désaccord sont variables et fonction du type de relation. Dans une culture donnée, si la relation est horizontale, l'éloignement peut marquer un désaccord² ; cependant, lors d'une relation verticale, l'employé et son supérieur hiérarchique laisseront percevoir l'image d'un désaccord si l'employé se met à tutoyer son supérieur et que l'emploi de familiarités conversationnelles émergent, faisant ainsi disparaître l'utilisation d'un matériel conversationnel courtois et respectueux. Les situations de désaccord obéissent ainsi à certaines règles : qu'il s'agisse d'une relation horizontale verticale, on assiste à une inversion des éléments communicatifs, marquant ainsi une situation différente de la cordialité auparavant prévalente³. Il convient alors de surveiller l'emploi du matériel verbal, paraverbal et non verbal et de comprendre l'importance que les interactants y accordent.

« Les échanges conflictuels n'échappent pas à la règle que des règles spécifiques régissent toutes les formes de communications sociales : cette 'ritualisation du conflit', observable dans tous les groupes humains comme chez les animaux, apparaît surtout dans ces pratiques adolescentes du 'duel verbal' et de l'échange d'insultes rituelles', bien attestées dans diverses communautés (...). »⁴

¹ D. Schiffrin, "Jewish argument as sociability", In : *Language in society*, 13-3 : 311-335, 1984, p. 329.

² Par exemple, si deux personnes utilisent le tutoiement et un rapprochement proxémique, par exemple, au cours d'une situation de désaccord, l'intimité pourra faire place à la distance, les silences aux dialogues fournis et l'on pourrait même assister à un retour au vouvoiement, si le désaccord implique une rupture suffisante ; dans d'autres cas observés dans certaines banlieues françaises, le tutoiement adopté par les forces de l'ordre à l'encontre des contrevenants représenterait un rapprochement intrusif interprété comme un FTA par le récepteur.

³ Passer du tutoiement au vouvoiement ou de la distance physique au contact intrusif peuvent être considérés comme des procédés indiquant l'émergence d'un désaccord.

⁴ C. Kerbrat-Orecchioni, *Les interactions verbales, Tome 2*, Paris, Armand Colin, 1992, p. 144.

Ainsi, lors de l'émergence d'un désaccord, chaque interlocuteur obéit à une sorte de code du désaccord, permettant au système conversationnel d'être parasité par des zones de fluctuation :

- l'interactant adopte un comportement qui peut être considéré comme apoli, apolitique ou impertinent, et auquel son partenaire ne s'attendra pas nécessairement ;
- toutefois et paradoxalement, il est attendu que, si un interactant souhaite marquer son désaccord, il prenne le risque d'adopter un comportement qui pourra être perçu comme apoli, apolitique ou impertinent.

Ainsi, le désaccord ne revêt pas nécessairement le rôle d'un tout chaotique et désorganisé, mais se déroule au contraire suivant les mêmes règles pragmatiques de coopération, de négociabilité et de réciprocité. Toutefois, les règles peuvent changer si le désaccord évolue vers un conflit susceptible de mener le système à la dystasie. Bien que soient respectés les principes pragmatiques ou les règles conversationnelles, il est par exemple probable que se multiplient alors les chevauchements de parole ou les silences, c'est-à-dire des situations de communication où personne ne s'écoute ni ne se parle. Au cours de ce « pugilat » verbal, les interactants auront non pas tendance à communiquer de façon pragmatique, mais plutôt à entrer dans une lutte interactive qui ignorera tout des notions d'échange. Si nous reprenons alors la dyade systémique inclusion / exclusion, chaque participant à la conversation tentera de faire admettre sa perspective à son interlocuteur et ainsi à l'inclure « de force » dans sa vision du monde, mettant alors fin au système. En effet, le système conversationnel ne peut fonctionner que si des locuteurs cultivent à la fois des points d'opposition et de similarité, mettant en place une tension d'échanges à la fois compétitifs et évolutifs. Toutefois, si l'affrontement se transforme en silence, il y a alors exclusion de la communication et inclusion dans la non communication, soit implosion du système.

Cependant, si l'analyse conversationnelle ou la pragmatique estiment que le désaccord obéit aux mêmes règles que l'accord, il n'en est pas nécessairement de même pour les individus et ce qu'ils pourraient ressentir s'ils se retrouvent investis dans et par une situation de désaccord. Cette perspective de souffrance individuelle et collective intervient car les principes précisés par la pragmatique ne s'appliquent pas simplement pour les interactants au niveau mécanique de la conversation, mais

à un niveau plus humain. Ce faisant, à partir du moment où un interactant ressentira tel élément comme un FTA, il commencera à utiliser par adaptation et par mimétisme un nouveau mode de communication, soit l'utilisation de FTA, coopérant ainsi avec ce qu'il aura perçu de la production verbale ou non verbale de son interlocuteur. De plus, si les procédés pragmatiques sont les mêmes pour l'accord ou le désaccord, comment alors expliquer l'origine et la pertinence du désaccord au cours d'une conversation ? Pour Jacqueline Authier-Revuz, « 'prendre au sérieux' les formes par lesquelles les énonciateurs 'suturent' les accrocs de leur dire, c'est (...) donner *tout leur poids* aux mots eux-mêmes qui les constituent, envisager pleinement la *différence* - (...) une forme verbale est toujours une forme *signifiante* »¹. Etudier ces formes linguistiques permet alors de mieux comprendre l'émergence du désaccord.

B. Codes linguistiques et désaccord

En 1975, le sociologue Basil Bernstein présente des travaux² axés sur l'apprentissage de la langue par les enfants des classes populaires britanniques. Ces travaux permettent de distinguer différents usages de la langue selon les individus, fractionnant ainsi les perspectives des interactants en de multiples nuances qui entreront en résonance avec la relation mise en place au cours de la conversation. Bernstein distingue la façon dont les interactants utilisent la langue en fonction de leurs conditionnements sociaux, permettant ainsi de définir un des facteurs susceptibles de déclencher un désaccord : la formulation ou l'expression de la perspective individuelle. Bernstein distingue l'apparition de codes sociolinguistiques différents susceptibles de donner une indication du niveau de la relation. L'utilisation des codes est alors déterminée par une expérience sociolinguistique de l'individu.

« La forme des relations sociales détermine les choix faits par le locuteur parmi les possibilités linguistiques ; ceux-ci à leur tour déterminent le comportement (...). J'émetts ici l'hypothèse que, dans le processus d'apprentissage du langage, les formes du langage parlé généralisent et

¹ J. Authier-Revuz, "Enonciation, méta-énonciation, hétérogénéités énonciatives et problématiques du sujet", In : *Les sujets et leurs discours. Enonciation et interaction*, 63-79, Publications de l'Université de Provence, 1998, p. 73.

² B. Bernstein, *Langage et classes sociales : codes sociolinguistiques et contrôle social*, Paris, Minuit, 1975.

renforcent des types particuliers de relations avec l'environnement et créent ainsi, au niveau individuel, des structures de significations particulières. »¹

Les variations autour des types de code sont d'une grande importance pour l'analyse conversationnelle, puisqu'on ne parlera pas de la même manière d'une même chose avec n'importe quel interlocuteur. La forme des rapports sociaux détermine le type de code que deux interlocuteurs emploieront l'un avec l'autre, si ces codes sont à leur disposition. Le code utilisé constitue une expression symbolique des rapports sociaux et peut régir l'interaction sociale. Bernstein attribue le résultat de ces recherches à une division nette entre classe aisée et classe populaire², mais l'analyse conversationnelle doit tenir compte des éléments sociologiques liant les participants à une conversation pour mieux comprendre la nature et la fonction de leur échange verbal et de la construction de leur relation. D'une manière plus générale, nous supposons que plus deux personnes se connaissent, plus elles ont tendance à utiliser un code leur permettant de mettre l'accent sur leur consensus et la profondeur de leurs liens, ainsi que sur la richesse des expériences partagées³.

Cependant, « le locuteur n'a pas conscience de l'existence d'un système de discours ou de code »⁴ et aucun code n'est meilleur ou préférable à un autre. De plus, « chacun de ces systèmes de discours commande (...) des possibilités d'apprentissage tout à fait différentes »⁵, ce qui signifie que selon les situations, un individu aura soit besoin d'exprimer son individualité par des énoncés personnels, soit de s'identifier à une communauté afin d'entretenir sa vie sociale⁶. Si ces codes sont fonction de la forme des rapports sociaux, ils ont également pour objet de véhiculer la culture et de conditionner les interactants⁷. Le chercheur devient alors le spectateur privilégié des motivations et origines de tout signe émis qui pourrait en dire plus sur la relation. Les particularités de cette relation, ou du tiers-inclus, peuvent

¹ Ibid., p. 69 ; lorsque Bernstein parle de processus d'apprentissage du langage, il convient de garder à l'esprit que la confusion terminologique provient du terme anglais « *language* », que nous pourrions traduire ici par « langue », plutôt que « langage ». Nous admettons alors que Bernstein parle plutôt de « langue ».

² Ces considérations d'ordre ontologiquement sociologique ne relèvent pas de notre propos.

³ Il est fréquent de voir deux bons amis évoquer un événement comique par des phrases courtes et simples qui auront du sens pour tous deux (les énoncés et comportements seront interprétés correctement selon un modèle propre à leur relation) et déclenchera une réaction d'hilarité, alors qu'un interlocuteur extérieur aura du mal à percevoir le secret d'une telle confidence humoristique.

⁴ B. Bernstein, *Langage et classes sociales : codes sociolinguistiques et contrôle social*, p. 137.

⁵ Ibid., p. 138.

⁶ Nous pouvons tous témoigner d'instant où nous avons dû basculer d'un code à l'autre en peu de temps : personne ne se comporte avec sa famille ou ses amis comme avec des collègues de travail ou des clients.

⁷ Il est possible de dégager en tout quatre extensions des deux codes bernsteiniens ; voir annexe 34, p. 340.

être étudiées à travers le filtre utilisé par les codes bernsteiniens, ce qui peut permettre de mieux comprendre les circonstances d'émergence du désaccord, lorsque le code linguistique lui-même n'est plus partagé par les locuteurs.

3. Désaccord de relation et désaccord de contenu

Qu'il s'agisse de la relation elle-même ou du contenu du message transmis, la forme langagière détermine la manière dont seront perçus à la fois relation et contenu et ainsi la manière dont le système conversationnel pourra maintenir son équilibre. Par la langue et le matériel non verbal, la relation et le contenu s'interpénètrent et forment un tout interprété en tant qu'ensemble par les interlocuteurs. Si nous prenons l'exemple de la salutation, comme « bonjour, ça va ? », des analyses peuvent être effectuées à partir de cette simple formulation :

- au niveau de la relation, la salutation implique le fait de reconnaître autrui et permet le début d'une conversation : qui plus est, il permet de poursuivre une relation (si les individus se connaissent déjà) ou bien de l'entamer ;
- au niveau du contenu, la salutation permet de définir un échange pragmatique, dans la mesure où la question elle-même implique la mise en place des principes de coopération (l'émetteur attend une réponse), de négociabilité (la réponse peut être positive ou négative) et de réciprocité (le récepteur pourra à son tour s'enquérir de la santé de son partenaire).

Cependant, bien que les matériels verbal, paraverbal et non verbal lient relation et contenu au sein de l'interaction, « le désaccord peut surgir au niveau du contenu ou au niveau de la relation, et ces deux formes dépendent l'une de l'autre »¹. Ainsi, le cadre même du désaccord permet de stigmatiser les difficultés communicationnelles des interactants, en mettant en relief leurs perceptions de la relation et du contenu du message. Ces différences ne sont pas créées par le désaccord mais émergent avec celui-ci, à un moment où les zones de fluctuations internes aux interlocuteurs se font jour au sein du système conversationnel, à travers la relation ; elle est l'élément tiers qui met en lumière les différences de perspectives et les désaccords.

Pour Watzlawick et ses collègues, « les individus (...) ne communiquent pas sur des faits extérieurs à leur relation, mais s'offrent mutuellement des définitions de

¹ P. Watzlawick et. al., *Une logique de la communication*, p. 81.

cette relation, et par implication, d'eux-mêmes »¹ : en tant que tiers-inclus du système conversationnel, la relation se définit par et pour la communication et se manifeste également à travers le contenu. Celui-ci est tributaire de la relation, et le message est fonction de cette dernière. Selon leurs partenaires conversationnels, les individus peuvent opérer une auto-censure qui leur évite d'aborder certains sujets :

- au sein d'une relation verticale, la hiérarchie imposera des règles de contenu à ne pas aborder ; il pourrait par exemple être de mauvais aloi de demander des nouvelles de la vie privée de son supérieur hiérarchique ;
- au sein d'une relation horizontale, si deux interactants ne se connaissent pas encore très bien, certains sujets ne seront pas abordés à moins que s'opère entre eux un rapprochement amical ;
- au sein d'une relation horizontale proche, il est possible que, par respect ou pudeur, un locuteur évite d'aborder un sujet qui risquerait de blesser le récepteur, précisément parce qu'il connaît bien son partenaire.

Pour Ronald David Laing, « la vie interpersonnelle se déroule au sein d'un nexus de personnes où chacun passe son temps à deviner, présumer, inférer, croire, avoir confiance ou suspecter, sans cesser de se réjouir ou de se tourmenter sous l'effet de ses fantasmes concernant l'expérience, les mobiles et les intentions des autres »². Bien que ces travaux s'inscrivent dans un courant psychologique des années 70³, ils permettent de remarquer que les relations occupent une place importante au sein des préoccupations individuelles et sociétales. Elles génèrent un tissu social qui permet aux interactants d'utiliser des références socioculturelles. La relation vue par Laing permet d'affiner son rôle et son importance en tant que tiers-inclus du système.

En outre, si nous avons pris le parti pris d'étudier plus précisément le désaccord de relation plutôt que le désaccord de contenu, c'est essentiellement parce qu'à notre sens, le désaccord de contenu peut plus souvent revêtir l'apparence d'un débat policé⁴. Au cours d'une conversation, nous estimons que le désaccord

¹ Ibid., p. 83.

² R. D. Laing, *Soi et les autres*, Paris, Gallimard, 1971, p. 220.

³ Nous rappelons que l'objectif de ce travail n'est nullement d'utiliser un paradigme psychologique pour étudier notre objet, mais que certains travaux permettent toutefois d'apporter un éclairage que nous espérons utile et pertinent.

⁴ Se référer à ce titre à P. Breton, *L'argumentation dans la communication*, Paris, La Découverte, 1996 ; de fait, lorsqu'un désaccord de contenu se fait jour et qu'il s'amplifie, il est possible que les locuteurs jouent d'une surenchère verbale qui ne porte plus réellement sur la relation de contenu en tant que telle, mais sur leur

émerge au niveau de la relation et le contenu devient alors un simple prétexte permettant de mettre en exergue un désaccord plus profond. Cependant, désaccord de relation et de contenu fonctionnent de façon co-dépendante. Pour Watzlawick, Beavin et Jackson, l'émergence d'un désaccord est tributaire de la définition que les interlocuteurs possèdent et donnent de leur relation. Outre certains cas pathologiques, il existe deux manières de répondre à une définition de la relation :

- soit le récepteur L2 confirme la définition que L1 vient de lui donner de la relation en exécutant un ordre, en répondant à une demande ou tout simplement en montrant son accord ou son approbation ;
- soit L2 rejette la définition de L1, ce qui « présuppose que l'on reconnaisse au moins partiellement ce que l'on rejette »¹.

Dans ces deux cas, le désaccord de relation émerge conjointement avec le désaccord de contenu, puisque la définition de la relation apparaît à travers le contenu même du message transmis².

Selon Castella, le processus de désaccord est à attribuer à des mécanismes systémiques précis : « un simple geste, un regard, peuvent nous faire changer d'avis sur une personne. C'est la partie par rapport à quoi nous recontextualisons tout son comportement. Après ce moment de réflexivité, notre attitude a changé »³. Le désaccord s'opérerait ainsi à la manière d'un calibrage de notre perception des événements et de la relation interindividuelle : le désaccord émerge de façon conjointe avec cette modification de la perception. En d'autres termes, les interactants produisent un désaccord au niveau de leur relation non pas parce que leurs perceptions de la relation sont différentes, mais précisément parce qu'un

relation : qui va concéder en premier des points de discours à l'autre, par exemple, ce qui ferait montre d'une nouvelle relation de pouvoir entre les interactants.

¹ P. Watzlawick et. al., *Une logique de la communication*, p. 85.

² Voir Ibid., p. 90 : « (...) au message de X 'voici comment je me vois', Y répond 'voici comment je vous vois', mais d'une manière qui ne concorde pas avec la définition que X donne de lui-même. X peut alors conclure que Y ne le comprend pas (ou ne l'estime pas, ou ne l'aime pas), tandis que Y, par contre, peut croire que X se sent compris (ou estimé, ou aimé) de lui. Dans ce cas, Y n'est pas en désaccord avec X, mais ignore ou interprète mal son message (...). ». Cette confusion des contenus permet des interprétations diverses de la relation suivant les interlocuteurs. Malgré le fractionnement caractéristique des travaux de Watzlawick, nous sommes en mesure de prendre en compte la complexité des perspectives et des modélisations des interactants. A l'inverse de Watzlawick, nous estimons cependant que, même si Y n'est pas en désaccord avec X, X se retrouve lui-même en désaccord avec l'image qu'Y lui renvoie de lui-même : à un niveau systémique, nous pouvons affirmer qu'une zone de fluctuation a ici été créée suite aux différences de perspectives des partenaires conversationnels et que celle-ci est précisément à la source d'un désaccord d'ores et déjà visible, que cela soit au niveau verbal (si X exprime son désaccord) ou non verbal (si certains gestes ou regards de X trahissent son désaccord face à ce qu'il interprète de l'interprétation de Y).

³ P. Castella, *La différence en plus*, p. 148.

élément (verbal ou non) est perçu et intégré de façon différente. D'un point de vue systémique, nous obtenons les étapes simultanées suivantes :

- **1)** un élément apparaît au sein du système conversationnel (produit par l'un ou l'autre des interlocuteurs ou par le contexte) ;
- **2)** cet élément est interprété de façon différente par L1 et L2 ;
- **3)** la relation entre L1 et L2 est affectée par cette différence ;
- **4)** L1 et L2 sont en retour affectés par cette dissonance au niveau de la relation et réévaluent la perception qu'ils ont de leur partenaire *en fonction* de l'idée qu'ils se font de la perception que leur partenaire a eue de l'élément nouveau : c'est grâce à la relation que L1 se rend compte que L2 possède une vision *A* de l'élément alors que L2 se rend compte par le même medium que L1 possède une vision *B* de l'élément ;
- **5)** L1 modifie sa vision de L2 et inversement ;
- **6)** l'émergence du désaccord est consommée au moment où les perceptions de L1 et L2 atteignent la relation : il y a eu différence de perception d'un élément, puis différence de perception de la façon dont le partenaire perçoit l'élément en question, puis perception renouvelée du partenaire en présence, ce qui nécessite ainsi une renégociation de la relation par un désaccord.

Nous pouvons alors estimer que la relation devient le terrain d'émergence du désaccord, car en tant que tiers, elle intervient comme élément systémique : elle influence les interlocuteurs et se fait en retour influencer et nourrir par eux-mêmes. La relation existe en tant que telle, mais L1 et L2 peuvent en avoir différentes représentations, qui circulent à l'intérieur du système conversationnel par la production de messages à contenus variés. Ces messages peuvent eux-mêmes constituer le nouvel élément qui fera basculer le système conversationnel et obligera les interactants à reformater leur relation à travers leurs perspectives modifiées. Le système est alors atteint par une zone de fluctuation qui peut être amplifiée si les négociations au sujet de la relation ne peuvent entraîner un compromis permettant une définition conjointe de la relation. Nous estimons que deux individus ont rarement la même définition de la relation, mais que cette différence est une constituante nécessaire qui permet de préserver leur autonomie d'éléments systémiques, selon la dyade d'inclusion / exclusion. Toutefois, la relation constitue un territoire qui est à la fois hors des territoires individuels et partie de ces territoires, à la fois neutre et chargée des représentations des individus. Dans ce cas précis, le

désaccord peut alors permettre une redéfinition du territoire commun des interlocuteurs et entraîner une nouvelle évolution du système conversationnel plutôt qu'une dystasie le concernant.

4. Désaccord et conflit : une nécessité communicative ?

Nous avons remarqué que tout désaccord implique un changement au sein du système conversationnel : il peut émerger en raison d'une interprétation d'un abus de pouvoir, modifiant ainsi la relation interindividuelle par une renégociation. Le système est alors soumis aux influences d'une ou plusieurs zones de fluctuation qui exercent des points de pression sur l'interaction en elle-même. Si le désaccord ne débouche pas nécessairement sur l'amplification du conflit, il peut constituer un moyen pour les interlocuteurs d'inaugurer un nouvel équilibre conversationnel et de faire évoluer leur relation au sein d'une nouvelle homéostasie. Pour Jean-Pierre Meunier, « une perturbation ne fait pas partie de la définition d'un système ; elle est n'importe quoi qui conduit à une transformation du système mais en suivant la logique de son organisation »¹. Cette définition permet de préciser qu'une perturbation ou une fluctuation systémique peut revêtir toutes les apparences possibles et n'intervient qu'à partir du moment où un locuteur l'interprète comme telle. Cette perturbation n'est pas obligatoirement négative : en revanche, ses effets sur le système sont évidents, puisqu'elle conduit à une transformation organisationnelle celui-ci. En ce sens, le désaccord peut permettre aux interactants de percevoir les lacunes du système, afin de pouvoir éventuellement procéder à une renégociation de son organisation relationnelle et interactionnelle. Un désaccord peut participer à l'évolution de l'interaction et à la construction de la relation.

Pour Frédérique Lerbet-Séréni, « la relation, organisée en système relationnel complexe, est dynamique à condition qu'elle soit en mesure à la fois de changement et d'homéostasie »². Le changement constitue un concept important dans la vie et l'évolution d'un système : il fait partie intégrante des propriétés systémiques et il est tout à fait possible que seule l'émergence d'un désaccord puisse proposer aux interlocuteurs un point de référence pertinent pour un nouveau changement. Jean-

¹ J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 54.

² F. Lerbet-Séréni, *La relation duale*, p. 44.

Pierre Meunier ne précise-t-il pas que « les erreurs qui se glissent dans la duplication (...) engendrent la variété ou la complexité »¹ ? Ces « erreurs », qui sont à la base de tout désaccord, permettent au système conversationnel de subir des changements évolutifs nécessaires afin que celui-ci atteigne un degré plus élevé de complexité et de variété. On peut parler de complexification du système « dès lors que celui-ci est en mesure d'aborder des processus de changement qui portent sur son organisation générale, intégrant alors les relations entre ses membres »². Pour le systémicien Dupuy, le désaccord serait également la preuve que les interlocuteurs sont susceptibles de se réunir dans une interaction (même conflictuelle) par l'utilisation d'une langue commune, tout en prenant en compte le fait qu'ils sont eux-mêmes des éléments distincts à l'intérieur d'une même conversation. En effet, « les hommes ne peuvent (...) communiquer que s'ils possèdent un monde commun qui les unit, mais aussi qui les sépare, de même que la table qui rassemble les convives les réunit parce qu'elle se trouve entre eux »³. A ce titre, nous estimons que le désaccord et le conflit se distinguent par les points suivants :

- le **désaccord**, caractérisé par une ou plusieurs zones de fluctuations, héritées de perturbations internes ou externes au système et/ou à ses éléments : il exige une renégociation de la relation et une évolution du système ;
- le **conflit** émerge lorsque les zones de fluctuation sont transformées en zones d'amplification qui menacent l'homéostasie du système et de ses éléments en tant qu'entités ; pour reprendre l'expression de Dupuy, il est alors possible que les invités soient tentés de quitter la table voire même de la détruire, en tant que symbole d'une interaction que les interlocuteurs estimeraient révolue.

Dans les deux cas, le système est soumis à des modifications ; si le désaccord peut relever d'une nécessité communicative permettant aux individus de réajuster leur tiers relationnel, le conflit constitue un danger pour la pérennité du système⁴. Dans tous les cas, la relation joue un rôle de balancier afin de permettre aux interactants de conditionner leurs choix et l'investissement qu'ils souhaitent injecter dans cette

¹ J.-P. Meunier, *op. cit.*, p. 60.

² F. Lerbet-Séréni, *op. cit.*, p. 61.

³ J.-P. Dupuy, *Ordres et désordres*, p. 80.

⁴ A un tout autre niveau, nous pourrions éventuellement discuter de la nécessité ou non d'une dystasie systémique. Lorsque deux individus ne partagent plus grand chose, tout du moins pas de la manière dont ils l'entendent, une rupture systémique est peut-être préférable à défaut de dépenser de l'énergie dans une homéostasie fragile et aux bénéfices flous. Comme nous le savons à présent, c'est principalement cette économie d'énergie (ou néguentropie) qui risque alors de condamner le système tout entier.

même relation. Le désaccord lui-même n'est finalement qu'une réponse parmi d'autres à un événement nouveau qui intervient dans le système :

« Lorsque quelque chose d'étranger apparaît dans des relations intersubjectives (...), ce quelque chose peut générer diverses attitudes qui se répartissent entre les deux pôles de l'exclusion et de l'inclusion. Il peut être rejeté, ce qui ouvre la voie à diverses formes de crispation identitaire, de répression et d'exclusion ; il peut être ignoré ou simplement dénié ; il peut être reconnu et toléré ; il peut enfin être reconnu comme valide, ce qui entraîne alors un travail cognitif plus ou moins élaboré et approfondi d'intégration. »¹

Selon nous, que cet événement soit considéré comme valide ou non, qu'il soit rejeté ou accepté, il est reconnu comme existant au sein du système². Cependant, si ce « quelque chose d'étranger » est considéré par l'un des interlocuteurs comme un FTA (soit comme une perception d'abus de pouvoir), alors une interaction peut se créer à son propos³. Qu'il soit ou non conscientisé par les individus, tout nouvel événement systémique sera pris en compte dans la conversation et susceptible de la modifier, à plus ou moins long terme et selon une amplitude plus ou moins élevée⁴. Il est possible que les individus communiquent au sujet de leur relation selon deux modes qui leur sont différents et que le désaccord émerge en tant que résultat de cet écart. Ainsi, « quand s'élève une controverse interpersonnelle sur la signification d'un aspect déterminé d'une communication analogique, chaque partenaire risque d'introduire, dans le processus de traduction, le type de digitalisation conforme à sa conception de la nature de leur relation »⁵. Pour Watzlawick, la majorité des désaccords proviennent de différences interprétatives entre communication analogique et digitale⁶. Celles-ci font émerger le désaccord, qui représente à la fois

¹ J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 117.

² Même lorsque ce nouvel événement est dénié ou ignoré, il est pris en compte, car ignorer ou dénier un objet, c'est déjà précisément lui accorder une existence. En disant « ça n'existe pas » ou « cela ne s'est pas produit », les interlocuteurs investissent le « ça » et le « cela » d'une valeur qui, bien que déniée, est antérieure au déni.

³ Le désaccord peut alors exiger une communication à propos de la relation interindividuelle.

⁴ Voir P. Castella, *La différence en plus*, p. 88 : « je dis que A et B communiquent, si j'observe qu'une perturbation (un changement) dans la structure de B fait suite à un changement dans la structure de A »⁴. Ainsi, un FTA peut être défini comme un élément de communication qui induit un changement dans la structure de l'un des interactants. Il est interprété par A comme un FTA, que B en ait ou non conscience, et peut engendrer une nouvelle perturbation, suite à celle ayant eu lieu à l'intérieur même de l'élément A.

⁵ P. Watzlawick et al., *Une logique de la communication*, p. 97.

⁶ Une communication analogique peut conduire à une mauvaise traduction digitale et inversement.

le stigmate d'une communication fluctuante et la nécessité pour les interlocuteurs de communiquer au sujet de leur relation¹.

5. Bilan : les perceptions relationnelles comme terrains privilégiés du désaccord

A. Désaccord autour de la relation

Grâce à l'étude des enjeux relationnels développée par un système conversationnel en situation de désaccord, nous avons pu observer les conclusions suivantes : « la communication maintient l'unité d'un système (sa redondance) mais crée également de la variété ; elle s'oppose à toute déviance mais peut également, dans certaines circonstances, amplifier la nouveauté ; elle transmet des représentations du monde et crée en même temps le monde qu'elle représente »². En d'autres termes, nous pouvons circonscrire les éléments suivants :

- **1)** Le désaccord n'implique pas une rupture de la communication mais une communication qui oppose les différences de perception des interactants ;
- **2)** Le désaccord est fonction d'un événement nouveau qui apparaît au sein de la communication, et qui alimente et est alimenté par le désaccord ;
- **3)** Le désaccord se fait jour lorsque les représentations du monde des interactants entrent en opposition : ce faisant, le désaccord crée le monde qu'il représente, à savoir un monde où les interlocuteurs ne peuvent s'entendre ;
- **4)** Ce dernier point explique pourquoi les interlocuteurs, dans un esprit de redondance, sont susceptibles de nourrir le désaccord et de le faire évoluer jusqu'à la création d'un conflit capable de menacer l'homéostasie du système.

Cependant la relation, qui se situe au centre de l'interaction et constitue la cible de l'interaction des individus, obéit aux principes de redondance et d'autorégulation, et est tributaire des principes pragmatiques de coopération, de négociabilité et de réciprocité, comme n'importe quel élément du système. Cette définition permet de définir les points suivants, en rapport avec le désaccord conversationnel :

¹ Nous pouvons ainsi réutiliser l'exemple « ferme la porte ! » afin de comprendre les différences de communication pour deux interlocuteurs L1 et L2 ; voir annexe 35, p. 341.

² J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 139.

- **1)** Comme le désaccord n'implique pas une rupture de la communication, il n'y a pas non plus rupture de la relation, mais modification de celle-ci ;
- **2)** L'événement nouveau qui alimente et constitue le désaccord apparaît à l'intérieur de la relation interindividuelle qui, en tant qu'élément tiers, doit l'ingérer et l'intégrer à son fonctionnement, pour se transformer ;
- **3)** Le désaccord existe parce que les représentations des interactants concernant leur relation entrent en opposition (notamment lorsque le récepteur interprète un nouvel événement comme un FTA) : ce faisant, comme le désaccord crée le monde qu'il représente, il crée une relation de désaccord ;
- **4)** Selon les principes systémiques et pragmatiques cités, les interlocuteurs traitent la relation de désaccord selon leur perception du désaccord.

Par rapport à ce dernier point, nous sommes en mesure d'affirmer qu'il existe alors trois options pour les interactants, qui constitueront des choix conditionnés :

- Soit le désaccord se règle et le système évolue en ayant intégré le nouvel événement dans l'historique de la relation, ce que l'on appelle **homéostasie** ;
- Soit le désaccord évolue vers un conflit, soit une **dystasie** ;
- Soit l'on obtient une **synestasie**, ou relation conversationnelle qui trouve son équilibre dans l'exploitation perpétuelle du désaccord créé sans le résoudre : le désaccord devient alors un élément du système et de la relation.

Pour Lerbet-Séréni, la relation en tant que tiers-inclus n'est pas la même pour les interactants, ce qui nous amène à penser que si un locuteur L1 perçoit une relation R1 entre lui et son interlocuteur L2, L2 percevra quant à lui une relation R2 entre lui et L1. Ces perceptions peuvent comporter des points communs, mais sont souvent colorisées par les conditionnements des interactants, créant ainsi une relation commune qui revêtira l'aspect d'un patchwork aux couleurs parfois dissonantes.

B. 1 + 1 = 4

« [La relation] existe de façon prédéfinie, et différente, pour chaque protagoniste, de telle sorte que la recherche d'un accord oblige chacun à revenir sur des positions antérieurement installées en lui. L'échange verbal vise alors, pour chacun, à maintenir son propre 'il' et à le faire accepter, tout en cherchant à amputer celui de l'autre. Dans le même temps, chacun se voit

comme assimilable à ses positions patiemment, souvent 'logiquement' et 'rationnellement' élaborées, au point qu'y renoncer reviendrait à être amputé d'une part de soi-même. »¹

La maintenance de cet « il », soit de la perception dont chaque locuteur dispose au sujet de la relation interindividuelle, est tributaire de la théorie des faces de Goffman ; en effet, renoncer à la perception de la relation constituerait un FTA auquel les interactants préfèrent ne pas s'exposer. Toutefois, selon Lerbet-Séréni, chaque locuteur cherche à faire accepter sa propre vision de la relation interindividuelle en cours, ce qui permet d'imaginer que cette relation R est investie de manière importante par les interactants ; une sorte de territoire à défendre et à faire reconnaître par autrui, au même titre que n'importe quelle partie de l'identité du locuteur. Cependant, contrairement à ce que précise Lerbet-Séréni, nous ne pensons pas que L1 cherche à amputer L2 de sa vision de la relation, mais qu'il cherche plutôt un point de référence extérieur à sa perception de la relation, qui pourrait la confirmer ou l'infirmer et lui permettre de faire évoluer cette perception. Nous estimons que les interactants cherchent avant tout à échanger au sujet de leur vision de la relation et induisent ainsi un rituel codifié de messages et d'attentions qui permettent de valider et vérifier leurs perceptions. Les contenus des messages sont eux-mêmes fonction de la relation : celle-ci prévaut selon nous sur ce qui est dit et sur la façon dont les énoncés vont être formulés. Nous proposons la modélisation suivante de l'interaction entre L1 et L2 au sein d'un système conversationnel :

- **R1 = (L1 + L2) x L1**
- **R2 = (L1 + L2) x L2**
- **R = R1 + R2**

Cette modélisation par équations permet selon nous de saisir le relief de l'interaction du système conversationnel et de l'importance de la relation comme centre de cette interaction². Ceci nous invite à observer qu'un système conversationnel peut non seulement inclure un nombre précis d'interactants, mais également un nombre correspondant de représentations de la relation³. Ainsi, nous estimons qu'il n'y a pas seulement un seul tiers-inclus dans l'interaction, mais bel et bien deux représentations de la relation conditionnées par les interactants. Ces représentations

¹ F. Lerbet-Séréni, *La relation duale*, p. 124.

² Voir annexe 36, p. 342.

³ Plus le nombre d'interactants est élevé, plus le nombre de représentations des relations circulant entre ces interactants est élevé, ce qui complexifie intensément les rapports à l'intérieur d'un système conversationnel.

s'interpénètrent en certains endroits afin de former la relation en elle-même, mais à d'autres endroits, elles divergent et sont susceptibles de faire émerger un certain nombre de désaccords. Rappelons que pour Paul Watzlawick et ses collègues, « l'homme agit en fonction d'un ensemble de prémisses sur les phénomènes qu'il perçoit, et qu'au sens très large, son interaction avec la réalité (c'est-à-dire pas seulement avec d'autres êtres humains) sera déterminée par ces prémisses »¹.

C. Vers une multiplication des faces

Si de nouveaux éléments interviennent dans la conversation, nous pouvons leur attribuer des faces positive et négative, et ainsi imaginer les points suivants :

- L1 possède une face positive et une face négative ;
- R1, soit la perception de la relation que L1 entretient avec L2, possède une face positive et une face négative ;
- L2 possède une face positive et une face négative ;
- R2, soit la perception de la relation que L2 entretient avec L1, possède une face positive et une face négative ;

Cette estimation complexifie les rapports entre les interactants, mais permet également d'isoler certains comportements et d'en comprendre les enjeux véritables². Selon nous, cette modélisation peut permettre de souligner l'importance de la métacommunication et de comprendre que « quand nous sommes impliqués dans une conversation, nous sommes observateurs de nous-mêmes et de l'autre, avec notre grille à nous. C'est nous qui choisissons ce qui est ou non signifiant pour nous. Le problème de la communication est de faire coïncider les intentions de l'autre avec les significations que nous leur donnons »³. Plus que jamais, cette complexité du système conversationnel⁴ rappelle l'utilité de la métacommunication, dans la mesure où elle permet de circonscrire certaines représentations et d'isoler les

¹ P. Watzlawick et al., *Une logique de la communication*, p. 266.

² Nous pouvons appliquer nos conclusions à l'exemple « ferme la porte » ; voir annexe 37, p. 343.

³ P. Castella, *La différence en plus*, p. 236/237.

⁴ Il est possible que les FTA atteignent à la fois les faces positive et négative de L1 et de R1, ou bien n'atteignent qu'une seule des quatre faces en présence. Si nous additionnons à ces faces celles de L2 et de sa perception de la relation R2, alors nous n'obtenons pas moins de huit faces qui se doivent de cohabiter et d'interagir à l'intérieur d'un système conversationnel. Il nous paraît important de distinguer les FTA susceptibles d'atteindre les locuteurs eux-mêmes des FTA capables d'atteindre la relation en tant que telle. Cependant, nous ne devons pas oublier que R1 et L1, tout comme R2 et L2, sont reliés de façon profonde et que tout FTA destiné à R1 atteindra par ricochet L1 et la perception qu'il avait de la relation, qui lui semble alors remise en question et qui entraîne ainsi par extension un FTA à sa propre rencontre.

problématiques qui risquent de déstabiliser le système. Cependant, pour métacommuniquer, les individus peuvent utiliser des codes culturels différents qui risquent d'amplifier le désaccord émergent.

iv. Divergences culturelles

A tous niveaux, le désaccord conversationnel peut émerger à travers le non-respect de certains principes pragmatiques ou bien à travers une divergence d'opinions au sujet de l'état de la relation interindividuelle. Comme nous l'avons estimé, l'interprétation d'un élément comme constitutif d'un abus de pouvoir peut déclencher une situation de désaccord. Dans tous ces cas, la métacommunication peut permettre aux interactants de prendre du recul face à la situation de désaccord et de redéfinir conjointement, dans un souci de coopération et de négociabilité, la nature et les enjeux de la relation qui leur permet de garantir l'homéostasie du système conversationnel. Cependant, la métacommunication présuppose l'existence d'une langue commune, utilisable par les locuteurs afin que ceux-ci puissent renégocier la relation. *De facto*, si les participants à la conversation ne disposent pas de la même langue, la solution de métacommunication elle-même devient impossible, puisqu'il n'existe plus aucun médium de communication susceptible de permettre aux individus de discuter de leur désaccord. De surcroît, si deux individus se réclament de deux cultures différentes, il faut garder en mémoire que « le modèle culturel dont [les individus] relèvent les amène à appréhender toute chose à travers un sens conforme à sa logique »¹ : nous pouvons alors affirmer que chaque individu vit sa culture comme un ensemble de comportements qui lui paraissent naturels, alors qu'ils sont en réalité culturels.

« Nous pouvons tous fournir après coup des explications à propos de nos conduites lorsqu'on nous demande de les justifier. Mais lorsqu'il s'agit d'actes que nous n'avons pas appris de manière formelle, comme la manière de nous distribuer dans l'espace, et qu'on nous demande de justifier notre conduite, nous ne l'expliquons pas, mais nous faisons intervenir l'émotion, l'esthétique,

¹ C. Carmilléri, « *La culture et l'identité culturelle : champ notionnel en devenir* », In : *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* : 21-76, Paris, L'Harmattan, 1989, p. 24.

la morale, la philosophie, dans des formulations qui n'ont rien à voir avec le phénomène. »¹

1. Cultures et codes

Pour Jacques Demorgon, il convient de distinguer la culture en tant qu'objet d'études, car nous sommes susceptibles de la retrouver à tous les niveaux de la vie quotidienne. Celle-ci influence les individus et conditionne leurs perceptions et leurs réactions vis-à-vis de tel élément ou événement. Le système conversationnel ne saurait échapper à cette règle et se plie à une ritualisation orchestrée par l'utilisation de codes culturels précis. Ces variantes culturelles obéissent à des typifications ritualisées de la communication selon les sociétés ; toutefois, comme nous adoptons certains schémas de communication obéissant aux règles interactionnelles de notre société, ceci peut nous mener « à une cécité perpétuelle qui [nous] rend pour ainsi dire incapable d'attention vis-à-vis des autres types de communication, sur d'autres longueurs d'onde »², culturellement tout du moins. Demorgon rejoint le point de vue de Hall en précisant que tout individu peut effectuer certains choix concernant sa manière d'utiliser ses propres codes culturels.

« Découvrant douloureusement l'inaliénable incertitude de toute adaptation et l'anxiété qui en résulte, les humains vont osciller entre deux orientations. Les uns préféreront se fier aux réponses acquises et valoriser la culture qui conserve ces réponses et les transmet : ils défendront la tradition. Les autres vont préférer se défier des réponses acquises et cultiver plutôt les capacités physiques et mentales d'inventer, à chaque instant, la réponse nouvelle adaptée. »³

Pour Demorgon, chaque interactant est susceptible d'adopter l'une ou l'autre de ces approches selon les situations qui lui sont présentées, mais également selon ses aptitudes et habitudes à réagir à ces mêmes situations. A partir de cette précision,

¹ P. Castella, *La différence en plus*, p. 63.

² E.T. Hall, *Le langage silencieux*, p. 122.

³ J. Demorgon, *Complexité des cultures et de l'interculturel*, Paris, Anthropos, 2004, p. 11.

nous sommes en mesure de comprendre la difficulté du désaccord conversationnel s'il se retrouve couplé à un désaccord culturel : à plus forte raison, si les interactants en présence choisissent de se fier aux réponses culturelles dans un souci de conservatisme concernant leur habitude réactionnelle, la situation de désaccord risque d'évoluer vers une amplification irréversible. A ce titre, Demorgon propose d'adopter une approche interculturelle, tout en isolant les difficultés de cette approche, et notamment la définition de ce que l'on appelle « interculturel » ou « interculturalité » :

« Dans leur emploi le plus courant, ces termes désignent les relations, positives ou négatives, qui s'établissent entre personnes, groupes, sociétés de culture différente. (...) Quand les acteurs humains, avec leur culture, sont en relation, cette relation, sous toutes ses formes, est nécessairement *interculturelle*. Elle n'est pas, pour autant, voulue comme telle. On parlera d'un 'interculturel factuel'. Par contre, quand, aujourd'hui, tout un ensemble de disciplines se développe, visant à permettre de meilleures relations entre personnes, groupes et sociétés de culture différente, on devra parler d'un 'interculturel volontaire'. Il est clairement énoncé et voulu comme tel. »¹

Cette approche distingue les différences entre les codes qui ritualisent l'échange conversationnel et peut ainsi en prévenir ou en expliquer les difficultés concernant un éventuel désaccord. Les premiers aspects ritualisés peuvent être décelés dans tout ce qui symbolise la relation interpersonnelle à l'intérieur même d'une conversation : les termes d'adresse notamment varient dans leur symbolique, même d'une société à une autre. Si en France, le tutoiement et le vouvoiement correspondent à une marque de distance interpersonnelle, certaines sociétés ne disposent dans leur langue que d'un seul terme d'adresse pour désigner l'interlocuteur référent ; en anglais notamment, seul le pronom « you » est généralement employé pour qualifier la distance interpersonnelle, ce qui peut poser des problèmes de traduction ou d'interprétation : doit-on en français traduire par « tu » ou « vous »² ? D'autres

¹ J. Demorgon, *Complexité des cultures et de l'interculturel*, p. 23 ; les passages en italiques sont issus du texte original.

² Ici encore, cela dépend de la société qui utilise la langue française, puisqu'en Belgique francophone notamment, le tutoiement est utilisé de façon nettement plus répandue qu'en Français « métropolitain » - il arrive fréquemment que quelques Français, de retour de Wallonie, considèrent leurs collègues belges comme

sociétés disposent d'un nombre d'adresses supérieur aux deux formes du français : « trois en portugais, cinq en japonais, six en tamoul ou en coréen – cette langue possédant également plusieurs formes pour l'autodésignation, qui est en français condamnée au seul 'je' »¹. Il est ainsi aisé d'imaginer à quel point la variation du nombre et de la symbolique des termes d'adresse peuvent troubler une communication, dans la mesure où les schémas de valeurs investis par les interactants seront différents et que, selon les malentendus qui en ressortent, ils risquent de se sentir froissés par tel élément conversationnel.

Ces codes culturels, auxquels Demorgon attribue le substantif d'« items » culturels, déterminent le déroulement et les limites du système conversationnel. Si ces données divergent d'un participant à un autre ou bien si elles s'opposent, alors l'investissement des deux cultures différentes risque de faire émerger un désaccord que les interlocuteurs ne sauront expliquer autrement que par des phrases du type « il/elle est mal élevé/e » ou « quel manque de savoir-vivre ». Pourtant, ces réactions sont uniquement tributaires d'une culture, soit d'une manière de percevoir le monde². Pour Castella, « la grande majorité de nos conduites dépend de régularisations implicites. Or, lorsque nous nous trouvons confrontés à quelqu'un dont nous ne pouvons pas identifier le comportement de manière formelle, nous réagissons en général de manière émotionnelle »³. Nous nous sommes retrouvés à illustrer ces propos par une interaction qui faisait intervenir les cultures française et allemande :

- deux amis, âgés entre 20 et 25 ans et étudiants, l'un de sexe masculin (de culture francophone, soit LF) et l'autre de sexe féminin (de culture germanique, soit LG) se séparent à l'issue d'une conversation ;
- au cours de la conversation, LG a prodigué plusieurs conseils à l'encontre de LF, qui se trouvait dans une situation problématique ;
- à la fin de la conversation, pour marquer sa gratitude, LF s'est avancé vers LG et lui a « fait la bise », tout en étant conscient que ceci n'est pas une pratique courante lors des rituels de salutation conversationnels en Allemagne ;

« familiers » en raison de leur utilisation plus facile du « tu », même lorsqu'ils ne connaissent pas leur interlocuteur, alors qu'en France (selon les milieux socioculturels), le « vous » est pratiquement de rigueur lorsque l'on ne connaît pas son interlocuteur.

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 73.

² Ces précisions nous renvoient aux travaux d'Edward Sapir et de Benjamin Lee Whorf, précédemment abordés au cours de ce travail (notamment p. 30, p.49 et p. 169).

³ P. Castella, *La différence en plus*, p. 65.

- LG a immédiatement rougi, visiblement gênée par ce comportement, et n'a plus bougé pendant quelques secondes, ne sachant pas comment réagir¹.

Si cet exemple ne paraît pas manifester de désaccord immédiat, notamment parce qu'il apparaît au terme d'une conversation, il met en place un désaccord qui va se développer lors de la rencontre suivante entre LF et LG, puisque LG ne saura plus quelle définition attribuer à la relation. D'autre part, cette bise incitée par LF pourra également être interprétée comme un geste d'abus de pouvoir, véritable FTA dans le sens où il interfère de façon inattendue avec les schémas culturels de LG et empiète sur son territoire corporel de façon non conventionnelle, alors que pour LF, cette bise représente un FFA manifeste, gage de la sincérité de la relation amicale liant LF et LG. Pour résumer, il apparaît que le désaccord conversationnel est ici créé par une divergence de codes culturels, où l'on retrouve à nouveau la perception d'un abus de pouvoir par l'un des deux interlocuteurs, ce que Castella explique comme suit :

« Face à un comportement que nous n'expliquons pas, nous réagissons. Si nous ne l'expliquons pas, c'est souvent parce que nous ne le distinguons même pas comme comportement. Nous réagissons spontanément. Car nous ne possédons aucune référence dans notre système de règles, c'est-à-dire de paroles liées à des comportements, concernant ce qui nous arrive (...). Rien n'est moins universel que les gestes. Tous les humains sourient ou rient, mais ils ne sourient pas ou ne rient pas de la même façon et surtout pas dans les mêmes circonstances. Le non verbal appartient presque en totalité au domaine de la culture informelle, c'est pourquoi son utilisation pour expliciter des sentiments ou des émotions conduit très souvent à des quiproquos. »²

¹ Il importe de comprendre qu'en Allemagne, ce comportement n'est pratiquement pas utilisé entre jeunes ou entre étudiants : dans ce pays, les amis proches préfèrent l'accolade à la bise afin de montrer leur affection et leur attachement de manière rituelle. Au cours de cette accolade, qui rythme à la fois l'ouverture et la clôture de la conversation, les amis, garçons et filles, se serrent l'un contre l'autre et manifestent leurs sentiments au cours d'un rapprochement physique qui est d'autant plus important qu'en Allemagne, les individus sont en général moins proches qu'en France. Pour LG, ce comportement aurait été préférable, et elle aurait ainsi compris ce que LF désirait lui montrer. Toutefois, LF a préféré utiliser la bise, choisissant ainsi une option qui lui paraissait logique : avant cette conversation, il ne pouvait exprimer son amitié autrement que par des salutations sans contact physique (ce qui lui paraissait inconfortable) et il a ici choisi, à la suite de la conversation, d'utiliser la bise pour marquer son amitié et sa gratitude, en utilisant un rituel qui invitait à allier le rapprochement physique à l'allemande et une forme très française de ce rapprochement. Ce faisant, LG a surtout été touchée par une apparente ambiguïté de cette bise, qui l'a interpellée au sujet d'un éventuel rapport de séduction instauré par LF.

² P. Castella, *La différence en plus*, p. 70/71.

Castella permet de préciser le lien existant entre le culturel et la réaction émotionnelle consécutive à une réaction non conforme au schème culturel de l'interactant : la ritualisation culturelle est à ce point constitutive de l'identité du locuteur que, lorsqu'il se retrouve confronté à un comportement non explicable par sa logique culturelle, il devient susceptible d'interpréter ce comportement comme une agression à l'encontre de sa propre identité. Il est alors rejoint par Carmel Camilleri, qui associe la culture au domaine des significations, voire des stimuli.

« Ainsi la culture intervient dans un domaine fondamental pour l'homme : celui des unités de sens ou *significations*, qui constituent la médiation obligatoire pour notre accès au réel : car aucun stimulus n'agit sur nous 'directement', mais par l'intermédiaire du sens dont il est obligatoirement enveloppé consciemment ou inconsciemment. Si bien que nous évoluons constamment dans un *univers symbolique* au devenir variable. Et c'est ce sens qui décide, en dernier ressort, de nos conduites. »¹

Grâce aux travaux de Castella et de Camilleri, nous sommes en mesure de mettre une nouvelle fois l'accent sur le perspectivisme inhérent à tout système culturel. Ainsi, la formulation des énoncés, notamment, peut radicalement changer d'une société à l'autre, et avec elle la perception de ce que peut être un FTA ou un FFA². La perception même du rôle de la langue en société peut modeler une grande partie des formulations que nous emploierons dans les locutions produites. Peut-on toutefois en conclure qu'un Allemand sera en règle générale moins poli qu'un Français, dans la mesure où il convient toujours de replacer toute production verbale dans le contexte culturel de celui qui la prononce, puisqu'elle constitue une partie de sa manière de percevoir le monde, si l'on se réfère au perspectivisme ? Certainement pas. Castella ajoute ainsi que « si on veut apprendre une langue

¹ C. Carmilleri, « *La culture et l'identité culturelle : champ notionnel en devenir* », In : *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* : 21-76, Paris, L'Harmattan, 1989, 398 pages, p. 24/25 (les termes en italique sont issus du texte original).

² Examinons par exemple la demande contenue dans une locution telle que « ferme la porte » ; si le Français dispose d'une quantité assez importante de formulations visant à adoucir le FTA contenu dans une telle requête, comme par exemple « pourrais-tu fermer la porte s'il te plaît », l'Allemand par exemple ne disposera pas d'autant de variations sur le même thème. Comme la langue allemande a une propension certaine à privilégier la parole la plus efficace dans un souci de clarté, celle-ci ne s'encombrera pas nécessairement d'autant de procédés adoucisseurs : ainsi, le locuteur allemand aura pour premier réflexe d'énoncer un « Mach bitte die Tür zu » qui ne se différencie de l'ordre que par la présence du « bitte », modulateur signifiant « s'il te plaît » ou « s'il vous plaît ». Lorsqu'un Allemand formule la même demande en français, il aura pour habitude de ne pas employer les procédés adoucissants préférés par ses homologues français, ce qui risque d'avoir pour effet de le faire passer pour une personne rude, sèche ou brutale aux yeux de ses interlocuteurs francophones

étrangère, il faut non seulement apprendre la langue, mais quelle variété de cette langue utiliser en fonction de la situation et des interlocuteurs »¹. Langue et culture se retrouvent intrinsèquement liées : les codes culturels ne concernent pas uniquement le non verbal, mais peuvent être détectés à l'intérieur même des énoncés et de la façon d'articuler ces énoncés avec les éléments paraverbaux. Pour certains domaines, l'utilisation de ces codes se révèle particulièrement éclairante.

2. Conceptions culturelles : les exemples de l'espace et du temps

« La culture est l'ensemble plus ou moins fortement lié des significations acquises les plus persistantes et les plus partagées que les membres d'un groupe, de par leur affiliation à ce groupe, sont amenés à distribuer de façon prévalente sur les stimuli provenant de leur environnement et d'eux-mêmes, induisant vis-à-vis de ces stimuli des attitudes, des représentations et des comportements communs valorisés, dont ils tendent à assurer la reproduction par des voies non génétiques. »²

Cette définition permet d'introduire la notion de stimuli en provenance de l'environnement de l'individu. Ce sont les réactions aux stimuli, interprétées via des représentations consensuelles sociétales, qui créent la culture et la perpétuent. Ces stimuli peuvent être mis en relation avec l'exemple de la perception de l'espace.

A. L'exemple culturel du rapport à l'espace

Selon les cultures, cette perception spatiale se verra attribuer des représentations variables, signifiant ainsi le rapport que l'individu aura à l'espace interindividuel. La plupart des sens interviennent dans la gestion de cet espace :

- la vision, qui permet d'obtenir des renseignements sur l'apparence physique de son interlocuteur ;

¹ P. Castella, *La différence en plus*, p. 164.

² C. Carmilléri, « *La culture et l'identité culturelle : champ notionnel en devenir* », In : *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* : 21-76, p. 27.

- l'ouïe, qui permet d'entendre son interlocuteur ;
- le toucher, qui permet de se rapprocher de son interlocuteur (dans la poignée de main ou la main sur l'épaule, par exemple) ;
- l'olfactif, qui permet de sentir l'odeur ou le parfum de son interlocuteur¹ ;
- dans une moindre mesure, le goût, susceptible d'intervenir au cours des rapports amoureux.

Au fur et à mesure que l'espace interindividuel se réduit, les informations transmises par ces cinq canaux seront de plus en plus précises, sauf défaillance inhérente à un handicap de la part de l'un des interlocuteurs. Ainsi, selon l'apparence culturelle de l'interactant, la « bonne distance » qui le séparera de son interlocuteur sera plus ou moins élevée – si L1 préfère une faible distance et L2 une distance élevée, et que L1 se rapproche de L2, alors L2 risque de se sentir agressé et effectuera un mouvement de recul, alors que L1 pourrait se sentir rejeté². De surcroît, la fréquence et la nature des contacts corporels peuvent varier d'un pays à l'autre³, tout comme les règles de salutations corporelles (bises, baisers, poignées de mains, accolades, etc.), fonction du rapport que l'individu entretient avec son propre espace et celui d'autrui.

L'anthropologue E.T. Hall désigne quatre types de distance⁴ d'un individu à un autre, variables selon les cultures, mais systématiquement tributaires de la représentation de l'espace et de la proxémie partagée par les individus d'une même culture. Pour Hall, « la distance choisie dépend des rapports interindividuels, des sentiments et activités des individus concernés »⁵, mais elle varie suivant les

¹ A titre anecdotique, il est d'ailleurs intéressant de constater que l'expression « je ne peux pas le sentir » intervient en rapport avec le canal olfactif, et traduit un apport d'information de la part d'un interlocuteur, apport interprété comme négatif ou désagréable par l'émetteur du message. Cette expression peut trouver sa justification dans la prégnance de certaines odeurs corporelles ou dans l'haleine.

² De telles études ont été entreprises par E.T. Hall mais sont également observables : les Américains par exemple, relativement proches dans leurs comportements proxémiques, peuvent être perçus comme intrusifs pour un Allemand, pour lequel la distance se réduit en fonction de l'intimité relationnelle existant entre les deux interlocuteurs.

³ En Turquie par exemple, ainsi qu'en Grèce, deux amis de sexe masculin sont culturellement susceptibles de se promener main dans la main, ce qui n'est pas nécessairement le cas dans d'autres pays.

⁴ La **distance intime**, évaluée de zéro à quarante centimètres selon les cultures, que l'on peut attribuer à des rapports de famille, d'amis proches ou de partenaires amoureux ; la **distance personnelle**, évaluée entre quarante-cinq et cent vingt-cinq centimètres selon les cultures, que l'on peut attribuer aux rapports amicaux et socialement proches ; la **distance sociale**, évaluée entre un mètre vingt et trois mètres soixante, est connotée de manière plus neutre au cours des rapports sociétaux ; la **distance publique**, évaluée à partir de trois mètres soixante, ne concerne plus les rapports interpersonnels, mais peut être relevée dans une foule où les individus se croisent sans nécessairement interagir (d'où le problème des transports en commun et notamment du métro, où cette distance publique se trouve réduite de façon significative).

⁵ E.T. Hall, *La dimension cachée*, Paris, Seuil, 1978, p. 158.

cultures. Les formes de distance relevées par Hall ne sont pas nécessairement investies de la même façon selon l'appartenance culturelle des interactants, mais la manière de revêtir cette proxémique permet de discerner les différences interculturelles, puisque « des individus ensemble ont nécessairement une façon de se mettre les uns par rapport aux autres. Le simple fait qu'il y ait un groupe humain implique une stabilité »¹. Cette stabilité se structure selon des points de repère différents suivant les systèmes culturels et s'articulent autour de ponctuations variables. Toutefois, les interactants n'ont pas nécessairement conscience de leur rapport à l'espace, alors même que celui-ci est distribué de manière régulière selon la logique de leur culture : si un nouveau partenaire apparaît dans un groupe conversationnel, l'espace est réévalué et redistribué. De façon générale, les interlocuteurs se positionnent dans un endroit d'une manière qui leur semble « naturelle » (mais qui est en fait culturelle), en obéissant à des régularités comportementales, qui n'ont d'explication que le filtre culturel dont elles dépendent. Hall a effectué plusieurs travaux afin d'observer certaines régularités culturelles, notamment auprès de ses confrères américains, mais aussi auprès des Allemands.

« Les Allemands témoignent d'une extrême précision en matière de distance d'intrusion. Demandant un jour à mes étudiants de m'indiquer la distance à partir de laquelle on peut considérer que la présence d'un tiers vient gêner la conversation de deux autres personnes, je ne pus obtenir de réponse des Américains. Chaque étudiant savait qu'il pouvait indiquer expérimentalement le moment où il commençait à être gêné, mais aucun ne pouvait donner une définition de l'intrusion ni dire comment il en prenait conscience. Toutefois deux de mes étudiants, un Allemand et un Italien, qui avaient tous deux travaillé en Allemagne, répondirent sans hésiter que la distance d'intrusion était de 2,10 mètres. »²

Cet exemple ethnologique nous renvoie à une multitude d'anecdotes et d'exemples possibles, mais nous permet d'affirmer avec certitude que chaque individu culturel développe un rapport et un investissement différent suivant les domaines de sa vie

¹ P. Castella, *La différence en plus*, p. 50.

² E.T. Hall, *La dimension cachée*, p. 168/169 ; encore faudrait-il également prendre en compte qu'entre un entendant et un sourd français, l'appréciation des distances interpersonnelles comportera des différences relatives aux langues utilisées.

quotidienne : ici, le domaine de l'espace, vital à tout être vivant, se retrouve pénétré par des représentations aux déclinaisons variables. C'est précisément en raison de ses variabilités que deux individus de culture différente peuvent faire émerger un désaccord, dans la mesure où leurs représentations, qu'ils considèrent souvent comme une réalité évidente, s'entrechoquent au rythme de leurs différences, créant une situation qu'ils ne comprennent pas et dont ils attribuent les torts à leur interlocuteur, qui se serait montré « malpoli » ou « discourtois », parce qu'il aurait respecté ses propres conditionnements culturels.

B. L'exemple culturel du rapport au temps

Hall rappelle que, « si la culture est imposée à l'homme, elle est également l'homme dans un sens très large. La culture fait le lien entre les hommes et leurs moyens d'interaction. La richesse significative de la vie de l'homme est le résultat de millions de combinaisons possibles engendrées par une culture complexe »¹. A ce titre, le rapport au temps présente également plusieurs exemples de différences interculturelles. Pour Castella, « si (...) je ne suis pas dans l'espace de perception de l'autre et que nous convenions de nous retrouver, il faut que nous nous donnions un repère, c'est-à-dire un événement qui nous soit extérieur et avec lequel nous puissions synchroniser nos mouvements »². Ainsi, le temps serait une façon de synchroniser une interaction à venir par un facteur extérieur, perceptible par tous les individus. Toutefois, le battement de cette rythmique temporelle est susceptible de changer selon les cultures. A ce titre, nous pouvons citer l'exemple du dîner, dernier repas de la journée, dont l'heure traditionnelle varie suivant les cultures :

- aux Pays-Bas, le dîner peut être pris à partir de dix-sept heures ;
- au Luxembourg, le dîner peut être pris à partir de dix-huit heures ;
- en France, un Luxembourgeois doit s'adapter à de nouveaux horaires de dîner, qui peuvent varier entre dix-neuf heures et vingt-et-une heures³.

Comme nous pouvons le constater, cette rythmique culturelle influe à la fois le rythme biologique (sensation de faim, alimentation du métabolisme, etc.) et le rythme

¹ E.T. Hall, *Le langage silencieux*, p. 213.

² P. Castella, *La différence en plus*, p. 180.

³ Ajoutons à cela que d'autres problèmes de dénomination peuvent surgir au niveau linguistique : ainsi, au Québec, le dîner correspond au repas du midi, alors qu'un Français parlera de déjeuner. Cette différence peut provoquer des situations de quiproquo.

social (le repas ayant traditionnellement pour vocation de regrouper les individus)¹. Cependant, les désaccords les plus perceptibles peuvent émerger autour du rendez-vous, tant les tolérances concernant le retard peuvent varier d'une culture à l'autre ; ainsi, les cinq minutes de retard qui peuvent constituer un FTA dans l'esprit d'un locuteur américain, n'entreront pas en ligne de compte pour un Français originaire de l'Anjou ou d'ailleurs, réputé pour son quart d'heure rituel dans la même situation².

Une nouvelle fois, les travaux anthropologiques de Hall nous permettent d'observer des désaccords culturels en rapport avec les représentations du temps³. Les conséquences de ces rapports au temps peuvent être catastrophiques pour les relations interindividuelles : alors que les uns considèrent un rapport R au temps comme « normal », d'autres s'en offusquent et l'interprètent comme un abus de pouvoir, soit comme un FTA. Cet abus de pouvoir est caractérisé par le fait que le temps, tout comme l'espace, constituent une partie du territoire de l'individu. Cependant, chacun l'investit de manière différente, de sorte que cinq minutes de temps pour un Américain pourront représenter une portion précieuse de leur territoire, alors que pour un Béninois par exemple, le temps n'est pas même considéré comme une véritable possession territoriale. Chez les indiens Pueblos, « les horaires n'existent pas. [Tout] commence quand 'les choses sont prêtes' »⁴. Ces différences sont le fruit de traditions culturelles séculaires, qui obéissent toutes à une logique qui leur est propre. Les exemples cités au sujet de l'espace et du temps illustrent ces différentes perceptions du monde et indiquent que, bien souvent, nous ne disposons pas seulement d'interprétations variables du monde, mais que nous vivons réellement dans des mondes différents et parallèles, qui constituent des échafaudages modélisateurs que nous prenons pour la réalité. Pour Francisco

¹ Voir notre exemple du déjeuner argentin, page 135 de ce travail.

² Dans d'autres cas, il se peut que ce quart d'heure soit un « quart d'heure de politesse », qui peut être appliqué lorsque des individus sont invités chez d'autres personnes.

³ « C'est ce que prouve l'exemple de cet agronome américain, attaché d'ambassade dans un pays latin. (...) Le jour dit, étant légèrement en avance (les Américains respectent les règles), il attendit. L'heure vint et passa ; cinq minutes, dix minutes, quinze minutes. Alors il suggéra au secrétaire que, peut-être, le ministre ne savait pas qu'il l'attendait dans un service adjoint. Notre ami eut ainsi l'impression d'avoir agi concrètement sur le temps, et put surmonter l'anxiété qui l'envahissait. Vingt minutes, vingt-cinq minutes, trente minutes, quarante-cinq minutes (la période insultante). Alors il se leva d'un bond et dit au secrétaire que, depuis trois quarts d'heure, il 'faisait le pied de grue' dans ce service adjoint et qu'il 'en avait sacrément marre' d'être traité ainsi (...). La cause principale de ce quiproquo était que dans ce pays, un retard de cinq minutes ne signifiait rien. En outre, une attente de trois quarts d'heure, loin d'être un délai conséquent, n'était qu'une période insignifiante » ; E.T. Hall, *Le langage silencieux*, p. 21/22.

⁴ op.cit., p. 28.

Varela, cette diversité est uniquement possible parce que « nous sommes face au monde comme face à un miroir qui ne nous dit ni comment le monde est, ni comment il n'est pas. Il révèle seulement qu'il est *possible* d'être comme nous sommes, et d'agir comme nous avons agi. Il nous montre que notre expérience est *viable* »¹. La position de Varela permet à la fois de légitimer l'intégralité des cultures, mais également de relativiser leur logique de fonctionnement.

3. De la variété des réponses à un environnement donné

Grâce à la définition proposée par Carmel Camilleri², nous avons pu remarquer que la culture est constituée par et pour un groupe d'individus afin d'adapter leurs réponses à leur perception de stimuli issus de leur environnement immédiat. Cependant, si nous adoptons une approche historique de la culture d'un groupe, nous ne pourrions pas toujours expliquer certains comportements culturels altérés ou érodés au fil des siècles et de l'évolution du groupe culturel en question.

« A l'intérieur de tout ensemble culturel bien des normes demeurent souvent sans explication. Peut-être (...) ont-elles survécu à la transformation des conditions de leur production, à la disparition de ce qui faisait leur raison d'être ? (...) Dans ce cas on continue à adhérer vigoureusement à de telles valeurs qu'on pratique de moins en moins : à ce moment-là un pan de la culture cesse de guider l'action, mais sert à se reconnaître comme affilié au même groupe (...). Bref, il est destiné à émettre un message. »³

A. Culture technique, formelle et informelle

Dans un principe « gricéen » de coopération, les faits (ou items) culturels sont ainsi conservés, dans la mesure où ils deviennent des signes permettant aux individus appartenant au même groupe culturel de se reconnaître et de partager un

¹ F. J. Varela, "Le cercle créatif", In : P. Watzlawick, *L'invention de la réalité*, 329-345, Paris, Seuil, 1988, p. 343

² Voir page 200.

³ C. Camilleri, "La culture et l'identité culturelle : champ notionnel en devenir", In : *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* : 21-76, p. 39.

comportement et des codes communs. Cependant, Hall a dénombré un certain nombre d'aspects permettant de distinguer les traits culturels :

- la culture **technique**, qui regroupe un ensemble de comportements appris d'après des démonstrations effectuées par d'autres individus issus du même groupe culturel (comme fabriquer un outil ou du mobilier, par exemple) ;
- la culture **formelle**, qui regroupe un ensemble de comportements appris par injonctions et qui se situent au niveau des obligations et des interdits (par exemple, l'expression « tu ne dois mettre tes coudes sur la table ! ») ;
- la culture **informelle**, qui regroupe un ensemble de comportements que l'on n'a jamais appris ni par démonstration, ni par injonction : « on ignore même généralement qu'il s'agit de comportements. On les a appris soit par imitation, soit en franchissant des limites et en se retrouvant exclu du groupe »¹.

Si nous appliquons ces aspects culturels au désaccord conversationnel, nous sommes en mesure de prétendre que la culture informelle présente un potentiel élevé de risques d'amplification du désaccord. En effet, si nous en croyons la définition de Castella, les items issus de la culture informelle ne sont pas nécessairement visualisés par les individus issus du groupe qui les applique, mais ceux-ci y seront pourtant sensibles de façon non consciente. Les exemples proposés par Hall au niveau du rapport au temps ou à l'espace permettent de penser que ceux-ci relèvent pour la plupart d'une culture informelle, et deviennent alors difficiles à distinguer lorsqu'un désaccord émerge. Ce dernier ne se manifestera pas nécessairement comme un désaccord évident : l'un des deux interactants pourra simplement « ressentir » une attitude qu'il est susceptible d'interpréter comme un abus de pouvoir. A ce titre, Hall parle de « culture cachée » et évoque une différence d'accueil entre les Américains et les Français, dans le monde de l'entreprise :

« Contrairement aux Américains, les Français ne partagent pas leur espace de manière tacite et reconnue. Lorsqu'un nouveau collègue se présente, ils ne redivisent pas l'espace. Ils lui donneront à contrecœur un petit bureau tourné vers le mur dans un coin mal éclairé. Cette réaction est parlante pour les Américains qui ont travaillé en France. Nous pensons que le fait de ne pas 'faire de place' revient à accentuer les différences dans le statut social. S'il n'y

¹ P. Castella, *La différence en plus*, p. 60.

a pas de redistribution de l'espace signifiant 'nous vous admettons dans le groupe, vous pouvez rester', l'Américain se sent menacé et perdu. »¹

Ceci indique qu'un désaccord peut survenir en raison de différences entre interactants issus d'une culture informelle différente : dans les deux cas, l'Américain comme le Français ne comprendront pas la réaction de leur interlocuteur, puisque leur propre comportement leur paraît évident, voire « naturel ».

B. Un exemple informel : monochronie et polychronie

Hall remarque qu'il existe deux types de rapport au temps ; il s'agit de réponses variables du groupe culturel en rapport avec son environnement immédiat.

« Dans les cas de la *monochronie* (une seule tâche à la fois) et de la *polychronie* (plusieurs tâches menées ensemble), la source humaine fonctionnelle est à chercher dans la régulation que doit effectuer tout acteur humain entre attention centrée (focalisation) et attention décentrée, par exemple de surveillance multiple alentour. »²

Cependant, pour Jacques Demorgon, ces différences culturelles du rapport au temps peuvent être discernées relativement à l'environnement des individus. Ainsi, le rapport au temps n'est pas développé de façon fantaisiste ou unilatérale, mais en fonction du rapport à de multiples facteurs, comme la dangerosité initiale de l'environnement, le rapport à l'espace, etc. Paul Castella cite l'exemple de la Guinée, qui permet une approche polychronique de la culture. Cette approche induit selon lui un autre rapport à autrui et à la synchronisation des actions en règle générale :

« Dans une queue, il y a une ou deux personnes et des pierres. Des gens ont mis une pierre pour marquer leur place. C'est la pierre qui fait la queue. Eux vont faire autre chose pendant ce temps. La pierre est un artefact par lequel ils communiquent. C'est eux, qui sont toujours là, tout en étant absents. La pierre

¹ E.T. Hall, *Le langage silencieux*, p. 202 ; Hall étant lui-même américain, il permet d'apporter un point de vue culturel différent de celui des Français.

² J. Demorgon, *Complexité des cultures et de l'interculturel*, p. 18.

synchronise l'attente. Ils arrivent avant l'heure de l'événement attendu et reprennent leur place dans l'ordre d'arrivée. »¹

Si nous reprenons cet exemple, il est aisé de comprendre à quel point cette attitude pourrait irriter un interactant d'origine culturelle germanique, qui représente une culture plutôt monochronique, avec un découpage du temps et des tâches plus linéaires, et ce malgré le fait que l'exemple culturel guinéen démontre une ingéniosité évidente dans la synchronisation des individus entre eux et par rapport au déroulement du temps. Au niveau de la conversation, il est possible que les aspects monochroniques ou polychroniques puissent entraver l'homéostasie du système². Ces différences de perspectives peuvent fomenter bon nombre de désaccords et relèvent d'un aspect culturel informel. D'autres différenciations peuvent être effectuées et permettent de comprendre bon nombre de comportements³.

C. Stimuli, environnement et réponses

Les différences culturelles naissent en raison d'une multiplicité des possibles quant à la variabilité des réponses qu'un individu ou un groupe d'individus peuvent apporter à un stimulus provenant de leur environnement.

« Certains disent qu'il existe dans le monde extérieur des stimulus, des circonstances, et que les humains, selon leur culture, répondent à certains mais pas à d'autres (...). Pour moi, la perception chez les humains est une activité du mental. Lorsqu'on constate que des humains ne répondent pas aux mêmes événements de la même manière quand ils sont de cultures différentes, mais y répondent de la même manière quand ils sont de la même

¹ P. Castella, *La différence en plus*, p. 184/185.

² Au niveau franco-allemand, nous pouvons remarquer notamment que les Français ont une certaine proportion à être plus polychrones que les Allemands : au niveau conversationnel, lorsqu'un Allemand est impliqué dans une conversation, il ne fait rien d'autre, et toute incartade à la conversation est considérée comme un FTA caractérisé. En revanche, en France, les conversations semblent plus polychrones, car les individus peuvent saluer un individu qui passe alors qu'ils sont investis dans une conversation. En Allemagne, les tours de parole sont d'ailleurs organisés de façon à ce que le locuteur émetteur puisse développer l'intégralité de son point de vue ou de son idée sans se faire interrompre par le locuteur récepteur ; cependant, pour des interactants français, cette organisation culturelle ne sera pas nécessairement évidente.

³ Néanmoins, notre propos n'est pas d'en dresser un tableau exhaustif, mais de comprendre leurs implications dans un désaccord conversationnel.

culture, comme chez l'animal, l'identification du facteur déclenchant et la suite d'actions déclenchées constituent un même et unique processus. »¹

Si un environnement préexiste aux individus, ceux-ci ne peuvent en avoir une vision objective, parce que leurs sensations altèrent leur représentation de l'environnement. Pour Camilleri, la culture trouve un écho prépondérant dans la construction identitaire de l'individu, qui apprend ainsi à se conformer à des réponses prédéfinies par son groupe culturel en relation avec des stimuli: ainsi, l'environnement « se présente à peu près totalement médiatisé par ses semblables, qui s'en sont emparé pour le structurer avant lui dans des unités de sens, elles-mêmes intégrées dans des échelles de valeur. Le sujet ne peut se construire lui-même comme sens et valeur en en faisant abstraction »². L'identité d'un individu constituerait un consensus culturel, un agrégat tacite de réponses culturelles par rapport à des stimuli perçus dans un environnement. Si nous comprenons que ces distinctions culturelles font partie intégrante de l'identité d'un interlocuteur, nous pouvons comprendre sa réaction s'il découvre des comportements qui induisent des réponses différentes par rapport à un environnement commun. Dans un système conversationnel, l'environnement semble commun : pourtant il ne l'est jamais véritablement, puisqu'il est prédéfini par les réponses que la culture de l'individu peut sélectionner. Ce que nous percevons, ce n'est jamais le monde, mais son image culturelle ; il en est de même pour la vision, puisque nous ne voyons pas le monde, mais une image traitée par notre cerveau qui se reflète au sein de notre appareil oculaire.

« Les circonstances dans le monde qui nous font agir n'existent pas en tant que telles, mais parce qu'il y a eu, dans l'histoire de notre groupe, co-évolution de ces circonstances et des actions qui y répondent (...). Si dans la même 'situation', dans le même lieu, des gens de communautés différentes ne réagissent pas de la même façon, c'est qu'en fait ils ne se trouvent pas dans les mêmes circonstances. Car celles-ci font partie des individus et n'existent pas en dehors d'eux. »³

¹ P. Castella, *La différence en plus*, p. 178.

² C. Carmilleri, "La culture et l'identité culturelle : champ notionnel en devenir", In : *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* : 21-76, p. 46.

³ P. Castella, op. cit., p. 178.

Les réponses à l'environnement, les stimuli de l'environnement et l'environnement lui-même n'existent pas indépendamment de l'individu, mais font partie de leur identité, de leur conscience du monde et d'eux-mêmes. Cette approche, qui permet de réutiliser l'approche de clôture opérationnelle proposée par Varela¹, nous autorise à comprendre pourquoi les désaccords peuvent se nouer, puisque « le système de la culture d'origine est intégré et fonctionne de manière tellement naturelle et inconsciente qu'il n'est jamais remis en question »². Si des locuteurs d'origine culturelle différente entrent en désaccord, c'est parce qu'ils ne distinguent pas les mêmes éléments avec les mêmes filtres.

4. Conversations, cultures et désaccord

« Le langage est, de tous les systèmes de communication, le plus technique. On l'utilise comme modèle pour l'analyse des autres systèmes. En plus du langage, il existe d'autres moyens de communication qui confirment ou infirment ce que l'homme exprime par le langage. (...) Il est faux de croire que nous sommes pleinement conscients de ce que nous transmettons à autrui. Le message d'un individu à un autre est facilement altéré dans le monde où nous vivons. Chercher à comprendre vraiment et à pénétrer les cheminements de la pensée d'autrui est une tâche beaucoup plus difficile et une situation beaucoup plus sérieuse que la plupart d'entre nous ne sont disposés à l'admettre. »³

Selon l'analyse conversationnelle, le principe de variation culturelle s'articule principalement selon deux grands ensembles :

- les comportements (verbaux, paraverbaux et non verbaux) ;
- les systèmes de tours de parole.

¹ Voir page 30 de ce travail.

² E. de Pembroke et Montgomery, *Vers une pédagogie de la communication interculturelle*, Paris, ANRT, 1996, p.405.

³ E.T. Hall, *Le langage silencieux*, p. 46-47 ; lorsque Hall parle du langage comme système de communication culturel, il convient de garder à l'esprit que la confusion terminologique provient une nouvelle fois du terme anglais « *language* », que nous pourrions traduire ici par « langue », plutôt que « langage ». Nous nous permettons donc d'admettre que lorsque Hall parle de « langage », il est en fait question de « langue ».

Tous deux constituent certains des signes supplémentaires évoqués par Hall, puisqu'ils accompagnent tout énoncé en produisant des signes capables d'altérer la compréhension du message. La conversation peut devenir un terrain favorable à l'émergence des désaccords basés sur des divergences interprétatives culturelles : elle permet en effet à des individus d'origine culturelle différente d'interagir et de confronter leurs modèles de représentation. Le système peut ainsi produire des zones de fluctuation autour de points d'articulation pertinents de la conversation, précisément parce que ces points d'articulation seront interprétés de façon différente par les interlocuteurs. Les comportements ainsi que les systèmes de tours de parole font partie intégrante du concept d'interaction défini par Hall dans sa théorie des systèmes de communication primaire : « l'interaction est basée sur la sensibilité sous-jacente de toute espèce vivante. L'interaction avec l'environnement est signe de vie ; le contraire est preuve de mort »¹. Selon l'environnement, chaque peuple adoptera une façon différente d'interagir avec celui-ci et d'articuler ses schémas d'interaction ; comme le langage représente le versant technique de l'interaction, il en sera également affecté. Il convient alors de définir les différences susceptibles de se manifester dans les indices étudiés par l'analyse conversationnelle.

Les premiers indices décelables sont les comportements, c'est-à-dire des signes phatiques ou régulateurs que les interlocuteurs s'adressent. En premier lieu, les comportements paraverbaux qui accompagnent l'acte de langage regorgent de différences possibles selon l'appartenance culturelle du locuteur² :

- La vitesse d'élocution, susceptible de varier d'une société à l'autre (en *moyenne*, un locuteur espagnol parlera plus vite qu'un locuteur allemand) ;
- L'importance des intonations : selon les sociétés, une intonation montante à la fin d'une phrase peut être synonyme d'affirmation, de question ou d'ordre ; la place des intonations dans la phrase peut varier selon l'appartenance des locuteurs (les intonations qu'un Allemand place dans

¹ E.T. Hall, *op. cit.*, p. 57.

² Au cours des pages suivantes, nous nous permettons de définir les différents indices d'après les travaux de Hall et Kerbrat-Orecchioni (notamment *La conversation*) mais également d'après notre expérience personnelle ; lorsque l'on grandit entre trois cultures différentes (germanique, française et nord-américaine) et que l'on entreprend plusieurs voyages, certaines différences culturelles sont ressenties et/ou vécues comme fondamentales et permettent d'établir certaines différences entre un interlocuteur francophone et un interlocuteur germanique, par exemple. Au Luxembourg, notamment, la diversité des origines culturelles des habitants peut donner lieu à bon nombre d'explications conversationnelles, mais le climat général du pays excuse les différences de points de vue culturels.

un énoncé peuvent paraître rudes à l'oreille d'un Français, qui peut les interpréter comme un ordre ou une injonction)¹ ;

- L'intensité moyenne d'émission des signifiants : le volume sonore varie selon les sociétés : certaines sont considérées comme plus bruyantes et moins retenues que d'autres ; le contraste entre sociétés latines du sud de l'Europe et sociétés germaniques du nord est fréquemment mis en avant².

A ce panel de comportements paraverbaux susceptibles de varier selon l'appartenance culturelle du ou des locuteur(s) s'ajoute un canevas de comportements non verbaux, eux aussi codés pour et par rapport à un certain environnement des utilisateurs et des récepteurs supposés :

- Les règles proxémiques : selon l'appartenance culturelle, la « bonne distance » qui séparera les interlocuteurs sera plus ou moins élevée ;
- Les contacts corporels : leur fréquence et leur nature varient, comme les règles de salutations corporelles (bises, poignées de mains, accolades)³ ;
- Les mouvements et mimiques : dans certaines sociétés, les interlocuteurs font plus de gestes que dans d'autres, et certaines expressions faciales n'ont pas toutes la même signification selon l'appartenance culturelle⁴ ;
- Les jeux de regards : selon les sociétés, il peut s'avérer plus ou moins « poli » de fixer son interlocuteur de façon insistante ou non ; au Japon notamment, il est apoli de regarder son interlocuteur dans les yeux, alors qu'en France, ce type de comportement est considéré comme une marque de politesse, voire de respect et de sincérité⁵.

Les règles qui régissent l'utilisation de ces comportements ne sont pas nécessairement perçues comme prescriptives aux yeux du locuteur, bien qu'elles soient omniprésentes tout au long de l'interaction : par ailleurs, si l'une de ces règles

¹ Dans d'autres sociétés, les intonations pourraient être particulièrement inexistantes ou inusitées, ou difficiles à appréhender pour un locuteur étranger. Un autre problème peut également se poser pour ce que l'on appelle les « langues à tons ».

² Il est pourtant fréquent que les Allemands soient qualifiés d'individus particulièrement bruyants lorsqu'ils se retrouvent dans un lieu de villégiature.

³ Voir notre exemple de la bise franco-allemande, p. 254.

⁴ Chez les sourds, les expressions faciales jouent de surcroît un rôle encore plus important, puisqu'elles deviennent un vecteur d'expressivité susceptible de remplacer les intonations ; à Tahiti également, les habitants ont pour habitude d'effectuer un mouvement de sourcils en guise d'approbation, alors qu'en France métropolitaine, ce mouvement peut signifier « je m'en fiche » ou « je ne sais pas ».

⁵ Beaucoup d'étudiants japonais en séjour en France sont ainsi surpris que d'autres étudiants (français, américains ou autres) les regardent systématiquement dans les yeux, interprétant cette attitude comme une marque blessante d'irrespect.

se trouve enfreinte, le locuteur peut déceler un FTA dans le comportement de son partenaire, soit un abus de pouvoir. Ces signes non conscients accompagnent la langue du locuteur : « il n'existe pas deux langages qui se ressemblent ; chacun exige une approche nouvelle. Certains, comme l'anglais ou le navajo, sont si dissemblables que celui qui parle doit avoir deux images différentes de la réalité »¹.

A cette variabilité des signes s'ajoutent les changements intervenant à l'intérieur du système des tours de parole. Si « l'alternance des tours de parole [obéit] à un principe général de minimisation de la pause intertours et du chevauchement »², l'appréhension du monde conditionné par la forme de l'interaction préférée par la société du locuteur modifiera considérablement la tolérance vis-à-vis des silences ou des chevauchements :

- La pause entre les tours de parole peut être plus ou moins gênante selon les interlocuteurs en raison de leur appartenance culturelle ;
- Les chevauchements de parole sont plus ou moins bien tolérés selon la société d'appartenance du locuteur : si les Français ont l'habitude de ne pas être heurtés par des chevauchements de parole ou par le fait qu'un locuteur coupe la parole à un autre locuteur³, pour un Allemand, une interruption du tour de parole par l'intrusion d'un locuteur non sélectionné sera considéré comme une agression et un manque de respect susceptible de disséminer des comportements anarchiques dans les rapport sociaux, surtout dans la mesure où la place du verbe dans la phrase allemande rend une interruption difficile pour la compréhension du message⁴.

Ces comportements varient, car chaque société et chaque culture possèdent un système de valeur qui leur est propre, corrélativement à la langue parlée. Pour Demorgon, la langue est la gardienne des valeurs et items véhiculés par la culture.

¹ E.T. Hall, *Le langage silencieux*, p. 122 ; ici encore, nous tenons à préciser que le terme « langage » traduit du texte original de Hall reflète plus précisément la définition de la « langue ».

² C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 70.

³ Ce comportement confère à la conversation un certain dynamisme et une vivacité souvent appréciés en France, puisque chacun participe ainsi à la conversation de façon égale ; la conversation peut ainsi être considérée comme disposant d'une forte fonction de sociabilité en tant que telle, alors que les conversations moins animées peuvent plus généralement provoquer l'ennui pour certains Français.

⁴ A un niveau anthropologique, il serait passionnant de pouvoir étudier l'origine et l'occurrence de ces comportements culturels multiples.

« Les langues sont au cœur de ces interactions et de ces interférences des hommes avec leurs environnements et des hommes entre eux. Potentiellement, chaque donnée culturelle est susceptible d'entrer en résonance avec toutes les autres. Sa possibilité d'y parvenir s'accroît considérablement dès lors qu'elle est incluse dans une langue qui la conserve. »¹

Si les règles de tours de parole sont soumises à des changements notables suivant les cultures, les deux moments clé de la conversation, à savoir sa mise en place et sa fin, sont aussi soumis à des règles particulières, tout comme les questionnements possibles – selon l'origine culturelle du récepteur, l'émetteur ne pourra pas poser toutes les questions qui lui viennent à l'esprit². Pour ce qui est de la séquence d'ouverture, « toutes les langues sont pourvues de procédés particuliers permettant d'assurer le délicat passage du silence à la parole échangée »³ et ces procédés correspondent à certains paramètres précis :

- Les situations permettant d'engager la conversation avec une personne connue ou inconnue ;
- Les techniques appropriées pour aborder une personne ;
- La durée de l'ouverture de la conversation ;
- Les actes verbaux et non verbaux à accomplir lors de l'ouverture.

Ces paramètres sont également valables lors des séquences de clôture qui obéissent aussi à des régulations précises. Corollairement à cette séquence d'ouverture, tout locuteur se doit d'observer certaines règles de salutations, puisque celles-ci permettent de passer du silence à la conversation :

- La façon dont il faut saluer son interlocuteur ;
- L'ordre de salutation (dans certaines sociétés fortement hiérarchisées, le locuteur doit se soumettre à certaines règles d'ordre de salutation) ;
- La fonction de la salutation (hiérarchique, relationnelle, phatique, etc.).

¹ J. Demorgon, *Complexité des cultures et de l'interculturel*, p. 211.

² Notons par exemple la question « combien gagnez-vous ? » que les Français peuvent avoir beaucoup de difficultés à poser, et ce en raison d'un tabou culturel bien particulier ; cela dit, pour un Allemand, cette question pourra être posée sans susciter de gêne chez le récepteur. Il est possible de penser que cette différence se rattache aux traditions religieuses et morales différentes (catholicisme et protestantisme) des deux pays, mais trouve également des réponses dans l'histoire et la culture des deux populations en présence.

³ C. Kerbrat-Orecchioni, *La conversation*, p. 75.

Lors de la séquence d'ouverture et de salutation, un Français pourra formuler le phatique « ça va ? », qui n'est pas une question en tant que telle¹, mais un processus accompagnateur permettant d'introduire simplement la conversation. Selon les sociétés, cette question accompagnatrice peut varier² : il importe ainsi à l'analyse conversationnelle de pouvoir dresser une typologie des particularités culturelles, entreprise certes colossale mais qui peut œuvrer pour une meilleure intercompréhension, puisque « l'expérience est une projection de l'homme sur l'univers extérieur, à mesure qu'il se détermine culturellement »³ et qu'ainsi, une appartenance culturelle constitue une vision de cet univers extérieur. Rappelons que selon nous, conformément aux travaux de Castella, cette vision est déjà culturelle.

5. Pour une approche systémique de l'interculturel

Nous avons pu rassembler un certain nombre de données concernant les variables culturelles susceptibles de déstabiliser le système conversationnel. Nous avons notamment pu délimiter les éléments suivants :

- chaque locuteur adopte des **codes culturels** qu'il sait produire et reconnaître, et qui lui permettent une néguentropie optimale au cours des interactions;
- ces codes culturels sont conditionnés par des ensembles plus étendus, que nous appelons **conceptions culturelles**, qui constituent un système de valeurs qui concerne la vie en société (temps, espace, contact physique) ;
- ces conceptions culturelles sont orientées selon trois aspects :
 - l'aspect **technique**, qui regroupe les comportements intégrés par apprentissage et démonstration ;
 - l'aspect **formel**, qui regroupe les comportements acquis par injonction et prescription ;
 - l'aspect **informel**, qui regroupe les comportements dont les individus ignorent l'existence en tant que tels, et qui s'étendent jusqu'à la représentation du monde qu'offre la culture dont est issu l'interactant ;

¹ Si l'on répond « non » à cette question à un interlocuteur que nous ne connaissons pas, il risque de se voir particulièrement déstabilisé ; voir page 145 pour plus de détails concernant cet échange.

² En Chine ou au Viêt-Nam par exemple, après la salutation, les locuteurs ont pour habitude de poser la question « as-tu déjà mangé ? », qui n'est pas pour autant une invitation au repas.

³ E.T. Hall, *Le langage silencieux*, p. 142.

- ces codes, conceptions, comportements et représentations culturels sont issus d'un ensemble de **réponses** offertes par une culture à des **stimuli** qu'elle interprète comme émanant de son **environnement** ;
- l'analyse conversationnelle, à travers de multiples **grilles de lecture** impliquant le matériel verbal, paraverbal et non verbal ainsi que le système de tours de parole, permet d'observer les particularités des comportements culturels afin d'en retenir les spécificités.

Ces déductions permettent de considérer les problématiques interculturelles non pas comme des événements anormaux qu'il convient de juguler en tentant d'aplanir les différences, mais comme des modèles de représentation du monde qu'il faut comprendre afin de ne pas considérer le désaccord comme un « mauvais coup du sort ». Cette multiplicité des cultures et des représentations constitue une constellation de systèmes cohérents d'ensembles de valeurs. Pour les interactants eux-mêmes, leurs comportements obéissent à des valeurs qu'ils estiment être logiques et légitimes.

Cependant, il convient de ne pas oublier la remarque du perspectivisme castellan qui, outre sa mise en abyme latente, permet de remarquer que les représentations elles-mêmes sont des interprétations du processus de représentation par la culture. Il n'existe pas d'environnement en dehors des représentations culturelles et celles-ci ne constituent pas des filtres apposés sur l'environnement, mais réellement des environnements différents qui prennent corps et sens à l'intérieur des interactants. Ainsi, nous pouvons affirmer que le monde dans lequel nous vivons n'est pas uniquement multiculturel. Prétendre que le monde l'est serait estimer que chaque individu transporte avec lui un bagage d'items culturels qui ornent sa vision du monde ; selon nous, et selon les différents éléments que nous avons pu rassembler, le monde est plutôt multidimensionnel, car la culture n'est rien d'autre qu'une façon particulière de voir, de percevoir et de vivre le monde. La diversité des perspectives modifie l'environnement, puisque « l'observateur crée tout autant la réalité que la réalité suscite l'observation »¹.

Selon nous, la prise en compte de ce perspectivisme se doit de constituer la pierre angulaire d'une approche systémique des problématiques interculturelles. Elle

¹ P. Castella, *La différence en plus*, p. 24.

doit permettre de distinguer plusieurs types de malentendus. Cependant, pour le sociologue Jacques Demorgon, les désaccords culturels ne sont pas nécessairement néfastes, dans la mesure où « il faut auparavant pouvoir découvrir que les grandes productions culturelles n'ont été possibles qu'à travers cette dynamique conflictuelle des échanges humains. C'est à partir d'eux qu'il faut percevoir l'histoire »¹ et comprendre les fonctions des fluctuations auxquelles la conversation devra faire face. Une approche systémique de l'interculturel, adaptée à l'étude du désaccord au sein d'un système conversationnel, permettrait à la fois d'observer et de reconnaître certains comportements qui pouvaient auparavant nous sembler invisibles ou bénins, mais également d'en expliquer la cohérence et la logique, conformément à la représentation du monde qu'ils semblent refléter. Nous pouvons percevoir la difficulté de la tâche pour l'observateur du système conversationnel, dans la mesure où les différences culturelles pourront être conditionnées par des fonctions de négentropie et de clôture opérationnelle renforcées par l'émergence d'un conflit : les frontières entre les interlocuteurs d'origine culturelle différente peuvent alors s'accroître et se renforcer, provoquant l'amplification du système, susceptible de le conduire à la dystasie. Cette crispation interactionnelle intervient dans la mesure où ces frontières, bien qu'« arbitraires et fluctuantes, (...) ont une certaine tendance à se réaliser (...). Les jalons posés dans la continuité provoquent des cristallisations de différences culturelles, justifiant après coup les jalons en question. C'est ici le processus de prophétie autoréalisatrice que l'on retrouve »². Si l'on refuse de prendre en compte que toute différence est invariablement en mesure de produire une opposition nette, l'analyse du désaccord ne peut être expliquée comme processus, mais uniquement comme ensemble d'actions dépourvues de sens cohérent³.

« Tout chercheur aujourd'hui sait que les réalités et leurs représentations sont dans un enchevêtrement profond. Et que les séquences causales sont le produit de systèmes oscillatoires de probabilités. Mais ce sont là des raisons

¹ J. Demorgon, *Complexité des cultures et de l'interculturel*, p. 316.

² J.-P. Meunier, *Approches systémiques de la communication*, p. 109.

³ Une telle approche ne saurait nous permettre de tenter de désamorcer les désaccords culturels au sein d'une conversation, dans la mesure où elle ne ferait que répertorier une suite d'items conversationnels certes éclairants en eux-mêmes, mais desquels nous ne pouvons apprendre qu'un ensemble limité de paramètres, adaptés au cas particulier de la conversation, mais également aux interactants en présence et à leurs éventuels groupes culturels.

de développer une pensée complexe. Et non d'abandonner tout projet de pensée de systèmes complexes tels que les sociétés et leurs cultures. »¹

Au cours de ces deux premières parties, nous avons admis que l'étude de la conversation nécessite des approches multiples (sciences du langage, approches interculturelles, systémiques, voire sociologiques ou psychothérapeutiques²). Selon nous, le désaccord conversationnel ne doit pas être considéré comme une fatalité inabordable : il est avant tout le reflet des risques de conflit et d'escalades relationnelles dangereuses qui menacent non seulement les relations conversationnelles, mais aussi les relations humaines à échelle culturelle, sociétale ou mondiale. Bien que linguiste, nous souhaitons rappeler cette allusion de Jacques Demorgon, datant de 2004 : « le linguistique recoupe tous les autres [secteurs]. Nous souhaitons que notre exposé soit aussi l'occasion d'un appel aux linguistes qui se préoccupent de prendre en charge les innombrables liens, souvent cachés, de la langue et de la culture »³.

¹ J. Demorgon, *Complexité des cultures et de l'interculturel*, p. 303.

² Comme les travaux de l'Ecole de Palo Alto cités tout au long de ce travail.

³ *Ibid.*, p. 303.

III. Applications interculturelles

Les deux précédentes parties de notre recherche ont permis d'appréhender le fonctionnement du système conversationnel et d'en comprendre les dysfonctionnements susceptibles de produire des situations de désaccord. Ce modèle théorique a été élaboré afin de pouvoir procéder à l'analyse de situations interculturelles réelles, qui sont à même de générer des risques de mauvaise communication, dans la mesure où les interactants reproduisent des codes culturels différents, créant ainsi des visions du monde qui peuvent entrer en collision. Le but de cette troisième partie est d'étudier des interactions qui témoignent de ces écarts culturels, en les expliquant grâce au modèle systémique de la conversation.

Ce modèle systémique d'analyse du désaccord conversationnel, appliqué aux situations interculturelles, permettra de circonscrire des éléments qui alimentent les incompréhensions interindividuelles. Grâce à cette étude, nous souhaitons apporter un éclairage capable d'expliquer les situations de désaccord, afin que celles-ci puissent bénéficier d'outils scientifiques qui pourraient aider à prévenir, voire à résoudre les désaccords interculturels dans le cadre d'une conversation. Dans cette optique, nous souhaitons souligner une nouvelle fois que le désaccord n'est pas nécessairement délibérément provoqué par les individus eux-mêmes, mais qu'il s'exprime à travers eux, au sein de l'interaction. Pour le psychiatre Michel Monroy et l'historienne Anne Fournier, « ce sont bien les impératifs fondateurs cimentant le groupe qui deviennent incompatibles, sans qu'advienne forcément un 'accident' ou une faute, et cela le plus souvent à l'insu des acteurs du conflit »¹. Dans une autre mesure, nous pouvons préciser que le désaccord émerge en tant que phénomène interactionnel autonome mais, qu'à cette fin, il utilise les conditionnements systémiques de la relation conversationnelle et se structure selon ses particularités. Ces conditionnements systémiques se retrouvent chez les interactants eux-mêmes, dans la mesure où ils hébergent un certain nombre de codes socioculturels qui facilitent l'émergence du désaccord, mais également dans la façon dont ces interlocuteurs perçoivent et articulent leur relation, en tant que moment à part dans

¹ M. Monroy, A. Fournier, *Figures du conflit*, Paris, PUF, 1997, p. 34.

leur environnement immédiat. La gestion du temps, de l'espace et des rapports socio-hiérarchiques, par exemple, pèsent sur la manière dont le désaccord peut ou non émerger.

Dans une situation interculturelle, ces paramètres sont démultipliés. Alors qu'une situation de désaccord intraculturel peut également jouer sur des codes et des univers sémiotiques différents¹, le désaccord interculturel a lieu à un point de friction entre deux mondes symboliques distincts, dans la mesure où « un système n'est valable que dans une société précise et changer de groupe revient à être confronté à un système symbolique totalement différent, fonctionnant avec des règles propres »², d'après Emmanuelle de Pembroke et Montgomery. Comme nous allons le voir grâce aux exemples utilisés dans cette dernière partie, la situation de désaccord interculturel est avant tout celle d'une rencontre entre deux mondes symboliques qui ne peuvent, par définition, pas se comprendre, s'ils s'obstinent à analyser les éléments conversationnels à travers leurs propres codes et leurs propres filtres. Si cette rencontre interculturelle n'est pas préparée, le choc devient frontal et les interlocuteurs risquent de récolter le fruit émergent d'une incompréhension mutuelle qui n'a rien à voir avec une lutte de valeurs, mais plutôt avec des façons souvent radicalement différentes d'interpréter notre environnement direct et quotidien. Rappelons à ce titre que, pour le philosophe Ivan Kamenarović « c'est (...) en observant notre fonctionnement particulier que nous pouvons comprendre celui du monde qui nous entoure, exactement de la même façon que c'est en observant l'organisation du monde qui nous entoure que nous pouvons comprendre notre fonctionnement particulier »³. Lorsque nous tentons de faire une lecture de cette citation grâce aux situations interculturelles, les paroles de Kamenarović prennent un sens pragmatique utile, puisqu'elles reflètent à juste titre le fait que notre comportement est avant tout tributaire d'un environnement culturel et que ces deux entités fonctionnent de façon conjointe, voire co-déterminante. C'est dans l'optique d'une dyade entre l'individu culturel et son environnement que nous souhaitons comprendre les applications interculturelles d'une théorie systémique de la conversation.

¹ Cependant, les personnes sourdes appartiennent à une culture, mais emploient une langue différente de la majorité de leurs partenaires culturels, ce qui peut alors créer des divergences intraculturelles importantes.

² E. de Pembroke et Montgomery, *Vers une pédagogie de la communication interculturelle*, p.8.

³ I. Kamenarović, *Le conflit*, Paris, Editions du Cerf, 2001, 40/41.

i. Les tours de parole et leurs finalités

La première application interculturelle que nous sommes en mesure de proposer concerne les tours de parole. D'après les travaux de Sacks, Schegloff et Jefferson¹ précédemment cités, nous avons pu observer que les tours de parole rythment réellement la conversation et qu'ils la structurent en lui permettant de conserver et de faire évoluer l'interactivité qui la caractérise. Cependant, la façon d'articuler la conversation et de lui conférer certaines singularités et déclinaisons varie selon les cultures et les individus qui les représentent. Ceci est notamment dû au fait que ces tours de paroles peuvent être investis par différents facteurs selon les cultures :

- accent mis sur la relation ou le propos
- importance du langage verbal ou du langage non verbal
- importance du consensus ou du débat, etc.

Dans plusieurs situations interculturelles, la façon de manier la langue, non pas d'un point de vue de compétence langagière, mais d'un point de vue discursif ou rhétorique, peut poser un certain nombre de problèmes. Alors que des ressortissants de certaines cultures auront plus de facilité à interrompre leurs interlocuteurs au profit d'une expression individuelle, d'autres auront au contraire à coeur de conserver la conversation dans une harmonie fortement ritualisée. Dans ces deux cas de figure, les tours de parole existent, mais ils obéissent à des règles tout à fait différentes, dans la mesure où les cultures originelles des interactants accordent une place particulière à ces tours de parole. Comme nous allons le voir avec l'exemple suivant, les tours de parole sont par exemple reliés au rapport au temps, mais également aux rapports que les individus entretiennent avec le groupe, ou encore au rapport avec l'investissement du langage verbal par rapport au langage non verbal, ainsi qu'à l'expression de l'émotion ou de l'amour du débat. S'ils ne prennent pas ces différents éléments en considération, les interlocuteurs peuvent rapidement tomber dans le piège du désaccord pour une question relativement formelle.

¹ Voir page 106 de ce travail.

1. Une situation interculturelle franco-américaine

Nous allons utiliser un exemple issu d'une littérature abondante sur le sujet de l'interculturalité, afin de pouvoir l'analyser selon le modèle systémique et ses différents principes. Le rapport suivant est exposé par Emmanuelle de Pembroke et Montgomery¹, qui présente les réactions d'individus de nationalité américaine, expatriés à Paris et confrontés à des différences interculturelles importantes :

« Premièrement, les participants semblent s'affronter les uns et les autres, en parlant tous en même temps. 'On m'interrompt, je suis furieux, c'est inacceptable ! Ils parlent tous en même temps, à propos d'autre chose. Je ne sais pas comment ils font, mais c'est très frustrant !' Nous retrouvons ici la notion de polychronie. Le Français est très habitué à gérer plusieurs sujets en même temps. Le fait qu'il coupe la parole ne veut pas dire qu'il n'ait pas considéré l'argument exposé. Les expatriés admirent, par contre, cette compétence polyphonique lorsqu'elle a lieu en dehors des réunions professionnelles. 'C'est possible pour des personnes aux quatre extrémités de la table de se comprendre dans des discussions croisées sur des sujets différents. Moi, je suis au milieu et je ne comprends rien.' »²

Ce témoignage commenté par De Pembroke et Montgomery nous permet de délimiter plusieurs éléments alimentés par les particularités culturelles des tours de parole en France, alors même que les tours de parole américains semblent s'articuler selon des modalités différentes³ :

- le facteur temps est ici investi d'une façon particulière : la polychronie française dans les conversations n'est pas nécessairement comprise ou entendue par un ressortissant américain, sans doute habitué à une culture conversationnelle plus monochrome ;

¹ Emmanuelle de Pembroke et Montgomery a fourni une analyse riche et importante des différences interculturelles entre Américains et Français d'une part, et Japonais et Français d'autre part, basée sur une étude effectuée auprès d'une population d'expatriés des Etats-Unis et du Japon installés à Paris. Cette recherche extrêmement intéressante nous permettra d'alimenter notre travail en exemples variés en rapportant des propos recueillis par Emmanuelle de Pembroke et Montgomery..

² E. de Pembroke et Montgomery, *Vers une pédagogie de la communication interculturelle*, p.178.

³ Rappelons également qu'ici, le fait que nous soyons en présence d'un Américain, dont le français n'est pas la langue maternelle, influe également sur la gestion des tours de parole ; le niveau de compréhension de la langue étrangère joue un rôle manifeste dans la gestion des conversations et de leurs évolutions.

- le facteur espace intervient également lorsque la personne interrogée par De Pembroke et Montgomery signifie que des locuteurs français ont pu entretenir des « discussions croisées », alors qu'ils étaient placés « aux quatre extrémités de la table » : tout se passe comme si les locuteurs français étaient capables de transgresser une certaine linéarité spatiale en croisant les conversations, comme ils transgressent une certaine linéarité temporelle en abordant plusieurs sujets à la fois ;
- le facteur contextuel revêt ici un aspect particulièrement important, dans la mesure où les expatriés américains interrogés sont irrités par la gestion française des tours de parole dans un cadre professionnel, alors qu'« en dehors des réunions professionnelles », celle-ci devient une compétence qui suscite l'admiration¹ ;
- enfin, le facteur relationnel, véritable terrain d'émergence du désaccord, revêt ici un aspect éclairant, dans la mesure où le locuteur américain se sent au premier abord lésé dans la relation qu'il doit lier avec ses interlocuteurs français, ce qu'il extériorise par des propos qui marquent sa frustration (« je suis furieux, c'est inacceptable ! (...) c'est très frustrant »).

Si nous analysons cette situation interculturelle par rapport à l'importance du langage verbal dans l'agencement des tours de parole entre locuteurs français, nous pouvons rapidement aboutir à la conclusion qu'Américains et Français ne l'investissent pas non plus de la même façon. Par ailleurs, pour De Pembroke et Montgomery, « le langage non verbal jouerait aux Etats-Unis le rôle que joue en France le langage verbal »², ce qui signifie notamment que les locuteurs français auront simplement tendance à investir bien plus le langage verbal que leurs confrères américains – ce qui influence également le caractère volubile et animé des conversations que les expatriés américains pourront observer chez les interactants français. Ici même, alors que le désaccord peut émerger en raison d'une frustration ressentie par l'un des locuteurs, nous pouvons pourtant observer que cette frustration n'est que la partie émergée de l'iceberg, et que celle-ci cache en définitive des façons radicalement différentes d'investir le « ballet conversationnel », pour reprendre l'expression de Kerbrat-Orecchioni.

¹ Dans ce cas de figure, le niveau de maîtrise de la langue par le locuteur américain peut jouer en sa défaveur.

² E. de Pembroke et Montgomery, *Vers une pédagogie de la communication interculturelle*, p.176.

Toutefois, il convient à présent d'analyser le témoignage de ce ressortissant américain expatrié à la lumière du modèle théorique systémique que nous avons délimité et ce, en examinant plusieurs facteurs significativement représentés dans cet exemple :

- la néguentropie, qui permet ici de repérer les marqueurs d'économie d'énergie formulés par le locuteur américain, et qui permettent également de démontrer que son système de pensée s'alimente d'une certaine redondance :
 - dans sa description négative des tours de parole, il utilise les termes « je ne sais pas comment ils font » ;
 - dans sa description positive des tours de parole, il utilise les termes « moi, je suis au milieu et je ne comprends rien » ;
- ce manque de recul est significatif du fait que le modèle interprétatif du locuteur américain « tourne en boucle », précisément parce que celui-ci aura tendance à chercher une explication au fonctionnement français à l'aide de son propre modèle américain des tours de parole : ce faisant, il ne pourra que difficilement trouver une explication cohérente de ce modèle qu'il ne comprend pas, tant qu'il ne sera pas en mesure d'intégrer les codes culturels français et qu'il ne pourra pas sortir de sa clôture opérationnelle culturelle ;
- cependant, une certaine rétroaction positive pourrait être entreprise par le locuteur américain, dans la mesure où il admire tout de même la différence française lors de la gestion spatiale des tours de parole, opération qui sera nécessairement conditionnée par le niveau de langue française auquel a accès ce même locuteur.

A un niveau pragmatique et relationnel, nous pouvons analyser cet exemple à l'aide d'autres principes précédemment circonscrits. Ceux-ci nous permettent d'étudier notamment les subtilités interactives qui risquent d'émerger suite au fonctionnement systémique que nous venons d'aborder :

- au niveau pragmatique, comme il s'agit ici uniquement d'un regard porté sur une difficulté interactionnelle, il serait difficile de dire si le principe de « désaccord coopératif » pourrait s'appliquer – nous estimons toutefois que si un désaccord émergeait, les locuteurs américain et français ne modifieraient pas instantanément leur gestion des tours de parole et coopèreraient ainsi de façon non consciente dans l'alimentation du désaccord ;

- pour le locuteur américain, le fonctionnement français est perçu comme étant un comportement impoli, à la limite du comportement apolitique¹, ce que l'agacement du locuteur américain signifie comme tel : « on m'interrompt, je suis furieux » (expression du ressenti d'un comportement impoli) ou même « moi, je suis au milieu et je ne comprends rien » (expression du ressenti d'un comportement plus apolitique) ;

Cette perception du comportement impoli ou apolitique permet de comprendre que le locuteur américain considère ces interruptions de parole comme des FTA qui brisent l'harmonie conversationnelle, et qu'il va ressentir comme un abus de pouvoir sur la valeur de sa parole, sur son temps de parole, sur les idées qu'il souhaite exprimer et sur son désir de compréhension. C'est précisément cette perception d'abus de pouvoir qui va permettre de faire émerger la situation de désaccord. Nous pouvons ici remarquer que c'est à partir de la perception d'un abus de pouvoir que le locuteur américain va entrer dans un processus de réaction qui lui permettra d'exprimer son sentiment au sujet du FTA dont il s'estime avoir été victime. Cet abus de pouvoir va par ailleurs être tributaire du statut de son interlocuteur, dans la mesure où, d'après De Pembroke et Montgomery, le locuteur américain réagit différemment selon que la situation est professionnelle ou non. Ainsi, nous remarquons que si la relation est plus informelle, le locuteur américain sera plus sensible à ce type de FTA, dans la mesure où la culture américaine est sensible à l'harmonie et qu'il s'agit de ne pas laisser paraître d'éventuelles inégalités. Dans le domaine professionnel, cette préoccupation est mise au second plan, en raison d'un objectif collectif autour duquel les individus doivent s'accorder dans un souci d'efficacité.

Conformément au modèle théorique, nous aboutissons ainsi à une boucle récursive relationnelle qui s'auto-alimente en fonction des individus ; en effet, si le locuteur américain poursuit sa perception de la gestion française des tours de parole sans utiliser les codes culturels français, il émergera un sentiment perpétuel de frustration, dû à l'incompréhension d'un phénomène interactionnel « qui ne fonctionnerait pas comme il le devrait », c'est-à-dire suivant les codes culturels américains. A l'inverse, si le locuteur français continue d'adopter sa gestion des tours de parole sans prendre en compte le besoin d'adaptation de son interlocuteur

¹ Voir p. 129 de ce travail.

américain, il ne fera qu'entretenir la frustration de ce dernier. Cette boucle récursive possède des risques importants d'entretenir un désaccord, selon un schéma coopératif non conscientisé par les interactants, qui peut ainsi facilement aboutir sur des certitudes, basées sur des inférences alimentées par une méconnaissance à propos d'autrui et de son système d'interprétation du monde :

- le **locuteur américain** peut imaginer que l'on essaie de le maintenir en dehors de la conversation, que ses interlocuteurs le coupent, faisant naître ainsi chez lui un sentiment d'agacement et de frustration, dans la mesure où il ne sait peut-être pas exactement quand prendre la parole et que son niveau de langue ne lui permet pas nécessairement de pouvoir s'adapter ;
- le **locuteur français** peut penser que l'Américain ne parle pas, qu'il n'a pas forcément d'opinion, ou n'exprime pas sa personnalité ; peut-être même pourrait-il penser qu'il ne souhaite pas s'intégrer à la communauté en question ou qu'il se comporte de manière arrogante.

2. Une situation interculturelle franco-japonaise

Les recherches fructueuses d'Emmanuelle de Pembroke et Montgomery encouragent à évoquer un second exemple, qui permet d'obtenir un éclairage nouveau au sujet des écarts possibles dans la gestion des tours de parole. La difficulté est cette fois décrite par un locuteur japonais, qui met en lumière sa crainte littérale des interactions avec des interlocuteurs français, tant la différence est grande entre les cultures japonaise et française à ce sujet :

« Il est extrêmement intimidant pour [les Japonais expatriés] de prendre la parole. Ils ont peur d'être arrêtés dans leur discours, interrompus dans leurs idées. D'ailleurs, tous, hommes et femmes se qualifient de timides et posent ce qualificatif comme leur principal handicap. C'est pourquoi la peur d'être coupés est associée à la peur d'être regardés. Tous les yeux posés sur eux peut être une épreuve difficile à surmonter. 'Tout le monde regarde la personne qui parle ! Mon Dieu ! Au Japon, on peut regarder mais la personne sait qu'elle ne sera pas interrompue ! C'est terrible ici !' (...) En effet, le souci

d'harmonie entre les individus est si fort qu'aucune opposition ne doit s'afficher clairement dans une conversation. En fait, le souci de l'autre, le respect de sa pensée sont tels que le locuteur doit faire abstraction de sa propre opinion. (...) Chaque sujet est donc pesé avant d'être abordé. Les personnes interrogées disent toujours réfléchir avant d'entamer un nouveau thème. »¹

Les propos de ce locuteur japonais, relaté par De Pembroke et Montgomery, nous permettent de comprendre que les appréhensions de ce locuteur sont nettement différentes de celles du locuteur américain dont nous avons étudié les propos précédemment, ce qui alimente une nouvelle fois notre hypothèse de la prévalence du perspectivisme. Pour ce locuteur japonais, les tours de parole s'articulent de façon particulière :

- le facteur temps est clairement monochrome : c'est dans un souci d'harmonie que le locuteur japonais est effrayé par la polychronie française. Dans la mesure où chaque thème conversationnel doit être réfléchi afin de ne heurter personne, les locuteurs japonais ont besoin de plus de temps pour exprimer leurs idées – c'est malheureusement une opération qu'ils ne peuvent pas réellement se permettre lorsqu'ils conversent avec des locuteurs français, prompts à exprimer leur opinion plus facilement, en prenant moins de temps, d'autant qu'ils ont l'avantage de converser dans leur langue maternelle ;
- le facteur non verbal pose un réel problème, si l'on en croit le témoignage du locuteur japonais interrogé : il marque par ailleurs plusieurs fois son étonnement et sa crainte par des locutions comme « au Japon, on peut regarder mais la personne sait qu'elle ne sera pas interrompue ! » - le regard de l'autre peut ainsi être clairement perçu comme un FTA, dans la mesure où il est associé à une sorte d'épée de Damoclès, associée à la coupure de parole qui entre en opposition totale avec l'idée d'harmonie conversationnelle de la culture japonaise ;
- le facteur contextuel intervient dans la façon d'associer le regard et la coupure de parole notamment : d'après ce locuteur japonais, il semble qu'au Japon, il soit tout à fait possible de regarder son interlocuteur, sans toutefois

¹ E. de Pembroke et Montgomery, *Vers une pédagogie de la communication interculturelle*, p.283/284.

l'interrompre – cela pourrait signifier que si jamais l'on interrompt quelqu'un, on ne lui ferait pas nécessairement l'affront d'un double FTA (à la fois verbal et non verbal). Nous imaginons cependant qu'au cours de relations professionnelles ce double FTA doit présenter des difficultés accrues en raison d'un respect appuyé des règles hiérarchiques ;

- enfin, le facteur relationnel se trouve nécessairement affecté par ces écarts de conduite au niveau des tours de parole : les Japonais se considèrent comme timides et semblent vivre leur incapacité à interagir correctement avec leurs interlocuteurs français comme un véritable handicap. L'expression de sa propre opinion n'étant pas autant valorisée au Japon, les locuteurs français pourraient par exemple imaginer que leurs interactants japonais n'ont pas d'avis, impression qui risquerait de déséquilibrer l'interaction.

A un niveau plus systémique, nous pouvons analyser certains principes qui nous permettent de comprendre cette situation de décalage interculturel à la lumière d'une perspective différente :

- la néguentropie pèse de manière relativement significative dans l'interaction franco-japonaise, dans la mesure où, sans modifier leur façon d'interagir au niveau des tours de parole, les locuteurs japonais finissent par se qualifier de « timides », restant ainsi dans leur logique culturelle, mais se qualifiant selon le point de vue de leurs interlocuteurs français, sans que cela soit nécessairement conscientisé :
 - dans sa description négative des tours de parole, le locuteur japonais utilise des termes comme « mon Dieu ! » ou « c'est terrible ici ! » ;
 - dans sa description positive de lui-même, l'interlocuteur japonais semble enfermé dans l'image qu'il renvoie, dans la mesure où l'opinion du groupe reste importante : la timidité est ainsi acceptée comme un trait de caractère réel, et semble vécue de façon péjorative par le Japonais.
- à l'inverse du locuteur américain, qui semblait analyser le modèle de gestion de tours de parole à la française avec sa propre perspective, le locuteur japonais semble dans un premier temps se décrire à travers le point de vue des locuteurs français, semblant évoquer une critique de son propre comportement, notamment au niveau de la timidité. De Pembroke et

Montgomery y associe par ailleurs les termes de « crainte » et de « handicap », dans la mesure où les locuteurs japonais le manifestent de cette façon, contrairement à l'animosité dont semblait faire preuve le locuteur américain ;

- pour le locuteur japonais interrogé, une rétroaction positive pourrait cependant être envisageable, dans la mesure où il admet le décalage entre la culture française et la sienne. Ce pas déterminant indique qu'un certain recul est déjà pris par l'individu et qu'il pourrait envisager d'adopter quelques solutions afin de se sentir plus à l'aise avec certains codes conversationnels.

Une nouvelle fois, nous souhaitons étudier l'expression des ressentis du locuteur japonais grâce à notre modèle pragmatique et relationnel, afin de pouvoir en saisir d'autres subtilités :

- au niveau pragmatique, le principe de « désaccord coopératif » semble respecté, dans la mesure où le locuteur japonais semble accepter le stéréotype de « timidité » que ses partenaires français pourraient nourrir à son encontre, marquant ainsi ses difficultés face à la situation communicationnelle vécue. Alors que les locuteurs français poursuivraient leur gestion culturelle des tours de parole, le locuteur japonais resterait en retrait en se sentant constamment à l'écart, soucieux de ne pas briser l'harmonie, mis ainsi en difficulté concernant la gestion des codes francophones. Il y a ainsi coopération, dans la mesure où le locuteur japonais ne « gêne pas » ses interlocuteurs, mais également désaccord, puisqu'il dit vivre une situation de décalage avec les habitudes conversationnelles françaises ;
- pour le locuteur japonais, le fonctionnement français peut être perçu comme étant un comportement impoli (qu'il exprime par des locutions de crainte et de surprise), mais il ressentirait son propre comportement comme apolitique, dans la mesure où il sait que sa timidité rend difficile les relations conversationnelles normalisées selon le modèle culturel français de gestion des tours de parole. L'importance du groupe dans la culture japonaise rendrait alors le locuteur japonais tributaire de la vision de la culture avec laquelle il doit interagir.

Ici, l'impression de gêne de la part du locuteur japonais n'est pas uniquement tournée vers ses interlocuteurs français, mais également vers lui-même. La

sensation d'animosité du locuteur américain laisse ici place à une véritable peur de la communication, une crainte devant une conversation disharmonieuse (selon les principes culturels japonais) et devant sa gêne à pouvoir converser avec ses partenaires français. Le locuteur japonais considère les interruptions de parole comme des FTA qui brisent l'harmonie relationnelle et conversationnelle. Il va également percevoir ces FTA comme des abus de pouvoir, dans la double articulation liée au regard et aux coupures de parole, mais également dans le fait que cet abus de pouvoir renvoie le locuteur japonais à ses difficultés d'interaction éprouvée vis-à-vis des locuteurs français. Conscient de ce qu'il considère comme de la « timidité », le locuteur japonais peut vivre ces FTA comme des éléments qui le renvoient sans cesse à une difficulté constante basée sur une incompréhension interculturelle. Cette perception d'abus de pouvoir va permettre une nouvelle fois de faire émerger le désaccord, même s'il n'éclate pas ici au grand jour ; il va plutôt être visible dans le comportement gêné et craintif du locuteur japonais. A partir de la perception de cet abus de pouvoir, le locuteur japonais va exprimer son sentiment au sujet du FTA dont il estime être victime. Cependant, si ce genre d'interaction intervient dans un contexte professionnel fortement hiérarchisé, la réaction est sensiblement différente, bien que basée sur les mêmes principes culturels japonais :

« Les cadres japonais sont particulièrement sensibles alors au ton de la voix. 'Au début, j'avais l'impression d'être agressé. Crier est très mal considéré au Japon, c'est le contraire du leadership posé et fort.' Au Japon, il est beaucoup plus positif d'écouter que de parler et celui qui a le plus de poids est souvent silencieux ou bref. (...) 'Au Japon, on ne parle pas dans le travail : le plus important est l'écoute, la concentration, l'efficacité et la rentabilité'. »¹

Les enjeux professionnels étant différents des enjeux moins formels, la réaction des locuteurs japonais au travail va être conditionné par ce contexte particulier. Cependant, le concept d'écoute et de silence intervient une nouvelle fois afin d'expliquer le comportement des locuteurs japonais et notamment leur surprise par rapport aux actions de leurs partenaires français. La grande sensibilité des Japonais reste cependant présente, dans la mesure où ils mettent ici l'accent sur le ton

¹ E. de Pembroke et Montgomery, *Vers une pédagogie de la communication interculturelle*, p.281.

employé (et donc le niveau paraverbal de la conversation), considéré même comme un cri. Les locuteurs français et japonais semblent présenter un nombre important de différences pragmatiques, dans la mesure où les comportements paraissent fonctionner à l'opposé les uns des autres. Une nouvelle fois, la prise de recul des locuteurs japonais est probablement liée à leur sensibilité, mais elle les enferme également dans une boucle redondante importante : conscients du décalage mais désireux de ne pas bousculer le groupe culturel de leur pays d'accueil, les locuteurs japonais expriment leurs sentiments, mais semblent préférer accepter le FTA afin de conserver un semblant d'harmonie conversationnelle.

Une nouvelle fois, notre modèle théorique permet de mettre l'accent sur une boucle récursive relationnelle ; cependant, nous pouvons remarquer que cette boucle récursive est nettement différente de celle vécue et alimentée par les locuteurs américains. Alors que ces derniers sont plutôt tournés vers l'extérieur, fustigeant notamment les attitudes françaises, les locuteurs japonais semblent intérioriser les FTA et les abus de pouvoir dont ils s'estiment victime, ressentant le décalage disharmonieux sans l'exprimer *ad hoc*. Le locuteur japonais éprouverait certaines difficultés à interagir avec le code culturel français des tours de parole, dans la mesure où cette gestion particulière semblerait pour lui violer un principe fondamental selon sa culture, celui de l'harmonie. La frustration est ici tributaire d'un phénomène culturel qui est bien compris comme tel, c'est-à-dire comme une particularité différente d'un autre groupe, mais dont les univers symboliques semble être difficilement conciliables au premier abord. Les locuteurs japonais semblent ainsi l'accepter, puisque le simple fait de décrire cette gêne représenterait à lui seul une action que la culture japonaise considérerait comme un FTA susceptible de briser l'harmonie de la conversation. Cette boucle récursive peut entretenir un désaccord non exprimé, mais profondément ressenti par les locuteurs japonais. Toutefois, les locuteurs français pourront remarquer le comportement silencieux des ressortissants japonais et tenter une remédiation en tentant d'aborder une métacommunication interculturelle salutaire. Ici, le schéma coopératif du désaccord est une nouvelle fois entretenu par ces boucles rétroactives redondantes, chargées d'entretenir les visions culturelles des différents interlocuteurs. Si un désaccord émergeait à propos de cette situation interculturelle, nous pourrions schématiser les impressions des locuteurs français et japonais de la façon suivante :

- le **locuteur japonais** pourrait craindre d'être coupé au cours de la conversation et ainsi préférer se taire au risque de paraître timide, dans la mesure, où il pourrait être effrayé de l'attitude de ses interlocuteurs, de leur regard et du ton sur lequel ils parlent, se sentant alors agressé par ces comportements. Il préférerait alors valoriser l'harmonie conversationnelle plutôt que de mentionner son inconfort auprès de ses partenaires ;
- le **locuteur français** pourrait penser que l'interlocuteur japonais est étrange, dans la mesure où il se tait, évite de croiser le regard et parle selon une tonalité paraverbale différente. Il peut sembler ne pas avoir d'opinion ou la dissimuler.

ii. Difficultés paraverbales et non verbales

Les tours de parole ne sont toutefois pas les seuls éléments de la conversation où la communication peut devenir friction, accumulant une tension susceptible d'engendrer un désaccord conversationnel. Chaque culture étant organisée de manière singulière, les perspectives dominantes ainsi que les façons de les investir diffèrent souvent radicalement. Comme nous allons pouvoir l'observer, certains domaines, comme le paraverbal ou le non verbal, peuvent être à l'origine de ruptures substantielles dans la communication, alors même que pour les individus eux-mêmes, ces domaines constituent une part apparemment anodine de la conversation, dans la mesure où ils estiment que leurs comportements participent d'une élémentaire évidence. Ce profond ancrage culturel, ce perspectivisme ontologique partagé par un groupe peut alors poser certains problèmes, dans la mesure où les interactants ne possèdent ni ne prennent le recul nécessaire sur leurs comportements et que l'apparente évidence de cet ancrage culturel fait oublier que pour les autres cultures, il est constitué de manière complètement différente et considéré de façon tout autant évidente par ceux qui le vivent. Par exemple, alors que certaines cultures, comme la culture polynésienne, investissent de façon importante les aspects non verbaux de la communication, d'autres cultures, comme la culture germanique notamment, articulent cet aspect non verbal de façon moins investie avec les aspects plutôt verbaux de la conversation. Parfois, un simple geste, un regard ou un changement de ton peuvent être interprétés comme des FTA caractérisés, alors que dans la culture de l'interlocuteur, cet élément ne revêtait aucune caractéristique agressive.

1. Une situation interculturelle anglo-pakistanaise

Le professeur Hans Jürgen Heringer, spécialiste de la communication interculturelle, relate au cours de ses travaux de nombreux exemples auxquels nous pouvons appliquer le modèle théorique précédemment exposé. L'événement que nous allons à présent analyser permet de mettre en lumière une simple différence d'interprétation paraverbale, qui conduit à une situation de déséquilibre conversationnel relativement marquée :

« Eine pakistanische Bedienung, die in dem Selbstbedienungsrestaurant für höhere Bediente des Flughafens Heathrow bei London arbeitet, muss bei manchen Speisen nachfragen, ob die Gäste noch Sosse dazu haben wollen. Dazu sagt sie ganz einfach nur Sosse (,gravy'). Einige der Kunden beschwerten sich schon nach kurzer Zeit über die Frau, die – ja typisch für diese asiatischen Einwanderer – total unhöflich sei. Der Frau wird diese Beschwerde weitergegeben. Sie versteht die Welt nicht. Sie tut ihre Pflicht wie alle anderen auch. Sie weiss nicht, was an ihrem Verhalten unhöflich ist. Sie ändert ihr Verhalten nicht. Auch ob die Gäste noch Sosse zum Essen haben wollen, fragt sie in der gewohnten Weise. Wieder gehen Beschwerden ein. Die Gewerkschaft greift ein. Ein gespanntes Arbeitsklima ist die Folge. »¹

En décrivant le contexte d'émergence de cette altercation interculturelle déséquilibrée, Heringer présente des faits qui peuvent paraître à la fois banaux, mais également particulièrement éclairants en ce qui concerne la difficulté que les individus peuvent avoir de comprendre des éléments qui leur semblent familiers. Cet exemple ne permet pas encore de représenter les particularités qui cimentent les cultures anglo-saxonne et pakistanaise : si nous en restons aux faits restitués par Heringer, il apparaît difficile de comprendre ce qui se produit au niveau de ces

¹ H.J. Heringer, *Interkulturelle Kommunikation. Grundlagen und Konzepte*, Tübingen/Basel, Francke, 2004, p.95 ; « Une serveuse pakistanaise, qui travaille au restaurant self-service pour cadres de l'aéroport Heathrow à Londres, doit pour certains plats demander si les invités souhaitent avoir plus de sauce. Pour ce faire, elle dit simplement 'sauce'. Peu de temps après déjà, certains clients se plaignent à propos de la serveuse, qui serait tout à fait impolie – ce qui serait typique pour ces immigrés venus d'Asie. Ces plaintes sont transmises à la serveuse. Elle ne comprend pas ce qui se passe. Elle fait son travail comme tous les autres. Elle ne comprend pas ce que son comportement aurait d'impoli. Elle ne change pas de comportement. Elle continue de demander de la même façon si les invités souhaitent avoir encore de la sauce pour leur repas. Les plaintes recommencent. Le syndicat s'en mêle. S'ensuit un climat de travail tendu » ; notre traduction.

interactions de travail. Ici, ce qui fait problème pour les Anglo-Saxons, c'est la manière dont la serveuse pakistanaise va engager la conversation et proposer un service ; à l'inverse, ce qui fait problème pour la serveuse pakistanaise, c'est qu'elle ne comprend pas ce qu'on lui reproche car pour elle, il est évident que son comportement n'est pas impoli et qu'elle fait son travail comme tout le monde. Si nous en restons à ce mode de lecture, nous ne pouvons absolument pas comprendre les enjeux fondamentaux qui se cachent derrière ce désaccord conversationnel récurrent. Pour Hans-Jürgen Lüsebrink, les origines et la nature de ce désaccord ne peuvent être compris si l'on en reste à un premier niveau d'analyse :

« Die – häufig in solchen Situationen – herangezogene psychologisierende Erklärung (,Die Bedienung ist unhöflich', ,asiatische Einwanderer sind unhöflich') geht völlig an der eigentlichen Ursache, nämlich den kulturspezifischen Unterschieden zwischen der Intonation im Pakistanischen und im Englischen vorbei, das die Serviererin mit einem deutlichen Akzent spricht. Während im Standard-Englisch die Betonung in einer höflichen Nachfrage nach oben geht, spricht die pakistanische Bedienung die – wegen mangelnder Sprachkenntnisse zudem nicht in Frageform formulierte – Frage nach der sprachlichen Konvention ihrer Muttersprache mit einer nach unten gehenden Betonung, aber gleichfalls, aus ihrer Sicht, höflich aus. »¹

L'explication de Lüsebrink concernant l'exemple exposé par Heringer montre plusieurs éléments :

- d'une part, les acteurs eux-mêmes de l'interaction ne sont pas toujours disposés à percevoir l'origine de la situation interculturelle dans laquelle ils se retrouvent plongés et que chacun interprète avec ses propres codes, codes qu'il estime être légitimes ;

¹ H.-J. Lüsebrink, *Interkulturelle Kommunikation*, Stuttgart, Metzler, 2005, p. 55 ; « l'explication à vocation psychologique évoquée ici, comme souvent dans de telles situations ('la serveuse est malpolie', 'les immigrés d'origine asiatique sont malpolis') passe complètement à côté de la véritable origine du problème, à savoir les différences spécifiquement culturelles entre les intonations des langues anglaise et pakistanaise, que la serveuse exprime avec un accent marqué. Alors qu'en anglais standard, l'intonation pour une question polie est pratiquée vers le haut, la serveuse pakistanaise formule la question selon la convention linguistique de sa langue maternelle, à savoir avec une intonation pratiquée vers le bas ; en raison de son manque de connaissance linguistique, la formulation n'est pas exprimée dans une forme interrogative, mais selon sa perspective, cette formulation est tout aussi polie » ; notre traduction.

- d'autre part, la source même du désaccord conversationnel, tel qu'il se manifeste dans des contextes d'interculturalité, est elle-même souvent basée sur des différences aux apparences minimales et tout à fait anodines, qui témoignent pourtant de perspectives différentes, voire opposées, du monde et de l'environnement social.

Ces différences représentent avant tout des comportements vécus de manière intime par les interactants. La prise de recul nécessaire qu'exige le cas du désaccord interculturel ne peut être effectuée de façon simple, dans la mesure où le contexte et les habitudes socioculturelles forment un tout, interprété de manière cohérente par le système de codes culturels de l'individu. L'objectif impérieux de ces situations n'est alors pas de savoir qui a raison ou tort, mais plutôt de comprendre comment le désaccord interculturel et conversationnel a pu émerger, selon quelles modalités, afin d'en comprendre les enjeux. Rappelons à ce titre que pour Rémi Hess, « analyser une situation, c'est mettre à jour la transversalité qui la traverse, c'est chercher à comprendre le contexte qui explique ce qui s'est passé. Il n'y a pas de théorie préalable, seulement une volonté contrôlée de description et de mise en mot »¹.

Cependant, contrairement aux situations franco-américaine et franco-japonaise précédemment étudiées, le contexte même de l'interaction est fortement tributaire d'un environnement sociopolitique particulier, comme en témoignent par ailleurs les explications données par les employés britanniques de Heathrow, rapportées et critiquées par Lüsebrink. Il serait ici peu éclairant de passer sous silence le rôle de la Grande-Bretagne vis-à-vis de ses anciens territoires coloniaux, dont est précisément issue la serveuse en question : la place accordée dans les îles britanniques à cette population immigrée, qui peut parfois ne pas être aussi à l'aise en anglais que les natifs – ou tout simplement une réappropriation de ses codes et conduites, telles qu'ils seraient vécus par les locuteurs d'origine anglaise -, est ici justement circonscrite par la manière dont les employés de Heathrow réagissent à l'encontre de la serveuse du restaurant. Pour ces locuteurs, l'explication est évidente : le milieu socioprofessionnel ainsi que l'origine géographique de la serveuse semblent permettre à eux seuls d'expliquer son comportement, comme s'il ne pouvait en être autrement et que la logique veuille que les immigrés d'origine

¹ R. Hess, « *L'animation herméneutique des groupes interculturels* », In : *Penser la mutation*, Desclée de Brouwer, 2001, p. 126.

asiatique ne puissent se comporter autrement que par des comportements fondamentalement malpolis. Toutefois, alors que la mobilisation du syndicat pourrait sembler de bonne augure pour la résolution de ce désaccord interculturel basé sur de malheureuses expériences conversationnelles, elle présente selon nous un danger encore plus important d'envenimement du conflit : il serait alors peu louable que les représentants du syndicat, souhaitant défendre la cause de la serveuse pakistanaise, refusent de se pencher sur la question des différences interculturelles, préfèrent s'appropriier le conflit d'un point de vue purement socioprofessionnel qui n'explique en rien l'origine éminemment paraverbale du désaccord en question au niveau de ses bases les plus essentielles. L'intervention de ce tiers, déjà engagé sur un terrain sociopolitique et fonctionnant lui aussi selon ses propres codes socioculturels, ne pourrait comprendre la situation qu'au prix d'une importante prise de recul sur les enjeux de la situation, que l'on aurait tort de limiter à la simple expression d'une lutte de classes ou de milieux socioprofessionnels, lutte par ailleurs caractéristique d'un mode de pensée occidental, du moins européen. Cependant, la situation est évidemment plus complexe, comme nous pouvons notamment le voir à un niveau purement systémique :

- des deux côtés de l'interaction, une nouvelle fois, la néguentropie permet de comprendre l'inertie dans laquelle se confondent les interlocuteurs, utilisant une redondance culturellement légitime, mais inadaptée à la situation à laquelle ils se retrouvent confrontés :
 - les clients de Heathrow continuent de penser selon leurs codes socioculturels, comme en témoigne par ailleurs leur propre explication du comportement de la serveuse pakistanaise ;
 - la serveuse pakistanaise elle-même, comme le souligne Heringer, ne comprend pas ce qui se produit lorsqu'elle sert ses clients, et ne modifie pas son comportement, continuant d'agir selon ce qui lui semble être la meilleure façon d'être polie.
- dans ce genre de situation, la faible capacité de rétroaction négative des interactants est causée par le syndicat, qui investit le désaccord d'un point de vue socioprofessionnel. Dans ce cas de figure, les interlocuteurs semblent éprouver des difficultés à prendre du recul par rapport à leur comportement : même si la serveuse pakistanaise effectue par ailleurs une amorce de remise en question par le fait même qu'elle ne comprenne pas ce qui se passe et ce

qui ne fonctionne pas, sa décision reste pourtant de persévérer dans ses attitudes, afin d'être encore plus polie, maximisant ainsi la rétroaction positive de son système. En évoluant ainsi, les deux parties enrichissent considérablement leur propre rétroaction positive, ne s'autorisant ainsi aucune forme de recul sur la situation et l'origine de son émergence ;

- alors que l'apparition d'un tiers régulateur pourrait permettre d'explorer le caractère fondamentalement interculturel du désaccord conversationnel, celui-ci même aura tendance à prendre parti et à s'impliquer directement dans l'interaction, non pas sur un volet culturel, mais sur un volet social (le syndicat prenant ici le parti de défendre l'employée) d'origine culturelle (l'émergence des syndicats étant, particulièrement en Angleterre, le fruit d'un contexte historique et culturel précis). Qui plus est, le fait que le conflit se passe sur sol britannique ne permet pas nécessairement aux clients du restaurant d'effectuer une prise de recul, puisqu'ils sont confortés cognitivement par leur environnement culturel.

Aux niveaux pragmatique et relationnel, le décryptage de l'amplification du désaccord conversationnel est rendu possible par les hypothèses interprétatives suivantes :

- le « désaccord coopératif » déjà évoqué précédemment est ici respecté, dans la mesure où chacun des interactants (ou des groupes d'interactants) est victime de rétroaction positive, refusant ainsi toute forme de prise de recul ou de métacommunication au sujet de la situation : dans ce sens, ils coopèrent effectivement à l'établissement, à l'installation et à l'évolution du désaccord, évolution par ailleurs marquée par l'intervention d'un troisième tiers à un moment crucial du désaccord ;
- la nature paraverbale de l'origine du désaccord est profondément absente : aucun des locuteurs en présence ne l'évoque au cours de l'exemple, se contentant simplement de le qualifier de « malpoli » ou de « poli », respectivement pour les clients britanniques ou pour la serveuse pakistanaise. Seule l'explication de Lüsebrink permet de comprendre que l'intonation haute en langue anglaise est garante de la politesse, alors qu'il s'agit de l'inverse pour la langue pakistanaise.

Il est important de spécifier ici que les interlocuteurs semblent éprouver des difficultés à comprendre les dysfonctionnements de la situation conversationnelle en question : les termes utilisés par Heringer pour qualifier son étonnement sont relativement forts (« elle ne comprend pas ce qui se passe ») et témoignent d'une incompréhension profondément ancrée dans les représentations culturelles de la serveuse. En outre, les clients britanniques stigmatisent l'impolitesse supposée de la serveuse, tout en étant incapables de verbaliser l'origine de cette impression et en ne se privant pas d'expliquer par diverses théories simplistes le comportement de la serveuse :

- la façon de s'adresser à eux utilisée par la serveuse – qui n'est en fait qu'une forme opposée d'intonation interrogative – est considérée comme un FTA manifeste, et son refus de modifier son comportement ne fait qu'amplifier cette apparente perception de FTA. Qui plus est, l'impression d'abus de pouvoir pourrait être causée par de multiples facteurs : origine socioprofessionnelle et géographique de la serveuse, valeurs socioculturelles des clients anglais, occurrence du FTA au cours de relations commerciales, sensibilité plus ou moins aiguë à l'impolitesse ;
- pour la serveuse pakistanaise, le FTA qu'elle perçoit peut paraître plus flou, mais s'exprime de façon renouvelée dans les plaintes exprimées par les clients, alors qu'elle-même agit selon la bonne conduite dictée par ses propres codes culturels ; « le monde », ou plutôt la société qui l'accueille, semble la rejeter. Cet abus de pouvoir exprimé par un FTA collectif peut être prompt à se transformer en conflit social, dans ce cas de figure, dans la mesure où un syndicat intervient afin de défendre la serveuse, qui pourrait elle-même être tentée d'interpréter ce désaccord selon l'histoire commune de la Grande-Bretagne et du Pakistan.

Pour conclure à propos de cet exemple, nous pouvons tout d'abord affirmer que l'aspect paraverbal de ce désaccord conversationnel se retrouve noyé dans les explications des interactants eux-mêmes, qui ont perçu cette différence paraverbale, mais au sujet de laquelle ils réagissent de façon culturelle, analysant la situation grâce à des évidences qui ne peuvent avoir cours qu'au sein de leur propre système de codes culturels interprétatifs du monde, de l'environnement et des relations sociales. A ce titre, l'émergence d'un troisième acteur, à savoir le syndicat,

représente également la complexité des situations interculturelles : la conversation dystasique peut s'amplifier en laissant intervenir des acteurs qui ne pourront pas cerner l'origine du problème tout en l'aggravant, alors même qu'ils souhaitent le régler et le traiter selon des méthodes qui ne sauraient agir sur l'essence du désaccord. Cependant, dans cet environnement socioprofessionnel, la serveuse pakistanaise ne peut trouver d'autre soutien que dans l'implication d'une organisation comme le syndicat, chargée de défendre les droits des employés. Toutefois, une telle dégénérescence du désaccord ne ferait que déplacer le conflit naissant hors de ses frontières d'émergence, rendant alors impossible le nécessaire retour à son origine paraverbale et à ses implications culturelles. Si nous souhaitions schématiser les réactions des interlocuteurs en présence, nous pourrions utiliser les expressions suivantes, afin de mieux comprendre leurs réactions et leurs émotions, en notant également qu'au cœur de cet exemple, le concept de politesse, que nous retrouvons dans son acception plurielle, apparaît comme central aux yeux des interactants victime du désaccord qu'ils vivent et perpétuent :

- la **locutrice pakistanaise** peut avoir l'impression d'être polie mais ne pas comprendre que l'on se plaint de son travail, alors qu'elle pense précisément faire de son mieux et redoubler d'effort. Elle risquerait alors de se sentir exclue et montrée du doigt, avec l'impression que ses clients sont hautains avec les serveurs ou bien même qu'ils ont un problème avec la population qu'elle représente ;
- les **locuteurs britanniques** peuvent penser que la serveuse est malpolie, qu'elle parle mal et, qui plus est, qu'elle ne modifie pas son comportement malgré les plaintes adressées. Une telle perception risque alors de confirmer le présupposé dont se réclament déjà certains clients, à savoir que les personnes d'origine asiatique ne savent pas être polis, comme cité par Heringer.

2. Une situation interculturelle américano-japonaise

Spécialiste en analyse systémique de relations interculturelles, le linguiste Paul Castella propose une analyse de certains exemples de situations où les locuteurs font entrer leurs codes et leurs règles en confrontation. En nous intéressant à l'aspect précisément non verbal de ces rencontres, nous pouvons citer cette situation intéressante, où chacun interprète différemment les signes phatiques produits par l'interlocuteur :

« Lorsqu'un Américain rencontre quelqu'un qui lui paraît un peu figé, il pense qu'il faut décontracter la relation. (...) Quand un Japonais est très gêné, il fait un sourire spécial, qu'on appelle en France 'rire jaune' et qui ne veut pas dire 'je suis content', mais 's'il vous plaît, cessez'. (...) Quand un Américain rencontre un Japonais avec qui il veut entretenir une relation amicale, il exprime habituellement ce désir par des gestes chaleureux. Pour lui, le sourire du Japonais paraît contraint, crispé (...) : 'tu es coincé, mon gars, je vais te relaxer'. Et je te tape dans le dos, je t'accolade, je te touche. Par un comportement expansif, il essaie de dégeler l'atmosphère. Mais plus il persiste et plus l'autre est incommodé. Il ignore que, chez les Japonais, il est de règle de ne pas montrer ses émotions devant des inconnus. Il faut d'abord se connaître intimement avant de pouvoir manifester ses sentiments à autrui. (...) A se comporter ainsi, de manière symétrique, il arrivera un moment où, chez le Japonais, l'insistance de l'Américain sera la goutte d'eau qui fera déborder le vase et la séquence d'interactions va basculer vers un épisode de rupture relationnelle. »¹

La particularité de cette situation interculturelle, comme le précise Castella, est le comportement symétrique de chacun des interactants, bien qu'il s'agisse d'une symétrie qui ignore tout des réelles motivations de l'interlocuteur, dans la mesure où elle s'active en rapport avec ce que l'on présuppose des comportements de l'interactant, en fonction de sa propre appartenance culturelle. C'est ainsi que le décalage se crée, se creuse et est susceptible de se développer vers une situation

¹ P. Castella, *La différence en plus*, p. 69/70.

de dystasie. En effet, alors même que l'Américain tente de détendre l'atmosphère par une attitude qui va précisément causer une gêne chez le Japonais, ce dernier va exprimer cette gêne par un sourire qui va à son tour susciter un inconfort relationnel chez l'Américain, qui fera tout pour que celui-ci disparaisse. Cette boucle systémique rétroactive maintient ainsi la relation dans une auto-régénération qui se dirige vers un risque sans cesse accru de rupture systémique de la conversation. Varela, Rosch et Thompson précisent que ces habitudes comportementales culturelles « sont instinctives, automatiques, envahissantes et puissantes. Elles sont considérées comme allant totalement de soi dans la vie quotidienne »¹ et c'est précisément le problème qu'expérimentent les locuteurs américain et japonais dans la situation présentée par Castella. La boucle étant littéralement bouclée, il devient difficile pour eux de prendre du recul vis-à-vis de leurs comportements culturels, précisément parce que ceux-ci sont non verbaux et qu'ils ne peuvent bénéficier de la prise de distance linguistique. Habituellement, les deux locuteurs en présence n'exprimeront sans doute pas spontanément leurs émotions comme suit : « je souris, parce que je suis gêné » ou bien « je te tape dans le dos, parce que j'ai envie d'une relation détendue avec toi ». Une fois encore, particulièrement par le biais du matériel non verbal, ce désaccord conversationnel est vécu de manière émotionnelle, garantissant ainsi l'investissement des interactants vis-à-vis de leurs propres comportements et augmentant *de facto* leur sensibilité concernant les comportements de leur partenaire conversationnel, surtout si ceux-ci sont en opposition avec ce qu'ils attendent ou ce qu'ils estiment devoir être pertinent, au sens de Sperber et Wilson, dans la situation communicationnelle qui a cours.

En analysant cet exemple de conversation non verbale à travers notre grille de lecture systémique, nous pouvons à nouveau mettre en lumière certains éléments permettant de comprendre les mécanismes qui sous-tendent les difficultés de l'interaction en place :

- en utilisant le principe de néguentropie, nous pouvons une nouvelle fois comprendre la façon dont les schèmes cognitifs comportementaux s'auto-gènèrent et s'auto-alimentent pour les deux protagonistes conversationnels :

¹ F. Varela, E. Rosch, E. Thompson, *L'inscription corporelle de l'esprit, Sciences cognitives et expérience humaine*, Paris, Seuil, 1993, p. 101.

- le locuteur américain poursuit ses gestes et sa proximité tactile à l'égard de son partenaire japonais, puisqu'il sait qu'habituellement, ce comportement permet de « détendre l'atmosphère » : puisque cela ne fonctionne pas immédiatement, plutôt que de remettre en question ce comportement, il le réitère avec insistance ;
 - le locuteur japonais est également conditionné par le phénomène, en perpétuant ses actions non verbales : par le sourire, il estime que son interlocuteur comprendra sa gêne et cessera son comportement – puisque ce dernier ne semble le prendre en considération, le locuteur japonais multiplie les sourires, sans trouver d'autre mode de communication.
- nous pouvons ici constater que les interactants ne sont pas en mesure d'adopter une logique de rétroaction négative : bien au contraire, la production constante et répétée d'un certain matériel non verbal fait partie d'un fonctionnement de rétroaction positive. Ainsi, plutôt que de cesser toute activité relationnelle et de remettre en question les outils communicationnels dont ils disposent, les interactants semblent emportés par une logique qui les conditionne et qui les empêchera de garantir l'homéostasie du système conversationnel. Alors que, si l'on en croit la définition de l'anthropologue Arnold Gehlen, « la culture humaine consiste essentiellement à créer un ordre et à stabiliser »¹, nous pouvons ici remarquer qu'aucune des deux cultures n'atteint son but si elle est confrontée à un ordre stabilisé de manière différente. Ainsi, dans une perspective dynamique, deux systèmes culturels peuvent éprouver des difficultés à entrer en contact de façon à garantir un équilibre communicationnel commun.
- ainsi, le tiers inclus relationnel se retrouve significativement exclus de la relation et se dédouble², dans la mesure où chaque locuteur est certain d'agir conformément à l'image socioculturelle (et donc habituelle) qui a de ce type de relation. En toute bonne foi, les deux interactants reconnaissent le schéma relationnel en vigueur et y appliquent leurs codes et leurs comportements, tels

¹ A. Gehlen, *Anthropologie et psychologie sociale*, Paris, PUF, 1990, p. 24.

² Nous sommes ici en présence de la formule « 1 + 1 = 4 », inspirée des théories relationnelles de Frédérique Lerbet-Séréni, précédemment évoquées ; cette équation symbolise le fait qu'en dehors de deux interactants, toute communication peut également faire intervenir deux idées de relation, que chaque locuteur tentera de défendre ou de vérifier au cours de la conversation. Voir page 192.

qu'ils le feraient avec tout ressortissant familiarisé avec les us et coutumes de leur propre culture. Cette représentation de la relation scindée en deux est par ailleurs renforcée par les comportements répétitifs appliqués par les interactants, qui utilisent sans cesse le même type de matériel non verbal afin de garantir l'harmonie du système conversationnel, le condamnant ainsi à la dystasie.

Cependant, la force de rétroaction positive et d'autorégulation des individus d'origines culturelles américaine et japonaise permet de remarquer la maintenance des principes pragmatiques que les interlocuteurs appliquent, souvent de manière non consciente.

- le « désaccord coopératif » est ici particulièrement divisé, dans la mesure où il n'y a pas de désaccord ouvert au sein de la conversation, mais simplement des attitudes renouvelées. Chaque individu met alors en application le principe de coopération selon ses propres codes, persuadé que ceci aura une incidence sur la relation : s'ensuivent alors une mise en parallèle de deux formes différentes de coopération, qui interprètent tous deux les comportements de l'interlocuteur de manière à les maintenir en cohérence avec leur système de représentation culturelle ;
- la nature non verbale du désaccord rend difficile toute métacommunication, dans la mesure où les comportements des interactants, qui relèvent de la culture informelle, sont ainsi considérés comme habituels et intimement liés à des attaches émotionnelles. Nous pouvons noter la grande confusion que peuvent engendrer ces comportements, dans la mesure où ils relèvent de systèmes de valeurs différents, mais surtout qu'ils ne disposent pas de la mise en perspective cognitive et symbolique de la langue. Les individus se contentent alors, faute de métacommunication linguistique, de vivre et faire vivre leurs propres comportements non verbaux.

Une nouvelles fois, les locuteurs américain et japonais sont pris au piège de leurs conditionnements et ne sont pas en mesure de comprendre leur comportement respectif : alors qu'ils proposent tous deux un matériel non verbal chargé de faire disparaître l'inconfort de la conversation en cours, ils reçoivent tous deux le résultat d'un échec apparent et d'une dystasie croissante de l'équilibre conversationnel. Ils sont victimes d'une stéréotypisation de leur propre culture d'appartenance puisque,

selon De Pembroke et Montgomery, « le stéréotype (...) répond au principe d'économie, puisque face à une nouvelle personne, une réévaluation n'est pas jugée nécessaire »¹. Il est alors important de comprendre que le stéréotype, comme nous pouvons le voir à travers cet exemple, n'est pas uniquement une simplification et une classification d'autrui, mais également de soi et de son propre système de représentation du monde.

En analysant les comportements présentés dans cet exemple, nous pouvons relever l'ambiguïté que permet de générer la dyade FTA / FFA dans un cas où aucun repère ne permet de précisément les détecter :

- pour le locuteur américain, il s'agit avant tout de « dégeler l'atmosphère », selon l'expression de Castella, afin de signifier à son interlocuteur un comportement chaleureux. Il produit ainsi plusieurs FFA chargés de réconforter la face de son interlocuteur, grâce à des tapes dans le dos, des accolades et une proxémie tactile accrue. En revanche, il ne sait pas nécessairement que pour le locuteur japonais, ce genre d'actes représente des FTA qui accentuent la gêne, dans la mesure où « il est de règle de ne pas montrer ses émotions devant des inconnus », toujours d'après Castella ;
- pour le locuteur japonais, le sourire gêné doit pouvoir faire comprendre à son interlocuteur que son comportement n'est pas adéquat et qu'il s'en trouve froissé. La recrudescence de gestes de la part du locuteur américain est alors interprété comme un abus de pouvoir, notamment sur le plan physique, et se traduit par la perception d'un FTA que le Japonais tente de désamorcer par la production d'un sourire susceptible de pouvoir annuler cette production de matériel non verbal. Cependant, si le désaccord s'amplifie, l'Américain pourrait alors interpréter ce sourire de gêne comme un FTA, un refus de communiquer et un abus de pouvoir relationnel.

La particularité de ce genre de désaccord est qu'il présente un caractère singulièrement équivoque, d'une part au niveau relationnel, puisque nous nous retrouvons confrontés à une situation qui peut être formulée par l'équation « $1 + 1 = 4$ »² et d'autre part au niveau de la politesse et de son interprétation, puisque la

¹ E. de Pembroke et Montgomery, *Vers une pédagogie de la communication interculturelle*, p. 400.

² Voir note, p. 244.

formulation intentionnelle de FFA peut se retrouver transformée en FTA dans le regard culturel de son interlocuteur. Cette situation se lit également dans la façon dont le désaccord coopératif semble soutenu par la rétroaction positive des deux partenaires conversationnels, qui semblent ne jamais se rencontrer dans leur intentionnalité, mais restent simplement en parallèle, tout en amplifiant au fur et à mesure le désaccord conversationnel et son risque d'éclatement de conflit, comme le souligne Castella. La difficulté dans cet exemple réside également dans le fait que la langue est relativement absente et qu'aucun indice verbal ne permet de prendre du recul vis-à-vis de ces comportements ou tout du moins d'envisager une opération de métacommunication¹ afin de pouvoir régler le litige communicationnel grandissant, alimenté par des attitudes vécues comme habituelles par les interactants eux-mêmes, mais ressenties comme intrusives ou gênantes pour leur partenaire d'interaction. Nous pouvons ainsi proposer une représentation de ce que les locuteurs américain et japonais peuvent ressentir à l'intérieur de cette relation, consciemment ou non :

- le **locuteur américain** peut avoir l'impression que son partenaire a l'air gêné et souhaite le réconforter en mettant en place une ambiance chaleureuse en lui montrant que la communication reste possible. Puisque la gêne du Japonais reste constante, l'Américain se permet d'insister afin d'œuvrer pour une relation détendue. En revanche, si la gêne de son interlocuteur reste constante, l'Américain peut penser qu'il n'a peut-être pas envie de parler et risque alors d'en être blessé, parce qu'il croit avoir mis tout en œuvre pour que la relation se passe bien » ;
- le **locuteur japonais** peut estimer que l'Américain ne comprend pas que ses attitudes le gênent, alors même qu'il lui indique par une manifestation d'inconfort. Il peut alors penser que l'Américain n'a pas fait attention et qu'il doit continuer de lui montrer sa gêne, afin qu'il cesse ces comportements qui le mettent mal à l'aise. Le Japonais peut ressentir une gêne devant autant de manifestations émotionnelles, parce qu'il n'y est pas habitué et que leur degré de connaissance n'est pas suffisant pour de tels comportements ».

¹ Pour les deux interlocuteurs, une certaine finesse de la langue serait nécessaire, ainsi qu'une maîtrise suffisante de celle-ci ; une nouvelle fois, nous ne savons pas ici en quelle langue pourraient converser l'Américain et le Japonais, et à quel niveau ceux-ci pourraient manier cette langue.

3. Une situation interculturelle franco-arabe

Nous nous permettons une nouvelle fois d'emprunter au linguiste Paul Castella l'évocation d'un exemple révélateur des difficultés de compréhension non verbale, avec une situation plus axée sur les cinétiques (mouvements oculaires) et la proxémie. Celle-ci fait intervenir un épisode interculturel caractéristique des relations franco-arabes, permettant de comprendre certaines réactions et de remonter à leurs origines :

« On peut remarquer que, lorsque des Arabes se parlent, chacun est en position de sentir le souffle de l'autre. Par contre, quand des Français discutent debout, ils le font légèrement de biais, sans être exactement en face, dans une position où l'on ne sent pas la respiration de l'autre. Si on se trouve placé dans l'haleine de l'interlocuteur, on peut savoir ce qu'il a mangé, dans la mesure où l'on n'a pas ingurgité la même chose. (...) Si l'autre n'a pas mangé la même chose que soi et qu'il donne à respirer son haleine, on sent son odeur. Une position face-à-face fait en outre intervenir le regard. Un Arabe fixe beaucoup plus dans les yeux, tandis que les regards des Français s'effleurent. Le croisement d'un regard est une manière de toucher. Que se passe-t-il souvent lors d'une discussion entre Arabe et Français ? Après coup, le Français explique : 'L'Arabe est agressif, il me fixe droit dans les yeux, il me souffle dans la figure'. Et l'Arabe dit : 'Le Français n'est pas franc, il fuit le regard, il ne regarde pas en face. Je ne le sens pas. Il n'est pas là. Il est absent. Il n'est pas dans la communication. »¹

Ces différences culturelles notées par Castella font intervenir deux facteurs différents et néanmoins essentiels afin de comprendre le désaccord conversationnel qui peut en résulter : un facteur visuel, qui fait intervenir la manière dont les interactants investissent le regard, et un facteur plus proxémique, qui permet un contact plus ou moins marqué avec l'haleine de l'autre, son souffle ou sa respiration. Cette superposition de dissensions complexifie la situation communicationnelle mais également l'émergence de problèmes relationnels. D'un point de vue général, le

¹ P. Castella, *La différence en plus*, p. 68.

locuteur arabe recherchera davantage un contact plus direct avec son interlocuteur, par le souffle mais également par le regard ; d'un autre côté, le locuteur français aura tendance à effleurer le regard d'autrui et à éviter de sentir son souffle, considéré comme une donnée faisant partie du corps intime. Ici, il serait intéressant d'étudier l'évolution du désaccord conversationnel selon les deux facteurs cités par Castella : le locuteur arabe risque de se rapprocher de son interlocuteur et de chercher son regard sans arrêt, gênant ainsi son interlocuteur français, qui tentera d'éviter une nouvelle fois le regard et l'haleine de son partenaire interactionnel. Nous retrouvons à nouveau une boucle rétroactive qui ne permet pas aux locuteurs de sortir d'une amplification de la situation de désaccord, et qui accentue l'utilisation de leurs codes culturels, seuls moyens pour eux de faire disparaître l'impression de gêne et d'inconfort qui les indispose face à cette conversation interculturelle.

D'un point de vue systémique, cette situation revêt à nouveau les particularités que nous avons déjà pu observer lors des cas de figure précédents, à savoir un enlèvement dans des procédés qui confortent les systèmes cognitifs des interactants au cœur de l'action de communication en cours :

- le concept de néguentropie permet de circonscrire les mécanismes d'action utilisés par les locuteurs français et arabes, tous deux conditionnés par des chaînes d'habitudes qui sous-tendent la logique de leur propre comportement et leur permettent d'économiser de l'énergie cognitive :
 - le locuteur français cherche à obtenir un équilibre conversationnel connu de lui seul en évitant le regard de l'autre, ou du moins en l'effleurant simplement, mais également en accentuant la distance interpersonnelle qui le sépare de son partenaire afin de ne pas avoir à sentir son souffle ;
 - le locuteur arabe, en revanche, est conditionné par la logique inverse, à savoir un besoin constant de contact oculaire avec son interlocuteur, mais également une nécessité de pouvoir avoir l'impression que l'autre est présent dans la conversation, par l'intermédiaire de son souffle, dont la perception est garantie par une proximité corporelle particulière.
- suite à la réaction du locuteur arabe proposée par Castella, nous pourrions imaginer une nouvelle fois l'absence de rétroaction négative, dans la mesure où aucun des interactants en présence n'est susceptible d'intégrer ou de

percevoir un nouvel élément qui pourrait modifier la logique d'auto-régulation qui permet aux deux systèmes culturels de faire évoluer leur confrontation au sein du système conversationnel. Les deux interlocuteurs restent ainsi dans un schéma de reproduction et d'accentuation des codes afin d'obtenir un effet interactionnel plus habituel, d'après leurs conditionnements culturels respectifs, favorisant précisément l'émergence du désaccord.

au cœur de cette situation interculturelle, le tiers inclus relationnel évoqué par Frédérique Lerbet-Sérénis s'exprime par une double vision de la relation, basée sur des critères différents, voire littéralement opposés, pour les locuteurs français et arabes. Cette vision de la relation se caractérise par des applications différentes des codes cinétiques et proxémiques, ce qui entraîne un dédoublement de la relation dans le système conversationnel, dans la mesure où chaque locuteur cherche à imposer à l'autre sa propre vision de la relation (qu'elle soit à contact direct et proche, ou plutôt éloigné et effleurant), afin de se rassurer et de rester dans un univers culturel connu, soit une certaine zone de confort qui permette de communiquer en adoptant des indices symboliques habituels.

Nous sommes en mesure de constater que les conduites des individus ne font que refléter l'importance basique des principes pragmatiques qu'ils maintiennent de façon non consciente :

- comme nous l'avons perçu au cours des exemples étudiés précédemment, le « désaccord coopératif » est représenté par un maintien évident des codes culturels, de part et d'autre de la situation de communication : aucun des interactants ne souhaite « abandonner » son territoire culturel habituel au profit de l'autre, interprétant ainsi tout acte inhabituel d'autrui comme une agression, soit une inadéquation avec l'habitude des codes appliqués dans la culture de celui qui perçoit cette agression ;
- la situation métacommunicative est à nouveau bloquée par le caractère résolument non verbal de la communication en cours : aucun des locuteurs ne saurait formuler les différences qui s'expriment à travers l'interaction, mais ils seraient en revanche capables de fournir des ressentis émotifs du comportement de l'autre, comme le souligne Castella. Une verbalisation des

comportements non verbaux permettrait une mise à distance symbolique qui ne peut être fournie que par une mise en perspective linguistique.

Cette possibilité de verbalisation pourrait représenter une issue possible afin de désamorcer l'amplification et la nucléation d'un désaccord conversationnel, dans la mesure où les émotions, les habitudes et les codes culturels appliqués par chacun des participants sont pour une majeure partie liés à un aspect largement informel de leur culture d'appartenance¹. Ce qui paraît habituel, « normal » pour les interactants, fait partie de schèmes culturels cognitifs si profondément intégrés et si largement partagés (par les ressortissants de la même culture) qu'il paraîtrait inconvenant d'y revenir en cherchant des réponses à des conflits et des chocs de perspectives. A ce titre, le chercheur québécois Richard Saint-Gelais rappelle les dangers économiques et relationnels des premiers réflexes culturels dans une situation de désaccord conversationnel :

« L'échange en situation de malentendu procède souvent par obstination conversationnelle, par un piétinement boiteux, apparemment vain, mais qui, de paraphrase en paraphrase, de quasi-redite en répétition approximative, aboutit – fastidieusement, c'est-à-dire de façon peu économique -, soit à un 'rétablissement des faits' (...), soit, souvent, à un abandon pur et simple de la question, faute d'enjeu suffisamment important – ou parce que toute remise en cause de l'intention énonciative de l'interlocuteur apparaît tendanciellement comme agressive. »²

Cette remise en cause de l'intention de l'interlocuteur peut se traduire par la perception de FTA, qui apparaissent clairement dans l'application interculturelle franco-arabe que nous analysons, parce que la situation de malentendu ou de désaccord peut également dériver vers l'éclatement d'un conflit ou au moins la mise en place d'une tension confuse et frustrante pour les deux parties :

- pour le locuteur arabe, le FTA est ressenti en raison du regard fuyant de l'interlocuteur français, dans la mesure où il est interprété comme un refus de

¹ Cependant, une telle possibilité ne serait pas exemple de difficulté : certains comportements sont-ils dicibles ou non selon la langue ou la culture d'appartenance ? Quels choix discursifs faire afin de pouvoir aboutir à une réelle communication à ce sujet ?

² R. Saint-Gelais, " *Du malentendu au trompe-l'œil*", In : *Le malentendu : dire, mésentendre, mésinterpréter*, 41-53, Nota Bene, 2003, p. 42.

contact, voire un mépris ou un manque de respect personnel. Le refus de se rapprocher pour laisser percevoir son souffle peut également être ressenti comme une marque d'hypocrisie, puisque le Français ne partage pas l'un de ses éléments essentiels avec son partenaire conversationnel : l'agression se trouve ici dans l'absence, dans le non-investissement, dans une impression de fausseté relationnelle ;

- pour le locuteur français, le FTA est également perçu par les mêmes canaux, mais représente l'opposé du point de vue de l'Arabe : la persistance du regard, de la rencontre visuelle et olfactive trouble le Français et sa perception de l'espace corporel intime, au point qu'il se sent agressé par un abus de pouvoir intrusif dans son espace personnel. Pour lui, l'interactant arabe franchit certaines limites au mépris de conventions que le Français est habitué à utiliser.

Pour résumer les conclusions que nous pouvons tirer de l'analyse de cet exemple interculturel, il semblerait qu'à nouveau, la rétroaction positive et l'auto-régulation des systèmes culturels priment, malgré le caractère résolument interactif de la conversation et la possibilité de faire entrer en contact ces systèmes culturels sans les exprimer par des formes antagonistes, avec pour seule issue l'amplification d'un désaccord. Ici, le désaccord est à nouveau coopératif, respectant ainsi le principe circonscrit par Grice, dans la mesure où le concept de néguentropie soutient chaque action communicative, même si ce désir d'économie d'énergie peut se traduire, comme le précise Saint-Gelais, par une perte d'énergie dans l'obstination du maintien de la boucle récursive individuelle et culturelle. Celle-ci ne profite pas à l'intégralité du système conversationnel et trouvera son apogée dans l'émergence d'un désaccord amplifié. Le lien résolument émotionnel qui lie les individus à leur culture est une nouvelle fois mis en lumière, puisque « les émotions sont déclenchées par la signification des événements pour le sujet. Cela signifie que ce qui déclenche les émotions, ce sont les événements tels qu'ils sont évalués par le sujet »¹, d'après le psychologue néerlandais Nico Henri Frijda. Cependant, le principe systémique de circularité et de boucle rétroactive nous invite à penser que la

¹ N.H. Frijda, « *Passions : l'émotion comme motivation* », In : J.-M. Colletta, A. Tcherkassof (Ed.), *Les émotions. Cognition, langage et développement*, 15-32, Sprimont, Mardaga, 2003, p. 28. Selon Frijda, la définition du « sujet » est réellement psychologique, mais elle est également comprise comme « individu » en tant que « sujet pensant et agissant ».

signification des événements est en retour alimentée par les émotions elles-mêmes, permettant ainsi une clôture opérationnelle aboutie, comme le présentait Francisco Varela¹. Cette clôture opérationnelle se traduit également dans la modélisation des justifications que les interlocuteurs pourraient formuler, si nous leur demandions de relire et de réinterpréter l'événement auquel ils ont participé par l'intermédiaire de ce désaccord conversationnel – d'une manière légèrement différente que ce que Paul Castella proposait par certaines formulations :

- le **locuteur arabe** peut penser que le Français le fuit, qu'il ne souhaite pas communiquer avec lui, voire qu'il le méprise ou ne le respecte pas. Il peut alors imaginer que le Français ne le regarde pas dans les yeux et cherche à éviter son regard ou qu'il s'éloigne de lui parce qu'il refuse le contact, comme si la présence du locuteur arabe le dérangerait. De surcroît, la symbolique du souffle ou de l'odeur tel qu'évoquée par Castella peut revêtir une certaine importance, puisque le Français semble ne pas vouloir se dévoiler par ce biais².
- le **locuteur français** imagine à son tour que son partenaire arabe l'agresse, qu'il lui souffle dans le visage et le fusille du regard, voire même qu'il n'a de cesse de chercher à se rapprocher de lui. Le Français a alors l'impression que son interlocuteur ne respecte pas son espace intime, dans la mesure où il est capable de sentir son haleine.

¹ Voir page 30.

² Nous pouvons faire référence à l'expression française « je ne peux pas le sentir », qui trouve dans ce cas précis un écho relativement éclairant.

iii. Temps et espace

Conformément à ce que nous avons pu remarquer auparavant¹, les cultures déclinent une grande part de leur volet informel à travers l'investissement du temps et de l'espace, qui constituent deux facteurs capitaux du développement et de l'organisation d'une société. C'est à travers eux que se rythme la vie quotidienne, à travers l'utilisation qu'en font les individus culturels. Au cœur d'une conversation et autour d'elle, dans son contexte extérieur, ces deux paramètres centraux peuvent être les déclencheurs de réactions émotionnelles particulièrement vives, entraînant des désaccords parfois difficilement compréhensibles par les individus eux-mêmes. Un retard, un interlocuteur trop proche de soi ou une gestion trop polychronique de la conversation peuvent favoriser l'émergence de scissions que les participants ne peuvent pas nécessairement expliquer. Une nouvelle fois, les interactants ne perçoivent les informations auxquelles ils ont accès que par le filtre de leurs conditionnements culturels, notamment parce que ceux-ci sont profondément ancrés dans les comportements du groupe auquel ils appartiennent. Edda Weigand précise par ailleurs que « not everything is explicitly said in communication. Therefore we nearly always make inferences. (...) We are not always aware of every piece of information that would be necessary for clear understanding »² ; c'est ce qui rend la communication si ardue lorsqu'il s'agit de problèmes liés au temps ou bien à l'espace, tels qu'ils sont ressentis et vécus par les individus.

¹ Voir page 201 ; nous ne souhaitons pas ici répéter ce que nous avons par ailleurs développé grâce aux travaux de Hall, mais à nouveau explorer des exemples qui font intervenir la manière dont les interactants vivent et font vivre une certaine configuration de l'espace et du temps.

² E. Weigand, « *Misunderstanding : the standard case* », In : *Journal of Pragmatics*, 31/6, 763-785, 1999, p. 777 ; « tout n'est pas formulé explicitement dans la communication. C'est pourquoi nous effectuons presque toujours des inférences. (...) Nous ne sommes pas toujours conscients de chaque part d'information qui serait nécessaire pour une compréhension claire », notre traduction.

1. Une situation interculturelle américano-japonaise

L'investissement de l'espace est notamment visible à travers les habitudes proxémiques employées et reproduites par les interactants. Selon la distance interpersonnelle culturellement admise, la relation peut être investie de différente manière : agression, intimité, distance ou encore comportement amical. A cette perception de l'espace s'ajoute une utilisation particulière de certaines gestuelles, qui permettent de ritualiser le partage de l'espace entre deux locuteurs. Le sociolinguiste Leo Loveday relate ainsi à la première personne un incident arrivé à un professeur japonais, tout juste installé aux Etats-Unis et apprenant à ses dépens les méandres interculturels de la gestion de l'espace interpersonnel, en étant confronté à la question d'une étudiante américaine, découvrant ainsi l'une des différences culturelles établies entre les ressortissants japonais et leurs interlocuteurs américains :

« When I had finished my first hour of teaching and was preparing to leave the classroom, an American coed called out to me. She was taller than me and looked quite imposing to me as she started walking to me. As I watched, she came closer and closer until it seemed that I would touch her if I raised my hand. It was my first class and I had no confidence about how it had gone so that, even though she did not look angry, I wondered if she might not be going to complain about something. Her facial expression was not at all that forbidding, but she came so close to me that I involuntarily took a step backward. But when I did that, she took another step closer to me. I felt like I was being pursued by that tall student towering over me, and I retreated a second time. However, the blackboard was behind me so that I could not withdraw any further. I felt uneasy and made an effort to smile... But she obviously moved closer once again and said she had a question... This experience was an unsettling one for me because the distance between us was much shorter than that normal between a Japanese man and woman. »¹

¹ L. Loveday, *Explorations in Japanese Sociolinguistics*, Amsterdam, John Benjamins, 1986, p. 111 ; « Lorsque j'eus fini ma première heure d'enseignement et que je me préparai pour quitter la classe, une étudiante américaine m'interpella. Elle était plus grande que moi et me sembla plutôt imposante lorsqu'elle se dirigea vers moi. Je la regardai s'approcher de plus en plus près jusqu'à ce qu'il me sembla pouvoir la toucher si je levais la main. C'était mon premier cours, et je ne savais pas du tout s'il s'était bien déroulé, de sorte que, même si elle n'avait

La situation est particulièrement intéressante, dans la mesure où le locuteur japonais présente un comportement de gêne assez marqué, alors même que l'étudiante américaine semble appliquer de façon non consciente ses schèmes interactionnels, sans nécessairement se douter de la réaction qu'elle provoque chez son professeur. De plus, la relecture de l'événement effectuée par le professeur japonais permet de comprendre que son impression de gêne est en décalage avec l'expression faciale de son interlocutrice et qu'il est conscient lui-même de ce décalage. A la fin de la description de cet incident, il parvient néanmoins à fournir une explication qui permet de comprendre son comportement, et qui fait émerger une différence interculturelle prégnante à propos de la gestion de l'espace interpersonnel. D'un autre point de vue, le professeur japonais est également limité par le contexte du système conversationnel, puisque l'espace, au sens organisationnel et matériel du terme, le conditionne de sorte qu'il ne puisse plus reculer : l'agencement de la salle de classe et la position du locuteur japonais à ce moment-là l'empêche alors de poursuivre son mouvement.

En effectuant une analyse systémique, nous constatons que les comportements des deux partenaires conversationnels sont complémentaires (l'un avance, l'autre recule) et que ceux-ci ne font qu'appliquer leurs schémas comportementaux culturels :

- la néguentropie devient une nouvelle fois le processus capital permettant de comprendre le déroulement de la conversation, puisque chaque individu laisse son habitude culturelle influencer sur la situation qu'il est en train de vivre, ce qui ne lui permet pas de comprendre le comportement de son interlocuteur, du moins au moment de l'interaction :
 - le locuteur japonais cherche à établir un équilibre conversationnel qu'il estime brisé, en tentant de maintenir une distance culturellement

pas l'air en colère, je me demandai si elle n'allait pas se plaindre de quelque chose. Son expression faciale n'était absolument pas si menaçante, mais elle s'approcha si près de moi que je fis involontairement un pas en arrière. Mais lorsque je fis cela, elle fit un pas de plus vers moi. J'eus l'impression d'être poursuivi par cette grande étudiante qui me surplombait, et je reculai une seconde fois. Cependant, le tableau noir était derrière moi, de sorte que je me retrouvai incapable de reculer plus loin. Je me sentis gêné et fis un effort pour sourire... mais elle s'approcha manifestement de moi une nouvelle fois et dit qu'elle avait une question... Cette expérience fut perturbante pour moi, parce que la distance entre nous deux était bien plus réduite qu'elle l'est normalement entre un homme et une femme japonais », notre traduction.

raisonnable entre les deux individus, malgré les attitudes de rapprochement entreprises à ses yeux par l'étudiante américaine ;

- la locutrice américaine, quant à elle, reproduit inlassablement le même schéma d'action en se rapprochant de son interlocuteur au fur et à mesure que celui-ci semble reculer, afin d'arriver à une distance interpersonnelle culturellement acceptable, selon elle, pour pouvoir établir un contact direct.
- si le comportement de l'étudiante américaine est caractéristique d'une rétroaction positive alimentée par un processus de redondance, le professeur japonais parvient cependant, après lecture de l'événement vécu, à revenir sur son propre comportement et à admettre qu'une position de rétroaction négative est nécessaire de son côté afin d'apprendre à accepter une distance interpersonnelle plus réduite, s'il souhaite s'accoutumer aux habitudes culturelles de ses collègues américains. Toutefois, au sein de la conversation, les conditionnements culturels restent focalisés sur un réflexe de rétroaction positive¹.
- La relation, tiers inclus du système conversationnel, se traduit par une dissonance cognitive marquée entre les habitudes proxémiques américaines et japonaises, représentées par le comportement des interlocuteurs. La métacommunication n'est possible qu'après l'événement, dans la mesure où le professeur japonais comprend la raison de sa gêne : ainsi, si un autre cas de figure de ce type se présente à nouveau, il pourra être en mesure d'adapter son comportement et de limiter ses réactions en intégrant une nouvelle perspective au sujet de la distance interpersonnelle.

Grâce à la conclusion donnée par le professeur japonais au sujet de l'incident interculturel vécu, nous sommes en mesure de dépasser le constat selon lequel, d'après Antoine Auchlin, « notre compréhension de nous-mêmes et des autres dans les interactions est partielle ou superficielle. C'est certainement vrai ; mais le problème majeur est que *cette superficialité se donne comme suffisante*

¹ Qui plus est, la différence entre professeur et étudiante peut également conditionner les éventuelles prises de recul à propos d'un tel événement.

compréhension »¹. Cependant, cette partialité ou cette superficialité de la compréhension du système conversationnel par les interactants n'est pas nécessairement un obstacle au déroulement purement pragmatique de la situation communicationnelle :

- le désaccord coopératif est ici une nouvelle fois sauvegardé, notamment parce que les locuteurs se complètent pendant quelques instants grâce à des actions physiques qui permettent d'éviter le désaccord, jusqu'à ce que l'étudiante américaine franchisse le seuil de la limite de l'espace interpersonnel japonais. En effet, un observateur extérieur à l'interaction aurait sans doute remarqué un « ballet » ou un « jeu » de rapprochement et d'éloignement entre les deux participants conversationnels, au cours duquel leur comportement culturel semble tenter de s'accorder en employant des stratégies opposées, mais complémentaires dans la gestion de l'espace ;
- une nouvelle fois, la situation résolument non verbale du désaccord conversationnel en cours ne permet pas de prise de recul linguistique pendant le déroulement de l'interaction, mais elle reste possible pour une relecture explicative de l'incident. La « superficialité comme suffisante compréhension » pendant la conversation, pour paraphraser Antoine Auchlin, trouve ainsi une expression particulièrement pertinente.

Nous pouvons cependant remarquer que le professeur japonais va ressentir le rapprochement de l'étudiante américaine comme un FTA, même s'il ne le formule pas nécessairement de cette manière, mais qu'il avoue ressentir une sensation élevée d'inconfort. Il est toutefois probable que l'étudiante américaine ait également ressenti le recul du professeur japonais comme un FTA :

- le professeur japonais ressent la gêne du FTA après avoir enregistré un abus de pouvoir concernant son espace intime, que son interlocutrice semble vouloir violer en se rapprochant de lui malgré ses mouvements de recul et son sourire² ; mais apparemment, ces signes visuels ne sont pas aussi évidents

¹ A. Auchlin, " *Compétence discursive et co-occurrence d'affects : 'blends expérientiels' ou (con)fusion d'émotions ?* ", In : J.-M. Colletta, A. Tcherkassof (Ed.), *Les émotions. Cognition, langage et développement*, 137-152, Sprimont, Mardaga, 2003, p. 150 ; les termes en italique sont issus du texte original.

² Rappelons que pour des locuteurs japonais, le sourire peut être une marque de gêne, signe phatique qui doit permettre aux locuteurs de recadrer leur comportement afin de maintenir l'homéostasie conversationnelle.

pour le Japonais que pour l'Américaine – celle-ci les ignore ostensiblement, accentuant ainsi la gêne de son interlocuteur ;

- il est également possible que l'étudiante américaine ressente les mouvements de recul de son professeur comme une attitude de refus de communication ou de mépris, ce qu'elle pourrait également considérer comme un abus de pouvoir hiérarchique¹ ; cependant, le sourire du Japonais peut atténuer cette sensation et risque même d'accentuer alors le rapprochement de l'Américaine, qui peut interpréter le sourire comme une invitation à la conversation.

Au sujet des habitudes culturelles japonaises, Emmanuelle de Pembroke et Montgomery précise que « plus l'espace privé est réduit, plus la politesse dicte la réserve, dans un but de respect de l'intimité. (...) le Japonais n'aime pas les contacts physiques, mais il les ignore totalement dans un contexte anonyme »². Cette explication anthropologique nous permet de comprendre plus précisément la réaction du professeur japonais et permet de comprendre la singularité du système conversationnel, en rapport avec les perceptions de l'espace : ici, le désaccord conversationnel est raconté du point de vue de l'un des protagonistes, qui ressent une sensation de gêne, dans la mesure où il présuppose que son étudiante va venir se plaindre de son cours, en premier lieu en raison de sa démarche décidée et de son rapprochement constant. De surcroît, la taille de l'élève en question accentue la situation d'inconfort du professeur, puisque celui-ci la qualifie de « tall student towering over me »³. Cependant, cette confusion a également pu gagner d'autres domaines : au Japon, il est fort peu probable qu'une élève adopte un tel comportement vis-à-vis de son professeur, à plus forte raison si elle est une femme et qu'il est un homme. Ce bouleversement des codes culturels incite le Japonais à reculer afin de sortir de cette situation désagréable, produisant quelques signes phatiques à l'encontre de sa partenaire conversationnelle afin que celle-ci se rende compte de ses incursions dans l'espace personnel du Japonais. Pour Antoine Auchlin, ce type de désaccord est avant tout un désaccord intérieur que le

¹ Cela pourrait être d'autant plus pertinent si l'on considère les différences importantes entre les investissements japonais et américains au sujet de la hiérarchie et plus particulièrement des relations verticales (applicables ici aux dyades homme/femme ou professeur/élève).

² E. de Pembroke et Montgomery, *Vers une pédagogie de la communication interculturelle*, p.270/271 ; par « contexte anonyme », De Pembroke et Montgomery explique que dans la foule (notamment dans le métro, par exemple), les Japonais ne vivent pas du tout les contacts corporels de la même façon.

³ Voir notre traduction de la situation interculturelle, note p. 255/256.

professeur japonais peut ressentir ; désaccord vécu en « vase clos » entre ses perceptions de la situation actuelle (rapprochement physique de son étudiante) et les habitudes cognitives qu'il connaît et qu'il s'attend à observer chez ses interlocuteurs (le respect d'une certaine distance interpersonnelle) :

« Le désaccord interactionnel est vécu comme une tension ; mais cette tension n'est instanciée que dans les compétences discursives qui interagissent, où elle prend la forme d'un désaccord intérieur à combler, selon la force de l'investissement particulier dans cette interaction de cette compétence discursive, et selon ses réglages généraux dont, notamment, sa sensibilité au désaccord interactionnel. »¹

Ces compétences discursives peuvent également se rapporter à un discours informel et non verbal, comme le sourire gêné du professeur japonais, qui représente un signe phatique envoyé à son interlocutrice pour signifier son inconfort. Qui plus est, l'importance de l'harmonie comme valeur culturelle japonaise² renforce la sensibilité à toute forme d'actions qui pourrait déstabiliser cette harmonie et faire basculer le système conversationnel dans une position de dystasie. Toutefois, le vécu de cette tension, représenté par l'expression d'émotions particulières, peut ensuite être comblé par une explication des comportements en action ou également par une métacommunication à propos du désaccord expérimenté. Ici, les interlocuteurs en présence pourraient préciser leurs sentiments et leurs impressions par les propos suivants :

- le **locuteur japonais** a l'impression que l'étudiante se rapproche de lui et qu'il éprouve une certaine gêne, parce qu'il a l'impression qu'elle n'est pas contente de son cours et qu'elle risque de lui faire un reproche. En outre, il semble ne pas comprendre que l'expression faciale de l'étudiante ne cadre pas avec sa démarche (selon ses propres valeurs culturelles). Le Japonais peut avoir la sensation que l'étudiante américaine le met au 'pied du mur' en m'acculant au tableau noir ; il ne sait pas comment réagir à cela dans la

¹ A. Auchlin, *op. cit.*, p. 149.

² Voir nos autres exemples au sujet d'interactions culturelles faisant intervenir des locuteurs japonais, p 227 et p.242.

mesure où, selon lui, ce n'est pas comme cela qu'une étudiante doit se conduire vis-à-vis de son professeur ;

- la **locutrice américaine** peut estimer que ce professeur est étonnant, puisqu'il recule sans arrêt quand elle essaie de prendre contact avec lui et de lui parler – elle peut imaginer que celui-ci ne souhaite pas véritablement lui parler. Pourtant, l'Américaine peut penser que le sourire du professeur ne cadre pas avec son comportement physique, ce qui engendre chez elle une situation d'incompréhension.

2. Une situation interculturelle germano-colombienne

Outre l'organisation spatiale, le découpage temporel est également soumis à des conditionnements culturels qui rythment la vie de la société. Qu'il s'agisse de la tolérance au retard, de la polychronie ou de la façon de prévoir les échéances, dans le futur, de l'importance du passé ou du présent, chaque culture expérimente les paramètres temporels selon sa propre cohérence. C'est de cette cohérence temporelle qu'il est ici question, comme en témoigne l'exemple cité par Hans Jürgen Heringer :

« Dr. H. ist für zwei Monate Gastdozent an einer kolumbianischen Universität. Seine Kollegin Professor I. Lädt ihn zu einem Gastvortrag an einem angesehenen Institut ein. Dr. H. Sagt gerne zu. Ein genauer Termin in drei Wochen mitsamt Ort und Uhrzeit wird verabredet. Sie persönlich würde Herrn H. abholen. Weiterhin wird ganz genau besprochen, was zur Vorbereitung alles nötig ist: Folien müssen hergestellt werden, einiges muss kopiert werden, zudem braucht H. Auch eine Diaprojektor. Frau Prof. I. schreibt sich alles auf, sagt noch mal, wie sehr sie sich freue, dass H. eingewilligt habe.

Eine Woche vorher kommt es zu einer flüchtigen Begegnung zwischen Prof. I. und Dr. H., einige Floskeln werden ausgetauscht. H. wundert sich irgendwie, dass seine Kollegin den Vortrag nicht erwähnt. Er spricht das bei seiner deutschen Kollegin vom Deutschen Akademischen Austauschdienst an. Sie weiss auch nichts von diesem Vortrag. Wann das denn mit wem für wann

verabredet worden sei? Sie wundert sich. Als sie hört, dass es schon zwei Wochen her ist, lacht sie. Ja, das sei noch nicht rekonfirmiert, das müsse man doch erst noch mal verbindlich machen durch die Rückbestätigung – reconfirmación genannt.

Dr. H. meint nicht recht zu hören. Noch verbindlich machen? Alles sei aufgeschrieben worden, bis ins Detail hinein sei alles abgesprochen worden. Aber es gilt erst, wenn es rekonfirmiert sei, so die deutsche Kollegin. Dr. H. reagiert konsterniert. Wenn das so sei, würde der Vortrag halt ausfallen. »¹

Dans ce cas de figure, c'est une conversation entre H. et I. qui est la source du désaccord qui s'ensuivra, et qui donne plusieurs éléments sur les différences existant entre Allemands et Colombiens au sujet de l'organisation et de l'investissement du temps, et plus précisément au sujet des projets. La situation est extrêmement éclairante, dans la mesure où une collègue allemande de H. intervient afin de lui expliquer certaines subtilités administratives au regard de la conférence organisée. Malheureusement, l'organisation monochronique que l'on peut attribuer à certains Allemands ne semble pas obéir aux mêmes contraintes que le rapport à l'avenir inhérente à la culture latino-colombienne. Cette différence d'inférence temporelle est le seul déclencheur du désaccord qui va alors émerger et se solder par une rupture pure et simple du contrat établi entre H. et I. au sujet de la conférence, rupture qui risque bien évidemment d'affecter les relations entre les universités dont se réclament les deux professeurs.

¹ H.J. Heringer, *Interkulturelle Kommunikation. Grundlagen und Konzepte*, Tübingen/Basel, Francke, 2004, p.205 ; « Docteur H. est pendant deux mois professeur invité dans une université colombienne. Sa collègue Professeur I. l'invite à une conférence dans un institut réputé. Docteur H. accepte volontiers. Un rendez-vous précis est pris dans trois semaines, lieu et horaire inclus. Professeur I. passera prendre monsieur H. personnellement. On se met également d'accord sur ce qui est exactement nécessaire pour préparer la conférence. Il faut faire des feuilles de papier transparent, il faut copier plusieurs documents, et H. a également besoin d'un projecteur pour diapositives. Madame le professeur I. note tout et précise encore qu'elle est ravie que H. ait donné son consentement. Une semaine avant la conférence, professeur I. et docteur H. se rencontrent furtivement et échangent quelques mots. H. s'étonne tout de même que sa collègue n'ait pas mentionné la conférence. Il en parle à sa collègue allemande du service académique d'échange allemand. Elle ne sait rien non plus de cette conférence. Quand est-ce que quelque chose aurait été prévu, avec qui et pour quand ? Elle s'étonne. Lorsque H. lui dit, que cela fait déjà deux semaines, elle rigole. Oui, ce n'est pas encore confirmé, il faut encore officialiser cela avec une confirmation de retour appelée reconfirmación. H. n'en croit pas ses oreilles. Officialiser ? Tout a été noté, tout a été prévu jusqu'au moindre détail. Mais cela est seulement valable, quand tout est confirmé, d'après la collègue allemande. Docteur H. est consterné. Puisque c'est comme ça, la conférence sera annulée » ; notre traduction.

Une étude systémique nous invite à considérer la complexité de cette situation de désaccord interculturel, dans la mesure où la conversation elle-même ne présente apparemment aucune dissension entre les deux universitaires. Cependant, elle pose directement les bases d'une différence de perspectives qui aboutira sur un désaccord clairement produit par la conversation initiale :

- ici, le Dr. H. est clairement pris au piège d'un processus de néguentropie, dans la mesure où il est incapable de remettre en question son propre comportement, malgré les explications de la collègue allemande qui semble habituée à ce genre de pratiques (son rire peut nous apporter un élément marquant dans ce sens interprétatif) :
 - le locuteur allemand se base sur une interprétation culturelle germanique de l'organisation des détails car selon lui, la formulation même de ces précisions tient lieu de contrat stable et officiel. Par néguentropie, il continue d'appliquer jusqu'au bout le modèle culturel germanique, sanctionnant finalement sa collègue colombienne par une annulation de la conférence putative ;
 - la locutrice colombienne ne fait que reproduire un certain schéma organisationnel ; peut-être est-elle habituée à travailler avec d'autres collègues allemands et s'adapte-t-elle ainsi à leurs besoins en ciblant l'organisation de l'événement probable. Cependant, cette organisation n'est pas garante d'une confirmation temporelle de l'événement à venir, puisque tout a déjà été discuté.
- cet exemple ne permet pas de percevoir la réaction de la collègue colombienne, mais il établit cependant clairement que H. semble éprouver des difficultés à adopter un processus de rétroaction négative en se demandant si quelque chose n'a pas été mal compris ou mal transmis ; bien au contraire, lorsqu'il perçoit que la situation ne cadre pas avec ses habitudes d'organisation temporelle, il semble désirer rompre formellement le contrat tacite lié avec sa collègue colombienne ;
- la relation entre les deux collègues universitaires est l'une des clés de la compréhension du désaccord émergent, dans la mesure où les deux partenaires conversationnels ont visiblement parlé des mêmes éléments, sans leur attribuer le même sens ou sans l'interpréter à travers le même filtre modélisateur. La relation professionnelle subséquente risque d'être ternie, car

elle se porte sur une capacité d'engagement mutuel dans le temps et une confiance attribuée à son interlocuteur. Les deux professeurs semblent partir d'une base relationnelle commune, pour finalement se rendre compte que la relation n'était absolument pas accordée sur les perspectives de l'organisation temporelle.

Cependant, d'un point de vue pragmatique, la pertinence de l'échange conversationnel est respectée pour les deux parties, bien que chacun semble clore le système conversationnel en ayant compris les éléments échangés de manière différente. En effet, tout semble clairement défini, jusqu'à ce qu'intervienne une relecture de la conversation par le locuteur allemand :

- nous ne pouvons pas estimer qu'il y a désaccord coopératif au cœur de cette conversation, mais qu'au contraire, il y a eu accord dans tous les sens du terme : accord quant au déroulement de l'interaction, mais également quant à l'organisation de la conférence et même quant au rendez-vous à venir ; le désaccord intervient ensuite, mais il n'est pas encore coopératif, puisqu'au moment où H. prend la décision d'annuler la conférence, I. n'est pas nécessairement au courant de son agacement et de son incompréhension quant aux habitudes organisationnelles et temporelles de la collègue colombienne ;
- la conversation elle-même ne présente aucune forme de rupture ou de scission entre les interactants, puisque le contexte académique et universitaire a permis une sorte d'effacement ou de mise à l'écart des différences culturelles¹ ; l'expression des différences n'intervient qu'après relecture de la conversation, au moment où H. fait intervenir de manière plus nette son filtre modélisateur culturel. Il y a désaccord intérieur entre ce qu'il croit avoir compris de ce qui semblait découler de la conversation et le résultat effectif qu'il croit constater après une conversation avec sa collègue allemande du service académique. Toutefois, même après la conversation, la prise de recul semble difficile pour H.

¹ De surcroît, H. étant invité en Colombie pour un certain temps, il a peut-être déjà remarqué certaines habitudes particulières et certaines coutumes différentes de celles qu'il côtoie et qu'il a l'habitude de reproduire dans sa culture germanique.

En l'occurrence, la sensation d'abus de pouvoir qui va aboutir pour H. à la perception d'un FTA s'effectue ainsi *a posteriori*, mais en se basant sur ce que H. avait cru percevoir de l'accord conclu avec I. et de ce qui devait en découler par la suite. Après avoir discuté avec sa collègue allemande, Heringer précise que H. se sent consterné et qu'il prend alors la décision d'annuler la conférence. Une décision aussi radicale ne peut qu'être le fruit d'une sensation de FTA, qui invite alors H. à rompre la relation de confiance qu'il avait cru établir avec son interlocutrice colombienne, elle-même tributaire de l'accord qu'il avait interprété au sujet de l'organisation temporelle d'un événement :

- le professeur allemand ressent de la frustration et probablement une sensation de trahison, dans la mesure où il avait rencontré une nouvelle fois son homologue colombienne sans que celle-ci mentionne la conférence. Dans une telle situation, il ressent la non-confirmation de la conférence comme un FTA, comme si sa collègue colombienne lui avait menti sur sa façon d'organiser la manifestation dans le temps ;
- la professeure colombienne risque quant à elle de ressentir l'annulation de la conférence par H. comme un FTA également marqué, dans la mesure où pour elle, il est possible que la conversation de départ ait suffi pour poser les éléments et que la confirmation éventuelle ne constitue qu'une formalité qui vaille moins que l'accord oral trouvé entre les deux universitaires : nul besoin de rappel dans le temps pour revenir sur la parole échangée au début.

Nous ne devons cependant pas omettre le rôle de la troisième locutrice, à savoir la collègue allemande, qui ne donne aucun élément de métacommunication, tout en communiquant cependant des renseignements académiques et administratifs qui pourraient faire penser à H. que sa collègue colombienne n'a pas respecté sa parole. Sur la base d'éléments donnés par sa collègue allemande, H. va ré-interpréter la conversation vécue avec I. et va lui attribuer un manque de rigueur temporelle qui ne permet pas d'assurer une organisation et un respect de la parole dans un futur plus ou moins proche. Pour Margalit Cohen-Emerique, « en interprétant, on classe, on catégorise presque immédiatement en fonction de son présumé, éliminant ainsi le recueil d'autres données qui n'entrent pas dans l'élaboration de son système explicatif et excluant automatiquement la possibilité de

construire d'autres hypothèses d'explications des conduites »¹. Cohen-Emerique, en reformulant ce que la systémique considère comme une forme de rétroaction positive, nous permet d'adopter une lecture intéressante de la conversation *a posteriori*, notamment dans cet exemple. Nous pouvons ainsi observer que le temps et l'organisation de projets dans l'avenir, plus particulièrement, ne sont pas également perçus pour les deux interactants² : alors que le locuteur allemand a besoin de jalons et de repères entre la conversation initiale et la conférence (nous le percevons notamment lorsqu'il s'étonne que I. ne parle pas de la conférence lors de leur deuxième et rapide entrevue), la locutrice colombienne ne nécessite aucunement de revenir sur un accord qui, selon elle, aurait été conclu. Les repères temporels qui peuvent agir comme autant de « piqûres de rappel » de l'événement ont une valeur moindre que les paroles échangées et ne signifient pas pour autant que le rendez-vous dans le temps soit annulé, oublié ou reporté. En revanche, le professeur allemand estime que les paroles échangées valent moins qu'une confirmation écrite envoyée à l'administration³. Qui plus est, ce qui est éloigné dans le temps nécessite un rappel constant et rassurant pour le professeur allemand, alors que selon I., l'accord conclu dans le passé suffit pour garantir l'avenir, sans passer par des étapes présentes qui pourraient laisser penser que finalement, H. ne lui fait pas confiance. Si cet exemple se déroule dans le monde universitaire, nous pouvons cependant imaginer l'ampleur des désaccords pour des enjeux encore plus importants, notamment dans le monde des entreprises ou des affaires politiques. Pour conclure, nous sommes en mesure de proposer un résumé des ressentis et des interprétations des deux locuteurs en présence, si I. apprend l'annulation de la conférence :

- le **locuteur allemand** estime que sa collègue colombienne et lui-même avaient prévu une manifestation dans le futur et que malgré cela, rien ne semble pourtant préparé. Aucun papier, aucun rappel, aucune mention de

¹ M. Cohen-Emerique, " *Travailleurs sociaux et migrants : la reconnaissance identitaire dans le processus d'aide* ", In : C. Camilleri, M. Cohen-Emerique (Ed.), *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* : 77-116, Paris, L'Harmattan, 1989, p. 105.

² *De facto*, la notion de promesse intervient également ici, et elle devient particulièrement prégnante lorsqu'émerge la perception de FTA chez H., non seulement en raison d'une différence d'organisation temporelle, mais également parce que celui-ci estime que, parallèlement, I. n'a pas tenu parole quant à la conférence prévue.

³ Cet exemple nous permet également d'évaluer des différences culturelles supplémentaires, qui touchent l'importance des promesses orales ou écrites, et qui revêtissent des aspects différents selon les cultures en présence.

cette conférence ; pour le professeur allemand, rien ne lui semble organisé. Il peut alors en déduire que cette collègue colombienne s'est jouée de lui, mais qu'en contrepartie, il compte réagir afin de ne pas laisser la situation en l'état : puisque l'affaire de la conférence ne semble pas prise au sérieux selon lui, il préfère mettre un terme à la collaboration en cours ;

- la **locutrice colombienne** peut à son tour imaginer que son collègue allemand n'a pas été honnête, dans la mesure où il lui semble qu'il lui ait donné son accord pour la conférence, avant de revenir sur cette parole. Pour la Colombienne, il est possible que les détails concernant la conférence aient même été réglés, ce qui accentuerait son impression d'impolitesse : annuler ce genre de manifestation au dernier moment ne s'effectuerait pas sans donner de raison valable.

iv. Relations et pouvoir

Outre les différents facteurs organisationnels culturels représentés par le temps et l'espace, les individus ont également certaines conceptions plus ou moins fixes des rapports humains, que ceux-ci se conçoivent dans des relations horizontales ou verticales. Qu'il s'agisse de l'organisation hiérarchique, dans les milieux professionnels ou familiaux, ou bien du rapprochement amical ou amoureux et des extériorisations qui peuvent en découler, chaque culture a, au fil de son histoire, installé certains codes permettant de repérer et de comprendre les attitudes à adopter suivant la personne à laquelle les locuteurs s'adressent. Nous pouvons alors percevoir la complexité de l'interculturalité, à l'intérieur de conversations où les locuteurs doivent se montrer certaines formes de respect, de soumission ou d'éloignement. Tout comme les mimiques ou le rapport au temps, les relations obéissent, elles aussi, à des schémas culturels singuliers, utilisés selon des contextes particuliers et dont la transgression peut générer chez certains individus un sentiment d'impolitesse ou d'agression. Sous-tendu par le rapport à l'autre et notamment l'organisation sociale, ces rapports font émerger la notion de pouvoir dans son acception la plus bourdieusienne, et complexifie d'autant plus la teneur des conversations lorsque les interlocuteurs souhaitent résoudre un problème lié à un désaccord. En effet, pour Martina Drescher « si le repli sur soi et l'enfermement dans la subjectivité sont à l'origine du malentendu (...), sa résolution demande nécessairement la prise en compte, ne serait-ce que momentanément, de la perspective de l'autre. Aussi, est-elle parfois vue comme une forme de persuasion où peuvent intervenir des rapports de pouvoir »¹. Dans une sorte de mise en abyme, si l'un des interactants tente une approche métacommunicative afin de pouvoir prendre du recul face au désaccord en cours, son interlocuteur pourrait l'interpréter comme une tentative supplémentaire de prise de pouvoir sur lui, dans une situation qui fait déjà intervenir des sensations d'abus de pouvoir souvent pressantes.

¹ Drescher M., « *Les conséquences affectives du malentendu dans la conversation* », In : *Le malentendu : dire, mésentendre, mésinterpréter*, 119-138, Nota Bene, 2003, p. 132.

1. Une situation interculturelle franco-japonaise

Les travaux d'Emmanuelle de Pembroke et Montgomery permettent une nouvelle fois de mettre en relief les différentes prises en compte du pouvoir dans les relations humaines suivant les cultures. Dans son étude interculturelle appliquée au cas d'expatriés japonais installés à Paris, une femme japonaise relate un exemple relativement éclairant concernant les différences entre Japonais et Français (ou Parisiens tout du moins) en ce qui concerne les relations et leurs codifications :

« Les femmes se plaignent des services et les hommes s'en plaignent par solidarité avec leur épouse. 'Les techniciens et les livreurs ne précisent pas l'heure, ni même parfois le jour. Nous y sommes habitués et nous ne sommes plus impatients, mais c'était très difficile pour ma femme au début'. (...) Une seule chose continue de les choquer : le fait que l'interlocuteur ne s'excuse pas. Alors ce comportement est qualifié d'incroyable et d'incompréhensible. Ce n'est donc pas tant le retard qui est source de frustrations, mais le manque de respect exprimé par cette attitude. En effet, au Japon encore davantage qu'ailleurs, la ponctualité est révélatrice de la considération accordée à la personne. Or, s'il existe un pays où le client est roi, c'est en tout premier lieu au Japon. (...) Pour les femmes japonaises, le lieu des achats est un des domaines où elles dominent et où elles ont le pouvoir. Se voir refuser cette prérogative, c'est tout simplement avoir l'impression de ne plus compter. Ce manque de respect est particulièrement blessant, car il touche à leur identité. Certaines femmes expatriées japonaises (...) ont affirmé avoir tout simplement perdu leurs moyens et fondu en larmes au cours d'un de ces malentendus. »¹

L'exemple mis en lumière par De Pembroke et Montgomery permet d'imaginer des conversations franco-japonaises chargées de tension, tant elles peuvent alors être interprétées par différents points de vue : puisque la femme japonaise a pour habitude de se charger des problèmes domestiques ou des achats, ce qui constitue traditionnellement pour elle l'un de ses domaines de pouvoir, elle risque alors de se retrouver perdue face à un interlocuteur qui, selon elle, lui manque non seulement de

¹ E. de Pembroke et Montgomery, *Vers une pédagogie de la communication interculturelle*, p.250-251.

respect mais lui ampute également l'intérêt de l'un de ses domaines de prédilections. Plusieurs relations sont alors à étudier ici : une relation entre client et commerçant, une relation entre homme et femme (en supposant que le technicien ou le dépanneur qui se déplace soit un homme, par exemple), mais également une relation entre un investissement culturel et émotionnel fort (les occupations domestiques de la femme japonaise expatriée) et un investissement culturel et émotionnel moins fort (un technicien qui arrive en retard mais ne s'excuse pas pour autant). Ici, le rôle salvateur de l'excuse est mis en lumière par son absence répétée : alors que ce marqueur de politesse pourrait permettre de garantir l'homéostasie du système conversationnel, son oubli, volontaire ou non, représente l'ultime FTA susceptible de faire émerger chez la femme japonaise installée à Paris un fort sentiment émotionnel.

Une exploration systémique d'une telle situation de communication interculturelle permet de développer certaines pistes de compréhension d'une éventuelle conversation entre une femme japonaise et, par exemple, un technicien parisien venu effectuer une intervention dans la maison :

- des deux côtés de l'interaction, la néguentropie sera facilitée par différents facteurs qui ne font qu'enliser la conversation et la situation désagréable qui en émerge :
 - pour la locutrice japonaise, la maison est un domaine de pouvoir important, pour des raisons culturelles. Sous l'emprise de la néguentropie, son attachement émotionnel fort peut finalement s'exprimer par une crise de larmes : elle ne comprend pas que son interlocuteur ne s'excuse pas, comme s'il ne reconnaissait pas son rôle en lui manquant de respect ; qui plus est, la situation du technicien est ambivalente, puisqu'il représente un intrus domestique¹ qui peut par exemple réparer une machine que la maîtresse de maison ne pouvait pas réparer elle-même ;
 - pour le locuteur français éventuel, la néguentropie sera d'autant plus évidente : la scène se passe à Paris, dans un contexte culturel francophone, et le technicien ne risque pas nécessairement de remettre en question son comportement par rapport à la réaction de sa cliente,

¹ Au sens où celui-ci intervient dans la demeure de la locutrice japonaise.

qui risquera alors d'être considérée comme une cliente désagréable qui se croit « tout permis ».

- d'après De Pembroke et Montgomery, la locutrice japonaise a pu bénéficier d'un processus de rétroaction négative en se détachant progressivement du traditionnel « quart d'heure français » ; cependant, l'absence d'excuse reste pour elle un problème évident. De son côté, comme nous l'avons souligné, le locuteur français n'a pas d'intérêt culturel ou cognitif à effectuer une opération de rétroaction négative pour prendre du recul par rapport à la réaction de son interlocutrice ;
- une nouvelle fois, la relation semble un élément-clé, d'autant plus qu'elle se retrouve liée à un double contexte : une relation entre homme et femme, tout d'abord, mais également une relation entre client et commerçant. Si le technicien est un homme, il interviendra dans le domaine de prédilection de la femme japonaise, lui ôtant ainsi l'une de ses zones de pouvoir. Qui plus est, son statut de cliente lui donne, selon la culture japonaise, un pouvoir important quant au service fourni et à l'attitude du technicien. Dans cet exemple interculturel, tous ces repères semblent brouillés par l'attitude du technicien français, qui finalement ne fait qu'adopter le point de vue de sa culture d'appartenance.

Une analyse pragmatique de la situation nous permet de relever des perceptions d'impolitesse, mais également de comportements apolitiques, dans la mesure où l'interaction semble s'orienter selon deux points de vue difficilement conciliables, qui ne prennent pas en compte la culture de l'autre :

- il est difficile de pouvoir affirmer si le désaccord apparaît comme coopératif ou non, dans la mesure où nous n'avons pas dans cet exemple obtenu le point de vue du technicien. Cependant, si la locutrice japonaise peut en venir aux larmes, nous pouvons alors imaginer que le technicien n'a pas nécessairement entrepris de rétroaction négative et qu'alors, en regard du résultat obtenu (les larmes de la locutrice japonaise), nous supposons que le désaccord aurait émergé suite à une escalade argumentative chargée de sémantiques culturelles diverses ;
- les expressions verbales ou non verbales des interlocuteurs sont, dans ce cas, considérablement attachées à des valeurs culturelles précises. En

l'occurrence, nous pouvons affirmer que le désaccord a été véritablement produit par l'expression de dissimilarités culturelles importantes, que nous avons pu retrouver dans le rôle de la femme au Japon, mais également dans le rôle du client ou de la cliente au Japon. A l'inverse, les rôles possibles de l'homme et du commerçant en France ne correspondent pas au besoin de repères exprimé par la culture japonaise.

Pour les deux locuteurs, une possibilité de perception d'abus de pouvoir subsiste, dans la mesure où elle est représentée par des réactions émotionnelles fortes. De Pembroke et Montgomery explique cet attachement émotionnel dans son exemple et cite le cas des larmes, qui symbolisent le poids que l'interaction aurait pu avoir sur une locutrice japonaise. Pour le technicien, il est possible d'imaginer que cet abus de pouvoir puisse provenir d'une cliente qui demande à parler à son patron, exige des excuses ou formule des indices précis de son mécontentement. Pour lui, il pourrait s'agir d'une cliente difficile qui abuse de son pouvoir, alors même qu'elle est tributaire de son savoir-faire :

- la cliente japonaise ressent sans doute l'incursion du technicien français comme une dépossession de sa zone de pouvoir, sentiment créé par une accumulation de FTA plus ou moins digérés, mais perçus chez le technicien, avec notamment un retard doublé d'une absence d'excuse. Le technicien, en tant qu'homme et en tant que commerçant, effectue un double abus de pouvoir, dans le sens où il ne respecte pas la place allouée au client dans les relations commerciales japonaises, mais également où il ne respecte pas la place de la femme dans la société japonaise. Cette profusion de FTA, interprétée par la cliente japonaise grâce à une symbolique culturelle très forte, entraîne une fragmentation de l'image de la relation construite par les deux interactants et une réaction émotive marquée ;
- le technicien français peut alors percevoir la crise de larmes de sa cliente comme une réaction tout à fait anormale ou disproportionnée étant donné la banalité de la situation dans laquelle ils se trouvent, selon lui. Au mieux, la cliente japonaise peut être perçue comme une personne fragile psychologiquement ; au pire, elle peut être « cataloguée » comme « cliente difficile », qui pourrait dévaloriser le travail du technicien et lui imposerait alors une situation d'abus de pouvoir. Pour le technicien, en revanche, le retard ou

l'absence d'excuses ne représentent pas un problème, dans la mesure où il est possible en France que les dépanneurs ou artisans ne fournissent pas nécessairement d'horaire précis lorsqu'ils se déplacent à domicile.

Les linguistes Geneviève Caelen-Haumont et Bernard Bel rappellent que « plus la personne tient à [une] croyance, parce qu'elle appartient à ses valeurs primordiales et/ou qu'elle est menacée par la confrontation avec les autres croyances dans l'interaction, et plus l'investissement personnel est important »¹, ce qui nous permet de mieux identifier la démarche de la locutrice japonaise et de comprendre un aspect primordial des désaccords d'origine interculturelle : ces désaccords ne peuvent se forger autrement que dans et par l'interaction, c'est-à-dire au moment où les représentations sont formulées et littéralement mises au monde, qu'il s'agisse de manière verbale ou non verbale, et ainsi susceptibles de se heurter à des représentations différentes. Ainsi, la conception du rôle de la femme, ainsi que la représentation de la valeur du client au Japon, sont tous deux des croyances primordiales des habitudes culturelles japonaises. Dans l'exemple que nous étudions, ces deux croyances essentielles pour la locutrice nippone se retrouvent également menacées par le comportement du technicien français, ce qui accroît alors l'investissement émotionnel de cette femme. La métacommunication semble alors difficile, tant elle porterait sur des perspectives du monde essentielles et inhérentes à l'existence de la culture japonaise et notamment à l'existence de la femme à l'intérieur de cette culture, dans la mesure où ces perspectives concernent l'un des deux sexes, l'habitation et également la valeur primordiale de la relation japonaise, qui est le respect. En simplifiant par la logique cette particularité du désaccord conversationnel d'origine interculturelle, nous pouvons citer la proposition de Paul Castella : « lorsqu'un individu X d'un domaine culturel A va chez Y du domaine B, il est confronté à ce problème que certains de ses comportements produisent chez autrui des effets auxquels il ne s'attend pas et qu'inversement, certains de ses actes n'ont pas les effets attendus »². Cependant, la problématique interculturelle fait émerger chez X et Y des comportements dont ils prennent subitement conscience, du fait de la différence d'acception et d'interprétation qui

¹ G. Caelen-Haumont, B. Bel, "Subjectivité et émotion dans la prosodie de parole et du chant : espace, coordonnées et paramètres", In : J.-M. Colletta, A. Tcherkassof (Ed.), *Les émotions. Cognition, langage et développement*, 187-196, Sprimont, Mardaga, 2003, p. 191.

² P. Castella, *La différence en plus*, p. 210.

existe entre eux ; encore faut-il également que les interactants en question sachent quels effets pertinents ils présupposent chez leur interlocuteur, et ce que ces effets signifient précisément pour eux :

- la **locutrice japonaise** peut imaginer étrange que le technicien ne s'excuse pas malgré son retard et semble trouver cela tout à fait à propos ; qui plus est, lorsqu'elle demande à parler à son responsable, elle peut avoir l'impression de n'avoir aucun recours. La Japonaise peut penser que le Français ne la respecte ni en tant que cliente, ni en tant que femme, ce qui risque de la blesser. Cette sensation peut être d'autant plus importante, dans la mesure où l'interaction a lieu dans le propre domicile de la Japonaise ;
- le **locuteur français** peut à son tour estimer qu'il a affaire à une cliente singulière, dont l'énervement semble en décalage avec la situation ; dans la mesure où personne ne lui a donné d'heure précise pour ce rendez-vous, il serait alors inutile que cette femme s'offusque pour un petit retard d'un quart d'heure. Le technicien peut également penser que la Japonaise le dévalorise dans sa profession, en affichant un comportement qu'il peut ressentir comme hostile.

2. Une situation interculturelle franco-espagnole

Nous souhaitons explorer un dernier exemple interculturel qui permettrait d'illustrer notre modèle du désaccord systémique. Ce dernier exemple met une nouvelle fois en exergue les relations susceptibles de se modifier lors d'une tension conversationnelle, notamment sous la pression de ce qui peut être considéré comme poli ou impoli suivant les cultures. Notre cas fait figurer un désaccord opposant un locuteur français et des locuteurs espagnols, dans une situation où plusieurs cultures doivent cohabiter et où leurs visions des rapports humains sont en proie à des jeux de pouvoir où chacun des interactant peut perdre la face et *doit* même la perdre afin de garantir l'homéostasie relationnelle. Cet incident révélateur est relaté par le linguiste Paul Castella :

« Je me rappelle un vaste hôtel à Tanger, au bord de la mer, paisible, où il y avait toutes sortes de gens. Au Maroc, après une heure du matin, les rues sont calmes. Je m'étais endormi, lorsqu'au milieu de la nuit un vacarme provenant du couloir m'a réveillé. Constatant qu'au lieu de se calmer, le bruit ne faisait qu'augmenter, je suis allé voir et j'ai trouvé une bande de jeunes Espagnoles en train de s'amuser bruyamment. Je leur ai dit que des gens se plaignaient dans l'hôtel parce qu'ils ne pouvaient pas dormir. Le fait d'être désignés comme fauteurs de trouble les avait fâchés et ils m'ont rétorqué : *Somos una pueblo alegre*, 'nous sommes des gens gais' – ce qui, a contrario, impliquait que les autres, dont moi, nous nous manifestions comme des gens tristes en ne trouvant pas agréable d'entendre au milieu de la nuit que l'on s'amuse à côté de nous (...). On peut chercher des explications (...), mais cette démarche ne permet en rien de trouver une conduite en commun acceptable pour les deux parties. Sauf à modifier le comportement de l'autre au point de l'obliger à respecter mes règles de conduite. C'est ce que j'ai fait, dans cet hôtel, en faisant taire les jeunes Espagnols, en quelque sorte sous la pression internationale : 'ok, vous, Espagnols, êtes des gens gais, mais il y a dans l'hôtel des Français, des Allemands, des Anglais, des Marocains, nous sommes tous tristes et nous avons envie de dormir. »¹

Par la suite, Castella explique que le bruit a cessé et que la conversation a pris fin, ainsi que le litige en question. Il livre par la suite une analyse de l'événement, que nous proposerons plus tard au cours de notre étude, après avoir exploré les éléments et processus systémiques ci-après :

- le principe de néguentropie permet ici au désaccord de ne pas subsister et d'être résolu au moment où l'un des deux camps conversationnels se soumet à la requête de l'autre :
 - le locuteur français est entièrement lié au principe de néguentropie, puisqu'il souhaite ici se reposer et ne pas être dérangé pendant son sommeil ; l'application de cette néguentropie particulièrement prégnante est renforcée par le fait que le désaccord concerne du bruit dans un lieu public, et que d'autres locataires de l'hôtel risquent eux

¹ P. Castella, *La différence en plus*, p. 239/240.

aussi de s'impliquer dans le déséquilibre conversationnel, aggravant ainsi la situation relationnelle par la complexité de ses références multiculturelles ;

- cependant, les locuteurs espagnols, d'après le récit de Castella, semblent cesser leur bruit après la dernière intervention du locuteur français, annulant ainsi le principe de néguentropie devant le nombre de locataires de l'hôtel susceptibles d'être froissés par la situation, ce malgré leur précédente explication, « somos un pueblo alegre » ; d'un point de vue systémique, leur dynamique de groupe est brisée par celle du système à l'intérieur duquel se déroule le désaccord conversationnel.
- nous pouvons alors en déduire que la néguentropie brisée des locuteurs espagnols se traduit par une forme de rétroaction négative qui influence leur comportement de façon nette : ils cessent de faire du bruit et accèdent ainsi à la demande de leur locuteur, qui possède virtuellement le soutien des autres locataires. Ici, le rapport de pouvoir est clair entre le groupe « locataires de l'hôtel », qui est en proie à une rétroaction positive constante, et le sous-groupe « jeunes locataires espagnols », qui accepte le pouvoir du groupe dominant afin de ne pas faire éclater d'incident plus grave que le désaccord conversationnel en cours ;
- la relation est ici marquée par deux points d'articulation importants, si l'on souhaite saisir la stratégie des locuteurs espagnols : dans un premier temps, ceux-ci marquent leur différence culturelle en définissant la relation dans une dyade gaieté / tristesse dans laquelle ils se positionnent en tant que représentant de la valeur « gaieté », élément positif à leurs yeux. Cette position leur permet ensuite d'atténuer leur perte de face, lorsqu'ils doivent se soumettre aux revendications des autres locataires de l'hôtel, dont le pouvoir force le sous-groupe espagnol à cesser son amusement ; cependant, ce dernier sort du désaccord en perdant la face, tout en se valorisant d'être gai, donc en s'attribuant une position haute par rapport aux autres interactants supposément tristes¹.

¹ Paul Castella explique la situation en ces termes : « Je ne leur ai communiqué aucune injonction mais, en les informant que, dans l'hôtel, plein de gens s'étaient plaints, je les ai placés dans une situation où, soit ils continuaient à faire du bruit en s'affrontant explicitement au reste des gens, soit ils trouvaient une autre solution.

D'un point de vue pragmatique, le désaccord se résout de façon exemplaire, dans la mesure où l'amplification du point de désaccord est jugulée par la soumission d'un groupe d'interactants au pouvoir de l'autre groupe. Le désaccord conversationnel tourne autour d'une différence de politesses, mais s'exprime à travers un rapport de force relationnel évident, sur fond d'interculturalité :

- si le désaccord est au départ coopératif, accentué par la dyade gaieté / tristesse proposée par les locuteurs espagnols mais finalement acceptée par le locuteur français, la résolution du désaccord l'est également. Nous pouvons observer que le rôle de la dyade précédemment citée permet de masquer la complexité des rapports interculturels et de simplifier le désaccord en cours, permettant ainsi de distinguer deux camps qui peuvent ensuite résoudre leur contentieux après s'être clairement identifiés. La force pragmatique de cette dyade dans la résolution même de cette dystasie conversationnelle est ici nettement perceptible ;
- au cours de l'interaction, nous pouvons imaginer que le locuteur français s'exprime en espagnol auprès de ses interlocuteurs, mais le matériel verbal permet ici de définir les caractéristiques des deux camps interactionnels qui s'opposent dans la conversation. En se stéréotypant par le qualificatif de « gais » (*allegre*), les locuteurs espagnols stigmatisent également la tristesse de leurs partenaires relationnels. Le jeu interactionnel s'installe alors dans un rapport de pouvoir basé sur une définition particulière de la relation, qui est érigée comme tiers inclus accepté de tous, au sein duquel se déroulent les jeux de pouvoir qui permettront ensuite au désaccord d'être entretenu, mais finalement d'être résolu.

La stéréotypie engagée par la dyade gaieté / tristesse évite de cibler les véritables différences culturelles opposant les deux groupes, tout en les représentant sous des formes grossières et inexactes. Pour Hans-Jürgen Lüsebrink, ce genre de désaccord conversationnel ne dispose que d'un versant interculturel limité, dans la

Ils ont accepté l'alternative dans un premier temps en se plaçant par rapport à moi en position haute : nous avons une qualité positive qui est d'être gais, donc vous avez une qualité négative qui est d'être triste, vous ne savez pas vous amuser. Puis dans un deuxième temps, ils ont mesuré les conséquences interculturelles de leur conduite : puisque vous êtes là, nous sommes obligés de supporter les gens tristes que vous êtes » ; In : P. Castella, *La différence en plus*, p. 240.

mesure où « einem interkulturellen Dialog ist die Stereotypisierung eher abträglich. Sie lässt keinen Raum für eine wirkliche Begegnung, da die Ergebnisse bereits im Voraus festgelegt sind »¹. Cependant, l'objectif d'une telle situation de désaccord n'est pas nécessairement d'aller à la rencontre de l'Autre, notamment parce que la plupart des occupants de l'hôtel ont certainement plus envie de dormir que de discuter des particularités culturelles ibériques, mais plutôt de résoudre rapidement une dystasie conversationnelle qui pourrait dégénérer en nucléation systémique plus dommageable. En d'autres termes, la stéréotypie permet ici une résolution plus rapide du conflit en définissant des acteurs clairs, qui adopteraient des caractéristiques simples, ce qui permettrait de repérer rapidement certains éléments inhérents au désaccord afin d'y mettre un terme. Cependant, la situation de départ reste une dystasie conversationnelle classique, régie par l'émergence de perception de FTA de part et d'autre des interactants :

- pour le locuteur français, le FTA qui initie la situation de désaccord est le vacarme alimenté par les locuteurs espagnols. Ce bruit empêche le Français de dormir, et il réagit ainsi selon ses propres critères de politesse et son seuil de tolérance au bruit extérieur. Pour Castella, le groupe de jeunes Espagnols entravent sa zone de pouvoir classique et la limitent clairement, dans la mesure où ils l'empêchent de se reposer – cet abus de pouvoir touche ainsi intimement au corps du Français. Qui plus est, un second FTA possible émerge au cours de la conversation, lorsque les Espagnols se valorisent comme gais, qualifiant ainsi les autres occupants de l'hôtel comme des gens tristes ;
- pour les locuteurs espagnols, le FTA d'origine est représentée par l'incursion du Français dans leur activité d'amusement nocturne : leur zone de pouvoir est alors limitée par l'intervention de Castella, qui leur signifie que les autres locataires de l'hôtel se sont plaints du bruit qu'ils sont en train de faire ; en ce sens, ils sont d'office désignés comme les responsables d'une situation désagréable que vivent les hôtes du lieu. Cette accusation les fait immédiatement réagir, dans un processus de justification visant à défendre leur point de vue. Au cours de la résolution du désaccord, le deuxième FTA

¹ H.-J. Lüsebrink, *Interkulturelle Kommunikation*, Stuttgart, Metzler, 2005, p. 95 ; « la stéréotypie est plutôt nuisible au dialogue interculturel. Elle ne laisse pas de place à une véritable rencontre, dans la mesure où les résultats en sont déjà prédéfinis par avance », notre traduction.

peut venir de la phrase finale du locuteur français, qui leur demande une nouvelle fois de cesser leur activité, qu'ils ne semblent pas considérer comme impolie.

La résolution du désaccord est cependant garantie par une nette soumission des locuteurs espagnols à l'exigence formulée par Castilla : en d'autres termes, ils réduisent ainsi leur zone de pouvoir (au sens de « pouvoir-faire »), laissant au groupe dominant, qui semble regrouper un nombre plus élevé d'individus, le soin de pouvoir conserver sa propre zone de pouvoir. Le sommeil des plus nombreux est ainsi sauvé, en annulant l'activité sociale du sous-groupe constitué de jeunes Espagnols. Pour que ce désaccord conversationnel puisse cesser, l'un des deux groupes accède ainsi au désir de l'autre ; nous estimons par ailleurs que cette conversation débute en raison d'une perception d'abus de pouvoir par le locuteur français, et qu'elle cesse en même temps que la dystasie relationnelle. Ainsi, cette conversation avait pour but précis d'exprimer et de résoudre le désaccord. Nous ne saurions tirer de conclusion générale à partir de ce cas précis, mais nous remarquons toutefois que, pour mettre un terme au désaccord, l'une des deux parties doit se soumettre à un pouvoir – qu'il s'agisse du pouvoir de l'autre partie, dans ce cas, ou bien du pouvoir d'un médiateur désigné afin de régler un litige précis, dans d'autres cas. Toutefois, au cours de ce dernier exemple, aucune différence culturelle relevant d'une quelconque étude anthropologique n'a pu être repérée : les particularités culturelles sont ici définies fort grossièrement par la stéréotypie formulée en premier lieu par les locuteurs espagnols. Cette grossièreté non scientifique, qui mettrait en scène un peuple joyeux opposé à des peuples tristes, permet d'effacer les particularités culturelles multiples qui préexistent dans ce lieu neutre qu'est l'hôtel, tout en exprimant une certaine identité du sous-groupe espagnol et en expliquant son comportement. La profondeur interculturelle de la situation n'est alors exprimée qu'en surface, probablement dans un but pragmatique de résolution rapide du désaccord que chacun se représente différemment :

- le **locuteur français** peut penser que les Espagnols sont malpolis, puisqu'ils font du bruit dans l'hôtel et le réveillent en pleine nuit, alors même qu'il y a également d'autres résidents dans l'hôtel. D'autre part, le fait que les Espagnols insinuent que le Français serait triste, uniquement parce qu'il

souhaite dormir et qu'il n'a pas envie de s'amuser bruyamment dans le couloir
risque d'aggraver le désaccord ;

- les **locuteurs espagnols** peuvent toutefois estimer que les clients de cet hôtel les empêche d'effectuer une activité qu'ils apprécient, et qu'une telle scène ne se serait jamais produite en Espagne (du moins de leur point de vue), où l'amusement serait, selon eux, plus aisément pardonné. Il est possible que le ton ou les termes du Français puissent également froisser les Espagnols, qui trouveraient alors sa plainte exagérée par rapport à la situation.

v. *Bilan provisoire : le désaccord comme expression
identitaire*

Au travers de ces exemples, nous avons tenté de comprendre l'application d'un modèle systémique du désaccord conversationnel, à travers ses processus, ses règles et ses problèmes. Nous avons pu ainsi effectivement observer que le désaccord émerge à partir du moment où certains éléments réunis s'expriment à travers le comportement verbal, paraverbal ou non verbal des interlocuteurs :

- la sensation d'un abus de pouvoir de la part du partenaire d'interaction, qui restreint l'environnement d'action de l'individu¹ ;
- la perception d'un FTA (ou *face threatening act*) qui concrétise aux yeux du locuteur l'abus de pouvoir dont il s'estime être victime : ce FTA peut prendre différentes formes, à partir du moment où il valide le modèle d'abus de pouvoir ;
- au niveau interculturel, le désaccord peut prendre la forme d'une sensation d'impolitesse de la part du partenaire d'interaction : ce dernier est redéfini à travers l'acte impoli qu'il vient d'effectuer, en tant qu'adversaire conversationnel, et non plus en tant que partenaire.

Ces émergences systémiques permettent de décrire le phénomène de désaccord. Cependant, notamment lorsque celui-ci est créé au travers de différences interculturelles, le désaccord peut permettre l'apparition d'un phénomène particulier, qui ne serait pas nécessairement de briser l'homéostasie du système conversationnel par simple fatalisme, mais qui pourrait également être celui de défendre une identité particulière, soit celle de l'individu, ou bien encore celle du groupe social ou culturel auquel il appartient. Dans ce cas, le désaccord deviendrait une situation permettant à l'individu d'exprimer une émotion, celle de s'être senti lésé en raison de la perception d'un FTA produit par son interlocuteur. Si ces perceptions sont proposées par les interactants d'une certaine façon, le désaccord peut devenir un outil substantiel de revalorisation de la relation.

¹ Voir les théories de Thomas E. Wartenberg, expliquées pages 156/158 de ce travail.

1. Désaccord et variation culturelle : le médium « langue »

Les exemples que nous avons choisis d'analyser ne nous ont pas permis d'entrevoir l'exhaustivité des cas possibles de désaccord, mais nous précisons que notre but n'est pas de dresser un catalogue des possibilités de dystasie conversationnelle. Toutefois, au cours de ces exemples interculturels, nous avons volontairement admis que le désaccord pouvait surgir parce que les interactants partageaient le même moyen de communication : une langue commune. Qu'il s'agisse des situations d'expatriés japonais et américains décrites par Emmanuelle de Pembroke et Montgomery ou de la mésentente académique entre collègues universitaires allemand et colombien relatée par Hans Jürgen Heringer, ces cas de figure partagent l'existence d'une langue permettant à la conversation d'exister et ainsi au désaccord de se manifester. S'il ne nous appartient pas de considérer la langue comme une inépuisable source de conflit, nous pouvons cependant arguer que ces différences d'utilisation, de maniement, voire de maîtrise sont capitales pour comprendre la nature et le fonctionnement d'un désaccord d'origine culturelle. Lorsque deux personnes comme un Français et un Japonais s'opposent et que, pour ce faire, ils ont recours à la langue française, il est évident que le premier sera à l'aise dans un univers qu'il maîtrise et qui l'habite, alors que le second devra manipuler des concepts dans une langue qui les déforme ou les cache, se trouvant ainsi capable de commettre quelques erreurs lexicales déterminantes, susceptibles d'aggraver ou de déclencher le désaccord tant redouté :

« Culture erases the circle around language that people usually draw. You can master grammar and the dictionary, but *without* culture you won't communicate. With culture, you can communicate *with* rocky grammar and a limited vocabulary. This statement seems paradoxical because of the circle around language, the circle that exists in most people's imagination. Without the circle, the paradox disappears. »¹

¹ M. Agar, *Language Shock : Understanding the Culture of Conversation*, New York, HarperCollins, 2002 (première édition : 1996), p. 29/30 ; «La culture efface le cercle que les gens ont coutume de tracer autour de la langue. Vous pouvez maîtriser la grammaire et le dictionnaire, mais *sans* la culture, vous ne pourrez pas

Si l'image du cercle proposée par l'anthropologue Michael Agar peut sembler discutable, elle permet néanmoins de comprendre d'une part le lien profond qui existe entre la culture et la langue et d'autre part que ces deux concepts essentiels font système. Isoler les éléments d'un système ne permet pas d'en comprendre le fonctionnement intégral : c'est l'idée directrice que Michael Agar souhaite exposer à travers ses travaux. Ainsi, la langue devient un élément problématique, car s'il est adopté par deux individus de cultures différentes pour converser, il peut ne devenir qu'un médium coupé de sa culture d'origine, ce qui en rend l'usage incomplet. A ce titre, Agar parle d'ailleurs de « *languaculture* » plutôt que de langue, préférant la lier directement à son univers culturel.

Si nous nous référons à l'exemple franco-japonais¹ proposé par De Pembroke et Montgomery, au cours duquel une Japonaise expatriée à Paris souffre de l'attitude de certains techniciens français officiant à domicile, nous pouvons alors superposer au malaise culturel l'inconfort de la manipulation d'une langue qui n'est pas maternelle afin d'exprimer des concepts habituellement créés et manipulés par la langue japonaise. Dans un tel cas, la langue commune est imposée par la situation de la femme japonaise, dans une culture étrangère au sein de laquelle elle doit à présent apprendre à évoluer ; il est en effet fort peu probable qu'un plombier ou un dépanneur se mette spontanément à parler japonais en rendant visite à cette femme. La problématique de l'apprentissage de la langue, que nous ne souhaitons pas aborder au cours de ce travail, devient alors un sujet de recherche non négligeable, dans la mesure où cognition et émotion se retrouvent malmenées dans une situation qui exige l'emploi de la langue de l'Autre, celui avec qui la communication peut par définition devenir compliquée. Cependant, comme le précise Michèle Lacoste, « la nécessité de communiquer renvoie d'abord au caractère indéterminé et localement construit de toute action. Agir ne se limite pas à appliquer automatiquement un programme préétabli, ce qui dispenserait de toute communication, mais exige

communiquer. Avec la culture, vous pouvez communiquer *avec* une grammaire approximative et un vocabulaire limité. Cette affirmation semble paradoxale en raison du cercle qui confine la langue et qui existe dans l'imagination de la plupart des gens. Sans le cercle, le paradoxe disparaît », notre traduction. Une nouvelle fois, le texte anglais préserve une certaine ambiguïté en raison du terme « langage », que nous préférons ici traduire par « langue ». Les termes en italiques sont issus du texte original.

¹ Voir page 255.

d'interpréter la situation et de réagir aux circonstances »¹ ; en l'occurrence, adopter une langue qui n'est pas sa langue maternelle afin de poursuivre certains buts de communication ou d'action est avant tout un choix imposé par le contexte, qui va conditionner les opérations cognitives des locuteurs.

Au cours de l'interaction germano-colombienne² que nous avons choisie d'étudier, nous avons pu percevoir que le professeur allemand avait entendu que tout avait été convenu afin que la conférence puisse avoir lieu – c'est tout du moins ce qu'il a cru comprendre des dires de son interlocutrice colombienne. L'histoire relatée par Heringer ne précise pas si la conversation originelle a eu lieu en espagnol ou en allemand, ou bien même dans une toute autre langue, comme l'anglais ou le français par exemple, mais il est de fait qu'au moins l'une des deux personnes impliquées dans l'échange interactionnel conversait dans une langue qui n'était pas sa « langue-culture » maternelle, pour reprendre l'expression de Michael Agar. L'un des deux locuteurs n'avait donc pas accès à l'univers symbolique culturel qui accompagnait l'acte de parole du partenaire conversationnel. Imaginons par exemple que la locutrice colombienne ait utilisé la langue allemande, tout en y faisant translater le contenu sémiotique de la « langue-culture » hispano-colombienne : il est alors probable que le malentendu ait pu être causé par des différences notables de définition lexicales ou même syntaxiques. Peut-être que le fait de définir par avance une conférence n'engage plus aucune autre démarche d'un point de vue hispano-colombien ; tout peut être supposé, mais le professeur allemand n'est pas nécessairement sensé deviner ces univers symboliques. D'un autre côté, la professeure colombienne ne peut pas fondamentalement supposer que son collègue allemand a d'autres besoins après avoir défini le lieu et l'heure de la conférence, dans la mesure où tout semble avoir été largement discuté selon elle. Catherine Kerbrat-Orecchioni rappelle à ce titre que « les différentes langues peuvent s'opposer non seulement par l'existence ou non de telle ou telle formule de requête indirecte, mais aussi par leur *préférence* pour telle ou telle des formules qu'elles possèdent en commun »³, ce qui indique qu'une locutrice colombienne peut par

¹ M. Lacoste, “ *Peut-on travailler sans communiquer ?* “, In : A. Borzeix, B. Fraenkel, *Langage et travail : communication, cognition, action*, 21-54, CNRS Editions, 2005, p. 24.

² Voir page 261.

³ C. Kerbrat-Orecchioni, *Les interactions verbales : 3/ Variations culturelles et échanges rituels*, Paris, Armand Colin, 1994, p. 42.

exemple utiliser une formule de requête dans la langue allemande comme elle l'aurait fait si elle s'était exprimée en espagnol, alors même que ce choix ne tiendrait pas compte des différences sémantiques existantes entre l'allemand et l'espagnol, pour cette même requête. Dans une telle optique, ce choix linguistique induirait certaines suites d'actions ou certains rapports d'idée que la locutrice colombienne n'avait pas souhaité exprimer, mais qui émergeraient tout de même malgré elle à travers son choix linguistique.

Ainsi, « la langue n'est plus conçue comme un ensemble homogène, mais fondamentalement hétérogène et instable, tant du point de vue de la compétence du locuteur que du point de vue de l'objet social qui circule dans la communauté »¹, comme le précise le linguiste Bernard Laks. Une telle instabilité de la langue peut être comparée à la dangerosité de certains éléments chimiques qui seraient manipulés avec trop peu d'attention : la moindre erreur peut avoir des conséquences importantes. Il en est de même pour la conversation interculturelle qui, à partir du moment où il y a conversation, met en relation des interactants qui ne manipulent pas les mêmes univers symboliques, ni les mêmes « langues-cultures » maternelles, mais doivent pourtant communiquer en utilisant une langue que tous deux connaissent plus ou moins bien, risquant ainsi de calquer sur ce médium « langue » les réflexes sémiotiques conditionnés par leur « langue-culture » maternelle. Il en va de même pour les langages paraverbaux² et non verbaux, auquel les locuteurs attribuent un sens qui n'est pas nécessairement celui que va sous-entendre leur partenaire de communication.

2. Filtres identitaires et interaction

Nous estimons que la langue et la culture d'un locuteur contribuent activement au développement de son identité individuelle et sociale. Dès le plus jeune âge, par le processus de mimésis que nous avons déjà présenté³, le petit d'homme évolue en relation directe avec son contexte familial, mais également social et culturel. Grâce à

¹ B. Laks, *Langage et cognition*, Paris, Hermès, 1996, p. 64.

² Voir à ce titre notre étude d'un exemple interculturel anglo-pakistanaï, p. 235.

³ Voir page 31.

une interaction constante entre individu et environnement, un co-conditionnement mutuel se met en place, permettant de générer des variations au sein des sociétés ou des évolutions au sein des cultures, en rapport avec les influences en lutte au sein des individus eux-mêmes. Au cours d'un désaccord conversationnel d'ordre interculturel, ces tensions émergent de façon encore plus nette, permettant de mettre en lumière l'importance du concept d'identité et son implication dans le processus communicationnel.

« L'identité, individuelle ou groupale, s'exprime à travers des comportements, des actions, des discours, des productions, des silences. Elle est assimilable à 'une mise en scène' de soi et des autres. Elle n'est en ce sens que successions de métamorphoses voire d'anamorphoses. Mouvante, fuyante, tigrée, alvéolaire, elle n'est pas le reflet d'une réalité *sui generis* mais le résultat d'une activité de communication et donc marquée par son contexte d'émergence, contexte nécessairement pluridimensionnel. Elle est, en ce sens, ancrée dans l'histoire, dans le social, dans l'économique, dans le politique, dans le psychologique, etc. »¹

Pour Martine Abdallah-Preteille, l'identité n'est donc pas un état figé et immuable de l'individu, mais un processus en perpétuelle construction, que l'individu utilise en fonction de ses choix² d'adaptabilité à un contexte précis. Conceptualisée de cette manière, l'identité devient la suite logique d'une existence comme processus, comme perpétuelle évolution, comme co-développement entre l'individu et son environnement, tous deux en proie à un changement ininterrompu. Cependant, au sein d'une conversation, l'identité s'exprime dans un contexte changeant, alimenté par des productions communicationnelles diverses (matériel verbal, paraverbal ou non verbal) auxquelles les locuteurs attribuent, souvent de façon non consciente, des symboliques qui leur paraissent évidentes, dans la mesure où elles sont le produit de leurs habitudes. Rappelons notamment que, pour Arnold Gehlen³, le rôle de culture est de permettre aux humains de pouvoir mieux comprendre ou maîtriser les rapports

¹ M. Abdallah-Preteille, "Le labyrinthe des identités et des langues", In : M. Abdallah-Preteille (Ed.), *Les métamorphoses de l'identité*, 38-51, Paris, Economica, 2006, p. 42/43.

² Ces choix ne sont bien évidemment pas nécessairement conscients.

³ Voir page 244.

qu'ils entretiennent avec le monde, et ainsi de consolider une certaine mise en perspective de l'environnement et de sa symbolisation.

A partir de ces observations, nous pouvons remarquer qu'il peut alors exister un paradoxe entre la culture, en tant que volonté de réification, et l'identité culturelle, en tant que nécessaire mouvement adaptatif. Cette tension résulte d'une double nécessité systémique essentielle : d'un côté, un impérieux besoin de découper le monde et de lui donner un sens afin de pouvoir évoluer en tenant compte de repères plus ou moins stables et de l'autre, l'évidence pragmatique de la contextualisation, qui demande une souplesse adaptative essentielle. Au cœur du désaccord conversationnel, cette dyade peut s'exprimer par deux attitudes : soit une attitude conservatrice de repli sur ses valeurs culturelles, soit une attitude progressiste de prise de recul et de redéfinition de l'interaction en cours par une métaperspective relationnelle. Afin d'illustrer ces deux variantes, nous pouvons citer deux cas analysés auparavant :

- au sein de l'interaction germano-colombienne, nous avons pu observer que le professeur allemand refuse toute prise de recul et brise le contrat qui le liait à sa collègue colombienne, par l'annulation de la conférence supposément prévue ;
- en revanche, au cours de l'interaction franco-espagnole, le groupe de jeunes Espagnols préfère mettre fin au désaccord en renonçant à son attitude, même si ceci s'effectue grâce à une stratégie de valorisation de sa propre culture¹ qui permet d'alléger la perte de face ;

Pour comprendre ces deux possibilités, nous devons garder à l'esprit que le système de politesse, quelles que soient les cultures, est essentiel à l'analyse de la conversation, dans la mesure où la perte de face doit être évitée pour tous les interlocuteurs en présence. Malheureusement, dans une situation de désaccord, la perte de face est d'autant moins inévitable que la résolution de la situation de dystasie passe par une réévaluation de la relation et, ainsi, par une revalorisation des faces en présence.

¹ Voir page 274.

Au cours d'une dystasie conversationnelle, principalement d'origine interculturelle, l'interaction s'articule autour du point de désaccord, sans forcément l'aborder. Les locuteurs créent ainsi de subtiles variables qui font écho à ce point de désaccord, dans la mesure où celui-ci ne peut exister que par rapport à leur propre perspective socioculturelle. Selon nous, les filtres identitaires deviennent alors cristallisés sur l'origine supposée du désaccord et ne peuvent plus évoluer, car la stratégie interactionnelle change de statut : le but n'est plus de communiquer, mais de se défendre par rapport au FTA ressenti. Dans un tel cas, si l'individu est un processus, il est un processus qui concentre toute son énergie à se cristalliser et à se réifier autour d'une identité supposée, celle de la défense du moi. Selon nous, à partir de ce moment, l'identité se cristallise autour d'elle-même et se concentre sur un point de focalisation que nous appelons « ego ». Dans le cas de l'interaction germano-colombienne, l'ego du professeur allemand ne relève plus de la simple manifestation identitaire ; il empêche le désaccord de se résoudre dans un manque de métacommunication et surtout dans une concentration de l'individu sur ses propres valeurs. Une telle cristallisation peut se retrouver à deux niveaux :

- l'ego individuel, dans la mesure où « l'individu ne cherche pas à délimiter ses frontières, il veut clore un univers de signification »¹ – cet univers de signification se clôt autour du point de désaccord, et il s'agit de ne pas le dissoudre, afin de ne pas perdre la face devant son interlocuteur ;
- l'« ego collectif »², défini par le sociologue Michel Maffesoli, qui peut s'exprimer de manière stylisée, artistique ou politique pour un groupe de personnes, une nation, une collectivité culturelle et linguistique ;

Ces travaux sociologiques à propos de l'ego permettent de comprendre son utilité et son rôle dans le désaccord conversationnel : d'une part, il permet d'éviter de perdre la face en se concentrant sur des repères identitaires idéalisés et d'autre part, il pose en affirmation ses repères identitaires supposés en refusant leur dilution ou leur soumission face aux repères identitaires de l'interlocuteur. D'une certaine manière, l'émergence de l'ego à travers les processus identitaires est une forme de défense d'un territoire personnel délimité par une idéalisation de soi, de ses valeurs socioculturelles et de leur importance dans la vie quotidienne quant à la symbolisation du monde.

¹ J.-C. Kaufmann, *Ego : pour une sociologie de l'individu*, Paris, Nathan, 2001, p. 249.

² M. Maffesoli, *La contemplation du monde*, Paris, Grasset, 1996, p. 21.

Pour Hanna Malewska-Peyre, il s'agit d'appliquer une stratégie identitaire en réponse à une menace supposée ou réelle. A un certain niveau, le désaccord conversationnel émerge précisément par la perception d'une menace (FTA) par l'un des locuteurs au moins ; dans cette optique, les travaux de Malewska-Peyre peuvent être appliqués à notre objet de recherche. Selon elle, cette stratégie identitaire regroupe « 'un ensemble de manœuvres' pour éviter l'angoisse ou la dévalorisation. On pourrait parfois utiliser un autre terme comme 'mécanismes défensifs', mais il s'agit parfois non seulement de réactions inconscientes de défense, mais également de réponses conscientes actives »¹. Selon nous, le terme de « processus de défense » n'exclut pas ostensiblement des réactions inconscientes ou des répliques conscientes ; nous préférons adopter ce terme pertinent et clair afin de qualifier les réponses des locuteurs, acteurs malgré eux du désaccord conversationnel. A plusieurs niveaux, la définition de Malewska-Peyre correspond à ce que nous avons pu percevoir au cours de notre étude de cas interculturels :

- l'angoisse ou la dévalorisation, conjointement produites par la menace du FTA et la perception d'un abus de pouvoir, ne sont pas des sensations agréables pour l'individu et doivent être combattues ou annulées afin de retrouver un état d'équilibre interne ;
- qu'elles soit conscientes ou non, les répliques défensives obéissent à des mécanismes bien souvent conditionnés par la culture du locuteur, de telle sorte qu'en justifiant une culture A par un élément de cette même culture, ou en défendant une culture B par un élément de cette culture B, aucune prise de recul n'est possible, puisque le seul but reste de sortir de la crise communicationnelle grâce à des éléments connus et maîtrisés et donc rassurants pour l'individu, sans considérer d'autres éléments ;
- ainsi, d'une certaine façon, « perceptions, pensées, sentiments, désirs, peurs et toutes sortes d'autres contenus mentaux se pourchassent à l'infini comme un chat qui essaie d'attraper sa queue »².

¹ H. Malewska-Peyre, « *Problèmes d'identité des adolescents enfants de migrants et travail social* », In : C. Carmilleri, M. Cohen-Emerique (Ed.), *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* : 117-134, Paris, L'Harmattan, 1989, p. 123.

² F. Varela, E. Rosch, E. Thompson, *L'inscription corporelle de l'esprit, Sciences cognitives et expérience humaine*, Paris, Seuil, 1993, p. 99.

Le filtre identitaire devient ainsi le « dernier bastion » à défendre, face à l'abus de pouvoir estimé, qui semble attaquer la « forteresse individuelle » à grand renfort de FTA, et sa cristallisation devient un processus de défense évident pour l'individu, qui préfère asseoir et renforcer ses valeurs acquises. Dans une telle situation de tension et de menace, il paraît difficile de prendre du recul par rapport à ses repères socioculturels, qui deviennent les seuls éléments rassurants auxquels le locuteur peut se référer au sein d'un système conversationnel en déséquilibre. Si nous nous rappelons de l'exemple anglo-pakistanaï, nous pouvons percevoir que les clients anglais et la serveuse pakistanaïse utilisent tous deux ce réflexe, et se plaignent à des tiers afin de renforcer leur stratégie de défense identitaire : les uns en réfèrent à la direction de l'établissement, alors que la serveuse s'associe aux syndicats afin de défendre son cas. Dans une telle dystasie relationnelle, les intervenants ne semblent pas chercher d'arbitre afin de résoudre le désaccord : afin de ne pas perdre la face, ils préfèrent rechercher des soutiens qui permettraient d'incliner l'issue de l'interaction en leur faveur.

Cependant, une question subsiste si nous expliquons les processus systémiques en cours lorsque les interlocuteurs communiquent dans une situation de désaccord conversationnel : comment se fait-il que, plutôt que d'utiliser la métacommunication et de résoudre le désaccord, les individus soient enclins à défendre leur perspective par une telle cristallisation de l'identité, qui risquerait d'aggraver le désaccord et d'amplifier la nucléation de l'élément déstabilisant du système conversationnel ? Mis à part le réflexe de négentropie, qui permet de comprendre l'économie que représente un « repli sur soi culturel », nous pouvons mentionner les travaux effectués par Francisco Varela, Eleanor Rosch et Evan Thompson. Pour eux, l'illusion du soi est à l'origine d'une recherche appuyée de l'identité et d'une cristallisation d'autant plus forte de l'ego, dont la défense est en partie responsable de l'aggravation possible des désaccords conversationnels. Grâce à des travaux transdisciplinaires regroupant sciences cognitives, neurobiologie et philosophie, ces auteurs affirment qu'il n'existe pas de « moi » ou de « soi », et que ce que nous qualifions comme tel ne serait qu'un processus en perpétuel changement, voire même une donnée fragmentaire que l'individu tente de reconstituer par l'identification à différentes valeurs socioculturelles, voire par la relecture, consciente ou non, de sa psychologie ou de son histoire.

« La seule chose que nous n'ayons pas trouvée est un soi ou un moi réellement existant. Mais remarquons que nous avons trouvé l'expérience. En fait, nous avons pénétré au cœur même du tourbillon du vécu ; nous n'avons simplement pas pu y discerner de moi, de 'je' ; (...) nous avons essayé de saisir quelque chose qui, fondamentalement, n'a jamais été là. Cet agrippement se poursuit sans trêve ; il est précisément la réponse émotionnelle profondément ancrée qui conditionne tout notre comportement et façonne toutes les situations dans lesquelles nous vivons. »¹

L'expérience dont parlent Varela, Rosch et Thompson constituent les processus d'évolution et d'interaction avec l'environnement inhérents à chaque individu ; en mettant l'accent sur une définition de l'individu comme processus dynamique en interaction avec des contextes, les trois scientifiques se heurtent à une définition de l'individu en tant qu'état imaginé comme fixe, immuable et solidement ancré dans son identité. Dans un désaccord conversationnel d'origine interculturelle, un tel agrippement au moi est amplifié par le fait que les locuteurs, en plus de devoir défendre leurs valeurs sociales et psychologiques, défendent également des valeurs culturelles qui ont façonné et façonnent leur quotidien et l'évidence de leurs repères habituels. Ainsi, les locuteurs tiennent à un « moi » auxquels ils attribuent ces valeurs culturelles qui fondent son identité ; c'est par un « agrippement » exacerbé que peuvent se mettre en place des processus de défense solidifiés par une cristallisation des filtres identitaires et une émergence de l'ego, en tant qu'image délimitée et rassurante qu'il faut défendre, parce que nous y sommes émotionnellement attachés.

3. Le rôle de l'émotion

Au cours des situations que nous avons choisi d'explorer, les réactions émotionnelles ont été particulièrement vives au moment de l'émergence du désaccord ou au cours de son amplification. Dans chaque cas étudié, un des locuteurs au moins est soumis à des réactions qui mettent en relief une sensibilité

¹ F. Varela, E. Rosch, E. Thompson, *op. cit.*, p. 125.

importante par rapport à la situation de désaccord, et par rapport au bouleversement de certains repères identitaires :

- au cours de la situation interculturelle franco-américaine¹, le locuteur américain se dit « furieux » de se faire interrompre, expliquant cette sensation par le fait que l'habitude française en matière de tours de parole soit « frustrante » ;
- la serveuse pakistanaise en proie à l'incompréhension de ses clients britanniques² ressent les plaintes de ses clients comme injustes – à l'inverse, ceux-ci trouvent la serveuse agressive et se trouvent également heurtés par un comportement qu'ils ne saisissent pas ;
- dans une situation américano-japonaise³, le Japonais ressent de la gêne vis-à-vis de la proximité physique de son collègue américain, et ce malaise pourra se traduire par une forme de colère ;
- dans une interaction franco-arabe⁴, le Français se sent agressé par l'Arabe, alors que ce dernier se sent ignoré et méprisé par son partenaire conversationnel ;
- l'exemple le plus pertinent met en exergue l'émotivité de la locutrice japonaise au cours de l'interaction entre elle et un technicien français⁵, dans la mesure où elle finit par éclater en sanglot au moment où son ressenti émotionnel devient trop fort pour être contenu, en raison de la situation d'irrespect et de mépris qu'elle est en train d'éprouver.

Selon nous, cette expression émotionnelle exacerbée est le résultat d'un décalage entre ce que l'individu attend de la situation conversationnelle qu'il est en train d'expérimenter et ce qui se passe réellement. Au moment où l'individu prend conscience de ce décalage entre ses attentes et les faits, les émotions ressenties sont exprimées de diverses manières. Dans des situations interculturelles, cet état de fait est d'autant plus pressant que les valeurs et les schèmes des individus peuvent varier d'un extrême à l'autre, entraînant l'incompréhension des interlocuteurs et des réactions de défense et d'agression. Ces réactions n'ont pour autre origine qu'une

¹ Voir p. 223.

² Voir p. 235.

³ Voir p. 242.

⁴ Voir p. 248.

⁵ Voir p. 269.

gestion émotionnelle maladroite face à un simple écart entre sa propre vision du monde et sa façon de la maîtriser et de l'investir, et celles d'autrui.

Nous pouvons affirmer que l'émotion représente le lien entre l'individu et les valeurs, les outils et les concepts dont il dispose pour découper le monde, le comprendre, le maîtriser et faciliter ainsi ses opérations physiques et cognitives. Lorsque ce confort relatif est mis en péril, c'est ce lien émotionnel qui est touché et fait réagir l'individu, parce que ce lien émotionnel permettait d'investir l'élément atteint, de lui attribuer un certain statut dans la vie quotidienne :

« En accordant un statut à quelque chose, nous lui attribuons une fonction fondée sur ce statut, (...) [en] permettant d'attribuer un statut à des choses qui n'en ont pas intrinsèquement, et ensuite de conférer, en l'associant à ce statut, un ensemble de fonctions qui ne peuvent s'exercer qu'en vertu de l'acceptation collective du statut et de sa fonction correspondante. »¹

Le lien entre le statut des éléments et l'acceptation collective est relativement importante pour Searle, mais nous estimons qu'il n'est pas nécessaire que l'acceptation soit collective. Le fonctionnalisme n'est pas nécessaire, et un lien émotionnel suffit pour qu'un individu accepte ou rejette un élément dans son système personnel ; il est par exemple possible de rejeter un trait de caractère social ou culturel pour certaines raisons identitaires ou idéologiques, sur une base émotionnelle, en considérant ce qui est agréable ou pas pour l'individu. Dès le plus jeune âge, notre désir mimétique nous relie au monde par l'émotion, dans la mesure où nous apprenons de nos parents, tuteurs, éducateurs ou amis un certain nombre d'éléments essentiels à la vie en société, en culture ou en communauté. La langue elle-même est l'un des premiers outils de rapport au monde que l'enfant aura la capacité d'apprendre, et le simple fait de parler de « langue maternelle » met élégamment en relief le lien affectif et émotionnel net sur lequel est basé l'apprentissage linguistique – un choix lexical ou syntaxique n'est jamais neutre, à plus forte raison s'il est accepté, intégré et utilisé par l'ensemble d'une communauté linguistique. Pour Boris Cyrulnik, « la langue maternelle est sûrement apprise de

¹ J. R. Searle, *Liberté et neurobiologie*, Paris, Grasset, 2004, p.87.

cette manière : le sentiment de familiarité s'imprègne dans notre mémoire à notre insu, et on ne sait pas pourquoi. Il a la familiarité aux personnes, aux visages, à la mère, au père, à la grande sœur, aux lieux, aux objets, aux paysages »¹. Le psychologue Boris Cyrulnik place par ailleurs l'émotion au cœur de ses travaux, en livrant une vision éclairante des systèmes d'apprentissage des éléments linguistiques, sociaux et culturels et de leur sémantisation collective :

« Pour parler de signe, il faut qu'il y ait convention, et la convention nécessite l'empathie, c'est-à-dire l'aptitude à se décentrer de soi-même et à attribuer à l'autre une pensée, une croyance, une intention (...). Il faut d'une part une maturation neurologique pour cesser d'être prisonnier du contexte et de l'instant, se faire une représentation du temps et s'imaginer ce que tel signe peut déclencher comme émotion dans le monde mental de l'autre (et de la même manière, l'expression du corps de l'autre pourra modifier mon monde mental). Il faut d'autre part une structure affective préexistante à l'organisme en cours de développement une structure affective qui va permettre la performance abstraite »².

Si nous émettons quelques réserves par rapport à la capacité de l'individu à ne plus être prisonnier du contexte et de l'instant³, nous estimons important de souligner le rôle prééminent de l'affectif et de l'émotionnel au sein du rapport au monde. Une telle importance de l'affectif et de l'émotionnel expliquent en grande partie des réactions qui pourraient paraître disproportionnées, comme les pleurs de la femme japonaise face au manque d'excuse et de respect qu'elle estime ressentir au travers du comportement de son interlocuteur français. D'une certaine manière, nous pouvons assimiler l'affectif ou l'émotion à un *nerf* qui relie le système individuel aux éléments qu'il intègre, digère ou semble désirer refuser. Nous pouvons ainsi rejeter ou ingérer un trait culturel, un comportement social, des expressions linguistiques ou des tics

¹ B. Cyrulnik, " *Métamorphoses de la présentation du réel* ", In : M. Abdallah-Preteceille (Ed.), *Les métamorphoses de l'identité*, 92-102, Economica, 2006, p. 101.

² Ibid., p. 93.

³ La représentation du temps et du signe dont parle Cyrulnik est elle-même bien souvent conditionnée par la culture, la société et la langue dans laquelle elle a cours. Pour ce qui est du temps, par exemple, nous avons pu mesurer les différences de tolérance au retard entre la femme japonaise et le technicien français. Dans une telle optique, non seulement l'individu ne pourrait se libérer du contexte, mais il semblerait se construire une « prison collective » d'autant plus élaborée, qui lui permettrait à la fois de maîtriser le monde, mais également d'être maîtrisé lui-même par ce qu'il croirait interpréter de son environnement.

non verbaux ; mais dans ce rejet, il y a en amont un lien affectif qui nous permet d'écarter ces éléments en fonction de la signification que nous leur attribuons. D'une certaine manière, nous pouvons alors comparer le système individuel humain à une sorte de cellule qui incorporerait certains éléments plutôt que d'autres ; ces éléments seraient interreliés par des nerfs émotionnels et affectifs qui permettent de garder une certaine cohérence de ce tout par des investissements variables¹.

Rappelons que pour le psychologue Nico Henri Frijda², c'est grâce aux émotions que les individus attribuent des significations aux éléments, dans la mesure où il considère ces émotions comme des états motivationnels qui incitent les individus à réagir, voire à réfléchir de telle ou telle manière :

« Les émotions peuvent être des états qui nous emportent. Elles peuvent nous emporter à penser d'une certaine manière et à agir sans se soucier des conséquences. Elles peuvent bâtir et détruire nos relations personnelles et modifier notre vie, bouleversant ce qu'elles rencontrent dans leur cours, déracinant les gens et les situations, comme un fleuve. Le plus singulier, le plus marquant dans les émotions, et ayant le plus de conséquences pour la conduite et la construction de la vie, c'est d'être des états de motivation. »³

En tant qu'états de motivation, les émotions deviennent des éléments essentiels pour la compréhension de l'émergence du désaccord conversationnel. Grâce à la prégnance de certaines émotions, le locuteur sera en mesure de réagir d'une manière précise, en rapport avec ses valeurs socioculturelles, mais également en fonction de la façon dont il a perçu tel geste, telle parole, telle attitude – ces perceptions étant évidemment conditionnées par les mêmes valeurs socioculturelles. Il est ainsi plus aisé de comprendre le comportement de ce professeur d'université allemand qui refuse catégoriquement le maintien de la conférence prévue avec sa collègue colombienne. Pour lui, il est possible que les liens émotionnels activés par ce désaccord aient produit suffisamment de sensations désagréables, en fonction

¹ La question peut également se poser pour les emprunts linguistiques, dans la mesure où les langues pourraient alors fonctionner selon le même processus, laissant « proliférer » certains termes d'origine étrangère, ou en refusant d'autres.

² Voir p. 253.

³ N.H. Frijda, " *Passions : l'émotion comme motivation* ", In : J.-M. Colletta, A. Tcherkassof (Ed.), *Les émotions. Cognition, langage et développement*, 15-32, Sprimont, Mardaga, 2003, p. 15.

d'un nombre déterminé de paramètres, pour qu'il envisage la rupture comme seule issue possible à cette situation d'inconfort ou de malaise personnel. Précisons toutefois que « l'agressivité entre cultures peut s'expliquer par la non-communication entre des gens qui ont incorporé des codes comportementaux et émotionnels différents »¹ ; d'une certaine manière, les règles d'expressions émotionnelles peuvent prendre une multitude de formes, mais les interlocuteurs n'en ont pas nécessairement conscience, dans la mesure où ils sont concentrés sur leurs habitudes, leurs attentes environnementales et leur contexte interne, qui rassemblent leurs influences culturelles, sociales, psychologiques, éducatives, physiologiques ou biologiques. Qu'il s'agisse d'un contexte interne ou externe, ce qui le constitue est symbolisé grâce aux « nerfs émotionnels » que l'individu place entre les éléments de son système, afin qu'ils puissent s'articuler entre eux.

« Il s'agit de mélanger des percepts et des 'représentations' – la sortie ou le résultat consistant en une 'perception associée à une représentation' bien plus qu'en une 'représentation de perception'. (...) La construction du blend expérientiel² semble donc primer, dans l'expérience, sur le maintien d'une cohérence représentationnelle. »³

Ce manque de cohérence mis en relief par Antoine Auchlin peut alors expliquer, entre autres, l'émergence du désaccord conversationnel interculturel comme choc émotionnel interindividuel, puisque l'émotion brouille l'homéostasie de l'interaction pour favoriser des réactions générées au sein de l'individu, pour sa propre défense.

¹ B. Cyrulnik, *De la parole comme d'une molécule*, Paris, Eshel, 1995, p. 95.

² Selon Auchlin, le « blend expérientiel » serait une façon de faire émerger de nouveaux concepts cognitifs, réflexions ou comportements par l'interaction de phénomènes cognitifs ou affectifs antécédents.

³ A. Auchlin, « *Compétence discursive et co-occurrence d'affects : 'blends expérientiels' ou (con)fusion d'émotions ?* », In : J.-M. Colletta, A. Tcherkassof (Ed.), *Les émotions. Cognition, langage et développement*, 137-152, Sprimont, Mardaga, 2003, p. 145 ; toutefois, la théorie du « blend expérientiel » pourrait également permettre d'autres études au sujet notamment des individus bilingues ou biculturels.

Conclusion.

Vers une possible prévision ou neutralisation du désaccord conversationnel interculturel ?

Grâce à la proposition de construction d'un modèle théorique et son application au travers de différents exemples, nous avons circonscrit certaines notions directrices susceptibles d'éclairer l'émergence du désaccord. Cependant, comme notre recherche n'est aucunement exhaustive quant aux différents cas de formation du désaccord et aux composantes culturelles ou sociologiques en présence dans la conversation (nous avons plus insisté sur les déclinaisons possibles du désaccord que sur une typification précise des différents éléments socioculturels), d'autres problématiques peuvent émerger. En effet, si nous avons essayé de construire une manière théorique d'interpréter la formation du désaccord, en utilisant certains principes pragmatiques et systémiques, mais en apportant également un éclairage critique à propos des concepts de paradoxe et de politesse, il nous appartient à présent de poursuivre les directions ouvertes par cette recherche : si nous pouvons, en effet, délimiter le désaccord comme processus interactif, existerait-il un moyen de prévenir son apparition, ou tout du moins de le résoudre lorsqu'il devient un état de fait du système conversationnel ?

Nous avons pu noter que la plupart des désaccords sont créés par les interprétations des individus, dans la mesure où une parole, une intonation ou un geste peuvent être perçus comme des FTA potentiels, chargés de les soumettre à un abus de pouvoir que les locuteurs croient repérer au travers des comportements de leurs partenaires conversationnels. Cette mésinterprétation des intentions de l'autre – dans la mesure où celles-ci ne sont effectivement pas belliqueuses -, particulièrement dans un contexte interculturel, intervient alors en raison d'un manque de connaissance des gestes culturels de l'interlocuteur. Pour Emmanuelle de Pembroke et Montgomery, il existe ainsi une dimension résolument pédagogique

qui permettrait de limiter le nombre de désaccords de ce type : « La formation (...) doit donc porter sur la dimension communicative dont beaucoup de composantes échappent à la conscience. Encore beaucoup ignorent que certains gestes, tons de voix ou attitudes intimident, bloquent ou, au contraire, encouragent et rassurent »¹. En d'autres termes, il est important de savoir donner une signification adaptée aux codes culturels empruntés par son interlocuteur. La conclusion pédagogique formulée par De Pembroke et Montgomery présente des aspects importants pour l'enseignement des langues vivantes notamment : si l'on apprend aux élèves ou aux étudiants à manipuler tous les aspects possibles de la dimension verbale de la langue (grammaire, orthographe, lexique, entre autres), il apparaît que les dimensions paraverbale et non verbale de la communication ne sont pas nécessairement assez prises en compte dans l'enseignement. Une telle situation peut donner l'impression qu'il suffit de traduire de sa langue maternelle vers sa langue seconde pour la parler correctement, alors que les intonations, la prosodie, le volume sonore même ou encore les gestes et les mouvements corporels qui accompagnent les langues sont traditionnellement ignorés². Selon nous, il serait essentiel de les replacer au centre de la dimension communicative, dans laquelle la langue vivante prend elle-même une part importante. La pertinence d'une telle dimension pédagogique pourrait non seulement prévenir la formation de certains désaccords interculturels (tout du moins dans les langues apprises), mais permettrait à l'apprenant une certaine décentration par rapport à ses propres codes corporels et paraverbaux, une mise à distance qui deviendrait, cognitivement, un exercice peut-être plus aisé s'il se retrouve lui-même dans une situation de désaccord conversationnel.

Cette approche permettrait également d'être focalisé sur le sens des éléments communicatifs, sur l'intention même du locuteur, plutôt que sur ses propres filtres interprétatifs³, dans la mesure où « accéder au sens permet de dépasser les

¹ E. de Pembroke et Montgomery, *Vers une pédagogie de la communication interculturelle*, p.457.

² Notre propre expérience en la matière, en tant qu'enseignant en langue allemande, nous a par ailleurs permis d'insister sur les rythmes et les tonalités de la langue afin de la rendre plus « musicale » : nous remarquons ainsi que non seulement, les étudiants semblent plus intéressés par l'apprentissage, mais qu'ils mémorisent mieux la langue. Il serait naïf de penser que la langue seule permet de communiquer : elle n'est qu'un élément d'un « tout communicant », d'une « langue-culture » qui présente une grande partie d'aspects essentiellement paraverbaux et non verbaux.

³ Cependant, de multiples aspects nécessiteraient des études approfondies, notamment pour ce qui est de la proxémie, des aspects cinétiques et kinésiques, entre autres, qui peuvent rendre la communication difficile.

apparences pour approcher l'intention véritable de la personne »¹. Pour De Pembroke et Montgomery, il s'agit également de privilégier une approche résolument sémiologique afin de pouvoir mieux conceptualiser les rapports entre les différents éléments de la communication. De surcroît, nous pouvons arguer qu'à ce niveau d'étude du sens, il serait intéressant de bénéficier des apports de la sémiotique tensive et de sa faculté à élaborer un méta-langage susceptible de comprendre les rapports entre les éléments sémantiques.

« En tant que méta-langage, et dans une perspective optimiste, c'est au parcours génératif de la signification, mais aussi à la stratification en plan de l'expression et plan du contenu, d'apporter la preuve qu'ils constituent bien des lieux d'accueil et de compréhension et non d'exclusion. Relativement à son propre langage-objet, la sémiotique est invitée à reconnaître l'existence de styles et de régimes, et non seulement de catégories et de processus universaux, de styles quand il s'agit du système, de régimes quand il s'agit du processus. »²

Pour Jacques Fontanille et Claude Zilberberg, les idées centrales d'accueil et de compréhension permettent également d'envisager la communication interculturelle comme un échange qui pourrait emprunter des voies déstabilisantes pour l'un et l'autre des locuteurs. La proposition de processus universaux et de styles systémiques permettrait également non pas de présenter un tableau récapitulatif des différentes cultures et de leur « leitmotiv sémiotique », mais plutôt de préparer l'humain à rencontrer différentes déclinaisons de sa nature et de son rapport à l'environnement et au monde. Pour Paul Castella, « le processus de signification opère par contextualisations. C'est en général très complexe, parce que nous contextualisons beaucoup de choses de sorte que se réalisent des enchevêtrements multiples »³. La nécessité d'une étude des processus de significations, rapportée par différents chercheurs, permet une nouvelle fois d'entrevoir la complexité de liens et de connexions qui permettent l'émergence du désaccord. Pour le linguiste Paul Castella, auquel nous avons fait référence tout au long de cette recherche, il est

¹ Ibid., p. 446.

² J. Fontanille, C. Zilberberg, *Tension et signification*, Sprimont, Mardaga, 1998, p. 9.

³ P. Castella, *La différence en plus*, p. 148.

impérieux de ne plus parler de systémique, mais plutôt de « contextique ». Bien que la différence entre les définitions de systémique et de contextique castellienne soit relativement faible, la contextique s'appuierait plus volontiers sur la prise en compte d'un contexte général qui alimenterait de manière pressante les liens sémiologiques entre les éléments du système, afin de pouvoir en saisir les principes fondamentaux et les mécanismes qui lui permettent une certaine auto-régulation, voire une auto-création. Les circulations de sens dans ce contexte interactionnel permettent alors une vision plus générale de la conversation, et plus particulièrement des problèmes qui peuvent y survenir.

« Dans toute interaction humaine, il y a des gens qui sont en train de faire quelque chose ensemble, à un moment donné, dans un lieu donné. Pour comprendre de manière contextique comment fonctionne cette interaction, il importe d'observer, non tellement le contenu de ce qui est dit ou fait, mais la façon dont les gens opèrent pour agir. Ce faisant, on peut éventuellement repérer qui dirige qui, qui manipule qui, et peut-être qui manipule l'observateur. Comme il y a ce que les gens font, ce qu'ils disent qu'ils font et ce qu'ils croient qu'ils font, on peut aussi agir en faisant croire qu'on fait autre chose. »¹

Si cette vision théorique peut paraître un peu pessimiste (les notions de manipulations de l'observateur sont récurrentes chez Castella et peuvent parfois donner l'impression que l'observation scientifique elle-même n'est pas d'une grande fiabilité), elle permet d'apporter une manière originale d'étudier les interactions humaines, en mettant l'accent sur le fait que leurs aspects psychologiques, sociologiques et culturels n'en sont que des couleurs différentes, des déclinaisons variables. Une analyse contextique des interactions, ainsi qu'une étude sémiotique des tensions qui les parcourent et les constituent, permettraient éventuellement de découvrir certains principes utiles à la résolution ou à la prévention d'un désaccord d'origine interculturelle.

¹ P. Castella, *op. cit.*, p. 271.

Le linguiste Bernard Laks, d'inspiration connexionniste, propose une approche théorique permettant précisément de prendre en compte la nécessité de l'étude des liens entre les éléments du système (ou du contexte) afin d'en mesurer les phénomènes d'émergence, tout au long de son existence : « la décision globale (i.e. la résolution du problème vue d'un point de vue global) correspond à l'équilibrage de ces très nombreuses micro-décisions, qui peuvent être mutuellement contradictoires »¹. Si nous appliquons ce modèle connexionniste au système conversationnel interculturel², nous pouvons alors comprendre certaines tensions ou certains décalages inhérents à son fonctionnement. Grâce au connexionnisme, et grâce à une critique du paradoxe³, il devient possible de prendre conscience de la multiplicité des comportements humains non pas comme des éléments distincts qui doivent impérativement obéir à une logique commune, mais comme une multitude de déclinaisons communicatives qui interagissent afin de former des réseaux d'informations qui permettront eux-mêmes de créer des gestes, des regards, des réactions et des prises de décision. Comme en systémique ou en contextique castellienne, l'approche connexionniste permet de mettre l'accent sur le tout émergent et sur les liens entre les éléments, plus que sur une vision partielle et incomplète des éléments, qui ne deviennent eux-mêmes que des maillons d'une même chaîne de processus. Nous pouvons alors imaginer que certains désaccords conversationnels d'origine interculturelle pourraient, grâce à cette théorie, trouver une nouvelle forme d'explication, qui serait basée sur une architecture en réseaux en perpétuel mouvement, qui créerait de nouveaux états au fur et à mesure des informations générées ou enregistrées par le réseau.

Cette utilité du connexionnisme est également mise en relief par son approche résolument écologique, selon Laks, puisque « le modèle repose d'abord sur la perception et l'action et conçoit le sens non comme un donné conditionnant cette perception et cette action, mais comme un produit conceptuel (...) dérivé des régularités perceptives et motrices, et de leurs sanctions pragmatiques »⁴. Une nouvelle fois, il serait scientifiquement intéressant de mettre en relation cette

¹ B. Laks, *Langage et cognition*, Paris, Hermès, 1996, p. 62.

² Dans la mesure où le connexionnisme peut permettre de résoudre des problèmes d'opérations cognitives, nous estimons qu'il reste un modèle théorique résolument humain et qu'il peut alors être appliqué aux activités humaines.

³ Voir page 65 de ce travail.

⁴ B. Laks, *op. cit.*, p. 79.

approche connexionniste du sens et les avancées de la sémiotique tensive (expliquée précédemment grâce aux travaux de Fontanille et Zilberberg), dans la mesure où cette complémentarité permettrait une meilleure compréhension de l'émergence du sens au cœur des interactions humaines et ainsi une meilleure étude des éventuels phénomènes de désaccord ou de conflit. Une telle approche écologique pourrait également être rapprochée des travaux du linguiste Peter Mühlhäusler, représentant du courant scientifique baptisé « écolinguistique » en raison de son appréhension de la langue comme d'une résultante résolument environnementale.

« From an ecological perspective meaning arises through the involvement of speakers with other speakers within a shared context of situation, and is shaped by their expectations, and their understandings of the world. Very importantly, meaning needs to be understood as part of ongoing discourses, not as located in decontextualized chunks of language (...). Language, because it depends on functional links with the outside world and because it is an inextricable part thereof, is thus an ecological phenomenon. »¹

Une nouvelle fois, le sens est abordé d'une manière particulière : pour l'écolinguistique de Mühlhäusler, le sens est continuellement créé à travers les conversations et ne saurait être isolé dans des lexèmes ou d'autres éléments linguistiques, au sens structural du terme. Selon nous, une perspective écologique du développement interactionnel et de l'utilisation des langages (verbal, paraverbal et non verbal) permettrait une analyse différente de l'émergence du désaccord interculturel, dans la mesure où il ferait intervenir des interprétations distinctes d'un environnement commun, de la part des locuteurs. D'autre part, il convient de ne pas négliger l'utilisation de la langue (qu'elle soit maternelle ou seconde, son intervention

¹ P. Mühlhäusler, *Language of Environment, Environment of Language : A Course in Ecolinguistics*, London, Battlebridge, 2003, p. 9 ; « Dans une perspective écologique, le sens émerge à travers l'engagement de locuteurs vis-à-vis d'autres locuteurs dans un contexte situationnel partagé et se définit par leurs attentes et leurs compréhensions du monde. Le sens doit impérativement être compris comme une partie des discours en cours et ne doit pas être localisé dans des morceaux de langage dénués de contexte. Puisqu'elle dépend de liens fonctionnels avec le monde et parce qu'elle en est un élément inextricable, la langue est donc un phénomène écologique », notre traduction. A nouveau, nous signalons l'importance de percevoir ici le terme anglais « language » comme la correspondance en langue française du terme « langue », bien qu'ici, Mühlhäusler pourrait également aborder les langages paraverbaux et non verbaux, qui sont tout autant écologiques que la langue, selon sa théorie.

est nécessaire dans l'étude de conversations interculturelles¹) et les différentes maîtrises qu'en assument les partenaires conversationnels : le sens écologique se construit également à travers les conditionnements sociologiques, culturels, psychologiques ou encore éducatifs. Cependant, le développement et l'utilisation de certaines formes ou composantes langagières d'un point de vue écologique doit pouvoir participer à une meilleure prévention du désaccord conversationnel, voire du conflit.

Ces différentes perspectives théoriques, malgré leurs divergences perspectivistes, sont toutefois en accord sur deux points précis :

- que l'on parle d'environnement, d'écologie ou de contexte, l'interaction conversationnelle ne peut être comprise sans l'étude systématique de son contexte émergent, lui-même alimenté par les différentes informations qui circulent dans la conversation et les interprétations qu'en font les locuteurs ;
- ce faisant, l'un des sujets scientifiques central reste la formation et l'auto-régulation du sens transmis à l'intérieur des messages communiqués par les interactants : ces messages, en tant que constituantes écologiques, peuvent alors être considérés comme participant à la création du sens, un sens en constante mutation dans le système conversationnel qu'il constitue et qui le constitue.

Un découpage structural de la conversation n'est pas nécessairement suffisant si l'on souhaite prévenir ou résoudre le désaccord conversationnel. Etudier les locuteurs, les messages verbaux ou les attributs socioculturels qui s'expriment à travers les comportements, en les séparant de leur contexte d'émergence, ne favoriserait qu'une compréhension partielle, voire partielle des enjeux communicationnels en présence. De nouveaux modèles d'analyse des phénomènes humains doivent être inventés et testés afin de pouvoir en cerner l'infinie complexité. Pour Jean-Pierre Changeux et Stanislas Dehaene, « le schéma traitement de l'information/input-output doit être abandonné au profit d'un 'générateur' interne de variations, qui anticipe et teste continuellement le monde extérieur en référence à sa propre représentation

¹ Dans les cas d'utilisation de différentes langues des signes, le problème reste évidemment le même.

invariante du monde »¹. Si le terme de « 'générateur' interne de variations » peut paraître relativement mécaniste, nous pouvons cependant constater que le système conversationnel dans son intégralité fonctionne comme un organisme qui créerait continuellement du sens et de nouveaux rapports à l'environnement. Ces créations permettent au système d'être traversé par un grand nombre de variations, dont certaines peuvent faire entrer l'interaction dans un désaccord. A un niveau plus biologique encore, l'analogie entre systémique et biologie cellulaire, qui a permis par ailleurs une meilleure compréhension des phénomènes interactionnels, pourrait également être utilisée afin de comprendre l'émergence du désaccord. Cependant, une nouvelle problématique peut alors être abordée : le désaccord doit-il être prévenu et résolu ? En d'autres termes, est-il nécessaire ?

Nous savons que l'une des dyades classiques de la systémique représente la tension entre conservatisme et évolution. Si certains systèmes ou certains locuteurs préfèrent cultiver leurs bases socioculturelles, psychologiques, linguistiques ou comportementales afin de rester concentrés sur leurs acquis, d'autres préféreront l'aventure évolutionniste, qui peut être parsemée de risques d'échecs. Cette tension est continuellement exprimée à travers différents éléments personnels ou sociétaux, et reste une constante observable dans l'évolution générale de la vie en société. Le désaccord peut être perçu comme l'une des résultantes de cette tension, dans la mesure où les locuteurs préfèrent cultiver certains processus de défense dans des situations d'agression, notamment en se rassurant grâce à l'utilisation d'éléments qu'ils connaissent déjà, plutôt que d'inventer une manière de sortir de cette situation émotionnellement désagréable que peut représenter le désaccord. Celui-ci pourrait cependant constituer l'expression d'une nécessité de conserver certaines caractéristiques socioculturelles en situation de crise. Toutefois, si cette capacité de conservation permet de comprendre l'occurrence du désaccord et sa légitimité relative pour le locuteur, elle ne permet pas de proposer une théorie du « vivre-ensemble » qui permettrait non pas de rendre les rapports humains parfaitement harmonieux, mais tout du moins de limiter éventuellement les conséquences désastreuses que peuvent avoir certains désaccords métamorphosés en conflits. De

¹ J.-P. Changeux, S. Dehaene, " *Neural Models of Cognitive Functions* ", In : *Cognition*, 33 : 63-109, 1989 (cité d'après la traduction française in J.-N. Missa (Ed.), *Philosophie de l'esprit et sciences du cerveau*, Vrin, 1991, 49-71), p. 60.

surcroît, comme nous avons pu le voir au cours de notre analyse d'exemples, l'importance des émotions négatives liées à la situation de désaccord permet de supposer qu'il serait utile de pouvoir évoluer humainement au-delà d'une capacité de conservation certes louable, mais qui ne permet pas d'aller vers l'autre en comprenant ses comportements, ni même d'aller vers soi. Dans une telle situation, l'interactant n'est plus en mesure de prendre du recul vis-à-vis de ses propres expressions verbales, paraverbales ou non verbales, dans la mesure où il reste précisément concentré sur leurs utilisations fondamentales, dans un espoir de défense en réponse à une agression supposée.

Cet esprit de conservatisme est fortement relié à ce que Varela, Rosch et Thompson nomment « agrippement au moi »¹. Ils observent que « la cognition et l'expérience ne paraissent pas comporter de soi véritablement existant, mais aussi que la croyance ordinaire en un tel moi, l'agrippement constant à ce soi sont à l'origine de la souffrance humaine et des automatismes habituels et concourent à les perpétuer »². Selon eux, la croyance même en une forme de « moi », de « soi » ou de « je » représente une chimère scientifique. Pour ces trois chercheurs, le sujet est présent comme processus, et leur étude connexionniste de la cognition ne permet pas de délimiter une personnalité définie, solide et réellement pérenne, mais plutôt un agrégat de rétroactions et de comportements déclenchés par des situations ou des environnements, avec un caractère éminemment fonctionnel. Ce faisant, ils éliminent la théorie de locuteurs distincts, leur préférant la présence de filtres évolutifs de conditionnements socioculturels, linguistiques et psychologiques. Selon eux, c'est précisément parce que l'être humain veut croire à un moi à défendre contre des agressions supposées ou réelles que le désaccord conversationnel est possible.

Cependant, même si l'existence d'un tel « moi fragmentaire » est possible, il paraît peu aisé de présenter aux locuteurs un tel état de fait, dans la mesure où le concept même d'identité reste salutaire et important dans l'enchevêtrement cognitif des conditionnements socioculturels. Si elle est en mouvance, l'identité (ou le

¹ Voir page 291.

² F. Varela, E. Rosch, E. Thompson, *L'inscription corporelle de l'esprit, Sciences cognitives et expérience humaine*, p. 126.

« moi ») pourrait plutôt être perçu comme un processus plutôt que comme un ensemble fractionné reconstruit de toute pièce par une habitude heuristique. Pour Varela et ses collègues, ces processus systémiques n'obéissent pas à des règles prédéfinies, mais à des conditionnements contextuels, de sorte que « le comportement du système dans son ensemble ressemble donc bien plus à une conversation dans un café qu'à une chaîne de commande »¹ - métaphore extrêmement pertinente pour ce qui concerne précisément le système conversationnel. D'autre part, la résolution du conflit ne saurait être rendue possible par la désignation d'un responsable ou d'un déclencheur. La connexion de différents paramètres contextuels rend impossible la désignation commode mais intellectuellement malhonnête d'un seul « coupable » qui aurait à lui seul initié la création du désaccord conversationnel. Pour Varela, Rosch et Thompson, le système causal classique n'est pas adapté à la réalité des faits observables à travers les modèles cognitifs connexionnistes.

« Nous affirmons que l'organisme et l'environnement sont imbriqués l'un dans l'autre sur de multiples modes et, ainsi, que ce qui constitue le monde d'un organisme donné est produit ou enacté par l'histoire du couplage structurel de cet organisme. En outre, ces histoires ne procèdent pas par adaptation optimale, mais par une évolution comprise au sens de dérive naturelle. »²

Une telle conjecture peut également être appliquée au système conversationnel et par extension à toute interaction. Cependant, il n'est pas aisé d'abandonner des idées telles que l'enchaînement de cause à effet ou bien l'omniprésence d'un moi qui, à défaut d'être solide, est au moins fixe. L'abandon de ces idées est rendu difficile en raison de ce qui nous lie à elles : héritage historique, commodité représentationnelle, facilitation de rapport au monde et aux autres, ancrage socioculturel ou attachement éducatif. L'émotion « est en fait le mécanisme à la racine de l'être subjectif, et de l'ensemble de ses sensations et de ses expressions. Elle est liée aux croyances et valeurs profondes ou superficielles de la personne et,

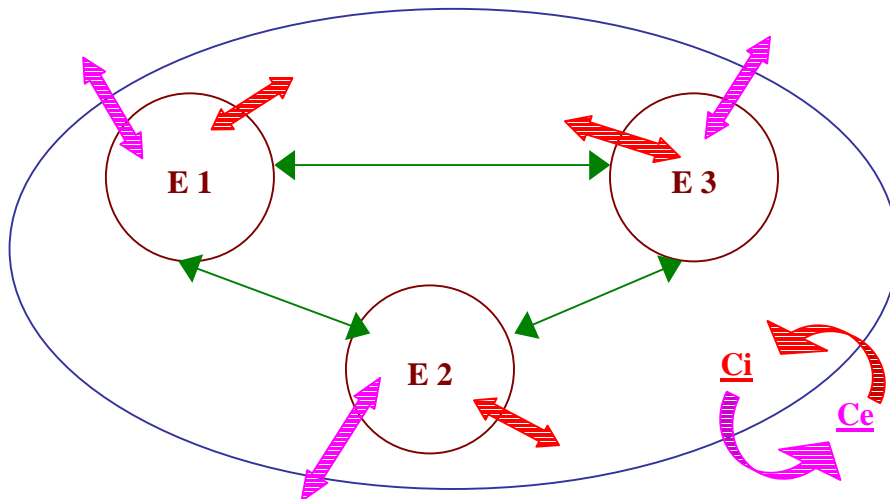
¹ Ibid., p. 143.

² F. Varela, E. Rosch, E. Thompson, *op. cit.*, p. 274 ; l'enaction dont parlent Varela et ses collègues constitue une hypothèse selon laquelle tout savoir et toute création se crée conjointement à l'action en cours, sans rapport de cause à effet.

de ce fait, elle est toujours à l'œuvre dans le discours ». ¹ Cet investissement personnel ou collectif vis-à-vis de comportements, d'habitudes ou de représentations reste le centre névralgique du désaccord ou de toute forme de conflit, et c'est sur ce lien, créé lui-même en rapport avec l'environnement et les individus, qu'il convient de concentrer d'autres recherches qui permettront, via la décentration, de prévenir ou de résoudre l'émergence d'un désaccord interculturel.

ANNEXES

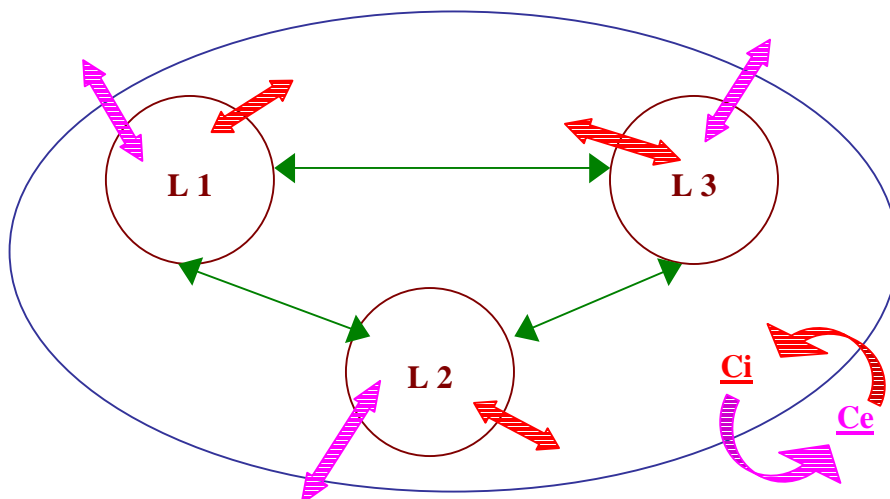
Annexe 1 : schéma systémique



¹ G. Caelen-Haumont, B. Bel, "Subjectivité et émotion dans la prosodie de parole et du chant : espace, coordonnées et paramètres", In : J.-M. Colletta, A. Tcherkassof (Ed.), *Les émotions. Cognition, langage et développement*, 187-196, Sprimont, Mardaga, 2003, p. 188.

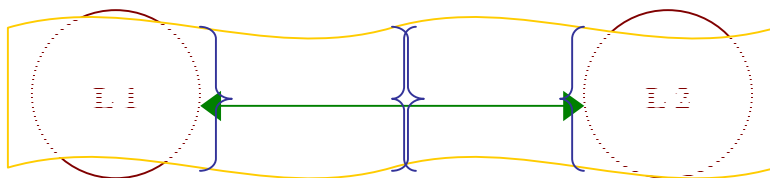
Le schéma simplifié ci-dessus (que nous complexifierons par la suite), représente le système en tant que tout, dont l'organisation est apparenté à celui d'une cellule, incluant à la fois les éléments (1, 2 et 3) et les relations qui les lient. Il inclue également le contexte intérieur (Ci) qui présente l'intégralité des paramètres existants au sein même du système, ainsi que le contexte extérieur (Ce), dans lequel est plongé le système tout entier et avec lequel il entretient des relations constantes ; les relations entre les éléments sont en vert, celles entretenues avec les contextes sont en rouge pour le contexte intérieur, et en rose pour le contexte extérieur (notons que ces deux types de contextes entretiennent eux aussi des relations).

Annexe 2 : schéma premier du système conversationnel



Ce schéma remplace la notion d'élément par la notion de locuteur (1, 2 et 3).

Annexe 3 : schéma du bruit et de la redondance dans un système conversationnel



Le bruit, symbolisé par les accolades bleues, peut aussi bien se positionner au niveau des interlocuteurs eux-mêmes (manque d'attention, interprétation du message, etc.) qu'à un niveau extérieur (vacarme parasite masquant l'intensité vocale, par exemple). La redondance (ici en orange) est le phénomène sous-jacent, nécessaire à la transmission du message, en ce qu'il permet autant que possible de réduire la fréquence et l'intensité des bruits possibles, en mettant par exemple en place des récurrences au niveau syntaxique ou

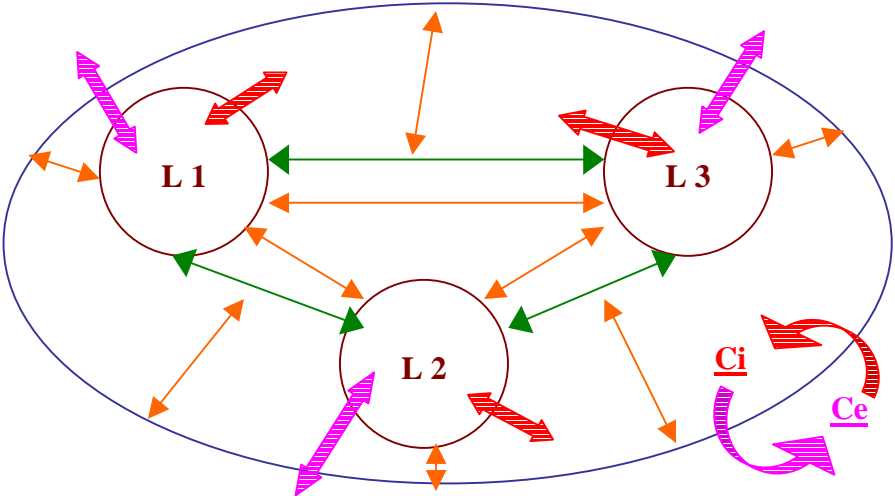
sémantique, afin de maintenir un consensus entre les interactants qui réduise au maximum les risques d'incompréhension mutuelle.

Annexe 4 : tableau relatif aux possibilités de stabilité et d'instabilité systémiques

	<i>Interaction</i>	<i>Communication</i>	<i>Fluctuations</i>	<i>Probabilité de nucléation</i>
<i>Stabilité de l'état du système</i>	<i>Diversifiée</i>	<i>Rapide</i>	<i>Insignifiantes</i>	faible
<i>Possibilité d'instabilité du système</i>		<i>Lente</i>	<i>Dangereuses</i>	élevée

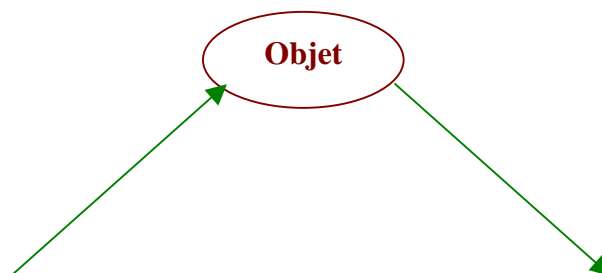
Ce tableau permet de définir l'état de stabilité d'un système, et par extension, d'un système conversationnel.

Annexe 5 : croquis relatif aux possibilités de stabilité et d'instabilité systémiques (schéma second du système conversationnel)



Les doubles flèches de couleur orange nous permettent de visualiser les contraintes socioculturelles exercées par les locuteurs sur le système et vice-versa, mais également de remarquer que les conditionnements sont également exercés sur la relation qui lie les locuteurs entre eux, tout en observant que cette même relation exerce elle aussi un conditionnement sur le système en tant que tel. Dans un tel cas de figure, c'est précisément le principe fondamental de mimésis qui permet au système de poursuivre son auto-régulation : le locuteur L1 cherche à imiter les particularités du système conversationnel, et cette imitation mimétique s'effectue par les conditionnements exercés de part et d'autre. De plus, le locuteur L1 cherche également à imiter son interlocuteur L2, afin de se faire accepter et comprendre de lui, alors que l'interlocuteur L2 est lui aussi soumis aux conditionnements du système.

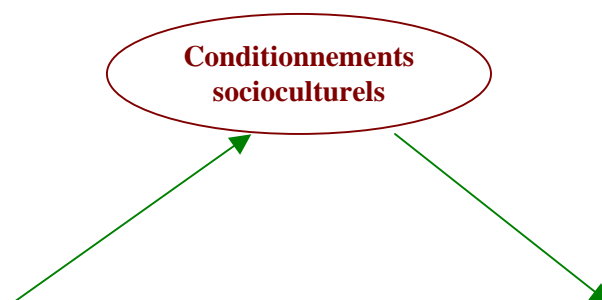
Annexe 6 : schéma triangulaire de Meunier à propos du désir mimétique du modèle





Ce schéma de Jean-Pierre Meunier permet de mieux comprendre le fonctionnement que suit le sujet au cours du processus mimétique.

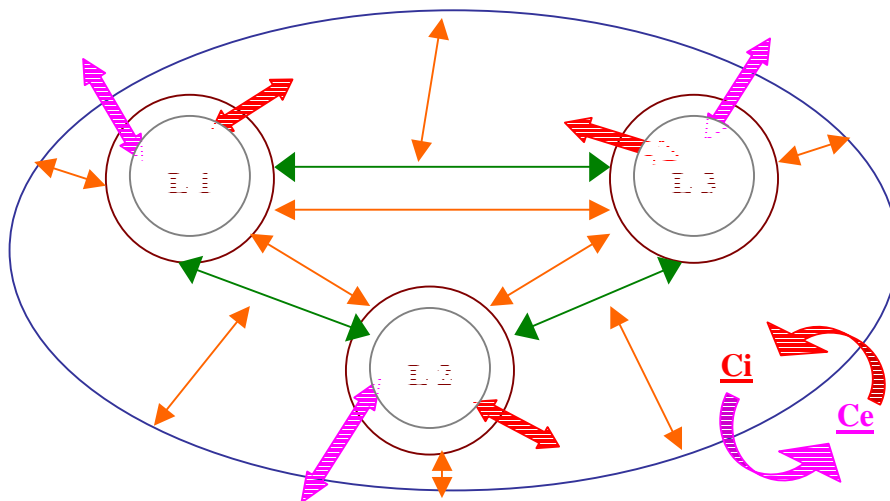
Annexe 7 : adaptation du schéma triangulaire de Meunier aux conditionnements socioculturels des interactants





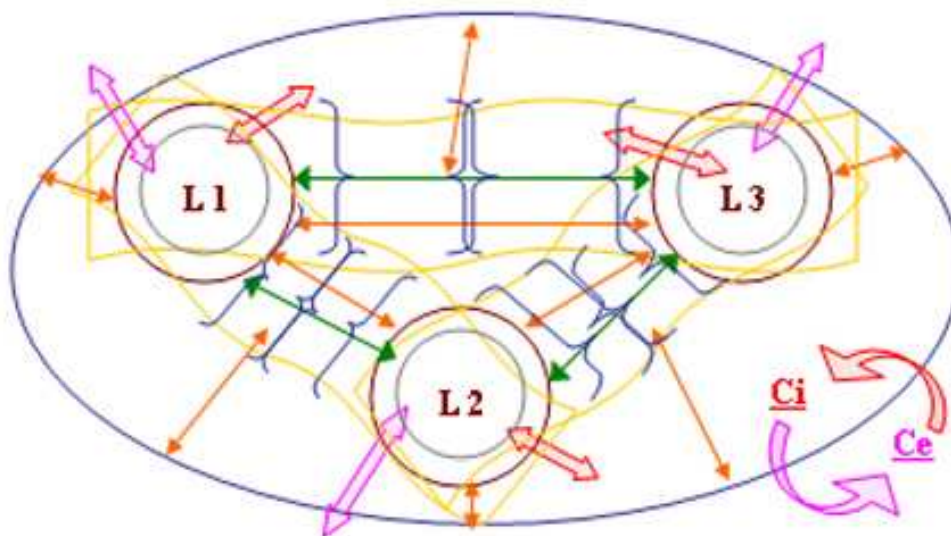
Comme nous pouvons le voir, la problématique mimétique se fait également jour à l'intérieur d'un système conversationnel, notamment par l'exemple de la modélisation des conditionnements socioculturels des interlocuteurs.

Annexe 8 : schéma troisième du système conversationnel



Ici, les flèches vertes indiquent les relations entretenues entre les différents éléments du système, alors que les flèches orange représentent les interactions mimétiques¹ ayant lieu au sein même de ce système. Le cercle grisâtre se trouvant à l'intérieur même des locuteurs représente le filtre modélisateur qui va définir leur vision du système ainsi que la vision qu'ils entretiennent l'un pour l'autre. C'est par le biais de l'image que renvoie le filtre modélisateur, en relation directe avec les conditionnements contextuels intérieurs et extérieurs, que les relations en vert vont se retrouver conditionnées, tout en renvoyant des informations aux interlocuteurs leur permettant de mettre en relation l'objet de leur relation et le modèle qu'ils ont de cet objet, qu'il s'agisse du système ou de leur interlocuteur.

Annexe 9 : schéma quatrième du système conversationnel



¹ Jean-Pierre Meunier stipule que plusieurs phases mimétiques sont à noter (In : op. cit., p. 78) et qu'elles correspondent à des évolutions psychologiques et comportementales des individus. Toutefois, nous sommes en mesure de poser une autre interrogation : si le filtre modélisateur est conditionné par les informations du désir d'imitation, nous sommes également en droit de nous demander dans quel mesure ce désir d'imitation ou mimésis est lui aussi conditionné par l'environnement socioculturel de l'individu, tout au cours de son développement. Selon Jean-Pierre Meunier, c'est l'occident qui a succombé aux figures mimétiques les plus extrêmes (op. cit., p. 85-86), ce qui ne permet toutefois pas de distinguer réellement dans quelle mesure ces figures ont été favorisées par les cultures occidentales : cette perspective pourrait être creusée dans un prochain travail et sera brièvement abordée au cours de notre partie sur l'interculturel, dans ce même travail.

Les différents éléments de recherche systémique peuvent être résumés par le schéma ci-dessus, représentant trois interlocuteurs en interaction dans un système conversationnel donné. Chaque locuteur (L1, L2 et L3) dispose d'un filtre modélisateur (représenté en gris) et entretient avec le système, avec ses interlocuteurs et avec l'univers extérieur au système des relations permanentes, qu'elles soient en rapport (en vert) ou non (en orange) avec son filtre modélisateur¹. Le système conversationnel entretient également des relations avec l'univers qui lui est extérieur. A ces éléments viennent s'ajouter les relations entretenues avec les contextes intérieur et extérieur au système, qui s'échangent également des informations entre eux. Les phénomènes de redondance (en jaune) permettent d'éviter les interférences causés par les bruits (ici représenté par les accolades en bleu foncé), qu'ils se produisent au niveau du filtre modélisateur de l'interactant ou non, ou même au beau milieu de la transmission du message².

Annexe 10 : schéma premier du système communicationnel

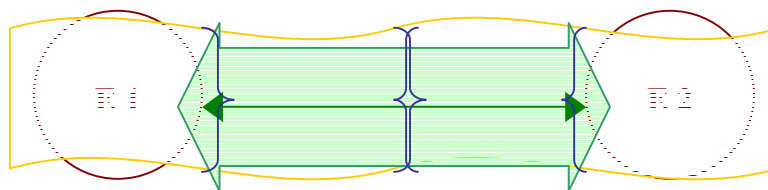


¹ Chaque filtre modélisateur représente une perspective différente, car propre à chaque interactant et fonction de son expérience propre, et le phénomène de mimésis s'inscrit directement dans le concept de redondance entretenu par le système conversationnel et les interactants.

² Nous aurions toutefois également pu faire figurer sur le schéma le fait que ces notions de redondance et de bruit s'appliquent tout autant entre le système lui-même et l'un de ses éléments.

Il nous est ainsi possible de schématiser l'échange d'information tel qu'il est décrit par les théories pragmatiques de la communication exposée par Watzlawick et ses collègues, en reprenant notre modèle schématique d'interaction systémique entre deux éléments : ci-dessus, un échange d'information ayant cours entre un élément E1 et un élément E2 (notons que ces éléments peuvent représenter un locuteur, un conditionnement ou un élément contextuel) dans une conversation. La flèche verte centrale indique le ou les indices du message, à savoir le contenu de l'information, alors que la flèche épaisse de couleur vert pâle représente l'ordre, soit la relation qui lie les éléments de par le message transmis¹. Il est admis que chacun de ces éléments sont eux-mêmes en lien avec d'autres éléments, échangeant eux aussi des informations avec d'autres éléments encore, etc.

Annexe 11 : schéma second du système communicationnel

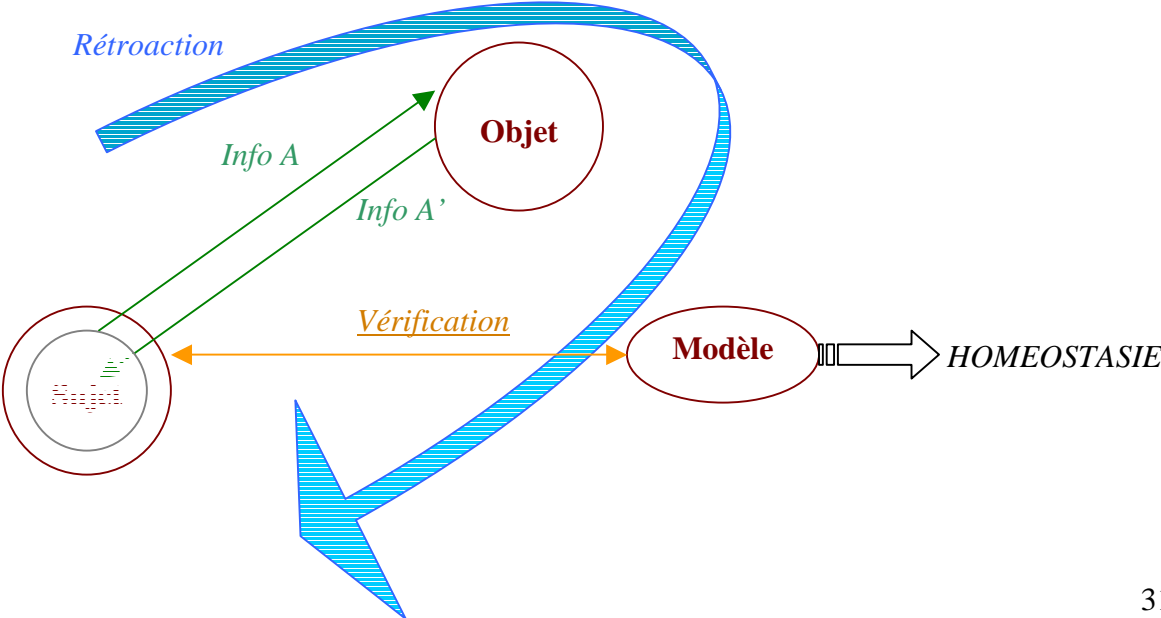


Nous remarquons qu'il nous est possible de superposer ce schéma à une représentation du bruit et de la redondance qui risque de survenir dans n'importe quel échange d'information : nous constatons alors que la communication d'indices et d'ordre entre deux

¹ Nous pouvons indiquer que, d'après les travaux de Watzlawick et al., l'ordre de la relation semble être transmis par un mode analogique (contenu sémantique sans contenant, en d'autres termes), alors que les indices sont transmis selon un mode digital (contenu linguistique précis, par exemple) ; voir à ce propos P. Watzlawick et al., *Une logique de la communication*, pp.57-65.

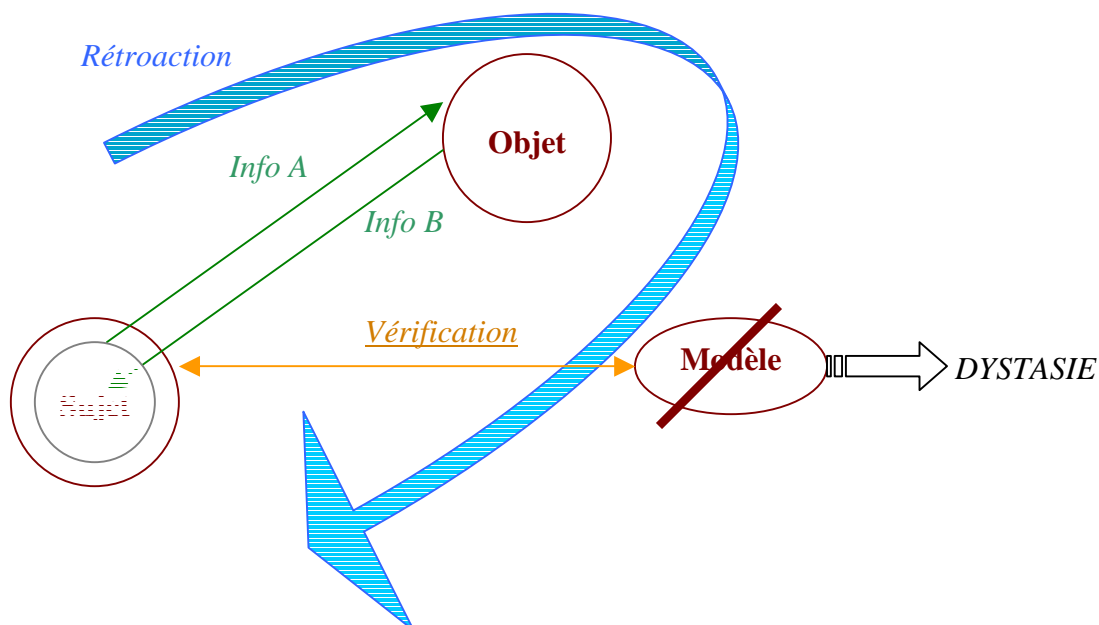
éléments peut être parasitée par du bruit, et qu'elle est également soumise au phénomène de redondance.

Annexe 12 : schéma de la rétroaction négative



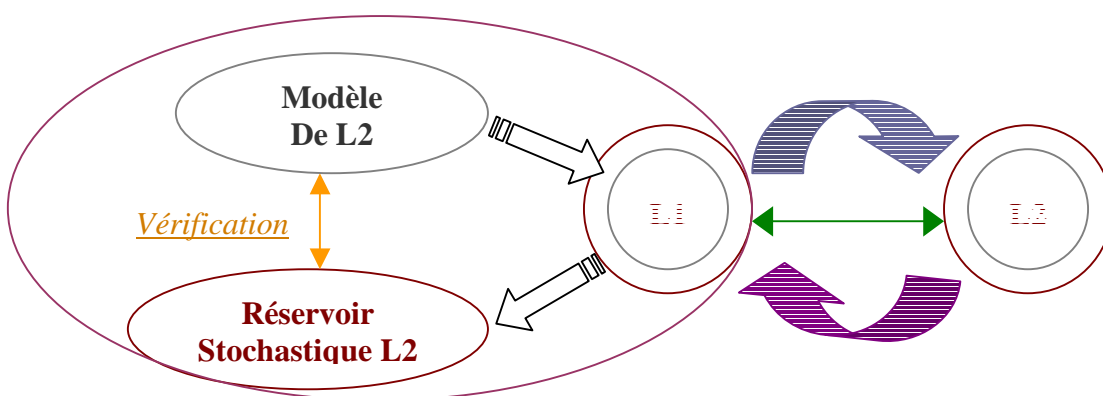
Ici, le système est représenté par la relation qu'un sujet peut entretenir avec un objet donné et le modèle qu'il a de cet objet. Imaginons que cet objet soit une norme socioculturelle particulière à laquelle le sujet serait habitué. En face d'un autre interlocuteur, le sujet pourra par exemple vérifier le code de salutation pour le faire valider par son propre modèle de salutation – opération qui reste à dominante non consciente. Le sujet envoie une Info A, que l'on pourrait comparer à une sorte de sonde ; ici, l'information qui est renvoyée au filtre modélisateur du sujet est de type A', ce qui correspond à une information similaire à la sonde envoyée. Ensuite, la compatibilité de l'information avec le modèle de base du sujet est soumise à vérification. Puisque nous avons ici affaire à une conformité de l'Info A' avec l'info A, et ainsi avec le modèle que le sujet applique à l'objet, nous pouvons en conclure que le système propre du sujet reste stable et qu'il aboutit ainsi à un état d'homéostasie.

Annexe 13 : schéma de la rétroaction positive



En revanche, l'effet produit par la rétroaction positive est tout autre. Ici, l'information renvoyée au filtre modélisateur du sujet est de type B : lors de la phase de vérification, on constate une inadéquation entre l'information de type B et le modèle que le sujet a de l'objet, qui était plutôt repéré par une information de type A (par exemple : la salutation ne correspond pas au code socioculturel par lequel le sujet se trouve habituellement conditionné) : s'ensuit alors ce que nous pouvons appeler un état de dystasie, soit étymologiquement une difficulté du système à garder son état initial, qui conduit à un déséquilibre du système en tant que tel, déséquilibre qui, comme nous le verrons plus tard, peut conduire à plusieurs options possibles.

Annexe 14 : schéma de la redondance maintenue à un système conversationnel



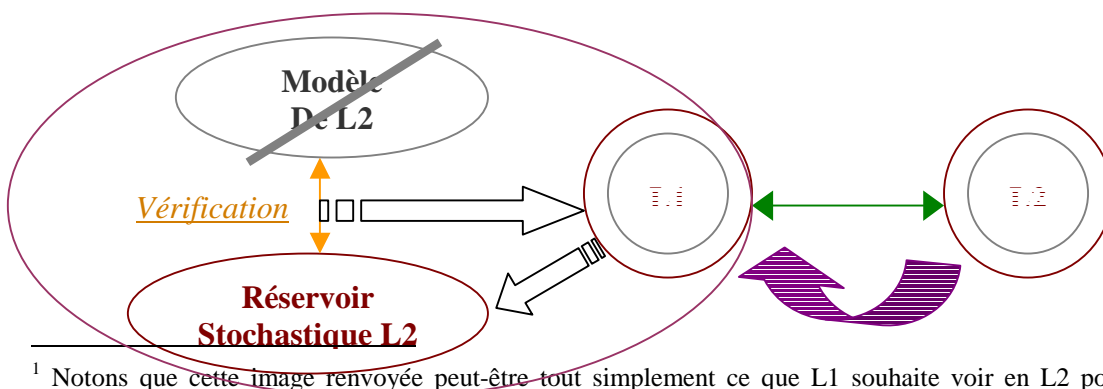
Grâce à ce schéma, une interaction entre deux interlocuteurs peut être perçue en y incluant le phénomène de redondance. Signalons toutefois que le phénomène de redondance et les opérations qui y sont jointes ne se produisent pas de façon consciente pour le locuteur L1 ; celui-ci effectue en fait ces opérations de sorte à pouvoir reconnaître L2 et à interagir avec

lui conformément à l'image que L2 lui renvoie¹, consciemment ou non. Au cours de l'interaction, les opérations suivantes sont effectuées :

- L1 perçoit des informations qui lui viennent de L2 (flèche mauve) ;
- L1 enregistre ces informations dans un réservoir stochastique consacré aux indices et informations concernant L2 (ceci peut recouper son apparence physique, ses habitudes, ses codes lexicaux, etc.) ;
- une vérification est alors entreprise en comparant les éléments du réservoir stochastique consacré à L2 et le modèle de L2 déjà préexistant dans l'esprit de L1 ;
- l'information est renvoyée vers L1, si les informations correspondent au modèle de L2, modèle que L1 va appliquer pour percevoir L2 et communiquer avec lui, en lui renvoyant l'image qu'il a de lui via la communication (flèche grise) ;
- au cours de ce phénomène de redondance et de ces opérations, la circularité de la redondance est maintenue, le système relationnel existante entre L1 et L2 peut ainsi s'autoréguler et s'autoalimenter.

Ce schéma fonctionne également avec la langue. En effet, de la même manière que L1 vérifie qu'il est bien en présence de L2 et qu'il peut donc adopter avec lui un certain mode d'interaction et de communication, L1 peut également avoir en face de lui un autre objet que L2, qu'il s'agisse d'un conditionnement socioculturel particulier ou d'une langue à laquelle il est confrontée et dans laquelle il puisera pour pouvoir parachever l'opération de communication.

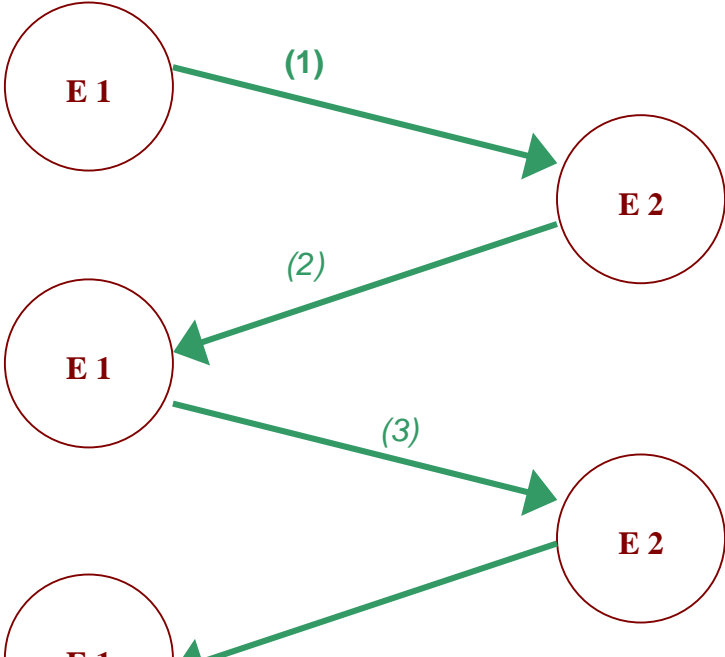
Annexe 15 : schéma de la redondance non maintenue à un système conversationnel



¹ Notons que cette image renvoyée peut-être tout simplement ce que L1 souhaite voir en L2 pour maintenir l'équilibre de son schéma de redondance, ou bien aussi ce que L2 souhaite faire paraître de lui-même pour maintenir la relation avec L1.

Dans le cas d'une rupture de cette redondance, les indices stochastiques ne correspondent pas au modèle que L1 possède de L2. Dans un tel cas de figure, les informations renvoyées à L1 ne sont pas le résultat d'une validation du modèle du L2, mais relèvent de l'écart existant entre le modèle que L1 a de L2 et le réservoir d'indices scholastiques consacrés à L2. Ainsi, L1 éprouve des difficultés à renvoyer une information validée et redondante à L2 : la circularité s'en trouve brisée. A partir de ce moment, la relation existante entre L1 et L2 et les images que ceux-ci ont l'un de l'autre doivent être redéfinies pour rééquilibrer le système conversationnel, afin de poursuivre la relation humaine.

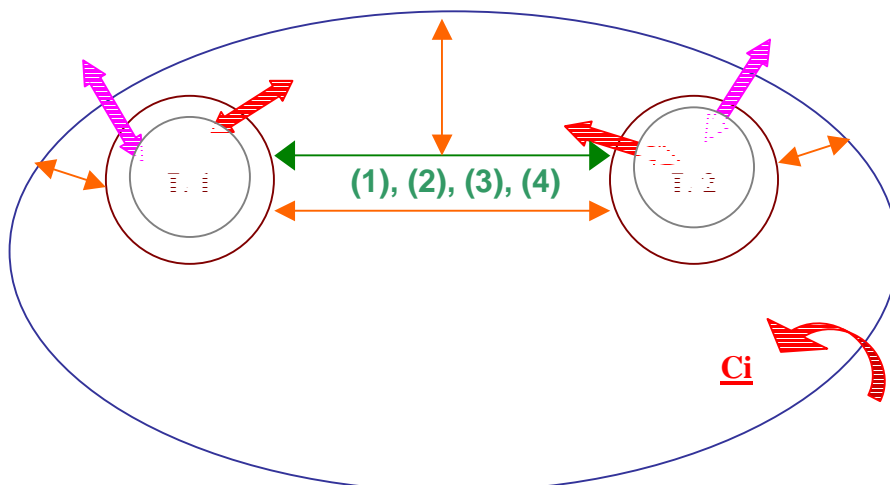
Annexe 16 : schéma premier de la séquence communicative



(4)

Nous pouvons isoler cette séquence par un schéma, en utilisant les numéros que nous avons attribués à chacun de ces éléments de ponctuation, en délimitant ces actions de façon linéaire. Ce schéma nous révèle notamment que si nous avons affaire à quatre actions distinctes, les points d'appui sont pourtant au nombre de huit (L1 et L2 sont chacun impliqués deux fois en tant qu'émetteur et deux fois en tant que récepteur). Au cours de cette séquence, c'est la façon dont les interlocuteurs émettent et reçoivent les messages pour ensuite en émettre d'autres qui font acte de l'interaction constante qui anime cet échange communicatif.

Annexe 17 : schéma second de la séquence communicative





Nous pouvons utiliser la base de notre système conversationnel (sans y inclure les dimensions de redondance et de bruit) ; rappelons que dans tout système, il suffit qu'un seul élément ou qu'un seul conditionnement soit modifié pour que tout le système se transforme à son tour et revêtisse un autre état interne. En ce sens, nous pouvons supposer que toute interaction entre deux éléments constitue à elle seule une forme de variation qui, si elle est entreprise conformément aux conditionnements du système conversationnel en place, garantit l'homéostasie de ce dernier, grâce au phénomène de redondance. Chacun des quatre points d'articulation est le résultat d'une somme de conditionnements contextuels, socioculturels ou interpersonnels variables, et chacun des quatre points d'articulation produit un effet sur ces mêmes conditionnements, puisqu'il leur offre une information en retour.

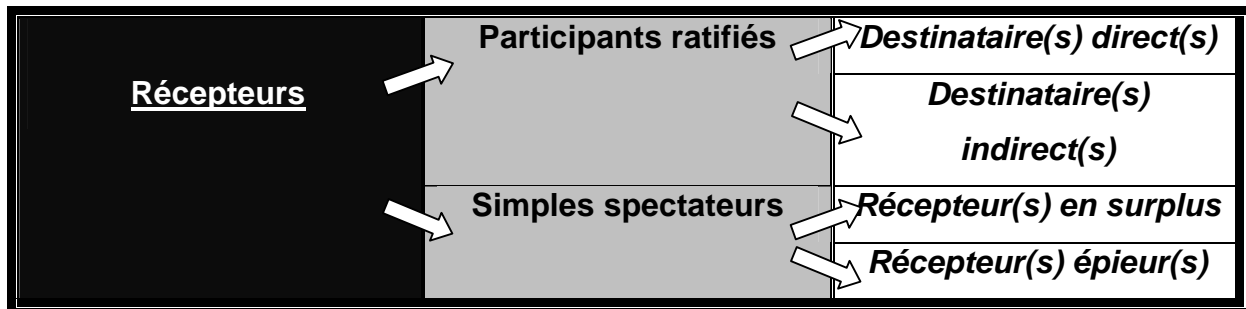
Annexe 18 : tableau des hypothèses du principe de négociabilité de Kallmeyer

Hypothèse 1 :	<i>Tout est produit hic et nunc dans une conversation : rien n'est prédéterminé¹, que ce soit l'ordre ou la signification de l'événement²</i>
Hypothèse 2 :	<i>Toute interaction est réciproque : tout est défini au fur et à mesure par les participants qui mettent en commun leurs différents éléments contextuels.</i>
Hypothèse 3 :	<i>Dans toute interaction, l'activité momentanée est contextualisée et intégrée dans une macrostructure qui reste encore à réaliser.</i>
Hypothèse 4 :	<i>Une conversation se structure pas à pas et génère un ordre interne précis : les orientations des interactants forment un ordre précis.</i>
Hypothèse 5 :	<i>Toute interaction se structure à différents niveaux : constitution des identités et relations sociales, modalités d'interaction, coopération.</i>
Hypothèse 6 :	<i>Toute interaction stipule l'application de formules routinisées pour faciliter sa mise en marche ainsi que son déroulement et sa clôture.</i>

Annexe 19 : tableau des hypothèses du principe de négociabilité de Kallmeyer

¹ Kallmeyer explique ainsi que les productions conversationnelles sont spontanées et que les productions langagières propres aux interlocuteurs ne sont pas figées, hors des salutations d'usage.

² Il est important de noter à ce sujet que si tous les éléments contextuels précités déterminent l'évolution et le statut de la conversation, ils ne sont en aucun cas des éléments purement prédéterminants, tant la négociation permet une fluctuation de l'échange conversationnel.



Les subdivisions du rôle de récepteur sont représentées par le tableau ci-dessus¹.

Annexe 20 : tableau des réponses non verbales ou paraverbales à des énoncés

¹ D'après les théories d'Erving Goffman interprétées par C. Kerrbat-Orecchioni, *La conversation*, p. 17-18.

Action verbale	Effet possible
Plaisanterie de L1 pour L2	<i>Rire de L2</i>
Ordre de L1 à L2	<i>Exécution de l'ordre par L2</i>
Méchanceté gratuite de L1 pour L2	<i>Sanglots de L2</i>
Compliment de L1 pour L2	<i>Rougisement de L2</i>
Énoncé surprenant de L1 à L2	<i>Expression faciale particulière de L2</i>

Dans ces cinq exemples abordés sans aucune prétention exhaustive, si l'on tente par exemple d'enregistrer les conversations sur un magnétophone pour pouvoir les étudier, il manquera tous les signes non verbaux, qui peuvent pourtant revêtir une importance centrale dans le cas d'un désaccord entre les deux participants¹. Dans le cadre de l'ordre ou du compliment notamment, il est impossible de savoir ce qui se passe après que L1 ait prononcé ses paroles : pourtant, le récepteur L2 a bien saisi les messages de L1 et exprime alors une attitude bien particulière.

Annexe 21 : tableau des relationèmes non verbaux, paraverbaux et verbaux

¹ Parfois, un simple signe non verbal mal perçu par le récepteur peut entraîner une dystasie du système conversationnel.

Relationèmes non verbaux et paraverbaux	Relationèmes verbaux
<i>Données proxémiques : distance spatiale entre les interactants</i>	<i>Termes d'adresse : pronoms (tutoiement ou vouvoiement) et noms d'adresse (diminutifs ou appellations socioprofessionnelles)</i>
<i>Nature et fréquence des gestes de contact entre les interactants</i>	
<i>Postures, cinétiques, jeux de regards et degré de mimétisme comportemental¹</i>	<i>Nature des thèmes abordés et niveau de la langue</i>
<i>Timbre vocal, intensité articulatoire, débit</i>	

Annexe 22 : tableau des taxèmes non verbaux, paraverbaux et verbaux

¹ Ces phénomènes sont révélateurs d'une relation intime, d'après Kerbrat-Orecchioni : il est en effet fréquent de voir deux très bons amis adopter certains comportements ayant pour but de souder leur relation sociale.

Taxèmes non verbaux et paraverbaux	Taxèmes verbaux
<i>Apparence physique et tenue vestimentaire des interactants¹</i>	<i>Formes d'adresse (pronoms d'adresse et noms d'adresse, comme les titres)</i>
<i>Organisation de l'espace communicatif</i>	<i>Organisation des tours de parole²</i>
<i>Postures³, jeux de regards et comportements mimo-gestuels</i>	<i>Organisation structurale de l'interaction (prises d'initiatives et « mots de la fin »)</i>
<i>Intensité vocale et ton utilisés</i>	<i>Actes de langage produits⁴</i>

Annexe 23 : tableau des relations entre interaction verbale et structure du moi

¹ Comme la blouse du médecin, la robe du juge ou l'uniforme du policier, par exemple.

² Ici, du point de vue de l'axe vertical, l'interactant dominant peut parler plus et plus longtemps ou même interrompre l'interactant dominé.

³ Ces postures adoptées peuvent par exemple signifier la domination.

⁴ Si par exemple, L1 produit un acte de langage susceptible de dévaloriser L2 dans la relation verticale (ordre, moquerie, critique, etc.), alors L2 se retrouvera en position basse ; inversement, L1 peut lui-même se mettre en position basse s'il produit une excuse ou un aveu, par exemple.

Interaction verbale	Structure du moi
Débuter une interaction verbale	<i>Occurrence d'une intimité ou de la manifestation d'un dessein légitime</i>
Déroulement de l'interaction verbale	<i>Ouverture aux autres et exercice de la parole afin de leur sauver la face</i>
Préservation de l'unanimité apparente	<i>Utilisation de la discrétion ou même parfois de mensonges</i>
Départ d'une interaction verbale	<i>Ne pas heurter la face d'autrui en montrant qu'on n'a plus envie de parler</i>
Structure de l'interaction verbale	<i>Unités rituelles organisées selon le flux d'information et d'activité</i>
Emission et réception de messages	<i>Obligation pour le locuteur de montrer qu'il a reçu et accepté le message</i>
Nature de l'interaction verbale en tant que communication sociale	Confrontation des actions aux images de soi se projetant dans l'interaction

Annexe 24 : tableau des FTA

<u>FTA</u>	Menace pour la face négative (territoires du moi)	Menace pour la face positive (images valorisantes de soi)
<i>FTA produits par l'émetteur et destinés à lui-même</i>	Offre, promesse...	Aveu, excuse, autocritique...
<i>FTA produits par l'émetteur et destinés au récepteur</i>	Violations territoriales non verbales, questions indiscretes, ordre, interdiction, conseil, requête...	Critique, réfutation, reproche, insulte, moquerie...

Annexe 25 : tableau de l'exemple « promesse d'un don matériel »

Promesse de don matériel produite par L1 à destination de L2	
<i>Effets produits chez l'émetteur L1</i>	<i>Effets produits chez le récepteur L2</i>
<i>Sur la face positive : responsabilité prise par L1 de tenir cette promesse qui aura forcément un engagement matériel susceptible de mettre en jeu les territoires du moi de L1</i>	<i>Sur la face positive : responsabilité prise par L2 d'accepter la promesse de don matériel de L1 et ainsi de mettre à nu ses territoires du moi auxquels il incorporera ce nouveau don</i>
<i>Sur la face négative : responsabilité prise par L1 de tenir cette promesse, au risque de ternir son image et ainsi ses différents rapports sociaux</i>	<i>Sur la face négative : responsabilité prise par L2 d'accepter cette promesse au risque de ternir son image et ainsi ses différents rapports sociaux, au cas où finalement il refuse le don de L1</i>

Comme nous sommes en mesure de le voir, une promesse de don matériel peut avoir des effets sur les quatre faces mises en jeu au cours d'une interaction. Si la promesse relève principalement d'une catégorie particulière de FTA, elle peut avoir simultanément des implications sur les quatre faces en présence : ces différentes implications sont surtout conditionnées par les origines sociales et culturelles des interactants. D'après nous, cela serait faire bien peu de cas du besoin humain de communiquer et d'évoluer que d'estimer que le système conversationnel soit semblable à une sorte de dédale incertain abritant le grand Minotaure de l'incompréhension humaine.

Annexe 26 : tableau des FFA

FFA	Adoucissement pour la face négative (territoires du moi)	Adoucissement pour la face positive (images valorisantes de soi)
<i>FFA produits par l'émetteur et destinés à lui-même</i>	-	-
<i>FFA produits par l'émetteur et destinés au récepteur</i>	Cadeau, invitation, aide...	Compliment, valorisation, remerciement...

Si nous reprenons le tableau exposé à propos des différentes sortes de FTA et que nous l'appliquons aux FFA, nous obtenons le résultat ci-dessus. Un émetteur peut difficilement produire un FFA qui serait destiné à l'une de ses propres faces, car dans ce cas précis il effectue un acte narcissique qui se transformerait en FTA pour son interlocuteur. Toutefois, le sentiment qui apparaît chez l'émetteur pendant la production d'un FFA peut s'apparenter à une sorte de politesse positive lui étant destinée : dans l'offre d'un cadeau par exemple, un simple sourire ou remerciement du récepteur peut provoquer un sentiment d'auto-satisfaction chez l'émetteur. Qui plus est, lorsque l'émetteur est seul, rien ne lui interdit de se faire plaisir en s'offrant des cadeaux ou en se complimentant après un travail ardu.

Annexe 27 : tableau des effets des FTA et des FFA après production d'un émetteur

<u>Productions de l'émetteur L1 :</u>							
Acte de politesse (toujours pour L2)				Acte d'agression (pour L1 et L2)			
<i>Politesse négative</i>		<i>Politesse positive</i>		<i>Agression pour L1</i>		<i>Agression pour L2</i>	
Face positive de L2	Face négative de L2	Face positive de L2	Face négative de L2	Face positive de L1	Face négative de L1	Face positive de L2	Face négative de L2
↓ ↓		↓ ↓		↓ ↓		↓ ↓	
<u><i>Evitement ou adoucissement de FTA</i></u>		<u><i>Production de FFA</i></u>		<u><i>Production de FTA</i></u>			

Les effets des FTA et des FFA peuvent être résumés par le tableau ci-dessus.

Annexe 28 : tableau des procédés substitutifs de politesse négative

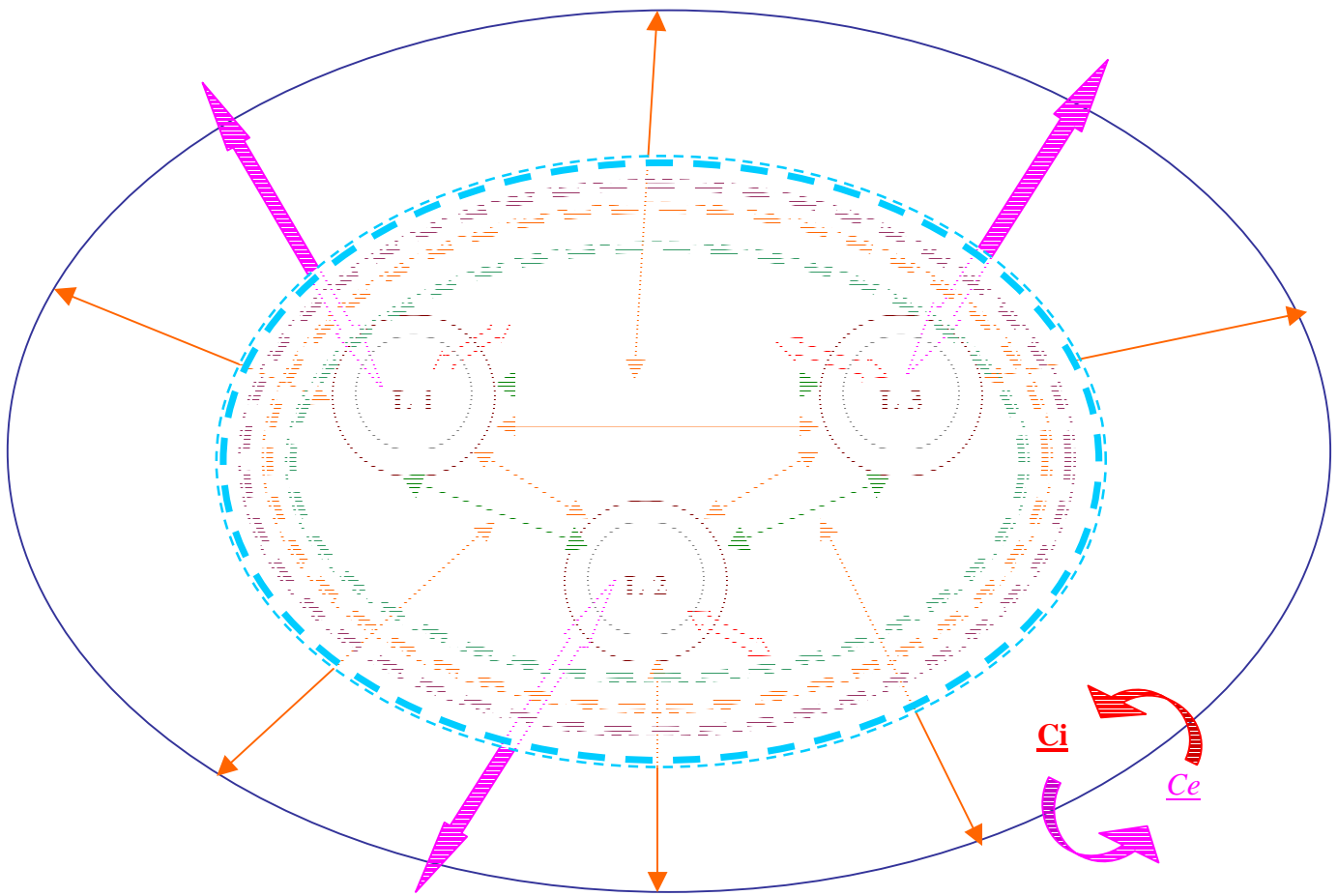
Procédé substitutif de politesse négative	<i>Définition du procédé</i>	<i>Modes d'emploi du procédé</i>
Formulation indirecte de l'énoncé	<i>Remplacement d'un acte coercitif par une formulation indirecte</i>	Utilisation de la question, d'un aveu d'incompréhension ou d'un constat indirect
Désactualisation modale, temporelle ou personnelle	<i>Mise à distance de la réalisation de l'acte problématique</i>	Utilisation du conditionnel, du passé de politesse et emploi de l'indéfini, du passif et de l'impersonnel
Pronoms personnels	<i>Emploi des formulations dites « de politesse »</i>	Utilisation du vous de politesse ou du « on »
Procédés rhétoriques	<i>Emploi de formulations stylistiques de politesse</i>	Litote, euphémisme et trope communicationnel

Les procédés substitutifs de politesse négative peuvent être subdivisés en quatre types de nature différente.

Annexe 29 : tableau des procédés accompagnateurs de politesse négative

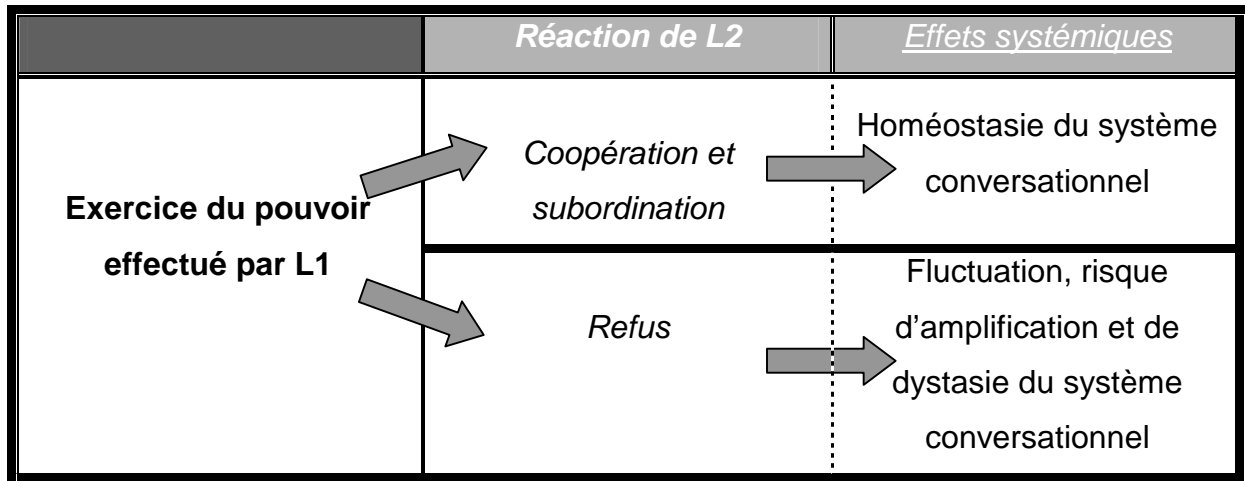
Procédé accompagnateur de politesse négative	<i>Définition du procédé</i>	<i>Modes d'emploi du procédé</i>
Annonciation par un énoncé préliminaire	<i>Adoucissement de l'immédiateté de la demande par une introduction</i>	Utilisation de requêtes, de questions, de critiques, d'objections et d'invitations
Réparation corollaire	<i>Sauvegarde de l'équilibre conversationnel</i>	Utilisation de l'excuse et de la justification
Formulations accompagnatrices	<i>Emploi d'énoncés ou de locutions d'adoucissement direct de la demande</i>	Utilisation de minimisateurs, de modalisateurs, de désarmeurs et d'amadoueurs

Annexe 30 : schéma cinquième du système conversationnel



Nous pouvons résumer ces quatre principes grâce au schéma ci-dessus : ils constituent ici quatre ceintures qui permettent d'encadrer les échanges entre les trois interlocuteurs : la politesse en vert, la politesse en orange, la coopération en violet et la pertinence en bleu clair. Ces ceintures orbitales permettent, en raison de leur éloignement autour des interactants, de pouvoir définir leur degré d'implication au sein du système conversationnel : plus les cercles concentriques sont éloignés, plus ils sont génériques et participent au fonctionnement basique de l'interaction. Ainsi, comme nous l'avons expliqué précédemment, la politesse se retrouve plus proche des interlocuteurs en ce qu'elle constitue un réservoir d'outils afin de ménager les faces, alors que le principe de pertinence apparaît bien plus éloigné, puisqu'il est un principe fondamental au sein des processus de communication et d'interaction.

Annexe 31 : tableau des réactions possibles à un exercice de pouvoir



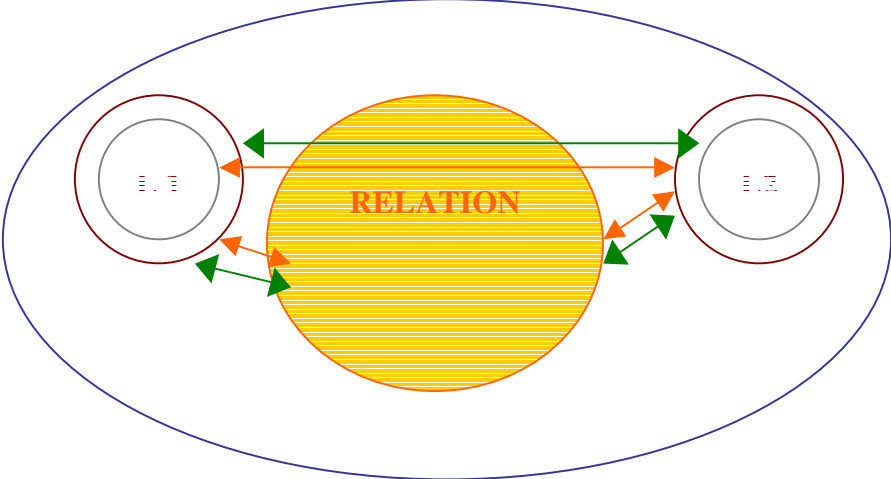
Annexe 32 : tableau des réactions possibles à un exercice de pouvoir ; exemple de « ferme la porte »

	<i>Réaction de L2</i>	<i>Effets systémiques</i>
« Ferme la porte ! »	Eventuel énoncé d'assertion (« pas de problème »), puis exécution de l'action demandée	Homéostasie du système conversationnel
	Refus par un éventuel énoncé d'opposition (« c'est hors de question »), puis inaction	Fluctuation, risque d'amplification et de dystasie du système conversationnel

Si nous utilisons notre exemple de « ferme la porte ! » en le transposant dans le tableau de l'annexe 31, nous pouvons observer les possibles éléments ci-dessus. Bien évidemment, il se peut que la réaction de L2 soit différente si la demande « ferme la porte ! » est formulée de manière plus assouplie par L1 : toutefois, la simple demande contenue dans l'énoncé de L1 peut suffire à produire chez L2 une réaction d'opposition qui entraînerait l'émergence d'une fluctuation au cœur du système conversationnel. Les énoncés de l'exemple explicité dans ce tableau peuvent bien sûr être formulés différemment¹, et il est indéniable que la formulation conditionne fortement les interactions des locuteurs et ainsi la réaction de L2 à la demande de L1 ; toutefois, notre but n'est ici pas de présenter une variation infinie de cas particulier, mais de tenter de mieux comprendre les processus qui conduisent au désaccord au sein du système conversationnel.

¹ Ces formulations sont également mêlées à un certain contexte et à des expressions non verbales et paraverbales qui revêtent une importance capitale dans les situations conversationnelles que nous explorons.

Annexe 33 : schéma du système conversationnel triadique



Annexe 34 : tableau des codes de Bernstein

	Code restreint	Code élaboré
<i>Importance du contenu</i>	Code restreint à prévisibilité syntaxique	Code élaboré à vocation relationnelle interobjectale
<i>Importance de la forme</i>	Code restreint à prévisibilité lexicale	Code élaboré à vocation relationnelle interpersonnelle

Les deux sous-familles de codes sont définies en fonction de l'importance donnée au contenu ou à la forme ; en effet, pour ce qui est du code restreint, lorsque l'importance est donnée au contenu, l'utilisateur du code restreint devrait bien plus travailler sur le lexique et le choix des mots et laissera ainsi de côté les structures syntaxiques qu'il pourrait combiner pour un meilleur agencement des termes lexicaux choisis. Pour un utilisateur du code élaboré, l'importance du contenu aura pour conséquence un développement plus aisé des relations avec les objets à définir, puisqu'il accordera plus de crédit à la précision des termes lexicaux chargés de délimiter les objets. Si au contraire l'accent est mis sur l'importance de la forme, l'utilisateur du code restreint tentera de sélectionner les bonnes structures syntaxiques et devra donc délaisser les possibilités de choix offertes par le lexique ; de même pour l'utilisateur d'un code élaboré, pour qui l'importance de la forme aura pour conséquence de soigner les relations interpersonnelles en étant capable de dire certaines choses sous une forme acceptable par l'interlocuteur.

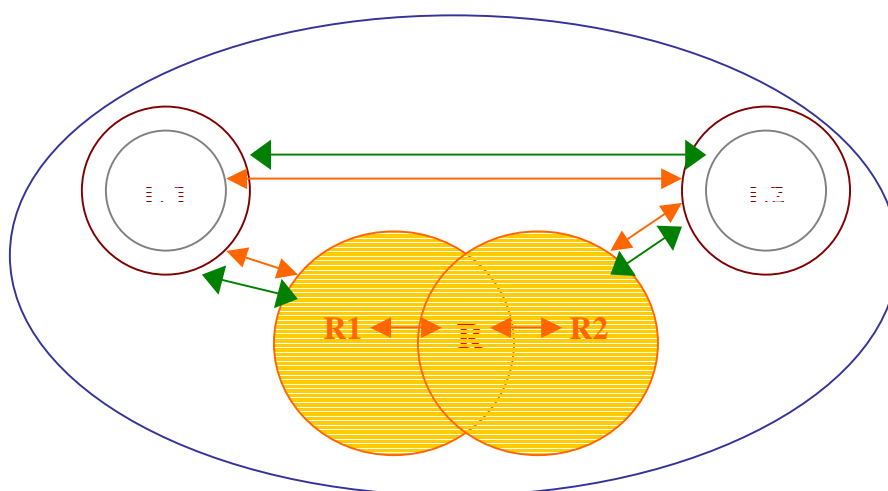
Annexe 35 : tableau des interprétations analogique et digitale ; exemple de « ferme la porte »

« Ferme la porte ! »	Interprétations de L1	Interprétations de L2
Mode digital	Il faut que j'aïlle fermer la porte, et mon interlocuteur ne me vouvoie pas	Il faut que j'aïlle fermer la porte, et mon interlocuteur me tutoie
Mode analogique	On me donne un ordre, j'éprouve une sensation désagréable	On me demande quelque chose, je suis heureux de me rendre utile

Cet exemple permet de comprendre que non seulement les différences interprétatives peuvent produire un nombre important de désaccords, mais également d'estimer l'importance des différents contextes en vigueur. Si L1 lui-même produit l'énoncé exemplifié pour L2 et que les deux interlocuteurs nourrissent une relation particulière, nous pouvons alors supposer que dans un contexte différent, L1 tout comme L2 ne réagiraient pas de la même manière à ce même énoncé, s'il est produit par un émetteur L3 ou reçu par un récepteur L3. A un autre niveau, lorsque les interlocuteurs ne possèdent pas les mêmes codifications culturelles pour ce genre de message, d'autres différences interprétatives peuvent surgir. En revanche, à tous les niveaux, le désaccord représente une fluctuation qui

permet une nouvelle évolution du système et nécessite une nouvelle communication à son sujet.

Annexe 36 : schéma du système conversationnel quadriadique



Ces deux représentations de la relation, soit R1 et R2, alimentent et conditionnent la relation R qui a cours entre les partenaires conversationnels.

Annexe 37: tableau d'interprétation du FTA « ferme la porte »

« Ferme la porte ! »	Face positive	Face négative
<i>Si FTA, réaction de L1</i>	Cet ordre me soumet à une action que j'interprète comme un abus de pouvoir	Cet ordre me force à effectuer une action avec mon corps et de me déplacer, donc de dépenser de l'énergie
<i>Si FTA, réaction de R1</i>	Il me tutoie alors que je suis son supérieur hiérarchique	Notre relation était sensée fonctionner selon des codes de politesse moins coercitifs

BIBLIOGRAPHIE

a. Ouvrages cités

Agar M., *Language shock : Understanding the Culture of Conversation*, New York, HarperCollins, 2002 (première édition : 1996), 284 pages.

Amossy R., Herschberg Pierrot A., *Stéréotypes et clichés*, Paris, Nathan, 1997, 127 pages

Ashby W.R., *Design for a brain*, Hoboken, John Wiley and Sons, 1954, 286 pages.

Atlan H., *Entre le cristal et la fumée*, Paris, Seuil, 1972, 285 pages.

Austin J.L., *How to do things with words*, Oxford, Oxford University Press, 1962, 202 pages.

Bakhtine M., *Le marxisme et la philosophie du langage*, Paris, Minuit, 1977, 233 pages.

Bange P., *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Paris, Hatier/Didier, 1992, 223 pages.

Barthes R., *Le bruissement de la langue*, Paris, Seuil, 1984, 439 pages.

Bateson G., *La cérémonie du Naven*, Paris, Minuit, 1971, 348 pages.

Bateson G., *Vers une écologie de l'esprit, T.2.*, Paris, Seuil, 1980, 285 pages.

Bernstein B., *Langage et classes sociales : codes sociolinguistiques et contrôle social*, Paris, Minuit, 1975, 352 pages.

Bourdieu P., *Langage et pouvoir symbolique*, Paris, Seuil, 2001, 403 pages.

Brown P., Levinson S., *Politeness – some universals in language usage*, Cambridge, Cambridge University Press, 1987, 352 pages.

Camus R., *Notes sur les manières du temps*, Paris, P.O.L., 1985, 420 pages.

Carnap R., *Introduction to semantics*, Cambridge, Cambridge University Press, 1988, 159 pages.

Castella P., *La différence en plus*, Paris, L'Harmattan, 2005, 284 pages.

Charaudeau P., Maingueneau D., *Dictionnaire d'analyse du discours*, Paris, Seuil, 2002, 662 pages.

Clegg S. R., *Frameworks of power*, Thousand Oaks, Sage, 1989, 320 pages.

Cosnier J., Brossard A., *La communication non verbale*, Neuchatel, Delachaux et Niestlé, 1984, 244 pages.

Costa De Beauregard O., *Le second principe de la science du temps*, Paris, Seuil, 1963, 314 pages.

Cyrulnik B., *De la parole comme d'une molécule*, Paris, Eshel, 1995, 138 pages.

Demorgon J., *Complexité des cultures et de l'interculturel*, Paris, Anthropos, 2004, 336 pages.

Diamond J., *Status and power in verbal interaction. A study of discourse in a close-knit social network*, Amsterdam, John Benjamins, 1996, 184 pages.

Dubois J., Giacomo M., Guespin L., Marcellesi C., Marcellesi J.-B., Mével J.-P., *Dictionnaire de linguistique*, Paris, Larousse, 2002, 514 pages.

Dupuy J.-P., *Ordres et désordres*, Paris, Seuil, 1982, 277 pages.

Eluerd R., *La lexicologie*, Paris, PUF, 2000, 127 pages.

Fairclough N., *Language and power*, London, Longman, 1989, 320 pages.

Fontanille J., Zilberberg C., *Tension et signification*, Sprimont, Mardaga, 1998, 252 pages.

Gardiner A.H. *The theory of speech and language*, Wotton-Under-Edge, Clarendon Press, 1932, 308 pages.

Gehlen A., *Anthropologie et psychologie sociale*, Paris, PUF, 1990, 336 pages.

Girard R., *Des choses cachées depuis la fondation du monde*, Paris, Grasset, 1978, 633 pages.

Goffman E., *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris, Minuit, 1973, 256 pages.

Goffman E., *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit, 1974, 230 pages.

Goffman E., *Façons de parler*, Paris, Minuit, 1987, 277 pages.

Goodwin C., Duranti A., *Rethinking context. Language as an interactive phenomenon*, Cambridge, Cambridge University Press, 1992, 371 pages.

Haley J., *Strategies of psychotherapy*, New York, Grune and Stratton, 1963, 208 pages

- Hall E.T., *La dimension cachée*, Paris, Seuil, 1978, 254 pages.
- Hall E.T., *Le langage silencieux*, Paris, Seuil, 1984, 237 pages.
- Hénault A., *Histoire de la sémiotique*, Paris, PUF, 1992, 128 pages.
- Heringer H.J., *Interkulturelle Kommunikation. Grundlagen und Konzepte.*, Tübingen/Basel, Francke, 2004, 240 pages.
- Hjelmslev L., *Prolégomènes à une théorie du langage*, Paris, Minuit, 1971, 231 pages.
- Jacquard A., *Petite philosophie à l'usage des non-philosophes*, Paris, Calmann-Lévy, 1999, 232 pages.
- Jacques F., *Dialogiques, recherches logiques sur le dialogue*, Paris, PUF, 1979, 422 pages.
- Jacques F., *L'espace logique de l'interlocution*, Paris, PUF, 1985, 639 pages.
- Kakavá C., *Negotiation and disagreement by Greeks in conversations and classroom discourse*, thèse doctorale non publiée, Georgetown University, Washington D.C., 1993.
- Kamenarović I., *Le conflit*, Paris, Editions du Cerf, 2001, 147 pages.
- Kaufmann J.-C., *Ego. Pour une sociologie de l'individu*, Paris, Nathan, 2001, 288 pages.
- Kerbrat-Orecchioni C., *Les interactions verbales : 1/ Approche interactionnelle des conversations*, Paris, Armand Colin, 1990, 318 pages.
- Kerbrat-Orecchioni C., *Les interactions verbales, Tome 2*, Paris, Armand Colin, 1992, 368 pages.
- Kerbrat-Orecchioni C., *Les interactions verbales : 3/ Variations culturelles et échanges rituels*, Paris, Armand Colin, 1994, 347 pages.
- Kerbrat-Orecchioni C., *La conversation*, Paris, Seuil, 1996, 92 pages.
- Laing R. D., *Soi et les autres*, Paris, Gallimard, 1971, 236 pages.
- Laks B., *Langage et cognition*, Paris, Hermès, 1996, 188 pages.
- Langacker R., *Foundations of cognitive Grammar*, Stanford, Stanford University Press, 1987, 540 pages.
- Leech G. H., *Principles of pragmatics*, London, Longman, 1983, 250 pages.
- Lerbet-Séréni F., *La relation duale*, Paris, L'Harmattan, 1994, 161 pages.
- Levinson S., *Pragmatics*, Cambridge, Cambridge University Press, 1983, 434 pages.
- Lévy P., *L'idéographie dynamique*, Paris, La Découverte, 1991, 178 pages.

Lewis D.K., *Convention. A philosophical study*, Harvard, Harvard University Press, 1969, 168 pages.

Locher M.A., *Power and politeness in action*, Berlin, Mouton de Gruyter, 2004, 360 pages.

Loveday L., *Explorations in Japanese Sociolinguistics*, Amsterdam, John Benjamins, 1986, 153 pages.

Lüsebrink H.-J., *Interkulturelle Kommunikation*, Stuttgart, Metzler, 2005, 212 pages.

Maffesoli M., *La contemplation du monde*, Paris, Grasset, 1996, 150 pages.

Martinet A., *Eléments de linguistique générale*, Paris, Armand Colin, 1970, 221 pages.

Merleau-Ponty M., *Le visible et l'invisible*, Paris, Gallimard, 1964, 360 pages.

Merleau-Ponty M., *La structure du comportement*, Paris, PUF, 1967, 248 pages.

Meunier J.P., *Approches systémiques de la communication*, Bruxelles, De Boeck, 2003, 254 pages.

Monroy M., Fournier A., *Figures du conflit*, Paris, PUF, 1997, 221 pages.

Morin E., *La méthode. T. 1, La nature de la nature*, Paris, Seuil, 1977, 399 pages.

Morris C., *Foundations of the theory of signs*, New York, Mouton de Gruyter, 1971, 59 pages.

Morris C., *Writings on the general theory of signs*, New York, Mouton de Gruyter, 1971, 486 pages.

Moscovici S., *L'âge des foules*, Paris, Complexe, 1991, 503 pages.

Moser G., *Les relations interpersonnelles*, Paris, PUF, 1994, 238 pages.

Mühlhäusler P., *Language of Environment, Environment of Language : A Course in Ecolinguistics*, London, Battlebridge, 2003, 228 pages.

Ng S. H., Bradac J. J., *Power in language*, Thousand Oaks, Sage, 1993, 238 pages.

de Nuchèze V., *Sous les discours, l'interaction*, Paris, L'Harmattan, 1998, 143 pages.

Orwell G., *1984*, Fairfield, First World Library, 2005, 72 pages.

de Pembroke et Montgomery E. , *Vers une pédagogie de la communication interculturelle*, Paris, ANRT, 1996, 534 pages

Péraya D., Meunier J.-P., *Introduction aux théories de la communication*, Bruxelles, De Boeck, 2004, 464 pages.

Piaget J., *Six études de psychologie*, Paris, Denoël, 1964, 215 pages.

Picard D., *Politesse, savoir-vivre et relations sociales*, Paris, PUF, 1998, 127 pages.

Prigogine I., Stengers I., *La nouvelle alliance*, Paris, Gallimard, 1979, 439 pages.

Putnam H., *Reason, truth and history*, Cambridge, Cambridge University Press, 1981, 224 pages.

de Rosnay J., *Le macroscope*, Paris, Seuil, 1975, 346 pages.

Sapir E., *Linguistique*, Paris, Minuit, 1968, 292 pages.

de Saussure F., *Cours de linguistique générale*, Paris, Payot, 1916, 520 pages.

Searle J.R., *Liberté et neurobiologie*, Paris, Grasset, 2004, 106 pages.

Searle J.R., *Speech acts*, Cambridge, Cambridge University Press, 1969, 260 pages.

Sperber D., Wilson D., *La pertinence, communication et cognition*, Paris, Minuit, 1986, 381 pages.

de Spinoza B., *L'Ethique*, Paris, Gallimard, 1954 (Edition originale : 1677), 395 pages.

Tamba-Mecz I., *La sémantique*, Paris, PUF, 1988, 127 pages.

Tannen D., *Gender and discourse*, Oxford, Oxford University Press, 1994, 240 pages.

Tisseron S., *La résilience*, Paris, PUF, 2007, 127 pages.

Vaillant P., *Sémiotique des langages d'icônes*, Paris, Honoré Champion, 1999, 298 pages.

Varela F., Rosch E., Thompson E., *L'inscription corporelle de l'esprit, Sciences cognitives et expérience humaine*, Paris, Seuil, 1993, 377 pages.

Vion R., *La communication verbale*, Paris, Hachette, 1992, 302 pages.

Von Bertalanffy L., *Théorie générale des systèmes*, Paris, Dunod, 1973, 308 pages.

Wallon H., *Les origines du caractère chez l'enfant*, Paris, PUF, 1949, 233 pages.

Wartenberg T. E., *The forms of power. From domination to transformation*, Temple University Press, 1990, 320 pages.

Watts R.J., *Power in family discourse*, New York, Mouton De Gruyter, 1991, 299 pages.

Watzlawick P., Helmick Beavin J., Jackson D.D., *Une logique de la communication*, Paris, Seuil, 1979, 165 pages.

Weber M., *Economie et société, tome 1 : Les catégories de la sociologie*, Paris, Pocket, 2003, 410 pages.

Winkin Y., *La nouvelle communication*, Paris, Seuil, 1981, 390 pages.

Wittgenstein L., *Investigations philosophiques*, Paris, Gallimard, 1986, 243 pages.

b. Ouvrages consultés

- Ardoino J., de Peretti A., *Penser l'hétérogène*, Paris, Desclée de Brouwer, 1998, 258 pages.
- Armengaud F., *La pragmatique*, Paris, PUF, 1985, 128 pages.
- Attwood T., *Le syndrome d'Asperger*, Paris, Dunod, 2003, 182 pages.
- Aubry C., *Dites-moi tu*, Paris, Horay, 1999, 50 pages.
- Aussiloux C., *Autisme et communication*, Issy-les-Moulineaux, Masson, 2004, 127 pages.
- Benveniste E., *Problèmes de linguistique générale*, Paris, Gallimard, 1966, 356 pages.
- Blackmore S., *La théorie des mêmes*, Paris, Max Milo, 2006, 416 pages.
- Bourdieu P., Passeron J.-C., *La reproduction*, Paris, Minuit, 1970, 267 pages.
- Bourdieu P., *Ce que parler veut dire : l'économie des échanges linguistiques*, Paris, Fayard, 1982, 243 pages.
- Boyer H., *Langues en conflit : études sociolinguistiques*, Paris, L'Harmattan, 1991, 274 pages.
- Bréal M., *Essai de sémantique*, Paris, Hachette, 1897, 372 pages.
- Breton P., *L'argumentation dans la communication*, Paris, La Découverte, 1996, 116 pages.
- Changeux J.-P., *L'homme neuronal*, Paris, Fayard, 1983, 380 pages.
- Cherry C., *On human communication*, Cambridge, MIT Press, 1961, 392 pages.
- Chomsky N., *Le langage et la pensée*, Paris, Payot, 1969, 220 pages.
- Chomsky N., *Questions de sémantique*, Paris, Seuil, 1975, 230 pages.
- Damasio A. R., *L'erreur de Descartes*, Paris, Odile Jacob, 2001, 396 pages.
- Dennett D.C., *La conscience expliquée*, Paris, Odile Jacob, 1993, 628 pages.
- Deppermann A., *Gespräche analysieren*, Wiesbaden, Leske + Budrich, 2001, 128 pages.
- Ducrot O., *Dire et ne pas dire*, Paris, Hermann, 1991, 326 pages.
- Duncan S., Fiske D., *Interaction structure and strategy*, Cambridge, Cambridge University Press, 1985, 320 pages.
- Dupuy J.-P., *Aux origines des sciences cognitives*, Paris, La Découverte, 1994, 187 pages.
- Esser M., *La PNL en perspective*, Bruxelles, Labor, 2003, 178 pages.

Ferrand L., Grainger J. (Ed.), *Psycholinguistique cognitive*, Bruxelles, De Boeck, 2004, 408 pages.

Fiehler R., Barden B., Elstermann M., Kraft B., *Eigenschaften gesprochener Sprache*, Stuttgart, Gunter Narr, 2004, 320 pages.

Gantheret F., *Moi, monde, mots*, Paris, Gallimard, 1996, 228 pages.

Garfinkel H., *Studies in ethnomethodology*, Cambridge, Polity press, 1985, 368 pages.

Gauger, H.-M., *Was wir sagen, wenn wir reden*, München, Hanser, 2004, 276 pages.

Greimas A.J., *Sémantique structurale*, Paris, PUF, 2002, 262 pages.

Greimas A.J., *Sémiotique. Dictionnaire raisonné de la théorie du langage*, Paris, Hachette Université, 1979, 454 pages.

Hall E.T., *Au-delà de la culture*, Paris, Seuil, 1979, 223 pages.

Joad C.E.M., *Why war ?*, Harmondsworth, Penguin, 1939, 247 pages.

Kamata H., *Les Japonais ne sont pas ceux que vous croyez*, Paris, Ellébore, 1993, 319 pages.

Kerbrat-Orecchioni C., *L'énonciation*, Paris, Armand Colin, 1999, 267 pages.

Kerbrat-Orecchioni C., *Les actes de langage dans le discours*, Paris, Nathan, 2001, 200 pages.

Kervern G.-Y., *Éléments fondamentaux des Cindyniques*, Paris, Economica, 1995, 110 pages.

Labov W., Fanshel D., *Therapeutic discourse*, New York, New York Academic Press, 1977, 392 pages.

Lakoff G., Johnson M., *Les métaphores dans la vie quotidienne*, Paris, Minuit, 1985, 254 pages.

Langer S.K., *Philosophy in a new key*, Harvard, Harvard University Press, 1942, 334 pages.

Leontiev A.A., *Sprache, Sprechen, Sprechfähigkeit*, Stuttgart, Kohlhammer, 1971, 192 pages.

Lévi-Strauss C., *Le regard éloigné*, Paris, Plon, 1983, 398 pages.

Lévi-Strauss C. (Ed.), *L'identité*, Paris, PUF, 1977, 344 pages.

Peirce C. S., *Peirce on signs : writings on semiotic*, Chapel Hill, University of North Carolina Press, 1991, 296 pages.

Propp V., *Morphologie du conte*, Paris, Seuil, 1970, 254 pages.

Quine W.V.O., *Word and object*, Cambridge, MIT Press, 1960, 309 pages.

Reeves H., Cazenave M., Solié P., Etter H. F., Pribram K., von Franz M.-L., *La synchronicité, l'âme et la science*, Paris, Albin Michel, 1984, 180 pages.

Romedea A.-G., *Formes discursives*, Bacau, Alma Mater, 2007, 410 pages.

Roulet E. et al., *L'articulation du discours en français contemporain*, Bern, Peter Lang, 1985, 272 pages.

Schneider W., *Wörter machen Leute*, Piper, 1986, 432 pages.

Schultz E. A., *Dialogue at the Margins : Whorf, Bakhtin, and Linguistic Relativity*, Madison, University of Wisconsin Press, 1990, 180 pages.

Sherif M., Sherif C.W., *Social Psychology*, New York, Harper-Inter, 1969, 616 pages.

Shannon C., Weaver W., *The mathematical theory of communication*, Champaign, University of Illinois Press, 1949, 144 pages.

Taleb N. N., *The Black Swan : The Impact of the highly Improbable*, New York, Random House, 2007, 366 pages.

Thompson E., *Mind in Life : Biology, Phenomenology, and the Sciences of Mind*, Harvard, Harvard University Press, 2007, 544 pages.

Trier J., *Der deutsche Wortschatz im Sinnbezirk des Verstandes. Die Geschichte eines sprachlichen Feindes*, Heidelberg, Winter, 1931, 347 pages.

Vygotski L., *Pensée et langage*, Paris, La Dispute, 1997, 536 pages.

Watzlawick P., *Die erfundene Wirklichkeit*, München, Piper, 1981, 326 pages.

Wauthion M., Simon A.C., *Politesse et idéologie*, Paris, Peeters, 2000, 369 pages.

Whorf B. L., *Language, Thought and Reality*, Cambridge, MIT Press, 1956, 278 pages.

Wieser W., *Organismen, Strukturen, Maschinen*, Frankfurt Am Main, Fischer, 1959, 166 pages.

Wittgenstein L., *Tractacus logico-philosophicus*, Paris, Gallimard, 1993, 364 pages.

c. Articles

Abdallah-Pretceille M., „Le labyrinthe des identités et des langues ”, In : M. Abdallah-Pretceille (Ed.), *Les métamorphoses de l'identité*, 38-51, Paris, Economica, 2006, 130 pages.

Auchlin A., „Compétence discursive et co-occurrence d'affects : 'blends expérientiels' ou (con)fusion d'émotions ? ”, In : J.-M. Colletta, A. Tcherkassof (Ed.), *Les émotions*.

Cognition, langage et développement, 137-152, Sprimont, Mardaga, 2003, 288 pages.

Authier-Revuz J., „*Énonciation, méta-énonciation, hétérogénéités énonciatives et problématiques du sujet*”, In : R. Vion (Ed.), *Les sujets et leurs discours. Énonciation et interaction*, 63-79, Aix-en-Provence, Publications de l'Université de Provence, 1998, 261 pages.

Bateson G., „*A theory of play and fantasy*”, In : *Psychiatric research reports*, 2 : 39-5, 1955.

Bateson G., Jackson D.D., „*Some varieties of pathogenic organization*”, In : *Disorders of communication*, 42 : 270-283, Research publications, 1964.

Bateson G., Jackson D.D., Haley J., Weakland J., „*Toward a theory of schizophrenia*”, In : *Behavioral science*, 1 : 251-64, 1956.

Berger C., „*Power, dominance, and social interaction*”, In : Knapp M. L., Miller G. R., *Handbook of interpersonal communication* : 450-507, Thousand Oaks, Sage, 1994, 848 pages.

Birdwhistell R.L., „*Contribution of linguistic-kinesic studies to the understanding of schizophrenia*”, In : A. Auerback (Ed.), *Schizophrenia – an integrated approach*, New York, Ronald Press Company : 99-123, 1959, 304 pages.

Blumer H., „*Der methodologische Standort des symbolischen Interaktionismus*”, In : *Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen* : 80-146, 1980.

Bréal M., „*Les lois intellectuelles du langage : fragment de sémantique*”, In : *Annuaire de l'association pour l'encouragement des études grecques en France*, 1883 : 132-142.

Brown P., Fraser C., „*Speech as a marker of situation*”, In : K.R. Scherer, H. Giles (Ed.), *Social markers in speech*, 33-62, Cambridge, Cambridge University Press, 1979, 410 pages.

Caelen-Haumont G., Bel B., „*Subjectivité et émotion dans la prosodie de parole et du chant : espace, coordonnées et paramètres*”, In : J.-M. Colletta, A. Tcherkassof (Ed.), *Les émotions. Cognition, langage et développement*, 187-196, Sprimont, Mardaga, 2003, 288 pages.

Camilleri C., „*La culture et l'identité culturelle : champ notionnel en devenir*”, In : C. Camilleri, M. Cohen-Emerique (Ed.), *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* : 21-76, Paris, L'Harmattan, 1989, 398 pages.

Changeux J.-P., Dehaene S., „*Neural Models of Cognitive Functions*“, In : *Cognition*, 33 : 63-109, 1989 (cité d'après la traduction française in J.-N. Missa (Ed.), *Philosophie de l'esprit et sciences du cerveau*, Paris, Vrin, 1991, 49-71).

Cohen-Emerique M., „*Travailleurs sociaux et migrants : la reconnaissance identitaire dans le processus d'aide*“, In : C. Camilleri, M. Cohen-Emerique (Ed.), *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* : 77-116, Paris, L'Harmattan, 1989, 398 pages.

Colas-Blaise M., „*La politesse au point de vue de la sémiotique*“, In : M. Wauthion, A. C. Simon (Ed.), *Politesse et idéologie*, 351-365, Paris, Peeters, 2000, 365 pages.

Cosnier J., „*La psychanalyse, le langage et la communication*“, In : *Psychothérapie*, 4 : 215-221, 1984.

Cyrułnik B., „*Métamorphoses de la présentation du réel*», In : M. Abdallah-Preteuille (Ed.), *Les métamorphoses de l'identité*, 92-102, Paris, Economica, 2006, 130 pages.

Drescher M., „*Les conséquences affectives du malentendu dans la conversation*, In : *Le malentendu : dire, mésentendre, mésinterpréter*, 119-138, Québec, Nota Bene, 2003, 210 pages.

Ehlich K., „*Formen und funktionen von 'Hm'*“, In : H. Weydt, *Die Partikeln der deutschen Sprache*, Berlin, Mouton de Gruyter, 1979, 545 pages.

Escandell-Vidal V., „*Towards a cognitive approach to politeness*“, In : *Language Sciences*, 18 (3-4) : 629-650, 1996.

Fishman J.A., „*Sociolinguistics*», In : J. A. Fishman (Ed.), *Handbook of Language and Ethnic Identity*, 152-163, Oxford, Oxford University Press, 2001, 480 pages.

Foppa K., „*Redeabsicht und Verständigung. Manuskripte*“, In : *Zeitschrift für Literatur*, 24 : 73-76, 1984.

Frijda N.H., „*Passions : l'émotion comme motivation*», In : J.-M. Colletta, A. Tcherkassof (Ed.), *Les émotions. Cognition, langage et développement*, 15-32, Sprimont, Mardaga, 2003, 288 pages.

Garfinkel H., „*Aspects of common-sense knowledge of social structures*», In : *Transactions of the 4th world congress of sociology, Vol. IV : The sociology of knowledge*, Milan, Stresa, 1961, 176 pages.

Ghiglione R., „*La pensée, le langage et la catégorie*», In : R. Ghiglione (Ed.), *Psychologie française*, 44 : 19-32, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 1999, 102 pages.

- Goffman E., „*La condition de félicité*“, In : *Actes de la recherche en sciences sociales*, 64 : 63-78, 65 : 87-98, 1986.
- Goffman E., „*L'ordre de l'interaction*“, In : *Sociétés*, 14 : 8-16, 1987.
- Greimas A.J., „*Le conte populaire russe (analyse fonctionnelle)*“, In : *International journal of Slavic Linguistics and Poetics*, 9 : 152-175, 1965.
- Grice H.P., „*Logique et conversation*“, In : *Communications*, 30 : 57-72, 1979.
- Hayashi T., „*Politeness in conflict management : a conversation analysis of dispreferred message from a cognitive perspective*“, In : *Journal of pragmatics*, 25 (2) : 227-255, 1996.
- Hess R., „*L'animation herméneutique des groupes interculturels*“, In : *Penser la mutation*, Paris, Desclée de Brouwer, 2001, 188 pages.
- Hora T., „*Tao, zen and existential psychotherapy* », In : *Psychologia*, 2 : 236-242, 1959.
- Kallmeyer W., „*L'analyse de l'action dans la conversation*“, In : P. Bange (Ed.), *L'analyse des interactions verbales. La dame de Caluire. Une consultation* : 189-251, Bern, Peter Lang, 1987, 402 pages.
- Lacoste M., „*Peut-on travailler sans communiquer ?*“, In : A. Borzeix, B. Fraenkel, *Langage et travail : communication, cognition, action*, 21-54, Paris, CNRS Editions, 2005, 379 pages.
- Livet P., „*Cybernétique, auto-organisation et néo-connexionnisme*“, „*Généalogie de l'auto-organisation*“, In : *Cahiers du C.R.E.A.*, 8, 1985.
- Malewska-Peyre H., „*Problèmes d'identité des adolescents enfants de migrants et travail social*“, In : C. Camilleri, M. Cohen-Emerique (Ed.), *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* : 117-134, Paris, L'Harmattan, 1989, 398 pages.
- Montague R., „*Universal grammar*“, In : *Theoria*, 36 : 373-398, 1970.
- Propp V., „*Le conte populaire russe (analyse fonctionnelle)*“, In : *International journal of slavic linguistics and poetics*, 9, 152-175, 1928.
- Pribam K. H., „*Reinforcement revisited : a structural view*“, In : *Nebraska Symposium on Motivation*, 113-159, Lincoln, University of Nebraska Press, 1963
- Sacks H., Schegloff E., „*Openings up closings*“, In : *Semiotica*, 7 : 289-327, 1973.
- Sacks H., Schegloff E., Jefferson G., „*A simplest systematics for the organization of turn taking*“, In : *Language*, 50 : 696-735, 1974.

- Saint-Gelais R., „*Du malentendu au trompe-l'oeil*”, In : *Le malentendu : dire, mésentendre, mésinterpréter*, 41-53, Québec, Nota Bene, 2003, 210 pages.
- Schefflen A.E., „*Stream and structure of communicational behavior*”, In : *Context analysis of a psychotherapy session, Behavioral Studies Monograph*, 1, Eastern Pennsylvania Psychiatric Institute, Philadelphia, Mental Health Reserach Foundation, 1965.
- Schegloff E., „*Sequencing in controversial openings*”, In : *American Anthropologist*, 70 : 1075-1095, 1968.
- Schiffrin D., „*Jewish argument in sociability*”, In : *Language in society*, 13-3 : 311-335, 1984.
- Varela F. J., „*L'auto-organisation : de l'apparence au mécanisme*”, In : *Colloque de Cerisy, l'auto-organisation, de la physique au politique*, Paris, Seuil, 1983, 556 pages, 556 pages.
- Varela F. J., „*Le cercle créatif*”, In : P. Watzlawick (Ed.), *L'invention de la réalité*, 329-345, Paris, Seuil, 1988, 215 pages.
- Vion R., „*Du sujet en linguistique*”, In : *Les sujets et leurs discours. Enonciation et interaction*, 189-202, Aix-en-Provence, Publications de l'Université de Provence, 1998, 261 pages.
- Von Bertalanffy L., „*General system theory, a critical review*”, In : *General systems yearbook*, 7 : 1-20, 1962.
- Waldron V.R., Applegate J.L., „*Interpersonal construct differentiation and conversational planning : an examination of two cognitive accounts for the production of competent verbal disagreement tactics*”, In : *Human communication research*, 21 : 3-35, 1994.
- Watts R.J., „*Linguistic politeness and politic verbal behaviour : reconsidering claims for universality*”, In : R. J. Watts, S. Ide, K. Ehlich (Ed.), *Politeness in language, studies in its history, theory and practice*, 43-69, Berlin, Mouton De Gruyter, 1992, 404 pages.
- Weigand E., „*Misunderstanding : the standard case*”, In : *Journal of Pragmatics*, 31/6, 763-785, 1999.
- Whorf B.L., „*Science et linguistique*”, In : *Linguistique et anthropologie*, 220-232, Paris, Denoël, 1969.