

La politesse façonne en profondeur les échanges langagiers aussi bien dans les contacts entre locuteurs de même langue-culture qu'entre locuteurs de langues-cultures différentes. Aussi l'enseignement de la politesse doit-il être intégré systématiquement dès les premiers apprentissages de langue dans ses dimensions langagières et culturelles, point de vue que nous allons développer dans cet article.

Admettons que l'objectif de l'apprentissage d'une langue étrangère est d'apprendre à communiquer. S'impose alors de s'interroger sur le rôle de la politesse, une interrogation qui débouchera sur une série de constatations: la politesse intervient dans la communication quotidienne et elle constitue le pont indispensable pour établir des relations entre personnes de cultures différentes; envisagée comme un lubrifiant pour régler les conflits et établir des relations harmonieuses, elle est ainsi utilisée généralement par les interlocuteurs au cours de leur communication; enfin, sa diversification est à la fois le reflet de l'histoire des pays, et des caractéristiques de leurs structures sociales. Aussi, dans cet article, voudrions-nous analyser les relations entre politesse et acquisition / apprentissage d'une langue étrangère.

La politesse

L'homme ne peut être sociable qu'en s'appropriant les règles qui déterminent les rapports sociaux du milieu où il vit. La politesse est donc l'ensemble des règles sociales susceptibles de le rendre sociable.

La politesse peut d'abord être considérée comme la grammaire des comportements humains en société. Similaire à la grammaire de la langue qui est l'ensemble des structures et des règles qui permettent de rendre compte d'énoncés particuliers, elle constitue des normes sociales et structure les activités interpersonnelles.

La politesse concerne également le langage verbal et non verbal. Le langage non verbal implique le comportement: les gestes, l'attitude, l'allure, la conduite, les manières. Quant au langage verbal, un discours peut être correct phonétiquement et grammaticalement, mais inacceptable s'il contrevient aux règles, usages et habitudes sociaux.

La politesse nous intéresse tout particulièrement car ses règles fonctionnent dans une société donnée. Malgré sa valeur universelle dans la société humaine, elle peut être différente d'une communauté à l'autre. Les composants de sa grammaire varient d'une société à l'autre en fonction de la culture et du système

de valeur de chaque société. Aussi les règles et les critères de la politesse sont-ils souvent différents d'une société à l'autre et d'une culture à l'autre.

Politesse, malentendu et communication interculturelle

Certains croient que les malentendus dans le domaine de la politesse ne constituent pas de grands obstacles à la communication. Bien sûr, on n'est pas content quand se produit une impolitesse, mais c'est la moindre des choses de la vie sociale, tolérable surtout dans les contacts interculturels. Les malentendus de politesse n'y sont-ils pas importants? La réponse est sûrement négative.

La politesse établit un pont permettant la rencontre entre des inconnus et prévient le conflit. Lors de la rencontre entre des inconnus, notamment de cultures différentes, ces derniers sont toujours plus susceptibles, ils attachent une plus grande attention à l'attitude de l'Autre, ainsi qu'à son langage, à ses comportements et à ses réactions aux messages. Un sourire, une poignée de mains... Une gamme de gestes ou paroles polies rassurent l'interlocuteur et lui font comprendre: «Je n'ai pas l'intention de vous nuire.» Dans une atmosphère amicale, une sottise pourrait être interprétée dans un bon sens et devient excusable. En effet, la politesse du premier contact constitue un signe langagier de l'amitié, crée une prévention contre le conflit. C'est le premier pas pour établir un contact entre deux inconnus de cultures différentes.

La politesse aide aussi à résoudre le conflit. Dans la vie, le malentendu peut se produire si les deux partenaires n'ont pas porté une attention suffisante à la politesse. Un malentendu qui peut dégénérer en conflit et déclencher la violence. Inversement, à l'école, les écoliers se serrent la main ou s'excusent pour marquer la fin des bagarres. La réconciliation demande aussi de la politesse.

Néanmoins, la politesse constitue aussi une des sources de malentendus si l'on se réfère aux origines des malentendus qui peuvent être: a) une divergence d'interprétation du message par le récepteur par rapport à l'intention de l'émetteur; b) l'ambiguïté ou l'implicite d'un message quand le contexte est polysémique et que le message permet plusieurs interprétations. Les normes et les formes de politesse varient d'une culture à l'autre et la politesse s'exprime souvent de façon indirecte, voire implicite. Les interprétations erronées sont fréquentes. Par exemple, un concierge chinois salue un matin un locataire français en lui disant: «Où allez-vous?» Une question formelle chinoise à laquelle on n'est pas obligé de répondre et qui montre l'intimité du locuteur avec son interlocuteur. Le Français a été fort choqué par la question: «C'est un espion? Pourquoi veut-il savoir où je vais?» Une salutation amicale est interprétée comme une violation de l'espace privé.

Dans les affaires diplomatiques, une «faute innocente peut être interprétée comme une insulte par le pays concerné»(Debrett's, 1982). Lors du congrès de Westphalie, l'attitude désinvolte de l'ambassadeur français envers le représentant de la République de Venise aurait retardé la fin de la guerre de Trente Ans, assure R. Lindon (in M. Lacroix, 1990: 46): le premier avait commis la faute de ne raccompagner le second qu'en haut de l'escalier, sans descendre une seule marche. De même, n'a-t-il pas suffi à Bismark, en 1870, de laisser entendre habilement,

par la dépêche d'Ems, que le roi de Prusse avait refusé de recevoir l'ambassadeur pour engendrer la guerre? C'est la conscience de ces risques dans les questions de préséance et d'étiquette qui justifie l'existence de divisions du protocole dans les gouvernements, ministères, organismes internationaux, cours royales, etc. On comprend l'importance diplomatique de la politesse: elle est un élément essentiel du processus de la paix. «Être des gens bien élevés, a-t-on pu écrire, est la première vertu des diplomates» (W. d'Ormesson, 1932: 50). Ainsi peut-on dire que l'impolitesse ou l'incompréhension de la politesse a une part de responsabilité dans le déclenchement des conflits tant entre individus, entre groupes qu'entre nations.

La politesse comme entrée pour l'acquisition/apprentissage d'une langue étrangère

La politesse et ses stratégies jouent un rôle important dans les échanges interculturels. La politesse existe, au quotidien, sous forme verbale ou non verbale et les stratégies de politesse aident à établir et entretenir les relations interpersonnelles, à équilibrer ces dernières, ainsi qu'à prévenir ou régler les conflits. Nous les proposons donc comme l'une des entrées requises de l'acquisition / apprentissage d'une langue étrangère.

Si l'on trouve facilement des traces d'enseignement de la politesse dans les manuels de français langue étrangère (la majorité de ces manuels commence leur première leçon par l'enseignement de: «Bonjour.», «Ça va?» «Comment allez-vous?» etc.), toutefois cet enseignement est insatisfaisant et demande à être repensé.

L'apprentissage de la politesse, selon nous, s'insère de plein droit dans le cadre de l'approche communicative pour les étudiants de langues étrangères. La compétence qui résulte d'un enseignement communicatif permet de gérer l'interaction sociale d'une façon appropriée et efficace, ce qui est très recherché par nos apprenants de langue étrangère, comme le confirme J. L. Clark: «Bien que la communication ne soit pas la seule fonction d'une langue... nous pensons que l'apprenant d'une langue étrangère n'aura pas d'autres buts en tête au début de ses études que de vouloir communiquer (comprendre et s'exprimer)» (1981: 30). Donc, la capacité de gérer l'interaction sociale dans la communication de tous les jours d'une façon appropriée et efficace fait partie des attentes de nos apprenants de langue étrangère. Communiquer poliment est une composante d'un échange approprié et efficace et l'on ne peut prétendre pouvoir bien réaliser ceci sans utiliser la politesse.

L'étude de la politesse présente des avantages pour l'apprentissage de la communication. Elle permet de décrire la logique de ce qui se fait ou ne se fait pas et d'opter pour un ordre. Elle permet de choisir les formules de politesse qui correspondent au statut des interlocuteurs, au temps / lieu de l'interlocution, puis à la situation. Ce qui permet l'expression individuelle, la créativité, ainsi que le développement d'une compétence stratégique de communication. L'objectif d'une telle démarche est de donner accès à un système dynamique, parce qu'elle conduit à une logique organisatrice des rapports, qui est toujours dynamique. La pédagogie de la communication interculturelle consiste principalement à donner

des outils d'observation, d'analyse et d'application, autrement dit à former des compétences, plutôt que de gaver les apprenants comme des oies pour le foie gras, avec seulement des connaissances linguistiques ou culturelles figées et statiques.

Pour développer la compétence linguistique et culturelle dans la vie quotidienne, nous pensons que la politesse verbale et non verbale peut être enseignée de façon plus systématique. Les fonctions suivantes nous paraissent nécessaires pour apprendre à communiquer poliment :

- | | |
|-----------------|---|
| 1. saluer | 9. demander |
| 2. présenter | 10. accepter/refuser |
| 3. remercier | 11. approuver/désapprouver |
| 4. excuser | 12. souhait/vœux |
| 5. féliciter | 13. ouvrir/clore une conversation |
| 6. complimenter | 14. sujets de conversation/change-
ment de sujet |
| 7. inviter | 15. interrompre la conversation |
| 8. offrir | 16. espace/temps |

Ces fonctions doivent être présentées avec des règles et des formules permettant de les réaliser, accompagnées de distinctions formelles / informelles, explicites / implicites en fonction de la situation. Les stratégies pour les réaliser devraient aussi être discutées avec les étudiants en tenant compte de leur culture maternelle. Il faut leur faire comprendre pourquoi, quand et comment on peut commettre des maladroresses ou blesser involontairement l'autre, apprendre à adapter, ajuster ou modifier son comportement, afin d'améliorer les relations et la communication. En somme, l'apprenant devrait être mis en situation d'acquérir un certain nombre de connaissances linguistiques et culturelles et de savoir-faire, nécessaires à la satisfaction de ses besoins de communication les plus élémentaires; de développer les convenances indispensables pour saluer, pour entrer en contact avec les autres, pour obtenir des informations et pour participer à des conversations, prévenir ou réparer un acte vexatoire, etc.

L'enseignement / apprentissage de la politesse peut donc se faire en combinaison avec celui des actes de langage. On constate que les fonctions présentées ci-dessus correspondent pour la majorité aux actes de langage essentiels proposés par *Un niveau-seuil*. Dans ce dernier, on insiste: «Le langage ne sert pas seulement à raconter et à décrire, même si ces opérations sont celles qu'un locuteur peut faire quand il prend la parole. Il sert aussi à faire des demandes, à donner des ordres, à démontrer, à porter un jugement, à féliciter quelqu'un, etc. Pour les effectuer, le locuteur, a recours au langage, mais ce faisant, il s'agit moins pour lui de parler ou d'écrire que de réaliser un acte précis (...) en parlant et en écrivant» (D. Coste, J. Courtillon, V. Ferenczi, 1976). En réalité, la partie la plus développée, dans *Un niveau-seuil*, est consacrée aux actes de langage. En France, beaucoup de manuels de langues vivantes s'appuient sur les actes de langage pour enseigner la langue, tels que le manuel *Communiquer en français* (F. Cicurel, E. Pedoya, R. Porquier, 1991), ou encore s'en inspirent pour enseigner certaines connaissances linguisti-

ques, tel le manuel *le Nouveau sans frontières*. La pratique de ces actes de langage est inséparable de la politesse. On peut coordonner l'enseignement des actes de langage avec les stratégies de politesse, en apprenant aux élèves à bien faire attention à les réaliser en fonction de la situation, du contexte culturel, du statut des interlocuteurs, du choix de stratégies et du résultat de l'interaction. Ainsi, nos apprenants pourraient assimiler la langue dans des situations concrètes, en acquérant peu à peu la compétence de communication interculturelle.

D'autre part, l'enseignement / apprentissage de la politesse, ou plus généralement, du système des signifiants doit être dépassé pour accéder au plan des signifiés. C'est-à-dire ne pas se contenter d'enseigner / apprendre l'explicite mais aussi l'implicite. L'objectif est d'apprendre et d'acquérir un «système de références culturelles qui structure le savoir implicite et explicite acquis pendant l'apprentissage linguistique et culturel et qui intègre les besoins particuliers de l'apprenant dans les situations d'interaction avec les natifs de la langue étrangère» (M. Byram, G. Zarate et N. Gerhad 1998: 79).

Dans notre analyse des pratiques du français dans les contextes réels (hors des pays francophones) des apprenants de français, ce n'est pas la connaissance des formules de politesse qui leur manque, mais plutôt l'implicite de ces formules et leurs variations selon la situation et le contexte culturel. Le mot «merci» a été appris lors des premières leçons de français et les apprenants chinois, par exemple, connaissent parfaitement son sens explicite. Néanmoins, ils ne savent pas l'appliquer de façon appropriée au moment d'une acceptation du cadeau oral complimenteur. Ils essaient de se débarrasser de leur habitude traditionnelle du refus en réponse à l'offre d'un compliment et acceptent ce dernier en disant dans la majorité des cas: «merci», influencés peut-être d'abord par la réaction au compliment «Thank you» (Les Anglo-Saxons l'utilisent beaucoup). Ensuite, comme les Français les remercient de leur compliment, tenant compte de leur niveau du français, ils utilisent souvent simplement «merci», au lieu de réactions humoristiques ou par antiphrase. Cela donne aux étudiants l'illusion que le «merci» est aussi courant chez les Français que le «Thank you» chez les Anglo-Saxons. Ils l'utilisent à chaque acceptation, alors que les Français emploient davantage «c'est gentil» et ses variantes que le «merci».

Selon E. Pembroke et Montgomery (1996: 380), «la seule compréhension du système des signifiants ne permettrait d'accéder qu'à un seul aspect de la logique de la politesse. Les signifiants sont les supports de signifiés. La substance du signifié est un contenu émotionnel et idéologique. Cette approche nous permet d'accéder à ce que Durkheim appelle 'la conscience collective', c'est-à-dire la somme des représentations d'un groupe donné, constituée au fil de l'histoire.» En effet, l'étude de ces sens sous-jacents permet d'aborder les valeurs d'une société. Si l'implicite pouvait être explicité et compris dans chaque situation, bon nombre de malentendus seraient évités.

Habituer les apprenants à pénétrer dans la signification sous-jacente permet aussi de développer leur capacité d'observation de l'altérité. Devant la diversité culturelle des messages qui ne leur sont pas habituels, qui sont difficiles à comprendre en situation ou qui diffèrent de leur propre système de valeurs, ils ne doivent pas les interpréter ou les juger immédiatement selon leurs normes, mais ils doivent chercher à comprendre le sens caché ou attendre pour les com-

prendre. Certains signes peuvent demeurer opaques, ce qui ne signifie pas que l'intention (le signifié) soit négative.

Comprendre le signifié, c'est aussi s'imprégner du contexte et tenir compte de la situation exacte. Selon F. Cicurel (1991: 8), «Toute parole, en langue maternelle, et peut-être encore davantage en langue étrangère, ne trouve de sens que dans la dynamique communicative où elle s'inscrit. Tel énoncé, qui semblerait aisément interprétable si on le prend isolément 'à la lettre', sera, parce qu'il est formulé ironiquement ou en décalage avec la situation, à interpréter autrement, 'à contre-emploi': un 'merci' très sec peut exprimer un reproche ou une protestation, un 'bravo' doté d'une intonation particulière peut signifier un reproche. Un reproche formulé avec douceur peut aussi exprimer un remerciement.» En réalité, un mot n'a son sens que dans un contexte concret. La méthodologie communicative doit leur apprendre l'explicite et l'implicite dans le contexte et en situation.

Conclusion

La politesse et ses stratégies jouent un rôle primordial dans les échanges interculturels. La politesse existe, au quotidien, sous forme verbale ou non verbale. Les stratégies de politesse aident à établir et entretenir les relations interpersonnelles, à équilibrer ces dernières, ainsi qu'à prévenir ou régler les conflits. L'enseignement / l'apprentissage de la politesse, selon nous, s'insère dans le cadre de l'approche communicative. La compétence linguistique, culturelle et stratégique qui en résulte permet de gérer l'interaction sociale d'une façon appropriée et efficace, ce qui est très recherché par nos apprenants de langue étrangère. Ainsi, nous proposons la combinaison de la politesse et des actes de langage dans l'enseignement, comme étant l'une des entrées requises de l'acquisition / apprentissage d'une langue étrangère, notamment au niveau fondamental.

En effet, la politesse fonctionne comme un système de conventions dont la forme et le fond sont liés par des règles sociales. Elle permet de décrire la logique et l'ordre de ce qui se fait ou ne se fait pas. Elle permet aussi un choix dans les catégories de formulation selon le statut des interlocuteurs, le temps ou la situation. Ce qui permet l'expression individuelle, la créativité, ainsi que le développement de la compétence sous forme de stratégie de communication. Connaître le fonctionnement et la logique de la politesse permet aussi d'accéder au système de la culture cible. Cette démarche favorise de même la compréhension des attitudes et des comportements d'une autre communauté. L'objectif d'une telle démarche est d'accéder à un système dynamique, parce qu'elle introduit une logique organisatrice des rapports, et que cette logique est toujours dynamique.

Notes

¹ Cet article fait partie des «projets des sciences humaines du Guangdong» (Guangdong zhexue shehuikexue guihua xiangmu). Certains de ses points de vue ont été publiés en chinois par le même auteur dans Huide Wang (éd.), *Recherches sur l'enseignement du français en Chine*, Shanghai, Edition de l'Education de Shanghai, 2005.

Bibliographie

Lacroix, M., *De la politesse: essai sur la littérature du savoir-vivre*, Paris: Julliard, 1990.

Coste, D., Courtillon, J., Ferenczi, V., *Un niveau-seuil*, Paris: Hatier/ Didier, 1976.

Cicurel, F., Pedoya, E., Porquier, R., *Communiquer en français*, Paris: Hatier/Didier, 1991.

Clark, J.L., «Une approche communicative dans un contexte scolaire», in *Le Français dans le Monde* N° 160, 1981.

Ormesson, d', W. *Enfances diplomatiques*, Paris: Hachette, 1932.

Debrett's, *Etiquette and Modern Manners*, London and Sydney: Pan Books, 1982.

Byram, M., Zarate, G. et Gerhad, N. «La compétence socioculturelle dans l'apprentissage et l'enseignement des langues», in *Le français dans le monde* N° spécial, Paris: juillet 1998.