

How Not to Lose Face in International Negotiation – Sociolinguistic and Linguistic Approach

Comment faire pour ne pas perdre la face dans la négociation internationale? Approches sociolinguistique et linguistique

Cum să nu pierdem în negocierea internațională – abordare sociolingvistică și lingvistică

Gilbert MAGNUS
SELOEN JE 2498
E-mail:

Abstract

The aim of this paper is to present the sociolinguistic and linguistic approaches of the international negotiation in its details and of the argumentation in general. Several authors are thus mentioned: in alphabetical order, Jean-Michel Adam, Klaus Brinker, Karl Bühler, Oswald Ducrot, Erving Goffman, Roman Jakobson, Catherine Kerbrat-Orecchioni and Eddy Roulet. In all cases of negotiation the question is to “save the face”, a notion taken from E. Goffman, and to keep a trust relationship and insurance with one’s interlocutor.

Résumé

Nous nous proposons de présenter dans cet article les approches sociolinguistique et linguistique de la négociation internationale en particulier et de l’argumentation en général. Divers auteurs sont ainsi convoqués : par ordre alphabétique, Jean-Michel Adam, Klaus Brinker, Karl Bühler, Oswald Ducrot, Erving Goffman, Roman Jakobson, Catherine Kerbrat-Orecchioni et Eddy Roulet. Dans tous les cas de négociation, il s’agit de « sauver la face », notion empruntée à E. Goffman, et d’entretenir ainsi une relation de confiance et d’assurance vis-à-vis de son interlocuteur.

Rezumat

Ne propunem să prezentăm, în acest articol, abordarea sociolingvistică și lingvistică a negocierii internaționale în particular, și a argumentării în general. Diversi autori sunt astfel citați: în ordine alfabetică: Jean-Michel Adam, Klaus Brinker, Karl Bühler, Oswald Ducrot, Erving Goffman, Roman Jakobson, Catherine Kerbrat-Orecchioni și Eddy Roulet. În toate cazurile de negociere, este vorba despre „salvarea onoarei”, noțiune împrumutată de la E. Goffman, și, astfel, despre întreținerea unei relații de încredere și de asigurare vizavi de interlocutor.

Key-words: argumentation, linguistics, negotiation, sociolinguistics, to save the face

Mots clés: argumentation, linguistique, négociation, sauver la face, sociolinguistique

Cuvinte cheie: argumentare, lingvistică, negociere, salvarea onoarei, sociolingvistică

Nous proposons une approche sociolinguistique et linguistique de la question. À cet effet, il conviendrait de présenter tout d'abord Erving Goffman, sociologue canadien.

Erving Goffman (1922-1982) et la notion de face

1.1 Principales publications de Goffman

- Professeur de sociologie à l'université de Berkeley, sociologue canadien, Erving Goffman a attaché son nom à l'analyse interactionniste des microphénomènes sociaux. L'étude des rites d'interactions, l'examen systématique et précis des minimes gestes, gesticulations, mimiques ont été les principaux axes de sa recherche.

- En 1961, Goffman publie *Asylums* (traduit en français en 1968 sous le titre *Asyles*), ensemble d'études « sur la condition sociale des malades mentaux ». Il décrit dans ce livre les manières particulières dont l'hôpital est vécu par les malades.

- Goffman a également analysé, dans une série de livres : *La mise en scène de la vie quotidienne 1. La présentation de soi* et *2. Les relations en public* (traduction française publiée en 1973) et *Les rites d'interaction* (traduction française publiée en 1974), une classe particulière d'événements, ceux qui « ont lieu lors d'une présence conjointe ». Le matériel examiné ici est fait des regards, des gestes, des postures et des énoncés verbaux que chacun ne cesse d'injecter, intentionnellement ou non, dans la situation où il se trouve. C'est dire l'attention scrupuleuse que Goffman porte aux « comportements mineurs » d'un individu en situation.

- En 1981, Goffman publie l'ouvrage intitulé *Forms of Talk* (traduit en français en 1987 sous le titre *Façons de parler*) dans lequel il montre que le langage ne répond pas forcément au langage, que le signifié ne présuppose pas toujours un autre signifié. Bien au contraire, « personne n'ignore que, lorsqu'un individu en présence d'autrui répond à un événement, les coups d'œil qu'il lance, ses regards, ses changements de position sont porteurs de toutes sortes de significations, implicites et explicites. Et, si des mots sont prononcés, le ton de la voix, la manière de la reprise, les redémarrages, la localisation des pauses, tout cela compte de la même façon. Et de même la manière d'écouter. » (*Façons de parler*, avant-propos, p. 7-8)

Nous remarquons bien que nous avons affaire ici à l'analyse du sociologue, plus qu'à celle du linguiste.

1.2 «Perdre la face ou faire bonne figure ?»

C'est ainsi que Goffman intitule le premier chapitre de l'ouvrage *Les rites d'interaction*, le sous-titre de ce chapitre étant : *analyse des éléments rituels inhérents aux interactions sociales*. Nous relevons les passages dans *Les rites d'interaction* – dorénavant *LRI* – destinés à circonscrire la notion de face :

(1) On peut définir le terme de *face*¹ 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. (*LRI*, p. 9)

(2) Un individu *garde la face* lorsque la ligne d'action qu'il suit manifeste une image de lui-même consistante, c'est-à-dire appuyée par les jugements et les indications venus des participants, et confirmée par ce que révèlent les éléments impersonnels de la situation. (*LRI*, p. 10)

(3) Lorsqu'une personne ressent qu'elle réussit à garder la face, sa réaction est typiquement de confiance et d'assurance. Suivant fermement sa ligne d'action, elle estime qu'elle peut garder la tête haute et se présenter ouvertement aux autres. (*LRI*, p. 11-12)

(4) Dans notre société, comme dans quelques autres, l'expression « perdre la face » signifie, semble-t-il, faire mauvaise figure, faire piètre figure ou baisser la tête.

¹ Les italiques figurent déjà dans la traduction française.

L'expression « sauver la face » paraît se rapporter au processus par lequel une personne réussit à donner aux autres l'impression qu'elle n'a pas perdu la face. (*LRI*, p. 12)

(5) Par *figuration (face-work)* j'entends désigner tout ce qu'entreprend une personne pour que ses actions ne fassent perdre la face à personne (y compris elle-même). La figuration sert à parer aux « incidents », c'est-à-dire aux événements dont les implications symboliques sont effectivement un danger pour la face. (*LRI*, p. 15)

Force est de constater que la notion de 'face' telle que la définit Goffman ne diffère guère de celle qui a cours dans un emploi courant. Il fait davantage preuve d'originalité lorsqu'il présente les deux types de figuration.

Goffman distingue les deux types de figuration suivants :

– **L'évitement** qui consiste à éviter les rencontres où le danger risque de se manifester. Goffman:

(6) C'est un procédé que l'on peut observer dans toutes les sociétés, à travers les relations d'évitement et le rôle des intermédiaires dans certaines transactions délicates. De même, dans de nombreuses sociétés, on sait se retirer élégamment pour sauver la face avant que le danger prévu n'ait eu l'occasion de se manifester. (*LRI*, p. 17-18)

– **La réparation** qui consiste à reconnaître un événement fâcheux en tant qu'incident et à s'efforcer d'en réparer les effets. Goffman :

(7) On trouve, en premier lieu, **la sommation** par laquelle les participants prennent la responsabilité d'attirer l'attention sur la faute commise [...]. Le second mouvement est constitué par **l'offre**, qui donne à un participant, généralement l'offenseur, une chance de réparer l'offense et de rétablir l'ordre expressif. [...] On peut alors effectuer le troisième mouvement : les personnes qui reçoivent l'offre peuvent **l'accepter** comme étant un moyen satisfaisant pour rétablir l'ordre expressif qui leur permet de sauver la face. C'est à ce moment-là seulement que l'offenseur s'est acquitté de la majeure partie de son *offrande rituelle*². Ensuite, et c'est le mouvement final, l'acquitté **manifeste sa gratitude** à ceux qui ont eu la bonté de lui pardonner. (*LRI*, p. 22-23)

2 Comment envisager la négociation interpersonnelle d'un point de vue linguistique ?

À notre avis, seule la communication telle quelle est envisagée par Karl Bühler (1934), puis ensuite par Roman Jakobson (1963) peut être retenue dans le cadre d'une approche linguistique.

2.1 Schéma de la communication (Karl Bühler et Roman Jakobson)

Karl Bühler³, psychologue de formation, mais que l'on peut considérer comme linguiste par sa théorie de la *deixis*, considère dans *Sprachtheorie* que le langage s'apparente à un instrument, à un intermédiaire entre les objets matériels et les êtres humains qui manient cet instrument.

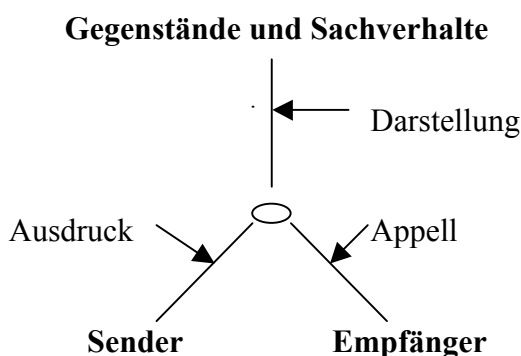
Plus loin, il définit ce qu'il entend par « Organonmodell ». En fait, sa théorie est influencée par le behaviorisme, c'est-à-dire par cette méthode utilisée en psychologie, créée en 1924 par John Broadus Watson, qui consiste à observer des stimuli et des comportements (ce que l'organisme fait et dit) et à dégager les lois qui les réunissent. Mais il avoue surtout (p. 25) qu'il est parvenu, tout à fait indépendamment, aux mêmes conclusions qu'Alan Gardiner⁴ quant à la fonction du langage. En

² Souligné par nous (GM).

³ Cf. Karl Bühler, 1965 (1934). *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*, Jena, Gustav Fischer Verlag, principalement p. 79-82 (Das Zeigfeld der Sprache und die Zeigwörter) et p. 102-107 (Die Origo des Zeigfeldes und ihre Markierung).

⁴ Cf. Alan Gardiner, *The Theory of Speech and Language*, Oxford, University Press, 1932. Dans cet ouvrage, l'auteur présente l'effet du spectacle de la pluie sur deux personnes différentes réunies dans la même pièce. La personne A, qui a entendu le bruit de la pluie et réagit ainsi à un stimulus, regarde par la fenêtre et dit : « Il pleut ». La personne B, qui a

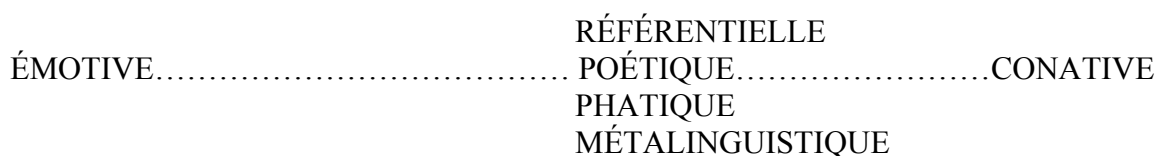
tout cas, Bühler s'inspire aussi du *Cratyle* de Platon, dans lequel le signe linguistique est assimilé à un instrument, afin d'élaborer son propre « Organonmodell ». Cette opération consiste à distinguer trois fonctions essentielles du langage : l'expression (*Ausdruck*), l'appel (*Appell*), la représentation, ou mieux la référence (*Darstellung*), qu'il faut rapprocher de la fonction référentielle de Jakobson. Ces trois fonctions réunissent les objets du monde et les états de choses (*Gegenstände und Sachverhalte*), l'émetteur (*Sender*) et enfin le récepteur (*Empfänger*), tous deux impliqués dans une situation de communication. Ces trois pôles convergent vers le centre du schéma, siège des signes linguistiques :



Chez Roman Jakobson (1963)⁵, le schéma de la communication se présente ainsi :



Aux divers facteurs entrant en jeu sont associées les fonctions du langage suivantes :



Jakobson ajoute donc au schéma mis en place par Bühler trois fonctions, à savoir les fonctions poétique, phatique et métalinguistique. Dans le chapitre consacré à la question, Jakobson se réclame explicitement de Bühler, dont il poursuit les travaux, et ce dans les termes suivants :

(8) Le modèle traditionnel du langage, tel qu'il a été élucidé en particulier par Bühler⁶, se limitait à ces trois fonctions – émotive, conative et référentielle – les trois sommets de ce modèle triangulaire correspondant à la première personne, le destinataire, à la seconde personne, le destinataire, et à la « troisième personne » proprement dite – le « quelqu'un » ou le « quelque chose » dont on parle. À partir de ce modèle triadique, on peut déjà inférer aisément certaines fonctions linguistiques supplémentaires.

entendu les paroles de A et réagit ainsi au stimulus provoqué par l'émission de sons de la part de A, regarde aussi par la fenêtre et voit la pluie. La boucle est ainsi bouclée.

⁵ Cf. Roman Jakobson, 1963. *Essais de linguistique générale*, Paris, Minuit, (en particulier le chapitre XI « Linguistique et poétique », p. 209-248).

⁶ Note insérée par Jakobson : Cf. K. Bühler, « Die Axiomatik der Sprachwissenschaft », *Kant-Studien* 38, 19-90, Berlin, 1933.

2.2 La négociation interpersonnelle en tant qu' « interaction verbale » (Catherine Kerbrat-Orecchioni) et « complétude interactive » (Eddy Roulet)

La plupart des interactions se déroulent selon le schéma général suivant :

- Séquence d'ouverture
- Corps de l'interaction
- Séquence de clôture

Catherine Kerbrat-Orecchioni (1996), spécialiste des problèmes d'énonciation, d'implicite et d'interaction, présente ces séquences dans l'opuscule *La conversation* (1996) :

(9) Les séquences encadrantes d'ouverture et de clôture ont des fonctions bien particulières – pour l'ouverture : établir le contact physique et psychologique entre les interlocuteurs (fonction phatique), opérer une première mais décisive « définition de la situation », et amorcer l'échange proprement dit de façon favorable, grâce à un certain nombre de rituels « confirmatifs » (salutations, manifestations de cordialité, et du plaisir que l'on éprouve à cette rencontre) ; pour la clôture : annoncer et organiser de la façon la plus harmonieuse possible la fin de la rencontre, au moyen là encore de différents échanges à fonction « euphorisante » (excuses et justifications du départ, bilan positif de la rencontre, remerciements, vœux, salutations en forme de promesse de se revoir).

Ces séquences liminaires sont plus fortement « ritualisées » que les séquences centrales, ce qui peut être mis en corrélation avec le fait que ce sont des épisodes conversationnels particulièrement difficiles à gérer. (C. K.-O., *La conversation*, p. 37)

Pour ce qui est du corps de l'interaction, il est souvent nécessaire pour l'un ou pour l'autre partenaire de l'échange (terme employé ici dans son acception courante)⁷ d'avoir recours, pour parler comme Marie-Madeleine de Gaulmyn (1987), à des énoncés métacommunicationnels « qui réfèrent à la conduite de l'interaction » et qui ont pour fonction de réguler les conflits potentiels de la prise de parole (par exemple, « Je vais vous poser une première question »). Les partenaires de la communication ont également recours à des énoncés métadiscursifs « qui réfèrent au discours tenu » (par exemple, « donc ça veut aussi bien dire... ») et à des énoncés métalinguistiques « qui réfèrent à la langue et à ses usages » (par exemple, dans le cadre de la reformulation, lorsqu'il s'agit d'explicitier un concept qui n'est pas clair pour l'interlocuteur).

Dans le même ordre d'idées, nous pouvons relever la position d'Eddy Roulet (1987), de « l'école de Genève » qui se sert de la notion de « complétude interactive » qu'il définit ainsi :

(10) [...] Nous avons présenté dans Roulet *et al.* (1985, chap. 1), une conception du discours comme *négociation*⁸ [...].

Dans cette conception, toute intervention [...] vise en principe à satisfaire une contrainte dite de *complétude interactive*. En effet, un énonciateur, qu'il soit engagé dans une conversation ou dans la production d'un texte écrit, s'efforce de construire une intervention qui ne soit pas perçue comme déplacée, incohérente ou peu claire, pour éviter que l'interlocuteur rompe le fil principal du discours en ouvrant des négociations secondaires sur les points obscurs ou pour éviter que le lecteur décroche. (E. Roulet 1987 : 111)

⁷ L'échange peut aussi être défini en tant que « plus petite unité dialogale (c'est-à-dire construite par deux participants au moins) » et s'oppose ainsi à l'intervention qui est « produite par un seul et même locuteur : c'est la contribution d'un locuteur particulier à un échange particulier. Elle ne doit pas être confondue avec le tour de parole [...]. » (C. K.-O., *La conversation*, p. 37).

⁸ L'auteur (Eddy Roulet) est à l'origine du soulignement.

2.3 La notion de séquence argumentative (Jean-Michel Adam)

Mais l'essentiel de la négociation répond aux critères qui ont trait à la séquence argumentative. Jean-Michel Adam (1992 : 30) parle de « séquence » en tant qu'unité prototypique qui, dans un ordre hiérarchique, se situe au-dessus des macro-propositions et des propositions. Il s'agit des séquences descriptive, narrative, explicative, argumentative et dialogale (ajoutée par Adam). Klaus Brinker, du côté allemand, parle de « Thementfaltung » ou « thematisches Muster », c'est-à-dire la façon dont l'émetteur développe le sujet. Et lorsque plusieurs séquences sont présentes dans le même échange, il convient de voir laquelle est dominante (Adam / Petitjean 1989 : 92-97). Dans une négociation, il peut y avoir rappel de certains faits, rappel effectué sur le mode narratif ou descriptif. Il peut aussi y avoir des séquences explicatives dans le but d'éclaircir certains points. Mais la séquence argumentative est présente de façon dominante. La description de cette dernière repose chez Adam (1992) sur le schéma établi par S. E. Toulmin (1958).

2.4 La notion de topos (Oswald Ducrot)

Oswald Ducrot (1983) distingue dans l'exercice de la fonction argumentative quatre opérations principales : l'inférence, la visée argumentative, l'acte d'argumentation et l'orientation argumentative.

Nous citons Oswald Ducrot (1983) :

(11) Dire qu'un énoncé présente son énonciation comme le produit d'une *inférence*⁹, c'est dire qu'il la présente comme autorisée par un fait X, qui peut être un élément de la situation, une énonciation précédente, un fait signalé auparavant par un énoncé du locuteur ou d'un interlocuteur. Dire, maintenant, qu'un énoncé comporte une ou plusieurs *visées argumentatives*, c'est dire qu'il présente certains des éléments sémantiques qu'il contient comme susceptibles, selon les énonciateurs, de faire admettre, en suivant un trajet déterminé, telles ou telles conclusions. [...] Quant à *l'argumentation*, c'est l'acte que le locuteur accomplit lorsqu'il s'assimile à tel ou tel énonciateur dont il prend en charge la visée argumentative. (O. Ducrot 1983 : 7-8)

Quant à *l'orientation argumentative*, Ducrot la met, dans cet article fondamental, en relation avec la notion de topos (en se référant aux *topoi* d'Aristote), le topos assurant le lien entre l'argument et la conclusion. Le topos, souvent implicite, s'inscrit dans notre connaissance du monde et dans la façon dont nous l'appréhendons. Par exemple, l'argumentation *Il est 8h. Presse-toi !*, utilisée dans une situation dans laquelle l'interlocuteur doit se rendre à une réunion qui commence à 8h15, repose sur le topos suivant : 'Moins on a de temps pour faire quelque chose, plus on doit se presser pour le faire'. Souvent, ces *topoi* ne sont pas exprimés de façon explicite, ils relèvent du bon sens dans notre culture occidentale. Et nous sommes conditionnés par eux. D'autres critères sont peut-être en vigueur dans d'autres civilisations (asiatiques ou africaines, par exemple). C'est la raison pour laquelle la négociation doit aussi être interculturelle. Nous devons connaître la culture de notre partenaire commercial si nous souhaitons ne pas commettre d'impairs, souvent irréparables par la suite.

Conclusion

Diverses positions ont été présentées dans cette contribution, mais chacune d'elles tente d'éclairer à sa façon le problème de la négociation internationale. Finalement, quelle que soit l'approche adoptée, chaque fois il s'agit de « sauver la face » !

Références bibliographiques

Adam, Jean-Michel (1992). *Les textes : types et prototypes*. Paris : Nathan Université.

⁹ Souligné par nous (GM).

- Adam, Jean-Michel (1999). *Linguistique textuelle : des genres de discours aux textes*. Paris : Nathan Université.
- Adam, Jean-Michel/Petitjean, André (1989). *Le texte descriptif: poésie historique et linguistique textuelle*. Paris : Nathan Université.
- Brinker, Klaus (⁶2005, 1985). *Linguistische Textanalyse. Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden*. Berlin : Erich Schmidt Verlag.
- Bühler, Karl (²1965, 1934). *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Jena : Gustav Fischer Verlag.
- Charaudeau, Patrick/Maingueneau, Dominique (éds.) (2002). *Dictionnaire d'analyse du discours*. Paris : Seuil.
- Ducrot, Oswald (1983). « Opérateurs argumentatifs et visée argumentative ». In : *Cahiers de Linguistique française 5* (« Connecteurs pragmatiques et structure du discours »), Université de Genève, p. 7-36.
- Gaulmyn, Marie-Madeleine de (1987). « Reformulation et planification métadiscursive ». In : Jacques Cosnier/Catherine Kerbrat-Orecchioni (éds.), *Décrire la conversation*. Presses Universitaires de Lyon, p. 167-199.
- Goffman, Erving (1974). *Les rites d'interaction* (titre original : *Interaction Ritual : Essays on Face-to-Face Behavior*, 1967). Paris : Minuit.
- (1987). *Façons de parler* (titre original : *Forms of Talk*, 1981). Paris : Minuit.
- Jakobson, Roman (1963). *Essais de linguistique générale*. Paris : Minuit.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1990, tome I ; 1992, tome II ; 1994, tome III). *Les Interactions verbales*. Paris : Armand Colin.
- (1996). *La conversation*. Paris : Seuil (= MÉMO).
- Roulet, Eddy (1987). « Complétude interactive et connecteurs reformulatifs ». In : *Cahiers de Linguistique française 8* (« Nouvelles approches des connecteurs argumentatifs, temporels et reformulatifs »). Université de Genève, p. 111-140.
- Toulmin, S. E. (1958). *The Uses of Argument*. Cambridge : Cambridge University Press.

