

Conflit et malentendu stratégique

MARINA MIZZAU
RENATA GALATOLO

INTRODUCTION

Plusieurs études (entre autres, voir Sillars en cours de publication) convergent sur la conclusion que les dynamiques et la structuration des échanges conflictuels favorisent le surgir de malentendus et que les malentendus, à leur tour, puissent avoir un rôle important dans la gestion du conflit. Dans cette analyse on se limitera à montrer un des possibles rôles stratégiques du malentendu au cours d'une séquence conflictuelle.

1. DÉFINITION DE MALENTENDU ET DE CONFLIT

a) On définit le malentendu comme une divergence interprétative entre au moins deux interlocuteurs et dont au moins un d'entre eux ne soit pas immédiatement conscient. La structure de la séquence peut-être ainsi schématisée: un locuteur (L1) produit un énoncé (E) avec un certain sens (S1) et un autre locuteur (L2) interprète E avec le sens S2 différent de S1. La réplique de L2 révèle son interprétation «erronée» de E à L1.

Bien que la phase de dénonciation/réparation du malentendu, qui peut aussi être implicite ou être exprimée au niveau para-verbal ou non-verbal, ne soit pas ici considérée une composante nécessaire du malentendu (Humphreys-Jones 1987), elle est estimée un indice indispensable pour son individuation de la part de l'analyste. Les malentendus dont on traitera seront donc tous dénoncés au cours de la conversation (pour la réparation standard du malentendu voir Goffman 1981 et Schegloff 1987, 1992).

b) Quand au conflit, on se réfère soit à une définition plus ample concernant la globalité de l'interaction quand elle est caractérisée par une conflictualité diffuse, soit à une locale en tant que séquence conversationnelle aux bornes délimités et caractérisée par au moins une intervention d'opposition et une de contre opposition (Maynard 1985).

2. CORPUS

L'analyse se base sur un corpus de malentendus extrait de trois *talk-shows* télévisifs italiens dirigés par la même animatrice. Les titres des émissions sont respectivement «*Amici*» («Amis»), son édition du soir «*Amici di sera*» («Amis de soir») et «*Uomini e donne*» («Hommes et femmes»). Le scénario est composé par l'animatrice, le public dans la salle et les invités, toujours membres de la même famille qui partagent un problème relationnel difficile à résoudre. Il s'agit donc de relations conflictuelles a priori. Pendant la transmission, les conflits entre les invités et les membres du public sont très fréquents et l'animatrice, consciente des leur intrinsèque caractère spectaculaire, n'intervient pour les censurer que dans les cas de dégénérescence évidente, genre insultes.

3. LE MALENTENDU STRATÉGIQUE

Le climat général de l'émission peut se traduire par des séquences conflictuelles délimitées au cours de l'interaction qui peuvent se combiner de façons différentes avec le malentendu, ou bien influencer directement la disposition des interlocuteurs, leur système d'attente et par conséquent leur interprétation des événements et de la parole d'autrui. On assiste alors à une espèce de chute de la lucidité interprétative des interlocuteurs qui entraîne souvent l'auto-perpétuation du conflit. Dans ce contexte on registre une forte tendance à suspecter et interpréter le discours de l'autre comme contre soi même. Dans de telles situations, sur la base de nôtre corpus, les types de malentendu plus fréquents sont ceux qui mal interprètent les intentions ou la force illocutoire des actes (pour les différents niveaux du malentendu voir Bazzanella e Damiano, 1997); par exemple une question interprétée comme assertion, ou une constatation comme une évaluation. Ces malentendus coïncident souvent avec des interventions d'attaque ou de défense successivement traitées comme hors-lieu. Dans certains cas, à cause de leur rôle stratégique, on peut douter de leur accidentalité (Grimshaw 1980, Blum-Kulka and Weizman 1988) et suspecter qu'il s'agit de formes de sabotage communicatif (Mizzau, 1995) basées sur la manipulation du sens des énoncés qui les précèdent. Celles-ci peuvent aller du déplacement du focus à la substitution du sens proprement dite et leur conflictualité réside dans le fait qu'elles cassent le programme d'autrui en créant une espèce de choc sur son système d'attentes (Goffman, 1972) qui l'empêche de réagir efficacement ou de réagir tout court et le met ainsi en position *down*. Il s'agit des ripostes, objets conversationnels qui, plus que d'autres, se prêtent à être traités comme répliques inadéquates.

4. LES POSSIBLES TRAITEMENTS CONVERSATIONNELS DES RIPOSTES AU COURS D'UNE SÉQUENCE CONFLICTUELLE

Voici un exemple de sabotage communicatif avant d'analyser son succès traitement conversationnel (pour des raisons d'espace on a éliminé la version italienne des exemples):

1) Hommes et femmes du 07.10.1996

CASSETTE N. 3

0.32.57

1 B: A mon avis tu n'es qu'une amie et c'est tout

2 I: Ah excuses moi une seconde je ne suis qu'une amie et c'est tout pour lui?

3 B: Oui

4 I: Ah alors tu vas au lit avec un de tes amis comme ça et c'est tout?

→ 5 B: Mais pas moi parce que personnellement je n'ai pas un tel ami

C'est un cas de glissement du sens figuré au sens littéral. La question de I en 4 personnalise, en la référant à B, une conclusion générale que le discours précédent de B pouvait laisser envisager. La contre-attaque de B exploite le sens littéral de l'énoncé de I en contrastant l'attribution personnelle «**tu** vas au lit...» et en évitant ainsi de faire face à la véritable objection de I: si tu soutiens que ton cousin n'est qu'un ami pour moi et je couche avec ton cousin, alors tu

considère normal qu'on couche avec des simples amis. La formulation choisie par I est une formulation courante dans les situations de dispute qui permet de ramener toute argumentation à l'opposition de base moi VS toi. Il s'agit d'un moyen de simplification du discours qui est ainsi toujours ramené à la situation présente et aux deux parties antagonistes. Le lien entre le sujet du discours et l'enjeu interactionnel est ainsi toujours clair et évident.

Le but des répliques comme celle de B en 5 est celui de prendre en contre-pied l'interlocuteur pour bloquer ou au moins rendre difficile sa réaction et obtenir ainsi une victoire momentanée ou définitive, mais la manipulation du sens qui est à la base de ce genre de sabotages les rend particulièrement susceptibles d'être transformés en autre chose par les interventions successives (Jefferson, 1972).

Maintenant, la suite de l'exemple précédent:

Hommes et femmes du 07.10.1996

→ 6 I: Non je suis en train de te dire je t'ai juste fait un exemple si tu dis que je suis le qu'il ne me considère qu'une amie [alors

7 B: [Tu l'as dit toi même qu'avant lui tu as eu d'autres copains du même village non?

8 I: Oui

Dans l'exemple, I traite la riposte de B comme réplique non pertinente par le biais d'une auto-réparation de 4 qui peut être ainsi paraphrasé: Je ne m'adressais pas vraiment à toi, à ton cas spécifique, ce n'était qu'un exemple de quelque chose de beaucoup plus générale dont j'étais en train de parler. Probablement entre les lignes 6 et 8 I commence aussi à expliciter toutes les phases du raisonnement qui l'ont amenée à la conclusion exprimée en 4 «si tu dis que je suis, qu'il ne me considère qu'une amie, alors..» mais sans réussir à arriver au bût à cause de l'interruption de B en 9.

Parmi les deux possibilités dont elle dispose, contre-attaquer B à l'intérieur du nouveau *round* introduit par sa dernière intervention, ou disqualifier explicitement son discours par le biais du passage au niveau métalinguistique, I choisit donc la deuxième et elle décide de traiter 5 comme une non-pertinence (accidentelle) plutôt que comme une impertinence (délibérée) (Armengaud 1981).

Dans l'exemple suivant l'interlocutrice attaquée par la riposte choisit l'option alternative:

2) Hommes et femmes

CASSETTE N. 0

0.58.46

1 M: Arrêtes toi Franca Mara dis moi

2 Ma: Non je n'arrive pas à comprendre après ils disent [que je suis agressive

3 F: [Eh beh que tu n'arrives pas
à comprendre je le sais mais (tu es immobile)

→ 4 Ma: E: [eh mais je le sais ça doit être parce que tu ne t'expliques pas comme il faut]
parce que j'arrive à

5 Pb: [((Rires collectifs))]

6 Ma: percevoir certaines choses à ton propos j'ai perçu beaucoup de choses

F en 3 reprend l'expression utilisée par Ma en 2 et elle la transforme en une attaque directe contre son interlocutrice par le biais d'une substitution de sens et d'un glissement de focus:

1. la substitution de sens consiste en ramener au seul sens littéral l'expression «je n'arrive pas à comprendre», un sabotage à son tour dont l'intention est ouvertement masquée, qui est couramment utilisée comme forme implicite d'accusation d'incompréhensibilité ou d'expression de désaccord vis à vis du discours de l'autre.
2. le glissement de focus consiste à rendre central ce qui en effet n'était que l'introduction du vrai topic du discours de Ma.

Dans l'exemple Ma en 4 continue à s'opposer à F sur le terrain imposé par la riposte en 3. Ma. accepte immédiatement le sens littéral imposé à son expression «je n'arrive pas à comprendre», et elle passe au contre-attaque en lui attribuant la responsabilité de cette difficulté de compréhension.

On a donc rencontré deux possibles réactions aux ripostes au cours d'une séquence conflictuelle: la riposte traitée comme réplique non pertinente par une réparation et la riposte traitée en tant qu'intervention oppositive par le biais d'une ultérieure opposition qui ratifie implicitement la manipulation du sens qu'elle a opéré.

L'efficacité du traitement de la riposte comme manifestation de malentendu est directement proportionnel au caractère plus ou moins conventionnel de la règle interprétative qu'elle viole et par conséquent au caractère plus ou moins caché de l'intention qui la régit. Plus la riposte se base sur la violation de règles communicatives et interprétatives fortement conventionnalisées et plus son caractère d'impertinence est évident, moins son traitement successif sous forme de manifestation de malentendu sera efficace.

REFERENCES

- Armengaud F., 1981. L'impertinence ex-communicative ou comment annuler la parole d'autrui. *Degrès*, 26-27, 1-32.
- Bazzanella C.; Damiano, R. 1997. Il fraintendimento linguistico nelle interazioni quotidiane. *Lingua e stile*, XXXII/3 settembre, 173-200.
- Blum-Kulka, S.; Weizman E. 1988. The inevitability of misunderstanding. *Text*, 8, no.3, 219-241.
- Goffman, E., 1971. *Relations in Public: Microstudies of the Public Order*. New York, Basic Books.
- Goffman, E., 1981. *Forms of Talk*. Philadelphia, University of Pennsylvania Press.
- Grimshaw Allen, D., 1980. Mishearings, Misunderstandings, and other Non successes in talk: a Plea for Redress of Speaker-oriented Bias. *Sociological Inquiry*, 50, 31-74.
- Humphreys-Jones, C., 1987. The structure of misunderstandings. In Reilly R. G. ed. *Communication Failure in Dialogue and Discourse*. North-Holland, Amsterdam, Elsevier Science Publishers B. V., 25-33.
- Jefferson, G. 1972. Side Sequences. In D. Sudnow (ed.) *Studies in Social Interaction*. New York, The Free Press, 294-338.
- Maynard Douglas, W., 1985. How children start arguments. *Language in Society*, 14, 1-30.
- Mizzau, M. 1995. Les fonctions communicatives: entre accord et désaccord. In *Psycholinguistics as a multidisciplinary connected Science. Proceedings of the 4th ISAPL International Congress*, ed. by Stefania Stame. Cesena, Società Editrice Il Ponte Vecchio, vol. I, 65-86.
- Schegloff E. A., 1987. Some Sources of Misunderstanding in Talk-in-Interaction. *Linguistics*, 25, 201-218.

- Schegloff, E. A., 1992. Repair after the Next Turn: the Last Structurally Provided Defense of Intersubjectivity in Conversation. *American Journal of Sociology*, 97, no. 5, 1295-1345.
- Sillars, Alan L., (Mis)understanding. In B.H. Spitzberg et W.R. Cupach eds., en cours de publication, *The dark Side of Relationships* . Mahwah, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates.