



HAL
open science

Rôle de la Face et de l'Utilité dans l'interprétation d'Enoncés Ambigus Question/Requête Imcompréhension/Désaccord

V. Demeure, Jean-François Bonnefon, Éric Raufaste

► **To cite this version:**

V. Demeure, Jean-François Bonnefon, Éric Raufaste. Rôle de la Face et de l'Utilité dans l'interprétation d'Enoncés Ambigus Question/Requête Imcompréhension/Désaccord. 2007. hal-00188672

HAL Id: hal-00188672

<https://hal.science/hal-00188672>

Preprint submitted on 19 Nov 2007

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.

Rôle de la Face et de l'Utilité dans l'Interprétation d'Énoncés Ambigus Question/Requête Incompréhension/Désaccord

V. Demeure* J.F. Bonnefon* É. Raufaste*
demeure@univ-tlse2.fr bonnefon@univ-tlse2.fr raufaste@univ-tlse2.fr

*Université de Toulouse

CLEE (Cognition, Langues, Langage et ergonomie); UTM, EPHE, CNRS;
Maison de la recherche, Université de Toulouse le Mirail,
5 allée Antonio Machado, 31058 Toulouse cedex 9, FRANCE

Résumé :

De nombreux énoncés présentent une ambiguïté en ce qu'ils peuvent être interprétés différemment selon que l'on choisisse leur signification directe ou indirecte. Nous nous penchons ici sur l'interprétation de deux de ces types d'énoncés : les énoncés pouvant être interprétés comme (a) des questions directes ou des requêtes indirectes (e.g., "Est-ce qu'il reste du café ?") et (b) des demandes de précision indirectes ou des désaccords indirects (e.g., "J'ai peur de ne pas vous suivre.") Les prédictions de deux approches de l'interprétation d'énoncés ambigus sont ici combinées et testées : (a) l'approche Gestion de la Face qui étudie plus particulièrement le rôle des variables interpersonnelles telles que le statut, la distance affective ou la perte de face potentielle ; et (b) l'approche Utilitariste centrée sur les buts poursuivis par le locuteur au moment de l'énonciation. Nos résultats soutiennent les prédictions, jusque là non testées, de l'approche Utilitariste et offrent de nouvelles perspectives à l'approche Gestion de la Face.

Mots-clés : Énoncés ambigus, utilité, politesse

Abstract:

Many statements are ambiguous in that sense that they can be interpreted differently as a function of whether one considers their direct meaning or their indirect meaning(s). In this article, we examine two of these ambiguities : The direct question/indirect request ambiguity (e.g., "Is there any coffee left?"); and the indirect disagreement/indirect request for explanation ambiguity (e.g., "I don't follow you"). We combine and test predictions of two approaches of the interpretation of such ambiguities—the Face Management approach, which focuses on interpersonal variables such as status, affective distance or potential face threat ; and the Utilitarian Relevance approach, which focuses on the speaker's goal at the time of the enunciation. Results wholly support the untested predictions of the Utilitarian Relevance approach, and offer new perspectives on the Face Management approach.

Keywords: Ambiguous statement, utility, politeness

En tant que locuteur, nous n'exprimons pas toujours directement ce que nous voulons dire. Autrement dit, il y a parfois un décalage entre notre intention communicative et le sens littéral de la phrase que nous choisissons d'énoncer (c.a.d. une indirecte). Face à ce type d'énoncés que nous qualifierons d'ambigus, comment le destinataire parvient-il à interpréter ce que nous avons voulu dire ? Dans la première partie de ce travail nous présenterons les réponses qui ont été apportées, jusqu'à aujourd'hui, à cette question. Nous verrons que parallèlement à l'approche Gestion de la Face, plusieurs approches basées sur la notion de pertinence ont été développées. Nous examinerons ensuite l'interprétation de deux types d'énoncés ambigus : a) un type d'énoncé pouvant être interprété soit comme une question directe soit comme une requête indirecte (expériences 1 et 2) et b) un type d'énoncé pouvant être interprété soit comme une demande d'explication indirecte soit comme un désaccord indirect (expériences 3 et 4) en testant conjointement les prédictions des approches de Gestion de la Face et de Pertinence Utilitariste.

1 L'Approche Gestion de la Face

Une approche générale de l'interprétation d'énoncés ambigus consiste à assumer que les facteurs jouant un rôle dans la produc-

tion de ce type d'énoncés sont les mêmes que ceux intervenant dans leur interprétation [6]. Commençons alors par nous pencher sur les facteurs pouvant conduire à la production d'énoncés ambigus.

La Théorie de la Politesse [1] développe l'idée selon laquelle un locuteur, durant une conversation, tente de préserver la face de son auditeur. Préserver la face de quelqu'un implique de (a) le laisser libre de ses actions (préservation de la face négative); et (b) lui donner l'image de quelqu'un d'apprécié et d'approuvé par les autres (préservation de la face positive) [3]. Il n'est toutefois pas toujours possible pour le locuteur d'éviter de menacer la face de l'auditeur. Il peut par exemple devoir faire une requête menaçant ainsi la face négative de l'auditeur. Il peut également être en désaccord avec ce que viens de dire son interlocuteur, et donc menacer sa face positive. Dans ces cas là, le locuteur tentera de limiter au maximum la menace de face au moyen de différentes stratégies de politesse. Nous nous intéresserons ici à la stratégie jugée comme la plus polie de toutes [1] : l'indirection. Elle permet de réduire la menace de face en ce sens qu'elle laisse à l'auditeur le choix de l'interprétation. Prenons l'exemple d'une personne voulant que son interlocuteur ouvre une fenêtre. En disant "Vous ne trouvez pas qu'il fait chaud ici?" au lieu de "Ouvrez la fenêtre", il laisse l'auditeur libre d'interpréter l'énoncé comme une simple remarque sur la température ou une requête indirecte, protégeant ainsi sa face négative en préservant sa liberté d'action. De même, l'indirection permet de préserver la face positive du locuteur. Prenons l'exemple du désaccord qui constitue une menace pour la face positive. Si quelqu'un souhaite exprimer son désaccord avec la conclusion des travaux que vous venez de présenter, vous lui serez sans doute reconnaissant s'il annonce "J'ai peur de ne pas vous suivre" plutôt que "Je ne suis absolument pas d'accord avec vous!". En effet, il vous laisse ainsi l'opportunité (ainsi

qu'au reste de l'assemblée) d'interpréter l'énoncé comme une demande d'explication (je crois que je n'ai pas très bien compris ce que vous vouliez dire, pouvez vous expliquer votre idée?), beaucoup moins menaçante pour votre face positive.

Maintenant que nous nous sommes penchés sur les motivations qui peuvent pousser un locuteur à utiliser l'indirection, intéressons nous plus précisément à la façon dont un auditeur interprétera un tel énoncé.

La conception de l'indirection comme stratégie de préservation de la face a un impact direct sur l'interprétation d'énoncés ambigus. En effet, étant tour à tour locuteur et auditeur, chaque individu est amené à utiliser les stratégies de politesse et donc l'indirection. En position d'auditeur, un individu sait donc que si le locuteur émet un énoncé ambigu, c'est très certainement parce qu'il veut lui transmettre quelque chose de menaçant. Ainsi, l'auditeur cherchera l'interprétation de l'énoncé la plus menaçante pour sa propre face dans le contexte de la conversation. L'étude menée par [8] teste cette hypothèse en présentant aux participants de courts échanges comprenant une question et une réponse ne répondant pas explicitement à la question (e.g., Question : Qu'as-tu pensé de ma présentation ? Réponse : "C'est difficile de faire une bonne présentation"). Les résultats montrent clairement que les participants jugent qu'une telle réponse véhicule un sens menaçant pour la face du destinataire.

En plus de cette tendance générale, trois facteurs relatifs au contexte d'énonciation ont été identifiés comme pouvant accentuer cette propension à aller vers l'interprétation la plus menaçante [1] : la Distance sociale entre le locuteur et l'auditeur (D), le Pouvoir relatif de l'auditeur sur le locuteur (P), et le niveau (Rang) de menace de l'acte d'un point de vue culturel (R). Nous avons choisi de nous inspirer de ces variables en leur apportant toutefois certaines

modifications présentées ci-dessous.

1.1 Le pouvoir relatif de l'auditeur sur le locuteur

La question qui se pose ici est la suivante : un auditeur interprétera-t-il un énoncé de la même façon si il est produit par un locuteur ayant le même statut/pouvoir que lui, et si le locuteur a un statut/pouvoir plus bas ?

Toutes choses égales par ailleurs, un locuteur doit être plus poli lorsqu'il s'adresse à un auditeur ayant plus de pouvoir que lui [1]. Selon la théorie de la politesse, un énoncé indirect émis par un locuteur de bas statut devrait être interprété comme véhiculant un sens plus menaçant lorsque le locuteur à un statut élevé que lorsqu'il a un statut égal à celui de l'auditeur. Plus précisément, nous faisons l'hypothèse que, lorsque l'auditeur a un statut supérieur à celui du locuteur, un énoncé ambigu sera plus interprété :

(a) comme une requête dans le cas d'énoncés ambigus Question/Requête et (b) comme un désaccord dans le cas d'énoncés ambigus Incompréhension/Désaccord.

1.2 La personnalité de l'auditeur

Nous adaptons ici la variable R de [1]. Cette étude n'ayant pas de visée interculturelle, nous avons choisi de nous pencher sur les différences individuelles plutôt que culturelles. Plus précisément, nous nous demandons si un même énoncé ambigu sera interprété de la même façon lorsqu'il est adressé à un auditeur ouvert d'esprit et à l'écoute des autres, et lorsqu'il est adressé à un auditeur très susceptible qui aime imposer son point de vue.

Nous faisons l'hypothèse qu'un énoncé ambigu Question/Requête sera plus souvent interprété comme une requête lorsque

l'auditeur est très susceptible et aime imposer son point de vue, que lorsqu'il est ouvert d'esprit et à l'écoute des autres¹.

1.3 La distance affective entre l'auditeur et le locuteur

La théorie de la politesse postule que la nécessité d'être poli augmente avec la distance entre les interlocuteurs. Elle ne distingue toutefois pas la distance sociale (les interlocuteurs se connaissent-ils ou non ?) et la distance affective (les interlocuteurs s'apprécient-ils ou non ?). Cette confusion est probablement l'explication des résultats mitigés dégagés des différentes études testant cette variable (voir [12] pour une discussion à ce sujet).

L'étude de [11] fournit des résultats plus clairs concernant l'impact de la distance affective sur l'interprétation d'énoncés ambigus. Manipulant indépendamment les distances sociale et affectives, [11] montrent que les participants tendent à interpréter de façon plus menaçante un énoncé ambigu lorsqu'il est destiné à un auditeur que le locuteur n'aime pas. En particulier, lorsqu'un énoncé peut être interprété littéralement comme un compliment, et indirectement comme un sarcasme, les participants tendent à l'interpréter indirectement si les interlocuteurs ne s'aiment pas.

Nous faisons donc l'hypothèse qu'un énoncé ambigu Incompréhension/Désaccord sera plus interprété comme un désaccord lorsque le locuteur et l'auditeur ne s'apprécient pas².

¹La prédiction serait la même pour l'ambiguïté Incompréhension/Désaccord mais ne sera pas testée ici.

²La prédiction serait la même pour l'ambiguïté Question/Requête mais ne sera pas testée ici.

2 La reformulation Utilitariste de la Pertinence

À la suite de l'approche Gricéenne [4] dont l'assomption cruciale pour l'interprétation d'énoncés ambigus (l'interprétation indirecte d'un énoncé n'est construite que dans les cas où l'interprétation littérale est jugée insatisfaisante), n'a pas été soutenue expérimentalement de façon concluante [2], l'approche post-Gricéenne [13] qui regroupe les différents aspects du Principe de Coopération sous le principe central de Pertinence, s'applique avec succès dans de nombreuses situations de communication. Toutefois, centrée essentiellement sur la quantité d'information que l'auditeur peut tirer de l'interprétation de l'énoncé, cette approche nous semble plus à même de traiter de l'interprétation de réponses que de l'interprétation de questions ou d'incompréhension. De la même façon, caractériser une requête ou un désaccord en considérant uniquement la quantité d'information qu'elle/il pourrait apporter à l'auditeur semble inapproprié. Ce qui semble crucial dans l'interprétation d'une requête ou d'un désaccord est en lien avec les intérêts, les motivations du locuteur plutôt qu'avec l'état des connaissances de l'auditeur. Une récente évolution de la théorie de la Pertinence [14] amorce l'idée selon laquelle il est important que l'auditeur garde à l'esprit que le locuteur ne peut pas vouloir signifier quelque chose qui va à l'encontre de ses préférences. La reformulation utilitariste de la pertinence va plus loin en postulant que ce sont les buts et préférences du locuteur qui guident l'interprétation.

Plusieurs reformulations utilitariste de la pertinence ont récemment émergé de manière indépendante chez plusieurs auteurs. Toutes ces approches ont en commun le fait qu'elles définissent la pertinence d'un énoncé en fonction des buts et préférences du locuteur plutôt que des effets épistémiques sur l'auditeur. L'idée centrale réside dans le postulat que l'auditeur va

considérer les buts du locuteur et choisir l'interprétation de l'énoncé qui est la plus à même de l'aider à atteindre ces buts.

Cette idée a été développée dans différents champs de recherche. Elle est au cœur du modèle du Plan d'Action Conversationnel [5]. Elle forme aussi la base des sémantiques des lois déontiques définies par [9]. Elle justifie "l'heuristique utilitariste" que [10] supposent être à l'œuvre dans l'interprétation de plusieurs actes de langage. Enfin, elle a été formalisée dans une théorie de la pertinence communicative inspirée de la théorie des jeux [15].

Selon [15], communiquer c'est tenter d'influencer autrui, et chaque énoncé est produit pour atteindre les buts du locuteur. La "pertinence" d'une interprétation est définie ici comme l'utilité espérée pour le locuteur que l'énoncé soit interprété en ce sens. De ce point de vue, il devient simple de comparer la pertinence des deux interprétations possibles d'un énoncé ambigu question/requête ou incompréhension/désaccord. La pertinence d'une question ou d'une incompréhension est, pour le locuteur, l'utilité moyenne des différentes réponses possibles que l'auditeur peut donner à cette question ou incompréhension. La pertinence d'une requête est l'utilité moyenne, pour le locuteur, des actions que l'auditeur peut effectuer en réponse. Enfin, la pertinence d'un désaccord est l'utilité moyenne, pour le locuteur, des conséquences du désaccord. Nous faisons l'hypothèse que l'auditeur choisira l'interprétation ayant la plus grande pertinence définie en ces termes.

3 Objectifs

Notre objectif principal est de tester conjointement les prédictions de l'approche Gestion de la Face et de l'approche Utilitariste sur deux types d'énoncés ambigus très différents : une ambiguïté question directe/requête indirecte, et une ambi-

guité incompréhension indirecte et désaccord indirect.

L'approche utilitariste conduit à l'hypothèse que : (a) l'interprétation question (resp. requête) est comparativement plus fréquente lorsque la réponse à cette question (resp. l'exécution de cette requête) est plus utile au locuteur ; (b) l'interprétation incompréhension (resp. désaccord) est comparativement plus fréquente lorsque l'obtention de l'explication (resp. le fait de marquer son désaccord) est plus utile au locuteur.

L'approche Gestion de la Face, conduit à l'hypothèse que : (c) les interprétations requête et désaccord seront comparativement plus fréquentes lorsque l'auditeur est de plus haut statut que le locuteur ; (d) l'interprétation requête est comparativement plus fréquente lorsque l'auditeur est très susceptible et aime imposer son point de vue ; (e) l'interprétation désaccord est comparativement plus important lorsque les interlocuteurs ne s'apprécient pas.

4 Expérience 1

4.1 Méthode

Soixante étudiants volontaires (30 hommes et 30 femmes tous âgés d'une vingtaine d'année et de langue maternelle française) de l'université de Toulouse le Mirail ont participé à l'étude. Les participants commencent par lire les règles d'un jeu simple servant de base à l'expérience (et permettant une manipulation orthogonale rigoureuse des utilités). Il leur est demandé d'imaginer que ce jeu est utilisé dans le cadre d'un séminaire d'entreprise dans le but de faciliter la création de liens entre les salariés.

Règles du jeu. Le plateau de jeu montre 4 emplacements d'une ville imaginaire, le but du jeu est de contrôler 3 des 4 emplacements. Deux équipes de deux

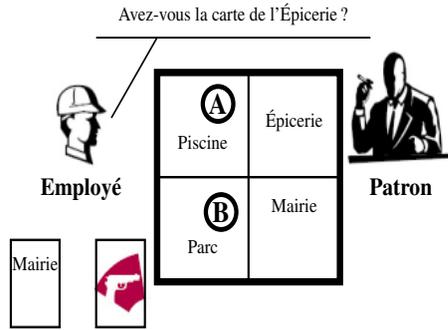


FIG. 1 – Exemple d'une situation de jeu. Le statut du coéquipier est *plus haut*, l'utilité de l'échange est *basse*, et l'utilité d'avoir l'information est *basse*.

joueurs représentant des familles de mafieux s'affrontent pour le contrôle de la ville. Chaque joueur dispose de 2 cartes qu'il cache à tous les autres joueurs. Le jeu de carte complet se compose de 17 cartes : 8 cartes portant les noms des emplacements de la ville (soit 2 cartes pour chaque emplacement) ; 8 cartes arme et une carte police. Pour qu'une équipe prenne le contrôle d'un emplacement (qu'il soit déjà contrôlé ou non par l'équipe adverse), un des joueurs de cette équipe doit poser simultanément la carte portant le nom de cet emplacement et une carte arme. La carte police sert quant à elle à bloquer définitivement l'accès à un lieu aux deux équipes, elle peut être posée uniquement sur un emplacement libre. Avant de jouer, le joueur qui a la main peut demander à son coéquipier s'il a une carte donnée en main, ou s'il est d'accord pour lui échanger une carte donnée contre une autre carte. Une fois l'information ou la carte obtenue, le joueur peut choisir de jouer ou de passer son tour.

Une fois familiarisés avec les règles du jeu en ayant étudié un exemple, les participants se voient présenter 8 situations de jeu construites selon un plan factoriel complet $2 \times 2 \times 2$. Dans chaque situation, un

joueur de l'équipe A (un employé homme) demandait à son coéquipier : "Avez-vous la carte de l'épicerie ?".

Les trois variables indépendantes sont le *Statut du coéquipier* (plus haut vs égal), l'*Utilité de l'échange* (haute vs basse) et l'*Utilité d'avoir l'information* (haute vs basse). Le Statut du coéquipier est plus haut lorsque le coéquipier est identifié comme un patron et égal lorsqu'il est identifié comme un autre employé. L'Utilité de l'échange est haute lorsque le joueur n'est pas en mesure de prendre le contrôle d'un emplacement avec les cartes qu'il possède mais serait en mesure de prendre l'épicerie s'il obtenait cette carte. Elle est basse si le joueur est déjà en mesure de prendre le contrôle d'un emplacement avec les cartes qu'il a en main. L'Utilité d'avoir l'information est haute si cette information peut aider le joueur à prendre une décision concernant ce qu'il va jouer. Elle est basse si l'information ne peut pas aider le joueur dans son choix.

Le plateau montrait toujours que l'équipe A contrôlait la piscine, l'équipe B contrôlait le parc et qu'aucune équipe ne contrôlait l'épicerie et la mairie (voir figure 1). La procédure entière durait environ 15 minutes.

L'Utilité de l'échange et l'Utilité d'avoir l'information sont manipulées au travers des cartes détenues par le joueur³.

- **Mairie & Arme.** Avec ces cartes, le joueur peut prendre le contrôle de la mairie : *l'utilité de l'échange est donc basse*. De plus, savoir si son coéquipier possède ou non la carte de l'épicerie n'aura pas de conséquence sur son choix de jeu : *l'utilité d'avoir l'information est donc basse*.
- **Arme & Arme.** Avec ces cartes, le joueur ne peut pas prendre le contrôle d'un emplacement mais il le pourrait

en échangeant une de ses cartes arme contre la carte de l'épicerie : *l'utilité de l'échange est donc haute*. Savoir si son coéquipier possède ou non la carte de l'épicerie n'aura pas de conséquence sur son choix de jeu : *l'utilité d'avoir l'information est donc basse*.

- **Épicerie & Arme.** Avec ces cartes, le joueur peut prendre le contrôle de l'épicerie : *l'utilité de l'échange est donc basse*. Par contre, savoir si son coéquipier possède l'autre carte de l'épicerie peut l'aider à décider s'il peut prendre le contrôle de l'épicerie tout de suite sans risquer de se faire reprendre cet emplacement par l'équipe adverse : *l'utilité d'avoir l'information est donc haute*.
- **Police & Arme.** Avec ces cartes, le joueur ne peut pas prendre le contrôle d'un emplacement mais il le pourrait en échangeant une de ses cartes arme contre la carte de l'épicerie : *l'utilité de l'échange est donc haute*. De plus, savoir si son coéquipier possède ou non la carte de l'épicerie peut l'aider à savoir s'il doit ou non bloquer l'épicerie en jouant sa carte police : *l'utilité d'avoir l'information est donc haute*

Après avoir pris connaissance d'une situation, les participants jugent si le joueur veut échanger la carte (fait une requête) ou demande simplement l'information à son coéquipier (pose une question). Ils répondent à la question *Selon vous, que veut le joueur ?* en cochant une des 5 réponses possibles : Je suis sûr(e) qu'il veut la carte (codé -2), Il veut probablement plus la carte que l'information (codé -1), Je n'arrive pas à me décider (codé 0), Il veut probablement plus l'information que la carte (codé +1), Je suis sûr(e) qu'il veut l'information (codé +2).

4.2 Résultats et Discussion

Les résultats ont été analysés à l'aide d'une ANOVA à mesure répétées $2 \times 2 \times 2$. Les réponses moyennes des participants pour chaque combinaison des

³Un pré-test a montré que la perception de l'utilité de l'échange et de l'information variait conformément à la manipulation des variables.

TAB. 1 – Interprétation de l'énoncé dans l'Expérience 1. Les scores négatifs indiquent que l'énoncé a été interprété comme une requête, les scores positifs indiquent qu'il a été interprété comme une question.

Utilité de	Statut du coéquipier	
	Egal	Plus haut
<i>l'information : Basse</i>		
l'échange : Basse	+0.3 (1.5)	+0.6 (1.3)
l'échange : Haute	-1.1 (1.3)	-0.8 (1.6)
<i>l'information : Haute</i>		
l'échange : Basse	+0.8 (1.2)	+1.0 (1.2)
l'échange : Haute	-0.6 (1.5)	-0.3 (1.5)

trois variables indépendantes sont données Table 1. L'ANOVA révèle trois effets simples et aucun effet d'interaction détectable.

Les données supportent les prédictions de l'approche Utilitariste. Lorsque l'utilité de l'échange est haute, les participants interprètent plus l'énoncé comme une requête, $F(1, 59) = 47.9, p < .001, \eta^2 = .35$ (nous reportons tout au long de l'article des η^2 *semi*-partiels qui sont plus conservateurs et plus adaptés à l'ANOVA à mesures répétées. Ils représentent une part de variance expliquée). L'interprétation moyenne est de -0.7 (écart type=1.0) lorsque l'utilité de l'échange est haute, et $+0.7$ (0.8) lorsque l'utilité de l'échange est basse. Une utilité d'avoir l'information haute encourage les participants à interpréter l'énoncé comme une question, $F(1, 59) = 10.0, p = .002, \eta^2 = .08$. L'interprétation moyenne est de $+0.2$ (0.7) lorsque l'utilité d'avoir l'information est haute et seulement -0.3 (0.8) lorsque l'utilité d'avoir l'information est basse. En totale contradiction avec les prédictions de l'approche Gestion de la Face, lorsque le coéquipier a un statut plus élevé, les participants tendent à interpréter l'énoncé comme une question, $F(1, 59) = 4.6, p <$

$.05, \eta^2 = .03$. L'interprétation moyenne est de $+0.1$ (0.7) que le coéquipier a un statut plus élevé, et seulement -0.2 (0.7) lorsque le coéquipier est de même statut que le locuteur.

Deux explications peuvent être avancées concernant ce dernier résultat. Premièrement, il est possible que lorsque le coéquipier est de statut supérieur, une requête pour un échange de carte soit trop menaçante, même exprimée indirectement. Dans ce cas, il serait inconcevable pour les participants que le locuteur fasse cette requête, même indirectement.

Une seconde explication pourrait être avancée en référence aux résultats obtenus par [7]. Il a en effet été mis en évidence que les participants choisissaient plus souvent l'interprétation requête lorsque le *locuteur* était de statut supérieur à l'auditeur. Ce résultat s'expliquerait par un effet de taux de base lié au statut : dans la mesure où il est plus fréquent pour un supérieur de donner des ordres à ses subordonnés, les participants tendraient à interpréter un énoncé ambigu produit par un supérieur comme un ordre (une requête). De la même façon, un effet de taux de base pourrait expliquer notre résultat : puisque, de façon générale, les subordonnés questionnent davantage leur supérieur qu'ils ne lui donnent des ordres (requête), l'interprétation "question" paraîtrait plus probable aux yeux des participants.

L'expérience 2 permet de tester ces deux explications concurrentes. Dans la seconde expérience, nous manipulons la menace de face pour l'auditeur en manipulant de façon orthogonale sa personnalité et son statut. Considérons le cas d'un auditeur de haut statut connu pour avoir une aversion particulière à recevoir des ordres. Selon notre première explication, un énoncé ambigu question/requête adressé à cette personne aura très peu de chance d'être interprété comme une requête. En effet, si le seul statut de cette personne rendait d'ores

et déjà l'interprétation requête trop menaçante, sa personnalité ne ferait qu'empirer les choses. Au contraire, si l'on considère la seconde explication, le statut et la personnalité devraient avoir des influences antagonistes : le statut encourageant, à travers l'effet de taux de base, une interprétation question ; et la personnalité encourageant, selon l'approche Gestion de la Face, une interprétation requête.

5 Expérience 2

5.1 Méthode

Soixante étudiants volontaires de l'université Jean-François Champollion à Albi ont participé à l'étude. L'échantillon était composé de 17 hommes et 43 femmes âgés de 18 à 27 ans (moyenne=20.3, écart type=2.1) tous ayant pour langue maternelle le français. Le matériel et la procédure étaient sensiblement les mêmes que pour l'expérience 1. Le plateau de jeu, les règles et l'énoncé à interpréter ne changeaient pas. Huit situations de jeu construites selon un plan factoriel complet $2 \times 2 \times 2$ étaient présentées aux participants. Le Statut du coéquipier (plus haut vs égal) était manipulé de la même façon que dans l'expérience 1. La personnalité du coéquipier (rigide vs flexible) était manipulée à la fois visuellement grâce à une image, et verbalement à l'aide d'une description accompagnant l'image⁴ (voir Figure 5.1).

Finalement, deux situations de jeu différentes ont été utilisées à des fins de contrôle. Dans la première situation, l'utilité de l'échange et l'utilité d'avoir l'information sont toutes deux hautes (le joueur possède les cartes Police et Arme) ; dans la seconde situation, l'utilité de l'échange et l'utilité d'avoir l'information sont toutes

⁴Un pré-test mené sur cette variable a permis de s'assurer que la menace de face liée aux deux interprétations de l'énoncé était perçue comme plus importante pour l'auditeur rigide

TAB. 2 – Interprétation de l'énoncé dans l'Expérience 2. Les scores négatifs indiquent que l'énoncé a été interprété comme une requête, les scores positifs indiquent qu'il a été interprété comme une question.

	Statut du coéquipier	
	Egal	Plus haut
<i>Utilités : Basse</i>		
Coéquipier Flexible	+0.3 (1.3)	+0.6 (1.3)
Coéquipier rigide	+0.1 (1.5)	+0.3 (1.5)
<i>Utilités : Haute</i>		
Coéquipier Flexible	-0.3 (1.4)	-0.0 (1.3)
Coéquipier Rigide	-0.9 (1.2)	-0.8 (1.2)

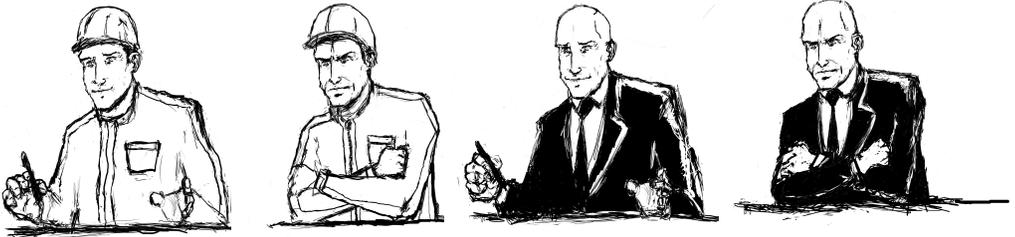
deux basses (le joueur possède les cartes Mairie et Arme). Les utilités ayant toutes deux la même valeur (haute ou basse), cette variable est appelé Valeur des utilités en conflit (haute vs basse).

De même que dans l'expérience 1, les participants jugeaient, pour chaque situation, si le joueur faisait une requête pour un échange ou demandait simplement une information.

5.2 Résultats et Discussion

Les résultats ont été analysés au moyen d'une ANOVA à mesures répétées $2 \times 2 \times 2$. Les réponses moyennes des participants pour chaque combinaison des trois variables indépendantes sont données Table 2. L'ANOVA révèle trois effets simples et aucun effet d'interaction détectable.

Conformément aux prédictions de l'approche Gestion de la Face (ainsi qu'à l'explication basée sur un effet de taux de base lié au statut), les participants tendent à interpréter l'énoncé comme une requête lorsque le coéquipier a une personnalité rigide, $F(1, 59) = 8.62, p = .005, \eta^2 = .08$. L'interprétation moyenne est de +0.2 (0.6) lorsque le coéquipier a une personnalité



employé très ouvert, à l'écoute des autres. Il attache de l'importance à l'opinion et aux idées d'autrui

employé très susceptible, qui déteste recevoir des ordres. Il aime contrôler le déroulement des choses et imposer son point de vue

Patron très ouvert, à l'écoute des autres. Il attache de l'importance à l'opinion et aux idées d'autrui

Patron très susceptible, qui déteste recevoir des ordres. Il aime contrôler le déroulement des choses et imposer son point de vue

FIG. 2 – Images et descriptions utilisées dans l'Expérience 2 pour manipuler la personnalité du coéquipier. De gauche à droite : employé flexible, employé rigide, patron flexible et patron rigide.

flexible et seulement -0.3 (0.8) lorsque le coéquipier a une personnalité rigide. Inversement, et comme dans l'expérience 1, une tendance vers l'interprétation "question" est observée lorsque le coéquipier est de plus haut statut $F(1, 59) = 3.7, p = .058, \eta^2 = .03$. L'interprétation moyenne est de 0.0 (0.7) lorsque le coéquipier a un statut supérieur et seulement -0.2 (0.6) lorsque le coéquipier a un statut égal. Enfin, et bien que nous n'ayons pas émis d'hypothèse concernant cette variable, nous constatons que les participants tendent à interpréter l'énoncé comme une requête lorsque l'utilité de l'échange et l'utilité d'avoir l'information sont toutes deux hautes, $F(1, 59) = 16.7, p < .001, \eta^2 = .17$. L'interprétation moyenne est de $+0.3$ (1.0) lorsque les deux utilités sont basses et seulement -0.5 (0.7) lorsque les deux utilités sont hautes.

Bien que ce dernier résultat soit surprenant et inattendu, nous resterons prudents quant à son interprétation. En effet, l'explication la plus probable à cet effet semble être celle d'un "bruit" dans la manipula-

tion des utilités (l'utilité haute de la requête est peut être perçue comme plus utile que l'utilité haute de la question); les résultats obtenus lors du pré-test vont d'ailleurs dans ce sens. Ces deux premières expériences nous ont permis de tester avec succès les prédictions de l'approche Utilitariste et d'apporter de nouvelles perspectives à l'approche Gestion de la Face. Toutefois, ces résultats se limitent à un type bien précis d'énoncé ambigu : l'ambiguïté question (directe)/requête (indirecte). Dans un souci de généralisation de nos résultats à d'autres types d'ambiguïtés, nous avons choisi de tester à nouveau ces deux approches sur une ambiguïté différente : l'ambiguïté incompréhension (indirecte)/désaccord (indirect).

6 Expérience 3

6.1 Méthode

Cent vingt et un étudiants volontaires (23 hommes et 98 femmes) de l'université de

Toulouse le Mirail ont participé à l'étude. Ils étaient âgés de 18 à 32 ans (moyenne = 20.4, écart type = 1.9) et tous avaient pour langue maternelle le français. Huit situations, construites selon un plan factoriel complet $2 \times 2 \times 2$, sont présentées aux participants. Dans un premier temps, on leur demande d'imaginer que les situations qui vont leur être présentées se déroulent dans le cadre d'un séminaire d'entreprise dont le but est de faciliter la création de liens entre salariés et dirigeants. Dans chaque situation on retrouve deux joueurs (A et B) qui font équipe pour un jeu stratégique. Ils discutent de la stratégie à adopter face à leurs adversaires. Le joueur B prend la parole pour expliquer la stratégie qu'il aimerait mettre en place. Pendant l'explication A interrompt B en lui disant : "J'ai peur de ne pas vous suivre". Les 3 variables indépendantes sont : Le statut de B (plus haut vs égal à celui de A), l'Utilité de la demande de précision (haute vs basse) et l'utilité du désaccord (haute vs basse). Le statut de B est plus haut lorsque B est un patron et A un employé, il est égal lorsque A et B sont tout deux des employés. L'utilité de la demande de précision est haute lorsque B utilise un langage spécifique au jeu inconnu de A, elle est basse lorsqu'il utilise un langage courant. L'utilité du désaccord est haute lorsque B a la réputation de prendre de mauvaises décisions stratégiques, elle est basse lorsqu'il a la réputation de prendre de bonnes décisions stratégiques.

À des fins de contrôle, deux questions ont été employées pour mesurer l'interprétation de l'énoncé ; après avoir pris connaissance d'un scénario, la moitié des participants répondaient à la question : "Selon vous que veut-il en disant cela ?" en cochant une des 5 réponses possibles : Je suis sûr(e) qu'il veut marquer son désaccord avec la stratégie proposée par B (codée -2), Il veut probablement plus marquer son désaccord qu'avoir une réexplication de B concernant ce qu'il veut faire (codée -1), Je

n'arrive pas à me décider (codée 0), Il veut probablement plus que B lui réexplique ce qu'il veut faire que marquer son désaccord (codée +1), Je suis sûr(e) qu'il veut que B lui réexplique ce qu'il veut faire (codée +2). L'autre moitié de l'échantillon répondait à la question suivante : "Que va comprendre le joueur B" sur une même échelle en 5 points.

6.2 Résultats et Discussion

Les résultats ont été analysés au moyen d'une ANOVA à mesures répétées $2 \times 2 \times 2$ (aucun effet de la question posée n'ayant été détecté lors de l'analyse, les résultats présentés portent sur l'ensemble de l'échantillon). Les réponses moyennes des participants pour chaque combinaison des trois variables indépendantes sont données Table 3. L'analyse a révélé un effet simple de l'utilité de la demande de précision et un effet simple de l'utilité du désaccord.

Conformément aux prédictions de l'approche Utilitariste, lorsque l'utilité de la demande de précision est haute, les participants interprètent l'énoncé comme une demande de précision, $F(1, 120) = 22.4$, $p < .001$, $\eta^2 = .08$. L'interprétation moyenne est de +0.3 (1.2) lorsque l'utilité de la demande de précision est haute et -0.1 (1.1) lorsqu'elle est basse. Une utilité du désaccord haute encourage les participants à interpréter l'énoncé comme un désaccord, $F(1, 120) = 259.2$, $p < .001$, $\eta^2 = .54$. L'interprétation moyenne est de -0.7 (1.2) quand l'utilité du désaccord est haute et +0.9 (1.1) lorsqu'elle est basse.

Le statut ne joue ici aucun rôle dans la désambiguïsation de l'énoncé. Il est possible que l'effet de taux de base observé sur l'ambiguïté question/requête ne s'applique pas au même degré à l'ambiguïté incompréhension/désaccord. En effet, il est possible que le schéma d'un patron exprimant son désaccord à son employé soit moins prégnant, et joue donc un rôle

TAB. 3 – Interprétation de l'énoncé dans l'expérience 3. Les scores négatifs indiquent que l'énoncé a été interprété comme un désaccord, les scores positifs indiquent qu'il a été interprété comme une demande de précision.

Utilité de	Statut de B	
	Egal	Plus haut
<i>la précision : Basse</i>		
désaccord : Basse	+0.6 (1.3)	+0.7 (1.2)
désaccord : Haute	-0.9 (1.3)	-0.8 (1.2)
<i>la précision : Haute</i>		
désaccord : Basse	+1.1 (1.1)	+1.1 (1.0)
désaccord : Haute	-0.6 (1.2)	-0.4 (1.2)

moindre, que le schéma d'un patron donnant un ordre à son employé.

7 Expérience 4

7.1 Méthode

60 étudiants volontaires (12 hommes et 48 femmes) de l'université de Toulouse le Mirail ont participé à l'étude. Ils étaient âgés de 17 à 57 ans (moyenne = 22, écart type = 7.4) et tous avaient pour langue maternelle le français. Huit situations, construites selon un plan factoriel complet $2 \times 2 \times 2$, sont présentées aux participants. Les situations sont similaires à celle de l'expérience 3 sauf qu'elles n'ont pas lieu dans le cadre d'un séminaire d'entreprise. La phrase cible énoncée par le locuteur est la même ainsi que la question posée et l'échelle de réponse. Les trois variables indépendantes sont : l'utilité de la demande de précision (haute vs basse), l'utilité du désaccord (haute vs basse) et la distance affective entre l'auditeur et le locuteur (grande vs faible). Les deux variables d'utilité sont manipulées de la même façon que dans l'expérience 3. La distance affective entre l'auditeur et le locuteur est grande lorsque les deux hommes ne s'apprécient pas, elle est faible lorsqu'ils sont

bons amis.

7.2 Résultats et Discussion

Les résultats ont été analysés au moyen d'une ANOVA à mesures répétées $2 \times 2 \times 2$ qui a révélé deux effets simples et un effet d'interaction. Les réponses moyennes des participants pour chaque combinaison des trois variables indépendantes sont données Table 4.

Conformément aux prédictions dérivée de l'approche Gestion de la Face et dans la lignée des résultats de [11], lorsque la distance affective est grande, les participants interprètent l'énoncé comme un désaccord, $F(1, 59) = 51,1, p < .001, \eta^2 = .28$. L'interprétation moyenne est de $-0.5 (1.1)$ lorsque la distance affective est grande et $+0.2 (1.1)$ lorsqu'elle est faible. Les données supportent également les prédictions de l'approche Utilitariste, une utilité du désaccord haute encourage les participants à interpréter l'énoncé comme un désaccord, $F(1, 59) = 128.2, p < .001, \eta^2 = .51$. L'interprétation moyenne est de $-0.8 (1.1)$ quand l'utilité du désaccord est haute et $+0.5 (1.1)$ lorsqu'elle est basse. Enfin, la différence liée à la distance affective est plus faible lorsque l'utilité du désaccord est haute, $F(1, 59) = 5.8, p = .02, \eta^2 = .04$. Cette interaction est sans doute due à un effet plancher lorsque l'utilité du désaccord est haute. En effet, dans la situation où l'utilité du désaccord est haute, l'interprétation moyenne est déjà très basse (-0.5) lorsque les interlocuteurs sont bons amis, elle ne pouvait pas descendre beaucoup plus lorsque les interlocuteurs ne s'apprécient pas.

L'effet de l'utilité de la demande de précision n'est pas significatif mais intervient de façon marginale ($p = .1$) dans l'interprétation. Lorsque l'utilité de la demande de précision est haute, les participants tendent à plus interpréter l'énoncé comme une demande de précision.

TAB. 4 – Interprétation de l'énoncé dans l'expérience 4. Les scores négatifs indiquent que l'énoncé a été interprété comme un désaccord, les scores positifs indiquent qu'il a été interprété comme une demande de précision.

Utilité de	Distance Affective	
	Faible	Grande
<i>la précision : Basse</i>		
désaccord : Basse	+0.9 (1.2)	-0.07 (1.3)
désaccord : Haute	-0.6 (1.3)	-1.0 (0.9)
<i>la précision : Haute</i>		
désaccord : Basse	+1.3 (0.7)	+0.1 (1.2)
désaccord : Haute	-0.5 (1.2)	-1.0 (1.1)

8 Synthèse des résultats

Au travers de ces 4 expériences, nous avons pu étayer les prédictions de l'approche Utilitariste. Nous avons montré, sur deux types d'ambiguïtés très différentes (l'une impliquant une interprétation littérale et une interprétation indirecte, et l'autre impliquant deux interprétations indirectes d'un même énoncé) que les participants tendent à choisir l'interprétation ayant la plus haute utilité espérée pour le locuteur. De plus, nous avons apporté des données nouvelles à l'approche de Gestion de la Face en montrant que, conformément à ses prédictions, lorsque l'auditeur a une aversion particulière à recevoir des ordres, l'énoncé ambigu question/requête est interprété comme une requête; et lorsque les interlocuteurs ne s'apprécient pas, l'énoncé ambigu incompréhension/désaccord est interprété comme un désaccord. Enfin, contrairement à ce qui été prédit par l'approche gestion de la face, lorsque l'auditeur a un statut supérieur au locuteur, l'énoncé est interprété comme une question (ce que nous identifions comme un effet taux de base [7]).

Enfin, dans la mesure où il a été montré dans ce travail que l'approche de Gestion de la Face et l'approche Utilitariste parti-

cipent de manière décisive à l'interprétation d'énoncés ambigus question/requête et incompréhension/désaccord, il nous semble que la prochaine étape pourrait consister en leur intégration sous une seule et même approche unifiée. Une approche de ce type a été initiée au niveau formel [16], mais tout reste à faire du point de vue expérimental.

Références

- [1] P. Brown and S. C. Levinson. *Poliiteness : Some universals in language usage*. Cambridge University Press, Cambridge, 1987.
- [2] R.W. Gibbs. Do people always process the literal meaning of indirect requests? *Journal of Experimental Psychology : Learning, Memory, and Cognition*, 9(3) :524–533, 1983.
- [3] E. Goffman. *Interaction ritual : essays on face to face behavior*. Garden City, New York, 1967.
- [4] H.P. Grice. Logic and conversation. In P. Cole and J. Morgan, editors, *Syntax and semantics 3 : Speech acts*, pages 41–58. Academic Press, New York, 1975.
- [5] D. J. Hilton, M. Kimmelmeier, and J. F. Bonnefon. Putting ifs to work : Goal-based relevance in conversational action planning. *Journal of Experimental Psychology : General*, 135 :388–405, 2005.
- [6] T. Holtgraves. Interpreting questions and replies : Effects of face-threat, question form, and gender. *Social Psychology Quarterly*, 54 :15–24, 1991.
- [7] T. Holtgraves. Communication in context : effects of speaker status on the comprehension of indirect requests. *Journal of Experimental Psychology : Learning, Memory, and Cognition*, 20(5) :1205–1218, 1994.

- [8] T. Holtgraves. Interpreting indirect replies. *Cognitive Psychology*, 37(1) :1–27, 1998.
- [9] D.E. Over, K.I. Manktelow, and C. Hadjichristidis. Condition for the acceptance of deontic conditionals. *Canadian Journal of Experimental Psychology*, 52(2) :96–105, 2004.
- [10] É. Raufaste, D. Longin, and J.F. Bonnefon. Utilitarisme pragmatique et reconnaissance d'intention dans les actes de langage indirects. *Psychologie de l'Interaction*, 21-22 :189–202, 2005.
- [11] B.R. Slugoski and W. Turnbull. Cruel to be kind and kind to be cruel : Sarcasm, banter and social relations. *Journal of Language and Social Psychology*, 7 :101–121, 1988.
- [12] H. Spencer-Oatey. Reconsidering power and distance. *Journal of Pragmatics*, 26 :1–24, 1996.
- [13] D. Sperber and D. Wilson. *La Pertinence : Communication et cognition*. Les Editions de Minuit, 1989.
- [14] J-B. Van der Henst and D. Sperber. *Experimental Pragmatics*, chapter Testing the principle of relevance, pages 229–280. Palgrave, 2004.
- [15] R. Van Rooy. Relevance of communicative acts. In *Proceedings of Tark*. 2001.
- [16] R. Van Rooy. Being polite is a handicap : Towards a game theoretical analysis of polite linguistic behavior. In *Proceedings of Tark 9*. 2003.