



HAL
open science

Étranges interactions

Alexander Frame

► **To cite this version:**

Alexander Frame. Étranges interactions. Actualité d'Erving Goffman, de l'interaction à l'institution, 2015. hal-01429636

HAL Id: hal-01429636

<https://hal.science/hal-01429636v1>

Submitted on 2 May 2019

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.

Etranges interactions :

Cadrer la communication interculturelle à l'aide de Goffman ?

Alex Frame¹

Au début de la deuxième moitié du siècle dernier, alors qu'Erving Goffman développait sa réflexion sur la microsociologie des interactions quotidiennes, un anthropologue américain travaillant au service de son gouvernement s'intéressait aux interactions sociales dans différentes sociétés et plus globalement aux différences culturelles et à leur impact sur la communication. Ce contemporain de Goffman, Edward Twitchell Hall, est très souvent présenté comme le fondateur de la communication interculturelle en Occident, dans les ouvrages et les articles qui portent sur ce champ de recherche (Poutiainen 2014, 3). Même si les travaux en communication interculturelle se réfèrent souvent à ceux du sociologue canadien (*infra*), les Sciences de l'Information et de la Communication (SIC) font traditionnellement la distinction entre la communication interpersonnelle « ordinaire », impliquant les membres d'une même culture, et la communication interculturelle, entre individus de nationalités différentes.

Une cinquantaine d'années plus tard, le champ de la communication interculturelle s'est enrichi de toute une panoplie d'approches, de théories et de perspectives pour penser les différences culturelles, y compris dans les interactions. Dans un ouvrage se donnant pour objectif de recenser cette diversité, Helen Spencer-Oatey et Peter Franklin (2009) distinguent deux approches fondamentales souvent opposées au sein de ce champ de recherche : d'une part l'approche « comparative », traditionnelle et bien implantée, et

¹ Alex Frame est maître de conférences en SIC à l'Université de Bourgogne, rattaché au centre de recherche « Texte, Image, Langage » (EA 4182).

d'autre part l'approche « interactionnelle », plus récente et encore assez peu développée. La première approche s'intéresse aux différences culturelles nationales sur le plan macro-social, expliquent les auteurs, brossant à grands traits des portraits culturels de différentes sociétés. La deuxième approche aborde plutôt les interactions interpersonnelles sur le plan microsocial, interactions qui impliquent des individus porteurs de multiples répertoires culturels (nationaux, mais aussi professionnels, organisationnels, ethniques, régionaux, locaux...), et s'intéresse à la manière dont ils se mettent en scène, adaptent leurs comportements les uns aux autres et négocient le sens au cours d'une interaction, *malgré* les éventuelles différences culturelles nationales.

Pour le lecteur de Goffman, cette deuxième approche n'est pas sans rappeler, par certains égards, l'objet d'étude du sociologue des interactions. Alors que Spencer-Oatey et Franklin soulignent la nécessité de développer un cadre conceptuel permettant de comprendre les dynamiques interactionnelles à l'œuvre dans la communication entre étrangers,² ce chapitre propose de revisiter l'œuvre de Goffman pour déterminer dans quelle mesure elle pourrait éventuellement contribuer à combler ce manque épistémologique. Nous procéderons en trois temps, afin d'examiner (i) la manière dont Goffman conçoit les interactions avec les étrangers ; (ii) les influences historiques de ses travaux sur le champ de la communication interculturelle ; et (iii) les apports possibles à l'étude des interactions interculturelles d'une approche fondée sur les cadres de l'expérience (*Frame Analysis*, 1984).

1. Les interactions avec les étrangers selon Goffman

Goffman écrit assez peu sur les étrangers en général, préférant se consacrer à la société canadienne / nord américaine qui lui est familière (ou à la société de l'île

² « Culture-interactive research is particularly important for our understanding of intercultural interaction, and relatively speaking, there has been much less culture-interactive than culture-comparative research. There is thus a great need for more research that explores the dynamics of intercultural interaction » (Spencer-Oatey et Franklin 2009, 267).

d'Unst, dans l'archipel des îles Shetland, au large de l'Ecosse, sur laquelle il a séjourné pour préparer sa thèse de doctorat). De ce point de vue, ses travaux concernent majoritairement des personnes qui partagent les mêmes rites et représentations sociales. Ils supposent explicitement ou implicitement l'existence d'un cadre culturel (national) partagé, qui facilite les interactions :

« Si tous n'étaient pas socialisés de cette manière, l'interaction, dans la plupart des sociétés et des situations, serait un danger bien plus grand pour la sensibilité et la face de chacun. L'expression symbolique des jugements de valeur deviendrait impossible et les sentiments impraticables ; autrement dit, plus personne ne serait un objet rituel délicat. [...] Il n'est donc pas surprenant que celui à qui on ne peut faire confiance dans ce domaine sème la perturbation. » (Goffman 1974, 30)

Goffman reconnaît qu'au sein de sociétés différentes les manières de faire et de communiquer sont spécifiques, mais il postule une volonté universelle d'agir pour sauver la face. Même si les éléments auxquels on s'attache et la manière dont on entreprend la figuration (*facework*) peuvent varier d'une société à une autre, écrit-il, elles sont tirées « *d'un ensemble structuré, unique et cohérent, de pratiques possibles [...d']une matrice unique* » (1974, 16). Or, Goffman ne va pas plus loin, semble-t-il, dans ses réflexions : il ne parle pas de rencontres possibles entre individus ayant intériorisé des normes et des rites différents au sein de cette matrice unique.

Dans la plupart des autres références à des étrangers, il les construit en Autres extérieurs au groupe social, disqualifiés des interactions « normales ». Alors que chez Georg Simmel (1908), autre sociologue de l'Ecole de Chicago, la figure de l'étranger jouit d'un statut d'*outsider* qui lui confère une lucidité toute particulière dans les interactions sociales, Goffman ne le considère pas de ce point de vue. Dans sa thèse de doctorat, citée par Yves Winkin (1996, 199), les

étrangers composent l'une des trois catégories de « personnes défectueuses » (« *faulty persons* »), aux côtés des enfants et des personnes handicapées, à qui on n'accorde pas le statut d'individus socialisés, de sujets dans l'interaction. Les étrangers sont ceux qui ne connaissent pas les rites, les codes, les cadres sociaux et qui sont donc susceptibles de commettre des bourdes.

Entre des individus conscients de leur appartenance sociale commune, la subjectivité se résume, la plupart du temps, à une question de degré : l'Autre est élevé a priori au statut hypothétique de sujet, hypothèse affinée selon ses actes et propos au cours de l'interaction. En ce qui concerne l'étranger, en revanche, il doit souvent prouver d'abord qu'il est digne de confiance, avant d'être pris au sérieux. Dans le cas contraire, si l'individu doute de la compétence communicationnelle (Hymes, 1984) de l'étranger, il peut éviter face à lui de prendre le risque d'initier des procédés de figuration comme la *déférence* et la *bonne tenue* (Goffman, 1992), de peur de perdre la face si son interlocuteur ne tient pas son rôle. Or, il peut s'agir là d'un cercle vicieux, dans la mesure où ces procédés contribuent très souvent à renforcer la confiance et la relation intersubjectives.

Dans ces conditions, il peut devenir très compliqué pour l'étranger qui maîtrise les codes de s'exprimer à travers des actes ou des propos en prenant de la « distance au rôle » (« *role distance* »). Goffman utilise ce terme (1991 : 290-2) pour évoquer les comportements volontairement non-conformes aux rôles, destinés à donner une idée de la « *personnalité* » qui se cache derrière le rôle (la manifestation du « Je » de Mead, 1934). Mais, chez l'étranger, la non-conformité volontaire peut se confondre avec un manque de maîtrise des codes – pour le moins, le doute persiste – et par conséquent il se voit souvent contraint de limiter ses écarts créatifs dans le jeu des interactions. A titre personnel, en tant que locuteur non-natif, lorsque je m'essaye à un jeu de mots en français, j'ai souvent l'impression d'être mal compris, devant un interlocuteur interloqué qui

se demande s'il est possible ou non que j'aie fait exprès, et si le fait de rire me valoriserait en reconnaissant mon trait d'esprit, ou alors attirerait l'attention sur ma mauvaise utilisation de la langue !

Même l'étranger qui maîtrise la plupart des codes n'est jamais totalement libre de tout soupçon dans l'interaction. Un manque de syncrétisme dans ses comportements, à défaut de provoquer un malentendu, peut également monopoliser l'attention de son interlocuteur sur le canal défaillant, écrit Goffman. Un étranger qui respecte la plupart des codes linguistiques et rituels, mais qui parle avec un fort accent, ou qui se place trop près de son interlocuteur (différence de code proxémique) par exemple, risque de distraire son interlocuteur qui ne l'écouterà pas aussi attentivement. Les stéréotypes d'Italiens à la gestuelle bavarde, de Finlandais peu souriants ou d'Africains au regard fuyant se situent à ce niveau, et surgissent pour remettre en cause l'image d'un étranger socialisé en nos mœurs et coutumes. Goffman (1974, 120-4) appelle ce phénomène le « détachement » (« *distraction* ») dû à un repli sur autrui (« *other-consciousness* »).

De tels stéréotypes peuvent vite devenir stigmatisants, dans le sens fort que donne Goffman à ce terme, qu'il définit comme « la situation de l'individu qui se voit privé d'une reconnaissance sociale complète » (Goffman 1963, 9). Dans le livre qu'il dédie à cette question, Goffman revient sur les fonctions sociales de la stigmatisation : contre les criminels pour faire respecter le bien commun, contre les handicapés physiques pour des raisons liées à la reproduction et contre les étrangers pour des raisons de compétition dans le travail, écrit-il (1963, 165).

L'étranger chez Goffman est donc potentiellement une figure sociale stigmatisée, à moins qu'il n'arrive à se défaire de ce stigmate, en montrant, grâce à sa maîtrise des codes, qu'il peut passer pour un autochtone (Goffman 1963, 60). Mais la stratégie peut également être l'inverse et l'étranger peut jouer de son identité stigmatisée afin de rassurer son interlocuteur, à l'image des Noirs

du Sud des Etats-Unis que Goffman cite dans un autre livre (1973, 43). En exagérant leur accent et en se conformant au stéréotype que leurs interlocuteurs entretiennent à leur égard, ils essaient de ne pas heurter les représentations afin de passer inaperçus. De la même manière, un étranger peut mettre en avant son identité d'étranger afin de moduler les attentes de ses interlocuteurs, ou pour valider certains traits identitaires. Il m'arrive assez souvent, en France, de dévoiler mon identité britannique assez tôt dans une rencontre, pour éviter que mon interlocuteur ne s'interroge sur d'éventuelles fautes de genre ou de prononciation, ou alors pour me démarquer à travers mes prises de position (présentées comme) typiquement « britanniques ». L'étranger « stratège » peut également se servir de sa prétendue ignorance des codes pour se permettre des propos ou des actes qu'il sait proscrits par les rites d'interaction dans sa société « d'accueil », que ce soit dans le domaine des relations entre les sexes, par exemple, dans ses pratiques de travail, ou encore lorsqu'il s'agit de justifier certains comportements ou propos.

Mais, comme pour d'autres identités stigmatisantes, l'identité étrangère est plus souvent présentée comme une source de difficultés sur le plan intersubjectif. A l'extrême, elle peut devenir totalitaire aux yeux d'autrui et finir par occulter toutes les autres caractéristiques de l'individu, qui devient alors un simple objet unidimensionnel dans l'interaction, dénué de toute humanité, à l'image de la personne handicapée dont on ne voit *que* le handicap. L'étranger peut aussi devenir victime du faux-semblant : phénomène que Goffman appelle « *phantom acceptance* » ou « *phantom normalcy* ». Ce procédé consiste à faire ouvertement comme si l'étranger était considéré comme un sujet à part entière, mais sans prêter de valeur symbolique réelle à ses actes, à l'image de l'enfant à qui l'on fait plaisir en le traitant de « grand ». Qui plus est, pour que ce mensonge collectif soit maintenu, explique Goffman, le stigmatisé lui-même doit accepter sa fausse acceptation dans la bouche et dans les yeux de ses interlocuteurs, faire

comme si de rien n'était, afin de leur donner le courage de continuer, tout en endossant implicitement ce statut de « discrédité ».

Comme l'indique la discussion précédente, les écrits de Goffman ne font pas la part belle à la figure de l'étranger. Le sociologue ne cherche pas véritablement à rendre compte de ce qui se passe dans les interactions interculturelles, sauf à considérer l'étranger comme un sujet « défectueux », plus ou moins stigmatisé et destiné à rester en marge de la société « normale ». Alors qu'elles nous donnent quelques clés de compréhension intéressantes, ces analyses peuvent sembler limitées et limitatives dans un contexte de mondialisation qui a augmenté la mixité culturelle des populations de nombreux pays, en Occident comme ailleurs. Cependant, l'influence des travaux de Goffman s'est étendue, au cours des cinquante dernières années, à la quasi-totalité des recherches portant sur les interactions sociales. Le champ de la communication interculturelle ne constitue pas, à cet égard, une exception.

2. L'impact historique de Goffman sur les recherches en communication interculturelle

Globalement, la métaphore théâtrale et la vision des interactions humaines qui la sous-tend font de Goffman une référence incontournable dans le domaine de l'interactionnisme symbolique et notamment pour toute approche interactionniste de l'identité. Même s'il n'a pas travaillé directement sur la question des interactions entre étrangers, ses ouvrages sont référencés dans de nombreux travaux sur l'interculturel, y compris ceux qui s'inscrivent dans des approches comparatives. Cela est d'autant plus vrai des chercheurs ayant pris pour objet les interactions (approches interactionnelles), comme par exemple William Gudykunst et Young Yun Kim, dans leur « Théorie de l'Anxiété et de

l'Incertitude » (*Anxiety and Uncertainty Management Theory/AUM* ; Gudykunst et Kim 1992).³

Mais c'est incontestablement le concept de « face » qui a le plus marqué le champ de la communication interculturelle, notamment lié à des questions de politesse et d'identité. Goffman postule que la face est un mécanisme universel en même temps qu'un produit de la socialisation (1974, 41). Il définit le concept 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 contrat particulier* ». (Goffman 1974, 9). Si gagner ou sauver la face de soi-même ou d'autrui peut constituer un objectif pour les individus lors d'une rencontre entre personnes de différentes cultures, la question de comment gagner ou sauver la face au sein de chaque culture se pose. Par ailleurs, elle a fait l'objet de toute une littérature dans le domaine des négociations commerciales avec des ressortissants de tel ou tel pays, visant à « optimiser » et à rendre plus « efficaces » les contacts avec des étrangers.

Parmi les chercheurs qui se sont intéressés à ce concept dans une approche plutôt compréhensive (et non instrumentalisée) des interactions, l'on citera Penelope Brown et Stephen Levinson qui se réfèrent directement à Goffman pour construire leur « Théorie de la Politesse » (*Politeness Theory*). Ils définissent la face comme « l'image de soi publique » (*public self-image* ; 1987:61), mais rajoutent au concept original (qu'ils appellent la face « positive » / *positive face*) la notion de « face négative » (*negative face*). Alors que la face positive consiste à chercher à faire approuver à travers une interaction une image qu'on cherche à donner de soi, la face négative repose sur la capacité de l'individu à revendiquer une autonomie d'action, à ne pas « se laisser faire » :

³ Gudykunst et Kim attribuent le caractère anxiogène des interactions entre étrangers au fait de savoir a priori que les codes et les rites d'interaction ne sont pas partagés.

l'individu doit se sentir maître de sa situation. La théorie de la politesse décrit différentes stratégies pour gérer les « *Face-Threatening Acts* » (FTAs).

Les travaux de Brown et Levinson ne s'inscrivent pas explicitement dans la communication interculturelle, même si le titre de leur ouvrage de 1987 prétend décrire « des universaux dans l'utilisation de la langue ». En revanche, c'est souvent à travers leur théorie que des chercheurs comme Stella Ting-Toomey (1994), Ron Scollon et Suzanne Wong Scollon (Scollon et Scollon 2001) ou encore Helen Spencer-Oatey (2000; 2007) ont eux-mêmes abordé la question de face, même si les uns et les autres ont tendance à retravailler le concept et à l'étendre, à la lumière des interactions interculturelles. Ainsi, Ting-Toomey (1994) applique à la conception goffmanienne des interactions la distinction entre sociétés individualistes et collectivistes (Hofstede 1984). Elle suggère que la logique de sauver la face n'opère pas de la même manière si on prend pour référence l'individu ou le groupe. Dans les sociétés collectivistes, écrit-elle, la face du groupe est plus importante que celle des individus. Cela pousse les individus dans ces sociétés à minimiser les risques de conflits ouverts dans leurs interactions, là où, dans une société individualiste, l'on peut pratiquer « la joute verbale », et tenter de « marquer des points » aux dépens les uns des autres.

Enfin, convoquant explicitement à la fois le concept de face et celui de figuration de Goffman, la « Théorie de la Gestion des Identités » (*Identity Management Theory / IMT*) de Cupach et Imahori (2005) cherche à appliquer ces concepts spécifiquement aux interactions au sein de couples multiculturels et à la gestion des identités culturelles parallèlement à d'autres identités (liées à la situation en cours ou au couple, par exemple). L'IMT met l'accent sur le fait que les identités culturelles peuvent jouer un rôle plus ou moins important dans la figuration, et affirme également que les participants négocient parfois des codes partagés et propres à leur relation, fondés sur une « culture relationnelle » (*relational culture*) qu'ils utilisent pour se comporter de manière prévisible.

L'approche « sémiopragmatique » de la communication interculturelle (Frame 2008; 2012a; 2013; Frame et Boutaud 2010) se positionne également dans une perspective interactionniste symbolique inspirée par Goffman et partage cette même volonté de prendre en compte le dynamisme figuratif des participants à une interaction, lorsqu'ils « jouent » sur plusieurs identités et co-construisent des repères de signification dans l'intersubjectivité.

3. (Re)penser les interactions interculturelles à l'aide de Goffman

Puisque tout courant de pensée est (également) le reflet de son époque, les perspectives évoluent et de nouvelles synergies peuvent apparaître à un moment donné entre des approches jusqu'alors plutôt distinctes. Malgré l'influence historique, que nous venons d'évoquer, de la pensée goffmanienne sur le champ de la communication interculturelle, des évolutions récentes à la fois dans les priorités que se donnent les chercheurs au sein de ce champ et dans la manière dont ils définissent leur objet d'étude font qu'aujourd'hui, une analyse des interactions inspirée par Goffman peut paraître potentiellement féconde. Cette dernière partie reviendra sur les raisons de cette évolution et discutera d'une application possible de la théorie des cadres de l'expérience aux interactions interculturelles.

Nous avons déjà évoqué la (re)structuration du champ entre approches comparatives et interactionnelles et le besoin, selon Spencer-Oatey et Franklin (2009), d'étudier davantage la dynamique interpersonnelle des interactions entre étrangers. Ce renouveau d'intérêt pour les processus intersubjectifs est indissociable d'une évolution dans la conception de la culture et de l'interculturalité en général. L'interculturalité est perçue de plus en plus comme une dimension potentielle de toute communication, comme l'expliquent Spencer-Oatey et Franklin :

“There are many different types of social groups, and where members of any group share patterns of regularity in some way [...], they can be regarded as belonging to a cultural group. Up to now, the field of intercultural interaction has mainly focused on national groups and organizational groups; however, it needs to incorporate these different types of group within its remit because any kind of inter-group interaction has the potential to be intercultural”. (Spencer-Oatey et Franklin 2009, 40).

La remise en cause du consensus historique qui confinait l'étude de la communication interculturelle aux seules différences nationales se généralise petit à petit à l'intérieur du champ, notamment parmi ceux qui s'intéressent aux interactions (Appadurai 1996; Dacheux 1999; Frame 2008; 2012b; Friedman 2014; Hofstede 2011; Imahori et Cupach 2005; Scollon et Scollon 2001), même si l'idée selon laquelle la culture peut être étudiée au niveau du groupe social est naturellement bien plus ancienne (Lévi-Strauss 1958; Radcliffe-Brown 1952). Victor Friedman distingue deux « vagues » dans les conceptions de la culture en communication interculturelle, qu'il situe aux environs des années 1980 pour la première et des années 2000 pour la seconde (Friedman 2014, 11-16). Alors que la première vague, écrit-il, considérait l'impact de la culture sur le comportement de l'individu, la deuxième voit la culture comme un « répertoire » d'actions, que l'individu, membre de différentes cultures, peut mobiliser pour chercher à créer du sens lors de ses interactions, en fonction de ses différentes identités, du contexte, et de ses relations avec autrui.

Si les interactions sociales « interculturelles » sont ainsi libérées du carcan de la culture nationale, il devient possible d'envisager une application de la pensée goffmanienne aux rencontres entre étrangers. Cela remet nécessairement en cause l'idée d'un cadre culturel partagé par les membres d'une société, en faveur d'une analyse plus attentive aux procédés d'identification et de négociation des

repères de signification entre acteurs sociaux qui se revendiquent le statut de sujet. Mais une telle approche peut-elle encore se situer dans le cadre analytique d'origine et dans la continuité des travaux de Goffman ? Si nous répondons « oui » à cette question, c'est parce que la posture épistémologique de Goffman et les évolutions dans sa pensée laissent déjà entrevoir, selon nous, une telle application.

Tout d'abord, Goffman précise que son objet d'étude n'est pas les individus, mais bien les rapports entre eux : « *Je pose en hypothèse qu'une étude convenable des interactions s'intéresse, non pas à l'individu et à sa psychologie, mais plutôt aux relations syntaxiques qui unissent les actions des diverses personnes mutuellement en présence* » (1974, 8). Il ne s'agit donc pas d'étudier la psychologie comparative des uns et des autres, mais bien les processus intersubjectifs qui les relient au sein d'une interaction. Ensuite, comme nous le rappelle Yves Winkin (1996, 188), dans ses derniers travaux Goffman réduit le lien entre l'ordre interactionnel et l'ordre social à un « couplage flou ». Dans son adresse présidentielle à l'Association Américaine de Sociologie, il précise : « *In general, then, (and qualifications apart) what one finds, in modern societies at least, is a nonexclusive linkage - a "loose coupling" - between interactional practices and social structures* » (Goffman 1983, 11). Ce qui se passe dans une interaction peut avoir un fondement culturel lié à la société en question, mais les pratiques observées ne se réduisent pas à une mise en scène scriptée de rites et de rôles préfigurés. Goffman explique par ailleurs que les individus adaptent leurs comportements en fonction des conditions de l'interaction et de la relation intersubjective, à travers la prise en compte de différentes identités « catégoriques » et « individuelles » :⁴

⁴ Identités « sociales » et « personnelles » dirait-on dans la terminologie plus moderne de la théorie de l'identité sociale (Abrams et Hogg 1990; Hogg et Ridgeway 2003)

“It is plain that each participant enters a social situation carrying an already established biography of prior dealings with the other participants - or at least with participants of their kind; and enters also with a vast array of cultural assumptions presumed to be shared. [...] We could not utter a phrase meaningfully unless we adjusted lexicon and prosody according to what the categoric or individual identity of our putative recipients allows us to assume they already know, and knowing this, don't mind our openly presuming on it. At the very center of interaction life is the cognitive relation we have with those present before us, without which relationship our activity, behavioral and verbal, could not be meaningfully organized”. (Goffman 1983, 4).

Derrière la conception goffmanienne de l'ordre interactionnel, il y a donc l'intuition d'un processus intersubjectif qui donne lieu à l'émergence de comportements adaptés en fonction d'une situation, d'un contexte, et des individus présents. Pour Louis Quéré, il s'agit là de ce que Goffman qualifie de « processus de ritualisation » (Quéré 1969, 54) mais que Quéré lui-même « revoit et corrige », à la lumière de l'ethnométhodologie de Garfinkel, pour accorder encore plus d'importance à la négociation intersubjective (Quéré 1969, 66).⁵ Appliquer l'analyse goffmanienne à des interactions entre étrangers dépasse certainement le cadre des recherches menées par le sociologue des micro-interactions, mais il nous semble que ce n'est pas pour autant une déformation de sa pensée. En revanche, il reste à trouver un cadre d'analyse qui permettrait de prendre en compte la spécificité de ce nouveau type d'interaction.

⁵ Si certains commentateurs ont reproché (injustement à nos yeux) à Goffman d'insister trop sur l'importance des structures sociales, en tout cas dans ses premiers travaux où il est question des « moments et leurs hommes », d'autres font le reproche inverse aux ethnométhodologues qui postulent une organisation endogène de l'interaction à travers la performance. Le juste milieu se trouve sans doute à travers la prise en compte de ces deux perspectives.

Etant donné que la progression décrite par Friedman (*supra*) au sein du champ de la communication interculturelle consiste à déconstruire, à démythifier et à dé-réifier l'interculturalité comme objet d'étude, il ne s'agit pas de chercher un nouveau critère objectivant pour déterminer quelles interactions devraient être qualifiées ou non d'interculturelles. Car si on peut revendiquer différentes identités dans nos rencontres et concevoir l'Autre tantôt comme un étranger, tantôt comme un collègue, tantôt comme un père de famille, tantôt comme toutes ces choses, et se comporter envers lui en fonction de ces représentations, c'est plutôt au niveau des acteurs sociaux eux-mêmes qu'il s'agit de chercher à définir l'interculturalité.

C'est précisément là que la théorie des cadres de l'expérience (*Frame Analysis*, 1974) peut s'avérer utile. En effet, cette théorie nous permet de définir une situation en fonction des représentations que les acteurs sociaux s'en font, que ce soit une réunion de travail, une fête d'anniversaire, un voyage en train ou une visite chez le médecin. Chaque cadre social vient configurer les interactions, en définissant des rôles sociaux, des codes et des rites d'interaction investis d'une signification particulière en fonction du cadre (Goffman 1991). Pourrait-on alors parler d'un « cadre de la communication interculturelle », qui serait mobilisé dès lors que l'on considère qu'on est en présence d'un étranger ?

Pour être plus précis, il faudrait parler non pas d'un cadre, mais d'une modalisation de cadre (Frame 2008, 140 et seq.; Frame 2013, 49 et seq.).⁶ Il s'agirait, plus exactement, d'une transformation (un « mode » ou « key »⁷) appliquée à n'importe quel cadre social, qui est ensuite réinterprété à la lumière de cette relation intersubjective particulière. Comme le précise Goffman (1991, 54), même si la modalisation d'un cadre ne change que peu les comportements

⁶ « Le cadre de l'interaction interculturelle peut être défini comme un espace intersubjectif caractérisé par une prévisibilité fondée sur la prise en compte de la différence d'autrui. » (Frame 2008, 140)

⁷ Comme le précise Goffman : « Par mode, j'entends un ensemble de conventions par lequel une activité donnée, déjà pourvue d'un sens par l'application d'un cadre primaire, se transforme en une autre activité qui prend la première pour modèle mais que les participants considèrent comme sensiblement différente. » (1991 : 52)

symboliques des participants, elle modifie fondamentalement la signification qu'ils attachent à ce qui s'y passe. Une dispute entre époux n'a pas la même signification lorsqu'on la joue au théâtre, on n'attache pas la même valeur à la lecture des rites de mariage lorsqu'il s'agit de la répétition générale, la veille du grand jour. Goffman détaille cinq modes fondamentaux qui peuvent être appliqués à un cadre social, altérant ainsi les significations que les acteurs sociaux y accordent (1991, 57-85) :

1. Le faire-semblant (jeux, scénarios ou autres histoires)
2. Les rencontres sportives (le sport comme modalisation du combat)
3. Les cérémonies (événements ritualisés)
4. Les réitérations techniques (séances d'entraînement, répétitions, démonstrations)
5. Les détournements (aller à la plage pour des raisons de santé, ou pour faire une étude ethnographique).

Comme elles semblent ne pas se trouver naturellement à l'intérieur de l'une de ces catégories, les interactions interculturelles pourraient constituer un sixième mode.⁸ Ainsi, par exemple, le cadre social primaire mobilisé lors d'une réunion au sein d'une petite entreprise serait modalisé à l'occasion de la présence exceptionnelle de partenaires étrangers. Bien que les employés conduisent la réunion plus ou moins selon leur habitude, on peut s'attendre à ce que le non-respect des rites et des codes par les étrangers n'entraîne pas les sanctions symboliques habituelles à leur égard (dans la mesure, bien sûr, où ils ne sont pas censés connaître la procédure locale). Dans le cas contraire, maintenir le cadre primaire non-modalisé en sanctionnant les transgressions reviendrait à refuser de prendre en compte la différence culturelle (comportement délibérément ethnocentrique). Dans ce type de situation, les partis peuvent être davantage conscients de la nécessité de rester attentifs aux malentendus, de tolérer certains

⁸ On peut également imaginer la modalisation d'un cadre déjà modalisé, explique Goffman (1991, 91).

écarts et de rendre explicites certaines informations ordinairement tenues pour acquises par l'ensemble des participants à une réunion.

Il faut bien rappeler que cette modalisation de cadre est un construit herméneutique que l'acteur social applique à l'interaction, et non une condition objectivable associée à la coprésence d'individus socialisés dans des groupes différents. Sa mobilisation provient d'une projection identitaire sur autrui plutôt que de différences culturelles quelconques dans l'absolu. De cette manière, un individu peut avoir recours au « mode de la communication interculturelle »⁹ lors de n'importe quelle interaction, aussitôt qu'il projette sur (l'un de) ses interlocuteurs une identité qui symbolise une différence culturelle. Dans l'exemple proposé ici de la réunion en entreprise, les « étrangers » peuvent simplement être « étrangers » à l'entreprise et non au pays en question.¹⁰

La tolérance des écarts par rapport aux normes du groupe et l'attention portée à la méta-communication et aux malentendus sont des caractéristiques habituellement associées à cette modalisation de cadre. L'incompréhension devient alors quelque-chose de presque banal, d'attendu, dans des rapports caractérisés par un haut degré de réflexivité, remarque Catherine Kerbrat-Orecchioni :

« Les incompréhensions sont monnaie courante dans les échanges entre membres d'une même culture, et comme elles n'ont pas l'excuse de la disparité des codes, elles sont dans une certaine mesure plus mal vécues que les malentendus qui surgissent en situation interculturelle : on est alors plus indulgent,

⁹ Bien entendu, le cadre peut être appliqué à l'interaction par un seul participant, s'il est seul à focaliser sur l'altérité de son ou de ses interlocuteur(s).

¹⁰ Il s'ensuit que le « mode de la communication interculturelle » ne concerne pas l'ensemble des interactions susceptibles d'être étudiées par les chercheurs qui travaillent dans ce qu'on appelle habituellement le champ de la communication interculturelle, mais qu'il peut concerner, en revanche, des interactions interpersonnelles entre membres d'une même culture nationale. Autrement dit, ce mode est un construit social exploité par les acteurs pour interpréter une interaction sociale, qu'il s'agit de distinguer du construit théorique proposé par le chercheur pour rendre compte de l'ensemble des phénomènes qui composent son objet de recherche.

et plus acquis à l'idée que de tels malentendus ont quelque-chose de fatal. » (Kerbrat-Orecchioni 1994, 138)

Dans une interaction où l'on se montre attentif à la différence culturelle, chacun tente de se mettre à la place de l'autre afin de le comprendre : la conclusion hâtive est écartée, les propos reformulés, explicités, recontextualisés. Or, si une telle approche favorise l'intercompréhension ponctuelle, elle fragilise l'illusion de transparence communicationnelle. L'individu qui accepte de remettre en cause, d'office, son interprétation culturellement déterminée d'un acte ou d'un propos d'autrui, ne peut jamais se fier à cent pour cent à la signification qu'il y attribue par la suite. Le doute persiste toujours, une signification reste susceptible de subir des modifications ultérieures en fonction du cours de l'interaction. Alors qu'il est possible, grâce à la tolérance des uns et des autres face à la différence, de s'entendre de façon pragmatique sur des questions concrètes, toute compréhension plus profonde et durable peut alors sembler hors de portée. La superficialité perçue des rapports est le prix à payer, face aux incertitudes générées par ce « mode de la communication interculturelle ».

Jacques Demorgon (1989) dénonce de telles relations de politesse établies entre étrangers, qui se contentent d'une communication superficielle afin d'éviter un contact approfondi potentiellement porteur de conflits. Pour cet auteur, « *le passage est obligé par l'incompréhension et même souvent par le conflit* » (1989, 55) pour apprendre à connaître l'Autre. Si une telle prise de position est sans doute valable dans une perspective de « recherche-formation » comme celle de l'OFAJ, elle ne reflète néanmoins pas une majorité de relations entre étrangers. La politesse et le non-contact servent justement à réduire les risques d'une rupture violente de la rencontre.

A l'intérieur de ce cadre modalisé, un comportement ou un propos qui paraîtrait choquant de la part d'un membre de sa propre culture devient tolérable, parfois attendu, de la part de l'étranger. La transgression des rites ou des codes par

l'étranger qui n'est pas censé les connaître n'est pas de la même nature que leur transgression délibérée par un membre (perçu comme socialement compétent) du groupe social, qui recherche un effet dans l'acte même de transgression. À l'intérieur d'un cadre modalisé, toute source potentielle d'incompréhension identifiée par l'individu peut être sujette à des écarts *tolérables* de la part de l'étranger. Les tentatives de figuration sont également facilitées par le fait d'être dans un cadre dans lequel chacun tient compte de la différence d'autrui. Les efforts faits pour comprendre les rites de l'étranger, ou pour lui expliquer ses propres rites, peuvent être un gage de respect. En présence d'un interlocuteur qui semble tolérant et ouvert sur la différence, la prise de risque concernant la face diminue, et la déférence et la bonne tenue deviennent de nouveau des moyens de s'assurer mutuellement que « le courant passe ». Les éventuelles « bourdes » peuvent être attribuées aux différences culturelles.

Ce dernier point soulève la question des limites des transgressions dans le cadre de l'interaction interculturelle. Si la différence constitue une échappatoire pour protéger la face, la figuration devient presque sans risque. Or, un tel système serait ouvert à l'anarchie, s'il n'existait pas un seuil au-delà duquel les transgressions des règles commises par l'étranger ne peuvent plus être tolérées. Ce seuil, propre à chaque individu et à chaque interaction et lié aux représentations de l'Autre et de la situation, marque les limites de ce cadre interactionnel. Dans la terminologie goffmanienne (Goffman 1974, 80), on peut imaginer que la transgression des « règles de conduite » (*rules of conduct*), et des « règles cérémonielles » (*ceremonial rules*) de valeur symbolique, sera moins dérangeante que la transgression des « règles substantielles » (*substantive rules*), liées aux valeurs de la société en question¹¹. De la même façon, alors que certains comportements déviants sont attendus de l'étranger (qu'il parle mal

¹¹ Tout ceci est, bien évidemment, sujet à des considérations pragmatiques. La classification ne doit pas non plus limiter l'analyse. Parmi les règles cérémonielles, certaines (peut-être celles dont il reste le moins conscient) peuvent être plus importantes pour l'individu que d'autres, et leur transgression peut également perturber l'interaction.

notre langue, qu'il n'ait pas les mêmes références musicales, gustatives etc.), d'autres différences, souvent moins apparentes, peuvent se révéler déroutantes. L'individu (autochtone) peut s'étonner d'un comportement 'étrange' à un niveau où il ignorait que son propre comportement était culturellement déterminé.

Bien que le « mode de la communication interculturelle » soit caractérisé par la tolérance, il ne faut pas négliger les tensions qui persistent et qui peuvent refaire surface à tout moment de l'échange. Accepter de s'entretenir avec un étranger est déjà une marque de confiance à son égard, et une prise de risque de la part de l'individu, qui accepte ainsi « *[l]es soucis et [l]es sacrifices qui vont de pair avec la fiction sociale de la conversation entre égaux* » (Goffman 1991, 366). La confiance intersubjective repose tacitement sur l'obligation mutuelle pour les acteurs de se montrer aussi prévisibles que possible dans l'interaction. Faute de codes sociaux partagés, la *cohérence* perçue de la conduite de chacun vient jouer ce rôle de repère de prévisibilité. Face à un étranger qui se comporte soudain de façon apparemment illogique ou non conforme aux rites (notamment par rapport à des rites dont il s'était auparavant montré conscient), l'individu peut se demander s'il les ignore réellement, ou s'il profite de la tolérance que lui offre ce cadre modalisé pour manipuler les codes, à son nez et à sa barbe. Ce phénomène peut également survenir dans les interactions de plus de deux participants, lorsque la situation peut être rapprochée de ce que Goffman (1991) appelle la communication « collusive »¹². Si l'individu a l'impression que l'étranger a trahi sa confiance, sa réaction risque d'être d'autant plus virulente que sa « mise » symbolique, en termes d'efforts accomplis et de confiance accordée à l'étranger, est importante. S'il doute soudain de la bonne foi de son interlocuteur, il peut ainsi éprouver de l'anxiété liée à la remise en cause de ses représentations, et les stéréotypes négatifs à l'égard du groupe étranger peuvent venir renforcer ses doutes. Goffman appelle « expérience négative » (1991, 392)

¹² Rappelons que dans ce genre de relation, plusieurs individus collaborent pour tromper ou se moquer à son insu d'un tiers présent.

ce moment de flottement, de perte de repères, où l'individu hésite entre plusieurs identités possibles qu'il peut attribuer à l'Autre en fonction de la façon dont il interprète ses actes. Des doutes qui touchent à la confiance intersubjective, provoqués par des comportements en apparence incohérents ou illogiques, peuvent alors entraîner une rupture soudaine, définitive et parfois violente de l'interaction, ou du moins une remise en cause de la relation intersubjective. Même si cela peut être vrai de toutes les interactions, le « mode de la communication interculturelle », avec la part supplémentaire d'incertitude qu'il induit, contribue à rendre ce type de rencontre potentiellement plus instable.

Conclusion

L'œuvre d'Erving Goffman a marqué une génération de chercheurs travaillant sur les interactions sociales et fait de lui une référence incontournable dans ce domaine. Bien qu'il n'ait pas considéré directement la question d'interactions entre étrangers, la conception de l'ordre interactionnel qu'il a développée laisse entrevoir certaines problématiques liées au statut intersubjectif de l'étranger qui permettent de comprendre en quoi de telles interactions peuvent se distinguer de la communication interpersonnelle « ordinaire ». Des spécialistes de la communication interculturelle se sont également inspirés de certains concepts développés par cet auteur afin de théoriser plus en détails les interactions entre étrangers, notamment autour de questions de face, de figuration et d'identités.

Vingt-cinq ans après la mort de Goffman, les sociétés se sont ouvertes, sous l'influence de la mondialisation et des progrès techniques. Les relations interpersonnelles, elles, évoluent moins vite, et même si d'autres perspectives sont venues compléter et parfois concurrencer son analyse des interactions, les processus mis en avant par Goffman restent les mêmes et sa conception peut servir à éclairer l'étude des interactions sociales au sein de ces « nouvelles » sociétés. C'est à ce titre que nous voyons dans la théorie des cadres de

l'expérience un outil heuristique puissant qui peut être mis au service des approches interactionnelles de la communication interculturelle. A travers le concept de cadre modalisé, la théorie de Goffman permet de comprendre la spécificité de ces interactions, caractérisées par la tolérance, la superficialité, la réflexivité, la méta-communication, et par une certaine instabilité, tout en soulignant qu'il s'agit là des conséquences des représentations subjectives des participants et non d'une quelconque rupture objectivable par rapport à la communication dite « ordinaire ». En déconstruisant et en décloisonnant ainsi l'interculturalité, une telle approche ouvre de nouveaux horizons, nous permettant de penser la complexité (des individus, des relations, des identifications) dans la continuité des travaux sur la communication interpersonnelle et de l'héritage de Goffman.

Bibliographie :

- Abrams, D., et M. Hogg. 1990. *Social Identity Theory: Constructive and Critical Advances*. Hemel Hempstead : Harvester Wheatsheaf.
- Appadurai, Arjun. 1996. *Modernity At Large: Cultural Dimensions of Globalization*. 1^{re} éd. Minneapolis : Univ Of Minnesota Press.
- Dacheux, Eric. 1999. « La communication : point aveugle de l'interculturel ? » *Bulletin de l'ARIC* 31: 2.
- Demorgan, Jacques. 1989. *L'exploration interculturelle : pour une pédagogie internationale*. Paris : Armand Colin.
- Frame, Alex. 2008. « Repenser l'interculturel en communication : Performance culturelle et construction des identités au sein d'une association européenne ». Dijon : Université de Bourgogne.
- . 2012a. « Reframing Intercultural Communication Research: Theories and Approaches to Communicating in a Culturally Diverse World ». Édité par Pascal Lardellier et Sung Do Kim. *Epistémé* (7) : 65-84.

- . 2012b. « Cultures, Identities and Meanings in Intercultural Encounters: a Semiopragmatics Approach to Cross-Cultural Team-Building ». In *Communication and PR from a Cross-Cultural Standpoint. Practical and Methodological Issues*, édité par Valérie Carayol et Alex Frame. Brussels : Peter Lang.
- . 2013. *Communication et interculturalité : cultures et interactions interpersonnelles*. Paris : Hermès Science Publishing.
- Frame, Alex, et Jean-Jacques Boutaud. 2010. « Performing Identities and Constructing Meaning in Interpersonal Encounters: A Semiopragmatics Approach to Communication ». In *Constructing Identity in Interpersonal Communication*, LXXXI : 85-96. Helsinki : Société Néophilologique.
- Friedman, Victor. 2014. « Negotiating Reality: Intercultural Communication as Constructing Social Space ». In *Theoretical Turbulence in Intercultural Communication Studies*, édité par Saila Poutiainen. Newcastle-Upon-Tyne : Cambridge Scholars Publishing, 9-28 .
- Goffman, Erving. 1963. *Stigma. Notes on the Management of Spoiled Identity*. New Jersey : Prentice Hall.
- . 1973. *La mise en scène de la vie quotidienne : 1. la présentation de soi*. Paris : Editions de Minuit.
- . 1974. *Les rites d'interaction*. Paris : Editions de Minuit.
- . 1983. « The Interaction Order: American Sociological Association, 1982 Presidential Address ». *American Sociological Review* 48 (1) (février 1) : 1- 17. doi:10.2307/2095141.
- . 1991. *Les cadres de l'expérience*. Paris : Editions de Minuit.
- Gudykunst, William, et Young Yun Kim. 1992. *Communicating With Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. New York : McGraw Hill.
- Hofstede, Geert. 1984. *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. Beverley Hills : Sage.

- . 2011. « Dimensionalizing cultures: the Hofstede model in context ». *Online Readings in Psychology and Culture* 2 (1) : 8.
- Hogg, Michael A., et Cecilia L. Ridgeway. 2003. « Social Identity: Sociological and Social Psychological Perspectives ». *Social Psychology Quarterly* vol. 66 n°2 : 3.
- Imahori, Tadasu T., et William R. Cupach. 2005. « Identity Management Theory. Facework in Intercultural Relationships. » In *Theorizing about Intercultural Communication*, édité par William B. Gudykunst, 195-210. SAGE.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. 1994. *Les Interactions Verbales (tome III)*. Paris : Armand Colin.
- Lévi-Strauss, Claude. 1958. *Anthropologie Structurale*. Paris : Plon.
- Mead, George Herbert. 1934. *Mind, Self and Society from the Standpoint of a Social Behaviorist*. Chicago : University of Chicago Press.
- Quéré, Louis. 1969. « "La vie sociale est une scène". Goffman revu et corrigé par Garfinkel ». In *Le Parler frais d'Erving Goffman*, édité par Robert Castel, Jacques Cosnier et Isaac Joseph. Paris : Editions du Seuil, 47-82.
- Radcliffe-Brown, A. 1952. *Structure and Function in Primitive Society*. London : Routledge & Kegan Paul.
- Scollon, Ron, et Suzanne Wong Scollon. 2001. *Intercultural Communication*. 2ème éd. Oxford : Blackwell.
- Simmel, Georg. 1908. « Digressions sur l'étranger ». In *L'École de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine*, édité par Yves Grafmeyer et Isaac Joseph, 53-60.
- Spencer-Oatey, Helen. 2000. *Culturally Speaking. Managing Rapport through Talk across Cultures*. London : Continuum.
- . 2007. « Theories of identity and the analysis of face ». *Journal of Pragmatics* 39 (4) (avril) : 639-656.

- Spencer-Oatey, Helen, et Peter Franklin. 2009. *Intercultural interaction : a multidisciplinary approach to intercultural communication*. Basingstoke : Palgrave Macmillan.
- Ting-Toomey, Stella. 1994. *The Challenge of Facework: Cross-cultural and Interpersonal Issues*. Albany : State University of New York Press.
- Winkin, Yves. 1996. *Anthropologie de la communication : de la théorie au terrain*. Bruxelles / Paris : De Boeck.