

Présentation du problème

« Un jour, Romuald et Rachid se font exclure du cours de maths, parce qu'ils n'avaient rien trouvé de mieux à faire que de prendre la jolie jupe longue de leur jeune et jolie prof pour cible de leurs verdâtres crachats : grand émoi, horreur dans la communauté des profs ! : 'Comment peuvent-ils faire des choses pareilles, pourquoi ? Comment tolérer des choses pareilles ? Ils ont bien le vice dans la peau !... »¹

Certes la situation est un peu forcée : la faute en est au récit. Mais dirions-nous autre chose ? Quelle conduite adopter devant ce manque évident de respect ? Il est difficile d'envisager la réaction à cette agression en dehors de la sanction ou de l'exclusion. A moins que, en toute mauvaise foi, suspectant la compétence du collègue et partant de l'a priori que tout bon professeur sait se faire respecter, nous ne trouvions le comportement de ces justiciers « logique ».

Le désarroi des professeurs devant les classes difficiles se manifeste souvent sur le plan d'un code de conduite. Les élèves d'aujourd'hui manquent de respect ou de politesse, entend-on. Aussi les solutions à l'impolitesse ne peuvent-elles s'accompagner que de conduites répressives avalisées par le conseil de classe ou la direction. L'expulsion de Romuald et Rachid hors des murs scolaires vise dès lors à empêcher la mauvaise graine de s'étendre en privant d'un enseignement — sanction suprême — « ceux qui ne se rendent pas compte de leur chance ». La « bonne école » n'est-elle pas celle où se pratique la « courtoisie », c'est-à-dire la politesse, le respect, la déférence, la bienséance, etc. ? Il est entendu aussi que toutes ces « qualités », on les possède ou on ne les possède pas, puisque c'est à la famille que revient la tâche d'éduquer et non à l'école.

Certes, la famille et la société ont leur part de responsabilité dans cette éducation au respect de l'autre qu'on est en droit d'attendre dans toute relation, fût-elle pédagogique ! Mais pour que la classe soit un véritable lieu d'échanges dans lequel l'apprentissage reste possible, il y a lieu d'instaurer une sorte de culture du dialogue où élèves et enseignants prennent leur place sans mettre en danger la place de l'autre. Cette fiche défendra l'idée que la politesse ou la courtoisie n'a rien à voir avec une valeur a priori ou un savoir-vivre abstrait qui n'aurait aucun lien avec la réalité de l'élève, fût-elle la réalité d'une zone d'éducation prioritaire.

¹ Nous reproduisons l'anecdote dans les termes choisis par son rapporteur, SUFFYS, S. (1995). « Le partage des mots: parler en terrain connu et défricher des terrains d'entente », dans *Recherches*, n°22, pp.59-83.

Repérage initial

- *Remémorez-vous une situation dans laquelle vous avez été victime d'un comportement d'élève qui vous a paru particulièrement discourtois.*

Décrivez le plus finement possible un mot, un énoncé, une attitude, un geste qui vous a paru blessant.

- *Remémorez-vous une situation dans laquelle il vous semble qu'un élève a été heurté par une de vos attitudes, un de vos mots, une de vos pointes.*

Décrivez le mot, l'énoncé, l'attitude, la remarque ironique qui vous semble être à l'origine de la réaction de l'élève.

- *Prenez connaissance des situations suivantes sans tourner la page. Malgré l'envie qui vous tenaille, vous attendez avant de lire les solutions qui sont au verso.*

Qu'est-ce qui, dans l'intervention verbale ou dans l'attitude des protagonistes, pourrait altérer ou empêcher la relation ?

Comment réagiriez-vous à cette intervention verbale ou à cette attitude sans altérer ou empêcher la relation ? Composez une réplique ou un comportement qui donnerait suite à la situation.

CONTEXTE I : *Un élève se propose pour dessiner au tableau une figure mathématique vue au cours précédent. La première esquisse n'est pas concluante. Le professeur : « Ouf ! Ça ressemble à du camembert fondu ta projection. Ça a coulé dans ton sac depuis au moins trois jours. »*

.....

CONTEXTE II : *Le directeur d'une école essaie à plusieurs reprises de contacter le père d'une élève. Une fois de plus, celui-ci manque le contact.*

Le directeur : « C'est bien difficile de contacter votre père. »

L'élève : « Est-ce que vous téléphonez en croisant les doigts ? »

Le directeur : « Je ne l'ai pas fait. Mais j'y penserai la prochaine fois. »

L'élève : « Oui, mais n'oubliez pas les doigts de pied. »

.....

CONTEXTE III : *L'éducatrice d'un internat pour élèves difficiles rapporte une situation pour le moins extrême. Voici le récit de son témoignage dans les termes des auteurs de l'article.²*

« J'étais enceinte de six mois. Je vais vous dire comment j'ai réagi. Vous me direz ce que vous auriez fait.

J'étais en internat à ce moment-là. J'avais un gros ventre. Et il y avait dans ce groupe un adolescent à qui ma grossesse posait problème. Un jour, il était bâti comme une armoire à glace, il m'attrape, me soulève et me met au-dessus de la fenêtre. Il y avait deux mètres en dessous, pas beaucoup. Visiblement, je l'emmerdais. Et il m'a dit : « - Je te lâche »

.....

CONTEXTE IV : *C'est le début du mois de mai. Le soleil brille dans la cour. Les garçons ont sorti leur short, les filles leur chemisier. L'humeur est aux vacances et une demoiselle a cru bon d'étrener un nouvel ensemble jupe et veste particulièrement échancré, ne laissant aucun doute sur ses formes anatomiques. La sous-directrice croise la demoiselle et l'interpelle.*

La sous-directrice : (réplique à imaginer).....

.....

- *Prenez connaissance des solutions vécues par les protagonistes.*

Expliquez pourquoi, selon leur propre aveu, ceux-ci n'ont pas le sentiment d'avoir perdu la face.

Réaction de l'élève dans la **situation 1** :

L'élève : (la main sur la bouche, elle éclate de rire et dépose sa craie) Non, je me souviens plus.

Réaction du directeur dans la **situation 2** :

Le directeur : (dans un éclat de rire) Bon ! Je réessaye tout à l'heure.

Suite du récit de l'éducatrice dans la **situation 3** :

« Ce jour-là, je me suis accrochée à son cou comme une petite fille, et je lui ai dit : - J'ai peur ! J'ai peur ! J'avais trois ans... Et ça a marché. J'estime que je n'ai pas perdu la face. Et pourtant, c'était moi l'éducatrice, je décidais... ».

Intervention de la sous-directrice dans la **situation 4** :

La sous-directrice : Très mignon ton ensemble ! Mais il vaut mieux que tu le gardes pour tes sorties à la plage pendant tes vacances. Demain, tu le ranges soigneusement dans ta garde-robe.

² ZAGNOLI, N., ROUX, M. s.d.[après 1992]. « Notations sur la face professionnelle », dans ZAGNOLI, N., ROUX M. (dir.), *Ne pas perdre la face*, Vaucresson, Centre national de formation et d'études de la protection judiciaire de la jeunesse, p.241.

L'impolitesse que l'on subit s'accompagne souvent du sentiment d' « avoir perdu la face ». Dès lors, la victime attend de l'autre qu'il répare le forfait. La formule d'excuse suffit parfois. Mais la conduite blessante est le plus souvent sanctionnée par une procédure qui entend bien empêcher la récurrence. La courtoisie, par le cadre répressif qui en garantit la bonne application, prend la forme d'un ordonnancement du pouvoir.

Souvent confuse et informulée dans le chef de l'élève agresseur, la cause de l'agression peut être liée à la perception qu'il a de la relation. Lorsqu'il faut présenter ses excuses, l'élève capitule, conscient de céder à la force ou à la nécessité sans que le conflit ait été véritablement résolu. Quand l'appareil répressif est inefficace, c'est le professeur qui doit capituler ou démissionner.

Dans de nombreux cas, la courtoisie ne se vit pas comme un mode de communication, mais comme l'appareil qui rendra raison à celui qui *est en droit*. Dans un tel cadre, au lieu de rendre les échanges harmonieux, la courtoisie renvoie les protagonistes dos à dos.

Or être courtois, ce n'est pas se conformer à des règles de politesse arbitraires conduisant parfois à l'hypocrisie, mais être capable de développer un **parler franc** tout en construisant une relation harmonieuse.

À savoir

1 À l'origine, une science du comportement

Au 17^e siècle, le mot « courtoisie », trop chargé de l'idéal courtois du moyen âge dont il est issu, est abandonné au profit de « civilité ». Le *Dictionnaire françois* (1680) de P. Richelet définit le terme comme une « science qui enseigne à ne rien faire, et à ne rien dire que d'honnête et de bien à propos dans le commerce de la vie ». La formulation négative est intéressante et nous rappelle le caractère éminemment normatif du savoir-vivre de l'époque. Aujourd'hui comme autrefois, la courtoisie est parfois difficile à situer entre art et artifice, entre sincérité et convenance.

Les observations d'Erving Goffman sur les relations sociales ont donné lieu à de nombreuses recherches dans des domaines très divers comme la linguistique, la communication, la philosophie, la psychologie, etc.³ Toutes ces disciplines se sont emparées de la notion de *face* pour analyser et comprendre les relations qui se nouent ou se dénouent entre les êtres humains. Certaines disciplines ont poussé l'observation jusqu'à l'expérimentation scientifique afin de dégager des concepts opératoires. La linguistique en particulier a identifié dans ses analyses conversationnelles les éléments verbaux et non verbaux qui déterminent le fonctionnement de la courtoisie.

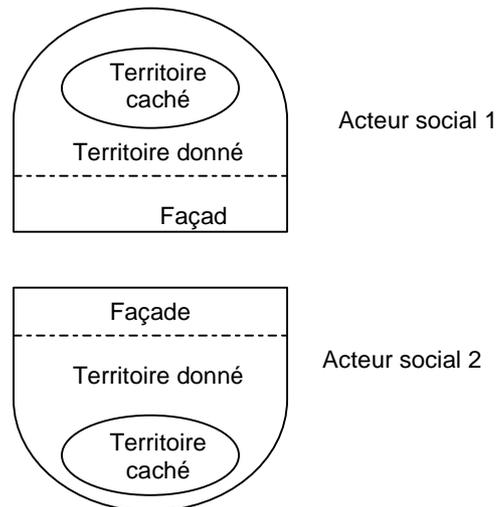
Cette dernière détermine le caractère plus ou moins harmonieux de l'entente entre des interlocuteurs qui participent à un échange communicatif. Lors de cet échange, les participants mettent en jeu leurs **faces** qu'ils entendent voir respectées par leurs interlocuteurs. Ces derniers auront recours aux **procédés de courtoisie** afin de réaliser les différents **types de courtoisie** leur permettant de ne pas faire perdre la face à leurs vis-à-vis.

³ Catherine KERBRAT-ORECCHIONI brosse un panorama assez complet de cette approche transdisciplinaire dans *Les interactions verbales*, T.2, Paris, Armand Colin, 1992 (« Linguistique »), pp.159-321 ou, de manière plus succincte, dans *La conversation*, Paris, Seuil, 1996 (« Mémo »; n°25), p.10 et s.

2 Qu'est-ce que la courtoisie ?

La **courtoisie** englobe tous les efforts qu'un locuteur déploie pour atténuer le caractère menaçant des actes qu'il pose dans un échange. Ces actes verbaux ou non verbaux peuvent être menaçants pour les **faces** d'un interlocuteur.

Chaque acteur social possède deux types de **faces** : le territoire et la façade



1. Le **territoire** est *concrètement* constitué :

- du corps et de ses prolongements (les vêtements, les accessoires).
- de la *bulle spatiale* (l'espace vital défini par E. T. Hall) ainsi que de l'ensemble des biens matériels que l'on s'approprie (mon bureau, mon jouet, mon bic).

Mais le territoire peut être plus *symboliquement*:

- de type temporel (les heures pendant lesquelles on n'apprécie pas d'être dérangé, les temps de parole auxquels on pense avoir droit);
- de type informationnel (les secrets).

On distinguera les **territoires donnés** (« dis, toi là-bas avec tes cheveux blonds ») et les **territoires cachés** (« alors, Olivier, t'es amoureux ? ») selon qu'ils sont accessibles ou non aux interlocuteurs.

2. La **façade** correspond à l'image valorisante qu'un locuteur entend donner de lui. Un professeur entend se présenter comme un spécialiste de la matière qu'il enseigne ; un élève entend valoriser son image de *petit rigolo* ou d'intellectuel aux yeux de ses camarades.

Trois **types de courtoisie** permettent de garder la face et de ne pas faire perdre cette même face à leurs interlocuteurs.

1. La courtoisie **préventive** consiste à atténuer le caractère potentiellement menaçant des actes verbaux ou non verbaux qui sont dirigés vis-à-vis
 - du territoire ou de la façade de *mon interlocuteur*. Lorsque j'émetts une critique ou un reproche à l'intention de mon interlocuteur : « Tu n'as rien fait de ce que je t'avais demandé », je menace sa façade. Afin d'atténuer cette menace, je peux choisir de présenter les choses différemment : « Je pense ne pas avoir été assez clair sur les consignes de l'exercice ». Lorsqu'un professeur d'éducation physique veut toucher un élève afin de modifier la position de son corps, il menace clairement son territoire corporel. En prévenant l'élève du sens de son geste, l'enseignant fait un effort de courtoisie préventive⁴.
 - de *ma* façade ou de *mon* territoire. En promettant de faire quelque chose, je me menace de perdre la face au cas où je ne satisferais pas l'attente que j'ai moi-même créée. Je peux préventivement annoncer les bonnes raisons qui pourront expliquer la non-satisfaction de l'attente que je crée.
2. La courtoisie **réparatrice** consiste à atténuer rétrospectivement l'agression de la façade ou du territoire. Si un enseignant se rend compte qu'un élève a pris une remarque *pour lui-même*, il peut «recadrer» cette remarque en la situant dans une démarche d'apprentissage. L'enseignant utilisera alors des formules du type : « Si je me permets de te faire ces remarques, c'est parce que je sais que tu es capable de t'améliorer ».
3. La courtoisie **constructive** consiste à valoriser les faces d'un interlocuteur.
 - La façade de l'interlocuteur peut être valorisée : un compliment adressé à un interlocuteur valorise sa façade.
 - le territoire de l'interlocuteur peut être valorisé : en donnant un cadeau à quelqu'un, on valorise son territoire.

Les **procédés de la courtoisie** sont les *moyens linguistiques* (actes verbaux et non verbaux) et *comportementaux* (attitudes corporelles, gestes) mis en œuvre par les locuteurs pour réaliser les différents types de courtoisie.

La courtoisie est une question d'équilibre. Pour être réellement courtois, il faut ménager et valoriser les faces de son interlocuteur tout en ménageant et valorisant ses propres faces. Il arrive, en effet, que le compliment adressé à un interlocuteur soit menaçant pour les faces de celui qui adresse ce compliment. Dans une école hôtelière, le professeur formule le compliment : « Ta sauce aujourd'hui, Sandro, vraiment exceptionnelle ! » (sous-entendu : je n'aurais pas pu en cuisiner une aussi bonne). L'apprenti saucier répond : « Vous croyez que j'ai une chance un jour de rattraper le maître ! » (sous-entendu : je ne vais pas me monter la tête parce que vous reconnaissez mes qualités ; j'ai encore un long apprentissage devant moi), montrant par là qu'il entend lui aussi ménager la face de son interlocuteur.

⁴ La technique évoquée est à rapprocher des propositions déjà anciennes, mais toujours d'actualité, de GORDON, Th. (1981), qui invite à privilégier les « messages-JE » par rapport aux « messages-TU ». Cfr *Enseignants efficaces*, Québec, Le Jour, pp.180-208.

Si l'on considère la courtoisie sous un autre angle, les procédés auxquels nous avons recours, consciemment ou non, peuvent être perçus comme ayant pour fonction de « neutraliser » les réactions spontanées (positives ou négatives) qui ne manquent pas d'émerger dans toute relation.

Quelques conseils pour gérer la face

1. La courtoisie préventive ou réparatrice est réalisée à l'aide de :

- *formulations indirectes*. Pour imposer le silence : « On ne s'entend plus ici ».
- *formes de conjugaison comme le conditionnel* : « Tu n'aurais pas dû faire cela », plutôt que « Tu ne devais pas faire cela ».
- *formulations impersonnelles* : « On ne devrait pas fumer ici ».
- *justifications* : « Si je te demande combien tu as eu pour cet examen, c'est parce que je dois remplir ce document ».
- *minimisation* : « Ce n'est pas si grave ».
- *adaptation du niveau de langue à la situation et au statut de l'interlocuteur* : « Ça t'arracherait la face de me dire merci ? »
- *formulations à la première personne* : « Je suis fatigué, je serai moins patient avec vous aujourd'hui ».

2. La courtoisie constructive est réalisée à l'aide de :

- *compliments* : « Excellente, la sauce! ».
- *remerciements* : « Je te remercie pour ta lecture ».
- *humour, rire, ironie*⁵ : « Oh, les crabes culturels, j'essaie une dernière fois de vous civiliser : demain on va voir *Lost highway* ».

⁵ Cf. Fiche 14.

Analysons le phénomène

CONTEXTE I : Nathalie est une enseignante stagiaire qui propose à ses élèves une leçon d'analyse littéraire. Dans l'extrait suivant nous vous suggérons d'observer, le plus finement possible, les efforts déployés par cette jeune stagiaire pour valoriser et ménager ses propres faces et celles des élèves.

- Visionnez le document indexé « Gérer la courtoisie extrait 1 » sur votre cédérom..

Relevez des actes verbaux ou non verbaux qui sont, selon vous, potentiellement menaçants pour l'une ou l'autre face d'un participant.

Pour quelles faces ces actes sont-ils menaçants ?

- façade territoire donné territoire caché

Par rapport à ces menaces potentielles, les interlocuteurs font-ils preuve de courtoisie ? De quel type de courtoisie s'agit-il ?

- préventive réparatrice constructive

Quels sont les procédés utilisés ?

Certains actes sont-ils perçus comme des agressions alors qu'ils ne semblaient pas menaçants ?

Document Fiche 4 Extrait 1

P	donc i-y-a tout un mélange euh positif négatif on parle de fruits d'absence de fruit // puis si vous continuez où est-ce qu'on arrive
Ex	(xxx)
P	(xxx) D'ailleurs en passant euh au deuxième fragment
Ex	je dirais que pour <i>les machines</i> c'est euh // c'est (xxx)
Ex	on - dirait que là enfin
P	donc i - vas-y
Ex	on dirait que là ils sont en train de dire ce qui les attend: <i>enfin tu sais là-bas</i> il sait pas bien ce qu'il va faire comme si i connaissait pas enfin (xxxx) <i>i-y-a des charbonnages sous la terre / et puis on voit parfois des colonies de vers enfin</i> i sont pas très au courant mais i pensent que les choses euh: voilà enfin je ne sais pas mais j'imagine / i-y-a des gens qui - i sont en train de parler <Ex> (xxx) - ils sont en train de parler de ce qui les attend et qui sont en train de dire là-bas i-y-a des charbonnages sous la terre et puis on rencontre parfois des colonies des vers enfin pour dire qu'i sont pas très au courant donc euh
P	donc des colonies de vers à ton avis euh Véronique
Ex	(xxxx) bè je sais pas les colonies de vers ce sont de-nouveau les les charbonnages (bruits) (brouhaha)
Ex	ce sont les gens qui ont qui sont dans les charbo/ les charbonnages
Ex	(ils continuent à discuter avec son groupe pendant que P prend la parole)
P	on peut l'imaginer aussi mais pour reprendre l'image des/ des des colonies de vers // pourquoi est-ce qu'i rencontrent des colonies
Ex	mais ici c'est en plus un cimetière
P	oui voilà // tout s'explique
	(rires)

P c'est très macabre hein // donc euh // vous voyez pour transition // de la campagne on passe au charbonnage (*elle note un schéma au tableau*) donc nous allons travailler // sous la terre // qui est devenue euh assez aride apparemment // et là on va travailler où

Ex en fait (xx)

P sous la terre // et euh / les images qui sont qui sont associés c' est quoi

Ex le cimetière

Ex le cimetière

P le cimetière et / et quoi

Ex le cimetière la mort
(brouhaha)

Ex et aussi (xxx) par le danger quoi
(brouhaha)

P et de ce côté-ci c' est positif
(brouhaha)

Ex oui
(brouhaha)

P oui ?

Ex et ici les les filles sont belles enfin apparemment ils ont l'air de (xxx)

P l'histoire des fruits mais / est-ce tellement // on a dit qu'i-y-avait quand même mélange

Ex (xxx)

P oui i-y-a/ (*note au tableau*) l'idée de désolation aussi hein / mais // est-ce qu'on avait pas l'impression qu'i-y-a une gradation dans la désolation
(silence)

P dans ce passage
(brouhaha)

P donc c'est une désolation // d'un mélange de désolation et de de vie on passe // on commence sous la terre mais / donc i-y-a i-y-a le travail espéré quand-même // j' aurais voulu / lire la dernière répl/ réplique avec vous / mais / je pense qu'on va être courts au niveau temps
(fin de la séquence)

CONTEXTE II : Valérie est dans la même situation que Nathalie. Cependant, son comportement n'est pas semblable à celui de sa collègue. Dans un premier temps, nous vous invitons à décrire finement la gestion de la courtoisie réalisée par Valérie. Ensuite, vous pourrez réfléchir aux conséquences de cette gestion sur le déroulement de la leçon.

- *Visionnez le document indexé « Gérer la courtoisie extrait 2 » sur votre cédérom..*
Relevez des actes verbaux ou non verbaux qui sont, selon vous, potentiellement menaçants pour l'une ou l'autre face d'un participant.

Pour quelles faces ces actes sont-ils menaçants ?

façade territoire donné territoire caché

Par rapport à ces menaces potentielles, les interlocuteurs font-ils preuve de courtoisie ? De quel type de courtoisie s'agit-il ?

préventive réparatrice constructive

Quels sont les procédés utilisés ?

Certains actes sont-ils perçus comme des agressions alors qu'ils ne semblaient pas menaçants ?

Quel est le comportement des élèves lorsqu'un effort de courtoisie est réalisé par l'enseignante ?

Quel est le comportement de l'enseignante lorsqu'elle perçoit un acte comme étant une agression ?

Document Fiche 4 Extrait 2

Ex	moi je je je n'accroche pas tellement
P	pourquoi tu n'accroches pas tellement
Ex	mais // j'/ je sais pas vraiment mais // j'aime pas les phrases (xxx) enfin si i-y-a peut-être une histoire mais c'est - tout cassé <Ex> mais i-y-a pas d'histoire - enfin bon
P	donc on va déjà noter ça / et vous prenez des notes hein puisque cette matière comptera // pour la fin de l' année
P	(note au tableau) alors quelles sont les impressions // de quelqu'un d' autre
Ex	moi je ne comprends pas très fort moi en fait
P	et qu' est-ce que tu ne comprends pas // pourquoi?
Ex	parce que j'ai l'impression qu' i-y-a un (xx) qu'avant i-y-a des choses et après aussi enfin je ne sais pas // et là bon ben (silence)
P	justement en fait
Ex	je comprends pas très bien
P	bon nous allons donc chercher dans le texte / ce qu'on va faire maintenant nous allons chercher dans le texte / des informations qui permettent justement de découvrir / ce ce que nous dit le texte ce qu' il-y-a dans ce texte / et donc vous allez par exemple maintenant // me enfin parler des des personnages vous allez me relever toutes toutes les informations que vous me trouvez sur les personnages et donc vous notez tout donc vous partez à partir / de la première réplique / et on va voir ce qu'on peut dire / des personnages et donc / et encore le cinéma du passage dans les champs de maïs plus un fruit dans les champs de maïs entre les tiges éteintes maintenant les moutons qu'on broute où qu'on peut // qui parle /posez cette question /qui parle

Commentaire des extraits

Lorsque Valérie réagit à la perplexité des élèves « Moi je n'accroche pas tellement, j'aime pas les phrases... c'est tout cassé », on constate qu'elle actualise, réalise ou valide la valeur de menace d'un acte qui a priori ne nous semblait pas dirigé contre sa face. Ce faisant, l'enseignante témoigne d'une sorte de mal-être - probablement provisoire - par rapport à ce qu'elle est en train de vivre. Les réactions des élèves qui expriment une certaine perplexité face à ce texte - certes d'un abord opaque - sont considérées par l'enseignante comme étant des atteintes à la façade qu'elle est en train de valoriser, de construire. Notons que cette valorisation est à la fois dirigée vers les élèves (l'enseignante entend *garder la face* face à sa classe), mais la valorisation de son rôle de professeur est également pour elle l'enjeu de cette leçon de débutante où elle entend prouver qu'elle est à sa place. Cette façade que la stagiaire tente de construire est celle d'une enseignante amenant les élèves - rapidement et sans encombre - à lire le texte poétique, c'est-à-dire à en percevoir le sens. La stagiaire semble considérer comme menaçant le

questionnement exprimé par les élèves alors que ce questionnement (et la stagiaire en est consciente) est précisément l'enjeu prioritaire de la leçon.

Nous assistons donc ici à un conflit entre d'une part, le rôle que la stagiaire pense devoir tenir, celui d'un professeur capable d'amener les élèves à lire rapidement et efficacement un texte littéraire, et d'autre part la méthodologie installée, où les apprenants posent des hypothèses de lecture plus ou moins satisfaisantes, hypothèses qu'elle peut confirmer ou infirmer.

Par une gestion contradictoire de la dynamique interpersonnelle – un acte non menaçant est considéré comme menaçant par l'enseignante alors que son objectif est de valoriser l'attitude questionnante – la stagiaire entrave l'accès à un contexte où l'apprentissage (d'une méthode, dans ce cas-ci) pourrait se réaliser avec bonheur.

Exerçons-nous

1 Maitriser les concepts

- *Reprenez les deux situations que vous avez évoquées dans le premier exercice du repérage initial.*

Pouvez-vous préciser le type de face (territoire, façade) et les procédés de courtoisie (cf. tableau) qui entrent en jeu dans la relation que vous avez décrite ?

Reprenez les solutions que vous avez imaginées pour le second exercice du repérage initial.

Comparez votre solution avec une solution qui appliquerait les procédés de la courtoisie.

2 Jouer avec la « langue courtoise »

- *Prenez connaissance des énoncés ci-dessous.*

Transformez ces énoncés en atténuant la menace qu'ils peuvent potentiellement représenter. Vous avez tout intérêt à varier au maximum les différents procédés que vous utilisez.

1. Nullissime cette réponse ! On va arrêter là le massacre.
.....
2. Qu'est-ce que c'est que ce troupeau de vaches ? Recommencez-moi votre entrée.
.....
3. On ne va pas pleurer toute la vie sur tes problèmes personnels.
.....
4. Je vous interdis de faire cela.
.....
5. Ah ! Alors, bien dormis, les zzzélites ? On est venu toucher ses allocations ?
.....
6. Allez me faire signer cela chez le directeur.
.....
7. C'est une analyse stupide que vous faites là.
.....
8. Mais qu'est-ce que vous racontez ? C'est en rhéto que vous êtes.
.....
9. Cette feuille est un torchon. (*L'enseignant déchire la feuille*).
.....
10. Allez Katchinski ! On va encore essayer. Quoique je doute que la nuit ait profité à la noisette qui te sert de cerveau. Il faudrait un miracle.
.....

3 Le parler franc courtois

- *Prenez connaissance des situations suivantes.*

Formulez des énoncés qui vous permettront de rester courtois dans les situations suivantes. Certaines de ces situations exigeraient sans doute des démarches plus importantes que de simples énoncés et des comportements plus suivis qu'une

réaction immédiate. Insistons sur la nécessité pour entrer en relation, de produire dans un premier temps tout au moins, un énoncé courtois.

1. Vous devez appeler un élève au téléphone pour lui annoncer qu'il recommence son année. Ce dernier ne s'y attend pas, gardant secrètement l'espoir que « cela s'arrangerait ».

.....

.....

2. Vous arrivez avec 20 minutes de retard en classe. Visiblement, la classe est échauffée. Un de vos élèves regarde sa montre ostensiblement pour marquer son mécontentement.

.....

.....

3. Vous devez contacter un directeur qui ne vous connaît pas.

.....

.....

4. Un collègue vient de se faire agresser dans la rue par des élèves qui n'ont pas pu être identifiés. On entend dans la salle des profs : « Il ne sait pas tenir ses classes; c'est pénible de donner cours à côté de son local ». Le collègue en question se dirige vers vous.

.....

.....

5. Un de vos élèves vient d'utiliser deux béquilles pour lancer ses pieds dans une armoire de la classe. Cela s'est fait pendant que vous entriez, mais le groupe des élèves ne vous permet pas de voir le méfait. Vous entendez seulement un grand bruit.

.....

.....

4 Jeu de rôle : « faut-il maintenir l'option ? »

Nous vous proposons un jeu de rôle où vous serez amené à déployer des trésors d'inventivité pour maintenir le caractère harmonieux de l'échange dans lequel vous êtes impliqués.

Consignes :

- Par groupe de huit, préparer une réunion entre collègues en présence de la direction et de représentants des parents.
- Choisir une thématique *conflictuelle* : faut-il maintenir cette option dans la grille des options pour la rentrée ? (option « Art d'expression » ou « Sciences fortes » ou « Latin » ou toute autre discipline du tronc commun : français, mathématiques, langues modernes, etc.).
- Désigner un animateur de réunion et répartir les participants en *pour* et *contre*.
- Animer la réunion pendant une dizaine de minutes.

Observation :

- Si vous ne disposez pas de matériel audiovisuel, désignez deux observateurs qui devront observer la réunion en appliquant la grille d'observation de la fiche 4. Avec une vidéo, vous pourrez réaliser cette observation avec l'ensemble du groupe.
- Dans un second temps, vous pourrez réfléchir avec les participants aux conséquences de la gestion de la courtoisie sur le déroulement des échanges.

Pour en savoir plus

GOFFMAN, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris, Minit. (traduction de l'édition originale parue en anglais en 1971).

L'onde de choc provoquée par la publication de ce livre en fait une œuvre classique. Cité par tous, il trace les contours de ce qui s'appelle aujourd'hui l'*ethnométhodologie*. Goffman analyse et décrypte les rapports sociaux en considérant que chaque personne - par son attitude physique, par les énoncés qu'elle profère, par sa voix...- construit une face sociale qui est une présentation de soi dans un monde devenu *théâtre de la vie*.

ZAGNOLI, N., ROUX, M. (dir.), s.d. [après 1992]. *Ne pas perdre la face*, Vauresson, Centre national de formation et d'études de la protection judiciaire de la jeunesse.

Le point sur les rites d'interactions et leurs applications dans les régulations des apprentissages de classes difficiles. Quelques belles études de cas pour nourrir la réflexion du formateur et les remarques qu'il formulera au moment de réaliser les mises en situation. Nous recommandons particulièrement l'article de Nello Zagnoli et Marcel Roux, *Notations sur la face professionnelle*, pp.225-262, qui rapporte quelques cas extrêmes.

CRARY, E. (1997). *Négociateur, ça s'apprend tôt ! Pratiques de résolution de problèmes avec les enfants de 3 à 12 ans*, Namur, Université de Paix.

Ce petit ouvrage extraordinaire s'adresse à tous ceux qui de près ou de loin ont affaire à des enfants et veulent les éduquer à la coopération. La démarche s'appuie sur les méthodes de résolution de conflits ; des exemples sont soumis à l'appréciation du lecteur qui pourra s'essayer à des comportements de négociation. Parents, éducateurs, enseignants découvriront des modèles de coopération à réaliser en interaction avec des enfants, mais aussi, de manière plus essentielle, des méthodes pour apprendre à ces enfants des comportements de négociation. L'ouvrage a reçu le prix « Jeunesse et Education permanente » de la Communauté française de Belgique en 1998 ; il ne l'a pas volé !