

La politesse, une compétence sociale pour réussir



Entretien avec Laurence FILISETTI

Laurence Filisetti est docteure en psychologie sociale. Elle est maître de conférences et chercheuse au CERSE (Centre d'Etudes et de Recherche en Sciences de l'Education) à l'Université de Caen en Basse-Normandie. Elle est l'auteure de « La politesse à l'école », Editions des Presses Universitaires de Grenoble, 2009.

- Quelle définition donneriez-vous de la politesse ? Est-ce l'équivalent du savoir-vivre ou de la civilité ?

- On peut définir la politesse comme un ensemble de comportements, verbaux et non verbaux. On parle surtout du verbal, mais il y a aussi le regard, les gestes, les vêtements, l'expression du corps... Ces comportements doivent correspondre à une situation sociale donnée. Ils vont être appropriés dans une situation et non appropriés dans une autre situation. On peut considérer le savoir-vivre comme un synonyme de politesse, alors que civilité est un terme ancien que l'on retrouve dans les premiers traités de politesse comme « La civilité puérile » d'Erasmus, par exemple. On utilise aujourd'hui davantage son opposé, les « incivilités », pour désigner les transgressions sociales. De plus, civilité, qui est lié à civiliser, n'est plus beaucoup utilisé dans la mesure où son opposé désignerait la barbarie, alors qu'il s'agit davantage de comportements incivils plutôt que barbares.

- A quoi sert la politesse ?

- J'y vois trois fonctions principales. La première est une marque d'identité : la façon dont on se comporte, le langage,

les formules, les postures, marquent notre appartenance à un groupe. Cela permet de savoir à qui on a affaire. La deuxième fonction est l'adaptation : les règles de politesse nous aident à répondre à des situations nouvelles, à adapter notre comportement à un événement ou un environnement nouveau, et marque ainsi notre respect pour les règles que les personnes des autres groupes ont l'habitude de suivre. La troisième fonction de la politesse est la valorisation de soi. Appartenir à un groupe, s'adapter aux situations, c'est donner une bonne image de soi. Dans un entretien d'embauche, par exemple, savoir bien se tenir, prendre la parole à bon escient, écouter l'autre... est un moyen de se valoriser, de faire bonne impression, et ainsi de se donner les meilleures chances de réussite. Il est donc important de connaître le fonctionnement de cette norme qu'est la politesse, et de maîtriser les stratégies pour savoir comment et quand les appliquer. Ne pas en faire assez est préjudiciable, mais en faire trop peut l'être également.

- Comment la politesse se transmet-elle aujourd'hui ?

- Il s'agit surtout d'une pratique plus que d'une théorie. Les traités de sa-

voir-vivre ne sont pas légion. En général, on n'apprend pas ou on n'apprend plus comment bien parler, comment bien se tenir à table... La politesse est le plus souvent implicitement transmise, par les comportements des autres ou les remarques qu'ils peuvent faire par rapport à nos comportements. En fonction de cela, on ajuste notre propre façon de faire selon les situations. C'est donc surtout par le regard de l'autre que l'on apprend à se comporter. La politesse est quelque chose de pratique, de purement social. La politesse rend la vie sociale plus harmonieuse, plus lisse comme l'indique le sens premier du verbe « polir ». Si chacun de nous réagissait en cédant à ses pulsions plutôt qu'à sa raison, les interactions sociales seraient chaotiques. C'est pour éviter cela qu'il faut savoir, selon les expressions courantes, « mettre de l'eau dans son vin » ou « arrondir les angles ». La politesse apaise et prévient les débordements agressifs.

- La politesse est-elle en voie de disparition ?

- Non, je ne le pense pas. Certains regrettent sa disparition, mais ils font référence à leurs propres critères de politesse. On se plaint notamment que les jeunes ne sont plus polis comme avant.

Je pense en fait qu'il y a un décalage entre ce que l'on attendait de nous il y a quelques années et les codes d'aujourd'hui. La politesse a évolué, mais elle n'a pas disparu. Le code a changé. On cherche toujours à faire bonne impression, à obtenir quelque chose, à se faire apprécier et donc on a toujours recours à des stratégies, quelles que soient les situations et les groupes d'appartenance dans lesquels on s'insère. L'évolution des langages et des postures entraînent des incompréhensions.

La politesse est une norme, et une norme doit être respectée sous peine de rejet du groupe. Le contenu de cette norme n'est pas forcément le même selon que l'on se trouve dans la famille, dans la classe ou dans tout autre groupe. La politesse n'est pas la même dans chacune des situations. Ainsi, par exemple, il peut y avoir dans une classe des jeunes qui ne répondent pas aux attentes de l'enseignant en matière de politesse. Il faut donc redéfinir un code commun valable dans un lieu donné.

- Cela signifie-t-il que la politesse n'est pas universelle ?

- La politesse est considérée comme une norme universelle. Elle existe partout, mais les priorités données aux stratégies de politesse ne sont pas partout les mêmes. A l'intérieur même d'un pays, il peut y avoir des différences liées aux cultures. Chaque groupe vit la politesse selon une sorte de contrat implicite. Les tensions surgissent quand un groupe veut imposer sa norme à l'autre. D'où la nécessité de négocier un nouveau contrat, par exemple entre les enseignants et les élèves. On attend toujours que l'autre connaisse nos codes et s'y adapte, mais ce n'est pas toujours le cas. Il y a souvent une méconnaissance des codes des uns et des autres, un malentendu qui se crée, et des tensions, des conflits, voire de la violence. Ce qui semble poli à certains peut paraître impoli à d'autres qui n'auront pas les mêmes codes, la même culture ou la même connaissance d'une situation donnée. Au-delà de cette diversité d'approche, la politesse a toujours une base com-

mune : le respect de soi-même et de l'autre. Il s'agit de ne pas faire perdre « la face » à l'autre, comme le dit le sociologue américain Goffman, et en retour il ne me fera pas perdre la mienne. Chacun minimise la menace qu'il représente pour l'autre ; chacun peut gagner à collaborer avec l'autre et adopter certaines stratégies pour à la fois « se contrôler et contrôler les autres en toutes circonstances ». Telle est la constante de toutes les stratégies de politesse.

- Peut-on apprendre et enseigner cette norme de politesse qui a un champ aussi large ?

- On peut apprendre comment faire attention à l'autre, comment l'écouter pour connaître ce qu'il attend de nous, se comporter en adéquation avec ses attentes. Je considère la politesse comme une compétence sociale, comme un ensemble de comportements concrets que l'on doit être capable de mettre en œuvre. C'est à la fois l'utilisation des mots « magiques », comme on dit aux enfants : bonjour, bonsoir, s'il te plaît, merci... C'est laisser la liberté à l'autre de dire non lorsqu'on lui fait une demande, en utilisant la forme interrogative et le conditionnel, par exemple. « Est-ce que je pourrais... ? Est-ce que vous pourriez... ? ».

Au niveau du non verbal : ne pas trop gesticuler, ne pas trop empiéter sur l'espace de l'autre, sourire, être avenant... Autant de comportements que l'on peut transmettre et pour lesquels on peut dire à l'enfant d'être vigilant, d'être clairvoyant par rapport à cette norme. On peut lui montrer combien il est important d'être poli ; à lui, ensuite, d'utiliser ou non ces codes.

- A quel âge la politesse a-t-elle un sens pour l'enfant ? N'est-ce pas d'abord une forme de soumission à l'autorité ?

- Pour les petits, la politesse est toujours une forme de soumission à la règle imposée par l'adulte. Les parents insistent pour que l'enfant dise bonjour, s'il te plaît, merci... Cela devient des automatismes que le petit ne comprend pas toujours. Quand il grandit, il devient plus autonome, mais il est toujours soumis à la pression des autres et aux normes des autres, c'est une soumission sociale à une norme établie dans un groupe. L'obéissance à la norme du groupe participe à la cohésion du groupe.

Pour le tout petit, la première phase est celle de la production de politesse, dès que l'enfant commence à parler. On insiste sur la production de certains mots. La seconde étape est celle



Illustration de Stefania Garuti extraite du livre « S'il te plaît, merci » de Vilma Costetti, Editions Esserci. Ce livre (diffusion NVA) porte sur la communication non-violente et notamment sur l'expression des besoins. Merci à l'éditeur pour son autorisation à reprendre cette illustration.

de la compréhension : à quel moment doit-on utiliser telle ou telle formule de politesse ? Face à qui ? Dans quelle situation ? L'enfant aurait cette capacité vers l'âge de 9 ans, tant au niveau de la production que de la compréhension de la politesse. Avant cette phase de compréhension, la politesse est une sorte de réflexe acquis par l'obéissance, parfois par la menace de la punition. On peut utiliser la politesse à des fins égoïstes, pour obtenir ce qu'on veut ou plaire à l'autre, mais il existe aussi ce que Michel Lacroix appelle « la politesse du cœur », celle qui est utilisée à des fins altruistes, juste pour faire plaisir à l'autre. Bien sûr, on pourra toujours dire que l'on cède sa place à la vieille dame dans le bus juste pour s'entendre dire que l'on est quelqu'un de bien... Mais j'ose espérer qu'il existe quelque chose de gratuit derrière la politesse !

- Lorsque des groupes ont des codes différents, comment peuvent-ils définir une norme commune de politesse ?

- On imagine que c'est relativement possible dans un groupe qui partage les mêmes valeurs. C'est plus difficile d'envisager la construction d'un contrat commun dans la société entière, avec des personnes qui revendiqueraient des positions très différentes. Actuellement le contrat implicite est le respect, c'est la valeur commune au plus grand nombre. Au-delà, il y a d'autres enjeux qui compliquent les choses comme la religion, la politique... C'est pourquoi je considère la politesse plutôt comme une dimension interpersonnelle, dans un groupe limité. Ainsi, par exemple, à la rentrée, l'enseignant peut établir avec les élèves les règles de vie de la classe, en incluant les normes de politesse : écouter, respecter l'autre, lever la main pour demander à parler, ne pas dire de gros mots, enlever sa casquette, ne pas mâcher de chewing-gum... Ces règles sont discutées ensemble et établies pour que chacun trouve sa place et vive le mieux possible avec les autres. Dans un grand groupe, il est difficile de négocier les règles de la vie sociale. Et même si les

règles sont écrites, par exemple le code de la route, cela n'empêche pas les transgressions. Lorsque l'on n'a pas participé à la mise en place de la loi, on accepte plus difficilement la sanction.

- Vous définissez la politesse comme une compétence sociale...

- La politesse est une compétence sociale, comme le partage, la coopération... Or, pour partager, pour coopérer, on imagine qu'il y a d'abord des comportements de politesse à adopter. Pour partager, pour coopérer, il faut écouter, respecter, parler correctement... La politesse est donc une compétence sociale transversale, fondamentale : elle participe à toutes les autres compétences. Être compétent socialement, c'est maîtriser un ensemble de comportements à mettre en œuvre dans une situation donnée, pour réaliser certaines tâches et agir sur son environnement. C'est une notion abstraite qui ne peut se mesurer qu'à travers des comportements observables, verbaux et non verbaux. Cette compétence nous permet de réussir dans nos relations avec les autres. Elle attire sur nous un regard positif. À l'inverse, en cas de transgression, on s'expose à des sanctions sociales.

- L'école doit-elle éduquer aux compétences relationnelles et sociales ?

- Les textes officiels, définissant notamment les programmes de l'école élémentaire, abordent les notions de vivre ensemble, de socialisation, de respect... mais il n'y a jamais de pistes pour dire comment arriver à ce genre de choses. **On a l'impression qu'il s'agit d'une priorité, mais on ne nous dit pas comment faire... On vous dit qu'il faut impérativement faire un gâteau sans vous donner ni les ingrédients ni la recette !** Voilà ce qui me semble négligé dans les bulletins officiels et qui laisse démunis les professeurs des écoles. On a un groupe à gérer, des compétences à faire émerger, mais pas de manuel pour savoir comment faire. Bien sûr, il n'y a pas de recette, mais on aimerait des pistes pour savoir comment avancer avec les

« Merci »... ça embellit la vie !

Dans son dernier livre, Rosette Poletti, psychotérapeute, s'intéresse à la gratitude (1). Habituellement regardée comme une forme de politesse ou encore comme un devoir, la gratitude serait d'après les dernières études en psychologie bien plus que tout cela. « Dire merci à la vie, merci aux gens que nous aimons, merci à ceux qui nous ont aidés, est en réalité directement lié au fonctionnement et à la base de notre santé émotionnelle. La gratitude diminue les émotions négatives, renforce les liens sociaux et procure bien-être et santé. C'est d'abord une prise de conscience de ce que les autres nous apportent. Si l'on n'est pas reconnaissant de cela, on n'est pas toujours conscient de notre interdépendance.

Nous avons tous besoins les uns des autres et la gratitude améliore les relations, comme l'huile dans les rouages. Par exemple, j'ai changé de portable et je compte sur mon neveu pour m'aider à bien l'utiliser. La gratitude permet de réaliser combien les échanges humains sont une richesse, qu'ils font la vie et nous rendent heureux.

Savoir dire merci est à la base de l'éducation. La meilleure façon de l'enseigner est toujours de donner l'exemple, et faire ressortir ce que l'enfant peut gagner. Car de son merci il percevra un retour valorisant le plus souvent. Dire merci c'est très simple. Cela peut se faire au supermarché, avec une vendeuse que l'on remercie de s'être

décarcassée pour nous servir. Ce peut-être un post-it sur un miroir pour dire à son compagnon qu'on lui sait gré de partager sa vie. On peut le faire oralement ou par écrit, une carte, une lettre à un membre de sa famille, à un ami, ou toute autre personne qui a compté dans sa vie, sachant qu'il n'est jamais trop tard pour le faire. L'idée est aussi de se libérer d'une certaine retenue ou fausse croyance, peut-être héritée du calvinisme, qui voudraient que le compliment incite celui qui le reçoit à se laisser aller. C'est le contraire. La reconnaissance encourage. Elle porte ! Et cela ne coûte rien, seulement un peu d'attention. »

(1) Rosette Poletti, avec Barbara Dobbs, « La gratitude, savoir et oser l'exprimer », Editions Jouvence, 2009.



Illustration de Stefania Garuti extraite du livre « S'il te plaît, merci » de Vilma Costetti, Editions Esserci. Ce livre (diffusion NVA) porte sur la communication non-violente et notamment sur l'expression des besoins. Merci à l'éditeur pour son autorisation à reprendre cette illustration.

enfants. L'enseignement des différentes matières est important mais il ne faut pas laisser au second plan l'apprentissage des compétences relationnelles et sociales. Ce devrait même être la priorité puisque c'est à partir du social, du bien-être, du vivre ensemble, que les enfants améliorent leur capacité à apprendre. Cela suppose de modifier la formation des enseignants mais je ne suis pas sûre que l'on s'oriente vers cela aujourd'hui. La connaissance des codes des uns et des autres pourrait permettre de résoudre certains malentendus. Il nous faut donc des moyens et des méthodes pour avancer sur cette question-là. Je pense que la formation des enfants pourrait se faire dès la maternelle et qu'il y aurait des piqûres de rappel dans les classes suivantes, au fur et à mesure que l'enfant grandit, qu'il acquiert de nouvelles compétences, qu'il a une autre connaissance des situations sociales. Et cela devrait aussi concerner les adultes !

- Qu'est-ce qui va a amené à vous intéresser à la politesse ?

- Dans ma pratique d'enseignante en école primaire, je me suis intéressée aux compétences sociales avec le souci de savoir comment je pouvais faire pour enseigner à mes CM1 ou mes CM2 à mieux se comporter les uns avec les autres, à faire que certains se sentent mieux dans la classe. Dans la littérature en psychologie sociale, discipline dont je suis issue, j'ai observé qu'en matière de compétences sociales

on parlait d'écoute, de partage, etc., mais pas de politesse, alors qu'à l'école et dans la société la politesse est quotidiennement au cœur des débats. C'est ce qui m'a motivé à creuser cette notion. J'ai effectué deux types de recherches. D'une part sur l'impact de la politesse de l'enfant dans son interaction avec l'enseignant : un enfant jugé impoli est perçu par les enseignants de manière beaucoup plus négative qu'un enfant poli ; l'impoli est considéré moins sympathique et même mauvais élève. Dans ma deuxième recherche, j'ai étudié l'impact de l'absence de politesse sur le comportement pédagogique de l'enseignant, d'où il ressort que l'enfant qui ne dit pas bonjour, merci, s'il te plaît, sera moins aidé par l'enseignant ; il aura moins de conseils, moins de soutiens, moins d'encouragements de la part de l'enseignant. Et c'est d'autant plus vrai que l'enfant est grand en âge : plus il est grand, plus il est censé connaître les règles et s'il ne les applique pas il sera sanctionné. On imagine les conséquences que cela peut entraîner du point de vue des apprentissages.

- Quel est l'importance des pairs dans l'acquisition de la politesse ?

- La politesse est une norme qui s'acquiert au fil du temps. Certaines règles prennent leur importance dans des situations sociales particulières et entraînent des sanctions quand elles ne sont pas appliquées. Quand un enfant voit son camarade se faire disputer lorsqu'il

a fait telle ou telle chose, il comprend que si lui fait la même chose il aura les mêmes remarques ou la même dispute. Il apprend de ses pairs en observant les conséquences de leurs actes. De plus, les pairs aident aussi à l'apprentissage quand ils disent « ça tu ne peux pas le faire », « tu devrais faire comme ça »... Par sa relation avec les autres, l'enfant apprend à se comporter. Cependant, l'influence du groupe peut jouer en sens inverse ; quand l'intégration dans le groupe se fait par l'impolitesse et l'agressivité... il est difficile de convaincre le jeune de changer ses codes car il devra rompre avec son groupe de camarades.

Le style d'éducation parentale, le style d'éducation pédagogique et les pairs sont des facteurs importants dans la construction des comportements du jeune. Au niveau parental comme au niveau pédagogique, tout ce qui est très autoritaire et rigide donne lieu à de l'obéissance mais pas à de l'intégration des règles. Différentes méthodes pédagogiques permettent de travailler sur les comportements et d'améliorer les compétences sociales de l'enfant. **La motivation, l'estime de soi, le respect de soi et des autres peuvent être développés par des programmes d'entraînements et par une organisation spécifique du travail en classe.** Ce travail ne peut être laissé au hasard tant la politesse est importante dans les interactions sociales.

Propos recueillis par Guy Boubault