li99

Linguistic Insights
Studies in Language and Communication

Christine Béal

Les interactions quotidiennes en français et en anglais

De l'approche comparative à l'analyse des situations interculturelles

Peter Lang

li99

Cet ouvrage, accompagné d'un résumé en anglais de chaque chapitre, explore les liens entre comportements discursifs, contextes et valeurs culturelles à partir de plusieurs corpus d'interactions authentiques en anglais et en français. Il se donne pour objectif de mettre en évidence la spécificité culturelle de certains usages langagiers et les problèmes de communication qui en résultent en situation interculturelle. Pour ce faire, il s'appuie tour à tour sur l'approche comparative des interactions et sur l'analyse des malentendus interculturels. Les apports descriptifs de différents modèles d'analyse sont présentés et discutés, en particulier ceux de l'analyse pragmatique des interactions et de l'analyse conversationnelle. Trois phénomènes particulièrement sensibles à la variation culturelle font chacun l'objet d'un chapitre : la gestion des tours de parole, les aspects rituels des échanges et la formulation des actes de langage directifs. Dans un chapitre de synthèse, l'auteure brosse, à partir des résultats des analyses précédentes, les profils contrastés des ethos communicatifs des deux communautés étudiées.

Christine Béal est agrégée d'anglais. Elle possède également un *Master of Arts (Applied Linguistics)* de l'université de Sydney, Australie, et un doctorat en Sciences du langage de l'université Lumière Lyon 2. Elle a enseigné l'anglais en France, puis le Français langue étrangère aux Etats-Unis et dans deux universités australiennes. Elle est actuellement maître de conférences (HDR) en linguistique et communication à l'université Paul Valéry Montpellier 3 et membre de l'équipe de recherche Praxiling-CNRS (U.M.R 5267).

Les interactions quotidiennes en français et en anglais

Linguistic Insights

Studies in Language and Communication

Edited by Maurizio Gotti,
University of Bergamo

Volume 99

ADVISORY BOARD

Vijay Bhatia (Hong Kong)
Christopher Candlin (Sydney)
David Crystal (Bangor)
Konrad Ehlich (Berlin / München)
Jan Engberg (Aarhus)
Norman Fairclough (Lancaster)
John Flowerdew (Leeds)
Ken Hyland (Hong Kong)
Roger Lass (Cape Town)
Matti Rissanen (Helsinki)
Françoise Salager-Meyer (Mérida, Venezuela)
Srikant Sarangi (Cardiff)
Susan Šarčević (Rijeka)
Lawrence Solan (New York)
Peter M. Tiersma (Los Angeles)

PETER LANG
Bern · Berlin · Bruxelles · Frankfurt am Main · New York · Oxford · Wien

Christine Béal

Les interactions quotidiennes en français et en anglais

De l'approche comparative à l'analyse des situations interculturelles

PETER LANG
Bern · Berlin · Bruxelles · Frankfurt am Main · New York · Oxford · Wien

Information bibliographique publiée par «Die Deutsche Nationalbibliothek»
«Die Deutsche Nationalbibliothek» répertorie cette publication dans la «Deutsche Nationalbibliografie»; les données bibliographiques détaillées sont disponibles sur Internet sous ‹http://dnb.d-nb.de›.

Ouvrage publié avec l'aide de l'Université Paul Valéry Montpellier 3 et Praxiling-CNRS UMR 5267.

ISSN 1424-8689
ISBN 978-3-0351-0000-6

© Peter Lang SA, Editions scientifiques internationales, Berne 2010
Hochfeldstrasse 32, CH-3012 Berne
info@peterlang.com, www.peterlang.com, www.peterlang.net

Tous droits réservés.
Réimpression ou reproduction interdite par n'importe quel procédé, notamment par microfilm, xérographie, microfiche, offset, microcarte, etc.

Imprimé en Suisse

Table des matières

Avant-propos 13

I. La dimension interculturelle dans l'étude des interactions 17
1. L'objet d'analyse, les objectifs et les méthodes 21
1.1. L'objet d'analyse 21
1.1.1. Le fonctionnement des interactions verbales 21
1.1.2. Les règles communicationnelles 22
1.2. Le cadre théorique 23
1.2.1. Le travail interprétatif: rôle de l'analyste 23
1.2.2. Les niveaux de description 26
1.3. Les trois grands types d'approche 32
1.3.1. L'approche comparative (ou contrastive) 32
1.3.2. L'approche dite 'interlangue' 34
1.3.3. L'approche interculturelle proprement dite 34
1.4. Les différents types de données 36
1.4.1. Les corpus enregistrés pour les besoins de l'analyse 36
1.4.2. Les exemples issus d'autres corpus 37
1.4.3. Les exemples attestés 37
1.4.4. Les entretiens avec les participants 38
2. Des phénomènes langagiers observables aux concepts d'analyse 39
2.1. La communication interculturelle: obstacles et malentendus 39
2.1.1. Le malentendu, une piste de recherche privilégiée 39
2.1.2. Obstacles et sources de malentendus 41
2.2. La comparaison d'interactions dans des cultures différentes: quelques notions revisitées dans une perspective contrastive 48
2.2.1. La notion d'ethos communicatif 48

2.2.2. Les trois grandes dimensions de la relation interpersonnelle 56
2.2.3. La conception des faces et de la politesse 61
3. Problèmes et limites de l'approche interculturelle des interactions 67
3.1. La question de l'influence de l'ethos sur les comportements interactionnels 67
3.1.1. Aspects de l'ethos inscrits dans la langue 68
3.1.2. Aspects de l'ethos identifiés par les participants 69
3.2. La difficulté d'une position neutre et objective de l'analyste 71
3.3. La question de la représentativité culturelle des corpus 72
3.3.1. Distortions possibles liées à la situation interculturelle 72
3.3.2. Comportement collectif et identité individuelle 74
3.3.3. Francophones et anglophones: deux groupes homogènes? 76
4. Conclusion 79

II. Fonctionnement comparé du système des tours de parole 81
1. Mise au point: normes et culture dans les tours de parole 85
1.1. Variation culturelle dans la gestion des tours 85
1.2. La question de la comparaison interculturelle des chevauchements et des interruptions 89
1.2.1. Les comportements interruptifs d'un point de vue interculturel 89
1.2.2. Problème de la définition des chevauchements ... 90
1.2.3. Problème de la définition des interruptions 92
1.3. Francophones et anglophones: des profils contrastés 99
2. Gestion des tours à la française: entre construction collective et 'bataille pour le crachoir' 101
2.1. Savoir conserver ou récupérer son tour: des stratégies indispensables 101
2.1.1. Minimiser les pauses intra-tours 101

2.1.2. Incorporer la contribution de l'interlocuteur 102
2.1.3. Recycler l'énoncé et persister 103
2.1.4. Hausser le ton 104
2.1.5. Protester verbalement 105
2.2. Prendre son tour: des ouvreurs de 'positionnement' 105
2.2.1. Affirmations et dénégations emphatiques 106
2.2.2. Variantes autour de 'moi je' 107
2.2.3. 'Mais', un ouvreur de tour polyvalent 108
2.2.4. Combinaison de plusieurs ouvreurs 112
2.3. Tolérance aux chevauchements et interruptions de co-construction 113
2.3.1. Une conception élastique des régulateurs 113
2.3.2. Des formes particulières d'expression de la solidarité 115
2.3.3. Les besoins de l'organisation conversationnelle: des interruptions 'légitimes' 125
2.3.4. Les considérations de politesse 129
2.3.5. Les taquineries 129
2.4. Entorses aux règles et ratés 131
2.4.1. Chevauchements involontaires 131
2.4.2. Intrusion 132
3. Gestion des tours en anglais: respect du territoire et de l'alternance 134
3.1. Conserver son tour: un droit plutôt bien respecté 134
3.1.1. Pauses intra-tours 134
3.1.2. Le recours à un énoncé méta-communicatif: un choix préférentiel 135
3.2. Prendre son tour: des ouvreurs 'pondérés' 137
3.2.1. Des ouvreurs consensuels 137
3.2.2. *Well*: un ouvreur polyvalent 137
3.3. Les chevauchements et interruptions: des parasites indésirables 147
3.3.1. Des régulateurs bien circonscrits 147
3.3.2. Rareté des interruptions et chevauchements de co-construction 147
3.3.3. Les besoins de l'organisation conversationnelle: des échanges pondérés 148

3.3.4. Les considérations de politesse: pas de précipitation 149
3.3.5. Une exception: les taquineries 150
3.4. Entorses aux règles et ratés 151
3.4.1. L'interruption et l'intrusion: des actes hostiles .. 151
3.4.2. Éviter les chevauchements: un réflexe 152
4. Gestion des tours dans la rencontre interculturelle: les ratés de la conversation 153
4.1. Conserver ou récupérer son tour: des stratégies incompatibles 154
4.1.1. Énoncé méta-communicatif et respect des tours: des sujets de malentendu 154
4.1.2. Recycler: plus ou moins de persistance 157
4.2. Prendre son tour: des interférences 157
4.2.1. Le problème du transfert pragmalinguistique de l'ouvreur 'mais' 157
4.2.2. 'Euh', une mauvaise traduction de *well* 162
4.3. Les chevauchements et interruptions: des pratiques et des interprétations divergentes 164
4.3.1. Les interruptions de co-construction 164
4.3.2. Les besoins de l'organisation conversationnelle 172
4.3.3. L'intrusion, un cas de conflit sociopragmatique 174
5. Conclusion 175

III. Comparaison des rituels et routines dans les échanges ordinaires 179
1. Mise au point: rituels et routines d'un point de vue comparatif 183
1.1. Rituels de politesse et routines conversationnelles 185
1.2. Des routines liées au territoire spatial et temporel 183
1.3. Des routines liées au ménagement de la face 187
2. Un rituel incontournable: l'ouverture 188
2.1. Ouvertures dans la vie professionnelle 188
2.1.1. Ouvertures entre Français: un minimum de précautions 188

2.1.2. Ouvertures entre ‘anglophones’: le respect des formes 198
2.1.3. Les ouvertures au bureau en contexte interculturel 205
2.2. Ouvertures dans les visites 214
2.2.1. Remarques préliminaires 214
2.2.2. Ouvertures entre Français 215
2.2.3. Ouvertures entre Australiens 220
2.2.4. Bilan sur les ouvertures de visites 230
3. Un exemple de routine conversationnelle élaborée: ‘vous avez passé un bon week-end?’ 232
3.1. Dimension culturelle du contexte: des attentes différentes 232
3.2. ‘Vous avez passé un bon week-end?’ entre Français 235
3.2.1. Un exemple représentatif 235
3.2.2. Une vraie question 237
3.2.3. Une réponse substantielle 237
3.2.4. Une évaluation subjective sincère 237
3.2.5. Un récit divertissant 238
3.2.6. Une mise en scène du lien social par les références partagées 238
3.2.7. Importance des phénomènes de co-construction comme manifestation d’enthousiasme 239
3.3. ‘Did you have a good week-end?’ entre Australiens 240
3.3.1. Un exemple représentatif 240
3.3.2. Un échange poli et modéré 242
3.3.3. Une réponse prévisible 243
3.3.4. Un récit factuel 243
3.3.5. Des informations utiles 245
3.3.6. Importance du ‘chacun son tour’ et de la réciprocité comme manifestation de considération 245
3.4. La routine du bon week-end en situation interculturelle 246
3.4.1. Des frustrations de part et d’autre 246
3.4.2. Des valeurs culturelles différentes 251
4. Conclusion 253

IV. Comparaison des actes de langage directifs 255
1. Mise au point: les actes de langage dans une perspective interculturelle 259
1.1. Actes de langage et variation culturelle 259
1.2. La catégorie des directifs 261
1.3. Les enjeux de l'analyse dans une perspective interculturelle 263
1.4. La démarche analytique 264
2. Les actes directifs entre français: une politesse à géométrie variable 270
2.1. Les tendances générales: des formulations relativement 'brutales' 270
2.2. Des formulations différenciées 271
2.2.1. Suivant le type d'acte de langage 271
2.2.2. Suivant le type de relation interpersonnelle 272
2.3. Des stratégies de distanciation 281
3. Les actes directifs entre anglophones: d'infinies précautions oratoires 286
3.1. Les tendances générales: des formulations adoucies ... 286
3.2. Des formulations relativement peu différenciées 287
3.2.1. Suivant le type d'acte de langage 287
3.2.2. Suivant le type de relation interpersonnelle 289
3.2.3. Généralisation des formules conventionnellement indirectes 291
3.3. Le respect de la liberté d'action d'autrui 292
3.3.1. La panoplie des adoucisseurs 292
3.3.2. Les adoucisseurs dans les séquences directives . 313
4. Les actes directifs dans la rencontre interculturelle: des approches incompatibles 316
4.1. La performance des Français en anglais et ses conséquences 316
4.1.1. Les transferts pragmalinguistiques 316
4.1.2. La maîtrise des stratégies de politesse 325
4.2. La perception des stratégies de politesse en anglais des locuteurs natifs par les Français 334
4.2.1. Les difficultés du calcul interprétatif 334
4.2.2. Le rejet des stratégies 'de manipulation' 335

4.3. Les conflits de valeurs 339
4.3.1. La conception des rôles dans la hiérarchie 339
4.3.2. La conception du respect d'autrui 346
5. Conclusion 348

V. Approche globalisante: profil contrasté des ethos communicatifs 351
1. Intérêt et limites d'une approche globalisante 355
1.1. Les motivations d'une démarche généralisante 355
1.2. La question de la généralisation 356
1.3. La question de la comparaison 358
1.4. La question de l'interprétation 359
1.5. La question de l'anglophonie 362
2. Vers une description ethnoaxiologique des deux ethos 363
2.1. Autour de l'expression du moi 364
2.1.1. L'expression des émotions dans la communication 364
2.1.2. L'expression des opinions 372
2.1.3. La confrontation 379
2.2. Autour du rapport à l'autre 381
2.2.1. Le respect de l'autonomie 381
2.2.2. La distance hiérarchique et sociale 386
2.2.3. Le ménagement des faces 390
3. Conclusion 393

VI. Conclusion générale 395

Annexe 1. Conventions de transcription 399
Annexe 2. Distribution des valeurs numériques correspondant aux graphiques du chapitre IV 401

Bibliographie 405

Index 421

Avant-propos

Cet ouvrage explore le lien entre 'façons de parler' et culture à travers l'analyse des échanges ordinaires de tous les jours, en français et en anglais. Il élucide aussi un certain nombre de malentendus interculturels causés par ces pratiques langagières différentes. La recherche qu'il présente vise donc des destinataires variés. Elle s'adresse certainement aux enseignants (et aux étudiants avancés) de la langue anglaise et aux enseignants (et futurs enseignants) de français langue étrangère, mais aussi aux linguistes intéressés par les approches interactionnistes et par la question de l'interculturel, qu'ils soient anglicistes ou non. Enfin, elle apporte aux anglophones qui séjournent en France et aux francophones qui partent vivre dans un pays anglophone des clefs pour résoudre leurs problèmes de communication.

L'étude qui suit est le fruit de mon expérience professionnelle et personnelle. Mon parcours professionnel m'a amenée à enseigner successivement les deux langues, puis la linguistique et la communication: initialement professeure agrégée d'anglais, je suis devenue professeure de français langue étrangère aux États-Unis (New York) puis dans deux universités en Australie (à Sydney et à Melbourne). L'enseignement de ma langue maternelle en pays étranger m'a incitée à reprendre des études en linguistique et à passer un doctorat. De retour en France, j'enseigne la linguistique et la communication au département des Sciences du Langage de l'université Montpellier III. Mais ce parcours n'aurait sans doute pas suivi cette trajectoire particulière s'il ne s'était doublé, sur le plan personnel, d'un mariage interculturel et donc aussi d'une belle-famille et d'un réseau d'amis hétéroculturels, bref, d'un degré d'immersion dans la culture anglo-saxonne qui m'a fait prendre conscience de façon tout à fait tangible de la différence entre compétence linguistique et compétence communicative. Ce sont les relations interpersonnelles proches qui m'ont fourni la plupart des pistes de recherche que j'ai par la suite cherché à explorer en tant que chercheuse; mais c'est ma formation de linguiste qui m'a poussée à

chercher des réponses du côté de l'analyse de conversation et de la pragmatique interculturelle, plutôt que du côté de l'ethnologie ou de l'anthropologie. Je suis convaincue qu'au quotidien, le degré d'intégration dans une société donnée passe d'abord par la maîtrise des usages langagiers, et que ces derniers reflètent la façon d'être ensemble d'une culture de toutes sortes de manières, certaines indirectes et diffuses, d'autres brutalement révélatrices.

On sait que les apprenants d'une langue seconde ont souvent des difficultés à communiquer (même s'ils ont d'assez bonnes compétences linguistiques) lorsqu'ils se retrouvent finalement à l'étranger pour un séjour prolongé, voire, de nos jours, pour une installation professionnelle. On parle alors de 'choc culturel'. On sait aussi que les personnes qui vont vivre à l'étranger n'atteignent pas toujours le niveau de langue des locuteurs natifs, surtout quand elles se sont expatriées à l'âge adulte: on appelle cela 'la fossilisation'. Elles ont atteint une sorte de plafond de compétence qu'elles n'arrivent pas à dépasser. C'est souvent parce que, sans s'en rendre compte, elles n'ont pas réussi à se défaire complètement des 'façons de parler' de leur première langue. C'est ce dont il est question ici.

Cet ouvrage décrit le fonctionnement des interactions en français et en anglais, dans différents contextes représentatifs de la vie quotidienne, en les comparant du point de vue des contenus (de quoi peut-on parler, à qui, dans quelles circonstances) et du point de vue des formes (manières de prendre la parole, degré de politesse, 'formulation' du message). Il montre comment ces fonctionnements forment système, parce qu'ils sont sous-tendus par des valeurs culturelles qui leur donnent leur logique et leur cohésion: chacune des deux langues-cultures a son propre *ethos communicatif*. Enfin, il fait voir quelles sortes de tensions et de malentendus se produisent lorsque ces deux ethos se rencontrent dans des situations interculturelles où la langue maternelle des uns est une langue étrangère pour les autres. Les questions du sens et de l'interprétation sont donc au cœur de l'ouvrage.

Pour mettre en évidence ces usages langagiers, cette étude s'appuie sur des échanges authentiques enregistrés, puis transcrits et analysés en utilisant différentes approches méthodologiques (analyse conversationnelle, pragmatique, énonciation). Les données utilisées comprennent des échanges de bureaux entre collègues, collectés dans une

entreprise française installée en Australie, des entretiens d'embauche, des visites entre amis, des conversations entre étudiants organisées autour d'un thème, des témoignages dans des documentaires. Les locuteurs anglophones sont majoritairement Australiens, mais aussi Anglais, Ecossais et Irlandais. Les observations sont corroborées par celles d'autres études menées sur des données similaires, mais aussi sur d'autres terrains d'investigation (débats télévisés, par exemple), ainsi que dans d'autres pays, notamment aux États-Unis.

L'ouvrage se compose de cinq grands chapitres. Le premier présente le cadre théorique de la recherche, les notions-clefs de la terminologie employée, les ambitions et les limites du projet. Les trois chapitres suivants consistent en des analyses de corpus. Chacun d'eux est organisé sur le même modèle: description et analyse d'exemples d'échanges entre Français, puis entre locuteurs de langue anglaise, enfin analyse de malentendus interculturels (perception des Français par les anglophones et vice-versa). Cette dernière étape est validée par des entretiens *a posteriori* avec les participants. Ils présentent chacun un aspect crucial de la gestion des interactions. Le chapitre deux décrit le système des tours de parole (prise de parole, chevauchements, interruptions, co-construction d'un même tour par deux interlocuteurs). Le chapitre trois est consacré aux aspects rituels des échanges (ouvertures de conversations téléphoniques, abordage des collègues dans les demandes de renseignements, salutations et retrouvailles dans les visites, conversations de politesse). Le chapitre quatre présente une analyse comparative des actes de langage directifs (comment 'faire agir' l'autre: requêtes, instructions, conseils…). Enfin, le cinquième et dernier chapitre propose une synthèse des traits distinctifs dégagés pour chacune des deux communautés linguistiques, montre leur convergence et établit le lien avec les valeurs culturelles sous-jacentes. Deux ethos communicatifs émergent ainsi, présentés de façon contrastive autour de valeurs-clefs telles que le *self-control*, la spontanéité, la franchise, le tact, l'affirmation des opinions, l'harmonie sociale, l'égalitarisme, la liberté d'action.

Le livre offre ainsi à la fois des exemples très concrets dans des situations bien identifiées (dans les chapitres consacrés à l'analyse des corpus) et des 'explications', de nature plus idéologique et générale, qui doivent permettre au locuteur de langue seconde de mieux com-

prendre et anticiper les attentes des locuteurs natifs, quand il se trouve confronté à des situations auxquelles il n'a pas été préparé. Je ne prétends pas faire dans cet ouvrage une synthèse exhaustive des points communs et des différences dans l'interaction en français et en anglais, ce qui serait bien présomptueux. Je reste cependant convaincue que ces analyses apportent un cadre de référence très utile pour tous ceux qui tentent l'aventure de l'interculturalité.

Pour terminer cet avant-propos, je voudrais remercier très sincèrement les nombreuses personnes grâce à qui ce livre a pris forme: L'équipe de recherche Praxiling et sa directrice, Chantal Charnet, pour avoir accepté les interactions interculturelles comme programme de recherche du laboratoire, et l'Université Montpellier III, qui m'a accordé un semestre de congés d'études pour permettre la rédaction du manuscrit; tous ceux et celles qui ont accepté de se laisser enregistrer sur le vif, sans aucune censure, dans leurs activités quotidiennes, et tous ceux qui ont eu aussi la patience et la bonne volonté de livrer leurs impressions et leurs interprétations dans des interviews. Je remercie également Véronique Traverso, qui m'a très généreusement donné accès à l'ensemble de son corpus de visites, et Kerry Mullan, qui m'a aidée à confectionner en Australie un corpus 'sur mesure' pour les besoins de la comparaison. Je remercie mes nombreux collègues et mes étudiants de m'avoir écoutée, de m'avoir lue et d'avoir apporté leur contribution à la discussion. Pour le temps qu'elle a consacré à mon manuscrit et ses commentaires toujours judicieux, je remercie Catherine Kerbrat-Orecchioni. Pour ses conseils et son aide pour la présentation des données quantitatives, je remercie Laurent Fauré. Je remercie enfin mes amis et ma famille, en France, en Australie et en Grande-Bretagne pour le dialogue sans cesse renouvelé sur nos différences, pour nos discussions passionnantes, et pour nos éclats de rire quand, malgré notre longue accointance, nous nous faisons encore 'piéger' par nos réflexes culturels. Je remercie en particulier Mink Schapper, James Dalgliesh, Glenn et Agnès Waller, Tracey Callander, Kate Osborne, Cynthia Fenton, Dennis Jones, Poppy Burton, Philippe Charluet, Robin Hill et bien sûr surtout Edwin Hill, qui a accepté de tenter l'aventure en sens inverse en venant s'installer en France.

I. La dimension interculturelle dans l'étude des interactions

The analysis of interaction from a cross-cultural perspective (Summary)

Chapter 1 presents the theoretical and methodological background to the research within this book. The overall aim of the analyses that follow is to explore the link between 'ways of speaking' in everyday life and the underlying cultural values. A second objective is to decipher cross-cultural misunderstandings in intercultural encounters. Broadly speaking, the first part of the chapter defines the field of research, focusing on the scope of the book, the nature and purpose of the corpus and the various approaches to intercultural communication. The second part is devoted to the main analytical tools and concepts used for this research. The essential concepts and theoretical standpoints of pragmatics and conversational analysis are re-examined from a cross-cultural analysis perspective. A third part discusses the problems and limitations of such an endeavour. See below for a more detailed description of each of the three parts which are, in turn, divided up into sub-sections.

Part 1 starts with the double purpose of the project which is, firstly, to describe recurring interactional behaviour (through the analysis of faithful transcriptions of face-to-face interaction) in the two language-cultures and the implicit norms for communication that can be inferred from these observations, and, secondly, to link these norms to more general, underlying cultural values that give them sense in their context of culture. Misunderstandings are analysed following the same process with the aim of revealing the diverging cultural assumptions that can often throw light on the sources of miscommunication. In terms of linguistic theory, this field is informed by pragmatics and speech act theory on the one hand and conversational analysis on the other. The relevance of these theoretical frameworks is discussed and they are found to be complementary rather than mutually exclusive for our purpose. We find that an extensive interplay between these various models and empirical research techniques is the most fruitful way of proceeding.

Given the working hypothesis that systematic differences in two language-cultures can both reflect and be explained by cultural values and cultural priorities, a five-level model for representing this complex relationship is presented and discussed. The first two levels are centred on descriptions of observed linguistic behaviour, the other three focus on explanations through increasing degrees of abstraction: 1) linguistic description of discourse in interaction, 2) identification of preferential choices and conversational style of each language-culture, 3) explanation of interactional behaviour

through the notion of 'communicative ethos', 4) wider frame of cultural values, 5) possible sources for the ethos and cultural values in question. The subsequent findings of the study in the book are presented within the framework of this model.

In the second section, we discuss the three main ways in which the role of culture in discourse has been studied and the relevance of each approach for this project: the comparative (or contrastive) approach (for example Blum-Kulka et al.: 1989), the inter-language approach (for example Gumperz 1979) and the Intercultural approach (for example Kasper 1981, Clyne 1994). Finally, the different types of data on which the study is based are presented and listed. They are made up of several large corpora gathered in France and Australia in different settings (professional – the Melbourne branch of a French international company – and private – a series of recorded visits in the home); a series of recorded examples from other existing corpora; reported anecdotes; recorded interviews with French and Australian informants.

Part two describes the methodological approach and discusses in greater detail the concepts used in the book. A first section explains why the analysis of misunderstandings is considered one of the optimal points of departure for the exploration of cultural rules of interaction. Four potential barriers or sources of miscommunication are introduced and several of their typical consequences pointed out. They are: linguistic competence, pragmalinguistic competence, sociopragmatic competence, prejudices and stereotypes. The notion of communicative ethos is expanded upon: the question of its delineation in relation to other cultural values is discussed. We also examine the issues surrounding what makes up communicative ethos and the congruence or, on the contrary, the lack of interconnectedness between its components, resulting in a kind of 'amorphous combination' according to Kerbrat-Orecchioni (2005: 306). To get beyond this viewpoint, it is argued that cultural values, as a deeper and more general source of motivation for pragmatic behaviour, can resolve apparent contradictions in the communicative style of members from a given speech community. Three axes – usually recognized as major dimensions of ethos (Kerbrat-Orecchioni 1992) – are discussed in greater detail in relation to the French speaking and English speaking communicative ethos. They are the proximity vs distance axis, the hierarchical vs egalitarian axis and the consensual vs confrontational axis. These axes are, in each case, seen as continuums not as bi-polar oppositions.

The last section of part 2 goes back over the notions of face and politeness strategies in Brown and Levinson's model. The main principles of their theoretical framework are briefly recalled, then certain aspects of the model are reassessed with particular relevance to the comparison of French and English linguistic behaviour. The question of negative-politeness versus positive-politeness preferences in linguistic expression is shown to be a difficult one from the point of view of contrasting the French speaking world with the English speaking one. We mention that this issue is picked up in Chapter 3 on rituals and Chapter 4 on questions and requests. A clearer distinction can be made when it comes to assessing the degree to which interactants strive to mutually maintain each other's face. While they assume that it is the general rule, Brown and Levinson (1987: 249) concede that "cultures may differ in the degree to which wants

other than face wants […] are allowed to supersede face wants." Empirical research shows this case to be quite frequent in a French cultural context. This leads us to suggest that the '*degree* of mutual respect for faces' could usefully be introduced in the model as a fourth variable in the assessment of a potential Face Threatening Act, alongside the already established notion of Power, Distance and Weight of imposition. Finally, the cultural dimension of the notion of face is scrutinized. While Brown and Levinson argue that the general outlines of their model is universal, they also admit that there may be cultural variability in the constituents of 'face' (1987: 13). Many linguists have since tried to define these more precisely for a number of language-cultures (Matsumoto 1988, Kasper 1990, Cheng 2003). We mention that this issue is picked up in chapter 5 in relation to the French and English languages.

Part 3 deals with the limitations and possible drawbacks of the analysis of interaction from a cross-cultural perspective. The first point to be discussed is whether the assumption that cultural values have an actual impact on language-specific norms of interaction is an accurate one. Two kinds of arguments speak in its favour. Firstly, even though they may only be a small part of the language system, there are a number of language-specific lexical or morphosyntactic phenomena which have been shown to be closely linked to particular aspects of the communicative ethos. The system of address, for example, which offers a choice of pronouns of address (ranging from one to two to several, with, in some languages, an added series of honorifics) clearly stands for a form of linguistic encoding of the hierarchical/egalitarian axis. The elaborate morphosyntactic resources of Slavic languages for the formation of diminutives, by way of a second example, can hardly be dismissed as evidence of the emphasis this culture places on affect. This means that some areas of language appear to be dedicated to the encoding of culture. Secondly, the way in which speakers interpret other people's linguistic behaviour in intercultural interaction shows a great awareness regarding the link between the expression used and a motivation which comes from the other culture's ethos. For example, comments by French speakers in the corpus about the Australian phrase 'would you mind' within requests are set against the comments by Australian speakers about the French use of the future tense ('you will do this') in similar circumstances. The contrast shows that ways of requesting are linked in speakers' minds to different (clashing in the above examples) representations of the interpersonal relationship. It is the researcher's job to establish these kinds of connections on a wider scale.

Another point of discussion is the difficulty, for the analyst, to reach a position of neutrality in his/her descriptions and interpretations of the two language-cultures. It is recommended to always cross-check proposed interpretations of particular exchanges with members from both cultures.

The third section of part three deals with the issue of how culturally representative the data that has been recorded actually is. Possible distortions caused by the very nature of the intercultural situation are considered. Three kinds are identified: the temptation of ethnocentrism and its counterpart, exoticism, which can both equally skew interpretations; the phenomenon of the 'distorting mirror' (Ladmiral and Lipianski 1989), a process by which a person ends up 'conforming' to the stereotyping of others; and the

peculiar power relationships between human groups that can develop in an intercultural workplace, with issues of identity and majority/ minority group relations.

Another concern regarding the cultural accuracy of the data lies in the individuality of the recorded participants. It is pointed out that most studies in the ethnography of communication show that speech communities share detectable patterns of speech that transcend individual idiosyncrasies. Of greater concern for the comparative approach are the social criteria within the two cultural groups selected for recording (age, sex, socio-economic background and level of education). With this in mind, we made sure that the corpora collected were well-suited for comparison. In the corpus 'At the office', the participants working in the company had very similar profiles beyond their different nationalities: they were basically young urban professionals, with a similar level of education. In the corpus 'Visits', the participants from both countries were mostly young adults with a university education. However, it is never possible to do an exhaustive study of the cultural-specific interactional style of a culture. One can only hope to highlight general common tendencies.

The last issue to be discussed is whether the results from the analysed data can be generalised for the French-speaking world and the English-speaking world, both at the level of cultural values and conversational style. The nature of our recordings means that the samples on the French side are more homogeneous and essentially reflect French metropolitan habits. The samples on the Australian side reflect the 'standard' Anglo-Celtic mix within Australian society, where citizens from England, Scotland, Ireland and New Zealand regularly arrive as temporary or permanent immigrants. At the level of cultural values, many studies in the field of cultural and organisational research reveal the existence of large cultural blocks that share the same basic values (Hofstede 1994, Gauthey and Xardel 1990). In this sense, one can talk about the 'English speaking world' and 'Anglo-Saxon values'. To a lesser extent, France shares some of the values of other European Latin countries. At the level of conversational style, local practice and sociolinguistic distinctions can account for patterns of speech and interactional behaviour that may vary, up to a point, in specific situations. However, a brief survey of the most relevant literature in the field of pragmatics in the English language shows that, beyond these nuances, there appear to be many common points in overall strategies like, for example, the turn-taking system or the realisation of various speech acts. It is not possible to say to what extent the conversational style of France also applies to other French speaking countries, since there is far less research available in this field. Further proof that a largely shared English speaker's communicative profile exists is revealed by the fact that, in our data, other native speakers of English blend in perfectly to Australian conversations while French speakers expressing themselves in English do not.

In a nutshell, the rest of the book seeks to find out why.

1. L'objet d'analyse, les objectifs et les méthodes

1.1. L'objet d'analyse

1.1.1. Le fonctionnement des interactions verbales

L'objet de cet ouvrage est de décrire le fonctionnement des interactions verbales en français et en anglais en les comparant, aussi bien du point de vue des contenus (de quoi peut-on parler, à qui, dans quelles circonstances) que du point de vue des formes (niveau de langue requis, degré de politesse, 'formulation' du message) dans différents contextes représentatifs de la vie quotidienne. Il s'agit d'analyser des fonctionnements discursifs et des comportements interactionnels. Cette description ne peut évidemment pas prétendre être exhaustive, ni représenter une réalité rigide qui ne laisserait aucune place aux comportements individuels ni aux subtilités du contexte. Cependant, dans la mesure où les analyses s'appuient entièrement sur des corpus authentiques, on peut observer des phénomènes récurrents à partir desquels il est possible de dégager un certain nombre de grandes tendances.

Les aspects les plus ritualisés de la conversation sont les plus faciles à repérer, parce qu'ils relèvent quasiment de l'automatisme. Par exemple, il n'est pas difficile de noter qu'à un 'merci' pour un service rendu, un Français répondra 'de rien' là où un Anglais dira probablement *don't mention it* et un Australien *no worries*. Mais la plupart des phénomènes langagiers ne sont pas aussi circonscrits et ne se résument pas à une simple formule: on peut constater que dans les situations de visite que nous avons enregistrées, par exemple, les séquences d'ouverture et de clôture ont tendance à être nettement plus longues entre Français qu'entre Australiens. Cette réalité est d'ailleurs confirmée intuitivement par les intéressés, et, si nous en croyons nos enquêtes informelles auprès d'étudiants, cette impression est partagée en général par les autres anglo-saxons et les scandinaves: les Français, disent-ils, aiment les effusions. Dans ce cas de figure, seule l'analyse détaillée des transcriptions permet de mettre en évidence les différents mécanismes et les étapes plus ou moins obligatoires qui entrent en jeu dans l'ouverture ou la clôture d'une visite. Décrire ce genre de processus

n'est pas une entreprise superflue car ces phénomènes sont liés étroitement à des considérations de politesse, un sujet qui sera largement débattu dans la suite de l'ouvrage.

1.1.2. Les règles communicationnelles

Décrire en détail un certain nombre d'interactions du même type dans une langue donnée et pointer ce qu'elles ont en commun, c'est déjà sous-entendre que ces récurrences ne sont sans doute pas fortuites. Au-delà de la description minutieuse des faits de langue, cet ouvrage a un deuxième objet, plus abstrait mais tout aussi incontournable: c'est la mise en évidence des règles communicationnelles qui sous-tendent ces fonctionnements dans les deux langues qui sont notre objet d'étude, règles sans lesquelles il est impossible d'expliquer les différences observées. La démarche adoptée ici postule l'existence de normes implicites qui régissent les comportements langagiers et qui peuvent varier culturellement. Ce sont elles qui font que des locuteurs natifs formuleront spontanément certains actes de langage (requête, conseil, instruction par exemple) de telle manière plutôt que de telle autre, ou qu'ils se sentiront 'obligés' (ou non) de dire certaines choses dans certaines circonstances: de faire un compliment, par exemple, ou au contraire de réagir à un compliment de telle ou telle façon (un simple *thank you* ou une formule d'auto-dépréciation?). C'est également une démarche inductive qui postule que l'on peut s'appuyer sur les indices textuels récurrents pour inférer ces règles. Décrire ces règles, c'est décrire les différentes variables qui entrent en ligne de compte pour influencer les choix des locuteurs: comment ils se voient, comment ils voient leur interlocuteur, comment ils évaluent la situation. Tout cela est éminemment sujet à des variations culturelles.

1.2. Le cadre théorique

1.2.1. Le travail interprétatif: rôle de l'analyste

Les objectifs de cet ouvrage sont donc de deux sortes: descriptifs et explicatifs. Nous partirons de l'idée que le niveau discursif n'est pas anarchique ni livré entièrement aux comportements idiosyncrasiques des locuteurs. Il s'agit ensuite de décrire les interactions et les règles qu'elles suivent, mais aussi de tenter d'expliquer la raison d'être de ces règles, en particulier lorsqu'elles semblent diverger d'une langue à l'autre, d'une culture à l'autre. L'explication passe par l'hypothèse d'un lien entre ces règles et d'autres valeurs plus générales de la culture qui les sous-tendent. L'objectif est de mettre ce lien en évidence. À terme et dans l'idéal, le but serait de développer une compétence interculturelle telle qu'elle permette d'anticiper correctement les choix probables des locuteurs natifs même dans une situation inédite. On peut évidemment douter de la possibilité d'atteindre un tel degré de bi-culturalisme, mais rien n'interdit d'essayer d'avancer dans cette direction.

Étant donné que le but de cette démarche est également d'expliquer les malentendus, de lever les ambiguïtés, de faire que les deux parties se comprennent mieux, il va sans dire que la signification et l'interprétation des énoncés sont au cœur des préoccupations de cette étude. Cela implique une prise de position théorique sur le rôle de l'analyste et des répercussions au niveau de la méthode. En effet, pour faire émerger les règles de communication sous-jacentes, on aura recours, en plus des corpus en français et en anglais, à des corpus interculturels, dans lesquels les locuteurs auront parfois du mal à se comprendre. Il faut alors accepter, avec Kerbrat-Orecchioni (2005: 81), que l'analyste soit "un 'archi-interprétant' qui doit effectuer des hypothèses sur les hypothèses interprétatives effectuées par ceux qui se trouvent engagés dans ce processus dynamique qu'est la construction collective, et parfois conflictuelle, de l'interaction."

En d'autres termes, on ne souscrira pas systématiquement au principe d'interprétation en vigueur dans le courant de l'*analyse conversationnelle*, selon lequel la clef du sens nous serait fournie exclusivement par l'enchaînement des tours et la seule interprétation

autorisée serait celle affichée par les participants. Celle-ci n'est, en effet, pas toujours suffisante. Dans le cas du malentendu, par exemple, l'interprétation des interlocuteurs diverge et l'intervention réactive ne nous renseigne guère sur le sens de l'intervention initiative.[1] Or c'est un cas de figure fréquent dans la communication interculturelle. L'exemple suivant illustre bien les enjeux de l'analyse dans ce contexte: un client français s'adresse à la réceptionniste australienne d'une entreprise française installée en Australie et demande à voir Monsieur X. La réceptionniste australienne lui répond: *I believe he's left*, ce à quoi le client réagit en disant *Could you check please?*. Rien ne permet à ce niveau de déduire de l'enchaînement qu'il y a un décalage entre l'interprétation du premier énoncé par l'énonciateur et celle qu'en fait le récepteur. Le troisième tour permet de clarifier la situation *I'm terribly sorry, but I buzzed him five minutes ago and I assure you he wasn't there* réplique-t-elle, avec une pointe d'irritation. Dans ce cas, l'enchaînement des tours met en évidence la nature du malentendu. Cependant, une autre réceptionniste moins déterminée aurait pu aller 'vérifier' quand même dans le bureau de Monsieur X, tout en maudissant l'arrogance de ce client qui mettait sa parole en doute: rien ne serait apparu en surface, mais le malentendu n'en aurait pas moins eu lieu. Du point de vue de l'interprétation de cet échange, il est évident, dès le deuxième tour, pour un locuteur natif anglophone (ou pour un analyste compétent en anglais), que les choses ne se passent pas comme elles le devraient, leur compétence communicative leur faisant attendre un enchaînement du type 'accusé de réception' comme *Oh, ok, I'll come back tomorrow then*, ou à la rigueur une demande de précision *Oh, right, do you think he's going to be back at all today?*. Quant à l'analyste français bilingue, il verra tout de suite la nature du problème: son compatriote, traduisant littéralement la formule employée, comprend "je crois qu'il est parti", qui implique une part de doute, alors que *I believe* relève ici d'une stratégie de politesse qui consiste à adoucir la mauvaise nouvelle (aux côtés d'autres possibilités telles que *I'm*

1 Nous employons le terme 'intervention' au sens du modèle hiérarchique (Kerbrat-Orecchioni), c'est-à-dire la contribution d'un locuteur particulier dans une paire adjacente ou dans un échange.

afraid ou *I'm sorry*). En termes de pragmatique interculturelle, le locuteur français fait une erreur de décodage de type pragmalinguistique.[2] On le voit, les malentendus interculturels n'éclatent pas toujours au grand jour. Bien au contraire, ils prennent le plus souvent la forme d'un conflit larvé ou d'un malaise impalpable, car ils ne sont pas toujours décodables par les intéressés. On partira donc du principe que l'analyste a le droit de prendre en compte des significations qui ne sont pas ouvertement traitées dans l'interaction, en s'appuyant en particulier sur ses connaissances des fonctionnements linguistiques et pragmatiques des deux langues en question. On aura également recours à des entretiens *a posteriori* avec les participants chaque fois que c'est possible pour valider les interprétations.[3]

Dans le même ordre d'idées, on ne s'interdira pas d'avoir recours à des savoirs externes pertinents concernant le contexte. On se rangera en cela plutôt du côté de Gumperz qui préconise une analyse préliminaire du contexte, que du côté des tenants de l'analyse conversationnelle qui préfèrent s'en tenir exclusivement au contexte intradiscursif, arguant que les participants indiquent, au cours des échanges, les données contextuelles pertinentes. Cela ne veut pas dire qu'on s'autorise à court-circuiter le niveau des descriptions linguistiques ou à faire des extrapolations hâtives. Dans l'étude qui suit, les interactions interculturelles seront analysées en détail pour montrer comment le sens est produit au niveau des échanges, mais elles seront aussi rattachées au contexte socio-culturel plus large dans lequel elles se déroulent. Notre but sera de montrer que les deux approches ne sont pas incompatibles mais complémentaires.

Pour résumer, il s'agit de mobiliser toutes les ressources interprétatives disponibles afin d'essayer de reconstituer le mieux possible les diverses interprétations effectuées par les parties en présence, et de rattacher celles-ci aux règles sous-jacentes à la production et à l'interprétation des échanges.

---

2 Voir ci-dessous en 2.1.2. pour une définition de la notion.

3 Voir ci-dessous en 3.1.2. pour une description détaillée de cette dernière approche.

1.2.2. Les niveaux de description

Pour expliquer comment fonctionne un type d'interaction, quelle que soit la langue utilisée, on partira donc de l'hypothèse que les propos échangés ne sont que la surface visible d'un ensemble qui peut se décomposer en plusieurs niveaux de plus en plus 'enfouis' et abstraits. On peut concevoir ces différents niveaux de la manière suivante:

La 'surface' ou niveau de la description linguistique

La 'surface' correspond aux phénomènes langagiers observables dans une interaction donnée. Ces phénomènes sont nombreux et nous y reviendrons par la suite. On les décrit à l'aide des catégories linguistiques habituelles. On peut mentionner à titre d'indication, les choix lexicaux, les tournures syntaxiques, le découpage en séquences, la formulation des actes de langage, les tours de parole, mais il y en a bien d'autres… Supposons, pour illustrer les catégories mentionnées ci-dessus, que nous analysions une interaction enregistrée dans un petit commerce en France: on pourrait remarquer, par exemple, que dans cette interaction le client a dit 'Bonjour!' en poussant la porte (et non pas 'salut!'), qu'il y a une séquence d'ouverture (salutations) et de clôture (remerciements, adieux), que, lorsqu'il a fait son choix, il a utilisé le conditionnel de politesse avec la formule 'je voudrais' (et non pas, par exemple, l'impératif avec 'donnez-moi'). On décrit ainsi tous les aspects qui peuvent être pertinents pour cette interaction. Mais on ne sait pas d'emblée si ces choix sont le fruit du hasard, ou s'ils reflètent des tendances générales. Dans un deuxième temps, on va donc essayer de dégager les normes culturelles pour ce type d'interaction.

Le niveau des normes communicatives ou 'choix préférentiels'

Le deuxième niveau, celui des normes communicatives, est le niveau où l'on effectue un début de généralisation après avoir analysé un nombre jugé suffisant d'interactions du même type. Imaginons, par exemple, qu'après avoir 'décortiqué' un corpus de plusieurs dizaines d'interactions du même type, on s'aperçoive que, dans 90% des cas, les clients disent 'Bonjour!' en entrant dans un petit commerce en

France. On peut alors commencer à faire des comparaisons avec d'autres types d'interactions voisines (on ne dit pas 'Bonjour!' en entrant dans une grande surface), mais aussi avec d'autres interactions de même type dans d'autres cultures (la plupart du temps, on ne dit pas 'Bonjour!' en entrant dans un petit commerce en Grèce par exemple, ni en Tunisie (corpus Hmed)). On pourra donc dire que la séquence d'ouverture avec salutations est quasi-obligatoire dans les petits commerces en France mais pas en Grèce ni en Tunisie.

On peut aussi à ce niveau s'intéresser à ce qui se passe dans la rencontre interculturelle quand une personne de culture différente ne respecte pas ces règles. Par exemple, une étudiante canadienne a rapporté dans un de nos cours qu'en arrivant en France, elle avait dit 'Salut!' au guichet de la Poste: 'Je ne crois pas qu'on se connaisse, Mademoiselle?…' lui rétorqua la postière sur un ton acerbe. Les réactions des locuteurs natifs aux entorses faites à la norme sont la meilleure preuve de l'existence des règles communicationnelles.

Parmi les phénomènes langagiers observables à ce niveau, certains sont spécifiques d'un type d'interaction, mais d'autres s'appliquent à l'ensemble d'une culture donnée. La manière de gérer les tours de parole, par exemple, est globalement différente chez les Français (et les cultures latines en général) d'une part, et chez les Anglo-Saxons et les Scandinaves d'autre part: les Français ont beaucoup plus tendance à s'interrompre et à parler tous en même temps, bien que ce ne soit pas aussi anarchique que nos voisins voudraient parfois nous le faire croire.[4] Il faut cependant noter que même une tendance générale de ce type peut présenter des variations dans des interactions spécifiques: si la gestion des tours de parole 'à la française' est particulièrement nette dans les conversations familières, elle le sera beaucoup moins dans des situations solennelles, pour des raisons qui semblent évidentes. Le contexte joue toujours un rôle très important, en particulier la distinction entre vie privée et vie professionnelle, ainsi que la finalité de l'interaction (relationnelle ou transactionnelle).

---

4 Le chapitre 2 est consacré à une analyse détaillée des règles d'alternance des tours.

L'ensemble des comportements interactionnels récurrents observés et contrastés avec une ou plusieurs autres cultures permet de définir quelles sont les normes culturelles pour un type d'interaction donné dans une culture donnée. Ces normes ne sont pas des règles absolues et systématiques au sens où on l'entend en grammaire. Elles ne s'appliquent pas comme s'appliquent les règles d'accord du participe passé ou les règles de la concordance des temps. Ce sont plutôt des tendances générales, en terme de récurrence, ou encore ce qui constitue un comportement 'normal' du point de vue des locuteurs natifs. En fait, souvent, ces règles passent inaperçues tant qu'elles sont respectées: on dit 'Bonjour!' et 'merci!' en français de façon semi-automatique dans un grand nombre de situations, et ce n'est que lorsque quelqu'un enfreint la règle qu'on le remarque. On pensera alors que cette personne est impolie ou de mauvaise humeur, et ce sera peut-être vrai s'il s'agit d'un Français ou d'une Française. Mais si c'est un étranger ou une étrangère, c'est peut-être tout simplement que chez lui (ou chez elle) la règle est différente dans la situation en question. Le terme de 'choix préférentiel' pour des comportements langagiers typiques est utilisé pour bien montrer que, si les locuteurs conservent toujours une marge d'autonomie, ce sont ces comportements qui sont attendus dans telle ou telle situation. L'ensemble des choix préférentiels de toutes les situations possibles constitue ce que l'on appelle le 'style conversationnel' ou le 'profil communicatif' d'une culture (Kerbrat-Orecchioni 2005: 305). Ces deux premiers niveaux restent essentiellement descriptifs.

Le niveau de l'ethos communicatif

Le troisième niveau, celui de l'ethos communicatif, c'est le niveau, plus abstrait, auquel on essaie d'expliquer d'où viennent ces règles de communication. En effet, lorsqu'on analyse un grand nombre de types d'interactions différentes dans une même culture, on voit bien que, par-delà la spécificité de certaines situations, il y a une convergence des règles implicites observées par les participants. Elles ne sont pas hétéroclites ni en contradiction les unes avec les autres. Au contraire, on voit se dessiner une logique commune qui explique une grande partie des comportements langagiers. Les 'styles conversationnels' ou

‘profils communicatifs’ que l’on peut dégager à partir de l’ensemble des pratiques interactionnelles spécifiques d’une communauté linguistique correspondent à des cultures: par exemple, certaines semblent ‘mettre des formes’ à l’égard de l’interlocuteur et le ménager, d’autres semblent plus abruptes, certaines affichent clairement les différences de statut entre les personnes, d’autres cherchent à les gommer…

À partir de la constatation que les usages de la langue reflètent la culture, on exploite ces observations linguistiques et pragmatiques pour reconstituer ce qu’on appelle l’‘ethos communicatif’ d’une société donnée (Kerbrat-Orecchioni 2002: 42). L’ethos est une notion abstraite, appliquée aux règles sociales qui sous-tendent le style interactionnel, dans une perspective généralisante. Ces règles correspondent à l’idée que se fait la culture en question de la façon appropriée de s’adresser les uns aux autres dans toutes sortes de situations de la vie quotidienne. On utilise le terme d’‘ethos’, car il s’agit d’un ensemble de valeurs partagées, mais on ajoute le terme ‘communicatif’ dans la mesure où ce qui intéresse le chercheur à ce niveau, ce sont surtout les valeurs qui influencent les comportements langagiers.

Bien entendu, toutes les valeurs d’une culture ont une incidence plus ou moins directe sur les échanges entre les personnes, mais certaines plus que d’autres. L’ethos communicatif prend en compte des éléments comme, par exemple, les manifestations de déférence ou d’égalitarisme, le plus ou moins grand ‘ménagement des faces’[5] (de l’autre et de soi-même), l’importance accordée au tact et à la franchise, la recherche du consensus ou au contraire le goût de la confrontation. Mais l’ethos communicatif est issu de la culture au sens large. Dans la mesure où une même langue peut correspondre à des cultures en partie différentes (Anglais, Américains, Australiens ou Espagnols, Mexicains), il peut s’ensuivre des différences d’ethos communicatif qui se manifestent au niveau discursif (et qui pourront donner lieu à des stéréotypes tels que, par exemple, le *whingeing Pom*, l’Anglais-jamais-content, pour les Australiens). Nous reviendrons plus en détail sur la question de l’ethos et des traits pertinents qui le constituent dans la deuxième partie de ce chapitre.

---

5 Voir en 2.2.3. pour une définition de cette notion.

Le niveau des valeurs culturelles

Le quatrième niveau est le niveau des valeurs culturelles au sens large, qui englobe l'ethos communicatif. On prend ici la culture au sens anthropologique du terme, comme un savoir partagé et transmis entre les membres d'une même communauté. Beaucoup d'études sur l'interculturel, en particulier celles qui portent sur le 'management interculturel' et les cultures d'entreprise, se situent entièrement à ce niveau, en court-circuitant, en quelque sorte, le niveau discursif. Les tenants de cette approche considèrent que la culture est une sorte de programmation mentale (*a software of the mind* d'après Hofstede 1991) qui prédétermine les pensées et les actions des individus, tout en leur laissant une marge de manœuvre, dans le cadre d'un système pré-établi. Ils cherchent à mettre en évidence les *a priori* et les valeurs-clefs de différentes cultures. Les composantes varient suivant les auteurs avec cependant beaucoup de recoupements. Parmi les notions récurrentes, on trouve la conception de la hiérarchie, le degré d'individualisme, ou encore la valeur accordée aux émotions. C'est ainsi que les travaux de l'institut néerlandais de Recherche sur la Coopération Interculturelle dirigé par Hofstede (1983, 1991, 2001), qui sont parmi les plus exhaustifs, distinguent comme indices culturels la distance hiérarchique, le contrôle de l'incertitude, l'individualisme, le degré de masculinité et, plus récemment, l'orientation vers le court ou le long terme.

Bien qu'il y ait des différences et des sous-groupes au sein d'une même culture, le fait de comprendre et de partager une culture permet d'interpréter correctement les signaux utilisés par ses membres, alors qu'ils resteront opaques pour un étranger. Les valeurs culturelles influencent l'ethos communicatif, mais aussi les comportements et les choix de vie. Elles entraînent également des conséquences dans toute l'organisation sociale et institutionnelle d'un pays, notamment au niveau du fonctionnement du système politique, des préférences pour certains types d'idéologie et de l'organisation des entreprises (Hofstede 2001).

À ce niveau, la démarche est plus anthropologique et sociologique que linguistique: par exemple, Hofstede considère que ses analyses relèvent de l'ethnopsychologie. L'accent est mis davantage sur les mo-

tivations et les agissements que sur l'analyse des paroles échangées. Cette approche intéresse néanmoins le linguiste car elle permet souvent de mieux comprendre l'existence de certaines règles interactionnelles.

L'origine de l'ethos communicatif et des valeurs culturelles

Enfin, le cinquième et dernier niveau concerne l'origine de ces valeurs culturelles. Il s'agit de remonter aux sources de l'ethos pour essayer de comprendre pourquoi telle culture privilégie telle valeur qui s'incarne dans certains comportements langagiers. Par exemple, pourquoi les Australiens n'utilisent-ils pratiquement que le prénom (et même souvent le diminutif) pour s'adresser les uns aux autres? En effet, dans une entreprise, les employés appellent leur PDG *Bill* ou *Mike*, les étudiants appellent leurs professeurs par leurs prénoms, il en va de même entre le coiffeur, le garagiste, le plombier et leurs clients, ou le médecin et ses patients (et vice-versa). Même dans les magasins où l'on n'est pas connu, le vendeur regarde sur la carte de crédit du client pour pouvoir lui dire *Thank you Jane* ou *Thank you Jack*. On voit qu'il y a là une règle implicite qui s'applique à presque tous les types d'interactions (le tribunal est une des rares exceptions). On peut expliquer ce comportement langagier dans un premier temps par un ethos communicatif égalitaire, qui postule que tous les interlocuteurs doivent être traités de la même façon (niveau 3). On peut ensuite rattacher cet ethos à une valeur culturelle plus générale (niveau 4) qui est l'égalitarisme (tous les individus se valent) et qui se manifeste de toutes sortes d'autres façons que par l'usage du prénom (d'où, par exemple, le mythe cher aux Australiens selon lequel ils vivent dans un pays où le premier ministre sort lui-même sa poubelle!). Mais pourquoi les Australiens sont-ils si farouchement égalitaires? C'est ce que ce cinquième niveau chercherait à élucider en ayant recours à des explications historiques, économiques ou démographiques. Ce type de lien est très difficile à prouver, et ce niveau, bien que très intéressant, permet rarement d'aller au-delà de quelques hypothèses et de dépasser le stade de la spéculation (cf. Kerbrat-Orecchioni 1994: 122-126).

Comme le note Kerbrat-Orecchioni (2005: 307) "l'observation des comportements communicatifs ouvre une petite fenêtre d'où l'on

peut avoir un aperçu partiel mais significatif de la partie immergée de l'iceberg culturel, faite de représentations, de valeurs et autres 'évidences invisibles' (pour reprendre le titre de l'ouvrage de Raymonde Carroll)". La suite de notre ouvrage se concentre sur les niveaux 1 et 2 (la description des interactions et des règles qui les sous-tendent) aux chapitres 2, 3, et 4. Le chapitre 5 fait le point sur l'ethos communicatif et les valeurs culturelles des deux cultures, tels qu'on peut les inférer à partir des observations précédentes.

1.3. Les trois grands types d'approche

Étant donné ces objectifs, quelle est la meilleure démarche pour arriver à comparer et contraster des fonctionnements discursifs? Le grand problème est celui de la représentativité et de la comparabilité des données. Les chercheurs en communication interculturelle peuvent aborder leur sujet d'étude par au moins trois types d'approche. Bien qu'il soit utile de les distinguer, c'est à notre avis en les combinant qu'on obtient les meilleurs résultats, et c'est l'approche retenue dans cet ouvrage.

1.3.1. L'approche comparative (ou contrastive)

Il s'agit là de comparer les interactions de locuteurs natifs dans leur langue maternelle. On va donc observer 'en parallèle' ce qui, dans la conversation entre des locuteurs natifs d'une langue maternelle A est similaire ou différent des échanges entre des locuteurs d'une langue maternelle B. C'est une approche très fréquemment utilisée, qu'il s'agisse de questionnaires comme c'était le cas pour la grande enquête du CCSARP (Blum-Kulka et al.: 1989) ou d'exemples notés sur le vif ou enregistrés comme ont pu le faire Brown et Levinson (1978 et 1987) pour leur ouvrage sur la politesse. Il existe également tout un ensemble de travaux qui comparent des interactions de même type pour mettre en évidence les variations au niveau de divers fonctionnements interactionnels. Dans l'analyse comparative ainsi conçue, la recherche consiste soit à vérifier si des formes de réalisation de certaines activités préalablement identifiées et analysées dans une langue-culture se véri-

fient dans une autre (par exemple, les analyses consacrées à la réparation en japonais de Fox, Hayashi et Jasperson 1996, dans le prolongement d'une vingtaine d'années de travaux sur le sujet en anglais), soit à rechercher 'en synchronie' les similarités et les différences dans la réalisation d'un même type d'interaction dans deux langues-cultures (par exemple, les travaux sur le déroulement des échanges dans les petits commerces présentés dans Kerbrat et Traverso 2009).

Les difficultés concernant le contrôle des variables mises à part (les situations sont-elles réellement identiques et tous les éléments du contexte comparables?), l'approche comparative est une méthode très efficace pour faire apparaître les fonctionnements discursifs les plus saillants. En particulier, si l'on cherche dans l'étude en question à mettre en évidence des règles universelles, on n'aura pas trop de mal à relever les similitudes dans les comportements langagiers de locuteurs de langues différentes. C'est ainsi que Brown et Levinson ont pu mettre en évidence leurs universaux de la politesse. Si, par contre, c'est aux différences que l'on s'intéresse, cette approche est moins satisfaisante. En effet, dans ce deuxième cas de figure, la finalité de la recherche est en général d'améliorer la communication interculturelle. On cherche à expliquer les formulations langagières, voire à proposer des conseils et recommandations aux apprenants. Or on se heurte à deux types de difficultés:

- Les différences les plus importantes sur le plan interpersonnel concernant les règles d'interaction dans les deux langues- cultures n'apparaissent pas toujours clairement car, sauf cas exceptionnel, on ne pourra pas observer les conséquences sur la suite de l'interaction et sur la relation entre les interactants lorsque ces règles sont violées. On aura donc du mal à distinguer les différences importantes sur le plan relationnel de celles qui sont anecdotiques. D'où une deuxième difficulté:
- On pourra difficilement prédire ou expliquer les différences de comportement linquistique (cf. Clyne 1991: 257) car le lien entre le niveau du discours et le niveau socioculturel reste alors relativement opaque. L'approche comparative, bien qu'incontournable, est donc rarement suffisante à elle seule pour permettre une description fine, nuancée et réellement fiable des phénomènes observés.

1.3.2. L'approche dite 'interlangue'

Nous reprenons ici la terminologie de Clyne (1994): *interlanguage approach* dans la lignée des travaux de Selinker (1992) et Gumperz (1979, 1982). Il s'agit d'analyser le discours de locuteurs s'exprimant dans une deuxième langue. Cette approche permet, entre autres, de mettre en évidence les phénomènes d'interférence entre la langue maternelle et la deuxième langue, c'est-à-dire les calques de toutes sortes: ceux-ci peuvent aussi bien porter sur un seul mot (le choix des signaux d'écoute par exemple), que sur la réalisation d'actes de langage (exemple: la formulation de la requête) ou sur le choix d'une stratégie de politesse particulière dans une situation donnée (la réaction au compliment par exemple) ou même encore sur la prosodie. Ce sont donc surtout des différences pragmalinguistiques[6] (cf. Thomas 1983) qui vont apparaître à condition, bien entendu, que le chercheur maîtrise déjà parfaitement les deux langues en question. Il faut en effet être capable de repérer à la fois ce qu' 'on ne dirait pas comme ça' et d'où cela vient. Les limites de cette méthode sont que l'on découvre rarement des choses que l'on ne savait pas déjà plus ou moins.

1.3.3. L'approche interculturelle proprement dite

Dans ce troisième cas de figure, on va analyser le discours de personnes d'origine différente sur le plan linguistique et culturel au cours d'échanges verbaux, soit dans la langue de l'un des participants, soit dans une troisième langue (qui tient lieu de *lingua franca*), ce qui est un cas relativement fréquent dans les 'pays neufs' (cf. Clyne 1994). Dans cette troisième approche, on va utiliser, entre autres, les ratés de la communication pour mieux mettre en évidence les différences de fonctionnement. Cette approche est fondamentale pour la compréhension des différences culturelles dans les interactions verbales: en effet, elle permet de découvrir des différences auxquelles on n'avait pas du tout pensé ou qu'on aurait considérées comme insignifiantes.

---

6 Voir en 2.1.2 pour une définition du 'pragmalinguistique'.

Or, les réactions des participants (remarques moqueuses, acerbes ou ironiques) montrent que ce n'est pas le cas. Cette approche est également particulièrement utile pour découvrir les ethos sous-jacents et leur influence sur le déroulement de la conversation. En effet, le malentendu interculturel porte rarement sur le contenu littéral du message. C'est au niveau 'méta' que résident les difficultés ('Qu'est-ce que ça veut dire que cette personne me dise cela? Comment est-ce qu'elle me voit? Comment est-ce qu'elle se voit?')

Cette approche permet donc de vérifier et d'affiner considérablement les hypothèses de départ. Cependant, elle ne dispense pas des deux approches précédentes, et, en particulier, de l'analyse d'interactions entre locuteurs natifs qui apporte des points de référence incontournables.

Conclusion: Il ressort des considérations précédentes que, quelle que soit l'approche choisie, le souci principal en interculturel est celui de la comparabilité des données. Les corpus doivent présenter le même type de situation et de préférence les mêmes participants[7] ou des participants comparables par leur âge, leur origine sociale et leur niveau d'éducation. C'est ce que la plupart des chercheurs essayent d'obtenir, et c'est pour cela sans doute que les succursales des multinationales, les entreprises faisant appel à une importante main-d'oeuvre immigrée et certains services publics sont les plus représentés dans ce type d'étude (Senft 1982, Béal 1993, 1998, Clyne 1994, Pauwels 1991, 1992 pour les approches linguistiques mais aussi Hofstede 1991, 1994, 1998, 2002 pour l'analyse ethnopsychologique des valeurs culturelles).

Pour les approches centrées plus spécifiquement sur les fonctionnements discursifs, un 'bon' corpus interculturel est, dans l'idéal, un *triple* corpus constitué d'un corpus en langue maternelle 1, d'un corpus en langue maternelle 2 et d'un corpus dans la langue de communication choisie (1, 2 ou 3).

---

7 Dans le cas où l'on peut observer les productions langagières des locuteurs dans leur langue maternelle et dans leur langue seconde.

1.4. Les différents types de données

À l'intérieur du cadre présenté ci-dessus, différents types de données peuvent être relevés. Les sources utilisées dans cet ouvrage sont les suivantes.

1.4.1. Les corpus enregistrés pour les besoins de l'analyse

Ils constituent évidemment la base et la source d'informations la plus riche. D'un point de vue éthique, il faut bien entendu obtenir un accord préalable des participants, cependant il est souhaitable qu'ils ne sachent pas exactement quand ils sont enregistrés. Pour la réalisation de ces enregistrements, il y a plusieurs possibilités:

- soit des volontaires se chargent d'enregistrer en l'absence du chercheur; c'est souvent possible pour les situations qui n'exigent pas d'enregistrements sélectifs: par exemple, une table ronde;
- soit les enregistrements sont réalisés par le chercheur qui se trouve en principe en position d'observation participante mais ainsi que le note Traverso (1996: 2), il se trouve souvent obligé de quitter sa position d'observateur pour s'impliquer pleinement dans le flux conversationnel. Le 'paradoxe de l'observateur'[8] (Labov 1972) ne peut donc pas toujours être respecté. L'expérience montre que cela ne pose en fait pas de problème particulier quant à l'authenticité du corpus ainsi obtenu (Tannen: 1984, Traverso: 1996, Béal: 1994). Ce problème semble aujourd'hui dépassé, avec la mise en place de guides des bonnes pratiques, qui prennent en compte les avantages et inconvénients des diverses modalités d'enregistrement possibles (par exemple Baude 2006).
- enfin, une dernière solution peut être d'avoir recours à un enquêteur différent du chercheur si celui-ci n'est pas de la même origine ethnique que le groupe à observer et que cela risque de poser un problème (Berrier: 1995).

---

8 Le chercheur est en effet censé être à la fois présent mais en retrait pour ne pas influencer le déroulement des activités.

Les données citées dans cet ouvrage proviennent en grande partie d'enregistrements sur le vif réalisés dans ces trois types de situation: un corpus réalisé en milieu professionnel à Melbourne (Australie) consiste en réunions de travail enregistrées en l'absence de l'analyste et en échanges de bureau enregistrés en position d'observation participante (corpus Béal). Par ailleurs, des conversations familières ont été enregistrées en Australie par une autre enquêtrice (corpus Béal/Mullan) pour constituer un corpus comparable à celui utilisé par Traverso (1996) dans *La conversation familière.*

1.4.2. Les exemples issus d'autres corpus

Ce sont des exemples tirés de corpus enregistrés par d'autres chercheurs dans le cadre d'études voisines, et qu'il est approprié d'utiliser ici, soit parce qu'ils permettent de faire des comparaisons avec les conclusions tirées à partir de nos enregistrements personnels, soit parce qu'ils offrent le 'pendant' français d'exemples dont nous ne disposions qu'en anglais ou vice-versa. Ces exemples sont soit issus de corpus de thèses (corpus Mullan, corpus Lipovsky, corpus Hmed) ou d'articles publiés, soit mis à notre disposition par les auteurs dans le cadre d'une coopération (corpus Traverso). Dans tous les cas, la source est citée.

1.4.3. Les exemples attestés

Ce sont des exemples rapportés au cours des entretiens qui complètent les enregistrements ou notés au passage en dehors des périodes d'enregistrement. Ils constituent un complément non négligeable au corpus enregistré, en particulier lorsque celui-ci ne fournit pas un nombre d'occurences suffisamment élevé d'un certain type de phénomène langagier.

Ils ne permettent pas cependant de travailler sur les nuances (l'exactitude des paroles prononcées n'est jamais garantie, le paraverbal est inaccessible) et surtout ils ne peuvent pas constituer la seule base d'un corpus. En effet, la collecte d'exemples épars ne permet pas de rendre compte du phénomène cumulatif que produit la répétition de certaines erreurs pragmatiques. Il est indispensable d'avoir accès au 'tout-venant' de la conversation pour pouvoir dégager et contraster les

choix préférentiels des locuteurs natifs et non-natifs. On ne peut donc pas s'appuyer sur ces exemples pour dégager les grandes tendances au sens statistique du terme, mais ils n'en restent pas moins une source d'illustration ponctuelle très utile.

1.4.4. Les entretiens avec les participants

Ce sont des entretiens semi-directifs qui représentent une source d'information particulièrement riche, surtout pour la recherche au niveau de l'ethos. Ils ont été utilisés surtout dans le corpus relevé dans la compagnie française à Melbourne.
Ils sont de deux sortes:

- En début d'enquête, une série d'entretiens a servi à présenter et expliquer le but de la recherche (en d'autres termes à rassurer les participants), à s'assurer de leur bonne volonté et de leur coopération, et à recueillir les stéréotypes que les deux communautés linguistiques entretenaient l'une vis-à-vis de l'autre. Ces derniers sont en effet un excellent révélateur des différences au niveau des habitudes langagières et se font souvent écho d'une communauté linguistique à l'autre. Ainsi, aux accusations d'arrogance des anglophones à l'égard des Français répondent souvent des accusations d'hypocrisie des Français à l'égard des anglophones, les deux stéréotypes renvoyant de façon caractéristique à un plus ou moins grand usage de précautions oratoires. Les stéréotypes indiquent ainsi les pistes à explorer.
- Après les enregistrements, une nouvelle série d'entretiens a servi à vérifier et affiner les hypothèses avancées à partir de l'analyse des enregistrements. Les locuteurs natifs de la langue de communication sont souvent indispensables pour comprendre et expliquer la nature exacte d'un malentendu: par exemple la différence de force illocutoire entre un calque et la formule qu'eux-mêmes auraient choisie. De plus, par leurs commentaires sur certaines formulations langagières, ils aident souvent à mettre en évidence le lien entre le niveau discursif et l'ethos.[9] Enfin, du

9 Voir ci-dessous, en 3.1.2., un exemple détaillé de cette démarche.

point de vue méthodologique, les locuteurs natifs sont également le meilleur garde-fou contre l'ethnocentrisme du chercheur en ratifiant ou refusant les interprétations que ce dernier leur propose. À ce titre, ils jouent un rôle fondamental pour élaborer un profil de l'ethos communicationnel de leur langue/culture qui ne soit pas biaisé par les *a priori* du chercheur.

La combinaison de ces différentes données a permis de mieux cerner la réalité.

2. Des phénomènes langagiers observables aux concepts d'analyse

2.1. La communication interculturelle: obstacles et malentendus

2.1.1. Le malentendu, une piste de recherche privilégiée

Il ne suffit pas d'être plein de bonnes intentions pour pouvoir communiquer avec succès dans une autre culture. Lorsque deux personnes de deux langues-cultures différentes[10] sont amenées à converser, elles utilisent en général une seule langue qui est la langue maternelle de l'un, mais qui est une langue seconde ou étrangère pour l'autre participant.[11] Or, même si ce locuteur non-natif parle couramment cette langue, on observe souvent des moments de dérapage, des malaises et des malentendus.

---

10 Nous faisons provisoirement pour les besoins de l'exposé l'hypothèse d'une coïncidence entre langue et culture, mais nous avons déjà pointé en 1.2.2. que ce n'était pas toujours le cas, notamment qu'à une langue donnée ne correspond pas toujours un seul ethos communicattif.

11 Il n'y a pas de cas de deux personnes de langues différentes conversant dans une troisième langue dans cet ouvrage.

Le malentendu dans les interactions verbales interculturelles est souvent considéré comme un point de départ privilégié pour la mise en évidence et l'analyse des divergences dans les règles conversationnelles et les lois de la politesse. Il est postulé qu'il provient de la rencontre de deux systèmes incompatibles, dont les fonctionnements respectifs se trouvent ainsi accidentellement mis au grand jour (Gumperz 1979, Scollon and Scollon 1980, 1995, Tannen 1981). Le malentendu joue donc le rôle d'un indice révélateur qui met le chercheur sur la piste des *a priori* culturels des locuteurs en présence.

En effet, tout locuteur natif d'une langue-culture donnée intériorise, au cours du processus de socialisation qui commence dès l'enfance, un certain nombre de règles concernant ce que l'on peut dire, quand, à qui et sous quelle forme. Ces règles lui paraissent parfaitement normales et naturelles. Les locuteurs monolingues sont même convaincus de leur universalité alors qu'elles sont, pour une grande partie, culturellement déterminées.

Les problèmes de communication en situation interculturelle sont le plus souvent liés à l'interprétation des intentions et des attitudes entre les interlocuteurs. Lorsque la situation de communication se répète, comme dans le cas de collègues de travail, par exemple, l'effet cumulatif de ces tensions contribue à créer ou renforcer des stéréotypes. C'est ainsi que l'étude menée dans une entreprise française installée à Melbourne, en Australie, a pu mettre en évidence que les locuteurs francophones sont souvent perçus par les anglophones – qu'ils soient Australiens ou Britanniques – comme étant arrogants, impolis, cassants; les locuteurs anglophones sont à leur tour perçus comme vagues, évasifs, et même hypocrites (Béal 1990, 1998).

C'est que parler une autre langue, c'est bien plus qu'apprendre un lexique et des règles de grammaire. C'est aussi, et peut-être surtout, des façons de dire, et ces façons de dire sont liées, premièrement, à la conception culturelle que l'on se fait de chaque situation et, deuxièmement, à l'idée que l'on se fait du rôle de chacun dans la situation donnée. C'est ainsi que les échanges dans les petits commerces suivent des scénarios très différents suivant qu'ils se passent en France, en Tunisie ou au VietNam (Béal et Traverso 2002, Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2008). La surface linguistique et discursive (le choix des mots, les tournures de phrases employées, les caractéristiques

prosodiques) reflète inévitablement les caractéristiques de la langue utilisée mais aussi l'ethos des cultures, et souvent, comme on le verra plus loin, les deux sont liés. Ainsi que le note Wierzbicka (1985: 187): "Les langues diffèrent entre elles non pas simplement en tant que systèmes linguistiques mais aussi en tant qu'univers culturels, comme des véhicules d'identités ethniques."[12] Or, dans le malentendu, chacun a tendance à se comporter (verbalement et dans ses actions) comme il le ferait dans sa propre langue-culture et à juger l'autre à travers sa propre grille de valeurs culturelles. Au niveau linguistique, le malentendu peut donc se décrire en termes d'un décalage entre l'interprétation d'un énoncé par son énonciateur et son interprétation par le récepteur.

Les conséquences sont parfois désastreuses. De nombreux exemples ont pu être relevés entre collègues français et australiens au cours de l'enquête à Melbourne, avec des conséquences plus ou moins néfastes sur les relations entre les intéressés. L'analyse de ces 'dérapages' permet de reconstruire les attentes des uns et des autres dans une situation donnée et donc de comprendre, au moins en partie, les différences d'ethos communicatif.

Les pages qui suivent présentent la méthode utilisée pour démonter le mécanisme des malentendus interculturels. Il faut tout d'abord identifier tout ce qui peut faire obstacle à une communication interculturelle réussie: problèmes de maîtrise de la langue 2, phénomènes de transfert pragmalinguistique, conflit sur les valeurs et la relation interpersonnelle, mais aussi préjugés et stéréotypes, puis montrer comment ces divers éléments viennent peser dans la balance du calcul interprétatif. On montrera également, au passage, que ces problèmes peuvent affecter différents niveaux de l'échange: actes de langage, alternance des tours de parole, ordre séquentiel des échanges.

2.1.2. Obstacles et sources de malentendus

Si l'on postule que les interactants sont *a priori* de bonne foi, et que les problèmes qui surgissent sont dûs à l'utilisation de la langue 2, ce

12 "Languages differ from one another not just as linguistic systems but also as cultural universes, as vehicles of ethnic identities."

sera donc en général le locuteur non-natif qui sera à l'origine du malentendu, soit parce qu'il aura mal encodé son message, soit parce qu'il aura mal décodé ce que lui a dit le locuteur natif. Les causes de ces erreurs d'interprétation peuvent être regroupées en quatre grandes catégories et, dans certains cas, elles s'additionnent.

Problèmes liés à la compétence linguistique

Ce sont les problèmes de maîtrise de la langue 2, les cas d'erreurs qui relèvent du système de la langue, c'est-à-dire du lexique, ou de la syntaxe ou morpho-syntaxe. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, ces erreurs ne sont pas la source la plus fréquente de malentendus, sauf lorsque la compétence linguistique est effectivement très faible, comme dans le cas de débutants. En effet, beaucoup d'erreurs linguistiques n'ont aucune incidence sur le sens référentiel de l'énoncé (le sens littéral du message) et encore moins sur le sens pragmatique (le rapport à l'autre que le message implique). Par exemple, un anglophone qui maîtrise mal le genre des mots ou le subjonctif en français risque peu de conséquences fâcheuses, si ce n'est peut-être de paraître un peu 'enfantin'.

Dans certains cas cependant, la mauvaise maîtrise de certains points de grammaire peut déboucher sur un malentendu lié au rapport interpersonnel. C'est le cas, par exemple, des *question-tags* en anglais. Un *question-tag* consiste en une reprise du sujet et de l'auxiliaire à la forme interrogative avec une polarité inverse (mais pas toujours) de la base au mode déclaratif. Cette tournure morpho-syntaxique est relativement difficile à acquérir pour les Français qui n'ont pas d'équivalent dans leur langue. On verra, au chapitre 4, que, devant cette complexité, beaucoup de Français renoncent à utiliser les *question-tags* pourtant très fréquents chez les locuteurs natifs, de même qu'ils renoncent à essayer de distinguer les nuances entre les différentes formes verbales permettant d'exprimer la requête (*can you/could you/might you/would you/wouldn't you/do you mind/would you mind/would you like/I don't suppose there's any chance* etc.) ou d'exprimer l'obligation (Thomas 1983). Or toutes ces formes encodent différents degrés de politesse et de non-imposition, le *question-tag* parce qu'il s'enquiert ostensiblement de l'opinion de l'interlocuteur, les formes