



<https://bulletin.vals-asla.ch> · e-ISSN: 2813-7973 · p-ISSN: 1023-2044

Kilani-Schoch, M. (1997). La communication interculturelle: malentendus linguistiques et malentendus théoriques. *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, 65, 83-101.

<https://doi.org/10.5169/seals-978346>

Cet article est publié sous la licence *Creative Commons Attribution 4.0 International* (CC BY):

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>



© Marianne Kilani-Schoch, 1997

La communication interculturelle: malentendus linguistiques et malentendus théoriques¹

Marianne KILANI-SCHOCH

Abstract

This paper deals with the social place relation between native and non-native speakers in a corpus of intercultural misunderstandings reported by non-natives. It analyzes, as they emerge from the data, the representation of the native built by the non-native, and also hierarchic features of native's behaviour, as well as the processes by which non-native "manage" situations of misunderstanding. The analysis leads to the conclusion that besides interaction and joint negociation, intercultural encounters basically are characterized as unequal encounters where the native exercises power through language and reinforces non-native's inferior position. The development of a syncretic intercultural style is thus hardly possible.

1. Introduction

Il est aujourd'hui devenu évident que le champ de la communication interculturelle est occupé par au moins deux approches, antithétiques: l'approche issue de l'anthropologie appliquée et de la psychologie sociale américaine et l'approche linguistique (non unitaire).

Ces deux approches s'opposent de façon radicale quant à la conception de leur objet, à leurs méthodologies et à leurs finalités: finalité pratique pour l'une, plus théorique que pratique pour l'autre.

1.1. La première approche que l'on qualifiera d'approche naïve ou non critique de la communication interculturelle est née, il est important de le rappeler, des besoins qui sont apparus dans un certain contexte politique et économique: qu'il s'agisse des diplomates en partance pour l'étranger dès l'après-guerre (voir WINKIN 1994), du programme des Peace-corps à la fin des années 60 ou du développement des sociétés multinationales (voir GUENTHNER 1993). Les Américains expérimentent les conflits culturels hors de leur territoire et cherchent à les prévenir et à en réduire la portée. La perspective qui sous-tend cette approche naïve, sur laquelle sont fondés la plupart des cours de formation à l'interculturel, est celle selon laquelle les différences de cultures constituent des obstacles à la communication et génèrent des conflits. Les tenants de cette approche prédisent que le choc des cultures sera d'autant moins grand que le participant occidental à une rencontre interculturelle aura été sensibilisé à ces différences et saura s'y adapter. Le but recherché est évidemment une plus

¹ Je dédie ce texte à la mémoire de ma mère.

grande efficacité interactionnelle, ce qui veut dire le plus souvent une plus grande efficacité professionnelle.

1.2. La deuxième approche de la communication interculturelle, l'approche linguistique, est celle qui nous intéresse ici. On peut grossièrement distinguer dans cette approche linguistique d'une part un courant interactionniste, inauguré par la sociolinguistique interactionnelle de GUMPERZ (1982), et d'autre part des travaux de pragmatique contrastive.

Le courant interactionniste peut être qualifié de courant critique: en effet la configuration du champ de la communication interculturelle ainsi que sa genèse sont tels que, peut-être encore plus qu'ailleurs, bon nombre des questions importantes actuelles consistent en des discussions de base relatives aux notions et méthodologies utilisées, aux finalités et enjeux poursuivis, voire même à la légitimité du domaine. Le déficit théorique dont souffrent la plupart des travaux du courant que j'ai appelé naïf ou non critique est si important, en même temps qu'ils connaissent une extension et une audience de plus en plus grande, que des mises au point répétées et une réflexion de fond sont toujours justifiées.

A commencer par le plus élémentaire: de quoi parlons-nous lorsque nous parlons de communication interculturelle ?

ELLINGSWORTH en 1977 déjà (p.100) avait bien montré la difficulté de l'addition de l'adjectif interculturel à communication pour désigner un type particulier de communication caractérisé par des différences culturelles entre les participants. Logiquement cette catégorie de la communication interculturelle requiert l'existence d'un autre type de communication, intraculturelle, où toute différence culturelle serait absente. Ce qui est difficilement concevable. Une précaution minimale - qui ne résout pas entièrement le problème mais a le mérite de ne pas l'éviter - consiste donc à ne pas formuler de prédictions a priori sur l'aspect dominant, interculturel ou intraculturel, d'une rencontre. On n'utilise le terme de communication interculturelle que dans une évaluation a posteriori d'interactions réelles, dans lesquelles des différences culturelles se sont rendues manifestes et ont pu être reconnues comme telles (ELLINGSWORTH 1977; 102, FRANCESCHINI 1996; 73).

1.3. Une des difficultés essentielles de la communication interculturelle réside dans la définition de la culture.

Les tenants de l'approche critique n'ont cessé de défendre une conception dynamique, situationnelle et interactionnelle de la culture, inspirée de travaux récents en anthropologie. La culture - ensemble de valeurs et de conceptualisations partagé par les membres d'un groupe - ne réfère pas à des

entités autonomes et préexistantes, mais fait l'objet de constructions et reconstructions de la part des acteurs sociaux engagés dans les interactions. La culture est à la fois un microconcept concernant ce qui se passe dans des situations d'interaction concrètes et uniques entre des individus, et un macroconcept cognitif et d'action qui marque les limites sur ce qui peut être exprimé, fait, compris, etc. (BLOOMAERT 1991; 26, GUMPERZ 1992; 45). Une telle conception de la culture en fait une notion ouverte et partagée par la linguistique et l'anthropologie. Cette conception rappelle ainsi que l'approche de la communication interculturelle ne peut être qu'une approche pluridisciplinaire (BLOOMAERT 1991; 27), tant pour les données empiriques que pour les catégories descriptives utilisées.

1.4. De la position théorique adoptée par rapport à la communication interculturelle dépend bien évidemment la manière dont on caractérise et définit l'objet de recherche. Quelles sont aujourd'hui les questions pertinentes du domaine de la communication interculturelle, c'est-à-dire quelles sont les questions qui présentent un intérêt théorique pour la linguistique ? Le problème mérite d'autant plus d'être soulevé qu'une des tentations principales dans ce champ de recherche est de se cantonner à un niveau descriptif, souvent purement anecdotique: une certaine idéologie ambiante, xénophilique, a développé un goût très ambigu pour le catalogage des différences culturelles.

Je ne veux pas dire que toute information sur les normes ou conventions culturelles de conversation par exemple soit inutile. Cette information est une nécessité, pour autant qu'elle remplisse les exigences du plan méthodologique auxquelles on a fait allusion plus haut. Mais la description de ces normes ne peut constituer une fin en soi. Même les chercheurs à l'origine du grand projet de pragmatique contrastive des actes de langage (cf. BLUM-KULKA et al. 1989) reconnaissent aujourd'hui cette limitation lorsqu'ils affirment que l'approche contrastive n'apprend rien sur les pratiques communicatives effectives en contact interculturel (KASPER & BLUM-KULKA 1993; 13).

1.5. L'analyse linguistique de la communication interculturelle, dont il ressort qu'elle ne peut être qu'interactionnelle, c'est-à-dire se fonder sur l'étude d'interactions réelles, a pour question première et centrale la manière dont les interactants construisent leur identité culturelle et la différence culturelle dans l'interaction ou la communication (GUENTHNER 1993; 23, BLOOMAERT & VERSCHUEREN 1991; 8). Comment des microphénomènes discursifs sont-ils articulés à des macrostructures culturelles plus larges (GUENTHNER 1993; 37) ? Comment une entité dynamique telle la culture pénètre-t-elle dans le discours (BLOOMAERT & VERSCHUEREN 1991; 4) et devient-elle un problème ?

Ainsi que le soulignent BLOOMAERT & VERSCHUEREN (1991; 9): "la notion de style communicatif est encore problématique". Elle nécessite le développement d'un cadre interprétatif qui permette d'effectuer des généralisations à partir de l'observation d'interactions particulières.

1.6. La question subséquente est celle de la réussite (ou de l'échec - déjà bien étudié par GUMPERZ 1982 par exemple) de la communication interculturelle: quels sont les processus qui contribuent à la construction d'un consensus en situation ?

Les conditions de réussite de la communication interculturelle représentent une préoccupation partagée par toutes les approches du domaine et dont les implications éthiques et pratiques sont évidentes. Certains chercheurs vont cependant plus loin en en faisant la base de la définition de l'interculturel: l'interculturel est alors compris comme le résultat d'un processus social dynamique, et non comme un pur concept descriptif, il est un objectif à atteindre.

CAMILLERI (1989: 389, 392) par exemple, oppose l'interculturel au pluri- ou au multi-culturel. Dans une situation multi-culturelle, les cultures se contentent de coexister entre elles, elles restent dans l'isolement ou entrent en conflit. L'interculturel est en revanche selon lui un stade construit par les partenaires qui s'élève au-dessus de cette simple coexistence. Il doit constituer "un nouveau plan: celui d'une formation unitaire harmonieuse transcendant leurs différences (les différences entre les cultures) sans les évacuer." En d'autres termes, l'interculturel définirait la communication adéquate entre partenaires culturellement différents. Il consisterait en "la façon correcte acquise par chacun d'entre eux (des partenaires) de signifier et de traiter cette différence chez les autres et en lui-même."

Dans cette vision idéale de l'interculturel le rôle du langage n'est pas explicitement discuté, mais le problème qui est soulevé renvoie à une question que les linguistes se doivent de poser: la question d'un style communicatif interculturel, c'est-à-dire d'un style syncrétique intégrant plusieurs identités. Une telle synthèse linguistique et culturelle est-elle concevable et quelles en sont les conditions de réalisation ? S'agit-il d'un style intermédiaire ? Dans quelle mesure consiste-t-il à supprimer des traits culturellement marqués ? Dans quelle mesure adopte-t-il de nouvelles conventions ?

1.7. Dans cet article, j'aimerais interroger la possibilité d'un style interculturel, à partir d'un corpus d'interactions avec des natifs, constitué par des étudiants non

francophones, mais possédant une bonne maîtrise du français². Ces étudiants ont été confrontés à de nouveaux modes conversationnels et certaines différences avec le système de leur langue première (ci-après L1) ont produit des malentendus dont ils ont été les victimes³. Par malentendu je désigne et j'entends ici une expérience interactive, subjectivement négative ou insatisfaisante, dont l'analyse posthoc montre qu'elle provient d'un problème d'interprétation dans le déroulement de l'interaction. Ces malentendus ont pour origine des divergences au niveau de la dimension socio-pragmatique de l'interaction, non celui de la structure linguistique au sens étroit du terme. Ils se situent donc dans le non-partage des normes et conventions culturelles implicites qui régissent les interactions. L'ignorance des normes interactionnelles spécifiques à une culture a des implications sur le comportement interactif des non-natifs: ceux-ci, souvent placés dans l'embarras, ne savent pas nécessairement quel comportement suivre, par exemple comment enchaîner ou répliquer.

Comme mon approche est centrée sur les acteurs sociaux et sur leurs expériences individuelles (voir 2.), le caractère imprécis de la notion de malentendu n'est pas problématique, me semble-t-il: ce sont les locuteurs qui définissent ce qui est pour eux un malentendu.

L'analyse portera sur les conditions d'émergence d'un style interculturel, c'est-à-dire sur certains aspects à mon sens insuffisamment étudiés, de la relation entre locuteur natif et non-natif, plus que sur ses caractéristiques linguistiques éventuelles.

1.8. Mon approche des problèmes de la communication interculturelle s'inscrit en faux contre une autre déviation de l'approche non critique: celle visant à faire de la culture la causalité absolue à tout conflit ou problème social. Cette déviation est une conséquence de la tendance à faire de la culture "une entité transcendante aux réalités et aux acteurs sociaux" (GIRAUD 1993; 41). Or, répétons-le, "les formes culturelles n'existent pas indépendamment des contextes

2 Ces étudiants suivent le programme du diplôme d'aptitude à l'enseignement du français langue étrangère de l'Ecole de français moderne de Lausanne.

3 Rappelons que c'est à GUMPERZ (1982 par exemple) que revient l'idée de travailler sur les malentendus interculturels comme source heuristique pour la reconstruction des savoirs socio-culturels d'arrière-plan et des schémas interprétatifs des interactants. L'intérêt pour les malentendus s'est aussi manifesté en anthropologie dans l'œuvre de SAHLINS (1985). Sahlins développe la notion de malentendu productif qui représente une dimension essentielle de la communication entre des systèmes culturels différents. Toute une partie de l'histoire doit être considérée comme le produit des réinterprétations ou méinterprétations que chaque société tend à effectuer de l'autre en fonction de ses propres conceptualisations (voir KILANI 1989; 112 et seq.). Sur le malentendu productif d'un point de vue linguistique voir COUPLAND et al. (1991).

historiques et des rapports sociaux qui conditionnent leur émergence ou leur maintien" (p.41). La réification de la culture en une seconde nature conduit à réduire les "contacts de cultures" à de purs processus d'acculturation (p.43). Cependant, ce ne sont pas des cultures qui entrent en contact mais des groupes d'individus, qui en-deça de leurs différences culturelles, s'opposent par les places différentes qu'ils occupent dans un système de relations sociales, le plus souvent inégalitaires. La "culturisation" des relations interculturelles et la "naturalisation" de la culture non seulement escamotent la complexité sociale de ces relations mais renouvellent en termes "d'altérité culturelle" la logique raciste fondée précédemment sur le biologique (p.45).

Les problèmes de l'acquisition d'une langue seconde (ci-après L2) dans un contexte étranger - qu'il s'agisse du système linguistique ou des conventions culturelles d'interaction - exigent donc à mon sens l'adoption d'une perspective sociale, bien défendue dans l'ouvrage de BREMER et al. (1996). La question de l'intercompréhension ou celle des malentendus dans les interactions interculturelles y sont traitées comme des phénomènes sociaux. Ceci veut dire que les processus par lesquels les locuteurs deviennent des membres culturellement compétents, sont à considérer comme des processus de socialisation linguistique plutôt que comme des processus d'acquisition (p.216). Au centre de ce type d'approche de la communication interculturelle figurent donc des acteurs sociaux engagés dans des situations d'interaction fort diverses où il n'est pas exagéré de dire qu'ils luttent pour une utilisation compétente de L2 et pour leur reconnaissance sociale. Même lorsqu'ils possèdent une bonne compétence dans la langue seconde, les non-natifs se trouvent confrontés à la gestion de conflits d'identités, dus à leur appartenance à un groupe minoritaire.

1.9. Une perspective sociale sur les malentendus consiste donc également à s'interroger sur les relations de pouvoir dans les interactions entre natifs et non-natifs. Je chercherai à analyser les manifestations du pouvoir et de la stratification sociale dans ces expériences individuelles relatées par mes étudiants. Non seulement d'ailleurs des manifestations du pouvoir mais comment celui-ci se nourrit et se renforce à travers ces interactions.

Dans une société, le groupe dominant détient un pouvoir symbolique, culturel et communicatif (voir BOURDIEU 1982 par exemple) dont par définition les groupes minoritaires sont exclus. Ce pouvoir s'exerce à travers un capital symbolique qui confère au locuteur natif un certain nombre de droits, comme par exemple hors cadre institutionnel celui de considérer que l'acquisition de la langue du pays est prioritaire sur le maintien de l'identité spécifique; celui d'exiger du non natif qu'il se conforme tant que faire se peut aux normes

interactionnelles locales; ou encore celui de lui enseigner les normes à suivre. En situation institutionnelle, il est évident que ces droits vont encore plus loin, jusqu'à l'intrusion, l'ordre, etc. Chez les alloglottes qui expérimentent régulièrement ces interactions institutionnelles se forment ainsi un ensemble de présuppositions sociales et de schémas intégrant cette asymétrie des rôles. En témoignent leurs réponses souvent inadéquatement référentielles et personnelles (BREMER et al. 1996; 12-13).

1.9.1. Le pouvoir du natif s'exerce déjà au niveau du sens: la contextualisation développée par GUMPERZ (1982, 1992), qui recouvre tous les moyens (signes, activités) contextuels mis en oeuvre par les interactants pour signaler l'interprétation à donner à leur énoncé, apporte avec elle les valeurs implicites d'identité sociale et culturelle qui sont autant de valeurs de pouvoir. Ainsi ne comptera comme pertinent, adéquat, acceptable dans un contexte social que ce qui sera contextualisé selon la majorité. Le reste sera perçu comme écart et rejeté. Mon corpus contient un exemple significatif, je crois, de ce processus: il s'agit de la réaction manifestée par des natifs à un comportement hypercorrect, plus précisément hyperaccommodatif (GILES & WILLIAMS 1992), de non natifs: deux étudiantes de langue hongroise à la cafeteria de l'Université se sont assises à une table où se trouvaient deux natives et, croyant bien faire, les ont saluées au moyen de la formule *Salut ! Ca va ?* qu'elles avaient observée. Elles n'ont obtenu, bien entendu, qu'une ébauche de réponse, significativement distante, tandis qu'une des deux natives réagissait par un silence de censure: le droit au sens (en l'occurrence un sens relationnel) était ici refusé à l'énoncé du non-natif parce que la contextualisation de cet énoncé en termes de rôles⁴ et de schéma d'action n'était pas conforme.

Qu'est-ce d'autre qui empêchait les natifs d'accueillir d'un oeil amusé ce comportement inhabituel ?

1.9.2. L'asymétrie fondamentale de la relation entre natif et non-natif ne doit pas faire oublier que les interactions se construisent à travers des négociations conjointes. La collaboration du locuteur natif peut être demandée pour lever un malentendu. Mes informateurs parfois - mais nous verrons que cette attitude n'est pas fréquente - interrogent à propos du comportement (remerciement, réponse) que le locuteur majoritaire leur impose. Ils peuvent aussi résister à l'imposition en refusant d'adopter les normes conversationnelles locales et préserver ainsi des marqueurs d'ethnicité: il est important de rappeler avec

⁴ L'utilisation d'un style familier par un alloglotte n'est généralement pas acceptée, à moins qu'il ne parle la langue seconde comme sa langue première.

KASPER & BLUM-KULKA (1993;11) que l'accommodation socio-culturelle à une L2 est autant affaire de choix que de capacité.

Les interactions sociales avec le groupe majoritaire ont donc une incidence directe sur le processus de socialisation et d'acquisition. Selon que le sentiment minoritaire se trouve renforcé ou non, selon le respect ou les atteintes à la face positive (BROWN & LEVINSON 1987), le locuteur adoptera certaines stratégies de comportement plutôt que d'autres, à savoir silence, évitement ou au contraire demande de clarification, etc.

Dans ce sens, la dimension individuelle de l'expérience ne doit pas être négligée et peut venir nuancer toute généralisation sur la communication interculturelle.

2. Présentation des données

Mon travail porte sur une catégorie particulière d'acteurs sociaux: des étudiants étrangers en séjour à Lausanne, et sur une catégorie spécifique de contextes et d'interactions: des contextes et interactions non institutionnalisés, de l'ordre de la conversation quotidienne. La plupart des exemples d'interaction étant empruntés au contexte universitaire et impliquant des interlocuteurs natifs qui sont eux aussi des étudiants, on dispose là d'un échantillon de situations a priori assez égalitaires. Les différences socio-économiques entre natifs et non-natifs, sans être inexistantes, sont au moins partiellement neutralisées. Cela devrait ainsi mieux laisser apparaître les relations de place (DE PIETRO 1987, 1988), dans lesquelles les acteurs d'une interaction interculturelle en pays étranger se trouvent pris, avec ce que ces relations comportent comme incidence sur la possibilité de développement d'un style interculturel.

Les données que les étudiants non natifs me fournissent depuis plusieurs années m'ont amenée à la conviction que l'interaction interculturelle par définition ne peut être égalitaire, en raison de la différence de savoir linguistique et institutionnel et en raison du pouvoir symbolique détenu par la majorité. L'asymétrie linguistique, même peu marquée, désigne en même temps qu'elle constitue l'asymétrie au niveau social. D'autres linguistes, notamment DE PIETRO (1987, 1988) ou ALBER & PY (1986) ont déjà mentionné ce point. Ce que j'espère pouvoir montrer ici c'est que cette asymétrie sociale conditionne et les lieux de malentendus, et la résolution de ces malentendus.

3. Les malentendus

J'analyserai les exemples de malentendus tels qu'ils m'ont été rapportés par les non-natifs selon les perspectives suivantes:

- 3.1. la représentation des rapports avec la majorité
- 3.2. les marques de domination
- 3.3. les processus de gestion ainsi que leurs conséquences pour le développement d'un style interculturel.

3.1. Certains malentendus sont rendus possibles par la représentation négative que les locuteurs non natifs ont des rapports entre majorité et minorité à laquelle ils appartiennent; cette représentation, dont il est difficile de dire à quel point elle est constituée par les expériences interactives et à quel point elle résulte du sentiment minoritaire, détermine l'interprétation que les locuteurs non natifs vont donner d'un comportement linguistique qu'ils ignorent. Il est frappant de constater que l'interprétation hostile s'applique en dépit des autres éléments contextuels.

Les malentendus qui nous semblent significatifs de cet état de fait ont pour premier exemple une forme régionale de salutation: la forme *adieu*.

Bien qu'attestée sur une grande partie du domaine gallo-roman (Suisse romande mais aussi Haut-Jura, Savoie, Midi, Charente-Maritime, voir le *Dictionnaire des particularités lexicales contemporaines du français en Suisse romande*), la forme *adieu* comme forme de salutation employée pour aborder quelqu'un au lieu de *salut* ou *bonjour* ou comme forme de salutation employée en prenant congé de quelqu'un que l'on pense revoir dans un avenir proche à la place de *salut* ou *ciao*, est moins connue que comme forme de salutation pour prendre congé de quelqu'un qu'on ne pense plus revoir. Ainsi 3 étudiantes de langue russe, italienne et albanaise, ont-elles toutes attribué un sens hostile à cette forme qui leur était adressée: elles ont considéré que le locuteur exprimait ainsi le souhait de ne plus les revoir.

Sans compter le fait que des atteintes aussi ouvertes de la face positive sont tout de même assez rares dans les interactions en dehors d'une situation de conflit, on soulignera que ces malentendus se sont produits dans un contexte qui a priori ne devait pas favoriser une interprétation négative. Il s'agissait d'une rencontre avec une amie de famille dans un cas et de l'entrée dans une salle de séminaire à l'université dans les autres cas. Il me paraît significatif qu'au lieu d'une situation d'ambiguïté créée par l'antagonisme apparent des indices de contextualisation, toute une partie de ces indices ait été au contraire ignorée, laissant place à une inférence simple: on veut que je parte. Cette inférence a été induite par le sentiment d'exclusion qu'un individu peut ressentir par rapport au groupe; ici ce sentiment était renforcé par le fait que le groupe d'étudiants appartenait à la majorité.

Dans les langues de ces non natives, la forme *adieu* trouve un équivalent, mais toujours avec le sens d'une salutation définitive à quelqu'un qu'on ne pense plus revoir. La comparaison avec la langue source a ainsi facilité la mésinterprétation, et on peut considérer que l'on a affaire à une sorte de transfert négatif. En outre, les conditions sociolinguistiques d'emploi de *adieu* ne sont pas clairement établies⁵ et donc pas facilement repérables par les non natifs.

Le transfert de la langue source et la variation sociolinguistique toutefois n'expliquent pas à eux seuls le malentendu et n'enlèvent rien au rôle joué par la représentation des rapports avec la majorité, comme le montrent d'autres exemples.

On retrouve en effet cette même perception d'une attitude hostile dans l'interprétation de certains thèmes d'ouverture de conversation (ou assertions de salutation/ thèmes secondaires), notamment le thème du temps qu'il fait, fréquent dans notre culture. Bien des non-natifs ressentent comme insultant l'ouverture *Il fait beau aujourd'hui* ou tout autre développement sur ce thème (KILANI-SCHOCH et al. 1992), parce qu'ils l'interprètent comme un indice de mauvaise volonté interactionnelle. Il est remarquable que cette interprétation hostile prévale chez des étudiants d'origine fort diverse: on s'attendrait tout à fait à ce que les non-natifs évaluent négativement cette différence dans les préliminaires conversationnels sur la base de leurs normes culturelles propres, conformément à une attitude très commune consistant à juger l'autre comme impoli parce que différent. On s'attend moins en revanche à ce que cette différence soit comprise comme un signe de non-coopération, de rejet ou de volonté d'en finir avec l'interaction. Cette préférence pour l'interprétation hostile, à mon avis, s'explique à partir des rapports sociaux. Elle est fonction de la représentation que les locuteurs non natifs ont de leurs rapports avec la majorité. Ces rapports de toute évidence sont à caractériser en termes hiérarchiques: le locuteur non natif vit une situation d'insécurité et d'infériorité (objective et subjective) qui limite les sens possibles en contexte.

Même certains procédés phatiques ou captateurs destinés à s'assurer l'attention de l'interlocuteur sont susceptibles d'être mal perçus s'ils sont construits sur une métaphore inconnue de la langue source: l'énoncé "*tu vois ce que j'entends*" est perçu par une étudiante russe comme une moquerie à son égard, parce qu'en russe, vision et audition ne forment pas les bases de métaphores pour la compréhension et l'expression linguistique.

⁵ *Adieu* s'emploie avec quelqu'un que l'on tutoie, préférentiellement avec quelqu'un de même sexe (les femmes l'utilisent fréquemment mais je l'ai aussi observé entre hommes) et beaucoup comme forme non réciproque de la part d'adultes à des enfants ou des jeunes.

3.2. Comme je l'ai dit plus haut, la perception du sentiment minoritaire est nourrie ou au contraire corrigée dans les expériences interactives avec la majorité. Il peut y avoir une forte variation individuelle à cet égard. De nombreux travaux sur l'acquisition d'une L2 ont d'ailleurs insisté sur le rôle de l'interaction et des processus de négociation conjointe pour l'apprentissage (voir PY 1995, par exemple). Je voudrais cependant rappeler que l'attitude pédagogique du locuteur natif a aussi son revers en ce qu'elle est l'occasion, même indépendamment de tout sentiment xénophobe, d'affirmer une position dominante; en d'autres termes elle permet d'exercer du pouvoir. Les récits de mes étudiants montrent que le locuteur natif considère comme un droit et peut-être même un devoir de corriger un non-natif en matière de politesse, quitte à attenter à sa face positive. Nombre d'étrangers ont par exemple subi une leçon de remerciement correspondant à la caricature d'un certain comportement culturel: *en Suisse on doit dire merci et le répéter*.

Un des exemples de malentendu rapporté par une de mes informatrices concerne l'expression verbale ou non verbale du remerciement. Le malentendu s'est produit dans le cadre d'une relation amoureuse. Cette étudiante argentine a été corrigée à plusieurs reprises par son ami suisse qui exigeait d'elle qu'elle reprenne sous une forme verbale le remerciement qu'elle avait exprimé de manière non verbale (par un baiser, un sourire, etc.). L'amoureux lui ordonnait de dire merci pour la glace ou le café offerts !

La dimension interculturelle de ce malentendu tient au caractère peu acceptable du remerciement non verbal dans la culture du natif. Pour être valable comme tel, le remerciement doit être verbalisé: la réalisation linguistique est une condition stricte de réussite de l'acte de remerciement dans la culture du natif. Cette condition est une condition éminemment culturelle. C'est elle qui explique sans doute en partie les "chaînes" de *mercis* facilement observables dans divers types d'interaction impliquant des natifs de cette culture.

La réaction du natif au malentendu relève en outre des rapports entre les sexes. L'expression directe d'un ordre de remerciement (*je veux que tu me dises merci*) viole les principes élémentaires de la politesse positive et négative (BROWN & LEVINSON 1987). Elle n'apparaît généralement que dans une relation d'autorité, telle la relation hiérarchique entre parents et enfants. Elle peut donc aussi apparaître dans une relations entre homme et femme, où l'asymétrie est parfois parallèle à celle de la relation parentale, de nombreux travaux de sociolinguistique l'ont amplement démontré.

Cet exemple de malentendu permet, me semble-t-il, de bien illustrer le lien entre la propension du locuteur natif à la pédagogie de la politesse et sa position de pouvoir par rapport au non-natif, ici hypertrophiée par l'asymétrie des sexes.

Un autre exemple de l'ambiguïté de cette attitude pédagogique concerne l'emploi du tutoiement et du vouvoiement. Le tutoiement raciste ou xénophobe non réciproque est largement documenté. Certaines de mes étudiantes - et l'asymétrie des sexes joue probablement à nouveau un rôle - ont eu à le subir aussitôt qu'on eut repéré leur origine étrangère, par exemple comme infirmière de la part de certains malades masculins. Mais l'exemple dont je veux parler ici est pour ainsi dire plus subtil. Une étudiante hongroise⁶ pratiquait normalement le vouvoiement avec une connaissance du quartier qu'elle rencontrait régulièrement à travers les enfants. Cette personne était de même sexe et à peu près du même âge, et échangeait le tutoiement avec une des amies de cette étudiante, que celle-ci tutoie également. Or, à la suite d'une conversation dans laquelle tout le monde se tutoyait, la non-native a commis un lapsus et par mégarde tutoyé cette personne. La non-native s'est excusée. Son interlocutrice native a alors enchaîné en lui disant qu'elle pouvait la tutoyer *si c'était plus facile pour elle*.

Je ne discuterai pas ici l'intention certainement non malveillante de cette personne, du moins à un niveau conscient, consistant à vouloir faciliter la pratique du français à une non-francophone. On pourrait éventuellement y voir un essai de réparation conversationnelle. Mais cette attitude pédagogique était humiliante à plus d'un titre pour la non-native: d'une part elle ramenait sa compétence linguistique à un niveau bien inférieur de ce qu'elle était à l'époque, d'autre part - en remotivant explicitement une forme solidaire sur une base purement fonctionnelle, elle signifiait à son interlocutrice qu'elle excluait un usage solidaire du tutoiement. En énonçant cette proposition, la native ne faisait qu'affirmer sa position de supériorité, ce qu'a bien perçu la non-native qui n'a plus jamais commis de lapsus dans l'emploi du vouvoiement à son égard⁷.

3.3. La manière dont les locuteurs non natifs vivent, perçoivent, réagissent et dépassent les situations de malentendu a été moins étudiée que les sources de malentendus. Une des raisons tient à la nature souvent inconsciente du problème qui peut demeurer inaperçu ou mal localisable. Mais au sens où je le comprends

⁶ Le hongrois connaît la distinction entre le tutoiement et le vouvoiement mais a un système de stratification du *vous* qui ne permet pas de correspondance directe avec le français.

⁷ A moins que le comportement de la native ne contienne le présupposé selon lequel une telle proposition ne peut être formulée que si les conditions du tutoiement sont réunies (en l'occurrence une sympathie suffisante), ce qui signifierait alors une position encore plus complexe et ambiguë.

dans cette étude, le malentendu a été perçu puis identifié par le non-natif en tout cas. J'ai donc demandé aux étudiants de reconstituer et d'analyser leurs réactions à ces malentendus ainsi que les stratégies ou procédures auxquelles ils ont eu recours pour éventuellement les résoudre. Cela dans la perspective de la problématique du style interculturel mais aussi dans celle des conflits de droit et de position sociale qui en déterminent l'émergence.

3.3.1. Une question actuelle est celle de savoir dans quelle mesure ces malentendus sont verbalisés et résolus de manière interactive et dans quelle mesure l'effort est surtout du côté du non-natif qui cherche à s'accommoder à un nouveau style.

Pour résoudre un malentendu ou un problème dans l'interaction, le locuteur dispose théoriquement de moyens variés, des stratégies d'évitement et de dissimulation vis-à-vis de l'interlocuteur, jusqu'à l'interruption de l'interaction en cours dans le but de signaler directement le problème. Ces différentes options représentent des coûts et des risques variés pour la face et pour l'interaction notamment. Leur choix dépend de divers facteurs dont la situation, le type d'activité, la relation avec l'interlocuteur ou la nature du problème. De façon générale cependant, les malentendus qui concernent les normes d'interaction sont rarement signalables explicitement au moment où ils se produisent, car un tel signalement serait impoli: la politesse consiste à considérer le système comme naturel, et interroger sur ses conventions revient à les relativiser. D'autre part, le signalement du malentendu violerait aussi une maxime de conversation (GRICE 1979): la maxime de relation qui prescrit de parler à-propos.

L'image dominante que mon corpus donne du locuteur non-natif est celle d'un observateur silencieux, voire passif, qui cherche à s'accommoder à de nouvelles conventions plus qu'à négocier, pour des raisons de politesse et surtout à cause de sa position minoritaire.

Seules deux demandes de clarification apparaissent dans le corpus. Dans les deux cas elles ont été rendues possibles par la nature intime de la relation entre les interactants et par l'acte de langage orienté vers le non-natif. Il s'agissait d'une requête et d'un ordre de remerciement d'une part (dans l'exemple de l'amoureux réclamant son remerciement), d'une question de salutation d'autre part: la question *qu'est-ce que tu déviens*. L'interprétation de cette question est difficile pour de nombreux non-natifs qui la ressentent comme intrusive ou comme présupposant la perception d'un changement négatif et visible chez eux de la part du locuteur natif.

Ces tentatives de négociation ont eu des résultats différents: la première a échoué puisque le locuteur natif n'a pas répondu mais a transformé ce qui n'était d'abord qu'une requête en un ordre de remerciement. La seconde en revanche a conduit à une reformulation: la question *qu'est-ce que tu deviens ?* a été reprise en une question *comment ça va ?*, et le dialogue a pu ainsi être poursuivi.

En ce qui concerne les autres malentendus du corpus, on observe non seulement que le non-natif ne les signale pas au cours de l'interaction mais qu'il ne semble pas non plus par la suite, hors interaction, solliciter l'aide du natif pour trouver une explication. Il est frappant de voir que le non-natif n'essaie pas d'agir de façon explicite sur la situation, comme s'il ne s'y sentait pas autorisé. Par exemple il se laisse imposer le thème du temps sans chercher à proposer une alternative, acceptant ainsi tacitement que l'orientation thématique soit prise en charge par le natif (comme cela a déjà été observé, voir par exemple COLLETTA 1991, BREMER et al. 1996). Cette attitude de réserve, voire même de soumission, est facilement compréhensible dans une première phase d'observation. Mais elle semble avoir tendance à perdurer, ainsi que le montrent les commentaires métalinguistiques des non-natifs qui insistent sur le fait qu'ils s'habituent à ce nouveau style. Le processus de socialisation paraît être avant tout un processus d'assimilation au sens de l'intériorisation de nouvelles normes, je reviendrai sur ce point.

La résistance à des comportements interactifs considérés par le non-natif comme impositifs apparaît aussi dans nos données, chez une étudiante russe qui ne séjournerait à Lausanne que pour un semestre. Les malentendus répétés en interaction avec des natifs ont déterminé chez cette étudiante une attitude de rejet et d'évitement. La brièveté du séjour, le statut de l'étudiante et son appartenance à une culture forte sont pertinents pour expliquer cette attitude de résistance; celle-ci évidemment est peu favorable au développement d'un style interculturel. Mais nous allons voir que le désir ou l'effort d'adaptation ne le favorisent pas nécessairement non plus.

3.3.2. Les sources principales de malentendus telles qu'elles apparaissent dans les récits de mes étudiants concernent le plus fréquemment des séquences conversationnelles à caractère stéréotypé. Il s'agit des diverses phases de la séquence d'ouverture de conversation, des remerciements ou encore d'un constituant régional de l'échange complimenteur: la réplique *service* au remerciement après un compliment: ex. A: *Tu as une jolie robe*. B: *Merci*. A: *Mais service !*

L'essentiel des problèmes semble tenir dans la différence de conventionnalisation en L2 et en L1. En effet, le reproche qui nous est couramment adressé à nous, natifs, par les non-natifs est celui de notre manque de sincérité en conversation: par exemple, la réplique *service*, énoncée par le complimenteur après le remerciement au compliment, en raison de son caractère formulaire, semble mettre en question la condition de sincérité du locuteur, si importante pour la réussite de l'acte complimenteur.

Bien que mes données ne recouvrent qu'une infime partie de l'expérience interactionnelle et aient pu être influencées par les conditions de recueil de l'information⁸, il me paraît néanmoins significatif que ce type d'exemple soit remémoré et facilement évoqué. Les malentendus semblent donc se produire prioritairement dans des séquences à fonction secondairement référentielle et prioritairement relationnelle/ (qu'on les appelle à fonction phatique, homilétique, etc.). Ces séquences sont comparables à des séquences de la L1: la plupart des malentendus consistent comme nous l'avons vu, en des phénomènes de transfert, c'est-à-dire qu'ils procèdent tous de la comparaison et de l'assimilation du fonctionnement en langue-cible au fonctionnement en langue-source.

L'importance des séquences stéréotypées et du transfert dans les malentendus a des conséquences sur la question du rapport entre différence culturelle dans l'interaction et risque de malentendu. Il apparaît, comme l'ont souligné déjà quelques chercheurs (par ex. ELLINGSWORTH 1977, KASPER & BLUM-KULKA 1993), que plus les normes conversationnelles sont semblables, plus les différences sont lourdes de conséquence parce qu'inattendues. En d'autres termes, il n'y a pas de corrélation entre degré de différence culturelle et degré de difficulté dans la communication. Il semble hardi de formuler des prédictions sur cette base.

3.3.3. Vers quoi évolue la pratique du non-natif après le premier moment de rejet ? Une phase d'observation plus ou moins longue permet le plus souvent d'inférer le caractère général d'une norme conversationnelle et ainsi de dépersonnaliser le problème. Le non-natif découvre que le comportement différent n'était pas dirigé contre lui. Le temps est donc un facteur décisif dans le processus d'accommodation. Cette phase d'accommodation, dans nos exemples, s'accompagne ou est suivie de l'acquisition des nouvelles normes. Parfois un entraînement volontaire renforce l'acquisition: une étudiante russe raconte

⁸ Ces étudiants ont lu divers travaux sur les malentendus interculturels centrés sur des exemples similaires et s'en sont inspirés.

comment le matin en sortant de chez elle, elle se répète qu'elle doit dire *bonjour*, *comment ça va* sans attendre de réponse référentielle.

La place et la relation que les nouvelles normes entretiennent avec celles de la langue source à première vue ne permettent pas de constater le développement d'un style interculturel. Il est remarquable au contraire que ces normes tendent à se substituer à celles de L1 et même à interférer en L1: plusieurs des étudiants ont créé des situations de malentendus dans leur langue maternelle en pratiquant par exemple des remerciements répétés dans des contextes familiaux et affectifs où ils sont normalement exclus (espagnol), ou en posant non référentiellement la question *ça va*.

4. Conclusion

La problématique de la communication interculturelle en général, celle du style interculturel en particulier ne semble pas pouvoir être considérée indépendamment des positions et relations sociales dans lesquelles se trouvent les acteurs sociaux, autrement dit sans tenir compte des rapports de force qui s'exercent entre locuteur natif et non natif, entre majorité et minorité, dans les interactions interculturelles.

J'ai essayé de montrer, dans la limite de mes données, que ces rapports apparaissent comme fondamentalement inégalitaires et tendent plus à imposer le style communicatif dominant qu'à développer un hybride intégrant deux types de norme.

Le développement d'un style interculturel est certainement conditionné par la force intégrative et par la dimension plus ou moins consensuelle de l'identité locale. En d'autres termes, selon le contexte social du pays "d'accueil", l'effort d'intégration peut se trouver en contradiction avec la possibilité d'un style interculturel. Le modèle helvétique, par exemple, fondé sur l'équilibre fragile d'une diversité originelle, et sur sa préservation, tend à rejeter toute nouvelle diversité et exerce une pression consensuelle, bien plus forte que ce n'est le cas de pays d'immigration comme Israël ou dans une moindre mesure les Etats-Unis.

Le développement d'un style interculturel est également conditionné par le prestige symbolique respectif des cultures en contact (au-delà même des valeurs spécifiques attachées par l'individu): il faut rappeler, suivant la critique qui en a été faite en anthropologie, que le relativisme culturel est un concept théorique souvent inadéquat à décrire la réalité: "le principe du relativisme culturel ne peut rien contre le fait de la supériorité sociale - à l'échelle planétaire - de

certaines cultures sur d'autres; " (GIRAUD 1993; 40). Certains locuteurs non natifs sont donc irrémédiablement placés dans une position d'infériorité et d'insécurité identitaire, quelle que soit la bonne volonté ou les efforts du natif pour favoriser l'interaction interculturelle. Cette position d'infériorité détermine principalement deux types d'attitude et de pratique linguistique: l'assimilation ou la résistance totale. Mais elle laisse peu de chances au développement d'un style interculturel qui nécessite une base égalitaire. Mes exemples ont montré que la résolution ou le dépassement des malentendus tendaient à se réaliser dans le temps par suppression de traits culturels.

Plutôt que le développement de styles interculturels, ce que l'on observe aujourd'hui c'est les prémices d'un style standard international que les conditions sociales font nécessairement correspondre à un style occidental hégémonique. Par exemple l'évolution vers des questions de salutation non référentielles paraît prendre une dimension internationale: en français on l'observe dans l'utilisation par des locuteurs de moins de 30 ans de *bonjour*, *ça va* en situation formelle.

Pour ne pas terminer cet article sur une note trop pessimiste, j'aimerais souligner le fait que l'approche de la communication interculturelle que j'ai défendue ici, bien que critique, trouve des applications didactiques (voir aussi GUENTHNER 1989). J'insisterai sur la nécessité d'ouvrir des cours sur la communication interculturelle qui soient de véritables cours de linguistique ou sociolinguistique appliquée, c'est-à-dire des cours qui dispensent les connaissances conceptuelles sur le fonctionnement des interactions et sur les dimensions de la variation. Leur objectif est de permettre aux étudiants d'enrichir leur compétence métalinguistique avec un savoir de l'ordre du savoir-analyser. En d'autres termes le but visé consiste à leur transmettre les moyens de construire un plus grand nombre d'hypothèses interprétatives et d'inférences en situation d'interaction.

Ces cours doivent s'adresser à des natifs et à des non-natifs, tant il est vrai que les processus d'accommodation et de négociation dans les interactions interculturelles ne fonctionnent pas unilatéralement, on l'a trop souvent oublié et considéré que seuls les natifs occidentaux étaient capables d'adaptation. Un travail de dénaturalisation des systèmes de conventions interactionnelles peut s'exercer ainsi à double sens et rétablit un équilibre social que les non-natifs ne connaissent pas toujours dans leurs interactions quotidiennes avec les natifs. J'ose croire que le cours devient alors concrètement un lieu d'interactions interculturelles qui a la particularité de thématiser l'interaction interculturelle.

Bibliographie

- ALBER, J.-L. & PY, B. (1986): "Vers un modèle exolingue de la communication interculturelle: interparole, coopération et conversation", *Etudes de linguistique appliquée* 61, 78-90.
- BLOOMAERT, J. & VERSCHUEREN, J. (eds.) (1991): *The Pragmatics of Intercultural and International Communication*, Amsterdam, Benjamins.
- BLUM-KULKA, Sh., HOUSE, J. & KASPER, J. (1989): *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, Norwood, Ablex.
- BOURDIEU, P. (1982): *Ce que parler veut dire*, Paris, Fayard.
- BREMER, K., ROBERTS, C., VASSEUR, M.-T., SIMONOT, M. & BROEDER, P. (1996): *Achieving Understanding: Discourse in Intercultural Encounters*, London, Longman.
- BROWN, P. & LEVINSON, S.C. (1987): *Politeness*, Cambridge, Cambridge University Press.
- CAMILLERI, C. (1989): "La communication dans la perspective interculturelle". In CAMILLERI, C. & COHEN-EMERIQUE, M. (ss. la dir. de), *Chocs de cultures: concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*, Paris, L'Harmattan.
- COLLETTA, J.-M. (1991): "La conversation 'exolingue': quel objet ? quelles spécificités ? quelles compétences en jeu ?" In RUSSIER, C., STOFFEL, H. & VÉRONIQUE, D. (éds.), *Interactions en langue étrangère*, Aix-en-Provence, Publications de l'Université de Provence, 95-106.
- COUPLAND, N., GILES, H. & WIEMANN, J. M. (1991): *Miscommunication and problematic talk*, London, Sage.
- DE PIETRO, J.-F. (1987): "Dialogue de sourds ou communication ? Approche linguistique de l'interculturel". In DEL VAL (éd.), *Psychopédagogie interculturelle*, Paris, 73-87.
- DE PIETRO, J.-F. (1988): "Conversations exolingues. Une approche linguistique des interactions interculturelles". In COSNIER, J., GELAS, N. & KERBRAT-ORECCHIONI, C. (éds.), *Echanges sur la conversation*, Paris, CNRS.
- ELLINGSWORTH, H.W. (1977): "Conceptualizing intercultural communication", *Communication Yearbook* 1, 99-106.
- FRANCESCHINI, R. (1996): "'Das, was man nicht beschreiben kann' (Bert) oder: die Verführbarkeit der Interkulturalitätserklärung". In KOKEMOHR, R. & KOLLER, H.-Ch. (Hrsg.), *Jeder Deutsch kann das verstehen*, Weinheim, Deutscher Studien Verlag, 72-93.
- GILES, H. & WILLIAMS, A. (1992): "Accommodating hypercorrection: a communication model", *Language & Communication* 12, 3/4, 343-356.
- GIRAUD, M. (1993): "Culture", In *Pluriel-Recherches*, Cahier no. 1, Paris: L'Harmattan, 37-45.
- GRICE, P. (1979): "Logique et conversation", *Communications* 30, 57-72.
- GUMPERZ, J. (1982a): *Discourse strategies*, Cambridge, Cambridge University Press.
- GUMPERZ, J. (1982b): *Language and social identity*, Cambridge, Cambridge University Press.
- GUMPERZ, J. (1992): "Contextualization revisited". In AUER, P. & DI LUZIO, A. (eds.), *The Contextualization of Language*, Amsterdam, Benjamins.
- GUENTHNER, S. (1989): "Interkulturelle Kommunikation und Fremdsprachunterricht", *Info DaF* 16, 4, 431-447.
- GUENTHNER, S. (1993): *Diskursstrategien in der interkulturellen Kommunikation*, Tübingen, Niemeyer.
- HINNENKAMP, V. (1994): "Interkulturelle Kommunikation", *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* 93, 46-74.
- KASPER, G. & BLUM-KULKA, Sh. (eds) (1993): *Interlanguage Pragmatics*, New York, Oxford University Press.
- KILANI, M. (1989): *Introduction à l'anthropologie*, Lausanne, Payot.
- KILANI, M. (1994): *L'invention de l'autre*, Lausanne, Payot.
- KILANI-SCHOCH, M. et al. (1992): "Il fait beau aujourd'hui". Contribution à l'approche linguistique des malentendus interculturels, Lausanne, *Cahiers de l'Institut des Langues et des Sciences du Langage* 2, 127-151.
- PY, B. (1995): "Interaction exolingue et processus d'acquisition", Lausanne, *Cahiers de l'Institut de linguistique et des sciences du langage* 7, 159-175.
- WINKIN, Y. (1994): "Emergence et développement de la communication interculturelle aux Etats-Unis et en France". In FALL, K., SIMEONI, D. & VIGNAUX, G. (ss. la dir.), *Mots représentations. Enjeux dans les contacts interethniques et interculturels*, Paris, Actexpress, 33-50.