

Stratégies de résolutions des malentendus. La rencontre franco-thaïlandaise

Patchareerat YANAPRASART
CERLE, Université de Fribourg, CLA, Université de Neuchâtel

Résumé

This article deals with the verbal interaction between Thai and French working together in Thailand and between native and non-native speakers in a corpus of intercultural misunderstandings. From the data collected by Thai informants, we were able to analyze the processes by which natives and non-natives manage problematic situations emerging from linguistic or cultural misunderstandings. The analysis leads to the conclusion that in order to achieve inter-comprehension in cross-cultural communication, participants need to develop co-interactive methods, resulting from knowledge of the role, status, position and practices of each encounter. Sometimes, the attempts by natives to remedy linguistic defaults by self-imposing, without an understanding of the particular socio-linguistic rituals of non-natives, risk a break-down in communication.

Cet article s'intéresse à l'interaction verbale entre Thaïlandais et Français travaillant ensemble en Thaïlande et entre natif et non natif dans un corpus de malentendus interculturels. A partir du corpus recueilli par des locuteurs thaïs, nous étions capables d'analyser le processus par lequel les natifs et les non natifs ménagent des situations problématiques dues à des malentendus linguistiques et culturels. L'analyse amène à la conclusion que pour parvenir à une intercompréhension dans la communication interculturelle, les participants ont besoin de développer des méthodes co-interactive, résultant des connaissances du rôle, du statut, de la position et des pratiques de chaque interactant. Parfois, les efforts des natifs de réparer des défauts linguistiques en s'imposant, sans compréhension de rituels socio-linguistiques particuliers des non natifs, risquent une rupture de communication.

Introduction

Certaines recherches interactionnistes et sociologiques (Bakhtine 1929, trad. française 1977, Goffman 1959, trad. française 1973, Kerbrat-Orecchioni 1990, Bange 1992) envisagent l'échange verbal non pas comme une simple transmission d'un message du destinataire au destinataire, mais comme une accumulation successive de ce processus dans une situation donnée. De ce point de vue, l'échange verbal n'est plus la communication telle que la définissent les théories sémiotico-linguistiques (Sperber et Wilson 1986, trad. française 1989), mais l'interaction qui peut être caractérisée à la fois par l'enchaînement d'influences mutuelles entre les sujets parlants à travers l'échange verbal et par l'enchaînement de relations constructives entre l'énonciation et la situation environnante. En d'autres termes, il existe une interrelation entre ces trois éléments qui permet au modèle de communication de s'incarner, de s'accumuler et de se donner un cadre concret dans la situation où cet échange s'actualise.

Par conséquent, il n'existe pas d'interaction parfaitement symétrique. Toute interaction est plus ou moins asymétrique (Watzlawick, Helmick-Beavin et Jackson 1967, trad. française 1972, Kerbrat-Orecchioni 1990, Vion 1992), du fait, tout d'abord, que chacun a son vécu, qui n'est pas celui d'un autre. De plus, il existe également une divergence entre interactants par rapport à la fois à leur « statut » et à leur « rôle »

(Linton 1945, trad. française 1967, Flahault 1978, Vion 1992). Outre ces ordres d'asymétrie dits interactionnels, on peut remarquer un autre, si l'on envisage l'interaction « exolingue ». Il s'agit d'une asymétrie définie en fonction de la « compétence de communication » qui est le savoir destiné à mener à bien l'interaction.

S'appuyant sur un corpus recueilli entre 1997 et 1999 dans le cadre de la thèse de l'auteur (2000) auprès de Thaïlandais travaillant avec des Français dans les entreprises françaises implantées en Thaïlande ainsi qu'auprès d'étudiants thaïs venant apprendre le français en Suisse, le but de cet article est d'observer, à partir du corpus, quelles sont les stratégies interactionnelles que les interactants utilisent lorsqu'ils se préoccupent de l'asymétrie « exolingue » et collaborent pour mener à bien l'interaction, compte tenu de cette asymétrie. Il s'agit de divers contacts « exolingue » dans la vie professionnelle comme dans la vie quotidienne (une secrétaire thaïe et son collègue belge, une standardiste thaïe et un gardien français, une enseignante thaïe et son élève suisse, une étudiante thaïe et un camarade péruvien). Le point commun de ces quatre interactions est que le français y constitue la langue de communication aussi bien entre natif et non natif qu'entre les non natifs.

Caractéristiques interactionnelles et sociologiques des situations de contact en milieu « exolingue »

Cette description des situations d'interaction asymétrique nous amène à la notion de « communication exolingue » établie par Porquier (1984). Il la définit comme « celle qui s'établit par le langage par des moyens autres qu'une langue maternelle éventuellement commune aux participants » (1984 :18) et l'oppose à d'autres types de communication par des paramètres linguistiques (comme les langues dont disposent respectivement les interlocuteurs) ou situationnels (comme le milieu linguistique dans lequel se déroule la communication) (ibid. : 29).

Dans la communication, le sujet-émetteur et le sujet-récepteur mettent en œuvre l'ensemble de leurs connaissances, c'est-à-dire le savoir linguistique, le savoir-faire et le savoir socioculturel; on peut bien alors supposer que les divergences entre les sujets situés dans une situation d'interaction « exolingue » apparaissent non seulement au niveau de leur compétence linguistique mais également au niveau d'autres compétences nécessaires pour mener à bien l'interaction, soit par rapport à ce que Hymes (1973, trad. française 1991 ainsi que 1982, trad. française 1991) appelle « compétence de communication ».

En effet, on peut relever dans nos corpus les traces linguistiques qui mettent en relief les divergences entre natif et non natif, et qui permettent de ce fait de situer toutes les situations d'interaction près du pôle « exolingue » sur l'axe proposé par Alber et Py (1985 et 1986). Nous illustrons ci-dessous les divergences de savoir linguistique et de savoir socioculturel, d'où les sources du malentendu en interaction « exolingue ».

Les sources du malentendu en interaction « exolingue »¹

N'étant pas à l'aise dans la langue du natif et ayant des difficultés dans la production dans cette langue, le non natif parfois ne peut formuler un énoncé conforme à la norme linguistique, ce qui peut entraîner un malentendu avec le locuteur natif.

D'une manière générale, le malentendu a pour origine le double codage d'une même réalité, c'est-à-dire les interprétations / compréhensions contradictoires d'un même énoncé entre interlocuteurs (Trévisse et De Hérédia 1984, De Hérédia 1986 et 1987, De Hérédia-Deprez 1990)

Par ailleurs, la langue qu'utilise le sujet non natif n'est pas la même que celle du natif, mais plutôt une « interlangue » (ou « interlanguage ») (Selinker 1972 : 214), censé se développer pour atteindre le niveau de la compétence du natif. La production discursive du locuteur non natif est ainsi imparfaite, par exemple, sur le plan syntaxique, sémantique ou phonétique.

1. Les divergences linguistiques

Malentendu d'origine phonétique

Il s'agit du signifiant produit par un locuteur n'étant pas reconnu par son interlocuteur mais pris pour un autre à cause d'une ressemblance phonétique entre eux (Hérédia 1986 : 52 et 1987 : 24-25, Hérédia-Deprez 1990 : 217). Ce type de malentendu n'est pas toujours dû à une erreur de réception acoustique chez l'interlocuteur. Il peut se produire également par des facteurs provenant du locuteur comme une mauvaise prononciation et un accent.

L'observation du premier cas étudié nous permet de dire qu'en situation d'interaction « exolingue » l'un des facteurs importants de malentendu est la prononciation ambiguë ou la mauvaise prononciation du sujet non natif. Par insuffisance de maîtrise de la langue de communication, le non natif ne peut prononcer correctement un mot ou un segment linguistique. Contre ce facteur d'incompréhension, le natif doit mettre en œuvre des stratégies préventives en concentrant son attention sur le code linguistique. Cette stratégie est observée dans la séquence suivante.

Conversation 1 : la conversation se déroule entre une Thaïlandaise (T²) et un Suisse (S) dans un cours de langue³; le sujet de discussion est la nourriture contaminée.

1 Lorsque Porquier (1984) parle de « communication exolingue », il ne souligne pas l'aspect interactionnel du contact entre natif et non natif. Pour mettre en relief les caractéristiques interactionnistes et sociologiques que nous avons dégagées dans nos situations, nous parlerons dans le présent travail plus d'« interaction exolingue » que de « communication exolingue ».

2 Même si le profil de chaque personne est fourni en vue d'une meilleure compréhension des textes, toute mention de nom de personne dans les transcriptions renvoie à un pseudonyme choisi pour garantir l'anonymat des participants. Les locuteurs sont donc identifiés par l'initiale de la nationalité.

Les données enregistrées par les interactants thaïs ont été transcrites avec les conventions usuelles par nos soins.

Conventions de transcription

.	pause petite/moyenne/plus longue
/ \	intonation montante/descendante
<u>extra</u>	segment accentué
((rire))	phénomènes non transcrits
:	allongement vocalique
()	transcription phonétique
=	enchaînement rapide
(h)	aspiration

3 Cette conversation a été enregistrée à Neuchâtel en 1999 pendant un cours de thaï d'une heure hebdomadaire. L'apprenant suisse d'origine espagnole a commencé à apprendre le thaï avec une étudiante thaïlandaise en 1997.

1	T	on va commencer ..bon=de quoi tu vas me parler..aujourd'hui\
2	S	la . la suite de la semaine passée...le poulet Dioxine
3	T	ah oui\ c'est un sujet courant . tu manges de la viande/
4	S	oui : : mais euh..mais maintenant je ne sais <u>plus</u> quoi manger . la vache folle ou le poulet de Belgique
5	T	mange (plydølegym) \
6	S	ah/ pourquoi pas de légumes/
7	T	no : :n=encore (plysdølegym)=moins de viande
8	S	<u>ah</u> j'ai entendu (plydlegym) oui oui (h) j'en mange <u>beaucoup</u> .
9	T	bien.. des fruits aussi /

Pour suggérer à S de consommer davantage de légumes à cause du problème de la contamination, T utilise le mot *plus*.

La double complexité de l'adverbe *plus* est une difficulté du français, au niveau du signifiant comme du signifié. « Mot servant de comparatif à *beaucoup* et entrant dans la formation des comparatifs de supériorité et dans celle du superlatif relatif de supériorité » (Le Robert 1993), l'adverbe *plus* peut se prononcer de trois façons : {ply} devant consonne, {plyz} devant voyelle ou {plys} à la finale. Dans le sens *désormais... ne pas*, l'adverbe de négation *ne... plus* se prononce toujours {ply}.

En voulant dire *davantage*, la locutrice a choisi « plus » suivi du complément partitif « de légumes ». L'alloglotte a dit « mange (plydølegym) » au lieu de « mange (plysdølegym) » sans appliquer la règle selon laquelle s'il y a une ambiguïté, il est préférable de prononcer {plys}. A l'oral, la négation complète *ne... pas* est plutôt rare, ce qui nécessite une prononciation exacte de l'adverbe *plus* pour préciser le sens voulu. La complexité phonétique entre {plyd} et {plysdø} a provoqué un malentendu au niveau du signifié : l'allocutaire a compris (plydlegym). Selon le natif, son interlocuteur a utilisé la forme simple de négation, c'est-à-dire que *ne* est absent de l'énoncé, mais cela n'est pas perçu comme grammaticalement incorrect parce que la prononciation {ply} souligne déjà fortement un sens négatif. Cependant, un problème se pose au niveau de la compréhension, S n'ayant pas su pourquoi son enseignante lui déconseillait de manger des légumes. Pour éviter un malentendu imputable à ce manque de précision dans la prononciation, il a produit un énoncé « métalinguistique » (Bouchard et Du Nuchèze, 1987) : « pourquoi pas de légumes » qui consiste à demander à l'autre d'explicitier sa pensée. Cette fois, la non-native, s'étant rendu compte du malentendu, a agi pour supprimer l'ambiguïté par une reformulation. L'addition d'un autre adverbe, « encore », a pour but de renforcer le sens quantitatif *encore* ou *beaucoup plus*. Ainsi, le malentendu a été levé et l'échange a pu se poursuivre.

En outre, ce malentendu d'origine phonique peut être expliqué par une erreur de perception des Thaïlandais. Dans le système consonantique thaï, une consonne seule en position finale n'est pas articulée. Cela explique la suppression par ce locuteur thaï du phonème /s/ en position finale de l'adverbe *plus*. Cette disparition de la consonne révélant un déficit phonique d'origine interférentielle constitue par conséquent un lapsus significatif.

Cet exemple illustre un essai de lever un malentendu de la part du natif. Il verbalise le malentendu et tente de le résoudre par une question. Cette signalisation directe du problème, au cours de l'interaction, sollicite une explication. Le locuteur natif n'a pas hésité à agir de façon explicite sur la situation, tout d'abord parce qu'il sentait que la conversation était perturbée. Ensuite, le Suisse s'est autorisé à prendre l'initiative et à contrôler la co-construction du sens avec sa partenaire en raison de son statut et de

Le locuteur suisse a été informé que chaque discussion serait enregistrée et qu'un passage de données serait sélectionné, transcrit et analysé.

sa position dominante, due à l'asymétrie des rôles sociaux, des sexes et des âges : même si le Suisse assume un rôle d'apprenant dans cette situation, il est un locuteur natif de la langue d'enseignement, d'apprentissage et de communication. Si son objectif est d'apprendre la langue thaïe (matière d'apprentissage), la Thaïlandaise, elle aussi, est en train d'apprendre le français lorsqu'elle donne des cours dans la langue de l'autre (moyen d'apprentissage). Etant étudiante en français dans la vie quotidienne, elle se réjouit de cette correction considérée par l'un comme par l'autre comme une sous-leçon de français. La position linguistiquement dominante du locuteur suisse est rendue encore plus évidente par son rôle socioprofessionnel en tant que manager, sans parler du respect de la jeune étudiante pour son locuteur en raison de son âge et de l'attitude d'une femme envers un homme selon les règles sociales thaïes. Pour ces raisons, la dimension sociale joue donc un rôle non négligeable dans les comportements discursifs des deux participants. Elle contribue ici au dépannage de la communication.

Malentendu d'origine sémantique

C'est l'attribution erronée d'une valeur à une marque donnée qui provoque ce type de malentendu, lié au fait qu'un même mot recouvre des réalités différentes, fruit d'une expérience culturelle différente. La non-coïncidence des sens du même signe entraîne l'incompréhension soit partielle soit totale. C'est ce qui transparaît dans l'exemple suivant, où l'alloglotte qui cherche à répondre à la question du natif butte sur une incompréhension lexicale. La valeur référentielle d'un mot que la non-native connaît, ou suppose connaître, est différente de celle que le natif attribue à cette même forme. Le fragment de conversation nous montre les efforts des deux interlocuteurs afin d'assurer l'intercompréhension par une reconstruction des valeurs référentielles et par la mise en relation des différentes valeurs, pour accéder au sens partagé.

Conversation 2 : le dialogue se déroule entre un employé français (F) et une standardiste thaïe (T), à l'Ambassade de France en Thaïlande⁴.

- | | | |
|----|---|--|
| 1 | F | <u>bonsoir</u> . tu es en permanence aujourd'hui/ |
| 2 | T | oui\ jusqu'à 10h . Saisuda est en vacances |
| 3 | F | ah oui\ c'est vrai . je l'ai oublié ((rit)) |
| 4 | T | mhm : :comment va ta femme\ elle s'occupe du bébé/ |
| 5 | F | elle va bien Alexandre est déjà au lit |
| 6 | T | déjà/ vous êtes tranquilles maintenant\ |
| 7 | F | oui : nous avons un peu de temps libre . et toi/ qu'est-ce que tu es en train de faire\ |
| 8 | T | j'écris une lettre...à mon ami en France |
| 9 | F | ton ami/ ..qu'est-ce qu'il fait là-bas\ |
| 10 | T | oh/ ça fait trois ans qu'il fait son doctorat à Paris |
| 11 | F | <u>Trois</u> ans . ah ya ya/ Il te fait attendre depuis déjà trois ans/ |
| 12 | T | <u>Comment</u> ça\ |
| 13 | F | je voulais dire . qu'il euh .. qu'il est parti depuis trois ans=et toi euh tu : : attends toujours son retour ici . c'est <u>long</u> . non/ |
| 14 | T | oui . mais . pourquoi attendre/ c'est un <u>ami</u> à moi . on a fait des études universitaires ensemble |
| 15 | F | ah d'accord . il n'est pas ton petit ami |
| 16 | T | mais non/ juste un ami proche |

Dans cet exemple, ce sont les problèmes de type sémantique et référentiel qui entraînent l'incompréhension du locuteur thaï et le malentendu avec son interlocuteur français : l'adjectif possessif *mon* rend le sens du mot *ami* équivoque et trouble la compréhension dans « mon ami ». Ainsi, le gardien français comprend que le lexème

4 Ce dialogue a été recueilli par T en septembre 1999. Après avoir obtenu sa maîtrise en français, elle a débuté son métier à l'ambassade de France en 1991. Son interlocuteur F y travaille comme gardien depuis 1996. Cette conversation a été prélevée dans l'ignorance de F.

réfère au « petit ami », ce qui le pousse à manifester son étonnement avec une exclamation, « Trois ans ! », pensant que sa collègue thaïe a passé autant de temps à attendre son petit ami. L'intonation montante de la phrase : « Il te fait attendre depuis déjà trois ans/ » manifeste la taquinerie du locuteur. Interprétant cet acte de langage comme une question fermée, la standardiste se sent obligé d'y répondre. Au lieu de dire *oui* ou *non*, la non-native réplique par une autre question : « Comment ça/ », équivalant à « je ne comprends pas ». S'apercevant de la non-compréhension de sa colocutrice, le natif explicite son énoncé en ajoutant un syntagme introductif (« je voulais dire que »), suivi d'une phrase explicative plus claire. Le fait que le natif substitue à sa première forme de question des éléments considérés comme plus accessibles à l'alloglotte résulte de sa volonté de clarifier la première formulation. Cependant, il semble à la Thaïlandaise que cette paraphrase ne clarifie pas suffisamment l'intention de son interlocuteur. Toutefois, une telle phrase explicative a une fonction interrogative, c'est-à-dire que la même question concernant la préoccupation du participant français est reposée, d'une façon indirecte cette fois. Même si la locutrice thaïe a accompli l'acte de répondre à la question en disant « oui », elle ne s'abstient pas d'exprimer du même coup son doute avec un mot interrogatif, « pourquoi ». Sans attendre la réponse, puisqu'elle se rend tout à coup compte que le locuteur français a mal compris sa question, la standardiste remplace « mon ami » par « un ami à moi ». Elle adopte une stratégie explicative en ajoutant « on a fait des études universitaires ensemble » afin de préciser la nature amicale de la relation. L'identification sémantique du lexème *ami* lève le malentendu. L'approbation du Français exprimée par « ah d'accord, il n'est pas ton petit ami » révèle sa reconnaissance de la rectification du sens visé par la Thaïlandaise, « un ami proche ».

Dans cette interaction, le manque de référent commun débouche sur un raté de la communication. Nous voyons ici une caractéristique essentielle du comportement conversationnel entre alloglotte et natif : le travail de coopération. La collaboration des partenaires d'interaction révèle leur essai de pallier le dysfonctionnement attaché à la divergence sémantique en rapprochant les sens respectifs. Les interlocuteurs fournissent des efforts pour compenser ce handicap sémantique et rendre l'expression *mon ami* intelligible, et ce d'une manière interactive menant finalement à la compréhension mutuelle. Comme le postulent Alber et Py (1986 : 83),

La réussite communicative en situation d'asymétrie linguistique dépend d'un travail accru d'intelligibilisation fondé sur la coopération des interlocuteurs, accompagné d'une répartition fonctionnelle des tâches entre le partenaire linguistiquement fort et le partenaire linguistique faible.

L'image dominante que cet exemple donne de l'alloglotte est celle d'un négociateur, non de quelqu'un qui reste silencieux ou passif. Sa maîtrise suffisante du français lui permettant d'identifier la cause du blocage conversationnel, elle demande des clarifications avec des interrogations explicites : « Comment ça/ », « pourquoi attendre/ », en tentant de construire des hypothèses interprétatives sur le sens visé par l'énoncé de son interlocuteur. Ces demandes de clarification lui paraissent nécessaires pour la poursuite de l'échange, car les requêtes répétitives du natif l'obligent à répondre de manière satisfaisante. La demande explicite a pour but la multiplication des informations. Cette réaction d'incompréhension et d'incertitude de l'alloglotte déclenche la reformulation de la question concernée. Sous sa forme paraphrastique, la reformulation, stratégie d'hétérofacilitation par excellence en conversation exolingue (*Ibid.*, 87), a une fonction simplificatrice, simplifier le discours pour le rendre accessible, une fonction réparatrice, pallier les lacunes des connaissances en français,

résoudre un problème de compréhension, et enfin une fonction constructive, établir l'intercompréhension, le but essentiel étant de permettre au dialogue de se poursuivre.

2. Les divergences entre règles conversationnelles

Quand deux systèmes de valeurs, de pratiques culturelles et d'actes rituels se rencontrent, des erreurs de perception réciproque se produisent. Comme on va le voir, toutes les difficultés conversationnelles ne peuvent pas être ramenées à des divergences de fonctionnement linguistique, même si celles-ci jouent un rôle considérable dans le déroulement des interactions. Les valeurs sous-jacentes que reflètent les pratiques discursives donnent en grande partie au message son sens global en contexte. Les relations interpersonnelles risquent d'être perturbées et sont souvent les plus affectées dans les contacts interculturels, quand la bonne impression que l'on veut donner de soi rencontre un mur d'incompréhension, une évaluation partielle, un jugement réciproque négatif, une représentation mutuelle faussée entraînant des réactions de rejet.

Conversation 3 : la conversation se déroule au Lycée français de Bangkok, entre une secrétaire thaïe (T) et un Belge (B), responsable de la vie scolaire⁵.

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | B | sa : :lut Manida . ça va/ |
| 2 | T | oui je vais <u>bien</u> merci . et toi/ |
| 3 | B | bien . bien merci . euh . dis-moi . est-ce que : :t'as fini euh...la liste d'adresses des parents d'élèves/on=en a besoin cette après-midi . tu sais\.. il faut qu'on prépare des billets de théâtre pour lundi <u>prochain</u> . on va les envoyer demain matin . peux-tu m'en dire le nombre total/ |
| 4 | T | en tout/c'est : : 400 familles |
| 5 | B | ah ah : c'est moins que l'année passée\ bon . tu demandes à Toun...de me l'apporter\ Si possible . avant 10 h... comme ça=j'aurai le temps d'en parler avec le proviseur mhm : pendant la récréation |
| 6 | T | D' <u>accord</u> ..je vais l'imprimer <u>maintenant</u> |
| 7 | B | merci ((rit)) |
| 8 | T | oui\ (en souriant). |
| 9 | B | mais/ il faut dire ' <u>de rien</u> '..Dire 'oui' est <u>impoli</u> |

Dans cette situation, une incompréhension passe près de se produire lorsque la secrétaire thaïe, malgré son parfait bilinguisme, semble inconsciente de la différence de sens au niveau communico-pragmatique de la même expression verbale (oui) et non verbale (le sourire) dans les deux cultures. Dans un premier temps, elle produit un transfert pragma-linguistique calqué sur sa langue d'origine, mais, comme celle-ci reflète sa culture et ses valeurs, elle refuse d'accepter dans un deuxième temps que cette formule soit inappropriée dans ce contexte interculturel. Ce transfert pragma-linguistique se transforme ainsi en conflit socio-pragmatique lorsque le rituel communicatif est mal accepté par le locuteur francophone, étant donné que la forme verbale utilisée n'est pas conforme aux normes interactionnelles ou aux règles conversationnelles de la langue française en matière de politesse.

Le sourire, manière non verbale d'exprimer l'acceptation du remerciement selon la règle thaïe, n'est pas une condition de réussite de l'acte des « chaînes » de mercis dans la culture du locuteur natif. Bien que la réplique « oui » soit verbalisée, la traduction littérale n'a pas la même valeur illocutoire dans la langue deux, ce qui peut

5 T a obtenu sa licence ès lettres en 1994. Mariée avec un Français, elle déménage à Bangkok. Embauchée au lycée en 1996, elle poursuit en même temps ses études de maîtrise de traduction français-thaï. Séjournant depuis longtemps en Thaïlande, B parle très bien le thaï. Il ne parle que français avec la secrétaire. L'anglais est choisi lors de ses contacts avec d'autres Thaïlandais et le thaï est réservé aux discussions avec les femmes de ménage, gardiens et techniciens. Ce dialogue a également été relevé d'une manière discrète par T.

avoir pour conséquence un malentendu entre les interactants. Puisque la conversation se déroule en français, le discours est censé s'organiser selon les règles pragmatolinguistiques et socio-pragmatiques françaises. Cela explique pourquoi le locuteur natif adopte une attitude pédagogique en corrigeant son interlocutrice, même pour le principe. On peut observer, par exemple, la séquence évaluative « Dire 'oui' est impoli », équivalent de « ce mot est inadéquat », ou l'expression « il faut » du locuteur belge, équivalent de « il est indispensable ».

Cette intention du Belge de remplacer « oui » par « de rien » ne provient pas de son ignorance de l'interférence culturelle entre la langue source et la langue cible, mais peut-être d'une interrogation sur les conventions discursives utilisées par la Thaïlandaise : cette lacune lexicale provient-elle de son refus d'adopter les normes conversationnelles françaises ou de son répertoire lexical limité ? On constate un essai de réparation conversationnelle par la proposition d'un terme plus approprié. Cette forme d'hétérocorrection (Py 1995), effectuée spontanément, même si elle a pour but d'enrichir le lexique de l'alloglotte, souligne l'infériorité de la participante à une panne lexicale. Une telle attitude pédagogique, traduite par la correction explicite ou professorale (Jefferson 1983) impliquant la relation maître-élève, sans contrat didactique légitimé (De Pietro, Matthey, Py 1989) ou « contrat de parole » (Charaudeau 1983), menace le partenaire faible de perdre la face (Goffman 1974).

Encore une fois, le malentendu interculturel porte plus souvent sur le contenu implicite que sur le contenu littéral du message. C'est au niveau méta (quel est le sens de ce mot dans ce contexte ? Que veut me dire la personne avec ce mot-là ? Qu'attend-elle de moi ? Comment dois-je lui répondre ?) que se trouvent les difficultés. Cette interaction nous amène à une conclusion : il faut prendre en compte le fait que les malentendus ne sont pas toujours réductibles à des divergences linguistiques. Une bonne partie des malentendus interculturels proviennent aussi d'éléments extralinguistiques ainsi que de différences dans les règles conversationnelles. Les participants interprètent paroles et actions à travers la grille de lecture de leur culture d'origine, et leur attribuent le sens qu'elles auraient dans leur propre culture.

Dans le cas suivant, on observe un conflit portant sur les valeurs et la relation interpersonnelle. Ce type de conflit est lié à la façon dont les interactants évaluent la situation, le rôle que chacun a à jouer et le type de relation qu'ils établissent dans cette situation-là. L'interaction devient problématique lorsque les interactants sont en désaccord sur la façon de traiter les autres ou d'être traités par eux.

Conversation 4 : l'interaction a lieu entre un élève péruvien (P) et sa camarade thaïe (T) à Neuchâtel⁶.

- | | | |
|---|---|--|
| 1 | P | salut . ça va/ |
| 2 | T | be...bien . et toi\ |
| 3 | P | ça va . on se fait la bise/((rit)) |
| 4 | T | no : :n..euh pas de bise |
| 5 | P | mais : : pourquoi/ on se connaît bien eh..non/ |
| 6 | T | ce n'est pas la question . c'est . j- je suis Thaïlandaise et toi=tu n'es pas Suisse\ ce n'est pas ma façon de .. de saluer pour : : pourquoi on doit faire comme les autres\ chez toi... on fait <u>comment</u> \ |
| 7 | P | ouh :/quelle importance/ on est en <u>Suisse</u> |
| 8 | T | mhm : :\ nous <u>ne</u> sommes <u>pas</u> ..Suisses |

6 Cette interaction a été enregistrée pendant une récréation à l'année scolaire 1999-2000. T est une jeune fille thaïlandaise venue en Suisse après le mariage de sa mère avec un Suisse il y a six ans. Elle est en dernière année à l'école de commerce. Le Péruvien a vécu à Neuchâtel pendant dix ans. Il se prépare à quitter la Suisse après la fin de ses études en 1999.

Il se peut que cet exemple de communication interculturelle soit plus pertinent culturellement que linguistiquement, étant donné que l'interaction est rendue conflictuelle par la façon dont les interactants interprètent le sens global implicite du geste en termes de relations interpersonnelles. Le problème de cette interaction se situe dans les valeurs, les attitudes, les croyances et les comportements qu'on prête à la façon de saluer. Même si les participants partagent l'idée que la bise est autorisée entre gens se connaissant bien, l'un des deux refuse cette pratique gestuelle, qui n'est ni la sienne ni celle de son interlocuteur. Cela explique pourquoi la proposition exprimée par le Péruvien : « on se fait la bise/ » n'est pas acceptée par sa camarade. La raison invoquée par le premier (« on se connaît bien ») ne semble pas assez convaincante pour que la seconde accomplisse cet acte de salutation, puisqu'elle perçoit cette façon de saluer comme une forme employée entre Suisses. En premier lieu, elle fait allusion à son identité culturelle : « je suis Thaïlandaise (...) ce n'est pas ma façon de saluer ». Puis, elle identifie son interlocuteur par rapport aux Suisses et lui explique que lui aussi est étranger : « tu n'es pas Suisse (...) chez toi, on fait comment ? » Ensuite, la réplique (« nous ne sommes pas Suisses ») à la séquence argumentative du Péruvien (« on est en Suisse ») implique l'idée de la Thaïlandaise d'après laquelle il n'est pas nécessaire de se conformer aux normes interactionnelles locales tant il est vrai que ni lui ni elle ne sont autochtones. Cela laisse entendre, nous semble-t-il, que si l'un des participants était Suisse, la Thaïlandaise pourrait se permettre d'adopter cette norme comportementale. L'essentiel du problème semble tenir d'une part dans la relation homme-femme, l'expression corporelle, la manifestation d'un contact physique en public. Est-il possible que le Péruvien tente de profiter de cette pratique en tant que garçon et que cette Thaïlandaise « traditionaliste » ne l'accepte pas par pudeur ? De l'autre, les conflits d'identités sont une autre source importante de cette mauvaise interaction « interculturelle ». Nous pensons à la différence d'attitude en culture d'origine et en culture d'accueil. Tandis que l'un des deux étrangers éprouve la volonté de se conduire selon les pratiques sociales du pays de séjour, l'autre ne fait aucun effort pour s'habituer à ce nouveau style. Ce dernier construit son identité culturelle en demandant : « pourquoi on doit faire comme les autres/ », pour mettre en évidence l'altérité culturelle. Selon lui, la bise est un comportement langagier ritualisé qui fonctionne comme un marqueur identitaire. Refuser ce marqueur d'identité suisse est sa façon de nier son appartenance à la communauté et d'affirmer son identité étrangère. Pour le locuteur péruvien, la nationalité n'est d'aucune importance. En ce moment, il se trouve dans un pays où la bise constitue une convention culturelle d'interaction, il lui paraît donc raisonnable de se soumettre aux normes qui y sont pratiquées. Cet exemple nous montre le travail de construction identitaire. Par leurs comportements et leurs propos, les interlocuteurs se donnent mutuellement une image et une définition d'eux-mêmes (Ladmiral et Lipiansky 1989).

Même si cette séquence d'interaction est intéressante sur le plan socioculturel, elle a laissé néanmoins des traces linguistiques, d'autant plus il s'agit d'une interaction entre les non natifs. Le segment problématique « pas de bise » de la Thaïlandaise a amené le Péruvien à le « décontextualiser » (Py 1994b), c'est-à-dire de l'extraire du contexte d'occurrence. Pour ce faire, ce dernier a recouru à une interrogation. Son « pourquoi » dont la force illocutoire de demande de répétition est ainsi linguistiquement marqué. Il a demandé explicitement à son interlocutrice d'expliquer la raison pour laquelle elle a refusé ce geste de salutation. L'énoncé interrogatif « pourquoi » a visé, de plus, à ménager la « face négative » du locuteur (Brown et Levinson, 1987) dans le sens où ce qu'il avait proposé était conforme à la norme pragmatique du natif de la langue de communication. Cette stratégie dite « auto-justification » consiste à assurer de

l'intercompréhension et à écarter le malentendu dû à la différence de l'interprétation de la réalité sociolinguistique.

Conclusion

Comme on l'a postulé, le malentendu interculturel provient de la rencontre de deux systèmes incompatibles, d'où la divergence d'interprétation. Les difficultés de communication qu'ont rencontrés nos interlocuteurs sont soit des problèmes d'incompétence linguistique, soit des problèmes au niveau pragma-linguistique et socio-pragmatique. Dans le premier type de problèmes, on observe des malentendus portant sur le sens littéral des énoncés, dans le deuxième type, sur le sens global implicite. En raison de l'asymétrie linguistique et culturelle des interlocuteurs, la communication entre les gens de cultures différentes exige autant d'efforts coopératifs linguistiques qu'extralinguistiques pour assurer la construction commune de l'interaction. Cette présentation a mis en lumière les stratégies discursives fondamentales que les interlocuteurs développent spontanément pour élaborer le sens commun du message, faciliter le bon déroulement de la communication et faire circuler l'information en dépit du blocage de la compréhension.

Dans cet article, nous avons observé l'apparition d'obstacles à la communication ainsi que certains procédés linguistiques destinés à pallier les difficultés provoquées par les divergences de codes initiales (appels à l'aide, offres de collaboration, etc.), mis en œuvre par les interlocuteurs pour assurer le bon déroulement de la conversation. Cette analyse conversationnelle des interactions nous permet non seulement de mieux comprendre comment un alloglotte réagit lorsqu'il se trouve en conversation avec un natif de la langue cible ou à quelles stratégies de communication il recourt pour surmonter les difficultés et résoudre les malentendus, mais aussi de percevoir de quelle manière le natif collabore avec son partenaire pour combler les lacunes ou simplifie un système qu'il maîtrise afin d'en faciliter la compréhension à son interlocuteur. Nos exemples témoignent d'un effort de construction de la compréhension mutuelle et d'une coopération pour la réussite de la conversation. L'étude d'interactions où se manifeste le caractère exolingue éclaire le processus d'établissement de l'intercompréhension à travers l'enchaînement de paroles et l'interaction. La synchronisation interactionnelle nécessite un travail collaboratif. A partir d'un corpus de situations communicatives asymétriques, il est indéniable que les échanges se font souvent sur un mode conflictuel, qui peut prendre de nombreuses formes. Nous pouvons aussi voir des liens entre les structures conversationnelles et les relations de place (attitude pédagogique, rôle d'enseignant et d'évaluateur), ainsi que divers procédés d'ajustement – sollicitation, réparation, négociation, clarification, explication, simplification, facilitation, reformulation, auto-hétéro-correction, décontextualisation-recontextualisation (Alber et Py 1986, Berthoud 1986, De Pietro 1988, Py 1994, 1995) – que les partenaires mettent en œuvre.

Bibliographie

- ALBER, J.L. et PY, B. (1985), « Interlangue et conversation exolingue », *Cahiers du département des langues et des sciences du langage* 1, Lausanne, Université de Lausanne, 30-47.
- ALBER, J.L. et PY, B. (1986), « Vers un modèle exolingue de la communication interculturelle : interparole, coopération et conversation », *Etudes de linguistique appliquée* 61, 78-90.

- BAKHTINE, M. (1929), *Le marxisme et la philosophie du langage. Essai d'application de la méthode sociologique en linguistique*, Paris, Les Editions de Minuit (trad. française de M. Yaguello, 1977).
- BANGE, P. (1992), *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Paris, Crédif-Hatier/Didier, coll. LAL (Langues et apprentissages des langues).
- BERTHOUD, A.-C. (1986), « Ambiguïté, malentendu et activité paradiscursive », *Tranel*, 11.
- BROWN, P. & LEVINSON, S.-C. (1987), *Politeness. Some Universals in Language Usage*, Cambridge, Cambridge University Press, Studies in Interactional Sociolinguistics 4.
- BOUCHARD, R. et DE NUCHÈZE, V. (1987), « Formulations métalangagières et situations exolingues », in H. Blanc, M. Le Douaron et D. Véronique (éds.) *S'approprier une langue étrangère...*, Actes du VIe colloque international « Acquisition d'une langue étrangère : perspectives et recherches » organisé à Aix-en-Provence les 26-28 juin 1986, Paris, Didier Erudition, 55-62.
- CHARAUDEAU, P. (1983) *Langage et discours. Eléments de sémiolinguistique (Théorie et pratique)*, Paris, Hachette.
- DE HEREDIA, C. (1986), « Intercompréhension et malentendus. Etude d'interactions entre étrangers et autochtones », *Langue française* 71, Paris, Larousse, 48-69.
- DE HEREDIA, C. (1987) « Tuteurs et cache-pots ou le maître quincailleur : étude sur les malentendus en situation exolingue », in H. Blanc, M. Le Douaron et D. Véronique (éds.) *S'approprier une langue étrangère...*, Actes du VIe colloque international « Acquisition d'une langue étrangère : perspectives et recherches » organisé à Aix-en-Provence les 26-28 juin 1986, Paris, Didier Erudition, 23-31.
- DE HEREDIA-DEPREZ, C. (1990) « Intercompréhension et malentendus. Etude d'interactions entre étrangers et autochtones », in F. François (éd.) *La communication inégale. Heurs et malheurs de l'interaction verbale*, Neuchâtel-Paris, Delachaux et Niestlé, 213-238.
- DE PIETRO, J. F. (1988), « Conversations exolingues, une approche linguistique des interactions interculturelles », in COSNIER J., GELAS N., KERBRAT-ORECCHIONI, C. (éd.), *Echanges sur la conversation*, Paris, Editions du CNRS.
- DE PIETRO, J. F., MATTHEY, M., PY, B. (1989), « Acquisition et contrat didactique : les séquences potentiellement acquisitionnelles de la conversation exolingue », in D. WEIL, H. FUGIER (éd.), *Actes du troisième colloque régional de linguistique*, Strasbourg, Université des sciences humaines et Université Louis Pasteur.
- FLAHAULT, F. (1978), *La parole intermédiaire*, Paris, Editions du Seuil.
- GOFFMAN, E. (1959), *The presentation of Self in Everyday Life*, New York, Doubleday & Company (trad. française d'A. Accardo : *La mise en scène de la vie quotidienne* 1, « La présentation de soi », Paris, Les Editions de Minuit, 1973)
- GOFFMAN, E. (1974), *Les rites d'interaction*, Paris, Editions de Minuit.
- HYMES, D.-H. (1991), *Vers la compétences de communication*, Paris, Crédif-Hatier/Didier, coll. LAL (Langues et apprentissage des langues) (trad. Française de F. Mugler des textes datant de 1973 et de 1982).
- JEFFERSON, G. (1983), "On Exposed and Embedded Correction in Conversation", *Studium linguistik* 14, Hain, Dieter Wunderlich, 58-68.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1990), *Les interactions verbales*, tome I, Paris, Armand Colin Editeur.
- LADMIRAL, J.-R. et LIPIANSKY, E. M. (1989), *La communication interculturelle*, Paris, Armand Colin.
- LINTON, R. (1945), *The cultural Background of Personality*, New York, Appleton-Century-Crofts (trad. française d'A. Lyotard : *Le fondement culturel de la personnalité*, Paris, Monographies Dunod, 1967).
- PORQUIER, R. (1984), « Communication exolingue et apprentissage des langues », *Encrages*, Actes du colloque « Acquisition d'une langue étrangère III » organisé à l'Université de Neuchâtel les 16-18 septembre 1982, Paris, Presses de l'Université de Paris VIII-Vincennes, 17-47.
- PY, B. (1994), « Linguistique de l'acquisition des langues étrangères : naissance et développement d'une problématique », in D. COSTE (éd.), *Vingt ans dans l'évolution de la didactique des langues (1968-1988)*, Paris, Didier.
- PY, B. (1994b), « Place des approches interactionnistes dans l'étude des situations de contacts et d'acquisition », in D. Véronique (éd.), *Créolisation et acquisition des langues*, Aix-en-Provence, Publications de l'Université de Provence, 137-150.
- PY, B., 1995, « Interaction exolingue et processus d'acquisition », *Cahiers de l'ILSL*, 7.
- SELINKER, L. (1972), « Interlanguage », *IRAL (International Review of Applied Linguistics in Language Teaching)* 10-1, Heidelberg, Julius Groos Verlag, 209-231.
- SPERBER, D. et WILSON, D. (1986), *Relevance. Communication and Cognition*, Oxford, Blackwell (trad. française d'A. Gerschenfeld et D. Sperber : *La pertinence. Communication et cognition*, Paris, Les Editions de Minuit, 1989).
- TRÉVISE, A. et DE HEREDIA, C. (1984), « Les malentendus : effets de loupe sur certains phénomènes d'acquisition d'une langue étrangère », in C. NOYAU et R. PORQUIER (éds.), *Communiquer dans la langue de l'autre*, Paris, Presses universitaires de Vincennes, 130-152.
- VION, R. (1992) *La communication verbale. Analyse des interactions*, Paris, Hachette.
- WATZLAWICK, P., HELMICK-BEAVIN, J. et JACKSON, D.-D. (1967) *Pragmatics of Human Communication. A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*, New York, W.W. Norton et Company (trad. française de J. Morche, *Une logique de la communication*, Paris, Editions du Seuil, 1972)
- YANAPRASART, P. (2000), *Langue et culture dans l'enseignement du français en Thaïlande*, Neuchâtel, Université de Neuchâtel. Thèse de doctorat en linguistique appliquée.