

Rituels et stratégies d'échanges

Désaccord dans la communication sino-française

Dans l'objectif d'analyser la compétence interculturelle des étudiants chinois de français, nous avons mené des entretiens auprès de 12 étudiants de français chinois (en 3^e et 4^e années d'études de français et ayant certaines expériences de communication avec des Français) et de 12 expatriés français séjournant en Chine afin d'étudier leurs stratégies de politesse réalisées, et observées par l'autre, ainsi que les problèmes impliqués.

Face à une situation problématique en communication, les gens cherchent à adopter un comportement visant à prévenir ou contourner le risque potentiel. Les stratégies de politesse paraissent importantes dans les relations sociales, surtout sur le plan psychologique. Elles se présentent donc en rituel comme des codes d'action et de communication qui tendent à minimiser les risques et maximiser les gains pour l'ensemble des acteurs. Nous choisissons ici les expressions du désaccord pour voir si les acteurs de ces deux cultures distantes arrivent à bien comprendre mutuellement les rituels et les stratégies.

Coopération ou conflit dans l'interaction

Dans une conversation ou un échange de point de vue, il arrive souvent des désaccords entre les interactants. « Tout comme les jeux, les échanges communicatifs sont à la fois coopératifs et compétitifs »¹ Les intervenants sont à la fois des collaborateurs, et des concurrents lors d'un échange.

H.P. Grice a déjà montré l'idée que tout échange est de nature fondamentalement coopérative. Les spécialistes interactionnistes indiquent que tout discours dialogué est le produit d'un « travail collaboratif ». Les participants y mettent en permanence des processus de négociation, d'harmonisation et de synchronisation interactionnelle. Mais ils estiment aussi que la structuration des conversations se fait souvent sur un mode conflictuel, que le conflit se trouve logé au cœur même des fonctionnements interactionnels. Sans conflit, sans discussion, il n'y a rien à dire. « Quand tout le monde est d'accord, il n'y a plus rien à se dire ; quand il y a désaccord, la discussion est possible »². Or d'après C. Kerbrat-Orecchioni, si la coopération et le conflit coexistent généralement, avec des dosages variables, dans toute interaction, cette opposition notionnelle est dissymétrique, la coopération étant plus « fondamentale » que le conflit, lequel est « marqué » par rapport à la coopération. C'est-à-dire que la communication conflictuelle elle-même implique la coopération : polémiquer, c'est encore un partage, c'est (ad)mettre en commun certaines valeurs, certains présupposés, certaines règles du jeu, sans lesquels l'échange ne peut tout bonnement pas avoir lieu.³

Si le désaccord est une partie indispensable dans l'interaction, il est un acte menaçant la face de l'interlocuteur. Un acte assez délicat. S'il est excessif et qu'il dépasse les bornes du tolérable, il risque de rompre l'échange et déchire le tissu de l'interaction. « Le désaccord est dangereux : si un participant émet une opinion, le désaccord de son interlocuteur sur cette opinion constitue une menace car il exprime une dissimilarité de points de vue et peut donc vouloir dire que le premier avis exprimé n'est pas digne d'intérêt ou qu'il est faux »⁴. Et son degré de menace varie en fonction de chaque culture qui lui accorde une sensibilité différente, et aussi en fonction des rapports et des places sociales existant entre les interlocuteurs, certains le trouvent comme une menace pure et simple, d'autres l'acceptent plus indifféremment. Ainsi, ses formes et sa préférence varient beaucoup dans les échanges sino-français, et provoquent ainsi des malentendus.

Ces désaccords s'expriment sous différentes formes (explicite directe, explicite indirecte, implicite). Le désaccord implicite tout comme les stratégies d'évitement permettent de prévenir un conflit.

Désaccord explicite

On s'oppose au point de vue de son interlocuteur en adressant directement son désaccord :

- Que pensez-vous de mon projet ?

1. - Je ne suis pas d'accord avec vous, ce projet nous coûte trop de temps et trop de frais.

¹ C. Kerbrat-Orecchioni, *Les interactions verbales*, Tome 2. Paris : A. Colin, 1992-p.147.

² J. Moeschler, *Argumentation et conversation. Eléments pour une analyse pragmatique du discours*, Paris : Hatier-Crédif 1985-p.153.

³ Cf. C. Kerbrat-Orecchioni, *ibid.* 1992-pp.151-152.

⁴ V. Traverso, *La conversation familiale : Analyse pragmatique des interactions*. Lyon : Presse Universitaire de Lyon, 1996 -p.165.

2. – Nous n'avons pas suffisamment de temps et d'argent pour réaliser ton projet.

Désaccord implicite

Vu la menace éventuelle de la face de l'interlocuteur causée par l'opposition, on peut user des implicites pour atténuer le degré de menace.

1. Il faut tenir compte du temps et de l'argent qui nous restent pour terminer la mission.
2. Nous avons déjà dépensé beaucoup de temps et d'argent pour cette mission.

Stratégies d'évitement

Elles sont possibles pour éviter des affrontements qu'on ne veut pas. C'est-à-dire, on peut ne pas exprimer mécontentement ou utiliser certaines stratégies pour laisser sous-entendre un désaccord pour esquiver des discussions ou des querelles ou pour ne pas gêner ou vexer son interlocuteur. On les appelle stratégies d'évitement tels que silence, sourire, parler d'autre chose, acceptation avec intonation ou expression faciale négatives, suggestion différente de l'avis de son interlocuteur, apparemment bénéfique pour l'interlocuteur, repousser la réponse à plus tard, tourner autour du pot pour faire comprendre à son interlocuteur son désaccord...

Désaccords et harmonie des Chinois

Dans la dissymétrie de la coopération et le conflit de l'interaction, le dosage de la coopération pèse beaucoup plus dans la culture chinoise. Les Chinois ont l'habitude d'appeler la coopération « harmonie » qui est un principe ou même parfois le but de l'échange. Tout comme la recherche de l'harmonie des relations interpersonnelles que Lihua Zheng qualifie comme le cristal de la vie sociale chinoise :

« Nous pensons que le principe social chinois cristallisé dans le mot '和' (*he* : harmonie) peut tout à fait s'appliquer au contexte interculturel. Ce mot est composé de deux éléments : '禾' (*he* : moisson) et '口' (*kou* : bouche signifiant ici le chant). A l'origine, ce caractère s'écrit '龠' qui est composé de '禾' (*he* : moisson) et de '龠禾' ([la partie gauche, sans 禾]*lun* : flûte) qui comporte lui-même deux parties : '口口口' qui est en fait une modification de la disposition du mot '品' (*pin* : jouer d'un instrument à vent pour répondre aux différents chants des autres et '龠' (*lun* : signifiant ici : faire de l'ordre, réajuster). L'ensemble du mot signifie : un groupe de moissonneurs chante un air, un autre groupe lui répond. L'harmonie est ainsi le fait d'un contre-chant renvoyé à une première chanson, différente par ailleurs. Les parties agissent non pas à l'unisson, mais de concert. Il s'agit donc d'une harmonie basée sur la négociation et le réajustement des conflits. On voit par-là que le mot *he* (harmonie) renferme les notions de « différence » et « conflit » et qu'il s'agit là d'une harmonie réalisée au travers d'une action d'ajustement. Dans un livre classique chinois intitulé « 左传 » (*zuo zhuan*), 晏子 (*yan zi*), homme politique intelligent de l'époque des Royaumes combattants (475-221 av. J.-C.) rend compte de la notion d'harmonie, en donnant une explication que l'on pourrait paraphraser comme suit : l'harmonie ressemble à une soupe. Résultante de deux forces contradictoires : l'eau et le feu, elle contient comme substance du porc ou du poisson et un mélange de plusieurs assaisonnements antagonistes qui se complètent ou se neutralisent les uns les autres pour donner naissance à un goût délicieux : du vinaigre, de la sauce, du sel, de la prune salée, etc. »⁵

Aussi indique Zhengkuen Jin, un auteur du savoir-vivre chinois : « Ne pas en général dénigrer l'opinion de l'autre, s'il ne s'agit pas d'une question de vrai et de faux dans une affaire importante, afin d'éviter d'embarrasser l'interlocuteur. Généralement, si l'on n'a pas besoin de distinguer le vrai du faux de l'opinion de l'autre, il est encore moins nécessaire de le dénigrer en face ». ⁶ Lorsque les opinions s'opposent de chaque côté, « il faut chercher à atténuer l'opposition ou à changer de sujet de conversation, au lieu de déranger l'harmonie entre les collègues pour des affaires peu importantes ». ⁷

Ceci dit, beaucoup de Chinois préfèrent des stratégies d'évitement lors d'une mécontentement. Le désaccord s'exprime d'une manière implicite et même avec les explicites, le locuteur essaie quand même de se confronter à son interlocuteur d'une façon ou d'une autre. Les stratégies utilisant un « non » clair et direct sont peu courantes; la plupart d'entre elles sont ambiguës, en particulier lorsqu'on a affaire à quelqu'un hiérarchiquement supérieur. Analysons, pour être plus claire, les deux dialogues dans *Communication et culture en chinois moderne* de Dan Yang : ⁸

⁵ Lihua, Zheng, La face des Chinois et la modernisation, in *Entreprise et communication*, Lihua Zheng et Zhenghua Xu (éds). Hong Kong : Maison d'Éditions Quaille, 2001-pp.36-46.

⁶ Zhengkuen Jin, *社交礼仪教程 (Le manuel de savoir-vivre dans les communications sociales)*. Beijing : Editions de l'Université du Peuple de Chine, 1998 -pp.192-193.

⁷ Zhengkuen Jin, *ibid.*-p.258.

⁸ Dan Yang, *Communication et culture en chinois moderne*. Paris : Edition You-feng, 1998-pp.130-133.

Entre voisins

A : 王嫂, 想跟您商量件事儿。(Madame Wang, je voudrais vous parler un peu.)

B : 什么事? (De quoi s'agit-il?)

A : 您看我每天上下楼搬自行车都怕碰您家门口的东西。您能不能想点儿办法?(Vous voyez, chaque fois que je monte et descends le vélo, je suis obligé de faire attention aux objets que vous avez mis à côté de votre porte. Pourriez-vous trouver une solution?)

B : 李姐, 您看我们家实在是没地方呀! (Mais regardez, mademoiselle Li, nous n'avons vraiment pas de place à la maison.)

A : 反正东西放在楼道里确实不方便。(De toute façon, ce n'est pas très commode de les mettre ici.)

B : 就是, 回头我想想办法吧。(C'est sûr. Je vais essayer de faire quelque chose.)

A : 行, 看您方便吧! (Bien, si ça ne vous dérange pas trop.)

Dans cette situation, B a mis des objets dans le couloir à côté de son entrée et gêne beaucoup sa voisine A. Cette dernière exprime son mécontentement et demande à B de ne pas occuper un endroit qui ne lui appartient pas, mais d'une manière souple. Elle lui relate ses difficultés de passer avec sa bicyclette et lui demande si elle peut trouver une solution. Madame B n'est pas d'accord avec la remarque de A. Au lieu de répliquer brutalement, elle lui demande de se rendre compte de ses difficultés. A essaye de la convaincre en répliquant que les objets posés dans un lieu de passage sont encombrants. Cela sous-entend un désagrément pour les voisins, mais il peut être compris comme une incommodité pour B. Une ambiguïté! B, de son côté, adopte une stratégie d'évitement en repoussant la réponse à plus tard. Enfin, après avoir menacé la face de B, A tente de réparer ces actes menaçants et de maintenir une relation harmonieuse en disant : « Bien, si ça ne vous dérange pas trop ».

Entre le supérieur et l'inférieur

A : 小王, 最近有的顾客反映说窗口服务态度不好。(Récemment, des clients se sont plaint du service du guichet.)

B : 有的时候买票的人太多, 一着急态度就可能差点儿。(Parfois, nos guichets sont surchargés. Quand on a trop de clients, c'est possible que le service ne soit pas tout à fait idéal.)

A : 据说不是“差点儿”的问题, 有时还吵架, 太不象话。你是组长得注意这个问题。(D'après ce qu'on m'a dit, il ne s'agit pas simplement de répondre « moins bien » à l'attente, mais de se quereller avec les clients, ça c'est trop. Tu es le chef du guichet, tu dois y faire attention.)

B : 对, 主任。以后我们一定改正不足, 改善服务态度让顾客满意。(Oui, Monsieur le Directeur. Désormais, nous essayerons de résoudre ce problème, et d'améliorer notre service afin de satisfaire nos clients.)

Dans ce dialogue, le directeur A critique le mauvais service du guichet, il révèle le problème directement, bien qu'il se réfère à la remarque des clients. B, pas tout à fait d'accord pour la remarque des clients ou plus exactement de son directeur, ne lui réplique pas explicitement. Il avoue seulement que c'est possible et qu'il s'agit d'un service « pas tout à fait idéal » lorsqu'il y a trop de monde. Il cherche des excuses. A, mécontent du désaccord de B, souligne que ce n'est pas « moins idéal », mais « ça, c'est trop ». Quoiqu'il utilise « on m'a dit » pour atténuer l'acte de parole, il critique directement et sévèrement en reprochant la responsabilité de B. B cède tout de suite en approuvant la remarque de A et en reconnaissant son statut supérieur avec « Monsieur le Directeur ». La face de A est sauvegardée ou maintenue. L'interaction passe du conflit à l'harmonie.

Dans cette discussion, on constate que la relation verticale joue un rôle important dans l'interaction. Celui qui est en position sociale supérieure exprime son désaccord ouvertement et directement et celui qui est en position sociale inférieure le manifeste de façon implicite ou détournée, avec des explications de difficultés ou de problèmes objectifs. En cas de conflit continu, c'est ce dernier qui cède dans la plupart des cas. Sinon, ce serait très mal vu par l'autre. L'harmonie revient à la fin d'un conflit. On se rappelle un dicton de commerçants chinois : « On peut se permettre de ne pas conclure une affaire, mais on ne se permet pas de rompre les relations harmonieuses des interlocuteurs, on est toujours amis ». On ne réussit pas commercialement cette fois-ci mais on peut attendre une autre occasion en gardant de bonnes relations. Ne veulent-ils pas dire que l'harmonie est plus importante que l'objectif à atteindre dans la discussion ?

Désaccords et conflit des Français

Si la culture chinoise s'attache énormément au concept d'harmonie dans la dissymétrie de la coopération et le conflit de l'interaction, la culture française s'en préoccupe beaucoup moins. Parler, c'est avant tout tirer la

couverture à soi, faire valoir son point de vue et se faire valoir, donc le conflit est un volet important du dialogue pour les Français.

U. Windisch décrit ainsi le conflit du dialogue (1987 : 18) : « Les empoignades verbales, les engueulades, la guerre verbale, la polémique, les désaccords verbaux sont des phénomènes sociaux et langagiers tout aussi réels que les dialogues les plus harmonieux et paisibles. »⁹

Le principe de la démocratie en France favorise aussi l'expression du point de vue, la discussion, l'affrontement verbal, la concurrence pour avoir raison et avoir raison de l'autre. « Les démocraties pluralistes ont un dénominateur commun : elles préconisent la culture du dialogue comme mode de résolution des conflits. L'hérité judéo-chrétienne du bon Européen lui fait préférer l'affrontement verbal à la collision physique »¹⁰

Un anthropologue français affirme même que l'existence de la culture et la société ne peuvent pas se passer des conflits : « Si toute société est problématique, c'est bien parce que les conflits qui l'investissent ont pour effet de redéfinir sans cesse les termes dans lesquels les agents envisagent de débattre du lien qui les unit les uns aux autres. Le contrat social est le lieu conflictuel commun, l'espace antagoniste minimal qui lie les acteurs sociaux les uns aux autres. Lorsque ce lien n'est pas présent, il n'est pas de culture, pas de société. »¹¹

J. Humery, un auteur de manuel de savoir-vivre français, encourage à exprimer son désaccord, même devant celui qui est hiérarchiquement plus élevé que le locuteur : « A charge pour l'autre de donner son avis, éventuellement de contredire ou tout simplement d'approuver ». « Lorsque vous êtes convaincu que la manière de mener telle affaire n'est pas la bonne, que votre patron se trompe dans la décision qu'il s'apprête à prendre, il est de votre devoir d'intervenir »¹². Une interviewée française dans notre entretien a dit que beaucoup de Français aiment la polémique pour accrocher les autres interlocuteurs et discuter.

Analysons deux exemples pour voir un peu plus précisément comment

B a l'air d'approuver la proposition de A mais sans enthousiasme : « si tu veux ». A précise sa demande. B montre explicitement son désaccord tout en voulant influencer sur le choix : « Non..., je préférerais... » A ne veut pas modifier sa proposition et par là se refuse au dialogue. B tente de défendre sa proposition. A met fin à la discussion. B, déçu de ce conflit ou de cette impossibilité de dialoguer, termine avec un propos désagréable : ce n'était pas la peine de me proposer de sortir.

Dans ces trois exemples, le désaccord est généralement exprimé d'une manière directe et explicite. La discussion est basée sur une relation égalitaire. Les interlocuteurs ne cherchent pas toujours l'harmonie et le compromis dans l'interaction.

Stratégies de désaccord et malentendus décrits et observés par des étudiants

Aux yeux de beaucoup d'interviewés chinois, le désaccord exprimé par des Français est direct, et souvent un peu brutal. Cela leur semble choquant, notamment quand il s'agit d'un destinataire chinois hiérarchiquement supérieur.

Les Français expriment directement leur désaccord, et surtout immédiatement. Je le trouve un peu brutal, parce qu'il va dire d'un ton très fort : « Non, je ne suis pas d'accord. », et aussi avec des gestes : « Non, ce n'est pas possible. »... Même à un chef, ils ne soucient pas de leur attitude : sans atténuation, sur un ton assez fort. Quand les Chinois expriment leur remarque ou leur désaccord entre collègues, il arrive qu'ils le fassent d'une manière directe. Mais à l'égard d'un chef, il faut bien soigner le style du discours : en l'atténuant d'une façon indirecte ou implicite. (E14 traduit)¹³

J'ai l'impression qu'ils (collègues français de l'Alliance Française) ne sont jamais contents de leur patron. Ils disent toujours que ceci ne va pas, cela ne va pas, il faut... Ils sont très pointilleux. Ils contredisent chaque nouvelle mesure, Celle-ci, qu'elle soit correcte ou non subit toujours leurs critiques. Quant aux collègues chinois, même s'ils ne sont pas d'accord, ils ne le disent pas. Moi, face à une nouvelle mesure, j'essaye toujours de m'y adapter. S'il s'agit de problèmes de moindre importance, je ne le dirai pas au patron. S'il s'agit d'un grand désaccord à l'égard d'une décision importante, je vais l'exprimer avec des termes bien choisis et bien atténués en soignant mon ton. Dans la plupart des cas, s'il ne s'agit pas d'une menace pour ma dignité, je pense que c'est inutile de discuter (au sens péjoratif) avec autrui. Chacun peut avoir son point de vue, mais ce n'est pas toujours nécessaire de l'exprimer. (E18 traduit)

Certains Français plus âgés sont plus vifs et même plus têtus dans la discussion, même quand ils prennent conscience qu'ils n'ont pas de raison, ils continuent à discuter. Ils veulent utiliser leur propre méthode dans un nouveau cadre au lieu de s'adapter aux circonstances et aux habitudes locales. (E17 traduit)

Le tour de parole constitue aussi un obstacle dans la discussion. Dans son manuel de savoir-vivre, Zhengkuen Jin nous indique qu'il est impoli de couper la parole à son interlocuteur. Or, l'intervalle de phrase dans un discours varie en fonction de la culture et de l'habitude personnelle. Dans une discussion, quand un tour de parole commence ou finit, ceci demeure parfois ambigu et crée des malentendus.¹⁴

Quand les Français avec qui j'ai travaillé ne sont pas d'accord, ils le disent très directement, surtout dans le travail. Quelquefois, j'ai du mal à supporter leurs propos. Parfois, ils me coupent la parole, et ils « préchent » sans arrêt. Je trouve qu'ils ne me respectent pas. J'ai droit d'exprimer mon désaccord. Dans ce cas-ci, je me tais et les laisse parler. (E16 traduit).

Lors d'un conflit entre les étudiants interviewés et des Français, ceux-là essaient de maintenir l'harmonie de l'interaction et des relations interpersonnelles. Ils utilisent différentes stratégies pour y arriver. En voici quelques-unes :

1. Ne pas oser dire « non »

¹³ Les propos tenus par les interviewés sont italiques. Si la citation est marquée à la fin « traduit », cela veut dire traduit par l'auteur de la thèse. L'alphabet E et F représentent respectivement étudiant et Français ; le numéro qui suit la citation renvoie au numéro de l'entretien, par exemple : (E18) veut dire l'entretien numéro 18 avec l'interviewé étudiant.

¹⁴ Dans le tour de parole d'une discussion, on pourrait dire que beaucoup de Chinois attendent leur tour, un tour qu'on leur passe comme le volleyeur qui attend le ballon. C'est généralement la fin du discours ou d'une séquence de l'interlocuteur. Alors que pas mal de Français essayent de prendre le ballon entre l'intervalle de deux phrases de l'interlocuteur, comme le footballeur qui se dispute du ballon. Ceci est facilement pris pour la coupure de la parole de son interlocuteur chinois, qui peut la considérer comme un acte impoli.

Les Chinois, en particulier dans notre société (une entreprise française), n'ont pas l'habitude de dire « non ». Si votre supérieur vous dit de finir un travail dans deux jours et que vous savez que vous n'y arriverez pas, vous devriez dire « non ». Mais vous avez peur de le faire. Vous craignez que le patron ait une mauvaise impression sur vous. Alors vous dites « oui ». En fait, on ne peut pas le finir à temps, mais on traîne les choses. Au moment du terme, on demande l'avis du patron. C'est vraiment un vice chinois et également le mien. Les Chinois ont peur de dire « non », même si les conditions leur permettent à peine de dire « oui », ils préfèrent le dire. (E24 traduit)

2. Accepter à contre cœur

Lors de mon stage à Dongguan (une ville du Guangdong) vers la fin du semestre, je dois profiter du temps qui me reste pour préparer mes examens. Le professeur français de danse veut que je l'accompagne pour faire du tourisme. Je ne veux, ne peux vraiment pas. Je lui dis que j'ai à réviser mes leçons. Mais elle dit : « Allons-y, vas-y, ce n'est pas grave. » Je n'ai pas l'habitude de dire non et je suis obligé de l'accompagner à contre cœur. J'ai aussi l'impression que nous, les Chinois cédon aux étrangers. Nous refusons rarement leurs demandes. (E19 traduit)

3. Détourner le sujet

Face à un désaccord, l'interlocuteur ne prend pas la mouche, il ne répond pas sur le même terrain, c'est-à-dire qu'il ne cherche pas l'affrontement ; il essaie de détourner le sujet ou il sourit sans répondre. Le silence est une stratégie du désaccord pour des Chinois.

Quand je ne suis pas d'accord, je ne le dis pas directement. Je vais peut-être changer de sujet de conversation ou je garde le silence. Parfois, je dis qu'il est possible qu'on ne voit pas le problème du même angle. Je pense qu'il est impoli de dire qu'on n'est pas du même avis. (E21 traduit)

4. Accord en apparence et désaccord en réalité

Il arrive que dans des entreprises lors d'un conflit avec des Français, certains Chinois cèdent et arrivent en apparence à un compromis. Mais en réalité, ils gardent toujours leur position et n'arrivent pas à une conclusion.

Dans l'entreprise, Madame X (Française) collabore avec un ingénieur chinois travaillant depuis dix ans. Il sait comment affronter les Français. C'est vrai que cette Française est bien têtue. Chaque fois la Française donne son avis, l'ingénieur ne la contredit pas, mais il continue à travailler selon sa méthode. C'est lui qui réalise concrètement le détail. D'après lui, si l'on suit les conseils de la Française, on dépenserait trop d'efforts et cela prendrait trop de temps. (E17 traduit)

5. Affaiblir le conflit en tant que médiateur

Quand le conflit se déclenche entre la partie chinoise et française, en tant qu'interprète médiateur, certains interviewés essayent d'adoucir le conflit même au dépens de la qualité de la traduction, ils atténuent le discours et le ton du désaccord.

Ils (certains Français) expriment directement leur désaccord avec une attitude dure. En tant qu'interprète, je me demande toujours s'il me faut le traduire en l'atténuant. En particulier s'ils s'adressent à un chef chinois. Une fois, un directeur chinois fait remarquer à mon chef français qu'il faut faire un travail qui a été oublié. Un peu plus tard, mon chef rappelle que le directeur chinois a

aus22 10.n.48243610034352.09Tm610.02 0 0 10.0 22s48243610034352.09Tm610f

est : on verra plus tard. Lorsque l'on ne connaît pas la mentalité chinoise, on peut penser que leur attitude manque de franchise. Lorsqu'on connaît mieux leur état d'esprit, on comprend, devant leur refus de répondre directement, leur malaise et l'incongruité de notre question. (F2)

Quand une question ne convient pas à un Chinois, il a plusieurs solutions : ou il repousse la question en changeant de conversation, ou alors il rit d'un rire très spécial. C'est là un signe de grande gêne. Pour un étranger, ce rire signifiera que sa question est, soit drôle, soit mal comprise, il reposera alors la même question. J'ai assisté à une négociation où un Français avait posé une question gênante à un responsable chinois, il a alors ri puis changé de sujet en faisant semblant de ne pas avoir entendu la question ; le Français a répété la question. Le Chinois, à mon avis, a trouvé cette réaction encore plus impolie. (F2)

Occidentaux, nous avons parfois du mal à saisir le désaccord chinois. En effet nous avons l'impression que la personne en face de nous, est d'accord, alors qu'en fait, elle ne l'est pas. Plus tard elle va trouver d'autres moyens pour nous le dire d'une façon moins directe, mais nous ne la comprenons pas. (F5, B)

Le sourire est une des façons de marquer le désaccord ou de refuser de répondre à une question. C'est une similitude importante entre les Japonais et les Chinois, cette utilisation du sourire pour refuser poliment de répondre à des questions.¹⁵ (F1)

Certains Chinois qui s'expriment clairement et directement sont considérés par certains Français comme assez occidentalisés.

Les Chinois que je connais ne sont pas représentatifs ; ce sont les plus occidentalisés. Ils n'hésitent pas à exprimer directement leur désaccord, notamment dans des négociations. J'ai assisté à des négociations entre le Consulat et les autorités de l'Université, parfois, lorsqu'ils n'étaient pas d'accord, c'était clair. A une question formulée par les personnes du Consulat, les autorités de l'Université n'ont pas hésité à afficher nettement et franchement leur désaccord. (F1)

Dans le travail, pas mal de Chinois n'aiment pas révéler des problèmes latents pour discuter et chercher à les résoudre. Ils attendent que les problèmes apparaissent pour chercher une solution.

Les entreprises françaises se plaignent que les Chinois trouvent qu'il n'y a jamais de problème, ni dans les relations, ni dans les relations économiques et commerciales. Mais les problèmes sont bien présents, on n'en parle pas, on n'a pas envie d'en parler. Dans le cadre du travail, il m'est souvent arrivé de demander à quelqu'un du bureau : «- Tu es sûr que tu peux le faire ? - Oui, oui. », donc le matin, je le lui donne le travail en question, car j'en ai vraiment besoin pour le soir même. Toute la journée je le lui rappelle, « Oui, oui, pas de problème », deux heures avant : « Tu es sûr de pouvoir le faire. », « Oui, oui, ...sans problème ». Et au moment où on en a besoin, il ne l'a pas fait. C'est difficile, on a l'impression qu'on ne peut pas leur faire confiance. Mais c'est vraiment un problème culturel. Dans la culture chinoise, leur méthode est de ne pas parler d'un problème ; on trouvera bien une solution tôt ou tard. Alors que dans la culture française, ce problème est là, on doit le résoudre maintenant, on n'a pas envie d'attendre. C'est immédiatement que le problème doit être réglé, c'est maintenant qu'on fait les choses. (F5, A)

Face à un désaccord, Certains Chinois ne répliquent pas immédiatement, mais ils le gardent au fond du cœur et cela gêne la relation interpersonnelle et le travail.

C'est très compliqué à gérer le désaccord et le problème de face avec mes collègues chinois, car ils sont très susceptibles. Si on leur fait une remarque, même anodine, ils ne réagiront pas immédiatement, mais le garderont sur le cœur et le ressortiront longtemps après. Pour arriver à faire comprendre à mes assistants que je ne suis pas satisfait d'un travail, cela prend beaucoup de temps car si je leur fais perdre la face, il y aura une blessure d'amour propre difficile à rattraper. Je verrai le visage se fermer, un masque. Comme je suis le chef, on ne peut pas me contredire mais le masque figé montre la malaise, l'incompréhension. Je ne sais pas comment gérer ces situations, sinon à la manière française. (F10)

Dans des négociations, le désaccord est plus subtil, car il est très lié aux intérêts bilatéraux. Le désaccord implicite ou l'accord illusoire chinois égare souvent les négociateurs français.

Ils ne disent jamais ce qu'ils veulent. Par exemple, à Guangxi (une province sud-ouest de la Chine), ils ont du mal à me demander de baisser les prix. Ils disent que le prix du marché n'est pas cher. On peut trouver des fournisseurs moins chers. Mais me demander directement de baisser les prix, c'est impossible pour eux. De plus, ils changent d'avis très vite, aujourd'hui ils ont l'air d'être accord ; votre

¹⁵ Le sourire est pourtant, chez les Chinois, une expression de l'accord et du désaccord en fonction de la situation et du type de sourire.

proposition est raisonnable ; le lendemain, c'est l'inverse. Maintenant, s'il n'y a rien de définitif, rien de sûr, je suis obligé de faire des rapports très généraux pour mon chef. J'ai entendu dire que deux Français sont arrivés à Canton pour négocier un projet. Ils ont été reçus par un grand personnage, la négociation se faisait dans une atmosphère amicale, les partenaires chinois n'ont pas formulé de désaccord de point de vue... Tout indiquait que la négociation se déroulait très bien, ils ont fait chaque jour des rapports favorables pour la France. A la fin, on a perdu le projet, on ne sait vraiment pas pourquoi. (F11)

Devant le mystère du désaccord des Chinois, certains Français sont découragés, d'autres cherchent à comprendre, petit à petit, certains apprécient même plus ou moins cette souplesse chinoise.

Le problème est le décodage de leurs propos et là je crois que nous n'y sommes pas formés, nous ne décodons pas le non-dit. Et dans ce cas, nos rapports restent superficiels, nous n'arrivons pas à saisir le fond de leur pensée. J'aimerais avoir une réponse assez claire. Mais je pense que si un Chinois était à ma place, pour lui, la réponse serait claire. Parce qu'entre les Chinois, leurs codes sont déjà établis et connus ; mais moi, je n'ai pas ces codes pour déchiffrer, je ne les connais pas encore. C'est vrai qu'à certain moment je ne sais pas s'ils me répondent : « oui » ou « non ». J'ai tendance à ne pas répéter la question, même si je n'ai pas bien compris, j'attends d'autres indices pour voir si c'est « oui » ou si c'est « non ». (F10)

Les Chinois sont plus diplomates, ils vont laisser dire la personne. La façon de contredire sera beaucoup moins brusque, soit, il n'y aura pas de contradiction, soit ce sera plus déguisé pour ne pas offenser les autres. Il ne faut pas gêner son interlocuteur. (F4)

Au sujet de la contradiction : mon sentiment est que les Chinois ne me contredisent jamais, je ne les contredis jamais, je pense que ce serait carrément impoli. Pour se permettre de polémiquer avec quelqu'un, il faut qu'il y ait une relation de confiance bien établie, voire une relation d'amitié. Dans un cadre professionnel, lorsque je fais des entretiens pour présenter des entreprises françaises à des personnes. Il faut agir autrement, utiliser des détours. Moi, je pose souvent des questions aux gens sur certains thèmes, donc j'écoute ce qu'ils me disent, je n'ai pas à les contredire au contraire. Après, c'est à moi de croire ce qu'ils m'ont dit, ou non. Je vais voir d'autres personnes pour vérifier ce qui a été dit. L'un me dit que c'est noir, l'autre que c'est blanc, c'est à moi après d'en tirer les conclusions. En face d'une personne, il n'y a pas de contradiction. (F5, B)

Récapitulation et conclusion

En ce qui concerne les manières d'expression du désaccord, on trouve plusieurs variations entre les deux cultures :

En Chine	En France
Recherche d'une harmonie dans la discussion.	Recherche de la polémique dans la discussion.
Le désaccord se manifeste d'une manière indirecte ou implicite. Recours aux stratégies d'évitement.	Le désaccord se révèle explicitement ou directement.
La relation verticale s'impose dans la manifestation du désaccord. Le supérieur l'exprime explicitement ou directement à un subordonné, alors que celui-ci l'énonce d'une manière indirecte ou implicite. D'ailleurs, le plus souvent, il n'ose même pas l'exprimer.	Présence d'une relation égalitaire dans l'expression du désaccord. Aussi, le subordonné peut se permettre de l'indiquer ouvertement ou directement à son supérieur.

Tableau: Manières d'expression du désaccord des Chinois et des Français.

A propos des stratégies et des malentendus de désaccord décrits et observés par des interviewés étudiants et expatriés français, on fait les constats suivants :

1. Des étudiants remarquent que le désaccord des Français est direct et parfois brutal. Il menace leur face ou la face des autres interlocuteurs chinois, en particulier celle du supérieur.
2. La plupart des Français aiment beaucoup la discussion et la critique. Dans une entreprise, à l'égard de nouvelles mesures ou de décisions venant du haut, ils ne sont pas prêts à les accepter et les attaquent. Alors que leurs collègues chinois essayent de s'y adapter.
3. Face au désaccord des Français dans une discussion, nos étudiants utilisent normalement des stratégies d'évitement au lieu de relever le conflit, afin de garder l'harmonie de l'échange et des relations interpersonnelles. Leurs stratégies préférées sont le silence, le sourire, le détour, le changement de sujet de conversation etc.

4. Lors de conflit entre la partie chinoise et française, certains interviewés interprètes tentent d'harmoniser l'atmosphère, même au détriment de la qualité de la traduction.
5. De leur côté, les expatriés découvrent que les Chinois n'expriment pas directement ou explicitement leur désaccord. Leurs stratégies d'évitement sont difficiles à comprendre au point qu'ils mélangent l'accord et le désaccord chinois.
6. Dans le travail, certains collègues chinois n'ont pas l'habitude de révéler les problèmes ni de les résoudre immédiatement. Cela préoccupe beaucoup les Français qui ne sont pas sûrs de l'aboutissement d'un travail confié.
7. Les désaccords dans des négociations entre les Français et les Chinois sont encore plus délicats vu que des intérêts importants s'y mêlent. Ceux-là se trompent souvent avec « l'accord illusoire » de leurs interlocuteurs chinois.
8. Certains Français sont découragés par l'énigme du désaccord chinois, d'autres s'efforcent de s'y adapter. Quand ils le comprennent, certains apprécient sa délicatesse.

Nous sommes frappés par les divergences entre ces deux cultures. La préférence de rituel varie d'une culture à l'autre et joue un rôle important dans la communication. Chaque culture, chaque individu a sa préférence dans les rituels de politesse. Le désaccord existe tant dans la culture chinoise que dans la culture française. Or, les Chinois choisissent les stratégies d'évitement dans la plupart des circonstances, alors que ce n'est pas le cas pour les Français.

Connaissant peu les rituels et les stratégies de politesse de la culture cible, les étudiants chinois de français recourent souvent aux stratégies de politesse de leur culture maternelle. Cela cause souvent des malentendus chez leurs interlocuteurs français. Lors d'un conflit, les étudiants essayent de maintenir l'harmonie de l'interaction et des relations interpersonnelles. Ils utilisent différentes stratégies pour y arriver. Certains réussissent ; d'autres échouent parce qu'ils ne saisissent pas la délicatesse de certains rituels, autrement dit, ils ne comprennent pas encore leur sens sous-jacent ou ils ne savent pas à quel moment ou dans quelle occasion ils doivent les utiliser.

En effet, dans la communication entre les étudiants et les expatriés français, afin que les échanges puissent se poursuivre et qu'ils réussissent, les interlocuteurs ne peuvent pas recourir uniquement à leurs propres stratégies de politesse. Mais ils ne peuvent non plus, dans la majorité des cas, adopter entièrement les stratégies de l'autre, parce qu'ils n'atteignent que difficilement le niveau de langue et de culture des natifs. Ainsi, naît une entité s'imprégnant des stratégies des deux cultures. Cette nouvelle entité est à la rencontre de l'entité de la culture maternelle et celle de la culture étrangère. N'implique-t-elle pas justement la naissance d'une compétence interculturelle? Elle fait aussi partie de l'accumulation de capital culturel exigeant « une incorporation qui en tant qu'elle suppose un travail d'inculcation et d'assimilation coûte du temps et du temps qui doit être investi personnellement par l'investisseur. »¹⁶ Elle est dynamique et évolutive dans les échanges, au fur et à mesure de l'investissement.

Zhihong PU
Université Zhongshan de Chine

Bibliographie :

- C.Kerbrat-Orecchioni, *Les interactions verbales*, Tome 2. Paris : A. Colin, 1992.
- J. Moeschler, *Argumentation et conversation. Eléments pour une analyse pragmatique du discours*, Paris : Hatier-Crédif 1985.
- Lihua, Zheng, La face des Chinois et la modernisation, in *Entreprise et communication*, Lihua Zheng et Zhenghua Xu(éds). Hong Kong : Maison d'Editions Quaille, 2001.
- Dan Yang, *Communication et culture en chinois moderne*. Paris : Edition You-feng, 1998.
- J.-L. Amselle, *Logique métisses*. [1990] Paris : Editions Payot & Rivage, 1999.
- Zhengkuen, Jin, *社交礼仪教程 (Le manuel de savoir-vivre dans les communications sociales)*. Beijing : Editions de l'Université du Peuple de Chine, 1998.
- V. Traverso *La conversation familière : Analyse pragmatique des interactions*. Lyon : Presse Universitaire de Lyon, 1996.

¹⁶ Cf. P.Bourdieu, Les trois états du capital culturel. in *Actes de la recherche en sciences sociales*. N°30. Paris :1979-p.36.