

Il fait beau aujourd'hui
Contribution à l'approche linguistique des
malentendus interculturels¹

**Marianne Kilani-Schoch en collaboration avec Nastaran
Alamzad, Patricia Ayllon, Christoph Hauert et Avita Osei-Bonsu**
Ecole de Français Moderne
Université de Lausanne

INTRODUCTION

Notre contribution a pour thème les différences culturelles dans les systèmes conversationnels et les malentendus qui peuvent en résulter. Elle s'inscrit dans le courant — qui connaît aujourd'hui un essor considérable — de ce qu'on appelle la linguistique interactionnelle²; le champ d'investigation de la linguistique interac-

¹ Le premier auteur remercie Jean-Michel Adam pour ses précieux commentaires et critiques à une version antérieure du manuscrit. Toute erreur ou lacune n'est imputable qu'à l'auteur.

² La linguistique interactionnelle a pour objet l'interaction en face à face, c'est-à-dire les aspects du comportement à travers lesquels les locuteurs s'influencent et réagissent les uns aux autres (Brown & Levinson, 1987). Elle prétend rendre compte de la structure et de la dynamique des conversations et autres types d'interactions verbales à l'aide de concepts linguistiques. Pour ce faire elle récupère toutes les composantes de l'interaction rejetées par la linguistique et la sociolinguistique non interactionnelles, et en particulier le contexte de l'interaction. Ces notions sont reprises dans un sens dynamique, c'est-à-dire comme autant de paramètres en construction. L'interaction se construit dans le cours de l'échange entre deux interactants (au minimum), et procède à coup d'ajustements réciproques. Pour se convaincre du caractère construit de

tionnelle s'étend aux différents types d'interactions et les variations culturelles qu'ils connaissent suscitent toujours plus d'intérêt chez les linguistes (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1990)³.

A l'intérieur de ce courant, deux approches au moins traitent de l'interculturel. Il y a d'abord la perspective de la communication interculturelle ou interethnique développée en priorité par John Gumperz (UC Berkeley) et ses collaborateurs. Il y a ensuite la perspective de la communication exolingue de nos collègues suisses, Bernard Py, Jean-Luc Alber et Jean-François de Pietro (Universités de Neuchâtel et Bâle). Py, Alber et de Pietro entendent la communication exolingue dans son acception étroite d'« [...] interaction verbale en face à face caractérisée par des divergences particulièrement significatives entre les répertoires linguistiques respectifs des participants » (Alber & Py, 1985, p. 33). Bien que les deux perspectives relèvent à l'évidence de la même problématique — et ce d'autant plus que comme l'affirment Alber & Py (198, p. 80) à proprement parler « il n'y a pas de conversation effectivement endolingue » — notre contribution se rattache plus à l'orientation de John Gumperz qu'à celle de Py, Alber et de Pietro.

l'interaction il suffit de considérer ne serait-ce que le problème des savoirs supposés partagés, aussi importants pour la réussite d'une conversation que le code linguistique et que les interactants doivent vérifier et corriger. L'objet d'investigation de l'interactionnisme n'est donc pas constitué de phrases abstraites comme dans la linguistique non interactionnelle mais d'énoncés actualisés dans des situations communicatives particulières (Kerbrat-Orecchioni, 1990).

³ C'est bien sûr l'ethnographie de la communication (dès Hymes, 1962) qui la première a récolté sur le terrain quantité de données illustrant la diversité des systèmes de communication. Comme ce genre de description est intéressant pour la réflexion sur le fonctionnement des interactions verbales en général, on assiste aujourd'hui à une jonction des deux courants : bien des ethnographes de la communication sont devenus interactionnistes — le meilleur exemple étant peut-être Gumperz.

En effet, même s'ils se produisent bien dans le contexte de la communication dans la langue de l'autre (l'altérité linguistique), les malentendus dont nous traitons ici ne proviennent pas d'une maîtrise inégale du code linguistique proprement dit : ils doivent être différenciés des cas de non-compréhension ou de méconnaissance du code⁴. Les causes de nos exemples de malentendus ne sont ni grammaticales ni lexicales. Elles ont trait aux conventions culturelles qui régissent les systèmes de conversation.

Dans leurs formes comme dans leurs contenus, les systèmes conversationnels obéissent à un ensemble de conventions spécifiques à chaque culture. Ces conventions passent par des signes verbaux et non verbaux et orientent l'interprétation de l'interaction. Elles déterminent chez les interactants des attentes relatives au (bon) déroulement des pratiques conversationnelles. En d'autres termes il existe des attentes sur ce qui d'un point de vue interactionnel (linguistique) est tenu pour normal dans une culture donnée.

Parmi les conventions culturelles répertoriées jusqu'ici nous mentionnerons à titre d'exemples, et à des niveaux assez différents, celles qui concernent les relations entre interaction et contexte (par exemple quel est le comportement approprié dans une situation donnée : quand parler ou se taire, est-il approprié de poser des questions, de plaisanter, etc.)⁵, celles qui concernent les systèmes de tour de parole et leur rythme, celles qui concernent

⁴ Giacomi et al. (1984) différencient incompréhension, non-compréhension et malentendus, mais leurs critères nous paraissent trop peu explicites. On pourrait aussi inverser les termes et considérer avec Foucault (1966), cité par Alber & Py (1986, p. 80), que « la compréhension n'est qu'un cas particulier du malentendu ».

⁵ Voir Kerbrat-Orecchioni (1990, p. 50) : « La linguistique doit donc intégrer dans sa réflexion les conditions d'effectuation de la parole échangée ». Voir aussi Tannen (1984). Selon les cultures on parle ou on ne parle pas au premier venu, on peut ou on ne peut pas faire de plaisanteries sur des événements graves, on doit ou on ne doit pas parler longuement ou seulement si le rang hiérarchique le permet, etc.

les techniques de cohésion et de cohérence du discours⁶, dont l'accentuation, l'intonation et la prosodie en général⁷, l'utilisation de formules ou de routines conversationnelles, par exemple dans les ouvertures et clôtures de conversation, etc.⁸.

Bien qu'ils constituent toujours un échec dans la négociation d'une interprétation commune, les malentendus interculturels n'entraînent pas de rupture de l'interaction en cours et ne sont généralement pas perçus par les interactants. Cela tient au fait que les conventions de conversation elles-mêmes restent en dessous du seuil de conscience : l'apprentissage les naturalise; elles deviennent ce que Carroll (1987) appelle joliment des « évidences invisibles »⁹.

Mais nos malentendus engendrent un malaise chez les interactants, un malaise dont ceux-ci n'identifient généralement pas la

⁶ Il s'agit de principes orientant l'ordre de présentation de l'information, la division de la parole en unités d'information, la progression thématique, l'enchaînement sur les interventions, etc.

⁷ D'où l'importance d'un enseignement qui en tienne compte.

⁸ A la liste — ouverte — des conventions verbales, dont nous n'avons cité que quelques exemples, s'ajoutent les conventions non verbales longtemps négligées : contact visuel, mimiques, postures, etc., cf. Birdwhistell (1970), Ekman & Friesen (1969), par exemple.

⁹ Voir pp. 12—13 : « Ce qui m'intéresse ici, ce n'est pas de comparer « la culture américaine » à la « culture française », tâche immense sinon impossible, mais d'identifier des aires de contact, des points de rencontre entre les deux cultures où il y a, en quelque sorte, accrochage; c'est-à-dire d'identifier l'espace dans lequel peut naître le malentendu culturel. Bien sûr, les malentendus ne vont pas forcément naître chaque fois que le terrain y est propice. Mais il est important de pouvoir reconnaître ces espaces où le malentendu culturel peut facilement prendre place, et souvent faire mal parce que non identifié comme culturel, c'est-à-dire dû à la différence de présupposés culturels dont nous n'avons pas conscience, à des implicites que nous portons en nous sans le savoir, à notre façon de voir le monde, que nous avons apprise, mais qui nous paraît « naturelle », « évidente », « allant de soi » ».

cause¹⁰. Ce malaise se traduit par une asynchronie interactionnelle (cf. Erickson & Schultz 1982, Gumperz 1982a et b, 1989a et b), c'est-à-dire par une rupture dans le processus global de coordination verbale et non verbale qui caractérise la conversation¹¹. En d'autres termes, les interactants n'arrivent pas à accorder leurs façons de parler et à trouver un rythme commun comme l'indiquent des indices verbaux — tel le rythme des interventions justement — et non verbaux tels les gestes et les positions du corps.

Le malaise créé par ce genre de malentendu a des conséquences non négligeables sur le plan éthique : il est à la source de la formation de stéréotypes négatifs, voire racistes, touchant généralement l'impolitesse, la grossièreté du groupe ethnique auquel appartient l'interlocuteur. Pire encore, il semble que la répétition des contacts interculturels, loin d'estomper les difficultés, ne fasse que cristalliser ces jugements de valeur négatifs (Gumperz 1989a, p. 9, Tannen 1982, p. 220).

Les recherches, toujours plus nombreuses¹² visant à mettre à jour les variations dans les systèmes conversationnels et les malentendus qui en résultent trouvent donc naturellement une application : elles permettent une mise à distance et une prise de conscience de fonctionnements conversationnels automatiques et, ce faisant, peuvent contribuer à réduire certains clivages interculturels, et à introduire une plus grande flexibilité communicative.

¹⁰ Kerbrat-Orecchioni (à paraître, p. 21) parle très justement de « *malentendu sur le malentendu* ».

¹¹ Cf. note 8 : la communication dépend d'indices comportementaux ordinairement inaperçus.

¹² Outre les travaux déjà cités de Gumperz, travaux qui portent entre autres sur les interactions entre locuteurs anglo-indiens et anglo-britanniques ou américains, il faut mentionner les recherches de pragmatique contrastive : Richards & Sukwiwat (1983), Tannen (1984), Blum-Kulka, House & Kasper (1989), Oleksy (1989), par exemple, cf. Brown & Levinson (1987) pour une bibliographie complète, en France ceux de Noyau & Porquier (1984), etc.

C'est à un tel exercice que nous vous convions aujourd'hui, avec l'aide d'étudiants ou d'anciens étudiants de l'EFM. Sur la base d'exemples de malentendus empruntés à leur expérience personnelle, ceux-ci vont vous livrer leur perception de nos conventions de conversation, porter un regard extérieur sur certaines de nos pratiques communicatives.

Ce colloque est l'occasion de renverser les rôles : devenons un instant cet autre sur lequel est porté un regard ethnographique.

4 sujets seront abordés :

1. les thèmes d'ouverture de conversation
2. l'alternance des tours de parole et le problème de l'interruption
3. les ouvertures d'échanges téléphoniques
4. les formules de politesse.

1. THEMES D'OUVERTURE DE CONVERSATION

1.1. ASPECT THEORIQUE

L'organisation de la conversation à un niveau global est généralement conçue comme comportant diverses phases, d'une part un corps central, d'autre part une phase d'ouverture et une phase de clôture entourant ce corps central. Les travaux célèbres de Goffman (1973, 1987) et de Schegloff & Sacks (1973) montrent que les phases d'ouverture et de clôture peuvent être caractérisées comme des routines, c'est-à-dire comme des comportements culturels préfabriqués, des manières automatiques d'entrer en conversation avec autrui d'une façon acceptable dans une culture donnée (Coulmas 1981, p. 2).

Mais il ne faut pas comprendre la phase d'ouverture — pour ne prendre qu'elle — comme un bloc monolithique. Elle se décompose en divers moments ou séquences — sur le schéma desquels les linguistes ne tombent pas encore d'accord (cf. House 1982 et les travaux qu'elle cite). L'ordre, l'occurrence ou la teneur varient d'une culture à l'autre¹³.

¹³ Une question importante que nous ne pourrions traiter ici faute de place est celle de la part de l'universel.

Parmi ces moments d'ouverture de conversation, la plupart des linguistes incluent (à des positions différentes selon le modèle proposé) ce que nous appelons des thèmes d'ouverture de conversation. Cette catégorie a des contours mal définis et recouvre d'abord tout un gradient de formes de salutations qu'il faudrait classer, des formules brèves et impersonnelles comme *salut* aux formules plus personnelles relatives à la santé de l'interlocuteur : *comment vas-tu?* L'ouverture de conversation comporte aussi ce que les auteurs appellent des techniques d'approche directes ou indirectes ayant pour fonction d'établir ou de renforcer une certaine connivence entre les interactants (House 1982, p. 55), autrement dit d'accorder leurs mondes respectifs. Nous sommes pleinement d'accord avec Kerbrat-Orecchioni (1990, p. 221) pour considérer que la fonction phatique ne suffit pas à caractériser ces routines qui accomplissent une multitude de fonctions : « il s'agit à la fois de rendre possible l'échange, et de l'amorcer; en détaillant les diverses tâches que l'on a à accomplir : assurer l'ouverture du canal, établir le contact physique et psychologique, faire connaissance avec l'autre ou manifester sa reconnaissance de l'autre, « donner le ton », opérer une première mais décisive « définition de la situation » — c'est-à-dire que la phase d'ouverture comporte de nombreuses négociations, explicites ou implicites, en ce qui concerne les identités, la relation, le but de la rencontre, son type et son style, et parfois, son existence même : lorsque l'initiative de la rencontre est unilatérale, son responsable a à se faire admettre dans l'espace de l'autre, et à « réparer » par des excuses ou des justifications l'incursion territoriale qu'il inflige à son partenaire »¹⁴. Cette phase de négociations comprend généralement des thèmes concernant soit les interlocuteurs eux-mêmes (santé, famille, vie quotidienne, professionnelle, etc.), soit le temps, etc.

On notera non sans intérêt que les travaux de linguistes américains ou allemands incluent systématiquement la « météo » dans l'un ou l'autre des moments d'ouverture conversationnelle, sans du tout s'interroger sur son universalité. Les travaux dits scientifiques (en l'occurrence de pragmatique contrastive...) n'échappent

¹⁴ Voir aussi plus loin le commentaire à l'intervention de notre collègue ghanéenne.

donc pas à l'ethnocentrisme ou à l'eurocentrisme comme va vous le démontrer notre collègue ghanéenne pour qui le thème de la météo ainsi que d'autres thèmes d'ouverture que nous pratiquons couramment sont et restent totalement incongrus.

1. 2. IL FAIT BEAU AUJOURD'HUI

« Je suis donc ghanéenne, je viens d'Accra. Ma langue maternelle est l'ashanti et je parle l'anglais qui est la langue officielle au Ghana. J'ai été choquée, en arrivant ici, d'entendre les gens dire lorsqu'ils rencontrent quelqu'un *il fait beau aujourd'hui*. Juste après le *salut, ça va ?* Aujourd'hui encore cette formule me rebute. J'estime qu'une telle manière d'entrer en interaction est tout à fait insultante. Je l'interprète comme un signe de mon interlocuteur qu'il n'a rien à me dire. Chez nous on ne parle du temps qu'à l'occasion de sécheresses, lorsque l'approvisionnement de la communauté est menacé. Parler du temps nous est tellement étranger à nous Africains que si l'un d'entre nous utilise une telle formule on se moque de lui en lui disant qu'il devient suisse...

Un autre malentendu est engendré par la question *qu'est-ce que tu racontes ?* Dans ma culture on ne pose pas de questions aussi individuelles, on questionne sur la famille, comme je le montrerai plus loin, ou on fait des remarques sur les problèmes économiques. Je ressens la question *qu'est-ce que tu racontes ?* comme une contrainte et comme une insulte. Aujourd'hui encore je ne la comprends pas et ne sait comment y répondre. Suis-je obligée de raconter quelque chose ou bien puis-je répondre *je n'ai rien à raconter ?*

Au Ghana une ouverture de conversation comporte typiquement la routine suivante : *comment va ta famille ?* Alors quand je suis arrivée en Suisse allemande, cette question est une des premières choses que j'aie dite à mon amie suisse allemande. Elle a eu une réaction d'hésitation avant de me répondre, puis elle a commencé à me donner des nouvelles très précises de son père, de son frère, de ses cousins etc. Cela m'a choquée parce que je ne voulais pas qu'elle me raconte toute sa vie. Il y avait un malentendu, deux cultures entraient en conflit. J'ai trouvé cette fille bizarre, elle m'a trouvée bizarre aussi. Après un certain temps j'ai compris qu'ici on ne posait pas une telle question — ou alors seulement entre intimes. Et je me suis demandé pourquoi cette formule faisait partie chez nous du ri-

tuel d'ouverture de conversation. Je l'explique par le rôle différent que joue la famille au Ghana : la famille joue un rôle primordial. Elle s'identifie avec la communauté. La famille ne se limite pas à la famille nucléaire comme ici. C'est la famille élargie composée non seulement du père, de la mère et des frère(s) et soeur(s) mais des oncles et tantes, grands-pères et grands-mères, cousins, etc. Elle fait partie de la quotidienneté et on la respecte.

La question sur la famille est une routine, ce qui signifie que le locuteur ne s'attend pas à ce qu'on lui raconte le détail de ce qui est arrivé à la famille mais s'attend à une réponse elle aussi ritualisée, à savoir par exemple : *ça va bien.* »

1.2.1 *Commentaire.*

Que les différences dans les routines d'ouverture de conversation puissent susciter des malentendus importants, nous en voulons pour preuve le fait que aussi bien notre collègue ghanéenne que notre collègue iranienne (qui reviendra plus tard sur ce point) ou que notre collègue bolivienne — même après plusieurs années en Suisse — restent réfractaires à ce thème de la météo¹⁵.

Cela est dû au fait que, comme nous l'avons vu, chaque début de conversation est une phase critique ou délicate au cours de laquelle les interactants cherchent des traces d'une perspective réciproque assurant la bonne marche de l'échange. Comme l'a bien montré Goffmann (1973), l'équilibre interactionnel est par définition rompu dès l'initiation d'un échange verbal, dans la mesure où toute initiation d'un échange verbal peut être interprétée comme une intrusion territoriale et comme une menace pour la face (du locuteur qui doit défendre sa propre image). Ceci est bien mis en évidence par le fait que nous éprouvons tous un

¹⁵ Ce fait confirme aussi ce qui a été plusieurs fois mentionné dans la littérature, à savoir que la convertibilité des styles conversationnels (l'assimilation de nouveaux styles conversationnels) d'une culture à l'autre relève de l'impossible, et ce peut-être notamment parce que ces conventions langagières constituent les symboles sur lesquels s'appuie la nouvelle ethnicité, selon l'analyse de Gumperz (1989a, p. 12).

sentiment désagréable lorsque un autre ne répond pas au salut que nous lui adressons.

Les routines d'ouverture constituent donc des solutions à cette situation d'anxiété. En cela elles sont universelles. Universel aussi est le caractère sûr (sans risques) de ces thèmes ritualisés (« safe topics »). Ce qui est variable en revanche, c'est la définition à donner à cette notion de sûreté. Pourquoi et comment un thème donné plutôt qu'un autre prend-il cette fonction, comment se constituent ces routines de conversation et quelles en sont les sources ?

Il est évident que d'une façon ou d'une autre elles s'enracinent dans l'histoire socio-culturelle locale. Pour une société paysanne, par exemple, le climat a bien plus d'importance que pour une société industrielle : il conditionne le fonctionnement même de la société. Il reste à expliciter les facteurs déterminants de cette histoire au niveau linguistique. Par exemple, pourquoi en Suisse, quels que soient le contexte et les relations entre les interactants, engage-t-on la conversation plus souvent qu'à son tour, par des considérations sur le temps plutôt que par des considérations sur la vie politique ou économique, comme on le fait par exemple en Bolivie, ou par des considérations sur la nature, sur les problèmes écologiques, etc. ? Est-ce notre tradition paysanne, la variation du climat helvétique et son importance pour l'agriculture qui constituent les facteurs explicatifs ? De telles corrélations — on s'en doute — ne tiennent pas et encore moins lorsqu'on procède à des comparaisons : des conditions climatiques constantes ou variables n'ont pas une incidence identique sur le contenu du thème d'ouverture : au Québec où le temps change *il fait beau aujourd'hui* ne figure pas comme ouverture conversationnelle. En Tunisie où les variations climatiques ne concernent que quelques degrés de température — plutôt 34⁰ que 38⁰ — la question du temps y occupe en revanche une place importante. On peut aussi remarquer que si ce thème d'ouverture dépendait directement du caractère agricole de la société dans laquelle il apparaît, alors on ne verrait pas de raison à ce qu'il ne soit pas un thème privilégié au Ghana ou aux U.S.A.¹⁶.

¹⁶ Les fermiers américains certes parlent du temps. Mais plus généralement, une proposition comme *it's a nice day today*, à moins

Au risque de paraître schématique, on peut déjà lancer l'idée qu'entre ouverture de conversation « ghanéenne », « bolivienne », « iranienne » où le temps est proscrit et une ouverture « suisse » se profile une distinction entre sociétés à comportement individualiste et sociétés à comportement communautaire. Mais il ne s'agirait pas de l'individualisme à l'américaine, c'est-à-dire au sens d'une idéologie revendiquée. Nous voulons seulement dire que l'individu prime sur la communauté¹⁷ et que

d'être ironique, un « joke », est un signe explicite de la part de l'interactant qu'il ne veut pas interagir, qu'il n'a rien à dire à l'interlocuteur. Des thèmes courants d'ouverture sont plutôt : « *What's new, how is your work, etc.* » En Grande-Bretagne en revanche on trouve les thèmes d'ouverture de conversation américains trop personnels et on leur préfère des considérations sur le temps. Une comparaison détaillée des usages suisse et anglais sur ce point reste donc à faire.

Le premier auteur remercie Ellen Hertz-Verro pour ses informations concernant les usages anglo-saxons. Toute erreur, mésinterprétation, n'est bien sûr imputable qu'à l'auteur.

Raj Metah, originaire de Seattle — ville où les précipitations annuelles sont parmi les plus importantes des Etats-Unis — nous racontait qu'après 6 semaines passées entre Glaris et Zürich, il se surprenait non seulement à parler du temps mais plus encore à lui accorder de l'importance. Il disait que son humeur pouvait en être affectée, ce qui jamais n'avait été le cas à Seattle ! L'importance du temps en Suisse mérite plus d'investigation.

¹⁷ Sur la différence entre sociétés individualistes pratiquant avant tout une politesse négative vs les sociétés communautaires qui pratiquent de préférence la politesse positive, nous ne sommes pas complètement d'accord avec Kerbrat-Orecchioni (à paraître, p. 17) : les U.S.A. sont généralement présentés comme l'exemple même et de l'individualisme et de la politesse positive (cf. par ex. Brown & Levinson, 1987). A l'inverse la société iranienne avant la destitution du shah (1980) était connue pour sa légendaire politesse déférentielle (négative). Pourrait-on dire sans réserve qu'elle se caractérisait comme une société individualiste ? Une société

la stratégie du temps comme ouverture de conversation est destinée à le protéger.

Pour comprendre le rôle du temps dans les pratiques conversationnelles suisses, il faut encore tenir compte de la place et de l'importance que nous les Suisses accordons à la parole ainsi que de l'idéologie du consensus. La parole engage (cf. Chessex 1969, p. 51—52, on se méfie des beaux parleurs, le Vaudois réfléchit avant de parler), on craint pour sa face, les questions politiques restent relativement taboues en raison du bien célèbre consensus idéologique. On comprend alors que pour s'en tenir à la prudence et ne pas mettre en question le consensus, un thème comme le temps constitue un terrain conversationnel des plus sûrs.

Voyons maintenant une autre routine suisse d'ouverture de conversation propre à susciter des malentendus. C'est notre collègue iranienne qui a eu à en souffrir.

1. 3. QU'EST-CE-QUE TU DEVIENS ?

« Pour moi qui suis iranienne des bords de la mer Caspienne et dont la langue maternelle est le persan, les malentendus que j'ai vécus sont proches de ceux que notre collègue ghanéenne a expérimentés. Ici on demande facilement *qu'est-ce que tu deviens ?* Or une telle question pour nous Iraniens est extrêmement choquante. Car la notion de temps en Iran n'est pas la même qu'ici : en Iran on n'est pas obligé de devenir quelque chose, on est, on vit et cela suffit; nous ne connaissons pas la notion de temps comme travail pour arriver à quelque chose. Notre philosophie zoroastrienne est dominée par l'idée de continuité et de permanence: la vie durera éternellement. Chaque fois que l'on me pose une telle question, je pense que le

fortement hiérarchisée, une société de classes, certes, mais nous ne voyons pas de rapport étroit avec l'individualisme. Bien au contraire !

Il n'y a donc pas forcément de contradiction entre politesse positive ou négative et société communautaire ou plutôt individualiste. En tout cas le faisceau de relations est beaucoup plus complexe.

Suisse qui m'interroge fait sa petite enquête et qu'il considère qu'en tant qu'étrangère je dois terminer mes études et rentrer chez moi. Et cela me met dans un tel embarras que je réponds chaque fois *rien du tout*. Et je termine la conversation aussi vite que possible, estimant que la personne est très mal polie. J'ai interrogé plusieurs de mes compatriotes : tous éprouvent le même sentiment. En Iran donc, un peu comme au Ghana, l'individu n'a pas besoin de devenir quelque chose : il représente déjà quelque chose du fait qu'il existe et sûrement aussi parce qu'il est une partie du groupe social duquel il dépend et qui dépend de lui. »

2. LES INTERRUPTIONS

« Je suis bolivienne. Je viens de la région des Hauts-Plateaux. Cette précision est importante pour faire la différence avec les Boliviens de la zone orientale. Ma langue maternelle est l'espagnol. Il ne m'a pas été difficile de trouver des exemples de malentendus et le malaise, la gêne que j'ai ressentis dans ces situations proviennent du fait que j'ai été interrompue. Je pense que lorsqu'on parle avec un Suisse, on est fréquemment interrompu. Voici quelques exemples que j'ai reconstitués (cf. annexes) :

— 1er dialogue (la guitare) :

la première partie de la conversation (phrases 1 à 6) est un début de conversation banal;

ligne 12 : je voulais raconter l'histoire de mon amie mais S m'a interrompue;

ligne 14 : le même phénomène se produit: je ne faisais que commencer mon histoire et S m'a interrompue.

— 2e dialogue (appel téléphonique)¹⁸ :

ce dialogue met également en scène quelques-unes des habitudes conversationnelles suisses telles qu'elles peuvent apparaître de

¹⁸ Bien qu'une conversation téléphonique n'ait pas le même statut pragmatique qu'un dialogue en face à face, nous avons gardé cet exemple dans la mesure où le problème de l'interruption apparaît indépendamment du canal choisi.

l'extérieur. Les interruptions s'y succèdent dès la fin de l'alinéa 9 jusqu'à l'alinéa 19, à tel point que j'ai été amenée à exprimer tout haut mon embarras à l'alinéa 19. »

2. 1. COMMENTAIRE

Après ces deux exemples, la question qui se pose est celle de savoir si l'on peut affirmer d'une manière absolue ou générale que les Suisses interrompent tout le temps, qu'ils sont toujours impatients de prendre la parole. A l'évidence une telle description est incorrecte : nous avons déjà mentionné plus haut la méfiance des Vaudois à l'égard des beaux parleurs. On sait que cette méfiance s'applique également au style conversationnel français : les Suisses romands sont partagés entre la fascination de l'aisance rhétorique française et la crainte qu'elle suscite; n'entend-on pas souvent des Suisses romands se plaindre que les Français parlent pour ne rien dire ? Ce n'est que dans la comparaison avec le style conversationnel des Boliviens des Hauts-Plateaux (à dominante indienne¹⁹), que la situation se renverse : nous sommes encore moins silencieux ou déférents que ne le sont les Boliviens. En revanche, en interaction avec des Français nous subissons la même chose que ce que les Boliviens éprouvent avec nous : nous sommes gênés parce que nous nous trouvons constamment interrompus.

Cela posé, nous avons à déterminer les causes des interruptions que subit notre collègue bolivienne.

Parmi les hypothèses possibles²⁰ pour expliquer les interruptions, on peut formuler celle selon laquelle elles proviennent

¹⁹ De nombreuses études d'ethnographie de la conversation ont mis en évidence l'importance du silence chez les Indiens et le haut codage de la parole qui ne peut apparaître que dans certains contextes : le respect de l'autre consiste à ne pas enfreindre son territoire par une prise de parole intempestive. La parole n'est pas un moyen de faire connaissance avec l'autre car la parole appartient au registre intime (cf. Scollon & Scollon 1981, 1983, etc.).

²⁰ Une hypothèse qui serait à développer considérerait qu'il y a conflit entre deux conceptions différentes de la conversation, l'une (la bolivienne) étant plus exclusivement transactionnelle que l'autre (la

d'une manière différente de signaler la fin d'un tour de parole. Cette différence aurait comme conséquence que l'interlocuteur non bolivien se trouverait dans l'impossibilité d'identifier les places transitionnelles.

Le marquage de fin de tour de parole est complexe et fait appel à plusieurs types de signaux²¹. Il y a les signaux verbaux comme la complétude syntactico-sémantique de l'énoncé ou la sélection nette du locuteur suivant par une marque d'adresse ou par une question. Parmi eux, mais à une place un peu à part il y a les signaux prosodiques : l'intonation, le rythme ; on ralentit en fin de tour. Par ailleurs et bien que ce point soit sujet à controverse (cf. Rossi et al., 1981), il semble possible d'identifier une intonation spécifique de continuation laquelle serait, pour le français, une intonation montante, tandis que la finalité serait marquée par une intonation descendante. Les travaux portant sur ce thème ont bien montré le caractère relatif de ces observations : en hongrois, par exemple, une telle distinction ne semble pas s'appliquer et finalité ou continuation sont les deux marquées par une montée de la courbe intonative (cf. Wunderli, 1978, Rossi et al. 1981, Rossi, 1987)²². La fin d'un tour de parole peut aussi être marquée par des signaux de nature mimo-gestuelle (Kerbrat-Orecchioni, 1990) : la position du corps, les gestes de la main, le regard (porté sur celui que l'on désigne comme le locuteur suivant).

Pour tenter d'identifier les paramètres qui expliquent que notre collègue bolivienne soit toujours interrompue, nous avons procédé à un petit test contrastif et lui avons fait dire une même

suisse). Chacune de ces conceptions impliquerait un certain rythme conversationnel et produirait une attente inconsciente de ce que devrait être notamment la longueur moyenne d'une intervention, d'où le risque de malentendus. Dans tous les cas, la cause des malentendus doit être multiple.

²¹ Cf. Levinson (1983), et pour une bonne synthèse Kerbrat-Orecchioni (1990).

²² Pour d'autres exemples norvégien ou suédois cf. Wunderli (1978 : 209—210), pour le jamaïcain de Londres cf. Local (1985).

phrase avec intonation de continuation et avec intonation de fin de tour de parole.

L'exercice s'est révélé très pertinent : il nous était pratiquement impossible de distinguer phonétiquement entre les deux types d'intonation, tous deux présentant un contour descendant. Pour de non-Boliviens, la prosodie de notre collègue bolivienne signifie une fin de tour de parole. Elle le signifie d'autant plus que les autres signaux que nous avons perçus tels le ralentissement, l'apparition d'une pause sont, selon nos conventions conversationnelles suisses, comme nous venons de le dire, des signaux de fin de tour. Or, pour notre collègue bolivienne le ralentissement du rythme est lié à l'organisation de la conversation : toute prise de parole s'organise en une introduction suivie d'un développement. Entre les deux parties de l'intervention apparaît une césure et c'est essentiellement là que notre collègue bolivienne situe les interruptions. Cela n'a rien de surprenant : les interlocuteurs non boliviens, qui projettent leur système conversationnel, ne peuvent à cette place que percevoir une fin de tour. On assiste très typiquement à un conflit d'attentes résultant de conceptions culturelles différentes de la conversation²³, que ce soit au niveau de sa gestion ou au niveau de sa structuration.

3. LES OUVERTURES D'ECHANGES TELEPHONIQUES

3. 1. LA PRESENTATION DE SOI

Si pour notre collègue bolivienne les Suisses ne sont pas toujours très polis, il est bien des situations où nous les Suisses considérons les autres comme impolis, sans nous rendre compte qu'ils sont simplement différemment polis...

La présentation de soi au téléphone en est un bon exemple. En Suisse, on s'annonce lorsqu'on décroche l'écouteur ou lorsque la personne que l'on cherche ne répond pas la première au télé-

²³ Il y aurait encore bien d'autres différences à analyser : la tolérance aux pauses longues, le fait qu'une intervention prenne généralement la forme d'un récit, un usage moindre des régulateurs, le regard soutenu porté sur l'interlocuteur sans qu'il signifie qu'on lui passe la parole. Faute de place ces aspects seront traités ailleurs.

phone. Nous allons voir que cette coutume est loin d'être universelle.

La conversation téléphonique a fait l'objet de nombreux travaux, principalement de la part des ethnométhodologues parce qu'elle est l'exemple même d'une activité sociale constituée par la parole, qui tend à avoir des ouvertures et des clôtures assez bien réglées. Or, en dépit de toutes ces recherches, la variation interculturelle, à notre connaissance, n'a que très peu été considérée. C'est la raison pour laquelle nous l'envisageons ici.

Nous commencerons par les observations de notre collègue ghanéenne.

« J'ai eu un problème au début de mon séjour en Suisse avec le téléphone : ici il faut se présenter, il faut dire « Bonjour, c'est X à l'appareil, est-ce que je peux parler à Y ? ». Or chez moi on ne fait jamais ça, on ne décline jamais son identité au téléphone.

Le mari suisse d'une amie ghanéenne un jour a critiqué ses connaissances ghanéennes qui ne s'annoncent jamais au téléphone. Il percevait leur comportement comme insultant.

Cela m'a incitée à réfléchir sur notre pratique, et je crois aujourd'hui être en mesure de comprendre au moins partiellement pourquoi nous ne nous présentons jamais au téléphone. L'Africain est très superstitieux, il veut toujours se protéger, il se méfie *a priori* surtout lorsqu'il ne sait pas à qui il s'adresse, il ne s'ouvrira jamais sans savoir à qui il a affaire.

Cette dimension peut être analysée comme un autre indicateur de la prééminence du groupe sur l'individu : tout comportement individualiste serait ainsi proscrit. La norme de politesse se définit par rapport au groupe plus que par rapport à l'individu²⁴. »

3. 2. COMMENTAIRE

Il est donc important en Suisse de s'annoncer lorsque l'on décroche l'écouteur (comme c'est aussi le cas en Allemagne, en Autriche, etc.). Essayons de nous interroger sur les fondements de cette habitude, en allant au-delà de son simple caractère pratique

²⁴ Ce point mériterait bien sûr de plus amples développements.

ou respectueux de l'appelant à qui l'on facilite l'identification. Essayons aussi de réfléchir sur ce qu'elle révèle de l'ethos, c'est-à-dire de la qualité des relations sociales.

Tout d'abord elle nous semble devoir être mise en relation avec la fonction du téléphone dans notre culture suisse : fondamentalement — et même entre proches — le téléphone sert à communiquer une information plus qu'à maintenir ou à entretenir une relation interpersonnelle : il n'est pas, comme dans la culture française par exemple, une extension symbolique des liens qui rattachent appelant et appelé (cf. Carroll, 1987, p. 142—143). En d'autres termes, le téléphone est un outil de transaction et non pas le canal normal d'une interaction : la politesse ne veut-elle pas que l'appelant s'excuse en ouverture téléphonique du dérangement qu'il occasionne ?

Cette fonction transactionnelle du téléphone est bien illustrée par les réactions que nous avons obtenues lors d'une petite enquête auprès d'étudiants de l'EFM appartenant à d'autres cultures : ceux-ci en effet ont relevé la façon directe, voire abrupte, que nous avons ici au téléphone de réduire la conversation à l'essentiel, ils s'étonnent de ce que nous puissions téléphoner à un ami juste pour lui demander un renseignement sans nous sentir obligés d'étendre la conversation à d'autres sujets.

Que le téléphone soit un instrument de transaction, c'est dans le monde professionnel une constatation triviale. Mais nous avons l'impression que ce mode transactionnel caractérise plus généralement la plupart des routines suisses d'interaction, comme si elles étaient dominées symboliquement par le monde professionnel ou le monde des services.

Ainsi en irait-il de la présentation de soi au téléphone. Prenons par contraste les routines dans la conversation téléphonique française (cf. Carroll, 1987). Dans un téléphone typique entre amis, ni l'appelant ni l'appelé ne se présentent : on manifeste ainsi l'amitié, la continuité de la relation, en jouant sur la reconnaissance de la voix. En Suisse en revanche le comportement d'ouverture a quelque chose de professionnel. La routine de présentation de la part de l'appelé ne manifeste pas qu'il puisse s'attendre à un téléphone autre que transactionnel.

La présentation de soi semble là pour marquer très nettement la frontière entre soi et les autres. Elle nous semble indiquer que

l'individu se perçoit plus séparé des autres qu'en relation de continuité avec le groupe.

Nous pousserons cette hypothèse jusqu'à englober d'autres conventions conversationnelles suisses qui surprennent les locuteurs de cultures différentes, en particulier l'usage de voeux tels *bonne soirée*, *bon après-midi*. Ces voeux sont quasi obligatoires chez nous en clôture de conversation comme le sont des formules garantissant la poursuite de l'histoire conversationnelle, telles à *bientôt j'espère*, à *la prochaine*, formules courantes dans la francophonie.

Notre collègue bolivienne s'étonnait du caractère superflu de ces voeux prononcés même si l'on revoit l'interlocuteur le lendemain. Pour elle de telles formules reviennent à parler pour ne rien dire.

Or, il est désormais bien connu que la séquence de clôture d'une conversation est un moment délicat qui rompt l'équilibre instauré dans l'interaction. Ce déséquilibre tend, assez universellement, à être compensé par des formules euphorisantes (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1990 pour une synthèse des références). On peut soutenir que la multiplication de ces formules est proportionnelle à l'anxiété créée par la clôture et qu'en quelque sorte elle en souligne la vigueur. Nous retrouvons ici dans le comportement suisse la prééminence symbolique de la séparation entre les individus.

L'expérience de notre collègue ghanéenne est partagée par les deux collègues bolivienne et iranienne²⁵. La première s'est même fait reprendre par son patron qui la trouvait impolie.

Faut-il encore le répéter ? S'il existe des principes généraux/universels de politesse, destinés à réguler l'agressivité potentielle inhérente à toute communauté, les stratégies de politesse quant à elles sont éminemment variables d'une culture à l'autre. Les différences de normes de politesse sont en même temps si importantes et si opaques aux locuteurs qu'elles engendrent automa-

²⁵ Bien d'autres cultures encore ont la même pratique : la culture arabe et dans une moindre mesure la culture américaine : on ne se présente qu'au destinataire du coup de téléphone. Des causes différentes aboutissent aux mêmes effets.

tiquement des jugements négatifs. Comme le dit bien Kerbrat-Orecchioni (à paraître, p. 21), « tout comportement déficient par rapport à cette norme sera jugé grossier [...] et tout usage qui l'excède sera estimé hypocrite » (comme l'exprimait notre collègue bolivienne « superflu, vide de sens, superficiel »). « [...] bref : on condamne autant le défaut que l'excès, le manque de politesse que l'hyperpolitesse (c'est-à-dire bien sûr, ce qui est jugé tel en fonction de ses propres normes) ».

Pour nos collègues bolivienne et ghanéenne le système de politesse suisse péchait par excès. Pour notre collègue iranienne, comme nous allons le voir maintenant, il pêche plutôt par défaut.

4. AUTRES FORMULES DE POLITESSE

L'écart entre politesse suisse et politesse iranienne commence déjà à l'ouverture d'une interaction. Tout échange en Iran passe (ou plutôt passait jusqu'à la Révolution islamique) par un nombre incalculable de formules de politesse, celles-ci étant destinées à atténuer l'atteinte à la face que pourrait occasionner l'interaction. Prenons l'exemple d'une question simple. Comment demande-t-on où se trouve telle ou telle rue ? Pour obtenir une information aussi banale, il est obligatoire de passer par tout un rituel :

« Pardon, excusez-moi, s'il vous plaît, excusez-moi encore de vous déranger, est-ce que je vous dérange, est-ce que vous auriez l'amabilité de me dire où se trouve telle ou telle rue ? »

Une fois le renseignement obtenu le rituel de remerciement prend place. Il se déroule assez typiquement comme suit :

« Merci beaucoup, que Dieu vous protège, que vos enfants réussissent dans la vie, que vous soyez toujours en bonne santé, que la vie vous sourie toujours », etc.

Si vous dites seulement merci et que vous ne respectez pas les conventions, la personne sera très choquée et vous considérera comme grossière.

« Au début de mon séjour en Suisse je continuais à fonctionner sur ce mode de politesse jusqu'à ce qu'une amie me dise que j'étais très agaçante avec mes milliers de formules de politesse et que l'on avait l'impression à cause de cela qu'il était impossible d'avoir un contact plus intime avec moi. Notre système de politesse est l'exemple même d'une politesse négative (cf. Brown & Levinson, 1987), c'est-à-dire une politesse déférente, voire auto-humiliative où le respect de la sphère de l'autre est primordial²⁶.

Une autre différence entre Iraniens et Suisses concerne les lois de l'hospitalité, et en particulier la signification littérale des offres interrogatives telles « Voulez-vous encore du poulet ? », « Est-ce que vous prenez encore un peu de vin ? » etc. Comme le dit très bien Wierzbicka (1985, p. 148), ces offres impliquent que le locuteur n'essaie pas d'imposer ce qu'il veut au destinataire mais cherche seulement à découvrir ce que le destinataire désire et pense. Or, pour un Iranien de telles offres ne peuvent être prises littéralement dans la mesure où elles ne se conforment pas aux règles iraniennes de l'hospitalité qui veulent que l'hôte nourrisse et abreuve l'invité jusqu'à l'excès. Le signe de rassasiement consiste à laisser son assiette à moitié pleine. Puisque toute l'initiative est tacitement réservée à celui qui reçoit, lorsque, par exemple, à une noce suisse un hôte suisse pose ce genre de question à un invité iranien ce dernier répond automatiquement négativement. Cette réponse ne doit pas être prise littéralement mais ne fait que se conformer aux rites de politesse iraniens : il serait insultant de la part de celui qui est invité de faire croire à l'hôte qu'il désire à boire ou à manger, cela signifierait que l'hôte ne sait pas accomplir son devoir. Le problème est qu'en Suisse la question correspond bien à une offre : mes amis iraniens sont donc sortis affamés de la noce et persuadés de l'immense grossièreté des Suisses... »

²⁶ Il est intéressant de remarquer que ce type de politesse tend à disparaître depuis la Révolution islamique et se voit remplacé par un système de politesse positive ou solidaire : les questions directes se multiplient, le rituel tend à disparaître, comme si le climat social faisait quelque peu tomber les barrières sociales.

5. CONCLUSION

On le voit, la politesse en tant que principe général gouvernant les interactions se réalise à travers des systèmes et des stratégies conversationnels différents. Cette variation est le plus souvent ignorée tant l'apprentissage d'un système de politesse passe par un processus de naturalisation. Cette ignorance est cause de malentendus plus ou moins graves, qui peuvent se produire à n'importe quel niveau de l'interaction : au niveau de l'organisation générale de la conversation —qu'il s'agisse des routines d'ouverture ou de fermeture, des tours de parole, de la présentation de l'information et de la structure de l'argumentation, des schémas prosodiques, etc. —, au niveau de la relation entre contexte et conversation, ou encore au niveau non verbal : les mimiques, la manière de regarder ou de ne pas regarder l'interlocuteur, etc. On est ainsi toujours l'impoli de quelqu'un.

Dans cette contribution nous avons présenté quelques traits du style conversationnel « suisse » et les malentendus qu'ils peuvent engendrer. Nous avons également tenté de rassembler ces éléments et d'en proposer une vision cohérente. Il est certain que nous n'avons pu le faire qu'à travers des généralisations et schématisations. Celles-ci cependant ont l'avantage de refléter une procédure à laquelle les interactants ont souvent recours. Nous communiquons tous à coups de généralisations : notre collègue ghanéenne parle des Africains en général, notre collègue bolivienne des Boliviens des Hauts-Plateaux, notre collègue iranienne réfère à chez elle en Iran, nous les Suisses disons « chez nous en Suisse »... Il y a là un fait incontournable avec lequel la linguistique, même interactionnelle, doit, nous semble-t-il, compter.

REFERENCES

- Alber, J.-L. & Py, B. (1985). « Interlangue et conversation exolingue ». *Cahiers du DLSL*, 1, pp. 30—47.
- Alber, J.-L. & Py, B. (1986). « Vers un modèle exolingue de la communication interculturelle : interparole, coopération et conversation ». *Etudes de linguistique appliquée*, 61, pp. 78—90.
- Alber, J.-L. et De Pietro, J.-F. (1986). « Approche des phénomènes interculturels à travers l'étude de la conversation exolingue ». In *Actes du colloque L'interculturel en éducation et en sciences humaines*. Toulouse, pp. 510—518.
- Auer, P. (1990). « Rhythmic Integration in Phone Closings ». In Conein, B., de Fornel, M. & Quéré, L. (éds), *Les Formes de la conversation*, vol. 1, Paris : CNET, pp. 203-249.
- Birdwhistell, R.L. (1970). *Kinesics and context*. Philadelphia : University of Pennsylvania Press.
- Blum-Kulka, S., House, J. & Kasper, G. (1989). *Cross-cultural Pragmatics : Requests and Apologies*. Norwood : Ablex.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Carroll, R. (1987). *Evidences invisibles*. Paris : Seuil.
- Chessex, J. (1969). *Portrait des Vaudois*. Lausanne : Cahiers de la Renaissance vaudoise.
- Conein, B., De Fornel, M. & Quéré, L. (1990). *Les Formes de la conversation*. Réseaux. Paris : Cnet.
- Coulmas, F. (1981). *Conversational Routine*. The Hague : Mouton.
- 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.
- Ekman, P. & Friesen, W. (1969). « The Repertoire of non-verbal Behavior: Origins, Usage, Coding and Categories ». *Semiotica*, 1, pp. 49—98.
- Erickson, F., Schultz J. (eds). (1982). *The Counselor as Gatekeeper : Social and Cultural Organization of Communication in Counselling Interviews*. New York : Academic Press.

- Fontaney, L. (1987). « L'intonation et la régulation de l'interaction ». In Cosnier, J. & Kerbrat-Orecchioni, C. (éds). *Décrire la conversation*. Lyon : Presses universitaires de Lyon.
- Giacomi, A., Houdaïfa, E.-T. & Vion, R. (1984). « Malentendus et/ou incompréhension dans la communication interculturelle : à bon entendeur, salut ! » In Noyau, C. & Porquier, R. (éds), *Communiquer dans la langue de l'autre*. Paris : Presses universitaires de Vincennes, pp. 79—98.
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*. 2 vol. Paris : Minit.
- Goffman, E. (1987). *Façons de parler*. Paris : Minit.
- Gumperz, J. (1982a). *Discourse Strategies*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Gumperz, J. (1982b). *Language and Social Identity*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Gumperz, J. (1989a). *Engager la conversation*. Paris : Minit.
- Gumperz, J. (1989b). *Sociolinguistique interactionnelle*. La Réunion : L'Harmattan.
- House, J. (1982). « Opening and Closing Phases in German and English Dialogues ». *Grazer Linguistische Studien*, 16, pp. 52—82.
- Hymes, D. (1962). « The Ethnography of Speaking ». In Gladwin, T. & Sturtevant, W.C. (eds), *Anthropology and Human Behavior*. Washington : The Anthropological Society of Washington.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les Interactions verbales*. Paris : Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. à paraître. « Variations culturelles et universaux dans les systèmes conversationnels ». *Actes du colloque L'analyse des interactions*.
- Levinson, S.C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Local, J. K., Wells, W. H. G. & Sebba, M. (1985). « Phonology for conversation ». *Journal of Pragmatics*, 9, pp. 309—330.
- Noyau, C. & Porquier, R. (1984). *Communiquer dans la langue de l'autre*. Paris : Presses universitaire de Vincennes.
- Oleksi, W. (ed.). (1989). *Contrastive Pragmatics*. Amsterdam & Philadelphia : Benjamins.
- Richards, J.L. & Sukwiwat, M. (1983). « Language Transfer and Conversational Competence ». *Applied Linguistics*, 4, 2, pp. 113—125.

- Rossi, M. (1987). « Peut-on prédire l'organisation prosodique du langage spontané ? ». *Etudes de linguistique appliquée*, 66, pp. 20—48.
- Rossi, M., di Cristo, A., Hirst, D., Martin, P. & Nishinuma, Y. (1981). *L'Intonation. De l'acoustique à la sémantique*. Paris : Klincksieck.
- Schegloff, C. A. & H. Sacks. (1973). « Opening up Closings ». *Semiotica*, VIII, 4, pp. 289—327.
- Scollon, R. & Scollon, S. B. K. (1981). « Narrative, Literacy and Face in Interethnic Communication ». In Richards, I.C. & Schmidt, R.W. (eds), *Language and Communication*. London : Longman, pp. 156—188.
- Tannen, D. (1982). « Ethnic style in male-female conversation ». In J. Gumperz (ed.), *Language and Social Identity*, pp. 217—231.
- Tannen, D. (1984). « The Pragmatics of Cross-cultural Communication ». *Applied Linguistics*, 5, 3, pp. 188—195.
- Wierzbicka, A. (1985). « Different Cultures, Different Languages, Different Speech Acts ». *Journal of Pragmatics*, 9, pp. 145-178.
- Wunderli, P. (1978). *Französische Intonationsforschung*. Tübingen : Narr.
- Wunderli, P. (1987). *L'Intonation des séquences extraposées en français*. Tübingen : Narr.

ANNEXES

La guitare

B = Bolivien

S = Suisse

//=interruption

- 1 S : Salut, ça va ?
- 2 B : Ca va, et toi ?
- 3 S : Oui, ça va.
- 4 B : Tu as bientôt des vacances ?
- 5 S : Oui, dans deux semaines.
- 6 B : Et tu penses partir quelque part ?
- 7 S : Non pas vraiment. Je resterai ici. Je ferai un peu de ménage et j'en profiterai pour travailler un peu mon violon.
- 8 B : Tu joues du violon ?
- 9 S : Oui, j'ai commencé il y a longtemps. D'abord j'ai fait un peu de guitare puis ensuite du piano, mais ce que j'aime le plus c'est le violon. Justement j'ai un ami qui me donne des cours une fois par semaine au Conservatoire. Mais c'est trop peu (raconte comment elle a commencé à s'intéresser au violon).
- 10 B : Est-ce que tu as déjà donné des concerts auparavant ?
- 11 S : Oui, j'ai donné quelques récitals de piano.
- 12 B : Ah! J'ai une amie qui joue aussi du piano. Elle est colombienne//
- 13 S : Mais tu sais il faut s'exercer plusieurs heures par jour pour pouvoir jouer comme un professionnel (raconte comment elle a commencé à donner des concerts).
- 14 B : Moi l'instrument que je préfère c'est la guitare... J'adore sa mélodie...//
- 15 S : Moi par contre je n'aime pas tellement la guitare et je pense vendre la mienne. Est-ce qu'elle t'intéresse ?

Appel téléphonique

B = Bolivien

S = Suisse

//=interruption

- 1 B : Allo ?
- 2 S : (pause) Oui, j'aimerais parler avec Mme X, s.v.p.
(ton de surprise)
- 3 B : C'est moi-même.
- 4 S : euh... Bonjour Mme X, je fais une enquête par
téléphone. Puis-je vous poser quelques
questions ? Avez-vous le temps ?
- 5 B : Oui, c'est à quel sujet ?
- 6 S : Nous enquêtons sur les gens et le sport. Nous
représentons la commune X et voudrions savoir
ce que les gens pensent de l'éventuelle
démolition des bâtiments qui se trouvent à X et de
la construction d'un grand centre sportif.
(longue pause)
- 7 B : Oui...
- 8 S : (pause) Qu'en pensez-vous? Etes-vous d'accord ou
pas ? (pause)
- 9 B : Tout d'abord je dois vous avouer que je ne suis
pas une personne très sportive, j'aime plutôt la
vie passive, mais naturellement quand je me
regarde dans le miroir, une envie folle de
pratiquer un sport m'envahit et je me mets à
déprimer (petite pause)...//
- 10 S : Mais pourquoi déprimez-vous ? Est-ce en raison
de votre silhouette ? (pause)
- 11 B : (ton ennuyé) Oui, comme je vous l'ai dit. Je
déprime parce que j'aime bien les sports en plein
air. J'aime bien faire du jogging dans un espace
vert (petite pause) et...//
- 12 S : Mais à X il y a beaucoup d'espaces verts.
- 13 B : Oui, mais...//
- 14 S : De plus les centres sportifs ne manquent de rien,
tout appareil pouvant vous être utile est mis à
votre disposition, ils disposent également de
saunas, de piscines, de douches, bref de tout le
confort imaginable (pause)

- 15 B : C'est clair, mais j'aurais préféré...//
- 16 S : Ecoutez, il y a même des spécialistes à votre disposition, ils vous examinent d'abord et vous proposent un régime et des exercices en fonction de vos besoins. (pause)
- 17 B : Je le sais . Mais ce que je voulais vous expliquer c'est l'importance des espaces verts dans une ville...//
- 18 S : Je vois parfaitement ce que vous voulez dire...
- 19 B : Mais laissez-moi finir d'abord, vous m'interrompez tout le temps.
- 20 S : (pause) Oh je suis vraiment désolé, je m'excuse... (pause)
- 21 B : (expose ses idées)
- 22 S : (se tait et écoute)
- 23 B : (termine, longue pause)
- 24 S : Bon, je vous remercie de m'avoir accordé votre temps et vous souhaite une bonne soirée. Au revoir Madame.
- 25 B : Au revoir.