

L'ANALYSE DES INTERACTIONS VERBALES : POUR UNE APPROCHE COMPARATIVE INTERCULTURELLE

Catherine KERBRAT-ORECCHIONI

Université Lumière Lyon 2

Une histoire complète de la conversation chez tous les peuples et à tous les âges serait un document de sciences sociales du plus haut intérêt ; et il n'est pas douteux que si, malgré les difficultés d'un tel sujet, la collaboration de nombreux chercheurs venait à bout de les surmonter, il se dégagerait du rapprochement des faits recueillis à cet égard dans les races les plus distinctes, un nombre considérable d'idées générales propres à faire de la conversation comparée une véritable science. (Gabriel Tarde 1901/1987 : 3)

Il serait exagéré d'affirmer que la « conversation comparée » est aujourd'hui constituée en « véritable science ». Mais c'est un domaine d'investigation qui a connu ces derniers temps un incontestable essor, tant en ce qui concerne le matériel d'observation récolté que les avancées théoriques effectuées.

Depuis quelques décennies en effet, les linguistes ont commencé à s'intéresser à la façon dont la langue est utilisée concrètement dans les diverses situations de la vie quotidienne où des sujets sont amenés à communiquer, c'est-à-dire à « interagir » par le biais du langage. Apparue en France au cours des années 80, au croisement de la pragmatique et de l'analyse du discours, et très largement inspirée de différents courants de recherche américains (sociologie interactionniste, ethnométhodologie, ethnographie des communications), *l'analyse des interactions verbales* a pour objectif de décrire le fonctionnement de tous les types d'échanges communicatifs attestés dans nos sociétés (conversations familiales, mais aussi interactions se déroulant dans des contextes plus formels) : à partir de l'étude de corpus enregistrés et minutieusement transcrits (l'approche est résolument empirique), il s'agit de dégager les règles et principes en tous genres qui sous-tendent le fonctionnement de ces formes extrêmement diverses d'échanges verbaux.

Or il apparaît que ces règles ne sont pas universelles : elles varient sensiblement d'une société à l'autre - ainsi du reste qu'à l'intérieur d'une même société, selon l'âge, le sexe, l'origine sociale ou géographique des interlocuteurs ; mais on admettra que, quelle que soit l'ampleur de ces variations internes à une même communauté linguistique, il est malgré tout possible de dégager certaines tendances moyennes propres à telle ou telle de ces communautés, et de jeter les bases d'une *approche contrastive interculturelle*¹ du fonctionnement des interactions.

L'enjeu est d'importance, car dans notre monde contemporain on constate à la fois, paradoxalement, la multiplication spectaculaire des échanges entre individus

¹ Ou plutôt « cross-culturelle » : en anglais, on distingue en effet la perspective *cross-cultural* (il s'agit de décrire le fonctionnement de tel ou tel type d'interaction ou de phénomène interactionnel dans les sociétés S1 et S2 afin de dégager *in fine* les similitudes et les différences), et la perspective *interculturelle* (qui consiste à décrire les problèmes spécifiques aux échanges entre locuteurs appartenant à des langues et/ou cultures différentes).

relevant de cultures différentes, et la persistance tenace de la croyance selon laquelle on communiquerait fondamentalement partout de la même manière.

1. L'illusion universaliste : deux illustrations

Soit les recommandations suivantes, extraites de deux ouvrages destinés aux futurs professionnels de la vente :

- (1) Un enfant est toujours gêné de devoir répéter un mensonge lorsque ses parents lui demandent de le faire en les regardant « dans les yeux ».
Vous, vous ne mentez pas à vos clients. Alors, regardez-les.
Regardez-les lorsque vous leur parlez.
Regardez-les lorsqu'ils vous parlent.
Regardez-les ! Un regard franc et direct renforcera vos paroles. Il donnera confiance à vos clients.
(G. Rozès, *Tout ce que vous devez savoir pour vendre plus*, Paris, Chotard, 1983 : 27)

Il est vrai qu'en France, le fait de regarder son interlocuteur « droit dans les yeux » est généralement interprété comme un signe de franchise. Mais dans bien des cultures, un tel comportement passe au contraire pour arrogant, insolent ou agressif, et peut même être carrément « tabou » en relation hiérarchique. La direction des regards comme la durée des contacts oculaires obéissent à des règles en grande partie inconscientes, et qui sont éminemment variables culturellement – une étude comparant le fonctionnement des négociations commerciales dans différents pays a pu ainsi montrer que dans le corpus de référence, la durée des contacts oculaires représentait respectivement, par rapport à la durée totale de l'interaction : 13% seulement de cette durée pour le corpus japonais, mais 33% pour le corpus constitué aux États-Unis, et 52% pour le corpus brésilien...

- (2) Pour négocier dans de bonnes conditions, entre le client et le représentant doit s'établir une relation d'égalité : bannissez « Je m'excuse de vous déranger », ne soyez pas gêné, vous parlez d'égal à égal avec votre interlocuteur. (R. Moulinier, *L'entretien de vente*, Paris, Les éditions d'organisation, 1984 : 20).

Il est vrai que dans notre société, nombreuses sont les situations où les interlocuteurs peuvent et doivent afficher un comportement symétrique et égalitaire. Mais ce comportement « d'égal à égal » sera des plus malvenus dans les sociétés dites « à éthos hiérarchique », comme la société japonaise, où l'on doit au contraire se montrer respectueux des différences de statut, et où le vendeur doit faire preuve à l'égard de son client de cette « humilité déférentielle » qui seule permettra à son discours d'être accueilli favorablement par l'interlocuteur.

Or ce qui frappe à la lecture de ces deux ouvrages, et de tous les autres du même acabit, c'est qu'à aucun moment ils ne prennent la précaution de nous dire – oubli bien révélateur – que les conseils qu'ils nous prodiguent sont *relatifs à un contexte culturel*

bien particulier (le nôtre), mais que leur application pourrait avoir des effets désastreux dans des cultures obéissant à d'autres normes comportementales... Dès lors pourtant que l'on se trouve engagé dans un échange interculturel quelconque, il importe de prendre conscience de cette donnée fondamentale : loin de se restreindre, comme on le croit encore trop communément, à quelques comportements isolés et superficiels, la variation peut affecter tous les aspects, et se localiser à tous les niveaux, du fonctionnement des interactions.

Parmi les très nombreux exemples qui pourraient donc en être donnés, nous n'en retiendrons dans les limites de cet article que trois².

2. La variation culturelle : trois exemples

2.1. Le système des tours de parole

Pour que l'on ait affaire à une interaction verbale, il faut que se trouvent mis en présence deux interlocuteurs au moins, qui parlent « à tour de rôle ». Or si les principes généraux sur lesquels repose le « système des tours » sont universels, leur application varie considérablement d'une société à l'autre. Voyons ainsi ce qu'il en est du principe de « minimisation de la pause inter-tours et du chevauchement de parole », mis en évidence par les spécialistes de l'analyse conversationnelle.

(1) La pause entre les tours de parole

La durée minimale de cette pause (en deçà de laquelle les locuteurs ont le sentiment d'avoir été interrompus) semble être aux États-Unis de cinq dixièmes de seconde, mais en France de trois dixièmes seulement ; d'où les problèmes que rencontrent les Américains amenés à converser avec des Français, et leur difficulté à prendre la parole dans ce type de situation interculturelle (même s'ils maîtrisent parfaitement la langue) : ayant été dès leur plus jeune âge dressés à attendre poliment une demi-seconde avant d'enchaîner, ils se laissent aisément doubler par un partenaire dont les règles de fonctionnement tolèrent une réaction plus prompte. Le même type de déboire a été signalé pour les Athabascans d'Alaska conversant en anglais avec des Canadiens ou des Américains : étant cette fois les plus rapides, les Américains s'étonnent de la mauvaise volonté communicative de leurs partenaires athabascans trop lents à enchaîner, cependant que ceux-ci s'offusquent d'être sans cesse interrompus par leurs partenaires américains... Malentendu donc, donnant lieu de part et d'autre à la construction de stéréotypes négatifs — tout cela à cause d'une différence dérisoire dans les normes relatives à la pause inter-tours (d'une demi-seconde pour les Américains, et d'une seconde environ pour les Athabascans) : on ne saurait mieux illustrer *la disproportion entre les faits et leurs effets*, dans le fonctionnement (et les dysfonctionnements) de la communication interculturelle.

Quant à la durée maximale de cette pause (au-delà de laquelle le silence est perçu comme embarrassant), elle varie elle aussi fortement d'une société à l'autre :

2 Pour un inventaire plus étendu des différents types de faits pouvant prêter à variation culturelle, voir le dernier volume des *Interactions verbales* ; et pour une réflexion sur les problèmes méthodologiques que pose l'approche contrastive, voir Kerbrat-Orecchioni 2005 : chap. 4, Traverso (éd.) 2000 et Traverso 2006.

de l'ordre de quelques secondes en France (où la conversation a manifestement peur du vide), le « gap » peut s'étaler ailleurs sur plusieurs minutes sans que cela produise la moindre gêne chez les interlocuteurs, comme ces Lapons du nord de la Suède, qui lorsqu'ils se trouvent réunis autour d'une table d'hôte n'échangent de parole que par intermittence (ce qui donne par exemple : offre - silence - acceptation de l'offre - grand silence - question - silence - réponse - grand silence, etc., soit en tout cinq ou six échanges minimaux pour une rencontre d'une heure environ).

Le même genre de « conversations à trous » a été décrit pour d'autres sociétés (amérindiennes par exemple, ou diverses sociétés rurales européennes³), ce dont on peut conclure que le principe est loin d'être universel selon lequel toute rencontre doit obligatoirement être « remplie » par un flux continu de paroles : dans bien des sociétés (que l'on peut dire à éthos « laconique »), l'échange de paroles n'est qu'une composante secondaire et facultative de ce type particulier d'interaction qu'est la « visite », et dans la plupart des circonstances de la vie sociale, les mots ne doivent être délivrés qu'avec parcimonie.

(2) Le chevauchement de parole

La parole simultanée, ainsi que l'interruption qui généralement l'accompagne, sont selon les sociétés plus ou moins bien tolérées, et diversement interprétées.

Ainsi les Français ont-ils la réputation de se couper sans cesse la parole, et de parler tous à la fois : c'est que les interruptions, si elles ne sont pas trop fréquentes (on peut parler ici de *seuil de tolérance*), permettent d'accélérer le tempo de la conversation ; elle lui donnent un caractère vif et animé, et produisent un effet de chaleur, de spontanéité, de participation active, généralement apprécié dans notre société (à l'inverse, les conversations où les tours se suivent bien sagement sans empiéter les uns sur les autres ont un peu l'air de languir d'ennui). Mais on aura ailleurs une vision des choses bien différente, percevant ces interruptions permanentes comme agressives, et insupportablement anarchiques : *ce sont non seulement les comportements eux-mêmes qui varient d'une culture à l'autre mais aussi, corrélativement, leur interprétation et le système de valeurs qui les sous-tend* — ces divergences d'interprétation pouvant évidemment prêter à malentendu, comme l'illustre cette observation de Raymonde Carroll (ethnologue française vivant aux États-Unis) :

Quand ma fille était toute petite, elle m'a demandé un jour pourquoi je me disputais toujours avec mes amis français qui venaient à la maison, et jamais avec mes amis américains ; c'est probablement ce jour-là que j'ai commencé mes analyses interculturelles... (Carroll 1987 : 63)

3 Comme cette communauté villageoise des Carpates qu'évoque Aaron Appenfeld : « Lorsque Grand-mère posait une question, Grand-père ne s'empressait pas de répondre. *Ce n'est pas poli de répondre immédiatement*. Il restait assis ou sortait, et ce n'est qu'à son retour qu'il répondait à sa question. [...] Le jour était divisé en longues bandes de silence et d'émotion. Comme s'il était entendu que les mots sont plus précieux que l'or et qu'il ne faut pas les gaspiller. » (*L'amour, soudain*, Paris, Éditions de l'Olivier, 2004 : 165-166 ; italique ajoutée).

2.2. *Salutation et autres « ouvreur »*

On ne procède pas partout de la même manière pour « entrer en conversation » : ce ne sont pas partout les mêmes actes rituels qui se rencontrent dans la séquence d'ouverture, et ils ne se réalisent pas partout de la même manière.

(1) La *salutation* proprement dite

Composante centrale de la séquence d'ouverture, l'échange de salutations est sujet à d'infinies variations, en ce qui concerne en particulier la façon dont les locuteurs répondent, selon leur culture d'appartenance, aux questions suivantes :

– Dans quelles circonstances doit-on saluer un inconnu (taxi, autobus, bureau de poste, commerce, ascenseur, hall d'immeubles, simple passant...)?

– À quel moment doit-on saluer ? Au début d'une nouvelle rencontre, soit ; mais encore ? À quelle distance exactement ? Et convient-il de renouveler la salutation quand on se rencontre à nouveau le même jour ?

– Qui doit saluer qui, et dans quel ordre ? On salue en wolof, en dida ou en gonja « de bas en haut » (c'est à l'inférieur qu'il revient de produire la salutation initiative), mais en baatombu de haut en bas, cependant que chez nous, il n'existe plus guère de préséances en la matière.

– Comment saluer ? Les gestes (révérence et courbette, bise, poignée de mains, accolade, etc., sans parler des saluts scouts, militaires ou fascistes), tout comme les formules de salutation, sont très variables d'une société à l'autre. La nôtre se caractérise d'une part par une relative pauvreté et sobriété des formules utilisées (comparées à cette « litanie des salutations » que l'on observe dans certaines sociétés africaines traditionnelles, sorte de chant psalmodié avec reprises, refrains et « coda » dont l'organisation séquentielle est soumise à une codification précise), et d'autre part par leur caractère généralement symétrique : les salutations initiative et réactive sont le plus souvent de même nature (en dehors de situations et milieux bien particuliers), alors que dans d'autres cultures les salutations ont pour principale fonction de marquer la hiérarchie existant entre les interlocuteurs. En d'autres termes : nos salutations marquent généralement une relation égalitaire, et sur l'axe « horizontal », une relation plus ou moins distante ou familière selon leur réalisation (gestuelle : poignée de mains vs bise ; verbale : « bonjour/bonsoir » vs « salut », « ciao », etc.).

La salutation est le seul ouvreur « passe-partout », les autres actes rituels qui peuvent se rencontrer dans la séquence d'ouverture étant soumis à des conditions d'emploi particulières.

(2) La salutation proprement dite peut être suivie (et même dans certains cas remplacée) par une *question-de-salutation* (*greeting question*), énoncé au statut « hybride » puisqu'il a la forme d'une question mais une valeur pragmatique intermédiaire entre la question et la salutation, n'étant pas en principe fait pour solliciter une réponse précise de la part du destinataire⁴. Comme ce ne sont pas partout les mêmes questions qui fonctionnent conventionnellement comme des questions-de-salutation, et que leurs conditions d'emploi ne sont pas non plus forcément les mêmes, on

4 Sur cet acte « hybride », voir Kerbrat-Orecchioni, 2001 : 110-122.

peut s'attendre à ce que ces énoncés soient la source de bien des malentendus en situation interculturelle.

– En France, la seule véritable question-de-salutation est la question sur la santé du destinataire (« (Comment) ça va ? » et ses variantes). Notons que cette question pré-suppose que les deux interlocuteurs ne sont pas l'un pour l'autre de véritables « inconnus » ; cela du moins en français « hexagonal », mais il n'en est pas de même dans certains pays d'Afrique francophone, comme en témoigne ce chauffeur de bus parisien d'origine guinéenne se plaignant de l'impolitesse des passagers :

Parfois je leur dis « Comment allez-vous ? » Alors les gens sont surpris et ils me disent : « Oh mais je ne vous connais pas ! » Mais pas besoin de se connaître pour être polis, non ? (France Inter, *Eclctik*, 14 décembre 2004)

Le malentendu est ici patent : s'il est bien vrai que point n'est besoin de se connaître pour être poli, il faut, en France, se connaître pour se demander comment on va !

– Dans la plupart des sociétés africaines, les questions-de-salutation portent non seulement sur le destinataire lui-même, mais aussi sur son entourage. Lorsqu'elles figurent à l'ouverture de l'interaction, ces questions ne doivent pas être traitées comme de véritables demandes d'information, mais comme de simples « routines » auxquelles on doit réagir de façon tout aussi routinière ; ce qui peut prêter à malentendu dans la communication interculturelle :

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 [...]. 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*. (Kilani-Schoch 1992 : 134-135)

Malentendu qui peut être rapproché de celui qu'analyse Béal (1992) à propos de l'usage australien de la formule, rituelle le lundi matin dans les bureaux ou salles des professeurs, « *Did you have a good week-end ?* » Béal montre en effet que cette formule n'est pour les Australiens qu'une routine appelant une réaction minimale (« *Nice, thank you* »), alors qu'il s'agit pour nous d'une vraie question, d'où ce malentendu attesté en situation de communication interculturelle : les Australiens trouvent les Français peu polis (puisque'ils oublient régulièrement de poser cette question), et excessivement distants (puisque qu'ils y répondent en « racontant leur vie ») ; quant aux Français, ils interprètent le comportement des Australiens comme étant à la fois indiscret, et hypocrite

puisqu'ils ne daignent même pas écouter la réponse à la question qu'ils viennent de poser — le problème étant que justement, cet énoncé *n'est pas* une vraie question.

– En Corée, au Vietnam, en Chine, et dans un certain nombre d'autres sociétés, la manière la plus naturelle de saluer consiste à choisir dans un paradigme de questions-de-salutation la formule la mieux adaptée aux circonstances spatio-temporelles de la rencontre. En Corée (où il n'existe pas de salutation proprement dite : l'expression de salutation « complémentaire » est donc en l'occurrence contestable), ce sont par exemple les formules (traduites en français) : « Tout va bien ? », « Avez-vous bien dormi ? », « Avez-vous mangé ? », « Qu'est-ce qui vous amène ici ? », « Où allez-vous ? », « D'où venez-vous ? », « Vous êtes encore là ? », « Vous êtes venu bien tôt hein ? » Au Vietnam, où l'action de saluer se dit *chào hỏi* (c'est-à-dire « saluer-interroger »), on rencontre semblablement : « Où allez-vous ? », « Que faites-vous là ? », « Vous avez mangé ? », « Vous allez au marché ? », etc. Questions qui elles non plus n'attendent pas de réponse précise : après « Où allez-vous ? », on peut fort bien répondre « Vous voyez ! » sans que cela fasse aucunement l'effet d'une provocation (et d'une transgression éhontée de la « maxime de quantité »). Même chose encore en chinois : comme le remarque Auchlin (1993, p. 21-2), « Où vas-tu ? » et « As-tu mangé ? » ont ni plus la valeur d'un « bonjour » français, et les enchaînements « Je vais par là » et « Oui/Non » qu'ils entraînent le plus souvent, « dans ce type de contexte, ne sauraient avoir d'autre sens que celui d'un "salut" en retour ».

Ces questions-de-salutation se distinguent des questions qui marquent l'intérêt et la sollicitude envers autrui, telles que « Vous avez quel âge ? » ou « Vous avez des enfants ? », questions qui, elles, attendent une véritable réponse. Mais à la différence de ce qui se passe en France où elles seraient considérées comme « indiscrettes » au début d'une première rencontre, de telles questions sont au contraire de mise dans des circonstances analogues au Vietnam ou en Corée ; ce qui constitue une nouvelle et inépuisable source de malentendus à double sens, qu'illustrent ces deux témoignages à la saisissante symétrie, mentionnés par Jang (1993), celui d'un étudiant coréen arrivant en France :

Mon directeur de recherche français m'a réservé un accueil plutôt froid. Il ne m'a même pas demandé si j'étais marié, quel âge j'avais, où j'habitais, etc. Il m'a simplement expliqué l'orientation générale de l'établissement et les formalités d'inscription.

et celui d'un professeur français travaillant depuis un an en Corée :

Quand un Coréen fait la connaissance d'un étranger, il lui demande très vite son âge, s'il est marié et s'il a des enfants. C'est quasiment un interrogatoire d'état civil. Pour l'étranger, c'est toujours un peu surprenant au début.

(3) *Autres ouvreurs*

Dans certaines circonstances particulières, on peut être amené à recourir à d'autres « stratégies d'abordage », telles que :

– L'*excuse*, par exemple lorsque l'on dérange un inconnu pour lui demander sa route. Notons que dans un tel cas, l'excuse dispense en principe de la salutation — en France, mais non aux Antilles, si l'on en croit cette anecdote rapportée par Renaud Camus (1985 : 11-12) : un de ses amis, en vacances à la Martinique, s'étant égaré, avise un « vénérable insulaire », et l'aborde le plus poliment du monde :

Excusez-moi, monsieur, est-ce que vous pourriez me dire de quel côté se...

Mais ici, vive interruption de l'autre, furieux :

D'abord, quand on est poli, on commence par dire bonjour aux gens, avant de leur demander quelque chose !

Et Camus de conclure :

Cet épisode malencontreux me semble exemplaire, et devoir être placé en exergue à toute réflexion, si fragmentaire se veuille-t-elle, sur les manières de ce temps. Il rappelle à propos l'essentiel, à savoir que les manières sont, précisément, de ce temps ou d'un autre, de ce lieu-ci ou de celui-là.

Politesse en deçà de l'Atlantique, impolitesse au-delà... Comme quoi aussi la « grammaire » des séquences d'ouverture peut varier entre communautés parlant la même langue : les variations dans les comportements communicatifs et les normes qui les sous-tendent sont relativement indépendantes du système linguistique dans lequel elles s'incarnent⁵.

– Les *présentations*, lorsque se trouvent en contact des personnes qui ne se connaissent pas mais sont destinées à établir une relation personnelle. Ce rituel est beaucoup plus systématique dans certaines sociétés (comme les Etats-Unis) que dans d'autres (comme la société française). C'est sur cette divergence dans les rituels, ainsi que sur cette différence qui consiste à formuler le souhait de « Bon appétit » que repose cette « histoire drôle », dont la drôlerie repose sur un double malentendu :

La scène se passe sur un paquebot transatlantique, entre un Français et un Américain qui se trouvent à la même table de restaurant.

Le premier jour, alors que nos deux passagers viennent de s'installer à table pour déjeuner, le Français s'exclame : « Bon appétit ! ». L'Américain réplique alors : « David Smith ! »

Le soir, nos deux compères se retrouvent à la même table. Le Français : « Bon appétit ! » L'Américain, un peu interloqué mais ne voulant pas être en reste, reprend non sans agacement : « David Smith ! ».

5 Sur le problème des relations entre langue et culture, voir notre article (2002) intitulé « Système linguistique et éthos communicatif ».

Le lendemain midi, même scénario. Exaspéré, l'Américain va trouver le commandant de bord et lui dit : « Écoutez, vous m'avez placé à la table d'un Français, un certain Monsieur Bonappétit, qui est complètement fou : chaque fois que nous nous trouvons ensemble il faut qu'il se présente ! »

Amusé, le commandant de bord explique à l'Américain sa méprise. Le soir donc, tout fier de son nouveau savoir, l'Américain lance fièrement au début du repas : « Bon appétit ! » Et alors le Français de répliquer : « David Smith ! »

2.3. Le remerciement

Le remerciement (qui consiste à accuser réception d'un « cadeau » quelconque et à exprimer sa gratitude au responsable de ce cadeau) est un acte de langage bien attesté dans la plupart des sociétés humaines, mais son fonctionnement varie considérablement d'une société à l'autre. Ces variations concernent :

(1) *Les formules susceptibles de réaliser l'acte de remerciement.* Par exemple, le remerciement peut prendre la forme d'un vœu ou d'une bénédiction dans des langues comme le grec, le turc ou l'arabe⁶. En japonais, ce sont les formules d'excuse qui peuvent dans certains cas jouer le rôle de remerciements, ce qui peut à première vue sembler bien étrange à un locuteur occidental⁷ : l'excuse et le remerciement sont pour nous des actes distincts et même quasiment opposés puisque l'une réagit à une offense que l'on vient de commettre, et l'autre à un cadeau (ou quelque autre « action bienfaisante ») dont on vient d'être le bénéficiaire. Mais la frontière entre les deux actes de langage a vite fait de se brouiller si l'on considère l'existence de ces *grateful apologies* du japonais : le remerciement réagit à un cadeau reçu, alors que l'excuse réagit à une offense commise, soit ; mais en un sens, accepter un cadeau ou une faveur, c'est commettre une sorte d'offense, puisque c'est accepter de léser le territoire d'autrui ; c'est se placer en position de débiteur, donc de coupable, tant que l'on ne se sera pas acquitté de sa dette⁸. Dans cette situation où les sentiments de reconnaissance et de culpabilité se mêlent intimement, tout est une question de dosage : si le sentiment de gratitude l'emporte largement, on produira un remerciement (mettant l'accent sur le « cadeau » dont on vient d'être le bénéficiaire) ; mais si le sentiment de culpabilité est prégnant, comme le veut la mentalité japonaise particulièrement « sensible à la dette », on produira une excuse (mettant alors l'accent sur l'« offense » que l'on vient soi-même de commettre, même si l'on y a été plus ou moins contraint, puisqu'un cadeau, ça ne se refuse pas !⁹).

6 En arabe, la bénédiction est un rituel « passe-partout », qui peut recevoir selon les contextes toutes sortes de valeurs pragmatiques — remerciement, mais aussi excuse et réaction à l'excuse, salutation d'ouverture ou de clôture, initiative ou réactive...

7 Surtout lorsque ces formules sont traduites en français ou en anglais : quand un locuteur japonais remercie par « Je suis désolé » ou « I am sorry », c'est qu'il est victime d'un « calque pragmatique ».

8 Rappelons l'existence en français et en anglais de formules telles que « Je vous suis obligé de l'attention que vous avez eue à mon égard », « I am much obliged to you for your kindness »... ; et qu'une expression telle que « Je suis confus » peut dans certaines circonstances s'employer aussi bien pour remercier que pour s'excuser.

9 Bel exemple de situation de « double contrainte » (*double bind*) (sur l'application de cette notion au fonctionnement du système rituel, voir Kerbrat-Orecchioni 1992 : 279-289 et 2005 : 226-229).

(2) Ce sont aussi *les conditions d'emploi du remerciement*, et sa fréquence corrélatrice, qui varient d'une culture à l'autre. En France, où la notion de « cadeau » semble très étendue, le remerciement s'emploie dans bien des situations où il serait dans d'autres sociétés facultatif, voire carrément exclu¹⁰ ; en particulier dans les situations suivantes :

– les sites commerciaux : chez nous, le remerciement est généralement réciproque, reflétant une relation de « redevabilité mutuelle » ; mais dans d'autres sociétés, le remerciement est soit réservé à l'un des deux rôles seulement (le vendeur en général, pour la double raison que « le client est roi », et qu'ayant déjà rémunéré le commerçant, il n'a pas, dans une telle conception de la relation marchande, à lui exprimer en outre de gratitude particulière), soit complètement exclu, comme au Vietnam où l'interaction de vente est entièrement déterminée par le principe du marchandage, et où le remerciement est donc interdit au vendeur comme au client : laissant entendre que l'autre s'est « fait avoir », la formule de politesse serait dans un tel contexte plus offensante que gratifiante ;

– les échanges en contexte hiérarchique : dans bien des sociétés, il est difficilement concevable qu'un supérieur remercie un inférieur (domestique en particulier) ;

– les échanges entre proches : en Inde, en Corée, au Japon, au Zaïre, etc., le remerciement explicite est proscrit entre amis ou membres de la même famille, pouvant même être perçu dans ce type de relation comme insultant — où l'on constate une fois de plus qu'un même comportement, « poli » chez nous, pourra sous d'autres cieux être jugé « impoli »... Plusieurs explications ont été proposées de ce tabou sur le remerciement entre proches : dans les sociétés « solidaristes », le proche est un *alter ego*, il serait donc aussi incongru de le remercier que de se remercier soi-même ; dans ces mêmes sociétés, le système des obligations mutuelles est défini de façon si stricte que les actes d'entraide apparaissent comme parfaitement « naturels » : exprimer verbalement sa gratitude reviendrait alors à remettre en cause l'ordre des choses, et à jeter le doute sur les présupposés relationnels admis par la communauté ; et plus simplement : étant régulièrement associé à une relation distante, le remerciement adressé à un proche creuse une sorte de fossé entre les interlocuteurs, et crée un malaise comparable à celui qu'entraînerait chez nous l'emploi soudain d'un vouvoiement entre deux personnes qui normalement se tutoient...

Quoi qu'il en soit, ces différences de normes dans l'usage du remerciement ne vont pas manquer d'entraîner des malentendus dans la communication interculturelle, et la construction de stéréotypes négatifs, en vertu du principe suivant : les locuteurs d'une culture donnée, ayant intériorisé certaines normes communicatives qu'ils estiment évidemment les bonnes, vont automatiquement juger ridicule ou « choquante » toute déviance par rapport à ces normes. L'absence d'un remerciement attendu sera mise au compte de la grossièreté, mais à l'inverse, son excessive fréquence sera mise au compte de l'obséquiosité (les Japonais traitant ainsi de « maniérisme occidental » notre usage surabondant du remerciement). C'est aussi bien le défaut que l'excès dans

10 À l'inverse, il existe une situation au moins où l'on ne remercie pas en France, alors que l'usage l'impose ailleurs (Russie, Danemark, Côte d'Ivoire, etc.) : c'est au moment où l'on se lève de table (en Côte d'Ivoire, on dira par exemple : « Femme, la cuisine était bonne », la cuisinière devant alors répondre quelque chose comme : « Que Dieu vous facilite la digestion »).

les comportements rituels qui sont ainsi stigmatisés : l'autre a toujours tort, c'est par définition un « mauvais communicant ».

3. A la recherche de l'éthos

3.1. Principe

L'objectif de la pragmatique contrastive est d'abord de décrire toutes les variations observables dans les comportements qu'adoptent les membres de différentes sociétés dans une situation communicative particulière. Mais son horizon final est bien de parvenir à certaines généralisations concernant les sociétés en question. On peut en effet raisonnablement supposer que les différents comportements d'une même communauté obéissent à quelque cohérence profonde (formant ce que Wierzbicka appelle des *networks of conspiracies*), et espérer que leur description systématique permette de dégager le « profil communicatif » propre à cette communauté : c'est ce que l'on appelle aussi l'éthos de cette communauté, c'est-à-dire sa manière de se comporter et de se présenter dans l'interaction, en relation avec un certain nombre de valeurs partagées. C'est ainsi que l'on distinguera des sociétés à éthos plus ou moins « verbeux » ou « laconique », « proche » ou « distant », « égalitaire » ou « hiérarchique », « consensuel » ou « conflictuel », « individualiste » ou « collectiviste », etc. — on caractérisera par exemple la culture japonaise comme une constellation de traits tels que {hiérarchie, recherche de l'harmonie et évitement de la confrontation, sens de la dette et de la solidarité *in-group*, modestie, importance accordée à la face positive}, ces caractérisations reposant sur un certain nombre de marqueurs à cet égard pertinent.

On sait que la notion d'éthos trouve son origine dans la *Rhétorique* d'Aristote, où elle prend place au sein de la triade *logos/éthos/pathos*, et où elle désigne les qualités morales que l'orateur « affiche » dans son discours, sur un mode généralement implicite (il ne s'agit pas de dire ouvertement que l'on est pondéré, honnête ou bienveillant, mais de le *montrer* par l'ensemble de son comportement), afin d'assurer la réussite de l'entreprise oratoire. En pragmatique contrastive (*via* l'ethnologie — Bateson surtout, qui introduit le terme en 1936 dans *Naven* — et l'ethnographie de la communication), le mot « éthos » désigne le « profil communicatif » ou « style interactionnel préféré » d'une société donnée. Brown & Levinson, par exemple, le définissent ainsi, en se référant explicitement à Bateson :

« Ethos », in our sense, is a label for the quality of interaction characterizing groups, or social categories of persons, in a particular society. [...] In some societies ethos is generally warm, easy-going, friendly ; in others it is stiff, formal, deferential ; in others it is characterized by displays of self-importance, bragging and showing off [...] ; in still others it is distant, hostile, suspicious. (1978 : 248)

L'éthos ainsi conçu présente bien certains points communs avec la notion aristotélicienne puisqu'il renvoie 1- à certaines qualités abstraites des sujets sociaux, et 2- qui se manifestent concrètement, dans leurs comportements discursifs en particu-

lier (les acteurs ont intériorisé certaines « valeurs », qu'ils vont afficher dans leur manière de se conduire dans l'interaction). On retrouve aussi la vieille question de savoir si les vertus affichées (« mœurs oratoires ») doivent ou non correspondre aux qualités effectives du sujet (« mœurs réelles ») ; en ce qui concerne par exemple la modestie (vertu recommandée aux orateurs par Bernard Lamy), Chen, après avoir déclaré :

we may be able to categorize cultures according to how they view humbleness and modesty

ajoute à propos des Chinois, réputés particulièrement modestes :

Nor does it mean that the Chinese do not think positively of themselves. All they need to do is to *appear humble, not necessary to think humbly of themselves.* (1993 : 67-8 ; italique ajouté)

Mais en même temps, certaines différences sautent aux yeux entre les deux conceptions, rhétorique et pragmatique, de l'éthos ; par exemple le fait que l'affichage des qualités de l'orateur est un processus en principe intentionnel, alors que ce n'est généralement pas consciemment que l'on « fait le Français » (ou l'Allemand ou le Chinois). Mais surtout, la notion aristotélicienne s'applique à des individus, alors qu'en pragmatique contrastive elle s'applique à des *collectifs d'individus* (des *speech communities*), ce qui ne va pas sans poser un certain nombre de problèmes.

3.2. Démarche et problèmes

La quête de l'éthos suppose que l'on procède en deux temps :

(1) Dans une première étape, on identifie et décrit certains faits isolés prêtant à variation dans les différentes sociétés soumises à investigation (tels gestes ou mimiques, comportements proxémiques, termes d'adresse, formules rituelles, actes de langage, etc.), et qui peuvent déjà orienter vers certaines pistes en matière d'éthos. Par exemple : On a vu que les *grateful apologies* à la japonaise pouvaient être l'indicateur d'un éthos « sensible à la dette », mais pour pouvoir être validée, cette interprétation doit être corroborée par d'autres considérations.

Même chose pour les expressions *Help yourself* (adressée par l'hôte à son invité, la formule est polie dans la mesure où elle repose sur une valorisation de l'autonomie individuelle — mais elle peut évidemment choquer les membres d'une culture valorisant plutôt l'« assistance »), ou *Thank you for your time* (qui marque l'importance accordée au territoire temporel, tout comme le terme *privacy* marque l'importance accordée au territoire spatial).

Ou bien encore : une étude comparative du fonctionnement des échanges votifs en français et en grec (Katsiki 2000) a permis de mettre en évidence, outre le caractère plus « superstitieux » de la société grecque (par la présence d'une catégorie de vœux servant à conjurer le mauvais œil), son caractère « solidaire » : la « fête du nom » (partagée pas tous les porteurs du même prénom) l'emporte sur l'anniversaire

(strictement individuel), et les formules utilisées à cette occasion font référence aux liens existant entre les interlocuteurs, ou associent un maximum de personnes dans la célébration ; on aura par exemple un échange tel que :

Nombreuses années. — Merci et toi tu as quelqu'un qui a sa fête pour que je lui souhaite ? — Oui, mon frère. — Que tu sois heureux de lui, nombreuses années.

Ce qui invite Katsiki à conclure (2000 : 107) :

De ces formules il ressort que les interlocuteurs sont dans une relation d'interdépendance : la vie de l'un est liée à la vie de l'autre, le bonheur de chacun est celui de tous (tous les membres du groupe en question).

Mais une telle conclusion doit elle aussi reposer sur d'autres observables que le fonctionnement des échanges votifs : ce n'est qu'en système que l'on peut identifier la signification « éthique » d'un fait particulier, et reconstituer la *logique culturelle* dans laquelle il s'insère.

(2) Dans un deuxième temps, on regroupera donc des marqueurs de nature diverse mais de signification à certains égards commune, afin de tenter de reconstituer le profil communicatif de la communauté considérée, ou du moins certains éléments de ce profil. Par exemple¹¹ :

Pour caractériser une société comme ayant un profil « hiérarchique », on regroupera les divers types de « taxèmes »¹² : usage dissymétrique des salutations, distribution inégale des tours de parole et des initiatives, fonctionnement des termes d'adresse et des honorifiques (si la langue en possède), formulation des actes de langage (adoucissement à sens unique des actes « menaçants » et, plus généralement, obligations de politesse non réciproques), etc.

Pour caractériser une société comme relevant d'un style communicatif « proche » (société « à contact »), on tiendra compte des comportements proxémiques, de la fréquence des contacts oculaires et gestuels, ainsi que de la facilité avec laquelle les locuteurs utilisent des formes d'adresse familières et donnent accès à leur territoire privé, spatial (invitations) ou informationnel (confidences et autres formes de la parole intime).

Mais le problème est que ces différents indicateurs ne convergent pas toujours. Par exemple, s'ils « conspirent » pour faire de la société brésilienne, indubitablement, une société à contact, il n'en est pas de même partout : aux États-Unis, le prénom et le diminutif se manient avec une grande facilité, mais les normes proxémiques en vigueur sont plutôt de type « distant »... Plus généralement, certains phénomènes de compensation peuvent intervenir afin d'assurer le maintien d'une distance moyenne, seule

11 On pourrait donner aussi celui de l'« arrogance » française : les signifiants sont extrêmement divers qui « conspirent » à la production de ce signifié « éthique » ; ce sont entre autres : certains faits prosodiques (intonations péremptoires) ou mimo-gestuels comme le haussement d'épaule (souvent mentionné comme le plus typique des gestes français), les comportements interruptifs, le style auto-assertif (« moi je... »), la brutalité des réfutations, etc.

12 Voir sur cette notion *Les interactions verbales*, t. II, 1^{ère} partie, chap. 2.

supportable pour les membres de la communauté : on va par exemple « garder ses distances » pour compenser une tendance au discours informel (exemple de l'Australie, d'après Béal 1992) ou inversement, exagérer les manifestations consensuelles pour contrebalancer symboliquement une certaine phobie du contact physique (exemple des pays scandinaves, d'après Fant 1989).

Il faut donc admettre que pour un même axe (dans le cas précédent : celui de la distance horizontale), une même société puisse se voir attribuer des caractéristiques opposées selon l'angle sous lequel on l'envisage¹³. Il n'est donc pas question de prétendre reconstituer l'éthos d'une culture donnée sous la forme d'un système global et cohérent, monolithique et homogène. Ce que l'on peut ambitionner de dégager, ce sont plutôt de grandes tendances générales, et toujours *relatives* (car il ne faut pas oublier que l'objectif est avant tout *comparatif*) : il n'est pas absurde d'affirmer, par exemple, que la société brésilienne est *plus* une société à contact que la société d'Amérique du Nord, qui l'est elle-même *plus* que la société japonaise ; laquelle est *plus* une société à éthos hiérarchique que nos sociétés occidentales. De telles généralisations doivent être étayées sur des observations fines et précises, et fondées sur l'analyse de données principalement authentiques. Mais le problème est que plus on travaille sur des données concrètes, plus le risque est grand de n'appréhender que des *bribes d'éthos*, plus les généralisations sont malaisées, et plus en particulier l'importance du contexte communicatif saute aux yeux. Il est bien évident que la description doit partir de données *situées*, et que le travail de généralisation doit incorporer ces considérations situationnelles. Mais la grande difficulté de l'approche est bien là : comment tenir les deux bouts de la chaîne ? Comment concilier respect des données et quête de généralisations, en évitant les deux écueils qui guettent ce type de recherche : la *sur-généralisation* (le portrait vire alors à la caricature), et la *sous-généralisation* (la description ne dépasse pas un empilement désordonné d'observations anecdotiques) ?

Certains travaux récents tendent à prouver que l'entreprise n'est pas totalement désespérée¹⁴ : l'observation des comportements communicatifs ouvre une petite fenêtre d'où l'on peut avoir un aperçu partiel mais significatif de la partie immergée de l'iceberg culturel, faite de représentations, de valeurs et autres « évidences invisibles » (pour reprendre l'expression de Raymonde Carroll, éponyme de l'ouvrage précédemment cité).

4. Conclusion

La recherche interculturelle est semée d'embûches, et elle a toujours quelque chose de frustrant. Mais il faut dire aussi combien l'on est payé de sa peine, lorsque l'on a le sentiment d'être parvenu à élucider un fait de variation que l'intuition ne percevait que confusément (il y a quelque chose qui cloche, mais quoi au juste ?), et dont la qualité des données et le sérieux de l'analyse garantissent la pertinence.

13 Sans parler du problème des variations internes à une société donnée (notons à ce propos que pour Brown & Levinson, la notion d'éthos s'applique aussi bien aux « sous-cultures » — on parlera par exemple d'« éthos masculin vs féminin » — qu'aux cultures proprement dites).

14 Pour nous en tenir aux travaux français, voir par exemple Béal 1999 sur l'éthos australien comparé à l'éthos français, ou Kastler 2000 sur l'éthos russe.

Le jeu en vaut assurément la chandelle, car l'approche comparative a pour inestimable mérite de permettre de prévoir et d'expliquer les malentendus qui risquent toujours de surgir dans la communication interculturelle. On l'a dit, même les différences les plus ténues dans les normes communicatives peuvent entraîner malentendus et « moments inconfortables » : différence d'une demi-seconde dans la durée « normale » de l'intervalle séparant la fin d'un tour et le début du suivant, ou différence dans les conditions d'emploi de la question-de-salutation « Comment allez-vous ? » ; différence encore dans la façon de formuler refus et désaccord, qui en japonais¹⁵ sont adoucis par des procédés proches de ceux qui sont utilisés en anglais, mais néanmoins suffisamment différents pour qu'ils ne soient pas reconnus par leurs partenaires anglophones, d'où l'idée reçue mais évidemment inexacte selon laquelle « les Japonais ne disent jamais non » (Miller 2000) — le spécialiste de pragmatique contrastive ayant pour tâche de dénoncer le caractère excessivement simplificateur de ces stéréotypes, tout en expliquant leur genèse (le « fond de vérité » à partir duquel il s'échafaudent).

Les effets de tels malentendus peuvent certes être anodins (les interactants se trouvent simplement confrontés à une situation inconfortable mais passagère), mais ils peuvent aussi être beaucoup plus graves. Ainsi les malentendus à répétition entre membres de communautés culturelles aux normes interactionnelles divergentes vont-ils le plus souvent entraîner la construction réciproque de stéréotypes racistes. Mentionnons par exemple l'étude de Bailey (1997) sur les tensions interethniques, dans le contexte d'un magasin états-unien de spiritueux¹⁶, entre vendeurs coréens d'immigration récente et clients afro-américains, deux groupes dont les normes divergent à la fois sur la conception des activités qui sont appropriées dans un tel site (le script de l'interaction devant pour les vendeurs coréens se restreindre à ce qui touche à la transaction proprement dite, alors que pour les clients afro-américains elle peut et même doit comporter du *small talk*, des petites blagues, etc.) et corrélativement, le style communicatif des parties en présence (Coréens plus laconiques, distants et réservés, Afro-américains plus volubiles et « engagés » personnellement dans l'interaction), Bailey concluant ainsi :

In this socially, racially and economically charged context, subtles differences in the ways that respect is communicated in face-to-face interaction are of considerable significance on affective relationships between groups. (1997 : 328)

Aussi « subtiles » soient-elles, ces différences vont contribuer à renforcer les stéréotypes négatifs des Coréens sur les Afro-américains (supposés intrusifs et mal élevés) et des Afro-américains sur les Coréens (inamicaux, méprisants et même racistes) ; malentendu que l'on soupçonne en observant le fonctionnement de l'interaction, mais qui n'apparaît au grand jour (car le malaise reste toujours larvé et presque impalpable) que grâce aux interviews des participants.

Dans cet autre exemple analysé par Spencer-Oatey & Xing (2000), celui d'un *wellcome meeting* se déroulant à Londres entre hommes d'affaires chinois et anglais,

15 Sur le cas du coréen (comparé au français), voir Kim 2001.

16 Sur le cas particulier des petits commerces, voir aussi Kerbrat-Orecchioni & Traverso, à paraître.

le malaise naît d'une accumulation de différences subtiles, mais qui viennent se loger à tous les niveaux du fonctionnement de l'interaction : la conception de l'agenda, du protocole, des règles de l'hospitalité, tout fait problème ; les Anglais ne parviennent pas à identifier les statuts et les rôles de leurs partenaires, les Chinois voient leurs attentes déçues, les mécontentements et vexations s'accumulent : fiasco sur toute la ligne.

Certains malentendus peuvent aussi être responsables de véritables traumatismes (Carroll parlant à ce sujet de « blessés culturels »), comme celui-ci¹⁷, rapporté par une jeune fille d'origine coréenne, adoptée à l'âge de dix ans, et se remémorant ce douloureux épisode (qui se situe peu de temps après son arrivée en France) :

Un jour, maman m'a fait une faveur. Elle attendait, comme le font tous les autres Français, le remerciement de ma part. A cette époque, je ne le savais pas. Elle m'a demandé de lui dire merci. Je me disais : « Pourquoi ? On dit merci à maman ? » Je n'ai rien dit. J'avais l'impression qu'elle était un peu fâchée. Elle m'a pressée de répondre. Je n'ai toujours rien dit. Comment aurais-je pu prononcer le mot « merci » à maman ? ça ne m'était jamais arrivé avant. Enfin elle s'est mise en colère. J'avais vraiment peur. Mais je ne savais pas pourquoi elle était si nerveuse. J'ai baissé la tête parce que je n'avais pas le courage de la regarder en face. Elle m'a dit de lever la tête et de la regarder. J'ai fini par fondre en larmes. Je sentais qu'elle me considérait comme une « enfant terrible ».

On peut attendre d'une réflexion sérieuse et systématique sur la variation culturelle qu'elle permette d'éviter de tels désastres, et de lutter contre les réflexes xénophobes, qui naissent bien souvent d'une méconnaissance générale de l'ampleur des variations affectant les normes communicatives ; de lutter aussi contre un ethnocentrisme tenace, qui incite à évaluer les comportements d'autrui à l'aune de ses propres normes.

Traquant inlassablement le culturel sous le masque du naturel, la pragmatique contrastive nous aide à mieux comprendre l'autre, cet étranger qui cesse d'être étrange dès lors que l'on admet le caractère éminemment relatif et variable des normes interactionnelles. Mais elle permet aussi du même coup de mieux comprendre sa propre culture, car elle rend visibles certaines « évidences invisibles », évidences dont on ne prend conscience que lorsqu'elles sont d'une certaine manière mises en crise et en déroute, permettant à la fois d'appréhender ses propres normes, et en les relativisant, de les juger plus sainement :

Il est bon de savoir quelque chose des mœurs de divers peuples, afin de juger des nôtres plus sainement, et que nous ne pensions pas que tout ce qui est contre nos

17 Voir également le cas des Japonais victimes du « syndrome de Paris » (Audrey Levy, *Libération*, 13 décembre 2004) : « Venus s'installer à Paris, ils sont plus d'une centaine de Japonais à sombrer chaque année dans un étrange état, surnommé 'syndrome de Paris', une dépression qui peut se transformer en délire de persécution ou conduire à des tentatives de suicide et qui se déclenche au bout de trois mois en France. [...] Selon le Dr Ota, psychiatre lui-même japonais, 'le phénomène se manifeste chez ceux qui n'ont pas la capacité de s'adapter à la France à cause d'un choc issu de la confrontation entre deux cultures.' »

modes soit ridicule, et contre raison, ainsi qu'ont coutume de faire ceux qui n'ont rien vu. (René Descartes, *Le discours de la méthode*, Garnier-Flammarion, 1637/2000 : 35)

Références bibliographiques

1. Auchlin (A.), 1993 : *Faire, montrer, dire. Pragmatique comparée de l'énonciation en français et en chinois*, Berne, Peter Lang.
2. Bailey (B.), 1997 : « Communication of respect in interethnic encounters », *Language in Society* 26 : 327-356.
3. Bateson (G.), 1958 : *Naven*, Stanford (Cal.), Stanford Univ. Press.
4. Béal (C.), 1992 : « Did you have a good week-end ? or why there is no such thing as a simple question in cross-cultural encounters », *Australian Review of Applied Linguistics* 15-1 : 23-52.
5. Béal (C.), 1999 : « Hypocrisie ou arrogance ? : les modèles théoriques de la politesse peuvent-ils rendre compte des malentendus », in J. Bres, R. Delamotte-Légrand, F. Madray-Lesigne & P. Siblot (éds) : *L'autre en discours*, Montpellier, Université Paul Valéry, Praxiling, 397-424.
6. Brown (P.) & Levinson (S.), 1978 : « Universals in language use : Politeness phenomena », in E. Goody (ed.), *Questions and politeness. Strategies in social interaction*, Cambridge, CUP : 56-289.
7. Brown (P.) & Levinson (S.), 1987 : *Politeness. Some universals in language use*, Cambridge, CUP.
8. Camus (R.), 1985 : *Notes sur les manières du temps*, Paris, P.O.L.
9. Carroll (R.), 1987 : *Évidences invisibles. Américains et Français au quotidien*, Paris, Seuil.
10. Chen (Rong), 1993 : « Responding to compliments. A contrastive study of politeness strategies between American English and Spanish speakers », *Journal of Pragmatics* 20 : 49-75.
11. Fant (L.), 1989 : « Cultural mismatch in conversation : Spanish and Scandinavian communicative behaviour in negotiation settings », *Hermès* 3 : 247-265.
12. Jang (Han-Up), 1993 : *La politesse verbale en coréen, en français et dans les interactions exolingues. Applications didactiques*, Thèse de Doctorat, Université de Rouen.
13. Katsiki (S.), 2000 : « L'échange votif en français et en grec », in Traverso (éd.) 2000 : 93-112.
14. Kerbrat-Orecchioni (C.), 1992 : *Les interactions verbales t. II*, Paris, A. Colin.
15. Kerbrat-Orecchioni (C.), 1994 : *Les interactions verbales t. III*, Paris, A. Colin.
16. Kerbrat-Orecchioni (C.), 2001 : *Les actes de langage dans le discours*, Paris, Nathan.
17. Kerbrat-Orecchioni (C.), 2002 : « Système linguistique et éthos communicatif », *Cahiers de Praxématique* 38, 37-59.
18. Kerbrat-Orecchioni (C.), 2005 : *Le discours en interaction*, Paris, A. Colin.
19. Kerbrat-Orecchioni (C.) & Traverso (V.), à paraître : *Les interactions en site commercial*, Lyon : PUL.
20. Kilani-Schoch (M.), 1992 : « Il fait beau aujourd'hui. Contribution à l'approche linguistique des malentendus interculturels », *Cahiers de l'ILSL (Lausanne)* 2 : 127-154.
21. Kim (Jin-Moo), 2001 : *Accord et désaccord dans le débat radiophonique en français et en coréen*, Thèse de Doctorat, Université Lumière Lyon 2.
22. Miller (L.), 2000 : « Negative assessments in Japanese-American workplace interaction », in Spencer-Oatey (éd.) 2000 : 240-253.
23. Spencer-Oatey (H.) (éd.), 2000 : *Culturally speaking. Managing rapport through talk across cultures*, London/New York, Continuum.
24. Spencer-Oatey (H.) & Xing (Jianyu), 2000 : « A problematic Chinese business visit in Britain : Issues of face », in Spencer-Oatey (éd.) 2000 : 272-288.
25. Tarde (G.), 1987 : « La conversation » [extrait de *L'opinion et la foule*, Paris, Alcan, 1901], *Sociétés* 14 : 3-5.
26. Traverso (V.), 2006 : *Des échanges ordinaires à Damas : aspects de l'interaction en arabe*, Lyon : PUL / Damas : Institut Français du Proche-Orient.
27. Traverso (V.) (éd.), 2000 : *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon, PUL.
28. Wierzbicka (A.), 1991, *Cross-Cultural Pragmatics. The Semantic of Human Interaction*, Berlin, Mouton de Gruyter.