A. T. BAKITOV

REFLEXIONS THEORIQUES SUR LA NOTION DE LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

Les diverses conceptions de la communication connues actuellement, ont été lancées et proposées par les travaux de l'école de Palo Alto dans les années soixante. Cette école réunit des chercheurs de diverses disciplines: des psychiatres comme Watrlawick et Jackson, des anthropologues comme Bateson, Birdwhistell. Dans son ouvrage «La nouvelle communication» Yves Winkin lui adjoint le sociologue Erving Goffman. Selon eux, la communication renvoie à une théorie des comportements qu'ils soient verbaux ou non verbaux. Celle-ci doit prendre en compte tous les types d'interactions qu'il s'agisse d'échanges verbaux ordinaires, de relations diplomatiques ou autres. Partant du principe que tout comportement engendre du sens, cette théorie est à l'origine de l'axiome de l'école de Palo Alto, affirmant que «l'on ne peut ne pas communiquer» [1, 17].

Le comportement verbal ne constitue qu'une partie du comportement communicatif. Bateson souligne: (cité par Yves Winkin) «Nous ignorons à peu près tout des processus par lesquels nous fabriquons nos messages, et des processus par lesquels nous comprenons les messages des autres et y répondons. Nous n'avons pas non plus conscience d'ordinaire de bien des caractéristiques et composants des messages eux-mêmes. Nous ne remarquons pas à quels moments nous tirons sur notre cigarette, clignons des yeux ou haussons les sourcils. Mais le fait que nous ne prêtions pas attention à ces détails de l'interaction n'implique pas qu'ils soient sans conséquence sur le cours de la relation. Nous sommes pour l'essentiel inconscients des conventions passagres que nous passons sur la façon dont les messages doivent être compris ; de même sommes-nous inconscients du dialogue continu qui porte sur ces conventions»[1, 20].

D'une part le locuteur s'adresse toujours à un destinataire auquel il adapte son discours, ses comportements, d'autre part le destinataire communique pendant que l'émetteur parle. Du fait que la plupart des processus de l'interaction ne parviennent pas à la conscience, la communication se déroule donc selon «un programme culturel intériorisé» que chaque participant à la communication connaît bien. Ainsi, «ce modéle de la communication n'est pas fondé sur l'image du télégraphe ou du ping-pong- un émetteur envoie un message à un récepteur qui devient à son tour émetteur, etc.- mais sur la métaphore de l'orchestre. La communication est concue comme un système à multiples canaux auquel l'acteur social participe à tout instant, qu'il le veuille ou non : par ses gestes, son regard, son silence, sinon son absence. En sa qualité de membre d'une certaine culture, il fait partie de la communication, comme le musicien fait partie de l'orchestre. Mais, dans ce vaste

orchestre culturel, il n'y a ni chef, ni partition. Chacun joue en s'accordant sur l'autre. Seul un observateur extérieur, c'est-à-dire un chercheur en communication, peut progressivement élaborer une partition écrite, qui se révélera sans doute hautement complexe» [1, 25]. Donc, dans une communication tout interactant est engagé dans une sorte de ballet interactif dans lequel chacun s'adapte, il y a des codes qui gouvernent leurs activités. Ce sont ces régles qui rendent possible la communication entre les membres d'une même culture. Il est á noter que ces régles ne sont pas fondees sur l'action d'une seule personne, mais plutôt chaque personne conforme ses actes aux régles communes de la société á laquelle elle appartient. Elle met donc en ?uvre un ensemble de procédés qui lui permet de gérer son discours, ses actes. Quand deux ou plusieurs individus s'engagent dans une communication, ils suivent, qu'ils le veuillent ou non, les régles sociales préexistantes dans la langue donnée. Le message circule entre un émetteur et un récepteur. Selon le concept de la communication orchestrale, ce dernier est aussi actif que l'émetteur car il produit des mouvements tels que: hochement de tête, regard, froncement des sourcils, bref sourire, exclamations etc. Tous ces signes verbaux et non verbaux témoignent que le récepteur est «branché» sur le circuit communicatif. Catherine Kerbrat - Orecchioni a bien décrit les activités que l'émetteur et le récepteur accomplissent dans une communication: «L1 parle : il émet des unités verbales et non verbales, en même temps il reçoit les régulateurs verbaux et les signes non verbaux émis par L2.

L2 écoute : il reçoit les signes verbaux et non verbaux produits par L1, mais il produit en même temps des régulateurs verbaux et un abondant matériel non verbal» [2, 27]. Comme nous le voyons chaque participant a des tâches à accomplir dans une communication, ainsi se construit une interaction commune.

Toutes les pratiques communicatives se déroulent selon certains schémas préétablis et obéissent à certaines normes de l'interaction. Selon Goffman, «dans toute société, chaque fois que surgit la possibilité matérielle d'une interaction, on voit entrer en jeu un systéme de pratiques, de conventions et de régles de procédure qui sert à orienter et à organiser le flux des messages èmis» [3, 146]. Les conversations entre les interactants sont des rituels sociaux. Tout participant d'une communication suit «des codes secrets» dont l'existence échappe généralement à la conscience de l'interactant. Dans son ouvrage intitulé «Evidences invisibles» R. Carroll a bien montré que les malentendus entre les locuteurs de cultures differentes tiennent au fait que «nous n'avons pas conscience 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 «naturel», «évident», «allant de soi» [4, 14]. Donc dans la communication les savoirs linguistiques sont accompagnés de savoirs socioculturels. Alors que la competénce linguistique est comprise comme un système de règles grammaticales permettant aux participants d'emettre et de comprendre un nombre infini de phrases, la compètence de communication est concue comme un savoir constitué de règles grammaticales et de règles sociolinguistiques. Comme on le sait, ces règles sont acquises par l'education et l'expèrience sociale du locuteur.

Catherine Kerbrat-Orecchioni indique que «la notion de compètence communicative, terme venant de Chomsky, dèsigne «l'ensemble des règles qui sous tendent la fabrication des énoncés, conçu en termes d'aptitudes du sujet parlant à produire et interpreter ces énoncés» [5, 21]. Or il est évident que ces aptitudes ne se réduisent pas á la seule connaissance de la langue, d'où l'élaboration de la notion de compétence communicative que l'on peut définir comme «l'ensemble des aptitudes permettant au sujet parlant de communiquer efficacement dans des situations culturelles spécifiques» [2, 18]. Puis la compétence communicative inclut aussi l'ensemble des régles conversationnelles, des normes de politesse et de «tact» qui determinent la facon dont il convient de formuler une salutation, un remerciement, une requête, de réagir à une offre ou à un compliment. Donc, la composante culturelle est un élément indissociable du processus communicatif. Il est indéniable que toute communication repose sur un jeu de pratiques, de rites qui organisent les activités communicatives. Ainsi, comme on l'a déjà noté, les salutations, présentations, excuses, compliments sont régis par un systéme de conduites conventionnelles qui forment des rituels sociaux. Le cadre culturel est intrinsèquement liè au cadre communicatif. Communiquer efficacement dans un échange interculturel présuppose la connaissance des normes qui réglent les conduites communicatives dans la

culture de l'autre, la possession d'une compétence culturelle de communication permettant aux participants d'éviter certains blocages interactifs. Il est évident qu'il ne suffit pas qu'un enonce soit grammaticalement correct pour être utilisé. Tout énoncé est soumis à des règles d'utilisation. Comme le souligne Gérard-Naef (cité par Catherine Kerbrat-Orecchioni) «la compétence langagiére résulte donc de la «jonction» reussie d'une compétence linguistique et d'une compétence communicative» [5, 22].

En guise d'exemple qui pourrait illustrer tout ce qui a été dit précédemment, nous voudrions présenter les résultats de l'enquête sur les normes conversationnelles, menée aupres des Français et des Suisses.

Comme on l'a déjà remarqué, les codes qu'on suit dans une conversation ne sont pas pareils partout. Dans son ouvrage «Evidences invisibles» Raymonde Carroll met en évidence que des Américains se sont souvent étonnés en sa présence de ce que « les Français vous interrompent tout le temps dans une conversation », « ils terminent vos phrases pour vous» [4, 19]. Les résultats que nous avons obtenus grâce aux entretiens réalisés vont dans le même sens. Dans la conversation française effectivement, *«les prises de parole sont un petit peu plus brutales qu'en Suisse. C'est-à-dire on peut facilement couper la parole a quelqu'un sans que ce soit vraiment percu comme impoli...»*. Les débats télévisés et les émissions diffusées par les chaines françaises en sont la preuve. En France le locuteur 2 prend la parole sans que le locuteur 1 n'ait terminé son discours, même dans des réunions, même si le statut des locuteurs n'est pas égal, ce n'est pas mal perçu. Je fais appel au témoignage d'un interviewé : «*...quand je fais des réunions, je suis considéré ici comme le chef, mais on m'interrompt, je ne le prends pas mal, ... ça fait partie de mes maniéres de fonctionner, du code. Parce que entre les Français on peut le faire, même s'il y a une légére hiérarchie...»*

Comme on le sait, l'interruption de la parole de son interlocuteur peut être considérée comme une infraction, une intrusion. Comme toute intrusion, elle met en danger la face des participants. De ce fait avant d'interrompre son interlocuteur dans une conversation, les Français recourent a des strategies interruptives : «*excuse-moi de t'interrompre, mais...., désolé de t'interrompre, mais..», ou* on fait un geste, *«une main tendue en avant ou bien «mais, mais...» pour bien marquer qu'on veut arrêter la parole de l'autre»*. On pourrait considérer ces interventions comme demande de parole. En France l'interruption *«ne gêne personne, ils le gèrent très bien, l'acceptent très bien»*, au contraire, comme le souligne Catherine Kerbrat : «...les interruptions sont marque d'une participation active et d'une implication intense dans l'échange communicatif. Elles permettent d'accélérer le temps des conversations et lui donnent un caractére vif et animé, et produisent un effet de chaleur, de spontanéité, de participation active généralement apprécié dans notre société...» [2, 47].

En nous référant aux réponses des interviewés, nous pouvons dire que la coupe de parole fait partie des normes conversationnelles francaises, des pratiques françaises.

Mais dans une conversation avec les Suisses romands, on ne peut pas du tout se conduire de la même manière qu'avec les Français. Voici quelques témoignages :

Interviewé 1 : «*... en Suisse c 'est très mal élevé de couper la parole á quelqu'un. Il faut attendre jusqu'au bout, après lâcher ta parole.»*

Interviewé 2 : «*Effectivement quand tu te comportes de cette manière en Suisse tu parais un peu «terroriste», on aura l'impression que tu veux imposer ton point de vue. Ça ne se fait pas du tout ici. ...tu installes ton discours dans le silence de l'autre, c'est perçu comme un acte de respect»*

Interviewé 3 : «*... on ne peut pas fonctionner dans les réunions sur les mêmes modes de conversation, même l'excuse est là. Si l'on interrompt, ils se sentent très-très mal à l'aise, ils sont offensès, vexès. Pour un Suisse de l'extérieur, on se dispute, on va se battre. Mais pas du tout, nous, on ne se dispute pas...»*

Ce qui précède nous pérmet de déduire qu'en Suisse romande l'alternance des tours de parole s'effectue d'une façon differente qu'en France. Ici les tours se suivent, quand votre locuteur suisse romand parle, il faut que vous gardiez le silence, que vous attendiez patiemment votre tour. L'interruption de parole est perçue comme un acte offensant, un acte de non-respect envers son interlocuteur.

Une ressemblance observée dans les normes conversationnelles tient dans le fait que dans les deux

pays, le sujet de l'argent n'est pas abordé. C'est un véritable tabou. Pour confirmer cette idée je me réfere à un témoignage du corpus : *«... En France et en Suisse on ne va pas demander aux gens combien ils gagnent ...».*

Maintenant nous voudrions aborder la question de la notion «figuration» dans une communication interculturelle. Goffman appelle «figuration» l'ensemble des mesures préventives entreprises pour éviter que les participants ne perdent la face et ne fassent pas perdre la face à quelqu'un d'autre. Cette figuration s'effectue différemment sur les deux types d'échanges qu'indique Goffman: à savoir l'échange confirmatif et l'échange réparateur [3, 15-16]. Dans les «échanges confirmatifs», les interactants effectuent conjointement des actions de nature identique : il s'agit de salutations ou, par exemple, des formalités d'ouverture et de clôture d'une interaction. «Les échanges réparateurs» sont par contre menaçants dans la mesure où ils tirent leur origine d'une demande qui équivaut à une sommation. Voici un exemple d'échange réparateur: (L'action se passe dans un parc entre un passant et une dame assise sur un banc)

A 1: - Excusez-moi de vous déranger, pourriez-vous me dire où aboutit ce chemin, s'il vous plait.

B1 : - Il débouche sur le supermarché X

A2 : Merci beaucoup, Madame,

B2 : Je vous en prie.

La première intervention (A1) est menaçante dans la mesure où elle met le destinataire dans l'obligation d'accomplir une tâche. Cette menace est alors atténuée par des processus de figuration, par une requête : *pourriez-vous, une* forme de politesse : *s'il vous plait,* et des préliminaires comme *excusez-moi de vous déranger.*

En outre cette première intervention est également menacante pour la personne qui la produit, car elle aborde le territoire d'une autre personne et elle s'expose à une fin de non recevoir ou à une réponse désobligeante. Donc, cette premiére intervention comprend deux des quatre mouvements établis par Erving Goffman pour ce type d'échange : la sommation et l'offre de réparer l'offense. La seconde et la troisiéme intervention (B1, B2) consistent en l'acceptation de l'offre et permettent de sauvegarder les faces en jeu. Enfin, le remerciement (A2) marque le retour à l'ordre expressif et la fin de l'échange. Erving Goffman définit les fonctions de la réparation ainsi : «Les demandes d'actions se voient ainsi mitigées et presentees comme de simples requêtes toujours déclinables. Lesquelles se voient à leur tour accordeè de bonne grâce ou bien repoussées avec des justifications apaisantes. Le demandeur est ainsi, en principe, tiré d'embarras quelle que soit l'issue de sa requête» [6, 8]. Erving Goffman a fait des échanges de réparation un des actes de figuration, selon lui « c'est tout ce qu'entreprend une personne pour que ses actions ne fasse perdre la face de l'autre (y compris lui-même)» [6, 8]. Donc, la face est à la fois cible de menaces et dèsir de conservation. Si l'on menace excessivement la face de son interlocuteur, cela se répercute sur notre propre personne. En cherchant à ne pas faire perdre la face aux autres interactants, nous sauvegardons notre propre face.

Pour conclure, nous dirions que les difficultès, les obstacles et les malentendus que rencontre le locuteur non – natif (LNN) lors d'èchange avec le locuteur natif (LN) ne sont pas seulement d'ordre linguistique mais aussi culturel. Le locuteur natif aura autant de mal à comprendre le comportement de LNN que l'inverse. Parce que chacun se comporte conformement aux normes interactionnelles acquises dès son plus jeune âge. Il est à noter que tout comportement convenant aux normes de la société de LNN est susceptible d'être évalué négativement par LN et vice-versa, parce que chacun voit la conduite de l'autre à travers «ses lunettes culturelles».

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. Winkin Yves, *La nouvelle communication*. - Paris, Seuil, 2001. P. 207.

2.Catherine Kerbrat-Orecchioni, *Les interactions verbales*, tome 1, 3-éme édition, Paris, Armand Colin, 1998. P. 255.

3. Erving Goffman, *Les rites d'interaction*, Les éditions de Minuit, Paris. 1974. P. 230.

4.Raymonde Carroll Evidences invisibles. Américains et Français au quotidien. Paris: Seuil, 1987. P. 185.

5. Catherine Kerbrat-Orecchioni, *Les interactions verbales*, tome 2, 3-éme edition, Paris, Armand Colin, 1998. P. 241.

6. Erving Goffman, *L'ordre de l'interaction*, Sociétés 14, p.197.

Резюме

В данной статье автор рассматривает вопрос о роли межкультурного общения, в частности, поведенческие нормы и правила в процессе коммуникации представителей различных культур. В качестве примера, учитывая национальные стереотипы, автор сравнивает разговорные нормы французов и швейцарцев.