

Conclusion générale

Ce travail nous permet d'aboutir à un certain nombre de conclusions que nous voulons présenter maintenant. Nous allons d'abord faire une très courte synthèse des résultats d'analyse du corpus concernant les deux niveaux : la structuration des interactions et la relation interpersonnelle. Puis nous aborderons quelques problèmes que pose le travail de dégagement de l'éthos propre à une société dans ce type d'analyse. Enfin ce seront nos perspectives ultérieures de recherche.

I. Les premiers résultats de notre travail

I.1. La méthodologie

Au point de vue méthodologique, nous pouvons dire que nous avons obtenu des résultats importants :

Nous avons réussi à définir un cadre théorique et méthodologique pour ce travail et pour nos travaux de recherche dans l'avenir. Nous avons trouvé des outils efficaces pour analyser les corpus.

Ce travail nous a permis d'avoir des expériences importantes dans une recherche de type comparatif. Nous avons su comment choisir des situations équivalentes pour satisfaire les deux critères, la comparabilité et la représentativité ; comment observer pour ne pas modifier la situation de communication ; comment collecter les données : à microphone caché ou avec l'accord préalable des participants ; comment résoudre les problèmes techniques pour éliminer les bruits parasites ; comment transcrire, interpréter et traduire pour respecter la spécialité de chaque ethnolecte sans tomber dans un relativisme radical ; comment analyser les données d'une façon transversale et longitudinale ; etc.

Ces expériences nous ont servi et nous serviront d'une façon efficace, dans nos travaux de recherche ultérieurs.

I.2. Les résultats de l'analyse du corpus

Nous avons analysé notre corpus à deux niveaux : la structuration des interactions et la gestion de la relation interpersonnelle. D'une manière générale, nous constatons une grande différence dans les deux corpus : une très forte instabilité dans le corpus vietnamien et une stabilité relative dans les corpus français. Cette différence se manifeste à deux niveaux.

I.2.1. La structuration des interactions

Au premier niveau, en utilisant, comme outils d'analyse, le modèle hiérarchique élaboré par l'école de Genève et aménagé par Kerbrat-Orecchioni, nous avons analysé la structuration des interactions dans les deux corpus et nous avons découvert des différences importantes. Ayant le même script minimal de transaction, qui se constitue d'éléments indispensables autour d'une requête principale, la structure des interactions se complexifie, par des éléments supplémentaires, de façon différente dans les deux corpus :

- L'absence systématique des séquences rituelles d'ouverture et de clôture dans le corpus vietnamien et leur présence fréquente dans le corpus français constituent la différence la plus frappante, qui peut donner lieu à un grand nombre de malentendus interculturels.

- Le marchandage est une particularité du commerce vietnamien (il est en principe exclu dans le commerce français). C'est la cause majeure de l'instabilité dans les interactions commerciales au Vietnam. Il bouleverse considérablement la structuration des interactions, car dans cette négociation, la répétition est, pour les participants, une façon d'insister sur leur position et aussi une stratégie importante pour éviter les conflits. Cependant les Français développent souvent leur interaction commerciale plus directement et les séquences sont souvent construites linéairement. Cela crée une stabilité relative dans le développement des interactions. Nous pouvons dire que la différence la plus importante réside dans la façon de construire des interactions : en France, la requête principale est souvent formulée au début de la transaction, alors qu'au Vietnam, cet acte de langage est souvent précédée par des questions subordonnées et diverses négociations.

- Une différence surprenante pour nous est l'existence des modules conversationnels dans plusieurs interactions dans le corpus français. Ces modules sont rarement constatés dans le corpus vietnamien, or les Vietnamiens ont la réputation d'être des bavards et intéressés par la vie des autres¹. L'existence de ces modules peut aussi venir complexifier l'organisation structurale des interactions.

1.2.2. La relation interpersonnelle

Au deuxième niveau, en partant du modèle de la politesse proposé par Brown et Levinson, réaménagé par Kerbrat-Orecchioni, nous constatons que le fonctionnement des interactions ne se ramène pas au seul problème de la politesse, bien que celle-ci soit toujours la norme dans toute société. Dans une interaction effective, les interactants peuvent osciller entre la politesse et l'impolitesse dans une «zone d'action» propre à un type d'interaction, dans une situation de communication donnée. Tout au long de la communication, les interactants doivent rester dans cette zone s'ils ne veulent pas être jugés impolis ou au contraire «hyperpolis». Tout cela nous permet de proposer un modèle des stratégies de communication dans lequel existent des stratégies contradictoires, qui se combinent souvent de façon compensatoire afin de créer un «équilibre rituel».

En analysant notre corpus, nous pouvons dire que les interactants vietnamiens ont une zone d'action plus large que les interactants français. Cela veut dire que les interactants vietnamiens ont plus de liberté à choisir les formulations de leurs actes de langage et les stratégies de communication concernant les faces. Cela a pour conséquence une grande instabilité dans l'aménagement des faces dans le corpus vietnamien, autrement dit le degré de politesse varie sans cesse au cours du déroulement de l'interaction : impoli-poli-impoli ou plus poli-moins poli, etc. Cependant cette zone est plus étroite et plus décalée vers la politesse dans le corpus français. Il y a donc une stabilité relative dans l'aménagement des faces des interactants français. Ces différences concernant les stratégies de communication sont les manifestations les plus évidentes de la relation interpersonnelle entre les interactants dans les deux corpus :

D'abord, en ce qui concerne la **dimension affective** : conflictuelle vs consensuelle, nous pouvons dire que les interactions commerciales dans le corpus français se passent souvent de façon consensuelle, alors que dans le corpus vietnamien, elles sont plus conflictuelles à cause du marchandage où les intérêts des faces sont toujours en conflit. Le degré de tension et du conflit varie toujours selon le déroulement de la négociation.

¹ Pourtant ce résultat doit être nuancé, car d'après nos observations, nous pouvons dire qu'au Vietnam, ces modules conversationnels sont, en réalité, assez présents au marché quotidien, surtout entre femmes.

Au niveau de la **dimension horizontale**, nous pouvons dire que les interactants français gardent souvent une distance assez stable tout au long de l'interaction. Ils peuvent avoir une relation de distance entre un vendeur et un client inconnu ou une relation de proximité entre un vendeur et un client habitué (souvent un voisin). Dans le corpus vietnamien, la distance entre les interactants varie sans cesse au cours du déroulement de l'interaction : ils s'éloignent puis s'approchent et ensuite s'éloignent de nouveau, etc. Cela dépend de leurs stratégies de négociation dans le marchandage, car la relation horizontale elle-même peut devenir très efficace dans le marchandage.

Pour la **dimension verticale**, les interactants français se mettent souvent en une position égalitaire vis-à-vis de leur interlocuteur tout au long de l'interaction. Cependant, nous constatons souvent, dans le corpus vietnamien, une compétition permanente pour une position haute dans l'interaction et surtout dans le marchandage. L'instabilité s'aggrave encore quand un des interactants peut dégrader sa propre face positive (se mettre en position basse) pour gagner sa face négative (gagner la position haute).

Bref, nous pouvons dire que l'instabilité à tous les niveaux est une des caractéristiques majeures des interactions commerciales au Vietnam, et qu'une interaction conflictuelle favorise souvent les possibilités d'articulation entre les dimensions de la relation interpersonnelle.

Tout au long de notre analyse, nous constatons de nombreuses différences à tous les niveaux. Ces différences peuvent souvent créer des malentendus interculturels. Nous voulons savoir maintenant si ces résultats peuvent nous aider à réaliser des généralisations vers une typologie des ethnolectes propres à nos deux sociétés.

II. L'éthos et quelques questions théoriques

II.1. Les problèmes théoriques et pratiques

II.1.1. La définition de l'éthos communicatif

Nous avons constaté que les différents aspects du fonctionnement des interactions peuvent prêter à des variations. On a tendance à chercher quelques principes généraux sous ces faits disparates. On peut supposer que les différents comportements d'une même communauté obéissent à quelque cohérence profonde et espérer que leur description systématique permettra de dégager le «profil communicatif» de cette communauté. Tous les termes mentionnés (éthos, style, profil communicatif) sont ici considérés comme plus ou moins équivalents et signifient la manière dont les membres d'une communauté linguistique se présentent et se comportent dans l'interaction verbale¹.

II.1.2. Quelques axes susceptibles d'évaluer des «ethnolectes» conversationnels

Dans ses travaux, Kerbrat-Orecchioni, 1994, propose quatre axes susceptibles de venir fonder, entre autres critères, une typologie des «ethnolectes» conversationnels. Nous allons

¹ Voir Kerbrat-Orecchioni (1994 : 63) et Traverso (2001 : 5-9).

maintenant les envisager au niveau théorique, puis nous les appliquerons dans le cadre de notre corpus.

II.1.2.1. La place de la parole dans le fonctionnement de la société (axe de la verbosité)

1. Le principe

On distinguera selon cet axe (qui est bien entendu graduel)

- *Les peuples faiblement communicatifs*, comme les Finlandais ou les Lapons qui désapprouvent la parole profuse et accordent au silence des vertus supérieures ;
- *Les sociétés volubiles*, comme le sont la plupart des sociétés africaines, sociétés où le silence est à l'inverse perçu comme menaçant, où la vie sociale est dans son entier médiatisée par le langage et où le pouvoir repose en grande partie sur le don de parole.

2. La complexité des données

Les choses sont en réalité plus compliquées car même les sociétés à haut degré de verbosité cultivent certaines formes de silence : dans certaines situations, le silence est proscrit ou au contraire de mise. D'autre part, les jugements de valeur portés sur les comportements langagiers concernent non seulement la quantité de parole produite mais aussi sa *qualité* et les conceptions sont variables. On peut valoriser par exemple : le beau parler (l'art de parole) ; la parole vraie ou au contraire efficace ; la parole directe ou au contraire indirecte, etc.

Dans le cadre de notre corpus :

Les analyses de notre corpus nous permettent de dire que dans une interaction chez les petits commerçants, les Français et les Vietnamiens sont tous des «bavards», surtout dans les modules de conversations pour les Français et dans le marchandage pour les Vietnamiens. Cela correspond à des généralisations vers les éthos propres à deux sociétés, ce que confirment différents travaux. Nous voulons en citer deux. Pour la société française :

«Nous sommes incontestablement un peuple de bavards» (Kerbrat-Orecchioni : 1996 : 78)

et pour la société vietnamienne :

«*Người Việt Nam đặc biệt coi trọng giao tiếp và do vậy rất thích giao tiếp* = Les Vietnamiens respectent particulièrement la communication, c'est pourquoi ils aiment beaucoup communiquer» (Trần Ngọc Thêm, 1999 : 155)¹.

II.1.2.2. La conception de la relation interpersonnelle

1. La relation horizontale : société à éthos de proximité vs de distance.

Les principaux marqueurs sont : la nature des normes proxémiques observées et la fréquence des gestes d'«attouchement» ainsi que les modalités de l'adresse. Mais il faut admettre que l'on peut se comporter de façon proche à certains égards et à distance à d'autres ; proche aussi dans certaines situations et non point dans les autres. Cet axe ne se présente pas en réalité comme une dimension homogène. Si la société vietnamienne parmi les autres sociétés de l'Asie du Sud-est est considérée comme une société «à faible degré de contact», les termes de parenté transposés à la société priment sur tous les autres termes. Et si en France, la «bise» est considérée comme très caractéristique, c'est un comportement exceptionnel, car les gestes de

¹ Nous voulons ici citer les travaux de Trần Ngọc Thêm, parce que, d'après l'auteur lui-même, ses travaux sont, en effet, une synthèse d'un très grand nombre de travaux de différents auteurs concernant la culture vietnamienne.

contact ne sont pas par ailleurs très nombreux en France et le tutoiement y est moins fréquent qu'en Italie ou en Espagne¹.

Dans le cadre de notre corpus :

Les analyses de notre corpus nous permettent de dire que dans une interaction commerciale chez les petits commerçants, les Français gardent une relation de distance entre eux, sauf dans le cas où existe une relation préalable entre le vendeur et un client habituel (souvent un voisin), alors que cette relation est, pour les Vietnamiens, instable et les marqueurs sont souvent hétérogènes. Cela veut dire que cette relation varie sans cesse au cours du déroulement de l'interaction.

2. La relation verticale : société à éthos hiérarchique vs égalitaire

Le Vietnam est souvent classé dans le premier cas parmi les sociétés asiatiques marquées par l'éthos hiérarchique : il existe un grand nombre des «taxèmes» dans le système de la langue², alors que la France est une des sociétés de deuxième type, comme le dit Kerbrat-Orecchioni :

«en France, où les salutations s'échangent symétriquement, où l'emploi des titres s'est considérablement raréfié, et où il n'y a plus guère de situations qui autorisent un usage dissymétrique du pronom de deuxième personne.» (Kerbrat-Orecchioni : 1996 : 80)

Dans le cadre de notre corpus :

D'après les résultats de notre analyse, nous constatons que les interactants français se mettent généralement en position égalitaire dans les interactions commerciales, alors que pour les Vietnamiens, cette relation varie aussi sans cesse dans l'interaction : ils peuvent se mettre en position égalitaire de principe, quand ils sont d'accord pour entrer dans un marchandage, mais pendant le marchandage, leur position varie de position haute en position basse ou *vice versa* selon leurs stratégies de négociation.

3. Société à éthos plutôt consensuel vs conflictuel

Certaines sociétés se caractérisent par la recherche permanente de l'accord et l'évitement systématique des conflits et d'autres au contraire se montrent beaucoup plus tolérantes envers la communication conflictuelle, car il s'agit avant tout de s'affirmer, au besoin en s'affrontant. Pour la société française :

«Il est hors de doute que la France relève de la deuxième de ces deux catégories : chez nous, le consensus est généralement jugé trop "mou" et la conversation vire facilement à la "discussion" où règnent le "moi, je...", et l'esprit de contradiction.» (Kerbrat-Orecchioni : 1994 : 85)

Pour la société vietnamienne:

«*Người Việt Nam sự tế nhị và trọng sự thuận hoà* = Les Vietnamiens aiment la délicatesse et respectent le consensus» (Trần Ngọc Thêm, 1999 : 158)

Dans le cadre de notre corpus :

Nous avons un résultat opposé à ces observations générales : dans une interaction commerciale chez les petits commerçants en France, le consensus l'emporte largement sur le conflit. Au contraire, au Vietnam, le conflit est dominant.

¹ Voir Kerbrat-Orecchioni, 1994 : 73.

² D'après Luong (1990 : 60) et Lebra (1982 : 72), au Vietnam, en Corée, au Japon, l'emploi d'un terme d'adresse inapproprié ou l'«oubli» d'un honorifique, peut fonctionner comme une véritable déclaration de guerre.

II.1.2.3. La conception de la politesse :

1. *Politesse négative vs positive :*

On peut opposer ainsi les sociétés où prédomine la politesse négative (principe : déranger le moins possible et adoucir le plus possible les FTAs) et celles où c'est au contraire la politesse positive qui est préférée (production abondante de FFAs : visites, invitations, cadeaux, compliments, etc.). Mais, il convient toujours de nuancer toute affirmation : on considère généralement que la société française cultive plutôt la politesse négative, par exemple, il importe certes avant tout d'épargner à autrui toute intrusion intempestive, mais l'observation de la vie quotidienne fait aussi apparaître l'importance de la politesse positive : profusion des remerciements et des compliments, prolifération récente des formules votives dans la séquence de clôture. Et au Vietnam, les visites impromptues sont bien tolérées, les questions privées ne sont pas marquées mais au contraire souhaitées : elles deviennent une partie de la politesse positive, pourtant les remerciements, les compliments sont rarement formulés de façon explicite. Cet axe nous renvoie souvent à une opposition des sociétés à éthos plutôt individualiste comme la France avec des sociétés à éthos plutôt solidariste comme le Vietnam.

Dans le cadre de notre corpus :

Les résultats de notre analyse nous montrent que dans les interactions commerciales chez les petits commerçants en France, les Français utilisent à la fois la politesse négative (les formulations des FTAs sont souvent adoucies ou après les formulations brutales de certains FTAs, il y a souvent des procédés compensatoires) et la politesse positive (les salutations, les remerciements, les compliments sont assez présents). Il n'y a pas de préférence pour l'une ou l'autre. Cependant au Vietnam, ces deux formes de politesse sont moins utilisées : les FTAs sont formulés de façon brutale, voire durcie et il n'y a pas souvent des FFAs comme les salutations, les remerciements, les compliments, etc.

2. *Le territoire et la face positive :*

On peut comparer les sociétés selon l'importance relative qu'elles attachent au territoire ou au contraire à la face positive. Pour la société française :

«Il paraît ainsi que le souci de préservation du territoire (corporel, spatial, temporel aussi bien cognitif) est particulièrement développé dans nos sociétés occidentales.» (Kerbrat-Orecchioni : 1996 : 81)

Pour la société vietnamienne au contraire, on attache une importance cruciale à la protection d'une face positive particulièrement sensible et vulnérable comme le dit Trần Ngọc Thâm, 1999 :

«*Người Việt Nam có đặc điểm trong danh dự* = Une des caractéristiques des Vietnamiens est d'apprécier l'honneur.» (Trần Ngọc Thâm, 1999 : 157)

Dans le cadre de notre corpus :

D'après notre analyse, nous obtenons un résultat opposé. Dans les interactions commerciales chez les petits commerçants en France, les interactants attachent plus d'importance à leurs face positive que leur face négative¹ car l'organisation de la transaction peut neutraliser presque tous les conflits entre les intérêts de leurs faces négatives, en particulier grâce à

¹ Doury, 2001, dans son article «Une discussion dans un commerce d'habités» arrive même à affirmer que la forme minimale des interactions n'implique aucune production verbale et que la production verbale est presque exclusivement consacrée à la réalisation de rituels (salutations, remerciements).

l'absence du marchandage. Au contraire, les interactants Vietnamiens s'intéressent beaucoup à leur face négative, surtout au niveau de prix : il arrive qu'ils s'abaissent en dégradant leur propre face positive pour «gagner leur face négative» dans le marchandage. Pourtant les marqueurs peuvent être contradictoires : c'est le fait que le client puisse payer «quelques sous de plus» pour ne pas être considéré comme avare. Et la séquence de l'après-marchandage est le moment où les interactants «regagnent» leur face positive.

II.1.2.4. Le degré de ritualisation

On opposera enfin les sociétés où les comportements interactionnels sont fortement ritualisés et obéissent à une codification stricte à celles où les règles conversationnelles sont plus souples, une marge importante étant laissée à l'appréciation individuelle et à la négociation collective, au coup par coup, du déroulement de l'échange communicatif. Cette caractéristique se mesure principalement au nombre et à la fréquence des «routines» et à la stabilité de leur emploi. Il semble à cet égard évident que nos deux sociétés relèvent de la deuxième catégorie des sociétés «fluides» : l'emploi des formes d'adresses et des comportements rituels y obéit à un codage flou.

Dans le cadre de notre corpus :

En France, dans une interaction commerciale chez les petits commerçants, les comportements rituels sont très «routinisés» : plus formels et plus simples par rapport à ceux en œuvre dans une interaction familiale. Au contraire, les Vietnamiens s'intéressent beaucoup moins à ces comportements rituels (absence des séquences encadrantes de rituels).

Un regard très rapide nous permet de constater qu'il y a des ressemblances, mais surtout des différences entre les généralisations vers une typologie des «styles communicatifs» dans les travaux de différents auteurs et celles que nous pouvons retirer, à travers l'analyse de notre corpus, d'un type d'interaction particulier dans une situation de communication donnée. En particulier, à l'issue des analyses de notre corpus, nous avons obtenu des résultats surprenants. Ils donnent l'image d'une société vietnamienne tout à fait différente de celle que différents auteurs ont décrite¹. Nous ne trouvons pas l'image d'un Vietnam où règnerait la tradition, où tout serait bien réglé aussi bien dans la société que dans la famille, l'image d'un peuple poli, calme, respectueux et solidaire. Tout cela nous amène à nous interroger sur les difficultés qu'il y a dans le travail de dégagement des éthos propres aux deux sociétés :

- Comment peut-on trouver l'éthos communicatif propre à une société ?
- Pourquoi y a-t-il des différences entre deux types de travail ?

¹ Le Guide du Routard sur le Vietnam (1997-1998 : 87) attire l'attention des touristes sur le fait qu'«au Vietnam, on ne s'énerve pas, on ne hausse pas la voix, on ne s'engueule pas, même en cas de grave désaccord (surtout en pulic)» Herland, (1999 : 47), dans «*le Vietnam en mutation*», constate que ces traits traditionnels sont encore très présents au Vietnam.

De nombreux auteurs vietnamiens comme Chương Thấu, Đào Duy Anh, Hữu Ngọc, Nguyễn Khắc Viện, Phan Ngọc, Trần Ngọc Thêm, Trần Quốc Vượng, Trần Trọng Kim, etc., sont souvent unanimes à dégager les traits généraux de l'éthos vietnamien, dans leurs travaux sur la culture vietnamienne :

- La culture vietnamienne est fortement influencée par le confucianisme, donc le respect de la hiérarchie.
- Les Vietnamiens apprécient le consensus dans la communication, etc.

Pour répondre à ces questions, nous voulons d'abord présenter quelques éléments culturels¹ que différents auteurs utilisent souvent dans les généralisations vers l'éthos vietnamien.

II.2. L'éthos vietnamien traditionnel et contemporain

Jusqu'à aujourd'hui, la culture vietnamienne a connu de nombreux bouleversements, mais elle garde toujours ses propres caractéristiques avec ses trois couches de cultures nettement distinguées :

- Elle a été fondée sur la base de la culture asiatique du Sud et du Sud-Est (c'est sa propre culture).
- Elle s'est développée en contact permanent avec la culture régionale et surtout avec la culture chinoise.
- Depuis quelques siècles, elle a connu de grands changements grâce aux échanges de plus en plus nombreux avec les pays occidentaux.

Avant tout, nous voulons présenter quelques éléments culturels qui influencent le style communicatif des Vietnamiens traditionnels².

II.2.1. La culture primitive du Vietnam

Avant d'être occupé par les Chinois en 179 avant J.-C, le Vietnam a sa propre culture. Elle a été fondée, il y a plus de quatre mille ans. La culture de riz dans un pays tropical, où les intempéries ne manquent pas conduit les Vietnamiens à resserrer leurs liens pour s'en défendre. La communauté joue donc un rôle le plus important dans leur vie. Les grandes familles, les corporations, les villages s'enferment avec leur autonomie. A un niveau plus général, le pays est l'image du village où se trouvent la solidarité du peuple entier, l'esprit d'indépendance et le patriotisme des Vietnamiens. Dans les relations sociales, c'est l'âge qui prime sur la fortune ou la position sociale. C'est une des caractéristiques des sociétés primitives qui ne connaissent pas encore l'individualisme. La société est basée sur l'effacement de l'individu devant la communauté.

La vie agricole dépendant plusieurs facteurs oblige les hommes à s'intéresser à leurs rapports. La philosophie du yang et du yin³ qui se concrétise dans une vie équilibre orientée toujours à l'harmonie en soi, dans les relations avec l'environnement et dans les relations sociales.

L'harmonie du yang et du yin n'est pas absolue, le yang prime sur le yin : dans la famille, la femme occupe une place supérieure à l'homme et dans la société, la stabilité est plus importante que le développement. Dans la communication et les relations sociales, le sentiment est plus important que la raison ; la valeur morale est plus importante que la valeur matérielle et la délicatesse est très importante.

II.2.2. L'influence des cultures chinoise et régionale

Le **confucianisme** a été introduit au Vietnam avec les premières invasions chinoises.

¹ Nous voulons préciser ici que nous allons présenter seulement «quelques éléments culturels» qui régissent l'éthos vietnamien, car nous ne sommes pas en mesure d'étudier tout le fondement philosophique et culturel du Vietnam. Par ailleurs, ce n'est pas l'objectif de notre recherche.

² Cette présentation se base en partie sur les travaux de Nguyễn Văn Dung (2000 : 11-19) et des différents auteurs que nous venons de mentionner.

³ Principes féminin et masculin.

«Il a été d'abord servi comme instrument d'une politique d'assimilation culturelle. Mais peu à peu, ce sont les Vietnamiens qui l'ont assimilé de leur propre gré.» (Chuong Tháu et Phan Ngọc : 1993, réédité et traduit en français en 1994 : 90)

Dès le XV^{ème} siècle, sous la dynastie des Lê, le confucianisme commence à remplacer le bouddhisme et jouit un grand essor jusqu'au XIX^{ème} siècle sous les Nguyễn.

La doctrine confucéenne est surtout une doctrine morale. Les enseignements du Maître consistent à former l'honnête homme ou l'homme de qualité possédant la vertu suprême. Dans les *Entretiens* de Ryckmans, 1987, parmi les qualités que cet homme doit posséder, les essentielles sont *jen* : humanité parfaite ; *yi* : équité ; *li* : étiquette, rite ; *tche* : perspicacité, intelligence et *sin* : loyauté, fidélité à la parole donnée. Pour atteindre ces qualités, l'homme doit être attentif à la qualité et à l'ordre du langage. Autrement dit, la vertu dépend strictement du langage. Pour accéder à la vertu, l'homme doit veiller à rendre conformes parole et acte. Il faut éviter à tout prix trois fautes très graves : parler sans être invité, ne pas parler quand on y est invité et parler sans observer les réactions de l'autre. Il faut en outre s'effacer devant les autres.

Pour atteindre cet idéal, l'homme doit garder le juste milieu :

«Il nous faut agir selon les circonstances, pourvu que nous puissions garder constamment l'harmonie et l'équilibre parfaits, notre action restera toujours correcte. En toutes choses, gardons la modération, évitons les excès de la surabondance et de l'insuffisance et suivrons la voie exacte et très efficace du juste milieu.» (Trần trọng Kim, 1994 : 46).

Le juste milieu est donc un idéal, un état d'équilibre et d'harmonie de l'homme.

Une autre influence du confucianisme sur le comportement des Vietnamiens traditionnels est le respect des cinq relations cardinales : le souverain et le sujet ; le père et le fils ; le vieux et le jeune ; l'ami plus âgé et l'ami moins âgé ; et enfin, le mari et la femme. L'application de ces relations implique que les individus doivent respecter la hiérarchie. La pitié filiale et le respect des aînés doivent être pratiqués avant toute chose, car ils sont les racines même de l'humanité.

Le **bouddhisme** est apparu au VI^{ème} siècle avant J.-C dans le bassin du Gange en Inde et il a été introduit au Vietnam au deuxième siècle après J.-C par les missionnaires venus de l'Inde par voie maritime et par les bonzes chinois. Le bouddhisme a connu un grand essor au Vietnam surtout du X^{ème} siècle au XV^{ème} siècle.

Selon la doctrine de Bouddha, dans sa conquête, «l'homme spirituel» doit éviter les deux extrêmes : la vie aisée et la vie d'ascèse absolue pour choisir le Chemin du Milieu qui peut conduire à la paix et à la sagesse. Pour éviter la souffrance, l'homme doit supprimer le désir. Pour y arriver, l'homme doit suivre le noble chemin ou le Chemin du Milieu, à savoir : la compréhension juste, la pensée juste, la parole juste, l'action juste, le moyen d'existence juste et l'effort juste. Parmi lesquels la parole juste signifie l'abstention : 1) du mensonge, 2) de la médisance et toute parole susceptible de causer la haine, l'inimitié, la discussion, le désaccord entre individus ou groupe de personnes, 3) de tout langage dur, brutal, impoli, malveillant, ou injurieux et enfin 4) de tout bavardage oiseux, futile, vain, sot. On doit dire la vérité, on doit employer des mots amicaux et bienveillants, agréables et doux, qui aient du sens et qui soient utiles. On ne doit jamais parler avec négligence, mais au moment et au lieu convenable. Si on n'a rien d'utile à dire, on devra garder un «noble silence».

Ainsi, les Vietnamiens subissent l'influence de la culture primitive du pays, du confucianisme et du Bouddhisme sans parler du taoïsme qui vise la libération du corps et de l'esprit du monde extérieur et qui a formé avec les deux derniers «les trois religions» principales du

pays. Leur comportement est éclairé à la lumière de ces doctrines, philosophiques, morales et éthiques qui cohabitent pacifiquement.

Nous pouvons conclure que la société vietnamienne est traditionnellement une société où prédominent la solidarité dans la communauté, l'harmonie ou l'équilibre du yang et du yin, le juste milieu, l'effacement de soi devant la communauté et la hiérarchie dans tous les domaines de la vie et en particulier dans le style communicatif. Mais le Vietnam a changé. Les contacts avec les pays occidentaux depuis quelques siècles, les années de guerre avec la France et les Etats-Unis, une politique socialiste depuis un demi-siècle et surtout le passage de l'économie étatique à une économie de marché, tous ces facteurs influencent considérablement le profil communicatif des Vietnamiens contemporains.

II.2.3. Les contacts avec les cultures européennes et la société vietnamienne contemporaine

Tous les contacts avec les autres cultures font changer peu à peu la culture vietnamienne :

Selon les travaux de Huard et Durand, 1954 : 51-53, les annalistes chinois ont noté l'arrivée à Canton de marchands romains ayant passé par le Vietnam en 166 après J.-C. sous le règne de Marc-Aurèle (165-180). C'est la première mention de l'arrivée des Européens qu'ait enregistré l'histoire.

Trois siècles plus tard, une période de contacts répétés va s'établir entre Européens et Vietnamiens :

- 1) Les Portugais entrent en scène, vers 1593, suivis par les Espagnols. C'est à cette époque qu'apparaissent les premiers chrétiens vietnamiens.
- 2) Les Hollandais (1637-1700), les Anglais, les Français suivent, au XVIII^{ème} siècle, mêlés à des Japonais, des Chinois, des Portugais et des Espagnols.

Néanmoins, ces échanges sont assez restreints et loin d'avoir d'ampleur des relations culturelles : pendant la période Gia Long (1821-1861), on constate une élimination presque complète de l'influence européenne. C'est à cette période tardive que se nouent les premières relations diplomatiques entre Washington et Saïgon.

Durant le XIX^{ème} c'était la colonisation française, suivie de la guerre avec la France (1945-1954) puis de la guerre avec les Etats-Unis (1954-1975) où le Vietnam était coupé en deux. Et le pays a été réuni en 1976. Maintenant c'est la République Socialiste du Vietnam qui a les relations diplomatiques avec la plupart des pays dans le monde. Les entreprises étrangères sont de plus en plus nombreuses, le nombre des touristes augmente chaque année. En particulier, les mass médias (télévisions, radios, journaux, Internet, etc.) permettent aux Vietnamiens de connaître beaucoup mieux tout ce qui se passe dans le monde.

Dans la société vietnamienne contemporaine, nous pouvons confirmer que l'égalité est un des principes les plus importants du Vietnam socialiste. Elle est très tôt mentionnée dans la déclaration de l'indépendance, le 2 novembre 1945, présentée par notre président Hồ Chí Minh. Pourtant les comportements langagiers ne changent pas du jour au lendemain. La société vietnamienne reste encore dans une période de transition où les comportements traditionnels et contemporains s'entre mêlent.

Dans la société socialiste, l'homme idéal doit avoir plusieurs qualités que nous pouvons résumer dans le terme «*con người mới xã hội chủ nghĩa* = nouvel homme socialiste» : il doit être à la fois «*hồng và chuyên* = rouge et talentueux», c'est-à-dire qu'il doit avoir une idéologie communiste et des capacités de réaliser parfaitement ses travaux et ses devoirs.

En ce qui concerne l'économie, le principe «l'Etat s'occupe de tous les problèmes de la vie du peuple» du Socialisme devient un des avantages du nouveau régime, mais en même temps il a créé, dans les années 1950 à 1980, une économie étatique avec ses inconvénients : le régime de subvention et une gestion bureaucratique. Ces inconvénients empêchaient les gens de participer aux activités économiques et commerciales. Depuis les années 80, la politique de «renouveau» et d'ouverture encourage tous les éléments économiques à participer à la production et au commerce. La production nationale augmente d'une façon spectaculaire et on constate une explosion du commerce. Il y a une quinzaine d'années, le commerce se réalisait surtout dans quelques magasins étatiques ; la quantité et la qualité des produits ne pouvaient jamais répondre aux besoins de gens. Aujourd'hui, les produits sont vendus partout et les magasins se trouvent aussi partout.

Tous ces changements economico-socio-culturels ont influencé, d'une façon indirecte mais certaine, le style communicatif des Vietnamiens et l'éthos traditionnel a été modifié et un éthos nouveau est entrain de se former, car le Vietnam est actuellement en une période de transition d'une culture traditionnelle à une culture moderne. Nous partageons l'opinion de Nguyễn Văn Dung (2000 : 336) et Lê Việt Dũng (2000 : 257) que la société vietnamienne n'est pas une société «imperméable» aux changements comme le pensent certains. La politesse vietnamienne vacille. Dans la famille comme dans la société, les hiérarchies traditionnelles commencent à être ébranlées. Le système des règles devient moins rigide, plus égalitaire du fait de la mobilité économique et sociale. Et la société vietnamienne connaît depuis quelques années de grands changements touchant à la fois les structures sociales et la vie quotidienne de chacun de ses membres et cela dans tous les domaines. Toutes ces analyses nous font voir que les changements economico-socio-culturels peuvent influencer nettement l'éthos communicatif d'une société. Les Vietnamiens auront sans doute un style communicatif très différent de celui du passé.

Pourtant les résultats de notre travail nous mènent à des conclusions opposées à ces généralisations sur l'éthos de la société vietnamienne. Le commerce est le domaine le plus touché par les changements. Il connaît un grand développement au niveau quantitatif mais la qualité du commerce ne s'améliore pas beaucoup surtout dans l'organisation de la transaction et donc de l'interaction, car les commerçants sont des non professionnels et ils utilisent toujours les techniques de vente du commerce traditionnel, autrement dit, au Vietnam, la transaction et l'interaction chez les petits commerces restent encore très traditionnelles et donc conflictuelles : la méfiance et le mépris vis-à-vis du métier du vendeur ne s'effacent pas encore dans l'esprit des gens et le marchandage est encore très présent. On peut même dire qu'au Vietnam, il n'y a pas encore une culture d'affaires. Nous pouvons affirmer que, dans le cadre de notre corpus, nous rencontrons un type très particulier de l'interaction qui est, depuis toujours, «marqué» par rapport aux autres types d'interaction. Dans la langue vietnamienne, il y a des expressions comme «*giọng chợ búa* = le ton du marché», «*đồ con buôn* = espèce de commerçant» ou «*đồ hàng tôm hàng cá* = espèce de commerçant de crevettes et de poissons», qui nous présentent l'image de l'interaction commerciale traditionnelle et actuelle chez les petits commerçants.

Nous pouvons dire que toutes les généralisations vers l'éthos propre à une société ne sont pas du tout un travail simple et que ces généralisations sont toujours relatives et souvent subjectives comme l'affirme Kerbrat-Orecchioni, 1994 :

«Mais le plus souvent, il n'est pas possible d'aboutir à des conclusions aussi radicales : tout dépend en effet sous quel angle on compare les cultures en questions.» (1994 : 117)

Il serait donc imprudent de tirer à partir de notre étude ponctuelle des conclusions générales et définitives sur l'éthos communicatif des Français et des Vietnamiens : les interactions chez les petits commerçants ne constituent qu'une toute petite partie des interactions dans leur totalité et notre corpus ne peut pas représenter toutes les «variations internes» et toutes les particularités des autres régions, cela surtout quand les interactions commerciales au Vietnam sont entrain de subir des changements radicaux et de chercher leur propre style¹.

Cela nous pose plusieurs problèmes méthodologiques, dans la description et la comparaison des éthos communicatifs, que nous voulons présenter maintenant.

II.3. Les problèmes méthodologiques

D'abord, nous parlons du problème de découpage des objets d'analyse :

Les objets d'analyse sont des «*speech communities*» où les membres doivent posséder une langue en commun, mais aussi les mêmes «normes communicatives». Le découpage varie considérablement selon les attitudes de chaque chercheur. Certains peuvent découper notre planète en vastes «aires culturelles» : l'Amérique latine, l'Asie du Sud-Est, les pays arabes, etc.² ou tous les pays asiatiques qui ont le même éthos qui est fortement marqué par le confucianisme³, mais d'autres⁴ sont contre une telle assimilation.

D'après Kerbrat-Orecchioni (1994 : 116) :

- Plus les unités envisagées sont étendues, plus les généralisations risquent d'être grossières ; plus au contraire ces unités sont réduites, et plus il sera possible d'affiner l'analyse. Nous pensons que plus les unités sont étendues, moins elles ont des traits communs pour les généralisations.

- Il faut tenir compte qu'indépendamment de leur nombre, les communautés peuvent être plus ou moins homogènes ou hétérogènes. On a, à la limite, affaire à une mosaïque de dialectes, de sociolectes. Et les ethnolectes, aussi soigneusement définis soient-ils ne sont jamais homogènes.

Il sera nécessaire, pour l'analyste, de transcender cette hétérogénéité constitutive de son objet afin d'aboutir à des généralisations pertinentes, mais suffisamment nuancées pour que l'éthos dégagé ne soit pas grossier.

Devant ces problèmes, les études peuvent avoir des objectifs plus ou moins ambitieux et en particulier se situer ou non dans une perspective comparative ; s'intéresser à l'ethnolecte dans sa globalité ou à tel(s) ou tel(s) aspect(s) seulement de son fonctionnement.

En ce qui concerne les contacts interculturels, plus les généralisations sont affinées, plus elles peuvent aider les interactants à éviter des malentendus. Et il est particulièrement important pour les interactants de prendre conscience que tout est relatif et que les situations de communication sont toujours des «miroirs déformants» pour les généralisations sur l'éthos propre à une société, qui évolue sans cesse comme tous les autres phénomènes sociaux.

¹ Nous constatons déjà des changements dans l'organisation de la transaction dans certains magasins comme les «supermarchés» ou des magasins de certaines compagnies où le marchandage est exclu car les prix sont affichés et non négociables. Dans ces magasins, l'interaction se passe souvent de façon consensuelle, mais «triste» pour certains Vietnamiens.

² Voir Bollinger et Hofstede, 1987 : 169.

³ Voir Kincaid, 1987.

⁴ Nous nous situons parmi eux.

Dans le cadre de notre travail, nous nous intéressons seulement à un type particulier d'interaction : les interactions commerciales chez les petits commerçants, dans une perspective interculturelle. Nous voulons dire ici que toutes les généralisations, à partir des résultats de notre travail, sont limitées dans le cadre de notre corpus et qu'avec ce travail, nous pouvons seulement décrire un tout petit morceau de la vaste mosaïque des ethnolectes des deux sociétés.

Nous voulons aussi dire que nous n'avons pas pu présenter ici un travail exhaustif à cause de nos conditions très particulières de temps et de vie, que ce travail nous a permis d'aboutir certains résultats dans ce domaine de recherche, et que ces résultats sont toujours utilisables pour aider les interactants français et vietnamiens à éviter certains malentendus dans une interaction interculturelle dans une même situation. Mais ce travail reste à poursuivre, car il n'est envisagé que sous l'angle de la théorie des interactions et dans le cadre de notre corpus. Les résultats, mais aussi les limites de ce travail, nous ouvrent des perspectives de recherche très passionnantes.

III. Nos perspectives de recherche

D'abord, notre corpus reste une mine inépuisable pour des recherches plus approfondies et plus complètes. Nous pouvons analyser de plus près un aspect particulier de ces interactions : l'acte de requête, le marchandage ou les séquences encadrantes, etc. ou au contraire, nous pouvons développer notre corpus en enregistrant des données dans d'autres types de commerces, dans des sites différents, dans des régions différentes. Nos travaux futurs peuvent aussi dépasser le domaine des commerces pour s'orienter vers d'autres types d'interaction : les conversations familiales, les interactions dans les classes, etc. afin de pouvoir dégager l'éthos général de la société vietnamienne et celui de la société française.

En particulier, dans les entreprises et les compagnies étrangères, qui sont de plus en plus nombreuses au Vietnam, les travaux de recherche sur les interactions interculturelles nous paraissent très intéressants, car nous avons déjà constaté, à travers les médias, des grèves des ouvriers parce que leur patron étranger¹ les a insultés voire battus à cause des malentendus interculturels. Cela a pour conséquence que quelques patrons ont dû quitter leur poste au Vietnam.

La théorie des interactions verbales et surtout l'approche interculturelle restent encore très nouvelles au Vietnam. Il nous manque encore des documents, surtout les documents en vietnamien. Nous espérons développer ces travaux de recherche dans notre pays aux niveaux théorique et pratique.

Une de nos perspectives de recherche est de répondre à la question que nous avons posée au début de notre thèse : pourquoi, avec notre «français», avons-nous rencontré beaucoup de difficultés de communication en France ?

L'objectif global de l'enseignement d'une langue étrangère est de fournir aux apprenants une «compétence de communication» dans cette langue. Or les méthodes traditionnelles et audiovisuelles structurroglobales visaient essentiellement un enseignement de la langue en tant que système grammatical. Il est indéniable que l'audio-visuel structurroglobal a constitué un apport positif pour l'enseignement des langues étrangères. Il est difficile de nier la valeur de la

¹ Souvent les patrons coréens.

correction grammaticale dans l'utilisation d'une langue étrangère. Cependant l'acquisition d'une aptitude à former des phrases grammaticales correctes, c'est-à-dire d'une compétence strictement linguistique, même si elle est essentielle, ne peut être l'unique objectif d'un programme de formation. Au cours des dernières années, la linguistique appliquée a profité des propositions convergentes issues de deux domaines de recherches : la sociolinguistique et la pragmatique. L'efficacité d'un message ne dépend pas uniquement de sa grammaticalité, mais également de son adéquation au contexte dans lequel il se produit. L'analyse des contraintes discursives et des contraintes pragmatiques nous a amené à la conclusion qu'il convient d'accorder une place déterminante dans le programme d'enseignement aux «règles d'usage» de la langue enseignée. Ceci parce que, en terme de communication, la propriété ou la pertinence du message est plus importante que la correction grammaticale avec laquelle il est réalisé. L'approche communicative en fonction des apprenants s'intéresse de plus en plus au contexte. D'où ces questionnaires : qui ?, où ?, quand ?, quoi ?, etc., afin de permettre aux apprenants de «se mettre» dans le contexte. D'après nous, cela n'est pas suffisant. Il faut des exercices particuliers pour mieux analyser et maîtriser le second niveau. Les apprenants doivent découvrir les données contextuelles, les relations interpersonnelles, le fonctionnement de la politesse, qui sont jusqu'à aujourd'hui très peu exploités (on fait seulement quelques remarques : par exemple, le conditionnel «je voudrais» est au service de la politesse ou le fait que pronom «moi» doit être mis après les autres, etc.). Bref, pour avoir une véritable compétence de communication, les apprenants doivent acquérir non seulement une compétence linguistique mais aussi une compétence socio-pragmatique, autrement dit, les apprenants doivent maîtriser les deux niveaux de la langue : interne et externe.

En ce qui concerne les variations culturelles, elles méritent une étude plus approfondie et plus détaillée. Jusqu'à aujourd'hui, les méthodes ne consacrent pas une seule place à ces variations culturelles. C'est le travail des enseignants, mais ils se contentent de faire quelques remarques : par exemple, au Vietnam, ils expliquent aux apprenants qu'en France, on ne pose pas des questions «indiscrettes» sur l'âge, sur la situation familiale, etc. Mais en réalité, comme nous l'avons constaté tout au long de notre travail, la variation est partout : dans la formulation d'un acte de langage, dans la structuration des interactions et aussi dans l'aménagement de la relation interpersonnelle. Ces variations culturelles sont aussi (voire plus) gênantes que les variations purement grammaticales qui sont depuis longtemps étudiées par différents auteurs. Une étude approfondie des variations culturelles à tous les niveaux nous aide à éviter certains malentendus interculturels dans une situation de contact entre interlocuteurs de différentes cultures.

En ce qui concerne les situations authentiques, les dialogues dans les méthodes d'apprentissage sont loin d'être «réels». Ils sont plutôt de nature théâtrale. Par exemple, nous constatons que les clients viennent uniquement chez les commerçants pour faire des achats avec des échanges purement transactionnels. Mais dans la réalité, ils peuvent parler de bien de choses dans les modules conversationnels. Bien sûr, il y a des contraintes grammaticales et lexicales. Mais si on s'inquiète «trop» de ces contraintes, les apprenants auront l'habitude de parler «comme les livres de grammaire»¹. Dans des situations réelles, les apprenants auront des difficultés à s'adapter. Ils n'arriveront jamais à parler librement. Donc à côté de ce type de dialogue, il faut avoir des conversations réelles enregistrées dans des situations données où se produisent des énoncés agrammaticaux, des intonations différentes, des mimiques et des gestes et des comportements paraverbaux... Le travail des enseignants est de choisir et de créer des situations qui conviennent au niveau de connaissance des apprenants.

¹ Ce fut précisément notre problème pendant les premiers jours en France.

Au niveau de la politesse, nous constatons, dans ces méthodes, bien des comportements terriblement «impolis» et inimaginables dans la vie réelle. Nous voulons ici citer un exemple : Dans le dialogue de l'unité 2 de *Sans frontière I*, Madame Delort est invitée chez Madame Richaud. Pierre (c'est aussi une mauvaise utilisation de terme d'adresse en mettant un prénom à côté des noms et l'appellatif «Madame»), le mari de Madame Richaud invite Madame Delort à choisir une boisson en disant : «Il y a du jus d'orange, du jus de raisin... du whisky ? Ah non, il n'y a plus de whisky. La bouteille est vide». Et en même temps, il lui montre la bouteille de whisky vide. Face à ce geste impoli, que nous n'avons plus rien à commenter, Madame Delort réplique «Alors, du jus d'orange». A la première visite chez madame Richaud, Madame Delort ne fait aucun commentaire du site ni de compliment, elle est prête au contraire à se montrer agressive. Bien sûr, l'auteur veut expliquer, à travers l'image, le mot «vide» aux apprenants. Mais il a oublié une chose beaucoup plus importante, c'est la politesse, les rituels qui ne peuvent pas manquer dans cette situation surtout en France. Bref, nous voulons dire que l'approche communicative a contribué à apporter des évolutions considérables à l'enseignement des langues étrangères, mais que l'application de cette nouvelle perspective rencontre encore des difficultés. Les demandes matérielles sont, pour les Vietnamiens, très élevées¹. L'esprit des enseignants, des auteurs des méthodes changent lentement. Les habitudes de l'enseignement traditionnel existent encore. De toute façon, ils s'intéressent surtout à la compétence linguistique. D'après nous, les relations entre les interactants sont aussi importantes que celles entre les unités linguistiques. Donc les situations de communication dans les méthodes doivent s'approcher de plus en plus des situations «réelles». Les enseignants doivent absolument tenir compte du niveau de la relation interpersonnelle, afin de donner aux apprenants une meilleure compétence de communication qui s'adapte à la vie quotidienne. Les variations culturelles doivent être étudiées plus profondément à tous les niveaux. Une étude comparative du fonctionnement des interactions peut sans doute avoir des applications importantes dans le domaine de l'enseignement d'une langue étrangère.

Les perspectives de recherches ne nous manquent pas. Mais nous sommes toujours conscient que nous ne pouvons jamais réussir avec un travail individuel. Nous avons donc l'ambition de former au Vietnam un groupe de recherche sur les interactions communicatives afin de réaliser des travaux de recherche et d'avoir, avec les autres groupes de recherche en France, des contacts et des entretiens permanents qui sont indispensables dans ce type de recherche.

Ainsi, nos recherches futures poursuivront notre travail actuel.

¹ Actuellement, nos étudiants ont des conditions de travail bien meilleures que celles de notre génération : ils disposent de méthodes plus récentes, de matériel comme les livres, la télévision, les magnétophones, l'informatique etc.