

« Apprenez une nouvelle langue, obtenez une nouvelle âme. »

Proverbe tchèque

**Les problèmes posés aux étudiants de langue
par le langage ritualisé**

Johanna Niskavaara
Université de Tampere
Institut des études de langue et de traduction
Langue française
Mémoire de Maîtrise
Mai 2008

Tampereen yliopisto
Ranskan kieli
Kieli- ja käännöstieteiden laitos

NISKAVAARA, JOHANNA: «Apprenez une nouvelle langue, obtenez une nouvelle âme.»:
Les problèmes posés aux étudiants de langue par le langage ritualisé

Pro gradu tutkielma, 75 sivua + liitteet (2 kpl)
Kevät 2008

Tässä pro gradu -tutkielmassa selvitetään, miksi sellainen ihminen, joka hallitsee hyvin jonkin vieraan kielen kieliopin ja sanaston, voi kohdata ongelmia hyvinkin arkipäiväisissä keskustelutilanteissa, kuten tervehdittäessä, kiitettäessä tai anteeksi pyydettyäessä. Kyse on rituaalisesta kielenkäytöstä, joka on hyvin vahvasti sidoksissa kulttuuriin ja äidinkielen ja on siksi joskus hankala oppia vieraalla kielellä.

Rituaalista kielenkäyttöä ovat juuri edellä mainitut tervehdykset sekä muut kohteliaisuuden ilmaukset puheessa. *Rituaalinen* viittaa tässä yhteydessä siihen, että näillä puheen elementeillä on melko vähän tekemistä tiedon välittämisen kanssa, mutta niiden toteuttaminen on sitäkin tärkeämpää, koska ne luovat sekä ylläpitävät sosiaalisia suhteita ja yhteiskunnan järjestystä. Lisäksi se, joka toteuttaa tällaisen rituaalin, ei keksi sitä itse, vaan se on kuin valmiiksi määritelty vuorosana, jota sekä sen esittäjä että kuulijat osaavat odottaa siinä tilanteessa. Rituaaliset kielen elementit siis toistuvat aina tietynlaisissa tilanteissa suhteellisen samanmuotoisina.

Rituaalisessa kielenkäytössä on eroja eri kielten ja kulttuurien välillä. Tässä tutkielmassa nämä erot ovat toissijaisia. Tärkeämpi kysymys on, miksi näiden rituaalisten elementtien tuottaminen vieraalla kielellä on niin vaikeaa, ja yhtälailla se, miksi rituaalinen kielenkäyttö onnistuu joiltakin paremmin kuin toisilta. Rituaalisen kielenkäytön taustalla nähdään äidinkielen ja natiivikulttuurin vaikutus. Samalla kun opimme äidinkiellemme, opimme tiedostamattamme myös kulttuurimme. Opimme normeja siitä, millaista kieltä missäkin tilanteessa pitää käyttää, milloin tulisi olla hiljaa, miten ottaa puheenvuoro jne. Mielellämme on näihin normeihin perustuvia ”käsikirjoituksia”. Vieraan kielen opiskelijan voi olla helpompi ymmärtää, että on osattava opiskeltavan kielen kielioppi, jotta voi tulla ymmärretyksi, mutta rituaaliseen kielenkäyttöön liittyvien käsikirjoitusten osaamiselle ei anneta niin suurta merkitystä. Suomalaisista sanotaankin, että he osaavat kyllä tuottaa kieliopillisesti melko virheettömiä lauseita ja ilmaisuja, mutta ne ovat usein sosiokulttuurisesti sopimattomia. Väärää käsikirjoitusta käytettäessä voi täysin tahtomattaan antaa itsestään huonon vaikutelman, aiheuttaa nolon tilanteen tai jopa loukata toista.

Tutkimuksen aineisto osoitti, että vähemmän ranskalaisten kanssa kontaktissa olleet käyttivät useammin ”väärää käsikirjoitusta”, jossa oli usein vaikutteita äidinkielestä. Joskus käsikirjoitusta ei ollut ollenkaan. Paljon Ranskassa olleet taas käyttivät enemmän ”ranskalaista käsikirjoitusta”. Hyvin yleistä oli myös ”väistelevän käsikirjoituksen” käyttö; keskustelua osattiin viedä oikeaan suuntaan, vaikka sitä oikeaa repliikkiä ei löytynytäkään. Paras tapa oppia vieraan kielen käsikirjoituksia ovat runsaat kontaktit natiivien ja heidän kulttuurinsa kanssa. Vieraan kielen rituaalit voivat kuitenkin olla hyvinkin erilaisia kuin äidinkielen rituaalit; esimerkiksi ranskalaisten kohteliaisuus voi suomalaisista tuntua joskus jopa yliampuvalta. Siksi rituaalisten elementtien käyttäminen vaatii lisäksi vähän näyttelemistä, matkimista ja rohkeasti rooliin heittäytymistä.

Avainsanat: rituaalinen kielenkäyttö, kielen normit, kulttuurienvälinen kommunikaatio

TABLE DE MATIÈRES

1	Introduction	1
2	Qu'est-ce que le langage ritualisé ?.....	6
2.1	Le langage ritualisé comme élément de la langue et de la culture maternelles	10
2.2	Cultures de communication	14
2.3	Quelques exemples du langage ritualisé.....	19
2.3.1	Les termes d'adresse	21
2.3.2	La variation vouvoiement / tutoiement	24
2.3.3	Les séquences d'ouverture et de clôture	26
2.3.4	Remerciements et leurs réponses	29
2.3.5	Les excuses et leurs réponses.....	31
3	Théories de la communication.....	34
3.1	Les règles conversationnelles	34
3.1.1	Caractéristiques des règles	36
3.1.2	Sanctions	38
3.1.3	Où « résident » les règles ?	40
3.2	La métaphore théâtrale.....	42
3.3	Le concept de la face	46
4	Analyse des compétences communicatives interculturelles des étudiants finlandais	51
4.1	La variation vouvoiement / tutoiement.....	54
4.2	Les séquences d'ouverture et l'usage des termes d'adresse.....	56
4.3	Le séquences de clôture et l'usage des termes d'adresse	59
4.4	Répondre aux remerciements.....	62
4.5	Répondre aux excuses.....	63
5	Conclusion	68
	Bibliographie	73

Annexe 1 : Des thèmes pour les questions / situation II

Annexe 2 : Corpus

1 Introduction

Comment est-ce possible de parler correctement une langue étrangère, d'avoir du vocabulaire pour traiter de sujets très compliqués mais pourtant, de commettre des erreurs dans les petites conversations les plus quotidiennes ? Toute personne qui a étudié une langue étrangère et s'est trouvée en contact avec des natifs de cette langue s'est sûrement posé des questions sur la façon de saluer quelqu'un, de répondre à un remerciement ou à des excuses, de répondre au téléphone, de refuser poliment une invitation, par exemple. Souvent, on finit par utiliser la manière qui est la plus naturelle – celle de la langue maternelle. Or, là, il existe une possibilité de ne pas connaître les conséquences d'une telle énonciation dans une autre culture. On peut insulter quelqu'un sans le vouloir, on peut se ridiculiser, on peut se trouver dans une situation complètement contraire à celle que l'on voulait. Mais pourquoi ? Toute langue possède du vocabulaire et des expressions particulières à utiliser dans des situations données. Dans cette étude, nous appelons ce vocabulaire et ces expressions *le langage ritualisé*. Ce sont des actes de langage attendus par tous les participants à une situation de communication au sein d'une communauté linguistique.

Il est indispensable que les individus en interaction partagent les mêmes règles d'utilisation des symboles, des concepts de ce qui est poli et impoli, le même savoir de comment saluer ou insulter ; ce sont des conditions de la communication pour qu'elle existe et puisse continuer (Shimanoff 1980 : 31-32). Les membres d'une même culture remplissent ces conditions car c'est la société qui leur apprend tout cela dès leur naissance. On apprend à fonctionner selon les règles de la société, ce qui est bien ou mal, normal ou anormal etc. dans la culture en question (Lewis 1995 : 22). Mais qu'est-ce qu'une culture ? Dans son article, « Cultures et relations interculturelles », Élisabeth Roland-Gosselin (2005 : 38) cite un anthropologue anglais, Edward B. Tylor, qui a défini *culture* déjà en 1871 :

« La culture est un tout complexe englobant les connaissances, les croyances, les arts, la morale, les lois, les coutumes ainsi que les autres capacités et habitudes acquises par l'homme en tant que membre d'une société. »

Jandt (2004 : 7, 11, 13, 26) donne une définition plus pratique à la culture : *la culture* est tout ce qu'il faudrait savoir et savoir faire pour ne pas se distinguer du groupe. Il remarque aussi qu'on ne pense pas souvent à la culture. En effet, beaucoup y pensent seulement quand ils voyagent et voient d'autres manières de vivre et de faire les choses. Comme Tylor l'a dit, la

culture d'un peuple comprend son mode de vie, sa manière de penser, ce à quoi il croit, ce qu'il valorise, sa langue et les gestes, ses expériences, son système économique, sa façon de s'habiller et de se nourrir. C'est une totalité interdépendante ; changer un aspect de la culture provoquera des changements dans ses autres aspects aussi. *La culture* n'est pas quelque chose de constant. Au contraire, elle est en constante évolution. Les changements peuvent arriver par contact avec d'autres cultures ou par les propres membres d'une culture (Roland-Gosselin 2005 : 38).

Selon Jandt (2004 : 11, 29), les éléments culturels nous sont transmis dans l'interaction avec les autres membres de notre culture et nous les passerons à nos enfants. Pour enseigner et apprendre la langue et ses usages corrects, les modes de comportement et les savoirs essentiels d'un groupe, on a donc besoin de la *communication*. La langue et les gestes sont des moyens d'émettre des messages, des codes et des symboles dont le sens est partagé par les membres d'une culture. La relation de la culture et de la communication est complexe. Comme nous venons de le voir, il n'y aurait pas de culture sans communication pour la transmettre, mais pourtant, la communication elle-même est un élément de la culture. Chaque culture donne un rôle à la langue et à la communication (Roland-Gosselin 2005 : 40). Jandt (2004 : 46) ajoute que la définition de la communication, ce qu'elle est, comment et pourquoi on la fait, varie selon les cultures. Oublier ce fait que nous ne voyons pas tous la communication de la même manière provoque des malentendus entre les membres de différentes cultures. En général, les Occidentaux et les Asiatiques risquent le plus de mal se comprendre. Du point de vue occidental, surtout aux États-Unis, celui qui transmet l'information est considéré comme plus important que celui qui la reçoit. En Asie, l'important est de co-opérer pour créer du sens et la relation entre les interlocuteurs peut compter plus que l'information échangée.

Une composante importante de la communication est le *contexte*, c'est-à-dire, l'environnement où la communication a lieu. D'après Jandt (2004 : 33), si on connaît le contexte, on peut en savoir pas mal sur la communication même si on n'est pas présent. On a une petite idée de la communication qui a lieu par exemple dans une église ou dans une école ; la probabilité qu'il se passe ou qu'on dise certaines choses est très forte et très faible quant à certaines autres choses. On peut bien sûr créer intentionnellement l'environnement pour transmettre un certain message. La culture est aussi un contexte. Le mode de vie, la façon de penser, les modèles de comportement et l'ordre social créent un contexte spécifique

et ce sont justement ces différences qui peuvent causer des difficultés et des malentendus entre des individus de différentes cultures. On ne peut pas tenir pour certain que les interlocuteurs partagent les mêmes expériences, le sens des symboles qu'ils utilisent ou l'idée qu'ils ont de la communication. La relation entre les interlocuteurs aussi est un contexte. On ne parle pas de la même manière avec des amis qu'avec un professeur, par exemple. Les sujets de conversation et le vocabulaire utilisé ne sont pas les mêmes.

La communication peut effectivement échouer si on oublie les différences de point de vue quant à la communication et les différences dans l'usage de la langue. Lewis (1995 : 42-59) souligne que la langue n'est pas qu'un moyen de communication ; on peut trouver des reflets de la mentalité et des caractères nationaux en elle. En plus de suivre les règles de grammaire, de vocabulaire et de syntaxe, le locuteur utilise les moyens donnés par sa langue pour atteindre l'efficacité maximale de son message et arriver à son but. Les langues ont différents modes d'usage et les résultats obtenus varient aussi. Par exemple, les Français adorent les débats : ils utilisent leur langue souvent de manière agressive et ils cherchent à convaincre leur interlocuteur par la logique des leurs idées. Pour eux, les capacités rhétoriques impliquent l'intelligence. Pourtant, les Français ne manquent pas de respect envers leur interlocuteur, ce qui se voit dans la politesse et dans les nuances raffinées des expressions utilisées. Mais est-ce la culture qui a influencé la structure de la langue ou l'inverse ? Prenons comme exemple les Japonais, qui, tant le peuple que la langue, sont réputés pour leur politesse. Est-ce le caractère poli et respectueux du peuple qui a fait que la langue aussi le soit ? Est-ce par conséquent quelque chose de culturel ? Ou les Japonais sont-ils aussi polis que leur langue l'exige ?

Pour que les cultures et groupes de langue puissent communiquer entre eux, on a besoin de la traduction. C'est indispensable, mais malheureusement, comme l'indique Jandt (2004 : 8, 66, 154, 178), par la traduction, on n'arrive jamais à transmettre exactement le même message car les moyens d'expression qu'offrent les langues ne sont pas les mêmes, les points de repère ne sont pas exactement les mêmes etc. En même temps qu'on a appris la langue maternelle, on a aussi appris, même inconsciemment, la culture maternelle qui oriente les interprétations que nous avons du monde autour de nous. La culture maternelle est la seule dont on peut avoir de l'information directe. Ce qu'on apprend sur les autres cultures sera toujours affecté par le point de vue de la culture maternelle. Cependant, ceux qui étudient d'autres langues ou qui grandissent dans un environnement bi- ou plurilingue, peuvent être davantage conscients des différentes manières qu'offre chaque langue pour décrire le monde.

Il est incontestable qu'un étudiant de langue se heurte aux différences dans les modes d'expression entre les langues. Ce qui nous intéresse dans cette étude est de voir s'il sait utiliser ces différents modes d'expression, et sinon, pourquoi. Bien sûr, nous nous intéressons aussi aux réussites des non-natifs. Le domaine que nous ouvre cette question est très vaste. Nous pourrions l'étudier, par exemple, du point de vue de la syntaxe (pourquoi les hispanophones, quand ils parlent anglais, oublient-ils très souvent le sujet dans leurs énonciations ?¹) ou du point de vue du vocabulaire (pourquoi les Finlandais confondent-ils presque systématiquement les pronoms *he* et *she* quand ils parlent l'anglais ?), mais nous avons choisi d'étudier le langage ritualisé, défini au début de l'introduction. Ce sont souvent de petits mots ou des expressions très courtes – faciles à apprendre par coeur – néanmoins difficiles à reproduire. Il peut y avoir, bien sûr, des similitudes entre les langages ritualisés des différentes langues, ce qui rend plus facile leur reproduction correcte.

En étudiant la littérature concernant le langage ritualisé et les phénomènes qui s'y réalisent, nous nous sommes rendue compte que les chercheurs réfléchissaient beaucoup sur les différences et les similitudes entre les langues et les comportements communicatifs. Nous avons vu des études assez approfondies sur des éléments du langage ritualisé et aussi des comparaisons entre différentes cultures. D'après nous, il est évident que le langage ritualisé varie d'une langue et d'une culture à l'autre. Il est évident aussi que les non-natifs peuvent commettre des erreurs dans les formules du langage ritualisé. En effet, ces ratés jouent un rôle important de révélateurs des principes communicatifs que suivent les locuteurs (cf. Kerbrat-Orecchioni 1998b : 11). Cependant, aucune recherche parmi celles que nous avons vues ne cherche à expliquer plus exactement pourquoi on rate ou réussit. Le point de vue d'un locuteur non natif, c'est-à-dire l'influence de la langue et de la culture maternelles sur notre façon de parler les langues étrangères, a été oublié dans les analyses plus profondes. Cela justifie l'existence de cette étude.

Il faut mentionner que, pour des questions d'espace, plusieurs aspects importants du langage ritualisé ne seront que brièvement ou pas du tout mentionnés. Un de ces aspects est la communication interculturelle que nous aborderons dans la partie 2.3. Les aspects non traités sont l'enseignement des compétences interculturelles et les questions d'identité. Pour en savoir plus, nous recommandons de consulter, entre autres, les oeuvres de Michael Byram

¹ Selon nos expériences personnelles, les énonciations comme « Is good. » au lieu de « It is good. » sont très typiques des hispanophones. En espagnol, il n'est pas nécessaire d'explicitier le sujet.

(1994) et de Geneviève Zarate (1986). Selon Catherine Kerbrat-Orecchioni (2005 : 9), il a fallu attendre jusqu'à la fin des années 60 pour que la conversation soit considérée comme digne d'études plus approfondies. Cette mentalité est née aux États-Unis, et c'est dans les années 80 qu'elle est arrivée en France. Il nous semble qu'en Finlande, il a fallu attendre plus longtemps pour trouver de la littérature concernant le thème d'interaction.

Notre point de vue étant celui d'une étudiante finlandaise en langue française, nous essayerons de présenter la plupart des exemples justement en comparant le finnois et le français. Or, nous soulignons que le but de cette étude n'est pas de comparer ces deux langues et leurs actes de langage ritualisés mais de mieux comprendre les difficultés éprouvées dans la reproduction des éléments ritualisés d'une langue étrangère, et inversement, d'expliquer les réussites. Notre approche sera interculturelle et interactionnelle : interculturelle car il s'agit des connaissances d'une langue étrangère et interactionnelle car il s'agit justement des connaissances interactionnelles d'une langue étrangère. Nous commencerons l'étude par une définition du langage ritualisé. Nous l'étudierons comme un élément de la langue et de la culture maternelles et nous réfléchirons à la relation entre la langue, la pensée et la culture. Ensuite, dans le chapitre 3, nous présenterons trois points de vue théoriques sur l'usage du langage ritualisé et les phénomènes qui s'y rattachent : d'abord, nous aborderons les règles de la communication ; puis, nous présenterons une théorie de l'interaction humaine qui utilise une terminologie dramaturgique et, en dernier lieu, nous étudierons le concept de la face. Dans le chapitre 4, nous analyserons un corpus audiovisuel semi-authentique de conversations entre des étudiants finlandais en langue française et une Française. Notre hypothèse est que, quant au langage ritualisé, les Finlandais « parlent finnois mais en utilisant des mots français ». Cependant, nous croyons qu'avec beaucoup de contacts avec des francophones natifs et leur culture, il est possible de « se libérer » de la langue et la culture maternelles et de saisir cet aspect de la langue étrangère aussi. C'est à l'analyse de nous le montrer.

2 Qu'est-ce que le langage ritualisé ?

Le mot « rituel » peut avoir des connotations très formelles, comme les rituels religieux, le mariage, la liturgie etc., ou des rituels qui ont lieu à certains moments de la vie (p.ex. une bar mitzvah) ou de l'année. Il est facile d'oublier que dans notre vie quotidienne plusieurs actions sont de petits rituels. En effet, selon Kerbrat-Orecchioni (1998a : 155), toutes les interactions verbales sont des rituels sociaux. Premièrement, cela veut dire « que les interactions verbales ne sont que des cas particuliers de communications sociales », et deuxièmement, « qu'elles sont "ritualisées", c'est-à-dire qu'elles se déroulent selon des règles [...] ». Le déroulement d'une conversation n'est pas anarchique ni aléatoire, mais il est, en effet, très organisé. D'après Goffman (1967 : 33-34), dans toute société, le développement d'une conversation est organisé et orienté par un système de pratiques, de conventions et des règles de procédure. Dans une culture, on se salue de la tête, dans une autre, on se serre la main et dans une troisième, on donne une bise sur la joue, etc. Chaque culture possède ses propres manières d'introduire un nouveau thème de conversation, de démontrer de l'intérêt, de prendre le tour de parole, etc. En Finlande, par exemple, on attend que l'autre ait terminé et il est impoli d'interrompre, tandis que dans d'autres cultures, c'est tout le contraire.

Nous voulons bien faire la différence entre ce que nous comprenons par *communication ritualisée* et *langage ritualisé*. La première expression couvre tout ce qu'il y a de ritualisé dans l'interaction et, dans la deuxième, il s'agit seulement du niveau linguistique. Dans cette étude, nous laisserons de côté les pauses, les tours de parole etc., et nous nous concentrerons sur un seul aspect du niveau linguistique, sur les actes du langage ritualisé.

Un rituel peut être beaucoup de choses – un concept, une manière d'agir etc. – et on peut l'étudier de plusieurs points de vue, par exemple, le rituel comme phénomène communicatif mais aussi la communication en tant que phénomène rituel (Rothenbuhler 1998 : ix). Rothenbuhler (1998 : ix-xiii, 5-6) rappelle qu'il y a des rituels partout. Les êtres humains ont besoin de rituels pour pouvoir vivre ensemble car les rituels ont un rôle important dans la création de l'ordre social et des relations sociales. Les salutations, par exemple, sont des actes de langage ritualisés. Une salutation commence l'interaction sociale, et une autre la terminera. On peut aussi en apprendre beaucoup sur la relation entre les interlocuteurs grâce à la manière dont ils se saluent. La salutation symbolise donc le début et la fin de l'interaction et la

manière de la faire symbolise la qualité de la relation. C'est aussi une action volontaire. En outre, la salutation est une façon de se présenter comme quelqu'un d'un caractère défini et, par la salutation, on promet d'être cette personne. Ainsi, les rituels que l'on peut percevoir comme très quotidiens ont-ils, en effet, une dimension beaucoup plus profonde que l'on ne peut l'imaginer et de ce point de vue, ils sont aussi sérieux que les grands rituels d'événements spéciaux. Les rituels sont des manières formelles d'agir qui soulignent l'aspect symbolique de l'action. Les aspects importants de l'ordre social sont construits symboliquement et réalisés volontairement, comme nous l'avons démontré avec l'exemple de la salutation.

Rothenbuhler (1998 : 4, 6, 19, 23) constate qu'un rituel est une présentation de quelque chose pour quelqu'un. Les qualités formelles des rituels les distinguent d'autres types d'action sociale. Le rituel peut être la manière de faire quelque chose ou l'action elle-même. On peut aussi dire qu'un rituel est la réalisation d'un acte social ou son aspect stylistique. C'est le côté expressif du comportement et ainsi, on peut dire que la réalisation d'un rituel est plus importante que l'information qu'il apporte. En effet, Kerbrat-Orecchioni (1992 : 10-11) parle de la communication phatique en ce qui concerne les questions sur l'état de santé, les remarques sur le temps ou sur une chose bien évidente ou les "phatèmes" ("tu sais", "tu vois", "allô", etc.). Le but de ces énoncés est uniquement d'établir ou de maintenir l'interaction mais ils n'ont pratiquement pas de valeur communicative.

Rothenbuhler (1998 : 10) remarque qu'il y a toujours quelque chose de conscient et de volontaire dans les rituels. On peut choisir de participer ou non à un rituel, décider de la façon dont on y participe, c'est-à-dire, le style, le degré d'enthousiasme etc. Par exemple, nous pouvons décider de ne pas saluer ou nous pouvons choisir la manière de le faire : se saluer en serrant la main ou en s'embrassant, etc. Il faut dire, cependant, que souvent, il existe une pression sociale qui nous oblige à participer aux rituels et à le faire d'une certaine manière. Parfois, des rituels plus petits et moins distincts demandent si peu d'efforts qu'on n'est pas complètement conscient de notre comportement. Dans de telles situations, il est possible que le rituel réalisé ne soit pas sincère. Nous pouvons, par exemple, serrer la main de quelqu'un presque automatiquement.

Les rituels font partie de comportement habituel selon un standard ou une règle (Rothenbuhler 1998 : 20-21), et ils s'associent régulièrement avec un usage et une situation d'emploi

(Kerbrat-Orecchioni 2005 : 192). Les rituels ne sont jamais inventés sur place : réaliser un rituel, c'est de réaliser une action selon des conceptions préexistantes. Celui qui réalise un rituel remplit une responsabilité, qu'il éprouve envers son public, de démontrer sa compétence en tant que communicateur. Les conceptions préexistantes guident la réalisation du rituel et aussi les critères de son évaluation (Rothenbuhler 1998 : 9) ; on peut par exemple serrer la main ou embrasser pour saluer quelqu'un selon ce qui est approprié dans une situation donnée. Les rituels sont relativement invariables, formels et répétitifs, il y a toujours quelque chose de stéréotypé, standardisé et stylisé. Rothenbuhler (1998 : 20-21, 26) souligne qu'un rituel n'est pas écrit par son acteur : quelqu'un a déjà fait la même chose de la même manière. C'est la réalisation d'un manuscrit. De ce point de vue, les rituels réalisés par exemple à l'église ne sont pas si différents. La différence est, en effet, qu'il existe des instructions écrites pour les rituels de l'église, tandis que les rituels sociaux, comme le langage ritualisé, sont « inscrits » dans la culture. Le comportement approprié à une certaine situation d'emploi produit des symboles qui ont un effet au-delà du comportement lui-même.

Par ces définitions du rituel, nous pouvons déduire la définition du langage ritualisé :

Ce sont des actes de langage produits volontairement qui remplissent les conceptions préexistantes de la situation d'emploi ; des actes de langage attendus par tous les participants à une situation de communication au sein d'une communauté linguistique.

Par exemple, si quelqu'un pousse une autre personne, selon les conceptions préexistantes, les deux personnes attendent que celle qui a poussé l'autre s'excuse. Quand quelqu'un donne quelque chose à quelqu'un d'autre, les deux attendent que celui qui reçoit remercie. On voit déjà par ces deux exemples que, dans ces situations, il ne s'agit pas tellement d'informer l'autre qu'on regrette ou qu'on lui est reconnaissant, ce sont des performances qui appartiennent à ces situations. Tout de même, il faut le faire. Ne pas réaliser le rituel violerait l'ordre social et les relations sociales. Rothenbuhler (1998 : 4-6) signale qu'on ne peut pas non plus réaliser le rituel n'importe comment : la forme du rituel fait partie de sa signification et la bonne forme est essentielle pour le pouvoir et la puissance du rituel. D'autres exemples des réalisations des actes sociaux ou de leurs aspects stylistiques sont les différentes manières de parler, par exemple, entre supérieurs et subordonnés, entre amis, entre amants et entre inconnus. Toutes ces relations imposent différentes conceptions préexistantes à la communication. Ce qui pose problème à un étudiant de langue est que les conceptions préexistantes ne sont pas les mêmes dans toutes les cultures.

Mäkelä (1987 : 14-15) démontre qu'en apprenant sa langue maternelle, un enfant apprend aussi sa culture maternelle. Ainsi, il apprend à parler de manière correcte, non pas seulement du point de vue de la grammaire et du vocabulaire, mais aussi du point de vue culturel ; l'enfant apprend à utiliser la langue de manière appropriée à une situation donnée. Il apprend quand il peut parler et quand il doit se taire. Il apprend à choisir ses mots selon la situation et son interlocuteur. Il apprend donc les conceptions préexistantes de sa culture. Là, il s'agit de la *compétence communicative*.

Kerbrat-Orecchioni (1998a : 29) aborde aussi la compétence communicative. Le terme *compétence* vient de Noam Chomsky et pour lui, c'était le côté abstrait de la langue, les aptitudes d'un individu à produire et à interpréter des énoncés. Le côté concret de la langue, celui où le locuteur et le contexte jouent un rôle important, Chomsky l'appelait *performance*. Dell H. Hymes a élaboré la notion de *compétence communicative* pour compléter celle de Chomsky car la compétence de Chomsky était trop restrictive et ne suffisait pas à expliquer les savoirs contextuels de l'individu. La compétence communicative permet à l'individu « de communiquer efficacement dans des situations culturelles spécifiques » (Kerbrat-Orecchioni 1998a : 29). La compétence communicative relie les règles linguistiques aux normes sociales et aux structures cognitives partagées par les interlocuteurs (Mäkelä 1987 : 15). Il faut maîtriser les moyens verbaux et non verbaux, les règles d'appropriation contextuelle des énoncés, toutes les règles concernant l'alternance des tours de parole, la gestion des thèmes, la cohérence des inter-répliques, etc. et aussi certains principes de politesse. Comme exemple de ces principes de politesse, Kerbrat-Orecchioni (1998a : 29-31) présente la phrase « Pierre et moi nous partons demain en vacances ». Dire, « Moi et Pierre nous partons [...] » n'est pas agrammatical, mais la phrase viole une règle de la politesse discursive selon laquelle « le "moi" doit "s'effacer" devant l'autre » et il serait ainsi très rare d'entendre une telle phrase d'un francophone natif. Ce sont les règles linguistiques et ce type de pressions sociales qui forment un « système communicatif unique » (Kerbrat-Orecchioni 1998a : 31).

Il faut donc maîtriser les normes sociales pour être un communicateur compétent (Mäkelä 1987 : 15). Par conséquent, la compétence communicative dans une langue étrangère exige des connaissances des normes sociales de la culture en question. De ce point de vue, nous trouvons les termes *compétence* et *performance* utiles dans la description du langage ritualisé aussi, mais non tels comme Chomsky les avait présentés. D'après nous, on pourrait dire qu'un étudiant de langue a, au moins jusqu'à un certain point, des compétences pour utiliser la

langue comme les natifs, c'est-à-dire pour réaliser les mêmes actes communicatifs (*performance*). Il a des *compétences*, des connaissances des normes sociales et du bon usage de la langue qu'il étudie, mais nous prétendons qu'à cause des aspects culturels et cognitifs présentés dans ce travail, l'acte communicatif (*performance*) peut échouer.

Les échecs d'un locuteur non natif peuvent effectivement donner de l'information sur les principes communicatifs de sa propre culture. Selon Kerbrat-Orecchioni (1998b : 11-12), cet aspect a beaucoup été étudié mais ce qui pose problème dans ces études est que, dans une situation de contact, les non-natifs adaptent plus ou moins leur comportement à celui du natif. Nous trouvons que c'est exactement ce qu'il faudrait faire ! Communiquer efficacement dans une langue exige les bons comportements communicatifs et il n'y a pas de meilleure manière de les apprendre que l'observation et l'imitation des comportements des natifs. Nous croyons aussi que l'adaptation, même inconsciente, peut révéler l'incertitude du non-natif : comme il ne sait pas exactement quels sont « ses droits et devoirs » (cf. Kerbrat-Orecchioni 1998a : 157) en tant qu'interlocuteur, il trouve un abri dans l'adaptation.

2.1 Le langage ritualisé comme élément de la langue et de la culture maternelles

Les pensées ne peuvent pas se déplacer directement d'une tête à l'autre. On a besoin de la langue pour les transmettre. Selon Leino (1987 : 26), la langue sert de « moule où les pensées se fondent » pour pouvoir passer d'un esprit à l'autre. Le destinataire envoie un message et le destinataire le reçoit et l'interprète. La culture partagée leur donne la capacité d'envoyer et de recevoir des significations et ainsi de trouver du sens dans leurs actions (Mäkelä 1987 : 10). L'une des définitions de *langue* est justement qu'elle est un système de symboles partagé par un groupe et sa tâche est de communiquer du sens et des expériences (Jandt 2004 : 178).

Notre culture maternelle nous apprend ce qui est important comme information et comment l'interpréter (Jandt 2004 : 66). D'après Leino (1987 : 41), l'information que nous trouvons importante est « stockée » dans notre esprit sous forme de *schémas*. Les schémas sont des représentations mentales de la réalité. Elles forment un réseau hiérarchique où chaque schéma et sous-schéma a un lien avec les autres. Ce sont les schémas qui dirigent la perception et l'interprétation. Vilkkio-Riihelä (1999 : 30, 630) ajoute que les nouvelles informations et

expériences s'adaptent aux schémas déjà existants ou peuvent les changer. On a des schémas de tout : des personnes, des professions, des objets, des concepts, des activités etc. On a l'idée d'une voiture ou d'un oiseau typique, sa propre conception de ce qu'est un professeur typique, de ce que c'est que de faire le ménage etc. : on a des schémas pour tout aspect de la vie. Chaque individu a ses propres schémas qui se sont formés et qui se modifient par des expériences personnelles. Ainsi, il est évident que nos schémas dirigent notre attention et nos interprétations d'une manière différente et que nos expériences d'une même chose ou situation ne sont pas les mêmes que celles des autres (Leino 1987 : 41). Or, comme le soulignent Vilkkö-Riihelä (1999 : 630, 633) et Siikala (1987 : 99-100), il y a des similitudes entre les schémas des membres d'une même culture ; il y a un lien entre la culture et les éléments de base d'un schéma. Les éléments de base font référence à ces parties de la réalisation d'un schéma qui sont presque toujours présentes.

Les schémas sur les événements de la vie sont des *manuscripts* (cf. ce que nous disions des rituels p. 9). Vilkkö-Riihelä (1999 : 633) explique que'en suivant ces manuscrits, nous savons quoi faire dans un magasin, en arrivant dans un hôtel, à un enterrement ou à un mariage. Nous savons aussi quel type de comportement et usage de langage on attend de nous pendant un dîner élégant ou une soirée avec des amis. Les coutumes et les traditions de la culture en question sont « écrites » dans les manuscrits. On peut aussi parler de *structures d'expectation* (cf. ce que nous avons dit des rituels p. 8) car il s'agit justement de la capacité d'une personne à anticiper ce qui va se passer dans une situation et de connaître les liens entre les actes et leurs conséquences dans sa culture. Les schémas, surtout ceux de la vie quotidienne, sont tellement automatiques qu'on n'a pas besoin d'y penser consciemment. Souvent, on devient conscient de l'existence de ce type d'expectations seulement quand l'interlocuteur ne répond pas aux attentes (Siikala 1987 : 100). Cependant, il existe « une marge d'improvisation » (cf. Kerbrat-Orecchioni 1998a : 157) par laquelle nous comprenons que chaque schéma contient une marge de comportements acceptables.

Au début de ce chapitre, nous avons dit que la langue sert de « moule » où nous pouvons fondre nos pensées. Par conséquent, il existe une variété énorme de moules car les langues sont différentes quant à leurs propriétés typologiques. Lewis (1995 : 64) prétend que les grandes différences typologiques entre les langues apportent des différences dans les manières de penser aussi. La langue détermine-t-elle vraiment ce que nous pensons ? Il y a deux orientations principales quant à cette question. Certains soutiennent le *déterminisme*

linguistique, point de vue selon lequel la langue détermine ce que nous pensons. Pour d'autres, cette orientation a été trop catégorique et n'est pas soutenable. Au lieu du déterminisme linguistique, ils ont proposé le *relativisme linguistique* qui reconnaît que la langue influence ce que nous pensons mais elle ne nous empêche pas de penser de manière différente, elle dit plutôt ce que nous avons l'habitude de penser (Leino 1987 : 32). Selon le relativisme linguistique, la différence entre les langues n'est donc pas ce qu'on peut dire mais ce qu'il est assez facile de dire, ce qu'on dit d'habitude. Nous sommes plutôt relativistes. D'après nous, la langue peut influencer notre façon d'interpréter et de stocker l'information mais il ne faut pas oublier le rôle fondamental de la culture ni l'importance des expériences personnelles dans ces processus.

Les structures de la grammaire sont stockées dans nos esprits sous forme de schémas. On a des schémas aussi du bon usage de la langue. Parler une autre langue demande donc d'autres types de schémas et c'est là que nous voyons l'influence problématique de la langue maternelle sur l'apprentissage d'une langue étrangère : souvent, les productions orales et écrites des étudiants finlandais en langue étrangère sont grammaticalement bonnes, mais socio-culturellement mauvaises (Nissilä 1998 : 33). Il peut être difficile d'apprendre les schémas d'une bonne production grammaticale d'une autre langue, surtout si la langue étudiée est très différente de la langue maternelle. Pourtant, nous trouvons que tout étudiant de langue comprend l'importance de la grammaire dans la production des phrases compréhensibles. Ainsi, on peut établir des schémas grammaticaux de l'autre langue mais les schémas de la langue maternelle fonctionnent toujours au niveau du vocabulaire, des expressions idiomatiques et des actes de langage ritualisés. Un Finlandais peut dire qu'il « ferme la télé » comme il « ferme la porte » – en finnois on peut utiliser le même verbe pour ces deux actions. Il peut aussi dire qu'il « fait un pont de l'âne » même si, en réalité, il passe du coq à l'âne. Ainsi, on peut comprendre qu'il puisse aussi dire « bonjour » au lieu de « bonjour, Madame ». Ce type d'énoncé peut être grammaticalement correcte, sémantiquement encore compréhensible, mais peu naturel selon un natif. La langue et la culture maternelles se voient aussi dans notre façon d'écrire même si c'était dans une autre langue. Par conséquent, un texte écrit en anglais par un Finlandais peut être grammaticalement correct, mais très différent d'un texte d'un anglophone natif par sa rhétorique – la façon d'écrire aussi est une composante essentielle de la culture (Rutonen 2005).

D'après nous, le bon usage des actes de langage ritualisés d'une langue étrangère est fortement lié au niveau de connaissances de cette langue. À un niveau assez bas, où le locuteur ne se sent pas à l'aise et la production orale demande beaucoup de réflexion, il s'agit en grande partie de traduction directe, et ainsi, l'influence des schémas de la langue maternelle est forte. À un niveau plus avancé, les schémas de la langue étrangère deviennent mieux structurés et leur usage plus automatique. À ce niveau, le locuteur aura bien internalisé des aspects de la conception du monde de la culture cible car l'usage de la langue est effectivement plus proche de celui d'un natif. Le locuteur sait parler la langue étrangère sans recourir autant aux schémas de sa langue maternelle. Pour atteindre ce niveau, il faut observer et bien écouter les natifs et chercher des modèles dans leurs usages de langue et comportements (Huttunen 1998 : 90).

Ne pas réaliser un rituel d'une manière attendue peut causer des malentendus et des conflits et c'est exactement ce souci qui est à la base de l'intérêt pour cette étude. Prenons comme exemple la salutation. Un Finlandais dit « Bonjour. » en français à un Français. Le Finlandais a suivi le schéma de salutation du finnois, il a donc laissé tomber le nom ou l'appellatif. Grammaticalement, ce n'est pas une erreur mais culturellement cela peut l'être. Le Français interprète la situation à partir des schémas et des valeurs de sa propre culture et il peut se demander, par exemple, si le Finlandais n'a pas ajouté son nom à la salutation parce qu'il l'a oublié, parce que le Finlandais n'aime pas le Français ou parce que le Finlandais est mal éduqué – ce qu'il n'est pas. Le Finlandais a tout simplement dit ce qu'il pensait être suffisant selon le langage ritualisé finnois. Pourtant, cette petite erreur peut avoir des conséquences dans le rapport entre le Français et le Finlandais.

La difficulté dans ce type de relations interculturelles est le côté exolingue de la situation, c'est-à-dire, l'inégalité entre les interlocuteurs quant au répertoire linguistique (voir communication interculturelle p.18). Il peut aussi être très difficile pour un adulte qui étudie une langue étrangère de comprendre ou d'accepter qu'il « ne sait pas » saluer ou demander pardon de manière correcte. Kramsch (1993 : 47) constate que, dans l'interaction, le destinataire n'interprète pas seulement le message mais aussi la situation et les intentions du destinataire. Le destinataire peut donc se rendre compte que l'interprétation que le destinataire a fait de lui est complètement différente de sa propre image de soi. Quelqu'un qui se considère comme poli, comme notre Finlandais dans le paragraphe précédent par exemple, et

qui l'est aussi d'après les autres dans sa propre culture, peut être étonné par les interprétations des autres dans une situation interculturelle.

2.2 Cultures de communication

La communication n'a pas le même rôle dans toutes les cultures. Selon Berthold Brecht, un écrivain allemand, nous, les Finlandais, savons nous taire en deux langues (en finnois et en suédois)². Bien sûr, il s'agit d'une généralisation mais il y a un peu de vérité aussi. Ce qui va suivre est basé sur l'intuition et sur des expériences personnelles et nous admettons que nous aussi, nous généralisons : faisons une comparaison entre un Finlandais et un Français moyens. Leurs idées de la communication, comment et pourquoi la faire, sont très différentes. L'idée qu'a le Français est que la communication est, entre autres, un moyen de passer le temps et qu'il ne faut pas toujours la prendre tellement au sérieux. Deux Français qui se rencontrent par exemple sur un vol peuvent parler pendant des heures mais ne pas apprendre grand chose l'un sur l'autre. D'après eux, il faut surtout ne pas laisser la conversation cesser. Le Finlandais, pour sa part, ne se sent pas à l'aise s'il est « forcé » de parler. Pour lui, la communication est surtout un moyen de transmettre une information, une information vraie et pertinente. L'idée de parler seulement pour le fait de parler lui est étrange. Le Finlandais ne dit pas « On s'appelle ! » s'il ne compte pas vraiment le faire. La politesse est importante pour les Français et aussi le fait de savoir bien formuler leurs phrases et ainsi démontrer leur intelligence. Ils ont des opinions fortes qu'ils présentent, oui, d'une manière logique, mais avec un raffinement de langue qui serait trop, au moins, pour les Finlandais, qui préfèrent la logique *et* la simplicité. Ainsi, un Finlandais qui parle le français mais qui ne sait pas le parler d'une manière française ne sera peut-être pas considéré comme très intelligent par les Français. Pour les Finlandais, être honnête est plus important qu'être poli ou que montrer son intelligence par des tournures complexes. Ce point de vue est, nous l'admettons, stéréotypique, mais notre but ici est tout simplement de souligner les différentes caractéristiques communicatives des Finlandais et des Français.

² Site internet de l'Ambassade de Finlande à Washington, consulté le 12 mars 2008.

D'après Kerbrat-Orecchioni (1998b : 113, 123-126), ces caractéristiques communicatives d'une société forment « l'ethos » ou « le profil communicatif » de cette société. Il y a plusieurs facteurs à l'origine de l'ethos, par exemple le contexte économique-socio-culturel, l'organisation sociale, le contexte religieux et politique et certains facteurs démographiques ou écologiques comme la densité de la population. Il existe même des hypothèses sur l'influence du climat. Quant au rôle de la langue comme source de l'ethos, la question est complexe. La possibilité d'exprimer certaines choses dans une langue va favoriser leurs réalisations mais de toute façon, comme en témoignent les différences dans les comportements communicatifs des sociétés anglophones, l'influence de la langue semble secondaire. Nous voyons une différence entre la France et la Finlande par exemple dans l'organisation sociale, la société française étant généralement beaucoup plus hiérarchisée que la société finlandaise (Kerbrat-Orecchioni 2004 : 41). Or, en ce qui concerne ce type de comparaisons ou catégorisations, il faut se rappeler que « tout est relatif » (Kerbrat-Orecchioni 1998b : 10) ; un trait peut être plus fort dans une culture que dans l'autre, mais moins fort que dans une troisième.

Effectivement, les sociétés finlandaise et française sont très différentes quant à certains aspects de la communication, l'un d'entre eux étant le silence. Kerbrat-Orecchioni (1998b : 64-65) place les Finlandais dans le groupe des « peuples faiblement communicatifs ». A vrai dire, quelques exemples présentés de la mentalité finlandaise nous semblent un peu exagérés, comme celui de ne pas parler pendant le repas familial mais il est vrai que les Finlandais associent le silence à la sagesse. Les Français se trouvent dans le groupe des « peuples volubiles » où le silence est perçu comme menaçant et le don rhétorique donne du pouvoir.

Il existe d'autres classements des cultures selon leurs caractères typiques. Lewis (1995 : 32-41) en présente un. On peut classer les cultures en trois groupes selon si elles sont linéaires, multiactives ou réactives. Dans les cultures linéaires, les gens sont très orientés vers l'action actuelle, quelle qu'elle soit, et aiment planifier. Les multiactifs sont sociaux et parlent beaucoup et les réactifs sont plutôt introvertis et préfèrent écouter que de parler. Les Finlandais, seuls en Europe, sont réactifs dans le domaine de la communication. D'autres cultures réactives se trouvent en Asie, entre autres le Japon, la Corée et la Chine. Les personnes réactives sont douées pour écouter, elles se concentrent vraiment sur ce que dit leur interlocuteur. Elles sont fortes en communication non verbale et les pauses dans la conversation ne leur posent pas beaucoup de problèmes. Dans les cultures réactives, on utilise

rarement des noms propres et autres appellatifs, ce qui, avec l'usage des verbes impersonnels, souligne la nature impersonnelle de la conversation. Le « small talk » n'est pas maîtrisé car les gens des cultures réactives comprennent trop littéralement les questions comme « comment ça va ? » et commencent à parler de leurs problèmes. Cependant, parler de ses réussites et de ses côtés positifs ne fait pas partie des cultures réactives car ce type d'amour-propre pourrait insulter l'interlocuteur. Aussi, la stratégie utilisée est tout le contraire : la sous-estimation. A cause de cette tendance à se sous-estimer, les membres des cultures réactives n'aspirent pas aux positions clés, ce qu'on ne peut pas dire, par exemple, des Français, des Anglais ou des Américains.

On peut aussi classer les cultures selon le degré de ritualisation (voir Kerbrat-Orecchioni 1998b : 108-110). Dans les unes, les règles sont contraignantes et les comportements interactionnels très ritualisés. Dans les autres, les règles laissent une marge plus grande pour l'improvisation individuelle. Les indicateurs principaux de ces différences sont le nombre et la fréquence des expressions ritualisées, à quel point la forme des expressions est figée et la stabilité de leur usage, qui veut dire la correspondance entre telle formule et telle situation communicative. Le premier groupe comprend les pays comme le Japon, la Corée, la Chine et les sociétés traditionnelles d'Afrique noire. Nous situons aussi bien la Finlande que la France dans le deuxième groupe qui se caractérise par un nombre moins important de formules ritualisées et par un codage plus flou par rapport au premier groupe.

Jandt (2004 : 126-127) cite Nancy Sakamoto, une Américaine, qui raconte ses expériences personnelles au Japon et les problèmes de communication qu'elle a subis. Elle vivait au Japon avec son mari Japonais. Elle étudiait le japonais et petit à petit, elle pouvait prendre part aux conversations simples. Mais quand elle le faisait, la conversation s'arrêtait et les autres la regardaient de manière bizarre. Nancy savait qu'elle faisait quelque chose mal mais elle ne savait pas ce que c'était. Elle s'est mise à vraiment observer les conversations entre les Japonais et rapidement, elle s'est rendu compte du problème : même si elle parlait japonais, sa manière de communiquer était toujours occidentale ! Pour expliciter les différences qu'elle a découvertes, elle compare le style occidental de communiquer avec le tennis, et le style japonais avec le bowling.

Dans le tennis, la balle se passe d'un joueur à l'autre et il en est de même avec un sujet de conversation dans les pays occidentaux. L'un commente un sujet, l'autre ne se contente pas

tout simplement d'être d'accord ou pas d'accord mais ajoute quelque chose : une justification de son opinion, un autre exemple ou quelque chose pour approfondir le sujet. De toute façon, on renvoie la balle. S'il y a plusieurs interlocuteurs, le jeu ressemble au double au tennis ou au volley-ball ; on n'attend pas son tour, celui qui est le plus proche ou le plus rapide passera la balle. Chacun s'occupe de prendre son tour tandis qu'au Japon, il faut attendre son tour et chacun sait quand c'est le sien. L'ordre dépend de l'âge, du statut dans la société ou dans le travail, de la qualité de la relation, c'est-à-dire par exemple, si c'est un bon ami ou quelqu'un de plutôt inconnu etc. Chacun prend son tour et passe sa boule, les autres attendent poliment jusqu'à ce que la boule arrive à son but. Puis, il y aura une pause et ce sera seulement après cela que la personne suivante prendra sa propre boule et la passera. C'est, bien entendu, une autre boule et on la passe par la même ligne que la boule précédente. Il ne s'agit pas de retourner la boule de quelqu'un d'autre ni de continuer de l'endroit où la personne précédente était arrivée – toutes les boules roulent parallèlement.

Nancy Sakamoto avait finalement compris pourquoi les autres la regardaient mal. Elle n'attendait pas son tour, et elle retournait les boules des autres. La conversation s'arrêtait car elle se trompait du jeu. Or, nous insistons sur le fait que même si Nancy Sakamoto parle d'une manière occidentale de communiquer, nous ne pouvons pas trop généraliser. Selon nos expériences, nous sommes d'accord pour dire que la communication en Finlande et en France est aussi comme un jeu de tennis mais il faut se rappeler que, malgré quelques similitudes, il y a aussi des différences.

La communication interculturelle fait référence à la communication entre des cultures différentes aussi bien au niveau individuel que collectif (Jandt 2004 : 4). Dans une situation de communication interculturelle, il y a deux ou plusieurs cultures de communication face à face. Cela veut dire, comme l'indique Jandt (2004 : xvi, 29, 33, 44-47), que les individus ou les groupes en contact n'ont pas exactement de mêmes points de repère, les uns donnent plus d'importance à un aspect de la communication que les autres, ils n'ont pas les mêmes expériences etc. Pour réussir la communication interculturelle, il faut connaître et comprendre la culture étrangère avec laquelle on est en contact. On parle des *compétences interculturelles* et là, il s'agit justement d'acquérir des connaissances de la culture étrangère pour la comprendre et la respecter malgré les différences. Une personne monoculturelle se fait multiculturelle. Dans des situations de communication interculturelle, les gens sont souvent conscients de la possible apparition de malentendus mais malgré leurs efforts pour éviter les

problèmes, il peut y en avoir. Leurs valeurs influencent leur communication et aussi les interprétations qu'ils font de ce que communiquent les autres. Même s'ils évitent consciemment les conflits, inconsciemment, ils portent toujours des jugements sur la communication. Ce n'est donc pas seulement le comportement qui varie d'une culture à l'autre mais aussi les valeurs qui guident l'évaluation du comportement (Kerbrat-Orecchioni 2004 : 42).

Dans chaque culture, il y a des règles concernant ce qui est approprié dans une situation donnée et ce qui ne l'est pas. Or, Jandt (2004 : 74) remarque qu'il serait impossible d'apprendre toutes ces règles sur une autre culture. Un autre problème est de savoir si les membres de l'autre culture attendent que l'individu se comporte selon leurs normes ou selon les siennes tout en respectant les règles de l'autre culture. Holtzer (2002 : 47) précise que, dans l'interaction entre un natif et un non-natif, il s'agit de l'interaction exolingue-bilingue. L'interaction est bilingue car le non natif a des connaissances dans les deux langues : sa langue maternelle et celle de l'interaction. Tout étudiant de langue acquiert, petit à petit, un répertoire bilingue. La situation est aussi exolingue, ce qui fait référence aux différents répertoires linguistiques des interlocuteurs. L'interaction n'est pas égalitaire du côté linguistique ni du côté culturel, le natif étant en position de force. Le degré d'inégalité dépend des connaissances du non-natif. Selon Holtzer, dans ce type de situations, les stratégies de communication du natif changent ; il est plus coopératif car il essaie d'encourager le non-natif et ignore ainsi les erreurs linguistiques et culturelles. Nous ne sommes pas tout à fait d'accord. Nous prétendons que l'attitude et les stratégies de communication du natif dépendent des connaissances en langue du non natif. Prenons comme exemple un Finlandais qui va en France. Si ce Finlandais ne parle pas le français, ses erreurs de comportement seront ignorées. S'il le parle un peu, les Français attendront déjà quelques connaissances du comportement et peuvent même lui apprendre quelque chose, comme les bises en se saluant, et corriger peut-être ses erreurs mais de manière gentille et encourageante. La situation est plus difficile pour un Finlandais qui parle bien le français. Nous voyons deux explications : soit les membres de la culture native, dans notre exemple les Français, attendent que quelqu'un qui parle bien leur langue connaisse le côté culturel aussi bien, soit ils oublient inconsciemment qu'il s'agit d'un étranger et attendent de lui le même comportement que de n'importe quel natif. Bien sûr, le caractère du natif joue un rôle aussi. Par exemple, s'il s'est trouvé lui-même dans une situation pareille où il était le non natif, ses expériences personnelles l'aideront à mieux comprendre l'autre. Nous supposons aussi que l'attitude des

natifs varie selon la nature de l'erreur commise par le non natif. Nous croyons que les erreurs linguistiques sont plus facilement ignorées car elles ne menacent pas la relation sociale entre les interactants, ce qui peut être le cas en ce qui concerne les erreurs culturelles.

2.3 Quelques exemples du langage ritualisé

Par la suite, nous donnerons quelques exemples de langage ritualisé et des différences qui existent entre les langues. Les actes de langage que nous avons choisis d'étudier ici sont :

- le vouvoiement / tutoiement,
- la salutation,
- les remerciements et leurs réponses,
- les excuses et leurs réponses
- la prise de congé.

Ces actes de langage nous démontreront aussi l'usage des termes d'adresse. Nous justifions notre choix par le fait que c'est surtout cet ensemble de formules de politesse ainsi que le système des termes d'adresse qui semblent porter des significations rituelles dans les interactions (Kerbrat-Orecchioni 1992 : 14). Pour des questions d'espace, nous ne pourrions pas étudier ces phénomènes de l'interaction avec autant de profondeur que nous le voudrions. Par conséquent, nous recommandons les œuvres de Catherine Kerbrat-Orecchioni (1992, 1998a, 1998b, 2005).

Or, définir ces formules de politesse comme des rituels, ne se fait pas sans problèmes. Elles sont répétitives, stéréotypées et s'associent régulièrement à un certain usage et une certaine situation d'emploi – régulièrement, mais pas systématiquement – et dans cette mesure, elles remplissent les conditions d'un rituel. Cependant, la ritualisation demande d'autres choses que la simple existence de règles (v. Kerbrat-Orecchioni 2005 : 192) ; il faut que l'objet du rituel soit d'un caractère plus ou moins sacré. Pour cette raison, il y en a certains qui n'utilisent pas le terme de *rituel* pour faire référence à ce type de phénomènes mais celui de *routine*. C'est le concept de la *face* de Goffman qui sauve la notion du rituel dans ce contexte (voir p. 46). Réaliser des rituels permet de combler des responsabilités sociales et ainsi de préserver la face. Goffman admet qu'il s'agit bien d'une métaphore mais la face est, en effet,

un objet sacré et les moyens expressifs utilisés pour préserver la face sont ainsi de l'ordre rituel (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 192, Goffman 1967 : 19).

Selon Traverso (2006 : 40-41), dans les analyses de l'interaction avec une perspective interculturelle, il s'agit souvent de comparer deux corpus de différentes langues quant à certains traits et ainsi, la démarche descriptive et les résultats peuvent se faire en termes de *présence / absence* et de *variation*. Dans le premier cas, une activité ou un phénomène est présent dans l'un des corpus mais non dans l'autre. Le deuxième cas vise à décrire les différences dans les réalisations d'une activité ou d'un phénomène présent dans les deux corpus. Nous utilisons ces termes *présent / absent* et *variation* quand nous présentons des exemples de langage ritualisé français et aussi quand nous comparons les exemples en français à ce qu'on dit en finnois. Cependant, nous soulignons encore une fois, que notre but principal n'est pas de faire une étude comparative entre le français et le finnois. La comparaison est tout simplement une partie inévitable dans notre recherche pour expliquer les erreurs et les réussites des Finlandais qui s'expriment en français.

Rappelons la notion de *manuscrit* présentée dans la définition du rituel et plus tard, en parlant des schémas. Selon nous, les petits échanges qui nous servent d'exemples par la suite, suivent, en effet, des manuscrits. Les manuscrits contiennent les répliques de ce qu'il faut dire (et les instructions de ce qu'il faut faire aussi mais ce n'est pas l'intérêt de notre étude) dans ces situations. Nous pouvons aussi faire référence à ces répliques par les structures d'expectation car tous les participants de ces situations attendent certains types d'énoncés. La structure d'expectation ou le manuscrit finlandais peut être différent de celui qu'on trouve en français. Il est donc évident qu'un Finlandais qui suit le manuscrit finlandais commettra des erreurs en français.

Avant d'arriver aux exemples, nous voulons encore attirer l'attention sur trois aspects de la variation culturelle que présente Kerbrat-Orecchioni (1998b : 59-60). En premier lieu, il y a certaines formules du langage ritualisé qu'on trouve dans une société mais pas dans une autre. Le phénomène est soit inconnu dans la société où la formule n'existe pas, soit ne s'associe pas systématiquement à une formule figée. Deuxièmement, un échange ritualisé peut se trouver dans les deux sociétés mais les formules ne sont pas tout à fait équivalentes : les formules peuvent avoir la même valeur pragmatique mais pas la même valeur littérale. Par exemple, les Japonais expriment de la gratitude sous forme d'excuse ce qui serait impensable en France et

en Finlande aussi. Il y a aussi le cas inverse. Une requête faite par le conditionnel du verbe *pouvoir* ne donnera pas le même résultat en France et en Australie : « Tu pourrais me taper ce texte ? » ne doute pas les capacités du destinataire comme le peut faire « Could you... ? ». Il y a aussi des cas où l'extension des deux formules n'est pas la même, comme avec « sorry » et « excuse-moi » ou « pardon ». Troisièmement, un rituel peut exister dans les deux sociétés et sa réalisation se fait par des formules similaires dont les conditions d'emploi ne sont cependant pas les mêmes. Prenons comme exemple « Félicitations ! » en français et « ¡ Felicidades ! » en espagnol. En espagnol, on peut utiliser cette formule pour féliciter quelqu'un le jour de son anniversaire, tandis qu'en français non.

2.3.1 Les termes d'adresse

Kerbrat-Orecchioni (1992 : 15, 18-22) explique que toute langue dispose d'un ensemble d'expressions pour désigner son/ses interlocuteur/s. Ce sont les termes d'adresse qui, à part leur valeur déictique d'indiquer le destinataire du message, ont une valeur relationnelle, c'est-à-dire qu'ils établissent un lien social particulier. On peut distinguer deux grandes catégories : les pronoms d'adresse et les noms d'adresse. Il y a des langues qui n'offrent qu'un pronom personnel de deuxième personne pour désigner l'interlocuteur unique. Plusieurs langues en ont deux ou même plusieurs. La variation sert à exprimer la familiarité ou la distance dans la relation entre les interlocuteurs. Les appellatifs se répartissent dans plusieurs catégories qui comprennent entre autres les anthroponymes (p.ex. noms propres, noms de famille, diminutifs), les termes de parenté, les appellatifs du type « Madame / Monsieur » et les termes de profession. Kerbrat-Orecchioni (1992 : 36-37) énumère plusieurs facteurs qui déterminent le bon terme d'adresse : les propriétés personnelles des interactants comme l'âge, le sexe et le statut social ; la nature de la relation entre les interactants (familial, amical, professionnel, hiérarchique ou non) ; le « contrat » qui lie les interactants pendant l'échange communicatif (nous le comprenons comme, p. ex. les rôles de client et de vendeur) ; le nombre de participants et la nature formelle ou informelle de la situation. Les termes d'adresse, les « relationèmes » comme Kerbrat-Orecchioni les appelle, sont à la fois des reflets et des constructeurs de la relation.

D'après Yli-Vakkuri (2004 : 191-201)³, les termes d'adresse s'utilisent moins en finnois que dans d'autres langues européennes. La référence à son interlocuteur ou à soi-même se fait par des moyens très vagues et impersonnels. Souvent, elle est même évitée. Cela s'explique par le fait que la politesse finlandaise est évasive à l'extrême. La tâche principale d'un terme d'adresse est, en effet, d'atteindre l'attention de l'adressé. On dit « Moi / hei, Pekka ! » au lieu d'un simple « Moi ! / Hei ! » quand il existe un risque que, sans terme d'adresse, Pekka ne voie pas celui qui le salue, par exemple dans une foule. Normalement, on trouve des termes d'adresse seulement dans des situations très officielles et cérémonieuses (« Pyydän Teitä, herra ministeri... », « Je vous prie, Monsieur le ministre... ») ou dans des situations intimes de tendresse (« kulta », « kulta pieni », « chéri »). Dans ce type de situations, tous les interlocuteurs savent très bien leurs rôles dans la situation.

L'usage des appellatifs « herra » / « rouva » / « neiti » (Monsieur / Madame / Mademoiselle) est dépassé en finnois, selon Yli-Vakkuri (2004 : 194-197). « Herra » et « rouva » sont des emprunts au suédois et leur importance n'a jamais été la même en finnois. En effet, ces termes d'adresses ont toujours eu des connotations négatives pour les Finlandais car ils suscitent l'idée de classes sociales. Dans la Finlande agricole, « herra » faisait penser aux gens éduqués, avec de l'argent et du pouvoir – loin des agriculteurs, donc. Sur les enveloppes, on utilisait ces formes encore dans les années 50 mais seulement si la personne en question n'avait pas d'autre titre. Depuis les années 60, on n'utilise que le nom du destinataire, sauf dans des situations cérémonieuses où un titre professionnel peut apparaître. Dans des débats politiques ou d'un autre genre, ces appellatifs peuvent servir à insulter. Ils peuvent aussi s'utiliser pour plaisanter ou avoir une valeur ironique dans un contexte familial. Pour s'adresser à son interlocuteur, les Finlandais peuvent utiliser le prénom, le nom ou un diminutif mais aussi un terme d'adresse temporaire qui décrit la relation comme « voisin » (« Päivää, naapuri ! », « Bonjour, voisin ! ») ou « client » (« Asiakas varmaankin tietää hinnan. », « [Vous] le client sait [savez] sûrement le prix. »). Comme l'usage des termes comme « herra », « rouva » et « neiti » est devenu inapproprié, les Finlandais n'ont que deux choix : soit utiliser les termes d'adresse temporaires, soit omettre le terme d'adresse complètement. D'après nous, les termes de parenté sont assez peu utilisés en Finlande, au moins pour s'adresser directement à quelqu'un. « Äiti », « isä », « mummu » et « pappa » (« maman », « papa », « mamie », « papi ») avec toute leur variation sont d'usage courant mais

³ Nous avons traduit en français les exemples donnés par Yli-Vakkuri.

les autres termes comme « täti » (« tante ») ou « setä / eno » (« oncle ») s'entendent assez rarement. Après la transition culturelle des années 60, il était assez courant d'appeler même les parents et les grands-parents par leurs noms car l'idéal était l'égalité à tous les niveaux et les générations plus âgées n'aimaient pas les connotations désagréables vis-à-vis de l'âge que peuvent véhiculer les termes de parenté (cf. vouvoiement). Aujourd'hui, cette tendance est déjà passée de mode.

En France, les termes d'adresse apparaissent par exemple avec les salutations, les remerciements et les répliques adversaires (« mais chérie / les filles / Madame » et aussi dans l'usage phatique (Havu 2007 : 3). Selon Kerbrat-Orecchioni (2004 : 40), en plus de leur rôle traditionnel de permettre l'identification des destinataires, aujourd'hui, les termes d'adresse peuvent apparaître avec un ton polémique quand il y a des désaccords dans la conversation (cf. ce que nous disions sur l'usage des termes d'adresse en finnois). Kerbrat-Orecchioni ajoute que l'usage des termes d'adresse est devenu plus rare dans la plupart des situations communicatives en France. Nous ne pouvons ni confirmer ni contredire ce fait mais selon nos expériences, en France, les termes d'adresse s'entendent toujours plus qu'en Finlande et leur usage est plus naturel qu'en Finlande. Les manuels de bon usage recommandent toujours l'emploi courant des appellatifs (cf. ce que dit Grand-Clément dans notre chapitre sur les séquences d'ouverture), mais Kerbrat-Orecchioni (2004 : 40) souligne que l'absence d'un appellatif dans le contexte d'une salutation ou d'un remerciement ne peut pas être interprétée systématiquement comme impolie.

Voici quelques exemples tirés d'une méthode de FLE finlandaise, *Sur le vif* :

Exemple 1. (Sur le vif : 19)

A1 : « Bonjour, madame Duroc. » B1 : « Bonjour, jeune homme. »

Exemple 2. (Sur le vif : 34)

A2 : « Au revoir, madame. » B2 : « Au revoir, monsieur. »

Exemple 3. (Sur le vif : 26)

A3: « Merci, Paul. »

Exemple 3. (Sur le vif : 26)

A4 : « Je vous remercie, madame. »

Nous sommes étonnés qu'on puisse trouver un tel exemple comme A1 dans une méthode de français car Odile Grand-Clément (1996 : 5) donne le conseil contraire dans le guide *Savoir-vivre avec les Français* : « Ne dites surtout pas " Bonjour madame Dumont ! ". Seuls les commerçants ont cette (fâcheuse) habitude d'appeler leurs clients par leur nom pour leur montrer qu'ils les connaissent bien. ». Eva Havu (2007 : 3) commente aussi la présentation des appellatifs dans les méthodes de FLE finlandaises. Tout comme Kerbrat-Orecchioni, elle constate que l'emploi des appellatifs en français n'est pas aussi régulier que les méthodes le montrent. Les modèles présentés dans les manuels sont parfois exagérés, peut-être pour souligner la différence entre les usages finnois et français.

2.3.2 La variation vouvoiement / tutoiement

Selon Yli-Vakkuri (2004 : 190), les tendances ailleurs en Europe ont influencé le développement de l'usage des termes d'adresse en Finlande. Le vouvoiement est arrivé en Suède par l'Allemagne, et petit à petit, cette coutume s'est étendue parmi la classe supérieure suédophone. Le vouvoiement est devenu la forme d'adresse officielle en Suède et en Finlande vers la fin du XIX^{ème} siècle mais cet usage était toujours contradictoire avec les coutumes traditionnelles de la population indépendamment du niveau de l'éducation. Le manque d'un code d'adresse bien établi peut expliquer le rapide changement vers le tutoiement dans les

années 60 aussi bien en Suède qu'en Finlande. Même aujourd'hui, « la zone de "tu" est le plus étendue » justement dans les pays scandinaves (Kerbrat-Orecchioni 1992 : 66). Cependant, la transition culturelle des années 60 ne s'est pas passée sans conflit ; il y avait – et il y a toujours – des gens qui trouvent le tutoiement offensif en raison de sa nature familière (Yli-Vakkuri 2004 : 193). Nous trouvons la question du vouvoiement / tutoiement en Finlande assez compliquée car il y a aussi des gens qui se sentent insultés par le vouvoiement à cause des connotations relatives à l'âge que cette forme peut avoir. De toute façon, selon Yli-Vakkuri (2004 : 193), aujourd'hui, on peut noter une sorte de conservatisme parmi les gens moins âgés pour lesquels le vouvoiement est tout à fait naturel. Nous aussi, nous trouvons qu'il est vrai qu'aujourd'hui dans les magasins, par exemple, les vendeurs vouvoient les clients assez systématiquement – sauf les enfants, évidemment. Mais, sans avoir du matériel empirique sur la matière, nous constatons que le vouvoiement peut effectivement s'entendre dans ce type de situations courtes, mais il nous semble peu probable que deux Finlandais qui s'engagent dans une conversation, par exemple, dans le train se vouvoient, ce qui serait un registre naturel pour les Français. Une autre grande différence entre la Finlande et la France est le registre utilisé dans le travail : en Finlande, le tutoiement est un choix naturel et évident (Yli-Vakkuri 2004 : 193).

Grand-Clément (1996 : 10-12) explique les tendances en France. La règle générale est de vouvoyer une personne qu'on ne connaît pas. Cependant, aujourd'hui, les jeunes se tutoient dès qu'ils se rencontrent. Le tutoiement est dominant dans les relations familiales mais il y a toujours des cas, même très rares, où les enfants vouvoient à leurs parents. Or, vouvoyer un parent lointain et âgé est toujours possible. Dans le monde scolaire, on trouve une situation asymétrique qui, selon Grand-Clément, passe à la symétrie avec l'âge : les petits élèves vouvoient leur instituteur ou l'institutrice mais sont tutoyés par cette dernière ; au collège et au lycée, les professeurs soit tutoient soit vouvoient leurs élèves ; à l'université, le vouvoiement réciproque est la règle courante entre les étudiants et les professeurs. Dans les situations professionnelles, la règle est la réciprocité mais la forme utilisée dépend de l'âge, du poste et de la hiérarchisation sur le lieu de travail. Grand-Clément conseille de vouvoyer dans la rue, chez le coiffeur ou chez le médecin ; si la relation devient une vraie amitié, on peut passer du vouvoiement au tutoiement mais il est préférable d'en demander l'autorisation. De toute façon, Grand-Clément assure qu'il est possible de se vouvoyer mais d'avoir de très bonnes relations, ce que nous trouvons peu probable en Finlande. Selon Kerbrat-Orecchioni (2004 : 41), aujourd'hui, l'usage symétrique des pronoms d'adresse est de plus en plus

commun. Au lieu de la hiérarchie exprimée par l'asymétrie, on aspire l'expression de la familiarité ou de la distance par la symétrie.

Comme nous l'avons constaté, en Finlande, on peut entendre le vouvoiement dans les magasins ou par exemple à la télévision quand un journaliste interroge un ministre. De toute façon, la variation entre le vouvoiement et le tutoiement a perdu de l'importance dans la culture finlandaise mais elle en a gardé en France. En France, cette variation est un constructeur important de l'ordre social : par exemple, elle indique la supériorité et la subordination ou bien l'égalité entre les interlocuteurs. Elle reflète aussi la relation sociale entre les interlocuteurs, si ce sont des inconnus, de vieux amis, de la famille etc. En France, le phénomène de variation entre le vouvoiement et le tutoiement est donc présent. En finnois il est possible de réaliser les deux formes mais dans l'usage courant, il y a peu de variation ; il y a beaucoup de situations où, en français, le vouvoiement est présent mais absent en finnois. Or, en ce qui concerne la réalisation des deux formes, il n'y a pas de différence entre le finnois et le français. Les deux langues utilisent la 2^{ème} personne du pluriel pour vouvoyer.

Eva Havu (2007 : 1) présente un point de vue intéressant sur la variation vouvoiement / tutoiement. Elle constate que « [...] deux systèmes d'adresse ne se recouvrent jamais totalement : les Finlandais tutoient bien plus que les Français et les appellatifs s'emploient beaucoup moins en finnois qu'en français ». Cependant, l'usage étendu de « tu » en Finlande ne permet pas d'en déduire qu'en Finlande, on ne fait pas de distinction entre les relations interpersonnelles familières et distantes. En Finlande cela se fait par le degré de familiarité du registre. Il y a trois types de tutoiement en finnois (« Menetkö ulos ? », « Menetkö sinä ulos? », « Meeksä / meetsä ulos ? » « Est-ce que tu sortiras ? »). Les deux premiers sont les plus formels et on les utilise souvent dans les contextes où un Français utiliserait le vouvoiement.

2.3.3 Les séquences d'ouverture et de clôture

Le début et la fin de l'interaction sont des situations menaçantes. Kerbrat-Orecchioni (1998b : 45) démontre qu'à cause de la nature délicate de ces moments d'interaction, il existe certaines formules rituelles pour que les locuteurs réussissent dans ces situations sans problèmes.

Évidemment, ces formules varient d'une société à l'autre. Les séquences d'ouverture et de clôture sont présentes aussi bien en finnois qu'en français.

Kerbrat-Orecchioni (1998b : 49-51) aborde la variation entre les sociétés quant à la question de la salutation. Les sociétés diffèrent, par exemple, en ce qui concerne les questions suivantes : Où saluer ? Dans le bus, dans un magasin, dans l'ascenseur ? ; Quand saluer ? À quelle distance ? Est-ce qu'on répète la salutation si on rencontre la même personne plus tard le même jour ? ; Qui salue qui ? Celui du statut plus bas ou plus haut ? Le plus jeune le plus âgé ? ; Comment saluer ? De manière formelle ou informelle ? ; et enfin, comment réagir à une salutation ? Il y a des langues où la réponse à la salutation est « complémentaire » et se traduirait par « oui » ou « d'accord ». En français (et nous trouvons qu'en finnois aussi), la salutation est « symétrique ». Cela veut dire que la réponse est de même nature que l'intervention initiale. Nous voulons mentionner aussi, même brièvement, un autre aspect intéressant présenté par Kerbrat-Orecchioni (1998b : 52-53) : les « questions de salutation ». Ces questions de salutation comme « Ça va ? » se situent entre une question et une salutation, mais ici aussi, les formules varient d'une société à l'autre car en Chine ou au Vietnam, il est tout à fait courant de poser la question « Vous avez déjà mangé ? » et il ne s'agit pas d'une invitation. En finnois, le « Mitä kuuluu ? » ou « Miten menee ? » sont aussi des questions de salutation mais à notre avis, en finnois, elles ont aussi la valeur d'une vraie question. Souvent, les étrangers accusent les Finlandais de comprendre ce type de questions trop littéralement ; on ne se contente pas de répondre que « ça va » mais on commence à se plaindre (Lewis 1995 : 39).

Selon Yli-Vakkuri (2004 : 1998), aujourd'hui, la salutation « générale et officielle » en finnois est « hyvää päivää » (« Bonjour » < hyvä = bon, päivä = jour). Cependant, dans la pratique, son usage se limite dans les situations officielles et cérémonieuses. La forme plus utilisée, plus neutre est tout simplement « päivää ». Les formes les plus communes dans l'usage quotidien sont « hei » et « moi » (le premier terme est moins informel). On peut les utiliser aussi bien comme séquence d'ouverture que de clôture. De toute façon, il est plus normal, au moins parmi les jeunes, d'employer la duplication ou une forme plus longue quand il s'agit d'une séquence de clôture (« hei hei », « moi moi », « heippa », « moikka ». « Hyvästi » (« Adieu ») est devenu une forme cérémonieuse, et comme « adieu », cela aussi implique que c'est pour toujours et « que je ne vais plus jamais te voir ». Comme mode formel de clôture, « hyvästi » a été remplacé par « näkemiin » (« Au revoir. »). Or, on utilise

beaucoup plus la forme « Nähdään ! », qui est moins formelle et se traduirait par « On se verra ! ». On peut aussi employer « (hyvää) huomenta », « (hyvää) iltaa » et « (hyvää) yötä », mais Yli-Vakkuri (2004 : 198) dit que ces formes aussi peuvent sembler assez formelles parfois. D'après nous, « huomenta » est d'usage courant mais ce que Yli-Vakkuri dit de « iltaa » est vrai. « (Hyvää) yötä » s'emploie seulement dans le contexte d'aller se coucher et ne paraît pas trop formel utilisé avec « hyvää ».

Voici quelques exemples de la salutation en français :

Exemple 5. (Sur le vif : 19)

A5 : « Bonjour, Madame⁴. » B5 : « Bonjour, jeune homme. »

Exemple 6. (Sur le vif : 19)

A6 : « Bonjour, André, ça va ? » B6 : « Salut, Chantal. Ça va bien, merci. »

Exemple 7. (Sur le vif : 19)

A7 : « Madame. » B7 : « Monsieur. »

Selon Grand-Clément (1996 : 5), un simple « bonjour » peut être suffisant, mais si l'interlocuteur est un adulte, il vaut mieux ajouter un appellatif, « madame », « monsieur » ou un terme de profession. S'il s'agit d'un maître, par exemple, on dira « Bonjour maître ! ». « Salut ! » est une salutation plus familière. Selon nos expériences, « salut » s'accompagne aussi souvent d'un appellatif, du prénom. Si on salue plusieurs personnes à la fois, on peut laisser tomber les appellatifs ou bien dire « Salut / Bonjour tout le monde ! ». À la fin d'après-midi, on passe du « bonjour » au « bonsoir » (une forme qu'on utilise très rarement en finnois). Comme en finnois, « Bonne nuit ! » s'emploie seulement avant d'aller se coucher.

⁴ Il s'agit du même exemple que l'exemple A1 mais conformément au conseil donné par Odile Grand-Clément, nous avons omis le nom de famille.

Voici des exemples de la façon de prendre congé en français :

Exemple 8. (Sur le vif : 34)

A8 : « Allez, au revoir, Catherine. » B8 : « Salut, Chantal. »

Exemple 9.

A9 : « À demain, René. » B9 : « C'est ça, à demain. »

Exemple 10.

A10 : « Au revoir, madame, » B10 : « Au revoir, monsieur. »

Grand-Clément (1996 : 8) constate que, pour prendre congé, il suffit tout simplement de dire « au revoir » accompagné de l'appellatif selon l'identité de l'interlocuteur (p.ex. « Au revoir madame / monsieur / maître ! »). Les jeunes et les amis se disent « Salut ! » ou « Ciao ! ». Il est typique d'ajouter une sorte de référence à la prochaine rencontre, comme dans l'exemple A9 : « À bientôt ! », « À la prochaine ! », « À plus tard ! », « À tout à l'heure ! », « À tout de suite ! ». La prise de congé peut aussi être suivie d'un vœu selon le moment de la journée ou de la semaine: « Bonne journée ! », « Bon après-midi ! », « Bonne soirée ! », « Bon week-end ! ». Kerbrat-Orecchioni (1998b : 55-56) remarque qu'en France, le procédé de clôture est généralement plus étendu que celui d'ouverture car elle contient de plus en plus systématiquement un vœu (même si les exemples de *Sur le vif* ne le démontrent pas). En plus des exemples déjà vus, Kerbrat-Orecchioni (1992 : 316) et Grand-Clément (1996 : 9) énumèrent d'autres possibles vœux : « Bonne continuation ! », « Bon courage ! », « Bonne chance ! » ou « Bon voyage ! ». La réponse, conformément au vœu, peut être « Merci ! À vous aussi ! » ou « Vous de même ! » (Grand-Clément 1996 : 9).

2.3.4 Remerciements et leurs réponses

Selon Kerbrat-Orecchioni (1998b : 58), le remerciement est un acte de langage qu'on rencontre dans la plupart des sociétés mais, même dans les sociétés où il se trouve, il y a de la variation quant aux conditions d'emploi et, évidemment, quant aux formules de sa réalisation et des réactions. Or, en ce qui concerne les réponses à un remerciement, bien des langues ont

en commun le trait de minimiser le fait pour lequel on vient de remercier (« Il n'y a pas de quoi. », « De rien. », « Ei kestä (kiittää). »). Cette minimisation est le résultat du principe de « "restauration de l'équilibre rituel" ». Le remerciement est présent dans les deux cultures, la finlandaise et la française.

En finnois, on exprime la gratitude par « kiitos » et ses variations (« kiitoksia », « kiitti », « kiitos paljon » = « merci beaucoup »), « paljon kiitoksia ») (Yli-Vakkuri 2004 : 199). Des réponses possibles sont « Ei kestä (kiittää) » ou « Eipä kestä. » (White 2005 : 26).

Voici des exemples de remerciements et de possibles réponses en français :

Exemple 11. (Sur le vif : 26)

A11 : « Merci, Paul. »

B11 : « Pas de quoi. »

Exemple 12.

A12 : « Merci, c'est très gentil à vous. » B12 : « Je vous en prie. »

Exemple 13.

A13 : « Je vous remercie, madame. » B13 : « Mais de rien, jeune homme. »

En français, le remerciement se fait par des formules pareilles qu'en finnois (« merci », « merci beaucoup »), mais il y a plus de variation dans les réponses en français. « (Il n'y a) pas de quoi » et « de rien » ressemblent pas mal à la formule finlandaise mais en français ces formules s'emploient seulement dans un contexte familier. « Je vous en prie » ou « je t'en prie » font partie d'un registre plus formel et soutenu.

Malgré quelques similitudes dans l'expression de la gratitude, il y a des différences aussi dans les usages. En finnois, le mot « kiitos » s'utilise aussi dans des contextes où en français apparaît « s'il vous / te plaît ». Là où on dirait en français « Un café, s'il vous plaît. », en finnois, on dirait « Un café, merci. » (« Kahvi, kiitos ») ou « Je voudrais / prendrais un café. ». Le « merci » ou le conditionnel expriment la politesse. Effectivement, comme le constate Yli-Vakkuri (2004 : 199, 201), le finnois dispose de moins de formules de politesse

que beaucoup de langues européennes et la plupart d'entre elles sont des emprunts. Cela fait que les Finlandais peuvent percevoir ces formules comme artificielles ou même humiliantes.

Un autre exemple de l'usage différent est la petite conversation suivante que nous avons inventée :

Exemple 14.

A14a : « Voulez-vous du café, madame ? » A14b : « Haluaisitko kahvia ? »
B14a : « Merci. » B14b : « Kiitos. »

Les deux conversations semblent être identiques mais seulement l'une d'elles, celle en finnois, a comme résultat sûr que la personne B aura bien du café. Dans le cas du Français, c'est le côté mimo-gestuel qui détermine si le sens de « Merci. » est d'accepter ou de refuser (Kerbrat-Orecchioni 1998b : 57). Pour expliciter leur choix, le Français aurait pu dire « Non / oui, merci. » et le Finlandais « Kyllä, kiitos. ». Les deux formes sont aussi naturelles pour un natif et il en est de même du sens de la simple réponse « Merci / Kiitos ». Selon les gestes, tous les Français savent si B a refusé ou accepté (un Finlandais pourrait avoir des problèmes à l'interpréter ou, d'un autre côté, à produire les bons gestes pour qu'un Français le comprenne), et tous les Finlandais qu'il voulait bien du café. Ce qui est intéressant dans les deux cas est que, du point de vue sémantique et informatif, une réponse positive ou négative aurait été suffisante, mais dans les deux langues, une telle réponse est rituellement accompagnée d'un remerciement. Le remerciement n'apporte pas d'information mais, pour maintenir un lien social harmonieux entre les interlocuteurs, il est indispensable. Il y a donc des « contraintes du système », qui font référence aux règles linguistiques abstraites et des « contraintes rituelles » qui ont à voir avec l'usage de la langue (Kerbrat-Orecchioni 1992 : 12-13).

2.3.5 Les excuses et leurs réponses

Les excuses sont des « échanges réparateurs » pour rétablir l'équilibre rituel que nous venons de mentionner (voir p. 29). C'est une manière symbolique d'essayer de neutraliser l'offense

produite et de démontrer à l'objet de cette offense qu'on espère que la relation pourra continuer harmonieusement (Kerbrat-Orecchioni 1998b : 149-150). Le phénomène est présent aussi bien en finnois qu'en français.

Selon Kerbrat-Orecchioni (1998b : 152-153, 163-165, 175, 179, 182), le déroulement des échanges réparateurs est le suivant : l'offense, la réparation fait par l'offenseur, la réaction de l'offensé à la réparation. L'offense peut être un lapsus, une construction fautive, un toussotement, une violation volontaire ou involontaire (« Excusez-moi de vous interrompre... », « Pardonnez-moi si je reste si vague. » « Excusez-moi de vous contredire »). Les excuses peuvent se faire de manière explicite (« Excusez-moi », « Pardon ! », « Je vous demande mille pardons ! ») ou implicite (« Je suis désolé », « Désolé », « Je regrette... », « J'ai honte... »). Les réactions aux réparations sont soit positives (« Vous êtes tout excusé », « Je les accepte (les excuses), Monsieur », « Ce n'est pas grave », « Ce n'est rien ») soit négatives (« C'est trop tard (pour s'excuser) ! », « Tes excuses tu peux te les garder », « Ce n'est pas une excuse »). Le choix de la formule dépende du contexte mais aussi de la nature et de la gravité de l'offense.

Voici quelques exemples de plus en français :

Exemple 15. (Sur le vif : 42)

A15 : « Oh ! Pardon ! »

B15 : « Ce n'est rien. »

Exemple 16. (Sur le vif : 42)

A16 : « Oh ! Excusez-moi ! »

B16 : « Il n'y a pas de mal !
Ce n'est rien ! »

Exemple 17. (Sur le vif : 42)

A17 : « Oh ! Je m'excuse ! »

B17 : « Mais je vous en prie. »

D'après Yli-Vakkuri (2004 : 198-199), dans la vie quotidienne, les Finlandais emploient la forme « anteeksi » (« Excuse(z)-moi », « Pardon »). Dans des situations cérémonieuses on dira « Pyydän / Suokaa anteeksi. » (« Je (vous / te) demande de m'excuser », « Excuse(z)-moi »). L'emprunt anglais « sorry » (« sori » à la finlandaise) gagne du terrain aussi. La

réponse « passe-partout » est « Ei se mitään » (White 2005 : 26). D'après nous, en finnois, il n'y a pas d'équivalent pour « Je vous en prie ».

Ce que nous montrent ces actes de langage (la salutation, le remerciement et les excuses avec leurs réponses, la prise de congé et aussi le vouvoiement/tutoiement) est, premièrement, l'importance de la réalisation de l'acte communicatif au détriment de l'information. Effectivement, nous ne savons pas si quelqu'un qui demande pardon se sent vraiment mal par rapport à ce qu'il vient de faire – l'important est de réaliser le rituel. Cependant, nous ne pouvons pas dire qu'il n'y ait pas du tout d'information dans ces actes. Les rituels sont volontaires : participer à un d'eux est un choix et ainsi contient un peu d'information (Rothenbuhler 1998 : 20). Deuxièmement, il n'existe pas un nombre illimité de formes pour réaliser un rituel, par exemple pour saluer quelqu'un. Ce sont des formes assez invariables qu'on utilise, des formes qu'on a entendu les autres utiliser. Nous avons, bien sûr, du vocabulaire pour exprimer autrement qu'on est désolé ou reconnaissant mais ce ne sera pas ce qu'attend notre interlocuteur. Troisièmement, on peut choisir son degré de participation à un rituel. Nous pouvons, par exemple, embrasser quelqu'un très fort pour lui faire comprendre qu'il nous a vraiment manqué ou nous pouvons tout simplement lui dire bonjour de manière froide pour lui montrer qu'il ne compte pas pour nous.

3 Théories de la communication

Quels sont les phénomènes qui se trouvent derrière le langage ritualisé ? Nous avons déjà dit que le déroulement des conversations n'était pas anarchique mais qu'il y avait des règles qui s'imposaient. L'existence des règles était une condition pour la ritualisation et ainsi, nous voyons que les règles constituent aussi la base des manuscrits. Par conséquent, nous réfléchissons sur les règles conversationnelles un peu plus profondément. Ensuite, nous étudierons deux théories très importantes dans le domaine de l'analyse de conversation : la métaphore théâtrale et le concept de face d'Erving Goffman. Ce dernier a déjà été soulevé quand nous avons défini les formules de politesse comme rituels (voir. p. 19).

3.1 Les règles conversationnelles

Nous avons déjà vu que les conversations n'étaient pas anarchiques et aléatoires mais que c'étaient des rituels sociaux qui se déroulaient selon des règles. Selon Kerbrat-Orecchioni (1998b : 7-9, 127, 130, 193), il y a une « dépendance conditionnelle », ce qui veut dire que chaque intervention pose des contraintes et des attentes pour la suite, c'est-à-dire qu'une salutation devrait être suivie d'une salutation, une question d'une réponse etc.. L'objectif de l'analyse conversationnelle est de définir ces règles et principes derrière les conversations et les échanges communicatifs quotidiens. Or, ces règles ne sont pas universelles : elles varient d'une société à l'autre mais aussi au sein d'une société selon l'âge, le sexe, l'origine sociale ou géographique et, bien sûr, la personnalité du locuteur. Souvent, l'objet des analyses est de comparer les comportements communicatifs et les règles qui s'imposent dans deux ou plusieurs groupes de langue. Les membres d'un groupe de langue possèdent au moins une langue en commun, et de plus, leurs compétences linguistiques et communicatives doivent être en grande partie similaires. On peut donc voir des « tendances générales communes » (cf. l'ethos ou le profil communicatif). En plus de ces tendances générales communes d'une société, il y a aussi des « principes généraux transculturels » (Kerbrat-Orecchioni 1998b : 9). En effet, on dit même que dans les différents systèmes de règles dans les différentes cultures, il s'agit plus de différences de degré que de nature. Cela veut dire que ce qui change est « le degré de contrainte » des règles et non pas les règles elles-mêmes (Kerbrat-Orecchioni 1998b : 30).

Nous rappelons que l'objectif de cette étude n'est pas de comparer les règles du finnois avec celles du français ni d'une autre langue. Nous nous intéressons aux règles conversationnelles et de communication du point de vue d'un locuteur non natif. Nous cherchons à comprendre comment les règles conversationnelles de la langue maternelle influencent les actes communicatifs en langue étrangère.

Kerbrat-Orecchioni (1998a : 157) constate que les règles définissent ce qui est permis, obligatoire ou interdit à un locuteur à un moment donné de l'interaction. Elles donnent donc aux locuteurs des droits et des devoirs et créent des attentes, des attentes qui peuvent être satisfaites ou contrariées. Une déviation demande des « réparations » immédiates (voir échanges réparateurs, p. 31), sinon, il peut y avoir des sanctions ou au moins des effets négatifs sur le déroulement de l'interaction.

Kerbrat-Orecchioni (1998a : 157) distingue trois grandes catégories de règles : en premier lieu, il y a les règles qui portent sur *l'alternance des prises de parole*. La deuxième catégorie comprend les règles qui déterminent *l'organisation structurale* des interactions verbales, c'est-à-dire la cohérence des unités qui se suivent. En dernier lieu, il y a les règles de construction de *la relation interpersonnelle* qui guident le choix entre un mode intime ou distant, égalitaire ou hiérarchique, consensuel ou conflictuel. Ces règles du troisième groupe ont un lien étroit avec le système de la politesse. En outre, les interactions obéissent aussi aux maximes conversationnelles⁵ (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 57), mais dans cette étude, nous nous intéressons seulement aux règles des groupes 2 et 3. Selon Kerbrat-Orecchioni, « les procédures comme les règles sont des objets abstraits, qui fondent et s'incarnent dans des pratiques observables, lesquelles en retour engendrent les procédures » (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 57).

⁵ On doit cette notion à Paul Grice. Il a présenté les maximes conversationnelles pour la première fois en 1967 dans son étude « Logic and Conversation ».

3.1.1 Caractéristiques des règles

Susan Shimanoff (1980 : 39) définit quatre caractéristiques des règles : « Les règles sont "suivables"⁶, prescriptives, contextuelles et elles ont à voir avec le comportement »⁷. Ici, il faut noter que Shimanoff parle des règles de la communication qui couvrent un domaine plus large que les règles conversationnelles présentées par Kerbat-Orecchioni.

Shimanoff (1980 : 39-44) précise les caractéristiques des règles : pour qu'une règle soit « suivable », il faut qu'il soit possible de la suivre, c'est-à-dire de réaliser le comportement en question. Mais comme il s'agit du comportement volontaire, il est possible de choisir de ne pas suivre une règle. Que les règles soient prescriptives signifie que quelque chose devrait se passer ; en dévier serait mis sous évaluation. Les prescriptions portent sur des comportements obligatoires, interdits ou préférés dans une situation (cf. ce que dit Kerbrat-Orecchioni). Les langues peuvent être très différentes quant à la grammaire, quant à la syntaxe, même quant à la sémantique parfois. Il s'ensuit, et nous le soulignons, qu'une règle linguistique n'est pas nécessairement « suivable » dans toutes les langues. Ce que les règles prescrivent varie aussi car les cultures valorisent des choses différentes ; les différentes cultures de communication ont besoin d'éléments différents. Par exemple, les règles du langage ritualisé finnois ne prescrivent pas l'usage courant du vouvoiement, tandis qu'en France, cette règle est très importante.

La situation définit les règles qui y sont applicables, remarque Shimanoff (1980 : 46-48). Une règle est applicable dans toutes les situations identiques mais pas nécessairement dans d'autres situations. Les règles sont donc contextuelles. Par exemple, en France, la règle du vouvoiement s'applique dans les contextes formels mais pas dans des contextes informels. Prenons comme exemple l'usage d'appellatif. En France, c'est une règle qui s'applique, entre autres, dans le contexte d'une salutation : il faut dire le nom ou utiliser un autre terme d'adresse envers la personne que l'on salue *car* c'est poli. En Finlande, cette règle s'applique aussi avec la salutation mais comme nous l'avons expliqué plus haut, le contexte n'est pas exactement le même : il faut dire le nom de la personne que l'on salue *si*, sans le faire, elle n'entend pas la salutation. Nous rappelons que la culture en soi est déjà un contexte, et ainsi,

⁶ Même si « suivable » n'existe pas en français, nous avons choisi d'utiliser ce mot pour traduire « followable », utilisé dans le texte source.

⁷ Nous traduisons de l'anglais.

une règle qui est applicable dans une culture ne l'est pas nécessairement dans une autre, ce que nous démontre aussi l'exemple vu tout à l'heure. Prenons comme exemple aussi le vouvoiement. Pour que le vouvoiement soit une règle « suivable », la langue qu'on parle doit posséder des moyens de le produire mais même s'il est possible de suivre la règle du vouvoiement, une personne peut décider de tutoyer.

Les règles sont rarement explicites (Anderson&Ross 1998 : 144). Shimanoff (1980 : 54-55) justifie l'existence des règles implicites en disant que dans une situation de communication, les communicateurs savent intuitivement ce qui est approprié ou inapproprié. Par la même intuition, ils évaluent et corrigent leur comportement mais aussi celui des autres et ils sont capables de « produire des comportements » qu'ils n'ont jamais vus ni entendus. Le fait de répéter ces comportements dans des circonstances pareilles prouve qu'il doit y avoir des règles implicites. Nous ne sommes pas tout à fait d'accord. Ce qui est approprié ou inapproprié varie selon les cultures. Cela veut dire que les locuteurs de langues différentes n'ont pas tous les mêmes intuitions. Un Finlandais sait intuitivement qu'il est approprié de tutoyer ses supérieurs dans le travail tandis qu'un Français sait que cela ne l'est pas. Cependant, un Finlandais ne peut pas avoir des intuitions sur ce qui est approprié ou inapproprié en France ou en français ; ce n'est que par l'expérience et par des règles explicites qu'il peut l'apprendre. Selon le raisonnement de Shimanoff, on devrait être capable de produire intuitivement des comportements appropriés dans d'autres cultures aussi. Par expérience, nous savons que ce n'est pas toujours le cas. Si on sait se comporter de manière appropriée dans de nouvelles situations, peut-être s'agit-il de principes généraux transculturels (voir p. 33) ou bien de connaissances acquises par expérience (savoir classer des situations et de choisir un comportement approprié). Tout de même, on peut commettre des erreurs. Kerbrat-Orecchioni donne un exemple plus plausible que celui de Shimanoff sur l'existence des règles implicites. Selon elle (1998a : 155), les énoncés fréquents du type « c'est à moi de parler », « ne m'interromps pas s'il te plaît », « tu n'as pas à me parler sur ce ton » prouvent qu'il y a des règles conversationnelles bien intériorisées même si on n'en est pas toujours conscients.

La dernière caractéristique donnée par Shimanoff (1980 : 50) dit que les règles ont à voir avec le comportement. Par cela, elle veut souligner la différence entre le comportement et les cognitions. On peut prescrire et évaluer le comportement et par le comportement, on peut même déduire quelque chose des cognitions mais il est impossible d'imposer des règles sur

ces dernières. On ne peut voir que l'action qui s'associe avec la règle. Les comportements peuvent refléter la présence de règles sociales mais en observant les comportements, on ne peut pas savoir directement ce que pensent les gens ou ce qu'ils ressentent quant à une règle donnée (Anderson&Ross 1998 : 144). Nous sommes d'accord mais nous avons bien vu que notre langue et culture maternelles nous apprennent interpréter notre entourage. Ne peut-on pas dire que, de ce point de vue, il existe des « règles », au moins des « instructions », sur les cognitions aussi ? Nous trouvons que les règles sont, en effet, une sorte de cognitions, des schémas, qui nous guident dans notre comportement.

Shimanoff (1980 : 35, 89, 109-111) souligne que toutes les régularités du comportement ne sont pas le résultat d'une règle. Il y a aussi d'autres types de régularités comme des coutumes, des rituels personnels familiaux qui ne se conforment pas avec toutes les conditions des règles. Nous répétons qu'une règle est « suivable », prescriptive et contextuelle. Le comportement issu des règles est contrôlable, critiquable et contextuel, c'est-à-dire que ce type de comportement est volontaire, susceptible d'être sanctionné et lié à un certain type de situations. Les règles expliquent pourquoi on utilise tel langage dans telle situation. Si on connaît la situation et les règles à suivre dans ces circonstances, on peut prévoir des expressions et le registre à employer. On peut aussi créer un certain type de situation pour pouvoir contrôler les type de langage utilisé. Le choix du registre, par exemple, ne se fait pas par hasard mais selon des régularités. Il s'agit effectivement d'un choix volontaire, contrôlable, même si on n'en est pas toujours conscient et il y a des situations où on se trouve pratiquement sans options à cause de la forte pression sociale. Une déviation, tutoyer au lieu de vouvoyer, par exemple, peut entraîner des sanctions, comme un endommagement de la relation sociale. De plus, comme nous l'avons vu, l'usage du langage est très lié au contexte. Par conséquent, les actes du langage ritualisé remplissent bien les conditions du comportement issu des règles : il est contrôlable, critiquable et contextuel. Les règles du langage ritualisé sont effectivement des normes sociales partagées par les membres d'une culture et elles sont utilisées pour guider le comportement.

3.1.2 Sanctions

Comme nous l'avons déjà constaté, il est possible de dévier des règles. Shimanoff (1980 : 103) présente plusieurs raisons pour cela, entre autres, une erreur, l'humour, la colère ou

l'hésitation entre plusieurs règles qui se contredisent. Nous trouvons qu'ici, il faut considérer aussi les erreurs commises par un locuteur non natif. Aucune des explications données par Shimanoff ne tient compte de ce point de vue. Dans les cas où un locuteur non natif dévie d'une règle, il ne s'agit pas exactement des règles qui se contredisent (même si cela peut aussi être le cas). Il est plus probable qu'il s'agit de la méconnaissance des règles de la langue étrangère ou d'une forte influence des règles de la langue et culture maternelles.

Shimanoff (1980 : 91-97) constate que les règles qui peuvent causer des sanctions dans le cas de la déviation sont fondamentales au maintien du système social. Les comportements déterminés par ces règles sont assez faciles à réaliser et attendus par les autres tandis que les règles dont le pouvoir réside dans la promesse d'une récompense sont plus difficiles à suivre et pas vraiment attendues. Les règles obligatoires et prohibitives font partie du premier groupe ; suivre la règle n'apportera pas de récompenses mais en dévier pourra provoquer des sanctions. La déviation des règles implicites est, en effet, le seul moment où l'existence de ces règles est apparente. Une erreur peut causer des sanctions négatives comme de l'embarras, une humiliation, une déception, des rires, des regards fixes, des reproches et des corrections explicites, la perte de crédibilité et de l'attraction et la perte de la face (cf. 3.3). Les règles préférentielles, d'autre part, peuvent apporter des récompenses mais les déviations peuvent être tolérées jusqu'à une certaine limite. Selon Shimanoff, nous avons un seuil de tolérance quant aux règles (cf. marge d'improvisation). Or, il est même possible de dévier d'une règle sans que les autres s'en rendent compte.

Nous voyons, par exemple, la règle de vouvoiement dans les situations formelles en France comme une règle obligatoire et en dévier provoquera sûrement des sanctions. L'usage de l'appellatif en France est un exemple des règles préférentielles car ce n'est pas obligatoire et le manque d'appellatif dans un énoncé peut passer sans sanctions. Comme nous l'avons déjà constaté, dans d'autres cultures, comme en Finlande, les règles peuvent prescrire d'autres choses. Pourtant, nous trouvons des similitudes entre les cultures française et finlandaise quant à la salutation, le remerciement, les excuses et leurs réponses et la prise de congé. Dans les deux cultures, ces phénomènes sont prescrits par des règles obligatoires.

Selon Shimanoff (1980 : 98), il existe plusieurs raisons pour ne pas sanctionner les déviations des règles. Entre autres, on peut penser que la personne qui commet l'erreur est ignorante, naïve, handicapée ou qu'elle plaisante. Si d'autres règles contiguës ne sont pas violées, la

totalité du comportement peut toujours être estimée équilibrée. La déviation d'une règle peut aussi devenir moins grave si on est conscient de la possibilité d'une violation, ce qui, d'après nous, peut souvent être le cas en ce qui concerne les déviations commises par des non-natifs (voir aussi ce que nous avons dit au sujet des attitudes des natifs selon la nature de l'erreur commise p. 18). Les déviations peuvent échapper aux sanctions négatives aussi dans le cas où la violation est faite « avec du style » ou, en dernier lieu, si la règle violée n'est pas très importante. Les évaluations négatives « menacent la face » (voir 3.3) et sont ainsi en contradiction avec les règles de politesse. Dans ce cas-là, il est plus probable qu'il n'y aura pas de sanctions. On peut aussi choisir de percevoir le comportement d'autres comme étant conforme aux règles, surtout si la personne qui commet l'erreur est d'un statut plus élevé que le nôtre, nous pouvons fermer les yeux sur la violation. La violation peut aussi être adoptée comme une nouvelle norme, et si elle est considérée comme intentionnelle, faite pour souligner quelque chose ou pour plaisanter, elle peut échapper aux sanctions négatives.

Le point de vue d'un locuteur non natif est complètement ignoré dans la théorie de Shimanoff. En ce qui concerne la production des éléments du langage ritualisé par un non-natif, les déviations peuvent être ignorées parce que les natifs ont un seuil de tolérance plus élevé envers les non-natifs. Ils peuvent même attendre des déviations. Or, nous trouvons qu'il y a des cas où les natifs attendent le même comportement d'un non-natif que d'un natif, surtout si le non-natif parle la langue étrangère couramment et la prononce bien (voir ce que nous disions p. 18). Les types de sanctions qu'un non-natif peut rencontrer sont, entre autres, des rires, des regards fixes et des corrections. Il peut se sentir humilié et avoir l'impression qu'il a perdu la face. Effectivement, les évaluations négatives sont en contradiction avec les règles de politesse car elles menacent la face. Par conséquent, les natifs peuvent ignorer les déviations d'un non-natif pour ne pas lui faire perdre la face. Les natifs peuvent ne pas corriger toutes les erreurs d'un non-natif car ils ne veulent pas l'humilier avec des corrections constantes. Ils peuvent préférer l'encourager et ainsi faire un effort pour mieux comprendre ce qu'il *veut* dire, et non pas ce qu'il dit.

3.1.3 Où « résident » les règles ?

Comme beaucoup de théoriciens de règles, Shimanoff laisse entendre que les règles sont assimilées dans les modes de comportement. Les ethnométhodologistes proposent un autre

point de vue. Selon Coulon (1990 : 3, 26), le point de départ de l'ethnométhodologie est la façon dont les gens rendent leur réalité et leur ordre social tels qu'ils sont. Ils soulignent l'importance des expériences et des activités quotidiennes, ce qui exige un changement de méthodes et de techniques de recherche quant aux sociologies traditionnelles. Effectivement, l'ethnométhodologie est plutôt « une perspective de recherche » qu'une théorie structurée. Taylor & Cameron (1987 : 102) présentent le point de vue des ethnométhodologistes qui expliquent la normativité du comportement issu des règles par le terme "*accountability*"⁸. Cela veut dire que les interactants sont conscients des règles qui règnent dans la situation et qu'ils choisissent leurs actions à partir de leurs possibles conséquences. Les règles ne doivent donc pas être vues comme des déterminants intériorisés du comportement pour expliquer leur pouvoir normatif. Les ethnométhodologistes ne cherchent pas de structures culturelles ou cognitives pour expliquer les régularités du comportement. Pour les ethnométhodologistes, les gens donnent de l'ordre et du sens à leur société justement par leurs activités quotidiennes. (Coulon 1990 : 38 ; Nuolijärvi 2002 : 24)

Contrairement aux ethnométhodologistes, nous cherchons à expliquer les règles de la communication et du comportement justement par des structures culturelles et cognitives. En ce qui concerne « le siège » des règles, pour nous, la réponse est une combinaison des idées des théoriciens de règles et des ethnométhodologistes. Le terme "*accountability*" nous fait penser à *la responsabilité* dont parlait Rothenbuhler (voir p. 8). C'est donc une responsabilité envers les autres qu'on comble en suivant les règles pour maintenir le système social avec son ordre et ses relations et d'après nous, ces responsabilités sont intériorisées pendant le processus de socialisation.

Avant de terminer avec les théories des règles, nous voulons présenter quelques critiques sur l'usage du terme *règle*. Dans toutes les sources que nous avons étudiées pour ce chapitre, on utilise le terme *règle*. Cependant, pour nous, *règle* est quelque chose qui détermine ce qu'il faut ou ne faut pas faire, ce qui est *permis* ou *obligatoire*. C'est pourquoi l'usage de *règle* dans le contexte de quelque chose de *préféré* nous semble peu justifié. En outre, Kerbrat-Orecchioni parle métaphoriquement d'une « "partition invisible" qui guide le comportement de ceux qui se trouvent engagés dans un processus communicatif [...] » (Kerbrat-Orecchioni 1998a : 157). D'après nous, une règle ne guide pas mais ordonne. Pour cela, nous trouvons

⁸ Ce terme vient de Harold Garfinkel, le fondateur du mouvement ethnométhodologiste, *Studies in ethnomethodology*, 1967.

plus justifié de parler des *normes conversationnelles* ou de *comportement*. *Norme* ne nous semble pas aussi strict que *règle* et là, nous voyons justement la marge d'improvisation. Dans l'analyse, comme il s'agira principalement de nos propres réflexions et non plus des recherches d'autres auteurs, par la suite, nous utiliserons le terme de *norme* au lieu de *règle*.

3.2 La métaphore théâtrale

Le créateur de la métaphore théâtrale et du concept de la *face* (voir 3.3), Erving Goffman, était un sociologue qui s'intéressait à l'interaction humaine dans des situations face-à-face. Ses objectifs étaient, en premier lieu, de décrire les unités naturelles de l'interaction, c'est-à-dire, ce qui se passe pendant et à cause de la co-présence de plusieurs personnes, et aussi de découvrir l'ordre normatif qui règne sur ces unités. Selon propres mots de Goffman (1967 : 2) :

« Nous avons besoin d'identifier les innombrables modèles et séquences naturelles de comportement qui émergent chaque fois que des personnes entrent dans la présence immédiate l'un de l'autre.⁹ »

Le point de départ pour Goffman n'était pas l'individu et sa psychologie, mais les relations syntaxiques dans les interactions (Goffman 1967 : 2).

Dans son oeuvre *La mise en scène de la vie quotidienne*¹⁰, Goffman étudie la vie quotidienne du point de vue dramaturgique. L'attention est fixée sur les manières et les moyens qu'une personne utilise pour se présenter, pour faire savoir aux autres ses aspirations et pour orienter les impressions que les autres ont d'elle ainsi que des choses qu'elle préfère ou souhaite éviter dans ses actions (Goffman 1971 : 9). Ici, nous ne présenterons que les aspects essentiels pour notre étude. Nous avons choisi cette théorie car nous trouvons sa terminologie et son point de vue intéressants quant au langage ritualisé, surtout quant à un non-natif réalisant les rituels communicatifs. Les acteurs d'une pièce de théâtre suivent un manuscrit ; d'après nous, la réalisation d'un rituel communicatif suit aussi un manuscrit. Les acteurs d'une pièce de théâtre jouent un rôle devant un public ; il en de même avec l'énonciateur d'un rituel

⁹ Nous traduisons de l'anglais.

¹⁰ Nous avons utilisé la traduction en finnois, *Arkielämän roolit* (1971).

communicatif. Le rôle défini dans le manuscrit impose des attentes à son acteur, et rater son rôle aura des conséquences. De notre point de vue, le *manuscrit* est la notion la plus importante de la métaphore théâtrale.

Même avant de commencer l'étude de la théorie, nous voulons présenter quelques critiques. C'est important pour les développements que nous voulons faire par la suite. Selon nous, la théorie de Goffman ne donne pas suffisamment d'importance au niveau linguistique et c'est pour cela que nous y avons ajouté les *répliques*. Les répliques sont généralement très importantes dans le déroulement d'une pièce de théâtre et ce sont justement les répliques, les réalisations verbales des rituels, qui nous intéressent.

Goffman (1971 : 9) reconnaissait qu'il y avait des lacunes dans son modèle ; la comparaison entre ce qui se passe sur la scène et dans la vie réelle n'est pas parfaite car les événements sur la scène sont de la fiction, ce qui n'est pas le cas dans la vie quotidienne. Les événements de la vie quotidienne ne sont pas de la fiction mais comme nous l'avons vu dans la définition du rituel, l'important n'est pas l'information passée par la réalisation du rituel mais la réalisation elle-même. Nous avons vu aussi que, parfois, les petits rituels quotidiens peuvent devenir automatiques et ainsi, ils peuvent perdre leur sincérité. C'est ici que nous ne sommes pas tout à fait d'accord avec Goffman. D'après nous, il peut y avoir de la fiction dans les rituels communicatifs aussi, surtout quand il s'agit de réaliser des rituels en une langue étrangère. Là, le rituel peut être aussi répété qu'une réplique d'une pièce car il est le résultat de l'apprentissage.

Dans la théorie de Goffman (1971 : 26, 33-34), *présentation* veut dire toutes les actions de l'individu qui ont pour but d'influencer les autres participants d'une certaine situation. Les moyens figés de communication qu'utilise un individu dans sa présentation, soit consciemment, soit inconsciemment, sont *une façade*. La façade se compose de deux parties : *des décors* et de *la façade personnelle*. Les décors sont l'entourage physique de l'action, les meubles et les objets. La façade personnelle sont les éléments plus personnels de la communication comme l'âge, le sexe, la race, la tenue, la manière de parler, les insignes etc., et quelques-uns d'entre eux sont assez stables. La façade personnelle se divise encore en deux, en *apparence*, qui cherche à informer les autres sur le statut de la personne en question, et en *mode de présentation* qui raconte aux autres quel type de rôle la personne présentera dans le futur proche.

Selon Goffman (1971 : 26, 36-37), dans la structure sociale, pour plusieurs actions, il y a un certain nombre de façades parmi lesquelles l'individu peut choisir. L'individu choisit un rôle social à jouer et souvent il se rend compte que ce rôle a déjà d'avance une façade. C'est-à-dire que le rôle social que l'individu choisit lui impose des attentes assez standardisées ; on attend de lui un certain mode de comportement, il se trouve avec certaines obligations et certains droits (cf. droits et devoirs d'un locuteur p. 10). D'après nous, choisir de parler une langue étrangère est un choix de rôle social. Même si c'était le rôle d'un non-natif, le fait de parler cette langue nous impose des attentes. Les modes d'action ou de comportement prédéterminés que réalise l'individu sont des *routines*. Selon Goffman (1971 : 84), une présentation théâtrale présuppose qu'il existe un manuscrit pour le contenu verbal d'une routine. Nous sommes évidemment d'accord mais ce que Goffman appelle ici *routine*, pour nous, c'est un rituel.

D'après Goffman (1971 : 9, 84-85), nous apprenons les routines (rituels) de la culture maternelle dans le processus de socialisation. Cependant, il ne s'agit pas de l'apprentissage minutieux des détails ; il s'agit plutôt d'apprendre suffisamment de parties d'expressions pour pouvoir plus ou moins réaliser n'importe quel rôle. Goffman ajoute que les phénomènes de la vie quotidienne sont rarement assez bien entraînés à l'avance. C'est vrai, mais dans l'interaction entre des membres d'une même culture, à notre avis, ce n'est même pas nécessaire. En ce qui concerne un locuteur non natif, la situation est très différente. Les routines qu'il a apprises pendant sa socialisation sont sûrement différentes, mais l'apprentissage des routines d'une langue étrangère demande, normalement, beaucoup d'entraînement et des efforts conscients.

La différence principale est qu'au théâtre, l'acteur joue le rôle d'un personnage avec d'autres acteurs devant un public. Dans la vie quotidienne, au lieu de trois parties, il n'y en a que deux. « Le rôle adapté par une personne s'assimile aux rôles présentés par d'autres personnes présentes, mais en même temps, ces autres sont le public aussi.¹¹ » (Goffman 1971 : 9). Les interactants ont besoin d'information l'un sur l'autre. Avec cette information, il est possible d'évaluer la situation d'interaction, de former des attentes concernant les autres interactants et la situation et d'interpréter ce qui se passe. En composant cette partie de sa théorie, Goffman (1971 : 12) dit avoir beaucoup profité d'une étude de Tom Burnes non publiée dont la thèse

¹¹ Nous traduisons du finnois.

principale était que le stimulant le plus profond de toute interaction est la volonté d'orienter et de contrôler les réactions des autres personnes présentes.

Goffman (1971 : 12-17, 21, 24) constate que, dans une situation d'interaction, les co-participants savent que l'individu fait toujours tout pour donner une impression positive de lui-même et la première impression est importante. Pour garder son image, ses buts et ses aspirations, il est indispensable parfois d'utiliser des mesures de protection ou de défense (cf. *figuration* p. 49).

Les participants à l'interaction font des évaluations de la situation dans laquelle ils se trouvent. Selon Goffman (1971 : 19, 25-26), ces évaluations tendent à s'adapter pour éviter un conflit ouvert. C'est-à-dire que chacun doit étouffer des sentiments éprouvés en profondeur et se contenter de présenter une évaluation de la situation qu'il croit que les autres peuvent accepter. L'interaction est une relation réciproque entre deux ou plusieurs personnes co-présentes où cette co-présence influence leurs actions et leurs actions reflètent et sont reflétées dans les actions de l'autre. Ce point de vue est cohérent avec ce qu'on a déjà vu au sujet de la communication interculturelle et des règles de la communication.

Selon Goffman (1971 : 27-28), l'individu joue donc un rôle devant les autres et essaie de leur donner l'impression de vraisemblance « pour qu'ils aient ce qu'ils cherchaient ». Or, Goffman remarque qu'il ne suffit pas de demander si les autres croient à cette présentation, il faut aussi demander ce qu'en pense l'individu lui-même. À un extrême, il croit sincèrement à sa présentation et à l'autre extrême, il n'y croit pas et dans son coeur, ce que les autres en pensent ne lui importe pas non plus. Nous croyons qu'un non-natif réalisant les rituels d'une langue étrangère est plus enclin à ne pas croire en sa présentation, du moins, il n'y croit pas toujours. Les natifs sont plus au courant de tout le contenu et de toutes les références d'un énoncé de politesse, par exemple, tandis qu'un non-natif peut être au courant qu'il *faut* dire une certaine chose dans une certaine situation mais il ne voit pas toute l'importance de ces mots qui peuvent, en effet, lui paraître très recherchés.

Goffman (1971 : 91, 256) utilise les termes de « groupe » ou de « groupe de présentation » pour désigner n'importe quel groupe d'un ou plusieurs individus qui, en coopération, réalisent une routine. Le groupe partage une impression de lui-même et de son public ainsi que des conceptions éthiques sur les règles de politesse et de comportement qu'exige la situation. En

d'autres mots, le groupe partage la culture de communication, les schémas et les manuscrits de la situation. Le groupe fonctionne dans deux territoires : le territoire arrière est privé, c'est là que la routine est entraînée et préparée. Le lieu de présentation de l'acte est le territoire public. Goffman (1971 : 258, 262) rappelle qu'il y a des différences entre les sociétés et les cultures quant aux règles de dramaturgie qui ont à voir avec ce qui est habituel, accepté etc., et aussi entre les territoires. Par exemple, dans les sociétés occidentales, les décors sont assez fixes et le temps et l'espace privés pour préparer une présentation sont, en général, très respectés.

Il existe un lien d'interdépendance entre les membres d'un groupe car n'importe qui d'entre eux peut ridiculiser ou abîmer la présentation du groupe si son comportement n'est pas approprié ; même avec un geste involontaire, nous pouvons gâcher notre propre présentation, celle d'un autre membre ou même celle du groupe qui est notre public (Goffman 1971 : 91-94, 226). Ce type de contradictions entre l'impression que le public avait de la personne ou du groupe et la présentation peuvent avoir plusieurs conséquences (cf. avec les conséquences des déviations des règles p. 38) : l'interaction peut être interrompue par un moment confus ou embarrassant et l'image que les autres avaient de la personne qui a commis l'erreur peut changer et ce changement peut même toucher ses collègues aussi (Goffman 1971 : 260-261). Par exemple, quand un non-natif entre « en scène » avec des natifs, il peut se tromper de manuscrit – il a apporté celui de sa propre culture et non pas celui de la culture dont il est en train de parler la langue. Dans ces conditions, il se trompera aussi dans les routines, dans les répliques. Cela peut causer des sanctions, de la confusion ou de l'embarras chez les autres « acteurs » - ils peuvent même se sentir fâchés car le non-natif a abîmé non seulement sa propre présentation ou celle de son groupe mais peut-être aussi celle de son public.

3.3 Le concept de la face¹²

Le concept de la face a déjà été évoqué plusieurs fois dans notre étude. Selon nous, nous ne pourrions pas parler des normes qui guident les rituels communicatifs et qui souvent, sont des formules de politesse (cf. ce que nous avons dit sur le choix des éléments du langage ritualisé à étudier p. 19) sans faire référence à la *face*.

¹² La forme française des termes en italique et des citations a été vérifiée dans la traduction française de l'oeuvre de Goffman : *Les rites d'interaction*, paru en 1974.

Selon Goffman (1967 : 5, 7, 10), chaque fois que nous avons des contacts avec d'autres personnes, nous suivons une *ligne de conduite*. Nous voyons cette ligne de conduite comme un manuscrit personnel qui guide le comportement. La ligne de conduite signifie les actes verbaux et non verbaux que nous réalisons et par lesquels, en fait, nous exprimons notre opinion sur la situation dans laquelle nous nous trouvons et notre appréciation envers nous-mêmes et les autres participants. Qu'elle soit choisie intentionnellement ou non, on suit toujours une ligne de conduite et cela aura des influences sur l'impression que les autres peuvent avoir de nous. La nature conventionnelle de chaque situation et nos attributs personnels déterminent quelques lignes de conduite possibles que nous pouvons suivre et aussi les faces que nous pouvons « porter ». *La face* fait référence à notre identité mais aussi au fait que nous devons répondre à des attentes imposées par nous-mêmes, par la situation et aussi par les autres participants à la situation. Cependant, la face n'est pas un attribut interne ni à la surface de la personne. Elle existe dans « le flux des événements de la rencontre » avec les autres et devient manifeste seulement dans les interprétations que les autres participants et nous faisons de la situation. Goffman dit, en effet, que la face sociale est seulement prêtée à l'individu par la société. Si l'individu ne se comporte pas d'une manière digne de la face qu'il a, il la perdra. Voici la définition de la face par son auteur (1967 : 5)¹³ :

« On peut définir le terme de *face* comme étant la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier. La face est une image du moi délinéée selon certains attributs sociaux approuvés, et néanmoins partageable, puisque, par exemple, on peut donner une bonne image de sa profession ou de sa confession en donnant une bonne image de soi. »

La face est quelque chose de très important pour les participants à une situation d'interaction. Ils sont attachés à leurs faces, ils les soignent (Goffman 1967 : 6). Selon Goffman (1967 : 10-12), il existe deux règles à suivre dans toute situation d'interaction, celles du respect de soi-même¹⁴ et celle de la considération. Cela veut dire que chacun des participants essaie de garder sa face mais aussi celles des autres. Ce maintien de la face n'est pas l'objectif de l'interaction mais sa condition. Normalement, dans ce but de maintenir la face, on permet à

¹³ Nous avons tiré cette citation de la traduction française, *Les rites d'interaction* (1974 : 9).

¹⁴ Dans le texte original en anglais (1967 : 11), Goffman parle de *self-respect* mais dans la traduction française (1974 : 14), on l'a traduit par *amour-propre*. Nous avons préféré utiliser le terme de *respect de soi-même* car

chaque participant de suivre la ligne de conduite qu'il a choisie. Ainsi, établit-on un état d'acceptation mutuelle où tous les participants acceptent, au moins temporairement, les lignes de conduite des autres et cherchent à maintenir leurs faces.

Selon Goffman (1967 : 6), si la situation d'interaction et les jugements des autres participants correspondent à l'idée que l'individu a de lui-même, le fait le laisse assez indifférent. Pourtant, si les événements et les jugements des autres surpassent les attentes de l'individu, il « se sent bien », sa face est devenue plus favorable qu'il ne l'espérait. Dans le cas contraire, il se sentira « mal » ou « blessé ». L'attachement à une face et la peur de la perdre sont en jeu quand on entre en contact avec d'autres. Ces faits expliquent aussi, en partie, le grand engagement qu'on ressent dans les situations d'interaction. D'après nous, le risque de perdre la face et ainsi l'engagement dans la situation d'interaction est encore plus grand quand c'est un non-natif qui est en contact avec des natifs.

Goffman (1967 : 7) remarque qu'il ne suffit pas de penser seulement à l'activité en cours quand on choisit la ligne de conduite. Il faut aussi prendre en considération le monde social en dehors de l'activité actuelle car pour maintenir la face dans le présent, l'individu a dû s'abstenir de certaines actions dans le passé et il faut aussi penser aux situations d'interactions à venir. Une fois choisie la ligne de conduite, on attend de l'individu qu'il réussisse à combler les exigences (cf. les structures d'expectation p. 11). La personne doit maintenir un *ordre expressif*, « l'ordre qui régule le flux des événements, importants ou mineurs, de telle sorte que tout ce qu'ils paraissent exprimer soit compatible avec la face qu'elle présente » (Goffman 1967 : 9)¹⁵. Jusqu'à un certain point, nous sommes d'accord avec ce que dit Goffman mais du point de vue d'un non-natif, « le monde social en dehors de l'activité actuelle » et les exigences apportées par la face ne sont pas si évidentes.

D'après Goffman (1967 : 8), une personne *fait mauvaise figure*¹⁶ quand il lui est impossible d'intégrer ses actions dans la ligne de conduite qui lui était réservée. Elle *fait piètre figure*¹⁷ quand elle entre en contact avec d'autres personnes sans savoir quel type de ligne de conduite on attend d'elle dans cette sorte de situation. Le but de beaucoup de plaisanteries est

c'est le terme exacte qu'a utilisé Goffman et nous trouvons qu'il décrit mieux le phénomène qu'*amour-propre* qui peut aussi avoir des connotations négatives.

¹⁵ Nous avons tiré cette citation de la traduction française, *Les rites d'interaction* (1974 : 13).

¹⁶ En anglais, *in wrong face*.

¹⁷ En anglais, *be out of face*.

justement cela mais, évidemment, une personne peut faire mauvaise ou piètre figure pour des raisons sérieuses aussi. Lorsqu'on se trouve ainsi en dehors de la situation, sans ligne de conduite, on ne sait pas ce qu'on devrait dire ou faire, quelles sont les attentes des autres. On peut se sentir honteux, humilié, inférieur et s'inquiéter pour sa réputation. On peut même perdre, momentanément, toutes les capacités d'interaction. Cela est souvent le cas d'un non-natif dans une culture étrangère ; il ne sait pas ce qu'on attend de lui, si on attend qu'il se conforme aux attentes de la culture en question ou qu'il suive les normes de sa propre culture tout en respectant celles de l'autre.

« Perdre la face » signifie faire mauvaise ou piètre figure. Selon Goffman (1967 : 9, 12-13), il est aussi possible de « donner la face ». Cette expression vient de l'usage chinois et c'est le fait d'aider quelqu'un à suivre une meilleure ligne de conduite. Par « sauver la face », on fait référence à tous les moyens par lesquels on réussit à donner aux autres l'impression de ne pas avoir perdu la face. Goffman appelle *figuration*¹⁸ les actions qu'entreprend une personne pour maintenir la cohérence de sa face. La figuration sert de bouclier quand on sent la face menacée. *L'assurance*¹⁹ est une variante importante de la figuration car grâce à elle, une personne peut contrôler son embarras et aussi l'embarras qu'elle pourrait causer aux autres par le sien. Les actions pour sauver la face deviennent souvent habituelles et standardisées (cf. les échanges réparateurs p. 31). En effet, Goffman dit que chaque personne, chaque subculture et société a un répertoire de figuration qui lui est caractéristique. On suppose que les membres de tous les cercles sociaux ont des notions sur la figuration et quelques expériences de son usage. Il s'agit du *savoir-faire* ou d'une compétence sociale dont la variation a plus à voir avec son efficacité qu'avec la fréquence de son application car selon Goffman, les considérations des autres sur notre face nous font modifier presque toujours nos actes.

Les erreurs dans le langage ritualisé peuvent ainsi causer au non-natif la perte de la face. Il sait quel type d'impression il voudrait créer chez ses interlocuteurs. Dans sa culture maternelle, il saurait quelle ligne de conduite suivre pour arriver à son but mais dans une autre culture, dans une autre langue, il n'y arrive pas et il sent qu'il a perdu la face. Dans l'interaction exolingue-bilingue, les natifs ont le pouvoir de donner la face au non-natif, c'est-à-dire, de les aider à suivre une bonne ligne de conduite. Les Français peuvent, par exemple, corriger de manière polie un Finlandais qui tutoie quand il devrait vouvoyer. Les natifs

¹⁸ En anglais, *face work*.

¹⁹ En anglais, *poise*.

peuvent aussi sauver la face du non-natif. Par considération, ils peuvent ignorer les erreurs du non-natif ou ils peuvent leur pardonner en trouvant une explication dans les différences culturelles.

Le concept de la *face* date des années 60, et, effectivement, on a fait beaucoup de recherche conversationnelle après. Cependant, les idées de Goffman ont servi de base pour les développements d'autres chercheurs comme Kerbrat-Orecchioni, Brown et Levinson. L'idée principale de Brown et Levinson (1989 : 61) était que la politesse faisait partie de *face-work* et ainsi servait à protéger *la face négative* (la liberté d'action et de l'autorité des autres) et *la face positive* (l'image positive de soi). Kerbrat-Orecchioni (2004 : 28-29) remarque que la plupart des échanges communicatifs quotidiens peuvent constituer une menace à la face. Par conséquent, ce sont des *face-threatening acts* (FTA)²⁰ et pour maintenir des relations harmonieuses entre les interlocuteurs, il faut du *face-work*, c'est-à-dire, de la politesse, pour adoucir les échanges. Ce point de vue a été critiqué : on lui reprochait d'être trop pessimiste. Kerbrat-Orecchioni résout le problème en présentant les *face-flattering acts* (FFA). Là, il s'agit des remerciements, des bons vœux et des compliments qui, au lieu de menacer, consolident la face de l'autre.

La face est donc un concept central de la communication rituelle et de la politesse (voir plus haut ce que nous disions sur le *face-work*). La ligne de conduite et la face qu'elle apporte influencent le comportement et ainsi les choix linguistiques d'un individu mais comme nous l'avons dit, un non natif peut se trouver sans ligne de conduite dans l'interaction avec des natifs. Les erreurs du non-natif peuvent menacer la face du natif ; peut-être que le non-natif ne sait pas adoucir ses *face-threatening act*, peut-être qu'il ne sait pas employer de *face-flattering acts*. Pour nous, faire piètre figure, perdre ou sauver la face sont de possibles conséquences de ne pas avoir de ligne de conduite ou de ne pas maîtriser le *face-work* de la culture en question. Ce sont donc des impressions que peut avoir le non-natif – et les natifs aussi – dans l'interaction exolingue-bilingue. C'est pour cela, que nous avons voulu présenter le concept de la face dans cette étude. Par la suite, dans l'analyse, on peut voir des FTA (p.ex. le registre erroné) et des FFA (p.ex. les remerciements) mais comme il s'agit de conversations semi-authentiques, malheureusement, les conséquences dont nous venons de parler ne se manifestent pas.

²⁰ Pour en savoir plus sur cette notion, veuillez consulter l'oeuvre de Brown & Levinson (1989).

4 Analyse des compétences communicatives interculturelles des étudiants finlandais

Nous apprenons beaucoup d'éléments du langage ritualisé dès le premier cours de langue. Nous voyons des salutations, des excuses etc. pendant toutes nos études et pourtant, nous avons des problèmes à bien les utiliser dans de vraies situations. L'enseignement de langue fait face à un grand défi : en plus des connaissances purement linguistiques, il faut que les étudiants apprennent des éléments culturels pour acquérir la compétence communicative de la langue cible. En d'autres mots, il faut que les apprenants construisent des schémas et apprennent des manuscrits pour la langue et la culture étudiées. Cependant, selon nos expériences du système scolaire en Finlande, l'enseignement se concentre en grande partie sur les compétences grammaticales. Plus haut, nous avons commenté déjà que les étudiants finlandais produisent souvent des phrases et des expressions grammaticalement bonnes mais socio-culturellement mauvaises. Il est possible aussi que les étudiants produisent de bonnes expressions dans les jeux de rôle proposés par l'enseignant en classe mais dans une vraie situation de contact avec un natif, tout cela paraît être oublié. Les expressions d'une autre langue peuvent sembler rares, même amusantes. Quand c'est un jeu, il est facile de prendre un rôle et produire toutes ces « raretés » mais quand c'est vrai, on ne sait plus quoi dire ou on reste avec le familier, c'est-à-dire, avec ce qu'on dit dans la langue maternelle. Pendant toute notre étude, notre hypothèse a été que la langue et la culture maternelles influencent notre manière de parler d'autres langues. Il est temps de tester cette hypothèse.

Pour tester notre hypothèse, nous avons choisi d'analyser les compétences communicatives d'étudiants en langue française à l'Université de Tampere. Nous avons choisi les personnes à tester par un questionnaire. Les questions portaient sur le temps que les étudiants avaient passé en France et aussi sur le contexte de ces séjours. A partir des réponses, nous avons formé deux groupes de 12 personnes. Les étudiants du groupe I (A-L dans ANNEXE 2) n'étaient jamais allés en France ou y avaient passé moins de 10 jours de vacances. Dans le groupe II (M-Y dans ANNEXE 2), les étudiants avaient passé au moins huit mois en France dans le contexte d'un échange Erasmus ou en tant que jeune fille au pair et il y avait même quelques personnes qui étaient mariées avec un Français. La durée des études du français n'a pas joué un rôle dans le choix des étudiants car, comme nous l'avons dit plus haut, on apprend beaucoup d'éléments du langage ritualisé dès les premiers cours de langue. Chaque étudiant

testé – surtout comme ce sont des universitaires – devrait avoir des connaissances sur les actes de langage étudiés : le vouvoiement / tutoiement, l’usage des termes d’adresse, la salutation et la prise de congé, les remerciements et les excuses. Quant aux remerciements et aux excuses, nous avons trouvé plus intéressant d’étudier les réponses que les actes de langage proprement dits de remercier et de s’excuser.

Pour étudier les compétences communicatives de ces étudiants, nous avons créé deux situations de conversation avec une Française. Avant de commencer les « vrais » tests, nous avons réalisé des « pré-tests » pour nous assurer que les éléments recherchés apparaissaient. C’étaient des situations semi-authentiques : les étudiants avaient été invités au test et la Française était complètement au courant de ce qu’on cherchait et elle suivait un plan pour évoquer les éléments qu’on voulait analyser. Les étudiants avaient suffisamment d’information sur la situation pour pouvoir réaliser le jeu de rôle. Il faut mentionner que la Française en question, Mélanie Buchart, est, en effet, une professeure au département de français de l’Université de Tampere. Elle est en train de préparer son doctorat sur un sujet assez proche de celui de notre étude et dans son travail, elle utilisera, au moins en partie, le même corpus que nous. Pendant les pré-tests, nous avons demandé aux étudiants leur opinion sur le fait réaliser le test avec leur professeure. Leur réponse était que, malgré le fait de normalement être évalués par cette personne, ils se sentaient plus à l’aise en parlant français avec quelqu’un qu’ils connaissaient déjà.

Dans la situation I, les étudiants savaient qu’il s’agissait d’un rendez-vous entre deux amis dans un café. Ils savaient aussi que c’était l’anniversaire de la Française et ils avaient un cadeau à lui donner. Ce qu’ils ne savaient pas, c’était que la Française recevrait un coup de fil de son père qui avait un problème de voiture et avait besoin qu’elle l’amène au travail. Le rendez-vous était ainsi soudainement interrompu. Les éléments analysés ici étaient le registre – on attendait un registre familier donc le tutoiement – la salutation et le possible usage d’appellatif, les réponses aux remerciements après avoir donné le cadeau à la Française, les réponses aux excuses quand la Française annonçait qu’elle devait partir et, en dernier lieu, la prise de congé.

Dans la situation II, les étudiants étaient des journalistes dont la tâche était d’interviewer une écrivaine française qui venait de publier un livre sur la Finlande. Pour rendre la situation plus facile pour les étudiants, nous leur avons présenté des propositions des questions (ANNEXE

1). Ce n'étaient pas des questions déjà formulées mais de simples thèmes. Comme cela, il restait à l'étudiant la formulation de la question – le choix entre le vouvoiement et le tutoiement. Ici, il s'agissait d'une relation distante mais horizontale donc on attendait le vouvoiement réciproque. Pour faire apparaître d'autres actes de langage, à part des séquences d'ouverture et de clôture, les étudiants savaient d'avance que l'écrivaine arriverait en retard. L'écrivaine s'excusait et les étudiants devaient répondre. Dans la situation II, le remerciement sera analysé dans le contexte de la séquence de clôture car le remerciement était une manière naturelle de terminer l'entretien.

Manuscrit est un terme que nous avons déjà soulevé plusieurs fois. C'est une notion centrale pour notre analyse. Les manuscrits sont régis par les normes (ou règles) conversationnelles qui déterminent les droits et les devoirs des interlocuteurs, c'est-à-dire les répliques qui se suivent, qui parle le premier et le registre employé. Le contexte, comme la relation des interactants, leur âge, leur sexe et le lieu amènent des changements aux manuscrits. Connaître les manuscrits et savoir les suivre relève de la compétence communicative mais les manuscrits varient d'une société à l'autre ce qui pose des problèmes à ceux qui se trouvent dans des situations exolingues-bilingues. En ce qui concerne les étudiants testés, nous supposons qu'ils connaissent, au moins jusqu'à un certain point, les manuscrits français dans les situations où nous les avons mis mais ce qui nous intéresse, c'est à quel point ils suivent ces manuscrits français et si on peut voir l'influence du finnois et de la culture finlandaise.

Avant de rassembler le corpus empirique, nous croyions trouver deux types de manuscrits : un manuscrit français et un manuscrit finnois, c'est-à-dire, des expressions qui ressemblent clairement à leurs équivalents en finnois. Cependant, pendant le test, nous nous sommes rendu compte que, quant à cela, notre hypothèse n'était pas confirmée. Des manuscrits français sont bien apparus de temps en temps, mais quant aux manuscrits finnois, il faut plutôt dire que les étudiants utilisaient des manuscrits erronés mais souvent influencés par le finnois ou par le profil communicatif finlandais (voir l'ethos ou profil communicatif p. 15). En ce qui concerne les manuscrits français, la tâche de les analyser n'est pas facile non plus. Souvent, les étudiants n'ont pas suivi le manuscrit attendu mais ils ont trouvé d'autres moyens acceptables pour développer l'échange (cf. principes généraux transculturels). Cependant, comme nous l'avons dit (voir p. 8), on ne peut pas réaliser un rituel n'importe comment ; la forme du rituel est essentielle pour son pouvoir. Nous avons perçu aussi une quatrième possibilité à laquelle nous n'attendions pas, celle de ne pas avoir de manuscrit. Après ces observations, nous

pouvons préciser les termes de l'analyse. Les répliques des étudiants seront classées en quatre groupes : manuscrit français, manuscrit évasif (les autres moyens pour développer l'échange), manuscrit erroné (souvent influencé par le finnois) et pas de manuscrit. Nous ferons des tableaux pour pouvoir voir la répartition totale des répliques et aussi pour pouvoir comparer les productions des deux groupes et voir la possible influence des contacts fréquents avec des francophones. Étant donné que les échanges ritualisés consistent souvent en plusieurs répliques, le nombre total d'actes de langage sera supérieur au nombre d'étudiants testés. Dans le texte, nous ferons référence aux répliques des étudiants par la lettre que nous leur avons donné et par un numéro qui indique l'ordre des répliques dans le corpus. Nous avons étudié le corpus à l'aide de la Française avec laquelle nous l'avons rassemblé. D'après nous, il était indispensable d'avoir un natif pour évaluer la nature des actes communicatifs des étudiants.

4.1 La variation vouvoiement / tutoiement

	manuscrit français	manuscrit évasif	manuscrit erroné	pas de manuscrit
groupe I	11	-	2	-
groupe II	12	-	-	-
total	23	-	2	-

Tableau 1. Variation vouvoiement / tutoiement dans la situation I ; le nombre d'étudiants qui ont tutoyé (manuscrit français) et/ou vouvoyé (manuscrit erroné).

La première situation était un rendez-vous entre deux amis. Selon le manuscrit français, dans ce type de situations, le choix naturel est le tutoiement. Comme le tableau 1 nous le démontre, les étudiants du groupe II ont suivi le manuscrit français de manière cohérente, tandis que dans le groupe I, un étudiant a mélangé les deux registres (F3) et dans le cas d'un autre

étudiant (L3), le vouvoiement est le seul exemple du registre. Malheureusement, bien des étudiants étaient trop timides pour poser des questions à leur interlocuteur. Par conséquent, là, nous avons très peu d'exemples du registre, dans quelques cas, aucun (I).

Évidemment, nous ne pouvons pas dire que les erreurs commises ici par quelques étudiants du groupe I auraient quelque chose à voir avec le finnois car le manuscrit finnois aussi guiderait à tutoyer. Nous croyons que c'est plutôt le manque de pratique et d'interaction avec des francophones dans des situations diverses qui ont causé la confusion entre les registres parmi le groupe I.

	manuscrit français	manuscrit évasif	manuscrit erroné	pas de manuscrit
groupe I	12	-	3	-
groupe II	12	-	1	-
total	24	-	4	-

Tableau 2. Variation vouvoiement / tutoiement dans la situation II ; le nombre d'étudiants qui ont utilisé le manuscrit en question. (manuscrit français = vouvoiement ; manuscrit erroné = tutoiement)

La deuxième situation était un entretien entre deux adultes inconnus. Le manuscrit français pour cette situation serait donc le vouvoiement réciproque. Par contre, en finnois, dans ce type de situation, le choix le plus naturel serait le tutoiement mais d'un registre plus formel (voir ce que nous disions, p. 26).

Ici, comme dans la situation I, le groupe II est plus cohérent dans l'usage du vouvoiement. Trois étudiants du groupe I ont employé les deux formes. Un étudiant du groupe I a commencé l'entretien correctement avec le vouvoiement mais le reste des questions ont été

posées dans la forme de « tu » (B11-12). D'autres étudiants du groupe I ont commencé en tutoyant mais après, ils se sont rendu compte de leur erreur (D16-18 ; H13-15). Un étudiant du groupe II a aussi failli commettre l'erreur de tutoyer (T12) mais il a corrigé sa faute avant même de terminer la phrase.

Pour résumer, sur la base de ces situations, la plupart des étudiants ont bien su suivre le manuscrit français. Ceux qui ont commis des erreurs savent sûrement que, dans ce type de situations, il faudrait vouvoyer selon le manuscrit français. Néanmoins, nous croyons que les étudiants (B, H) qui ont tutoyé l'interviewée d'une manière plus cohérente ont été influencés par le manuscrit finnois. L'étudiant D a changé de manuscrit assez vite après une seule phrase de tutoiement. Là, d'après nous, il s'agissait d'un choix très conscient entre deux manuscrits ; il s'est rendu compte de son erreur et il a changé de manuscrit. Par « un choix conscient », nous voulons souligner le fait qu'au niveau universitaire du français, le vouvoiement dans cette sorte de contexte devrait être déjà assez automatique. En ce qui concerne l'étudiant T, nous trouvons que le choix de vouvoyer était automatique et la faute commise s'explique par une erreur momentanée – peut-être l'étudiant en question est-il plus habitué à tutoyer ses contacts francophones et c'est pour cela qu'il a failli tutoyer son interviewée.

4.2 Les séquences d'ouverture et l'usage des termes d'adresse

Les manuscrits pour se saluer sont assez identiques en français et en finnois. Il s'agit, principalement, d'un seul mot. Pour cela, il était normal qu'ici, dans la situation I, on ne voie pas de « fautes ». Selon le manuscrit français, les mots comme « bonjour » et « salut » peuvent s'employer dans un contexte familier comme la situation I. Cependant, la différence dans l'usage des termes d'adresse nous intéresse beaucoup. N'oublions pas ce que disait Kerbrat-Orecchioni sur l'emploi des appellatifs : le manque d'appellatif ne peut pas toujours être interprété comme impolitesse. Ce n'est donc pas tout à fait « un manuscrit erroné » si le terme d'adresse n'apparaît pas. De toute façon, nous avons voulu expliciter les différences dans les actes communicatifs des étudiants. Même si le point de vue est trop strict, ici, nous classons sous le manuscrit français seulement les répliques où les étudiants ont ajouté le prénom de leur interlocuteur à la salutation.

	manuscrit français	manuscrit évasif	manuscrit erroné	pas de manuscrit
groupe I	9	-	3	-
groupe II	5	-	7	-
total	14	-	10	-

Tableau 3. Séquence d’ouverture et usage des termes d’adresse dans la situation I ; combien d’étudiants ont utilisé le manuscrit en question. (manuscrit français = l’emploi du prénom avec la salutation).

Il est intéressant que ce soit dans le groupe I que l’usage de prénom ait été plus fréquent dans la situation I. Peut-être cela s’explique-t-il par le fait que l’emploi des termes d’adresse est exagéré dans les méthodes du français pour souligner la différence entre le finnois et le français (cf. ce que nous en disions p. 24). Il est possible que les étudiants du groupe I suivent plutôt le manuscrit qu’ils ont vu dans les manuels et les étudiants du groupe II celui qu’ils ont appris, même intériorisé, dans leurs contacts avec des francophones, c’est-à-dire, qu’on peut ajouter le prénom ou non. Il est aussi possible que l’absence de prénom soit l’influence du finnois : comme nous l’avons vu, on l’utilise surtout pour attirer l’attention de l’autre, ce qui n’était pas le cas ici.

	manuscrit français	manuscrit évasif	manuscrit erroné	pas de manuscrit
groupe I	-	-	12	-
groupe II	2	1	10	-
total	2	1	21	-

Tableau 4. Séquence d’ouverture et usage des termes d’adresse dans la situation II ; combien d’étudiants ont utilisé le manuscrit en question. (manuscrit français = l’emploi de l’appellatif avec la salutation)

Dans la situation II, la salutation s’est toujours faite par « bonjour ». « Salut » aurait été trop familier ici. Cela coïncide avec les manuscrits finnois selon lesquels « moi » serait trop familier et « hei » plutôt neutre donc applicable ici. D’après la Française, qui nous a aidée dans l’évaluation du corpus, l’usage d’un terme d’adresse est presque obligatoire dans un contexte comme celui de la situation II. L’appellatif porte ici une valeur importante de politesse. On peut voir l’emploi systématique de l’appellatif dans les répliques de la Française. Seulement dans la conversation avec l’étudiant A, l’appellatif n’apparaît pas avec la salutation (« Bonjour. ») mais tout de suite dans la phrase suivante (« Excusez-moi, madame. Je suis en retard... ») (Fr[A]9-10). Ce qui est très intéressant est que dans la situation I, où l’emploi de l’appellatif était moins obligatoire selon le manuscrit français, plusieurs étudiants ont ajouté le prénom de leur interlocuteur spontanément (la réplique de l’étudiant a commencé la situation I), tandis que là où l’usage d’un appellatif aurait été plus important, seulement deux personnes l’ont employé même si la Française leur a donné un modèle à suivre (dans la situation II, la réplique de la Française « Bonjour, madame / monsieur. » a commencé l’échange). Ici, nous sommes convaincue qu’il s’agit de l’influence du manuscrit finlandais. Les termes d’adresse s’emploient très peu en Finlande et comme nous l’avons vu, ils sont souvent utilisés dans un sens ironique et ils peuvent même avoir des connotations négatives. De plus, pour les Finlandais, les termes d’adresse semblent démodés ou pourraient s’employer pour une personne âgée – beaucoup plus âgée que les étudiants testés ou la

Française. Pour les Finlandais, utiliser les termes d'adresse paraît artificiel et recherché, même en français.

Aucun étudiant du groupe I n'a employé le terme d'adresse avec la salutation. Dans le groupe II, il y en avait deux (P, R), et l'un d'entre eux l'a ajouté après une pause et suivi du nom de famille, ce qui ne se fait pas normalement (P14). L'étudiant X a utilisé un manuscrit évasif – complètement acceptable – et il s'est renseigné sur l'identité de l'interviewée (X8). Il faut aussi mentionner l'étudiant O qui a employé l'appellatif plus tard dans la conversation en répondant aux excuses (O11), mais là, lui aussi, il a ajouté le nom de famille à l'appellatif.

4.3 Les séquences de clôture et l'usage des termes d'adresse

	manuscrit français	manuscrit évasif	manuscrit erroné	pas de manuscrit
groupe I	11	-	-	1
groupe II	12	-	-	-
total	23	-	-	1

Tableau 5. Séquences de clôture dans la situation I ; le nombre d'étudiants qui ont utilisé le manuscrit en question. (manuscrit français = la bonne réplique de clôture)

La séquence de clôture dans la situation I a été facile pour les étudiants, comme nous l'avions attendu. Néanmoins, il y un étudiant (L) qui n'a rien dit. Cependant, il serait difficile de penser qu'il ne sait pas prendre congé en français. Peut-être a-t-il seulement cessé de jouer son rôle un peu trop tôt.

Les réplique vues ici variaient assez : « salut » (A9), « au revoir » (P13), « à bientôt » (H9), « à la prochaine » (M11), « à plus (tard) » (F8) pour en mentionner quelques-unes et

quelquefois, on ajoutait un « bonne journée » (U7) aussi. Dans chaque conversation, c'était la Française qui a produit la première réplique de clôture. La prise de congé est bien un échange réciproque. Il est tout à fait normal que les répliques des interlocuteurs soient les mêmes. Pourtant, nous avons remarqué quelques différences entre les répliques de clôture entre les groupes I et II quant à l'imitation et la répétition de ce que disait la Française.

	la même réplique	partiellement la même réplique	une réplique différente
groupe I	4	6	1
groupe II	4	4	4
total	8	10	5

Tableau 6. Les répliques de clôture dans la situation I ; le nombre d'étudiants qui ont utilisé la réplique en question.

Dans le groupe I, il n'y avait qu'un étudiant (F8) dont la réplique a été différente de celle de la Française. Quelques étudiants du groupe II ont utilisé la variante italienne « ciao » (S8, X7) qui est très courante dans le registre familier. Dans les cas où la réplique de l'étudiant était partiellement pareille, c'était souvent le vœu réalisé par la Française (« bonne journée », « bon après-midi ») qu'on a laissé tomber (B8, I8, J9), et sinon, au lieu d'y répondre, on l'a répété (C10, U9). L'étudiant P a produit un vœu sans que la Française l'aie fait, et seulement l'étudiant N y a répondu (« À toi aussi ! ») (N10). Un bon exemple de la répétition est l'échange entre la Française et l'étudiant E. En partant, la Française remercie E encore une fois pour le cadeau et produit la réplique de clôture. L'étudiant E répète aussi le remerciement (« Merci. Au revoir ! ») (E10).

	manuscrit français	manuscrit évasif	manuscrit erroné	pas de manuscrit
groupe I	-	-	12	-
groupe II	-	-	12	-
total	-	-	24	-

Tableau 7. Séquences de clôture et usage des termes d’adresse dans la situation II ; le nombre d’étudiants qui ont utilisé le manuscrit en question. (manuscrit français = la bonne réplique de clôture suivie d’appellatif)

Dans la situation II, comme il s’agissait du registre formel, la seule possibilité de réplique de clôture était « au revoir ». Par ailleurs, nous avons exigé l’usage de l’appellatif. Dans le manuscrit erroné, l’appellatif manque.

Comme nous l’avons dit plus haut, dans la situation II, le remerciement devient une partie de la séquence de clôture. Quant à l’usage de l’appellatif, c’est une observation importante. Si on regarde les répliques de la Française, on voit que l’appellatif n’apparaît pas toujours au moment de prendre congé mais elle l’a souvent déjà ajouté au remerciement qui précédait la prise de congé. Quant aux étudiants, tous ont choisi la bonne réplique de clôture mais personne d’entre eux n’a employé l’appellatif, ni avec le remerciement, ni avec la prise de congé. Kerbrat-Orecchioni a bien dit que, dans la France d’aujourd’hui, l’absence de terme d’adresse n’est pas toujours impolie mais si on regarde de nouveau le tableau sur la séquence d’ouverture de la situation II, on voit bien que la plupart des étudiants n’ont pas employé d’appellatif pendant toute la conversation. Pourtant, il y avait plusieurs occasions de le faire ; avec la salutation, avec le remerciement, avec la prise de congé. Nous répétons notre conclusion de la séquence d’ouverture de la situation II : c’est le manuscrit finlandais influence. Même dans le groupe II, les termes d’adresse ne sortent pas.

4.4 Répondre aux remerciements

Dans les cas précédents, il s'agissait d'échanges réciproques : soit les deux se tutoyaient, soit ils se vouvoyaient, les deux se saluaient et prenaient congé – les étudiants pouvaient imiter le natif. En ce qui concerne les réponses aux remerciements et aux excuses, les échanges ne sont plus réciproques mais complémentaires. Ils servent à rétablir l'équilibre rituel. Les étudiants n'avaient plus de possibilité d'imiter et de répéter ; ils devaient connaître le bon manuscrit et produire la bonne réplique.

	manuscrit français	manuscrit évasif	manuscrit erroné	pas de manuscrit
groupe I	1	4	3	9
groupe II	5	7	3	3
total	6	11	6	12

Tableau 8. Réponses aux remerciements dans la situation I ; le nombre d'étudiants qui ont utilisé le manuscrit en question. (manuscrit français = une bonne réplique pour répondre aux remerciements)

Ici, il y avait quelques répliques parmi lesquelles les étudiants auraient pu choisir : « (il n'y a) pas de quoi », « de rien », « je t'en prie » dont les deux premiers sont assez proches du sens de « ei(pä) kestä (kiittää) ». Selon le tableau, six étudiants ont choisi une bonne réplique. En effet, il n'y en a que trois qui ont employé une bonne réplique de réponse et ils étaient tous des étudiants du groupe II. Ils ont utilisé « de rien » (N5, X3), « pas de quoi » (U3). Les trois autres ont employé la minimisation (F4, P7, R4) qui est aussi très typique en France comme en Finlande : « C'est quelque chose de petit mais... » (F4). Le nombre d'étudiants sans manuscrit est étonnant ; ce sont des étudiants qui n'ont rien répondu. Le remerciement est quand même un échange très quotidien ! Les réponses courtes comme « oui », « okay » et « bon » ont été difficiles à classer. Nous avons fini par mettre les « bon » dans « pas de

manuscrit » car « bon » n'a pas de sens propre, tandis que « oui » et « okay » si. Quelquefois, le « oui » a été employé de manière acceptable pour confirmer qu'il s'agissait, effectivement, des chocolats (p.ex. B5). D'autres « oui » ont été classés dans « manuscrit erroné » ; répondre « Oui. » à un « Merci, ça me fait plaisir » (K4, K6) ou à un « C'est gentil ! » (Y6) n'est pas très approprié. Le « oui » et le « okay » semblent être employés aussi pour exprimer qu'on a compris ce qu'a dit l'interlocuteur (p.ex. A15). Pourtant, la situation exigeait quelque chose de plus. Or, les étudiants connaissaient bien au moins une réplique pour répondre à un remerciement, celle de « de rien ». Malheureusement, beaucoup d'entre eux ne l'ont utilisée que plus tard dans le contexte des excuses (voir E8, F10, G11, H6, J7).

Plusieurs étudiants ont employé un manuscrit évasif. Ils ont commenté la raison pour le remerciement mais ils n'y ont pas exactement répondu. La stratégie la plus employée était de préciser ce qu'était le cadeau, « Ce sont des chocolats (finlandais). » (p.ex. S3, V3, M4), et plusieurs ont expliqué le choix de faire justement ce cadeau, « Je sais que tu aimes le chocolat. » (p.ex. D6, J4, K4, M4). Certains ont aussi espéré que le cadeau plairait au destinataire (R6, T4).

4.5 Répondre aux excuses

	manuscrit français	manuscrit évasif	manuscrit erroné	pas de manuscrit
groupe I	2	2	6	4
groupe II	8	3	2	-
total	10	5	8	4

Tableau 9. Réponses aux excuses dans la situation I ; le nombre d'étudiants qui ont utilisé le manuscrit en question. (manuscrit français = une bonne réplique pour répondre aux excuses)

Ici, les étudiants ont eu le même problème qu'avec les remerciements : il s'agissait d'échanges complémentaires. Il fallait donc que les étudiants trouvent le bon manuscrit pour répondre aux excuses de leur interlocuteur et ainsi maintenir l'harmonie dans l'interaction.

Dans la situation I, le rendez-vous est terminé soudainement quand la Française doit aller conduire son père au travail. Quatre étudiants n'ont pas trouvé de manuscrit (C7, I6, K8, L5) et quelques-uns ont employé un manuscrit évasif : « Mais on se voit bientôt / le week-end ? » (M8, A7) ; « Ah, je pensais qu'on pourrait rester un peu...mais... » (P9). Une telle réplique est typique du manuscrit français aussi mais seulement après une réplique de réparation. Ici comme avec les remerciements, les manuscrits évasifs peuvent être tout à fait acceptables mais seuls, ils ne suffisent pas toujours. Il manque le bon manuscrit, la bonne réplique, pour remplir les attentes des interlocuteurs. En effet, l'usage d'un manuscrit évasif veut dire que les étudiants n'avaient pas de manuscrit pour la situation mais grâce aux principes généraux transculturels, ils avaient au moins une idée de ce qu'ils pourraient répondre et grâce à leurs connaissances linguistiques, ils étaient capables de le faire. Tout de même, le manuscrit français n'a pas été intériorisé.

Dans le groupe I, les bonnes répliques employés ont été « Ça fait rien » (D11) et « Oh, quel dommage ! » (F6). Dans le groupe II on a entendu, entre autres, « C'est dommage... » (U4), « C'est pas grave » (V7) et « Pas de problème ! » (N8). Quant aux manuscrits erronés, on a encore une fois entendu quelques « oui » (A7) et « bon » (K8), ce qui est presque la même chose que de ne pas avoir de manuscrit. Quant à ceux qui ont effectivement dit quelque chose, les résultats sont un peu surprenants ; l'expression la plus utilisée a été « de rien » dont la place aurait été avec le remerciement ! Plusieurs étudiants ont dit « ça va », ce qui ne va pas non plus dans ce contexte. Nous analyserons ces manuscrits erronés plus en détail après avoir présenté les résultats de la situation II.

	manuscrit français	manuscrit évasif	manuscrit erroné	pas de manuscrit
groupe I	2	1	9	2
groupe II	10	1	3	-
total	12	2	12	2

Tableau 10. Réponses aux excuses dans la situation II ; le nombre d'étudiants qui ont utilisé le manuscrit en question. (manuscrit français = une bonne réplique de réponse aux excuses)

Dans la situation II, l'écrivaine française arrive en retard à l'entretien. Les excuses ont été présentées tout de suite après la séquence d'ouverture et quelquefois encore répétées à la fin de l'entretien juste avant la prise de congé. Selon la Française, ici, un des choix les plus naturels pour les Français aurait été « je vous en prie », ce qui n'a pas été utilisé une seule fois par les étudiants. Nous ne pouvons pas être sûre s'ils connaissent cette expression mais nous croyons qu'au moins ceux qui ont passé plus de temps en France ont sûrement dû l'entendre. Cependant, pour un Finlandais, ce type de réplique peut sembler trop poli, trop raffiné, même recherché. C'est peut-être pour cela que les étudiants ont préféré d'autres expressions. Comme nous l'avons vu, en finnois, la réponse « passe-partout » aux excuses est « ei se mitään » qui est toujours la même indépendamment du registre.

Seulement deux étudiants du groupe I a trouvé le bon manuscrit (L11, L15, K13). Dans le groupe II, presque tous ont utilisé au moins une réplique qui fait partie du manuscrit français. Il faut mentionner, de toute façon, que malgré la bonne réplique, le registre restait souvent plutôt familier : « C'est pas grave. » (p.ex. M20, N13, O14, P15). Ici, il n'y avait que deux répliques que nous avons pu classer comme évasives. Ces étudiants n'ont pas trouvé de bon manuscrit mais ils ont essayé de rendre l'offense moins sérieuse et même de rigoler : « Ah, j'*ai arrivé aussi maintenant. » (H12), « Bon, ben...vous êtes arrivée quand même. » (Q12). Nous avons mis ces répliques dans « manuscrit évasif » car dans les échanges de ces

étudiants, il n'y avait pas de bonnes répliques. Or, d'autres étudiants ont ajouté de telles répliques pour compléter une réponse correcte (R15).

Les réponses comme « oui » (p.ex. A15) et « d'accord » (Q15) ont été classées dans « manuscrit erroné » quand elles n'étaient pas des réponses directes à l'explication du retard « J'ai raté le train », « J'ai eu un problème de voiture. ». En plus de ces expressions-là, ici, comme dans la situation I, les répliques les plus utilisées ont été « de rien » (9 étudiants l'ont utilisé) et « ça va » (7 étudiants l'ont utilisé). D'où vient la confusion quant à l'usage de « de rien » ? Pourquoi cette expression apparaît-elle avec des excuses et non avec des remerciements dans les échanges des étudiants finlandais ? Peut-être est-il un peu artificiel de chercher des influences dans le finnois mais c'est une possible explication. En finnois, comme nous l'avons vu, la réplique pour répondre aux excuses est « ei se mitään ». « Ei mitään » est, effectivement, « rien ». Cela n'explique pas pourquoi les étudiants n'ont pas employé d'autres expressions avec le mot « rien » comme « ca ne fait rien » ou « ce n'est rien ». Cependant, cela peut expliquer pourquoi cette expression n'a pas été employée avec le remerciement où, en finnois, ce « rien » n'apparaît pas (« ei(pä) kestä (kiittää) »).

Comment expliquer l'emploi de « ça va » ? Nous y avons beaucoup réfléchi mais nous ne trouvons pas d'explication, du moins, pas relative au finnois. Or, il y a une autre langue que les Finlandais parlent bien et qui a une expression identique ; « it's okay » de l'anglais. Les étudiants ont donc suivi un manuscrit anglais même s'ils parlaient français.

Un troisième phénomène qui a attiré notre attention était l'usage de « non » au début des réponses : « Non, ça va. » (p.ex C16, E8), « Non, je comprends. » (R15), « Non, c'est pas grave. » (X9). Selon la Française, ce n'est pas d'usage français. Dans les échanges réparateurs, il s'agit, effectivement, de rétablir l'équilibre rituel. L'idée des étudiants a sûrement été de nier ou de minimiser le besoin de leur interlocuteur de s'excuser – même de le rejeter. Peut-être pourrions-nous dire que comme ils ne possédaient pas le bon manuscrit, le « non » a été pour eux la manière la plus simple et la plus explicite d'exprimer le rejet ou la minimisation. Nous pouvons aussi chercher à expliquer ce phénomène par le finnois. En finnois la réponse aux excuses (« ei se mitään ») commence avec la négation « ei ». L'intonation finlandaise, qui descend vers la fin de l'expression, souligne d'une façon le « ei » en tête de phrase. Peut-être est-ce le même effet qu'ont cherché les étudiants ?

Pour résumer les résultats de l'analyse, nous pouvons dire que les étudiants ont bien intériorisé les différents usages des registres en français. Même s'il y a de grandes différences dans l'usage du vouvoiement entre le finnois et le français, à part les quelques exceptions, les étudiants ont su choisir le bon registre. Peut-être que la grande différence est justement l'explication pour cela ; un usage tellement différent est facile à mémoriser. Ici, les étudiants ont dû vouvoyer une personne pratiquement inconnue ; nous nous demandons ce qui se passerait dans une situation où, selon le manuscrit français, il faut vouvoyer quelqu'un de plus proche, les beaux-parents français par exemple.

En ce qui concerne l'usage des termes d'adresse, les résultats ne nous ont pas surpris. Les tendances finlandaises et les connotations que les Finlandais peuvent avoir quant aux termes d'adresse influencent les reproductions en français aussi. Les échanges réciproques n'ont pas posé de problèmes aux étudiants ; la possibilité d'imiter le natif rend la réalisation de ces échanges plus facile. C'était justement dans les échanges complémentaires que le bon manuscrit manquait le plus souvent.

Nous avons vu des traits finlandais dans les productions des étudiants mais nous nous demandons si l'absence de bon manuscrit s'explique aussi, au moins en partie, par le fait que les rituels communicatifs sont tellement automatiques dans la langue maternelle qu'il est difficile de comprendre qu'on ne « sait » pas les produire de manière correcte dans d'autres langues. D'après nous, l'apprentissage du langage ritualisé exige des efforts très conscients ; il faut de l'observation des usages des natifs, il faut aussi des connaissances de l'autre culture pour comprendre l'origine et l'importance des rituels.

Comme les résultats nous le démontrent, il y avait des différences assez notables entre le groupe I et le groupe II, surtout dans les échanges complémentaires comme les réponses aux remerciements et aux excuses. Cependant, des étudiants du groupe I ont trouvé le bon manuscrit et des étudiants du groupe II se sont trompés de manuscrit ou ne l'ont pas trouvé (du moins, pas tout de suite). Ce fait nous indique une autre exigence pour le bon emploi du langage ritualisé, celle d'avoir le courage de jouer le rôle indiqué par le manuscrit, même si les répliques peuvent parfois sembler rares.

5 Conclusion

Le but de cette étude a été de mieux comprendre les difficultés que peuvent éprouver les étudiants des langues étrangères dans la reproduction des éléments du langage ritualisé et aussi d'expliquer les réussites. Nous avons voulu faire une nette différence entre la communication ritualisée et le langage ritualisé, dont le premier comprend tout ce qu'il y a de ritualisé dans la communication. Nous avons aussi laissé de côté les tours de parole et les pauses dans l'interaction. Nous nous sommes concentrée seulement sur le langage ritualisé que nous avons défini comme des actes de langage produits volontairement et qui remplissent les conceptions préexistantes de la situation d'emploi ; ce sont des actes de langage attendus par tous les participants à une situation de communication.

Les actes de langage ritualisé n'apportent pas d'information, l'important est de réaliser le rituel car les rituels ont un rôle fondamental dans la construction et dans le maintien des relations sociales et de l'ordre social. Les rituels communicatifs sont souvent des formules de politesse. Un élément du langage ritualisé n'est jamais inventé par celui qui le produit ; ce sont des formules prédéterminées qui apparaissent dans certains types de situations selon certaines conditions d'emploi.

Notre étude s'est appuyée sur quatre idées ou théories : 1) la relation entre la langue et la culture, 2) les normes (règles) conversationnelles qui guident l'interaction, 3) la métaphore théâtrale et 4) le concept de la face. Ces théories nous ont permis de développer l'idée de *manuscrit* qui se base sur des *normes* culturelles qui déterminent les droits et les devoirs des interlocuteurs ainsi que les *attentes* qu'ils ont envers l'interaction, l'un envers l'autre. Les interactants sont comme des acteurs qui réalisent le manuscrit et les actes de langage ritualisé sont des *répliques* écrites pour eux. Le *contexte*, comme la relation entre les interlocuteurs, leur âge, leur sexe et le lieu, modifie le manuscrit, par exemple, quant au registre et quant à celui qui parle le premier.

Toute culture donne un rôle à sa langue. Le rôle et la valeur de la communication peuvent varier notablement d'une culture à l'autre. On peut classer des cultures dans diverses catégories selon leur culture de communication. La culture de communication en Finlande diffère sur plusieurs points de celle qu'ont les Français ; par exemple, en exagérant un peu, les Français aiment parler pour le plaisir de parler mais les Finlandais parlent seulement quand ils

ont une information pertinente à transmettre à leur interlocuteur. Quand on apprend la langue maternelle, on apprend la culture maternelle aussi, même inconsciemment. On devient des communicateurs compétents dans notre culture. Cela veut dire qu'on sait comment modifier notre comportement communicatif selon le contexte de l'interaction – on connaît des manuscrits et on sait lequel il faut suivre dans un contexte donné. Le bon usage du langage ritualisé, c'est-à-dire l'emploi du bon manuscrit, relève de la compétence communicative. Ainsi, l'emploi correct des éléments du langage ritualisé d'une autre culture exige-t-il des connaissances culturelles en dehors des connaissances linguistiques.

Les manuscrits sont donc culturels et ainsi, il y a des différences entre les sociétés en ce qui concerne les répliques, c'est-à-dire les rituels communicatifs, qu'il faut réaliser. Or, souvent, le rituel à réaliser peut être le même dans plusieurs cultures et ce qui varie est la manière de le réaliser. La relation entre la langue et la culture est complexe ; on ne peut pas dire si ce sont les possibilités offertes par la langue qui influencent les rituels à réaliser ou si ce sont les exigences posées par la culture. Ce qui est clair, c'est que la culture est reflétée dans le langage ritualisé et que le langage ritualisé reflète la culture. Un exemple de cela est la disparition de l'usage courant des termes d'adresse comme « herra » (monsieur) et « rouva » (madame) en finnois. L'égalité est une valeur importante dans la culture finlandaise auquel ce type d'appellatifs ne se conforment pas à cause des connotations négatives liées aux classes sociales.

Les interactions se déroulent selon des normes qu'on a intériorisées pendant le processus de socialisation. Ce sont ces normes qui sont à la base des manuscrits. Le contexte détermine quel type de comportement y est permis, obligatoire ou préféré. Cependant, il existe une marge d'improvisation quant à certaines normes. Cela veut dire que plusieurs types d'actes peuvent être acceptables lorsqu'ils restent à l'intérieur de la marge. Il existe aussi des principes généraux transculturels qui peuvent aider les non-natifs dans l'interaction avec des natifs. Ne pas suivre un manuscrit, c'est-à-dire les normes qui s'imposent dans la situation, peut entraîner des sanctions. Les erreurs d'un non-natif peuvent être ignorées, surtout si ce sont des erreurs grammaticales. Nous trouvons que les erreurs dans le langage ritualisé sont plus graves du point de vue des natifs car ces erreurs menacent la relation harmonieuse entre les interactants. Souvent, les natifs savent même attendre des erreurs de la part des non-natifs mais inconsciemment, ils peuvent toujours interpréter et juger ces erreurs à partir des valeurs de leur propre culture.

Dans les manuscrits du langage ritualisé, il s'agit, en effet, d'une responsabilité que les interactants doivent remplir l'un envers l'autre. Tous les acteurs attendent que les autres suivent le même manuscrit mais comme nous l'avons vu, les normes et les manuscrits varient d'une culture à l'autre. Un non-natif qui ne connaît pas les normes culturelles de l'interaction – qui ne connaît pas quels sont ses droits, ses devoirs et les attentes des autres – peut se tromper de manuscrit et ainsi abîmer « la pièce » pour lui-même, même pour les autres acteurs. Les conséquences peuvent être des malentendus, des moments humiliants, voire des problèmes dans la relation entre les interactants. Ces déviations peuvent menacer la *face* du natif ou faire *perdre la face* au non-natif. Les natifs ont aussi la possibilité de *sauver la face* du non-natif et de l'aider à trouver le bon manuscrit.

Les répliques du langage ritualisé sont souvent assez courtes ; on pourrait penser qu'elles seraient plutôt faciles à apprendre pour un non-natif. Or, comme nous l'avons constaté, le langage ritualisé est très attaché à la culture, les normes qu'il suit sont culturelles. Contrairement à l'apprentissage des rituels communicatifs dans la langue maternelle, le langage ritualisé dans une autre langue demande des efforts conscients – comme l'apprentissage des répliques d'une pièce de théâtre. Les éléments du langage ritualisé d'une langue étrangère peuvent sembler rares, artificiels, même recherchés mais pour être un communicateur compétent dans une autre langue, il faudrait réaliser ces répliques malgré les opinions personnelles qu'on peut avoir envers elles. Connaître l'autre culture, l'origine et l'importance des rituels aidera à mieux comprendre et, ainsi, à mieux apprendre le langage ritualisé.

On dit des Finlandais que, quand ils parlent d'autres langues, ils savent bien produire des expressions et des phrases grammaticalement bonnes mais qu'elles sont socio-culturellement mauvaises. L'analyse nous a confirmé cette affirmation. Nous avons créé deux situations de conversation entre une Française et des étudiants de français à l'Université de Tampere qui formaient deux groupes selon le temps qu'ils avaient passé en France. Les éléments du langage ritualisé étudiés étaient la variation entre le vouvoiement et le tutoiement, les termes d'adresse, la salutation et la prise de congé et les réponses aux remerciements et aux excuses. Ils ont, effectivement, tous à voir avec la politesse.

Notre hypothèse était qu'on verrait l'influence du finnois dans les échanges rituels des étudiants. Cependant, l'influence du finnois n'a pas été aussi évidente que nous l'attendions

mais nous avons pu témoigner des difficultés à trouver le bon manuscrit en français ; c'est un problème culturel. Les étudiants du groupe II ont pu profiter de leur vocabulaire, de leur expression courante et des principes généraux transculturels pour réaliser des manuscrits évasifs plus souvent que les étudiants du groupe I. Par les manuscrits évasifs, nous voulons dire des stratégies pour développer la conversation dans la bonne direction mais sans utiliser les bonnes répliques. On peut souvent voir ce type d'énoncés aussi avec la bonne réplique mais seuls, ils suffisent rarement.

L'influence du finnois a été la plus évidente dans l'usage des appellatifs dans la situation II. Nous avons aussi vu la possible influence d'autres langues, dans ce cas, de l'anglais. Les échanges réciproques, c'est-à-dire où les deux échanges qui se suivent sont pareils, ont été plus faciles pour les étudiants. Dans les cas d'échanges complémentaires, beaucoup d'étudiants ont confondu les répliques et il y avait même plusieurs étudiants qui n'ont pas du tout trouvé de manuscrit : ils n'ont rien dit. Il y avait aussi de la variation dans les deux groupes ; quelques étudiants de groupe I ont mieux réussi que les autres et quelques étudiants du groupe II ont eu plus de problèmes que les autres.

Le titre de notre étude cite un proverbe tchèque : « Apprenez une nouvelle langue, obtenez une nouvelle âme. »²¹ (Jandt 2004 : 150). Pour saisir le niveau ritualisé d'une langue étrangère, pour que son usage devienne naturel, il faut vraiment étudier la culture et apprendre à voir le monde du point de vue du natif. Or, nous comprenons ce proverbe d'une autre manière aussi : l'apprentissage d'une autre langue peut nous ouvrir les yeux sur de nouvelles perspectives. Comme nous l'avons constaté, le langage ritualisé pose un grand défi à l'enseignement de langues. À part le côté linguistique, il faut aussi réussir à transmettre le côté culturel ; il faut que les apprenants comprennent pourquoi tel ou tel élément du langage ritualisé est important. Nous trouvons que les jeux de rôles sont un bon moyen de se familiariser avec les manuscrits du langage ritualisé d'une autre langue, de les répéter jusqu'à ce qu'ils deviennent plus naturels, plus automatiques. De toute façon, d'après nous, la clé pour l'apprentissage du langage ritualisé est le contact répété avec les natifs. Il faut observer consciemment ce qu'ils font et ce qu'ils disent. Mais comme le prouve la variation dans les deux groupes testés, seul le savoir sur le comportement des natifs dans une situation donnée ne suffit pas. Il faut avoir le courage de jouer « le rôle d'un natif », de l'imiter. Il faut, tout

²¹ Nous traduisons de l'anglais.

d'abord, apprendre des manuscrits et des répliques mais pour réaliser le rôle, il faut aussi un esprit d'acteur.

Bibliographie

- Anderson, Rob & Ross, Veronica 1998 : *Questions of Communication : A Practical Introduction to Theory* (2nd Edition). St. Martin's Press, Inc.
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen C. 1989 : *Politeness : Some universals in language usage*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Byram, Michael 1994 : *Culture et éducation en langue étrangère*, Les Éditions Didier, Paris.
- Bärlund, Kari ; Mallein, Philippe et Toiviainen, Inkeri 2004 : *Sur le vif 1*. Otava, Keuruu.
- Coulon, Alain 1990 : *L'ethnométhodologie*, Presses Universitaires de France, Paris.
- Goffman, Erwing 1971: *Arkielämän roolit* (suom. Erkki Puranen), WSOY, Porvoo.
- Goffman, Erwing 1967 : *Interaction ritual*, Anchor Books, New York.
- Grand-Clément, Odile 1996 : *Savoir-vivre avec les Français*, Hachette Livre, Paris, pp.
- Havu, Eva 2007 : "Comment un apprenant finnophone maîtrise-t-il les stratégies d'adresse en français ?" (paru dans les actes du colloque La construction du sens linguistique, Nantes 22.-24 novembre 2007)
- Holtzer, Gisèle 2002 : "Learning Culture by Communicating : Native – Non-Native Speaker Telephone Interactions", *Languages for Intercultural Communication and Education*, 6 : *Context and Culture in Language Teaching and Learning*, éd. Michael Byram, Multilingual Matters Limited, Clevedon, GBR, pp. 43-50.
(<http://helios.uta.fi:2067/lib/tampere/Doc?id=10052002&ppg=49>)
- Huttunen, Irma 1998: "Kulttuuritietoisuuden herättäminen kielenopettajan koulutuksessa", *Ei kieltä ilman kulttuuria: Raportteja Euroopan neuvoston Language and Culture -projektista*, éd. Irma Huttunen, Oulun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunta, Oulu, pp. 87-93.
- Jandt, Fred E. 2004 : *An introduction to INTERCULTURAL COMMUNICATION : Identities in a Global Community* (4th edition), SAGE Publications, Thousand Oaks.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine 1992 : *Les interactions verbales tome 2*, Armand Colin Éditeur, Paris.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine 1998a : *Les interactions verbales tome 1 / Approche interactionnelle et structure des conversations*, 3^{ème} édition, Armand Colin / Masson, Paris.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine 1998b : *Les interactions verbales tome 3 / Variations culturelles et échanges rituels*, 2^{ème} édition, Armand Colin / Masson, Paris.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine 2004 : "Politeness in France : How to buy bread politely", *Politeness in Europe*, éd. Leo Hickey, Multilingual Matters Limited, Clevedon, pp. 29-44.

- Kerbrat-Orecchioni, Catherine 2005 : *Le discours en interaction*, Armand Colin Éditeur, Paris.
- Kramsch, Claire 1993 : *Context and culture in language teaching*, Oxford University Press, New York.
- Leino, Pentti 1987: ”Kieli ja maailman hahmottaminen”, *Kieli, kertomus, kulttuuri*, éd. Tommi Hoikkala, Hakapaino Oy, Helsinki, pp. 26-51.
- Lewis, Richard D. 1996 : *Kulttuurikolareita*, Otava, Keuruu.
- Mäkelä, Klaus 1987 : ” Rakenne, muuntelu, merkitys ja muutos”, *Kieli, kertomus, kulttuuri*, éd. Tommi Hoikkala, Hakapaino Oy, Helsinki, pp.7-25.
- Nissilä, Säde-Pirkko 1998 : ”Kulttuuritietoisuuden herättäminen kielenopettajan koulutuksessa”, *Ei kieltä ilman kulttuuria: Raportteja Euroopan neuvoston Language and Culture -projektista*, éd. Irma Huttunen, Oulun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunta, Oulu, pp. 27-41.
- Nuolijärvi, Pirkko 2002 : ”Miten kielen tutkija analysoi yhteiskuntaa ? ”, *Kieli yhteiskunnassa – yhteiskunta kielessä*, éd. Anna Mauranen & Liisa Tiittula, Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä, pp. 24-30)
- Pitkänen, Pirkko 2006 : ”Kulttuurien tuntemus tuo varmuutta”, *Helsingin Sanomat* [8.2.2006], p, C6.
- Roland-Gosselin, Élisabeth 2005 : "Cultures et relations interculturelles", *Le français dans le monde*, n° 339, pp. 38-40.
- Rothenbuhler, Eric W. 1998 : *Ritual communication : From everyday conversation to mediated ceremony*. SAGE Publications, Thousand Oaks.
- Rutonen, Matti : "Äidinkieli säätää ajatteluamme", *Opettaja*, 26-1/2005. (La pagination n'est pas visible.)
- Shimanoff, Susan B. 1980 : *Communication rules*, SAGE Publications Inc., Beverly Hills.
- Siikala, Anna-Leena 1987 : ”Kertomus, kerronta, kulttuuri”, *Kieli, kertomus, kulttuuri*, éd. Tommi Hoikkala, Hakapaino Oy, Helsinki, pp. 98-117.
- Taylor, Talbot J. & Cameron, Deborah 1987: *Analysing conversation : rules and units in the structure of talk*, Pergamon press, Oxford.
- Traverso, Véronique 2006 : ”Repères pour la comparaison d'interactions dans une perspective interculturelle”, *Les Carnets du Cediscor 9 : Discours, cultures, comparaisons*, PSN, pp. 39-55)
- Vilkko-Riihelä, Anneli 1999 : *Psykye: Psykologian käsikirja*, WSOY, Porvoo.

Yli-Vakkuri, Valma 2004 : "Politeness in Finland: Evasion at all costs", *Politeness in Europe*, éd. Leo Hickey, Multilingual Matters Limited, Clevedon, pp. 189-202.

White, Leila 2005 : *From Start to Finnish : A short course in Finnish*, Finn Lectura, Helsinki.

Zarate, Geneviève 1986 : *Enseigner une culture étrangère*, Hachette.

le site d'internet de l'Embassade de Finlande à Washington [consulté le 12 mars 2008] :
<http://www.finland.org/doc/en/about/general/language.asp>

ANNEXE 1 : DES THÈMES POUR LES QUESTIONS / SITUATION II

- Pourquoi la Finlande

- Connaissances sur la Finlande avant de faire ce livre

- Différence entre ce livre et les autres livres qui parlent de la Finlande

- Thèmes présentés dans le livre

- Accueil des critiques et des lecteurs à propos du livre en France

- D'autres projets de livres

ANNEXE 2 : CORPUS

À gauche, on trouve l'élément du langage ritualisé analysé et à droite, comment nous avons classé la production de l'étudiant. En ce qui concerne les manuscrits erronés et les actes de langage sans manuscrit, les parties inappropriées ou absentes dans les reproductions ont été soulignées. Cependant, quant aux termes d'adresse, nous ne voulons pas dire qu'il aurait fallu en employer un chaque fois que nous avons marqué son absence. Nous avons seulement voulu indiquer toutes les possibilités que les étudiants avaient pour les utiliser.

A (groupe I) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture / terme d'adresse</i>	A1:	Salut! Ça va ?	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[A]1:	Salut ! Ça va, et toi ?	
<i>exemple du registre</i>	A2 :	J'ai quelque chose pour toi.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[A]2 :	Ah bon ?	
	A3 :	Bon anniversaire !	
	Fr[A]3 :	Oh merci ! C'est gentil !	
<i>réponse aux remerciements</i>	A4 :	—	<i>pas de manuscrit</i>
	Fr[A]4	Ah merci ! Des chocolats !	
	A5 :	Oui (sous-entendu : oui, ce sont des chocolats).	
	Fr[A] 5 :	Ah mais c'est sympa, c'est sympa.	
<i>réponse aux remerciements</i>	A6 :	—	<i>pas de manuscrit</i>
		[...]	

	Fr[A]6 :	C'était mon père, il est en panne de voiture. Je dois le conduire au travail. Donc...je suis vraiment désolée...je dois partir.	
<i>réponse aux excuses</i>	A7 :	<u>Oui</u> . Mais on se voit le weekend.	<i>manuscrit erroné / évasif</i>
	Fr[A]7 :	Okay, ben...je te téléphone pour te dire à quelle heure. D'accord ?	
	A8 :	Oui.	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[A]8 :	Okay...ben..merci...salut !	
	A9 :	<u>Merci</u>salut !	<i>manuscrit français / répétition erronée</i>

A (groupe I) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[A]9:	Bonjour.	
<i>terme d'adresse</i>	A10:	Bonjour ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[A]10 :	Excusez-moi, madame. Je suis en retard. J'ai eu un petit problème de voiture, alors, je suis désolée d'arriver plus tard que l'heure prévue.	
<i>réponse aux excuses</i>	A11 :	(hoche la tête et marmonne)	<i>pas de manuscrit</i>
	A 12 :	Ça va ?	
	Fr[A]12 :	Oui, bien, et vous ?	
	A13 :	Oui, très bien.	
		[...]	

<i>exemples du registre</i>	A14 :	Vous avez écrit un livre sur la Finlande. Pourquoi vous avez choisi la Finlande ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	Fr[A]13 :	Bon ben voilà, je vais devoir partir pour d'autres interviews. Je m'excuse de nouveau d'être arrivée en retard...	
<i>réponse aux excuses</i>	A15 :	<u>Oui.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[A]14 :	...et je vous remercie beaucoup, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	A16 :	Merci beaucoup ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[A]15 :	Au revoir.	
<i>terme d'adresse</i>	A17 :	Au revoir ____.	<i>manuscrit erroné</i>

B (groupe I) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture / terme d'adresse</i>	B1:	Salut (prénom) !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[B]1:	Ah salut ! Comment ça va ?	
	B2 :	Bien.	
	Fr[B]2:	Je suis contente de te voir.	
	B3 :	Bon anniversaire !	
	Fr[B]3:	Ah merci ! Tu y as pensé ! C'est gentil.	
<i>exemple du registre</i>	B4 :	C'est pour toi. (donne le cadeau)	<i>manuscrit français</i>
	Fr[B]4:	Oh, un cadeau ! Des chocolats !	

	B5 :	Oui.	
	Fr[B]5:	Super ! Merci, ça me fait plaisir. C'est gentil...	
<i>réponse aux remerciements</i>	B6 :	___	<i>pas de manuscrit</i>
		[...]	
	Fr[B]6:	C'est mon père qui a un problème avec sa voiture. Je dois le conduire au travail.... Donc, excuse-moi, je suis désolée mais je dois partir plus vite que prévu...	
<i>réponse aux excuses</i>	B7 :	Mais un autre jour.	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[B]7:	Un autre jour ? D'accord, on se téléphone !	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[B]8:	Bonne journée ! Au revoir !	
	B8 :	Au revoir !	<i>manuscrit français</i>

B (groupe I) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[B]9:	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	B9 :	Bonjour ___.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[B]10:	Excusez-moi d'arriver en retard. J'ai eu un problème de voiture...sur l'autoroute.	
<i>réponse aux excuses</i>	B10 :	___ On va commencer tout de suite.	<i>pas de manuscrit</i>
	Fr[B]11:	D'accord.	
<i>exemples du registre</i>	B11 :	Donc, vous avez écrit un livre sur la Finlande. Pourquoi <u>tu</u> as choisi la Finlande ?	<i>manuscrit français/erroné</i>
		[...]	

<i>exemples du registre</i>	B12 :	Est-ce que <u>tu</u> *as allée en Finlande avant d'écrire ce livre?	<i>manuscrit erroné</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture / terme d'adresse</i>	B13 :	Je pense que c'est tout. Ça suffit pour moi.	<i>pas de remerciement</i>
	Fr[B]12:	D'accord. Euh...Merci, madame, et encore une fois, je m'excuse d'être arrivée si tard....avec ce problème.... Désolée.	
<i>réponse aux excuses</i>	B14 :	___	
	Fr[B]13:	Bonne journée ! Au revoir !	
<i>terme d'adresse</i>	B15 :	Au revoir ___ !	<i>manuscrit erroné</i>

C (groupe I) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture / terme d'adresse</i>	C1 :	Bonjour (prénom) !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[C]1 :	Bonjour (prénom) ! Comment ça va ?	
	C2 :	Ça va bien.	
	C3 :	Bon anniversaire !	
	Fr[C]3 :	Ah merci !	
<i>exemple du registre</i>	C4 :	J'ai un cadeau pour toi.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[C]4 :	Ah des chocolats !	
	C5 :	Ce sont des chocolats finlandais.	

	Fr[C]5 :	Ah...Merci d'y avoir pensé. C'est gentil, ça me fait plaisir.	
<i>réponse aux remerciements</i>	C6 :	___	<i>pas de manuscrit</i>
		[...]	
	Fr[C]6 :	Excuse-moi. Mon père a un problème avec sa voiture. Je dois aller le chercher et le conduire à son travail. Je suis désolée, je dois partir... Vraiment, excuse-moi. C'est pas gentil et en plus, tu viens de m'offrir un cadeau... C'est pas poli...	
<i>réponse aux excuses</i>	C7 :	___	<i>pas de manuscrit</i>
	Fr[C]7 :	Bon, je dois y aller. Je te retéléphone cette semaine. On ira boire un café ?	
	C8 :	Oui.	
	Fr[C]8 :	D'accord ?	
	C9 :	C'est bien.	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[C]9 :	Bonne journée ! Salut !	
	C10 :	Bonne journée !	<i>manuscrit français</i>

C (groupe I) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[C]10 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	C11 :	Bonjour ___.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[C]11 :	Excusez-moi d'être arrivée en retard, j'ai eu un problème avec ma voiture.	

<i>réponse aux excuses</i>	C12 :	D'accord. <u>Ça va bien</u> . Est-ce qu'on va commencer ?	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[C]12 :	Oui, tout à fait.	
<i>exemples du registre</i>	C13 :	Pourquoi vous avez choisi la Finlande comme sujet de votre livre ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemples du registre</i>	C14 :	Esc-ce que vous avez visité la Finlande ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	C15 :	Je vous remercie, ____, de cet entretien.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[C]13 :	Merci à vous, madame...et bonne journée.	
<i>terme d'adresse</i>	C16 :	Bonne journée ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[C]14 :	Et encore une fois je m'excuse d'être arrivée en retard.	
<i>réponse aux excuses</i>	C16 :	Non, <u>ça va</u> .	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[C]15 :	Au revoir !	
<i>terme d'adresse</i>	C17 :	Au revoir ____ !	<i>manuscrit erroné</i>

D (groupe I) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture / terme d'adresse</i>	D1 :	Bonjour...(prénom) !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[D]1 :	Bonjour (prénom) !	
	D2 :	Ça va ?	
	Fr[C]2 :	Ça va. Et toi ?	

	D3 :	Ouais... Bon anniversaire !	
	Fr[C]3 :	Ah, merci d'y avoir pensé. C'est gentil.	
<i>exemple du registre</i>	D4 :	J'ai un cadeau pour toi.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[C]4 :	Oh ?	
	Fr[C]5 :	Des chocolats !	
	D5 :	Oui...	
	Fr[C]6 :	Ah merci ! C'est sympa !	
<i>réponse aux remerciements</i>	D6 :	...je sais que tu aimes beaucoup.	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[C]7 :	Oui ! Des chocolats finlandais. Ben merci. C'est super sympa !	
<i>réponse aux remerciements</i>	D8:	(hmm)	<i>pas de manuscrit</i>
		[...]	
	Fr[C]8 :	Excuse-moi. Mon père a un problème.	
	D9 :	D'accord.	
	Fr[C]9 :	Il a un problème de voiture et je dois aller le conduire au travail parce que sa voiture ne démarre pas....	
	D10 :	Oh non...	
	Fr[C]10 :	...donc....Je suis désolée, je dois y aller.	
<i>réponse aux excuses</i>	D11 :	Ça fait rien.	<i>manuscrit français</i>
<i>séquence de clôture</i>	Fr[C]11 :	Bon...je te remercie...et je t'appelle pour te donner rendez-vous samedi.	
	D12 :	Oui. À samedi !	<i>manuscrit français</i>

	Fr[C]12 :	Salut !	
	D13 :	Salut !	<i>manuscrit français</i>

D (groupe I) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[C]13 :	Bonjour, madame !	
<i>terme d'adresse</i>	D14 :	Ah, bonjour, ___ !	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[C]14 :	Excusez-moi d'être arrivée en retard. J'ai eu un problème, j'ai raté le train.	
<i>réponse aux excuses</i>	D15 :	<u>Ah okay. Je comprends.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
<i>exemple du registre</i>	D16 :	Je voudrais * <u>tu</u> proposer quelques questions.	<i>manuscrit erroné</i>
<i>exemple du registre</i>	D17 :	Pourquoi avez-vous choisi la Finlande ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemple du registre</i>	D18 :	Est-ce que vous connaissiez la Finlande...déjà ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture</i>	D19 :	Je pense que c'est tout.	<i>pas de remerciement</i>
	Fr[C]15 :	D'accord. Je vous remercie...et excusez-moi encore d'être arrivé si tard.	
<i>réponse aux excuses</i>	D20 :	<u>De rien.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[C]16 :	Bonne journée, madame. Au revoir !	
<i>terme d'adresse</i>	D21 :	Au revoir ___ !	<i>manuscrit erroné</i>

E (groupe I) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture / terme d'adresse</i>	E1 :	Salut___! Ça va ?	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[E]1 :	Ah, salut (prénom) ! Ça va ?	
	E2 :	Ça va.	
<i>exemple du registre</i>	E3 :	Bon anniversaire. C'est pour toi. (donne le cadeau)	<i>manuscrit français</i>
	Fr[E]2 :	Ah merci ! Tu y as pensé.	
<i>réponse aux remerciements</i>	E4 :	<u>Oui</u> .	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[E]3 :	Oh des chocolats !Ça me fait plaisir.	
<i>réponse aux remerciements</i>	E5 :	Oui. <u>Tu aimes ça ?</u>	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[E]4 :	Oui oui oui! Des chocolats finlandais en plus.	
	E5 :	Oui.	
	Fr[E]5 :	C'est gentil. Merci.	
<i>réponse aux remerciements</i>	E6 :	___	<i>pas de manuscrit</i>
		[...]	
	Fr[E]6 :	Excuse-moi. Il y a mon père qui a un problème. Sa voiture ne démarre pas, alors je dois aller le conduire au travail.	
	E7 :	Ah.	
	Fr[E]7 :	Donc, je suis désolée mais je dois partir tout de suite.	
<i>réponse aux excuses</i>	E8 :	Non, <u>de rien</u> .	<i>manuscrit erroné</i>

<i>séquence de clôture</i>	Fr[E]8 :	Bon, mais je te remercie. On se téléphone et on ira boire un café.	
	E9 :	Oui. D'accord.	
	Fr[E]9 :	Merci. Au revoir !	
	E10 :	<u>Merci</u> . Au revoir !	<i>manuscrit français / répétition erronée</i>

E (groupe I) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[E]10 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	E11 :	Bonjour ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[E]11 :	Excusez-moi. J'arrive un peu en retard...	
<i>réponse aux excuses</i>	E12 :	<u>Ça va, ça va.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[E]12 :	...J'avais un petit problème sur la route.	
<i>réponse aux excuses</i>	E13 :	Non, <u>ça va.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
<i>exemple du registre</i>	E14 :	Et comment allez-vous ?	<i>manuscrit français</i>
	Fr[E]13 :	Ça va bien. Et vous-même ?	
	E15 :	Oui, bien.	
<i>exemple du registre</i>	E16 :	Je voudrais vous poser quelques questions sur le livre que vous venez de publier.	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture/terme d'adresse</i>	E17 :	Je crois que c'est tout que je voulais savoir. Merci, ____.	<i>manuscrit erroné</i>

	Fr[E]14 :	Je vous remercie aussi, madame...et bonne journée !	
<i>terme d'adresse</i>	E18 :	Bonne journée, ___ !	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[E]15 :	Au revoir !	
<i>terme d'adresse</i>	E19 :	Au revoir, ___ !	<i>manuscrit erroné</i>

F (groupe I) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture / terme d'adresse</i>	F1 :	Bonjour (prénom) !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[F]1 :	Bonjour (prénom) ! Ça va ?	
	F2 :	Ça va.	
<i>exemples du registre</i>	F3 :	(donne le cadeau) C'est un cadeau pour <u>vous</u> . C'est pour ton anniversaire. Bon anniversaire !	<i>manuscrit erroné/ français</i>
	Fr[F]2 :	Oh ! Merci ! C'est gentil !	
<i>réponse aux remerciements</i>	F4 :	C'est quelque chose de petit mais...	<i>manuscrit français</i>
	Fr[F]3 :	Ah mais c'est gentil ! C'est du chocolat. Ça fait plaisir.	
<i>réponse aux remerciements</i>	F5 :	<u>(des rires)</u>	<i>pas de manuscrit</i>
	Fr[F]4 :	Non mais c'est bien !	
		[...]	
	Fr[F]5 :	Excuse-moi, mais mon père est en panne de voiture. Je dois aller le conduire au travail et...	
<i>réponse aux excuses</i>	F6 :	Oh, quel dommage !	<i>manuscrit français</i>

	Fr[F]6 :	Je suis désolée, je dois partir un peu avant.	
<i>réponse aux excuses</i>	F7 :	<u>Ça va.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
<i>séquence de clôture</i>	Fr[F]7 :	Ben, je te remercie pour les chocolats, et à bientôt ! On se téléphone !	
	F8 :	À plus !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[F]8 :	Salut !	

F (groupe I) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[F]9 :	Bonjour, madame !	
<i>terme d'adresse</i>	F9 :	Bonjour, ___ !	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[F]10 :	Excusez-moi d'arriver en retard...	
<i>réponse aux excuses</i>	F10 :	<u>De rien.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[F]11 :	...J'ai eu un problème sur la route.	
<i>réponse aux excuses</i>	F11 :	<u>Okay, ça va, ça va.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
<i>exemples du registre</i>	F12 :	Alors, vous écrivez un livre sur la Finlande. Pourquoi est-ce que vous avez choisi justement la Finlande ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture / terme d'adresse</i>	F13 :	Je pense que c'est suffisant pour mon article. Je vous remercie, ____, pour l'interview.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[F]12 :	Eh ben, merci à vous, madame, et bonne journée !	
<i>terme d'adresse</i>	F14 :	Bonne journée à vous, ___.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[F]13 :	Au revoir !	

<i>terme d'adresse</i>	F15 :	Au revoir !	<i>manuscrit erroné</i>
------------------------	-------	-------------	-------------------------

G (groupe I) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture / terme d'adresse</i>	G1 :	Salut (prénom) ! Ça va ?	<i>manuscrit français</i>
	Fr[G]1 :	Salut (prénom) ! Comment ça va ?	
	G2 :	Ça va bien ! (donne le cadeau)	
	Fr[G]2 :	Ah mais qu'est-ce que c'est ?	
<i>exemple du registre</i>	G3 :	C'est ton anniversaire ! Joyeux anniversaire !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[G]3 :	Ah merci ! Ça me fait plaisir !...Oh, des chocolats !	
	G4 :	Ouais.	
	Fr[G]4 :	Ben merci ! C'est sympa !	
<i>réponse aux remerciement</i>	G5 :	___ Qu'est-ce que tu as fait aujourd'hui ?	<i>pas de manuscrit</i>
		[...]	
	Fr[G]5 :	Excuse-moi, c'était mon père. Il a un problème de voiture. Je vais devoir aller le conduire au travail...	
	G6 :	Ouais.	
	Fr[G]6 :	...donc, je suis désolée de partir comme ça.	
<i>réponse aux excuses</i>	G7 :	Non non, <u>ça va</u> . Je vais prendre un café.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[G]7 :	D'accord. Ben, je te téléphone et on se rejoint ce soir.	

	G8 :	Ouais !	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[G]8 :	Okay. Merci !Salut !	
	G9 :	Salut !	<i>manuscrit français</i>

G (groupe I) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[G]9 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	G10 :	Ah, bonjour ___! Asseyez-vous, asseyez-vous.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[G]10 :	Excusez-moi, j'arrive un peu en retard...	
<i>réponse aux excuses</i>	G11 :	<u>De rien, de rien.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[G]11 :	...mais j'ai eu un problème de voiture.	
<i>réponse aux excuses</i>	G12 :	<u>Ouais, ça va, ça va.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
<i>exemple du registre</i>	G13 :	Donc, vous venez de publier un livre. C'est de la Finlande. Donc, moi, je voudrais savoir pourquoi la Finlande ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemple du registre</i>	G14 :	Et vous-même, est-ce que vous êtes allée en Finlande déjà ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	G15 :	Merci beaucoup de votre temps, ____. Je vais écrire ça pour le journal de demain. Et donc, vous pouvez le lire...	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[G]12 :	D'accord. Je vous remercie beaucoup et excusez-moi encore pour ce retard.	
<i>réponse aux excuses</i>	G16 :	<u>De rien, de rien.</u>	<i>manuscrit erroné</i>

	Fr[G]13 :	Merci. Au revoir.	
<i>terme d'adresse</i>	G17 :	Merci. Au revoir.	<i>manuscrit erroné</i>

H (groupe I) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/ terme d'adresse</i>	H1 :	Bonjour ____ !	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[H]1 :	Bonjour (prénom) !	
<i>exemple du registre</i>	H2 :	J'ai un cadeau pour toi.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[H]2 :	Oh, c'est gentil ! C'est pour mon anniversaire !	
	H3 :	Oh ! Félicitations !	
	Fr[H]3 :	Des chocolats ! J'aime bien en plus. Merci beaucoup.	
<i>réponse aux remerciements</i>	H4 :	____	<i>pas de manuscrit</i>
		[...]	
	Fr[H]4 :	Excuse-moi, c'est mon père. Il a un problème de voiture et je dois aller le chercher et le conduire au travail.	
	H5 :	Oui.	
	Fr[H]5 :	Je suis désolée pour notre rendez-vous...	
<i>réponse aux excuses</i>	H6 :	Oh, <u>de rien</u> .	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[H]6 :	Merci encore pour les chocolats...	
<i>réponse aux remerciements</i>	H7 :	____	<i>pas de manuscrit</i>

	Fr[H]7 :	...et je te rappelle, on essayera d'aller boire un café.	
	H8 :	Oui. Peut-être demain.	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[H]8 :	Oui ! D'accord. Ben, je te téléphone demain, alors. À bientôt ! Salut !	
	H9 :	À bientôt !	<i>manuscrit français</i>

H (groupe I) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[H]9 :	Bonjour, madame !	
<i>terme d'adresse</i>	H10 :	Bonjour ___ !	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[H]10 :	Excusez-moi d'arriver en retard...	
<i>réponse aux excuses</i>	H11 :	<u>De rien.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[H]11 :	...J'ai eu un problème sur la route.	
<i>réponse aux excuses</i>	H12 :	Ah, j'*ai arrivée aussi maintenant.	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[H]12 :	D'accord, donc, tout va bien. On va pouvoir commencer.	
<i>exemple du registre</i>	H13 :	Oui...euh...Pourquoi as- <u>tu</u> choisi la Finlande ?	<i>manuscrit erroné</i>
		[...]	
<i>exemple du registre</i>	H14 :	Est-ce que <u>tu</u> as connu la Finlande avant que <u>tu</u> as fait ce livre ?	<i>manuscrit erroné</i>
		[...]	
<i>exemple du registre</i>	H15 :	Est-ce que <u>tu</u> as...est-ce que vous avez (des rires) quelques projets pour maintenant ?	<i>manuscrit erroné/français</i>
		[...]	

<i>terme d'adresse</i>	H16 :	Okay...bon...Merci, ____, pour l'interview.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[H]13 :	Merci à vous, madame. Et puis, excusez-moi encore de ce retard.	
<i>réponse aux excuses</i>	H17 :	<u>De rien.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
<i>séquence de clôture</i>	Fr[H]14 :	Bonne journée ! Au revoir, madame !	
<i>terme d'adresse</i>	H18 :	Au revoir, ____.	<i>manuscrit erroné</i>

I (groupe I) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/terme d'adresse</i>	I1 :	Salut (prénom) !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[I]1 :	Salut (prénom) ! Comment ça va ?	
	I2 :	Bon anniver...oui ça va (donne le cadeau). Ça va ?	
	Fr[I]2 :	Oh merci ! C'est gentil ! Ah des chocolats !	
	I3 :	Oui.	
	Fr[I]3 :	Ça me fait plaisir. C'est sympa !	
<i>réponse aux remerciements</i>	I4 :	_____	<i>pas de manuscrit</i>
		[...]	
	Fr[I]4 :	Excuse-moi. Mon père a un problème avec sa voiture.	
	I5 :	Ah.	
	Fr[I]5 :	Je dois aller le chercher et l'amener au travail... Donc... Je suis désolée de devoir partir comme ça...	

<i>réponse aux excuses</i>	I6 :	___	<i>pas de manuscrit</i>
	Fr[I]6 :	On s'est pas vus depuis longtemps... Bon, excuse-moi. Je dois y aller.	
<i>réponse aux excuses</i>	I7 :	___	<i>pas de manuscrit</i>
<i>séquence de clôture</i>	Fr[I]7 :	Bon, ben, bonne journée ! À bientôt ! Au revoir !	
	I8 :	À bientôt ! ...Au revoir !	<i>manuscrit français</i>

I (groupe I) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[I]8 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	I9 :	Bonjour...bonjour, ___.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[I]9 :	Excusez-moi. J'arrive en retard mais j'ai eu un problème avec ma voiture.	
<i>réponse aux excuses</i>	I10 :	D'accord. <u>Ça veut rien dire.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[I]10 :	Bon...euh...On peut commencer.	
<i>exemples du registre</i>	I11 :	Je vous...euh...voudrais demander pourquoi vous êtes en Finlande.	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemples du registre</i>	I12 :	Vous avez d'autres projets de livre ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>terme d'adresse</i>	I13 :	Je pense que je n'ai pas d'autres questions en ce moment. Merci, ___.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[I]11 :	Merci à vous, et bon ben, bonne journée, madame.	

	I14 :	Vous aussi.	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[I]12 :	Merci ! Au revoir !	
<i>terme d'adresse</i>	I15 :	Merci ! Au revoir, ___ !	<i>manuscrit erroné</i>

J (groupe I) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/terme d'adresse</i>	J1 :	Salut (prénom) !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[J]1 :	Salut (prénom) ! Comment ça va ?	
	J2 :	Ça va. Bon anniversaire !	
	Fr[J]2 :	Oh merci !	
<i>exemple du registre</i>	J3 :	(donne le cadeau) C'est un cadeau pour toi.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[J]3 :	Ah, des chocolats ! Merci, c'est gentil !	
<i>réponse aux remerciements</i>	J4 :	Je sais que tu aimes le chocolat.	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[J]4 :	Ah, c'est sympa.	
		[...]	
	Fr[J]5 :	Excuse-moi. Je suis désolée mais mon père a un problème avec sa voiture...	
	J5 :	Ah...	
	Fr[J]6 :	...donc, je dois le conduire au travail.	
	J6 :	Ah... (Ce que J dit n'est pas claire.)	
	Fr[J]7 :	Je suis désolée de partir comme ça.	

<i>réponse aux excuses</i>	J7 :	<u>De rien.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[J]8 :	En tout cas, c'était sympa. On s'appelle dans la semaine pour boire un petit café ?	
	J8 :	Ouais.	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[J]9 :	D'accord. Merci ! Bon après-midi ! Au revoir !	
	J9 :	...Au revoir !	<i>manuscrit français</i>

J (groupe I) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[J]10 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	J10 :	Bonjour, ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[J]11 :	Excusez-moi. Je suis en retard, mais j'ai raté mon train.	
<i>réponse aux excuses</i>	J11 :	Ah... <u>De rien.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[J]12 :	Euh...bon... Ça arrive.	
<i>exemples du registre</i>	J12 :	Bon, voilà... Vous avez écrit un livre sur la Finlande. Pourquoi avez-vous choisi la Finlande ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture/terme d'adresse</i>	J13 :	Je crois que ça suffit. Merci beaucoup, ____, de cet entretien...	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[J]13 :	Merci à vous.	
	J14 :	...et bonne chance avec vos projets.	
	Fr[J]14 :	D'accord. Merci, madame. Au revoir !	
<i>terme d'adresse</i>	J15 :	Au revoir, ____ !	<i>manuscrit erroné</i>

K (groupe I) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/ terme d'adresse</i>	K1 :	Bonjour, ___ !	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[K]1 :	Bonjour (prénom) ! Comment ça va ?	
	K2 :	Oui, ça va bien. Et toi ?	
	Fr[K]2 :	Merci, ça va très bien.	
	K3 :	J'ai une surprise pour toi ! Bon anniversaire !	
	Fr[K]3 :	Merci ! C'est gentil d'y avoir pensé !	
<i>réponse aux remerciements</i>	K4 :	<u>Oui</u> . Je savais que tu aimes les chocolats.	<i>manuscrit erroné/ manuscrit évasif</i>
	Fr[K]4 :	Ah oui. Des chocolats finlandais !	
	K5 :	Oui, c'est le meilleur chocolat !	
	Fr[K]5 :	C'est vrai ! (des rires) Ben, merci, ça me fait plaisir.	
<i>réponse aux remerciements</i>	K6 :	<u>Oui...bon...</u>	<i>pas de manuscrit</i>
		[...]	
	Fr[K]6 :	Excuse-moi, c'est mon père qui me téléphone. Sa voiture est en panne donc je dois le conduire au travail.	
	K7 :	Oui.	
	Fr[K]7 :	Je suis désolée...je dois partir.	
<i>réponse aux excuses</i>	K8 :	... <u>bon</u> ...	<i>pas de manuscrit</i>
	Fr[K]8 :	Okay...bon...on se voit la semaine prochaine, alors.	

	K9 :	Ah...oui.	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[K]9 :	À bientôt ! Salut !	
	K10 :	Salut !	

K (groupe I) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[K]10 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	K11 :	Bonjour, ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[K]11 :	Comment allez-vous ?	
	K12 :	Bien. Et vous ?	
	Fr[K]12 :	Ça va. Excusez-moi d'arriver aussi tard mais j'ai eu un problème de voiture.	
<i>réponse aux excuses</i>	K13 :	Non...c'est pas grave.	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemples du registre</i>	K14 :	Je voudrais vous poser quelques questions. Pourquoi vous avez choisi la Finlande comme sujet de votre livre ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemple du registre</i>	K15 :	Est-ce que vous connaissez bien la Finlande ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemple du registre</i>	K16 :	Est-ce que vous parlez le finnois ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture/</i>	K17 :	Je suis désolée mais je dois partir...	<i>manuscrit erroné</i>

<i>terme d'adresse</i>		Mais merci, ____.	
	Fr[K]13 :	Merci à vous, madame. Bonne journée !	
	K18 :	Oui.	
	Fr[K]14 :	Au revoir !	
<i>terme d'adresse</i>	K19 :	Au revoir, ____ !	<i>manuscrit erroné</i>

L (groupe I) - SITUATION

<i>séquence d'ouverture/ terme d'adresse</i>	L1 :	Salut (prénom) !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[L]1 :	Salut (prénom) !	
	L2 :	Bon anniversaire ! (donne le cadeau)	
	Fr[L]2 :	Oh merci ! Tu as pensé à moi ! Des chocolats !	
<i>réponse aux remerciements / exemple du registre</i>	L3 :	<u>C'est un cadeau à vous.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[L]3 :	C'est gentil !...Tu veux boire quelque chose ?	
		[...]	
	Fr[L]4 :	Excuse-moi. C'était mon père. Il a un problème de voiture. Je suis désolée mais je dois y aller tout de suite.	
<i>réponse aux excuses</i>	L5 :	___	<i>pas de manuscrit</i>
	Fr[L]5 :	C'est un peu rapide mais....	
<i>réponse aux excuses</i>	L6 :Non... <u>Ça va.</u>	<i>manuscrit erroné</i>

	Fr[L]6 :	Bon, mais je te téléphone pour te dire quand je fête mon anniversaire et où etc. D'accord ?	
	L7 :	D'accord.	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[L]7 :	Salut ! Bonne journée !	
	L8 :	—	<i>pas de manuscrit</i>

L (groupe I) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[L]8 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	L9 :	Bonjour, ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[L]9 :	Bonjour. (en serrant la main)	
	Fr[L]10 :	Excusez-moi d'arriver en retard mais...	
<i>réponse aux excuses</i>	L10 :	<u>Ça va.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[L]11 :	...j'ai eu un problème sur la route avec ma voiture.	
<i>réponse aux excuses</i>	L11 :	Pas de problème.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[L]12 :	Bon, on va peut-être commencer l'entretien tout de suite.	
<i>exemples du registre</i>	L12 :	Alors... D'abord, je voudrais savoir pourquoi vous vous intéressez....pourquoi vous avez écrit ce livre sur la Finlande ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemple du registre</i>	L13 :	Quels sont les thèmes que vous présentez dans ce livre ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	

<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	L14 :	Merci beaucoup, ____, pour être venue ici.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[L]15 :	Merci à vous...et encore une fois, je m'excuse d'être arrivée aussi tard.	
<i>réponse aux excuses</i>	L15 :	C'est rien de grave.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[L]16 :	D'accord. Bon, merci beaucoup. Au revoir !	
<i>terme d'adresse</i>	L16 :	Au revoir, ____ !	<i>manuscrit erroné</i>

M (groupe II) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/ terme d'adresse</i>	M1 :	Bonjour, ____ !	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[M]1 :	Salut (prénom) !	
	M2 :	Ça va bien ?	
	Fr[M]2 :	Euh..ben...je t'attendais.	
<i>exemples du registre</i>	M3 :	J'ai un cadeau pour toi, comme c'est ton anniversaire. Bon anniversaire !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[M]3 :	Oh, merci !	
<i>réponse aux remerciement</i>	M4 :	C'est du chocolat. Je sais que tu l'aimes bien.	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[M]4 :	Tout à fait. C'est gentil d'y avoir pensé. Ça me fait plaisir.	
	M5 :	____	
	Fr[M]5 :	Et comment tu vas ? Ça fait longtemps qu'on s'est pas vus.	
		[...]	

<i>exemple du registre</i>	M6 :	Et toi ? (pour demander des nouvelles)	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
	Fr[M]6 :	Excuse-moi. C'était mon père. Il a un problème de voiture donc je dois aller le chercher et le conduire au travail.	
	M7 :	Ah bon.	
	Fr[M]7 :	Donc, je suis désolée, mais je dois partir maintenant.	
<i>réponse aux excuses</i>	M8 :	Ah...mais...on se voit bientôt ?	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[M]8 :	Oui. Là, il n'y a pas de problème. Je peux te téléphoner ?	
	M9 :	Oui, bien sûr ! Tu as mon numéro de téléphone toujours ?	
	Fr[M]9 :	Oui, oui. Je t'appelle pour te dire quand on fait l'anniversaire, l'heure et tout ça. Okay ?	
	M10 :	Bien.	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[M]11 :	Au revoir !	
	M11 :	À la prochaine, alors !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[M]12 :	À la prochaine !	

M (groupe II) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[M]13 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	M12 :	Bonjour, ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[M]14 :	Comment allez-vous ?	

<i>exemple de registre</i>	M13 :	Très bien. Et vous ?	<i>manuscrit français</i>
	Fr[M]15 :	Ça va. Excusez-moi d'arriver en retard...	
<i>réponse aux excuses</i>	M14 :	Ce n'est pas trop grave.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[M]16 :	...mais j'ai eu un petit problème avec ma voiture.	
<i>réponse aux excuses</i>	M15 :	Ah, d'accord. Ça arrive.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[M]17 :	Oui...	
	M16 :	On va commencer tout de suite ?	
	Fr[M]18 :	Oui.	
<i>exemple du registre</i>	M17 :	Je voudrais savoir pourquoi la Finlande. Pourquoi vous avez choisi d'écrire un livre sur la Finlande ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemples du registre</i>	M18 :	Ensuite, sur votre connaissance sur la Finlande. Est-ce que vous avez connu ce pays avant d'écrire le livre ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	M19 :	Je crois que c'était tout. Merci, ____, de cet entretien, et bonne chance !	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[M]19 :	Merci beaucoup, madame. D'accord. Je vous remercie beaucoup, madame, et encore une fois, je m'excuse pour ce retard.	
<i>réponse aux excuses</i>	M20 :	C'est pas grave.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[M]20 :	Merci. Au revoir	
<i>terme d'adresse</i>	M21 :	Merci, ____. Au revoir, ____.	<i>manuscrit erroné</i>

N (groupe II) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/ terme d'adresse</i>	N1 :	Salut (prénom)...	<i>manuscrit français</i>
	Fr[N]1 :	Salut...	
	N2 :	Comment ça va ?	
	Fr[N]2 :	Ça va. Et toi ?	
	N3 :	Oui. Joyeux anniversaire !	
	Fr[N]3 :	Oh merci ! (N lui donne le cadeau.)	
<i>exemple du registre/ réponse au remerciements</i>	N4 :	Un petit cadeau pour toi.	<i>manuscrit français/ manuscrit évasif</i>
	Fr[N]4 :	Oh, ça me fait plaisir. Merci !	
<i>réponse aux remerciements</i>	N5 :	De rien.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[N]5 :	Eh ben, écoute, des chocolats. Moi, j'aime bien en plus !	
	N6 :	Ah oui... moi aussi, moi aussi.	
		[...]	
	Fr[N]6 :	Excuse-moi. C'était mon père. Il a un problème avec sa voiture donc je dois aller le conduire au travail. Sa voiture ne fonctionne plus...	
	N7 :	Oh...	
	Fr[N]7 :	Je suis désolée mais je dois partir.	
<i>réponse aux excuses</i>	N8 :	Non, pas de problème. On se verra une autre fois.	<i>manuscrit français</i>

	Fr[N]8 :	D'accord. Bon, on se téléphone, alors.	
	N9 :	Okay !	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[N]9 :	Bon après-midi ! Au revoir !	
	N10 :	À toi aussi !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[N]10 :	Salut !	
	N11 :	Salut !	<i>manuscrit français</i>

N (groupeII) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[N]11 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	N12 :	Bonjour, ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[N]12 :	Excusez-moi d'arriver en retard...	
<i>réponse aux excuses</i>	N13 :	Oh, c'est pas grave.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[N]13 :	...mais j'ai eu un problème sur la route.	
<i>réponse aux excuses</i>	N14 :	Ah, d'accord. Je dois y aller dans quelques minutes donc j'aimerais vous poser quelques questions... Mais c'est pas grave. Donc, on commence tout de suite ?	<i>manuscrit français</i>
	Fr[N]14 :	Oui.	
<i>exemple du registre</i>	N15 :	Donc, pourquoi vous avez choisi la Finlande ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemple du registre</i>	N16 :	Est-ce que vous pourriez quelques thèmes présentés dans le livre ?	<i>manuscrit français</i>

		[...]	
<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	N17 :	Bon, il faut que j'y aille. Donc, merci à vous, ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[N]15 :	D'accord. Merci à vous, madame. Au revoir !	
<i>terme d'adresse</i>	N18 :	Au revoir, ____ !	<i>manuscrit erroné</i>

O (groupe II) –SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/ terme d'adresse</i>	O1 :	Salut, ____ !	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[O]1 :	Salut (prénom) ! Comment ça va ?	
<i>exemple du registre</i>	O2 :	Ça va très bien. Et toi ?	<i>manuscrit français</i>
	Fr[O]2 :	Ça va bien.	
	O3 :	Joyeux anniversaire !	
	Fr[O]3 :	Oh merci !	
	O4 :	(donne le cadeau) C'est un cadeau.	
	Fr[O]4 :	Ah merci ! C'est gentil d'y avoir pensé ! Des chocolats, en plus ! J'aime bien le chocolat.	
<i>réponse aux remerciements</i>	O5 :	<u>C'est bon.</u> Je l'ai su.	<i>manuscrit erroné/évasif</i>
		[...]	
	Fr[O]5 :	Excuse-moi. C'est mon père qui est en panne de voiture, donc, je dois aller le conduire au travail.	
	O6 :	Okay.	

	Fr[O]6 :	Donc...je suis obligée de partir. Je suis désolée.	
<i>réponse aux excuses</i>	O7 :	Ça fait rien. On peut se rencontre une autre fois.	<i>manuscrit français</i>
<i>séquence de clôture</i>	Fr[O]7 :	On s'appelle alors pour vendredi.	
	O8 :	Okay.	
	Fr[O]8 :	Salut !	
	O9 :	Salut !	<i>manuscrit français</i>

O (groupe II) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[O]9 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	O10 :	Ah, bonjour, ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[O]10 :	Excusez-moi. Je suis en retard, j'ai eu un problème avec ma voiture ce matin.	
<i>réponse aux excuses</i>	O11 :	Oh, ce n'est pas grave, madame (nom).	<i>manuscrit français</i>
<i>exemples du registre</i>	O12 :	Alors, vous venez de publier un livre sur la Finlande. Je vais vous poser quelques questions... Comment avez-vous choisi ce sujet ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	O13 :	Bon, c'est tout que j'ai voulu savoir. Merci beaucoup, ____, pour être venue.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[O]11 :	D'accord. Merci à vous....et encore une fois, désolée pour ce retard.	
<i>réponse aux excuses</i>	O14 :	C'est pas grave.	<i>manuscrit français</i>

	Fr[O]12 :	Au revoir !	
<i>terme d'adresse</i>	O15 :	Au revoir, ___ !	<i>manuscrit erroné</i>

P (groupe II) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/ terme d'adresse</i>	P1 :	Salut !...Salut (prénom) ! Comment ça va ?	<i>manuscrit français</i>
	Fr[P]1 :	Salut (prénom) ! Tu vas bien ?	
<i>exemple du registre</i>	P2 :	Oui, je vais bien. Et toi ?	<i>manuscrit français</i>
	Fr[P]2 :	Ah oui, super !	
<i>exemple du registre</i>	P3 :	Comment ça s'est passé, ta journée ?	<i>manuscrit français</i>
	Fr[P]3 :	Bien. J'ai eu plusieurs examens donc je suis un peu fatiguée.	
<i>exemple du registre</i>	P4 :	D'accord. Mais tu sais que c'est ton anniversaire aujourd'hui !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[P]4 :	Oui.	
	P5 :	Joyeux anniversaire ! J'ai un cadeau pour toi !	
	Fr[P]5 :	Oh, merci !	
<i>réponse aux remerciements</i>	P6 :	... <u>Oui</u> .	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[P]6 :	Oh, c'est gentil !	
<i>réponse aux remerciements</i>	P7 :	C'est rien de spécial mais...un petit quelque chose.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[P]7 :	Ah, mais c'est sympa. C'est du chocolat. J'aime bien en plus.	

		[...]	
	Fr[P]8 :	Mon père a un problème.	
	P8 :	Ah !	
	Fr[P]9 :	Sa voiture ne démarre pas, donc, je suis obligée d'aller le conduire au travail. Je suis désolée de partir comme ça.	
<i>réponse aux excuses</i>	P9 :	Ah oui ? Ah...d'accord. Je pensais qu'on pourrait rester un peu...mais...	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[P]10 :	Oui, mais là, il a eu un problème... C'était pas prévu.	
	P10 :	D'accord.	
	Fr[P]11 :	Désolée. C'est la seule solution.	
<i>réponse aux excuses</i>	P11 :	<u>C'est comme ça</u> . Mais on se voit la semaine prochaine ?	<i>manuscrit erroné/évasif</i>
	Fr[P]12 :	D'accord. On se téléphone ?	
		[...]	
	Fr[P]13 :	Bon, je te téléphone pour te dire où et à quelle heure.	
	P12 :	D'accord.	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[P]14 :	Bon...désolée, hein ? Au revoir !	
	P13 :	Au revoir ! Bonne journée !	<i>manuscrit français</i>

P (groupe II) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[P]15 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	P14 :	Bonjour...euh...madame (nom).	<i>manuscrit français</i>
	Fr[P]16 :	Excusez-moi, je suis en retard mais j'ai raté le train.	
<i>réponse aux excuses</i>	P15 :	Oh non, c'est pas grave. J'ai attendu cinq minutes.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[P]17 :	D'accord. Bon, c'est parfait.	
<i>exemple du registre</i>	P16 :	On va commencer. Vous avez écrit un livre sur la Finlande...	<i>manuscrit français</i>
	Fr[P]18 :	Tout à fait.	
<i>exemple du registre</i>	P17 :	...Pourquoi vous avez choisi la Finlande ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemple du registre</i>	P18 :	Je suis d'accord avec vous.	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	P19 :	Je pense que c'était tout. Je vous remercie, __.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[P]19 :	Merci à vous aussi et excusez-moi encore d'être arrivée si tard.	
<i>réponse aux excuses</i>	P20 :	Ce n'est pas grave.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[P]20 :	Merci, madame. Au revoir.	
<i>terme d'adresse</i>	P21 :	Merci, __. Au revoir, __.	<i>manuscrit erroné</i>

Q (groupe II) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/ terme d'adresse</i>	Q1 :	Salut !	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[Q]1 :	Salut (nom) !	
	Q2 :	Bon anniversaire ! (donne le cadeau)	
	Fr[Q]2 :	Oh merci ! C'est gentil ! Un cadeau – super !	
<i>réponse aux remerciements</i>	Q3 :	Bon, c'est un petit fait divers...mais c'est ton anniversaire.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[Q]3 :	Des chocolats en plus. C'est gentil d'y avoir pensé !	
<i>réponse aux remerciements</i>	Q4 :	<u>(des rires)</u>	<i>pas de manuscrit</i>
		[...]	
	Fr[Q]4 :	Excuse-moi. C'est mon père qui a un problème avec sa voiture...	
	Q5 :	Oh !	
	Fr[Q]5 :	...donc, il me demande si je peux aller le conduire au travail.	
	Q6 :	Ah, d'accord.	
	Fr[Q]6 :	Donc, je suis désolée de partir comme ça.	
<i>réponse aux excuses</i>	Q7 :	Bon....s'il a besoin de toi.	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[Q]7 :	Ouais. Bon, mais je te remercie encore pour le cadeau et puis, on se téléphone !	
	Q8 :	Oui.	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[Q]8 :	À la semaine prochaine ! Salut !	

	Q9 :	À la semaine prochaine !	<i>manuscrit français</i>
--	------	--------------------------	-------------------------------

Q (groupe II) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[Q]9 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	Q10 :	Bonjour, ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[Q]10 :	Excusez-moi. Je suis en retard...	
<i>réponse aux excuses</i>	Q11 :	<u>D'accord.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[Q]11 :	...mais j'ai eu un problème de voiture.	
<i>réponse aux excuses</i>	Q12 :	Bon, ben, vous êtes arrivée quand même (des rires)...j'ai travaillé un peu....en attendant.	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[Q]12 :	D'accord.	
<i>exemples du registre</i>	Q13 :	Donc, vous avez écrit un livre sur la Finlande, et je suis vraiment intéressée à savoir pourquoi vous avez choisi la Finlande ?	
		[...]	
<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	Q14 :	Je vous remercie, ____, de cet entretien.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[Q]13 :	Merci à vous...et encore une fois, excusez-moi pour être arrivée en retard.	
<i>réponse aux excuses</i>	Q15 :	Bon, ben...ça se passe parfois.	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[Q]14 :	Bon, mais je vous remercie. Au revoir, madame !	
<i>terme d'adresse</i>	Q16 :	Merci, ____. Au revoir, ____ !	<i>manuscrit erroné</i>

R (groupe II) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/ terme d'adresse</i>	R1 :	Salut, ___ !	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[R]1 :	Salut (prénom) ! Comment ça va ?	
<i>exemple du registre</i>	R2 :	Oui, ça va bien. Et toi ?	<i>manuscrit français</i>
	Fr[R]2 :	Merci, ça va bien.	
	R3 :	Et voilà, joyeux anniversaire !	
	Fr[R]3 :	Oh merci !	
<i>exemple du registre</i>	R4 :	Je t'ai apporté un petit cadeau...	<i>manuscrit français</i>
	Fr[R]4 :	C'est gentil !	
<i>réponse aux remerciements</i>	R5 :	...C'est quelque chose de...euh... C'est du chocolat finlandais. Voilà, tiens, joyeux anniversaire !	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[R]5 :	Ah merci ! Ça fait plaisir. C'est sympa !	
<i>réponse aux remerciements</i>	R6 :	Je crois que tu vas l'aimer...j'espère au moins.	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[R]6 :	C'est gentil d'avoir pensé à moi.	
		[...]	
	Fr[R]7 :	Excuse-moi...	
<i>réponse aux excuses</i>	R7 :	<u>Okay.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[R]8 :	Mon père a un problème de voiture...donc, je suis désolée...je dois partir...	
<i>réponse aux excuses</i>	R8 :	<u>Okay...</u>	<i>manuscrit erroné</i>

	Fr[R]9 :	Excuse-moi, c'est pas très sympa mais...	
<i>réponse aux excuses</i>	R9 :	<u>Okay...d'accord....donc...</u>	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[R]10 :	Je vais le conduire au travail	
	R10 :	Okay, okay.	
	Fr[R]11 :	Bon, merci encore pour les chocolats...	
<i>réponse aux remerciements</i>	R11 :	<u>Ben....bon...</u>	<i>pas de manuscrit</i>
<i>séquence de clôture</i>	Fr[R]12 :	À la prochaine !	
	R12 :	À la prochaine alors !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[R]13 :	Je t'appelle pour samedi.	
	R13 :	Okay, d'accord.	

R (groupe II) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[R]14 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	R14 :	Bonjour, madame. Bonjour.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[R]15 :	Excusez-moi d'arriver en retard. J'étais en panne de voiture.	
<i>réponse aux excuses</i>	R15 :	Ah okay. Non, je comprends, il n'y a pas de problème. En fait, moi, je viens d'arriver aussi, donc, il n'y a pas de problème.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[R]16 :	Ah d'accord. Euh.... Vous vouliez un petit entretien pour votre article ?	
	R16 :	Oui, c'est ça, tout à fait. Donc, on va commencer ?	

		[...]	
<i>exemples du registre</i>	R17 :	Est-ce que vous connaissiez déjà la Finlande... ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemples du registre</i>	R18 :	Qu'est-ce que vous pensez de la cuisine finlandaise ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	R19 :	Merci, ____, pour ce petit interview.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[R]17 :	Merci à vous, madame et excusez-moi encore d'être arrivée en retard.	
<i>réponse aux excuses</i>	R20 :	Non, <u>ça va</u> . Il n'y a pas de problème. Je comprends très bien, vous êtes Française, alors... (des rires)	<i>manuscrit erroné/français</i>
	Fr[R]18 :	Oui...c'est caractéristique.	
	Fr[R]19 :	Merci beaucoup. Au revoir, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	R20 :	Merci, ____. Au revoir, ____.	<i>manuscrit erroné</i>

S (groupe II) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/ terme d'adresse</i>	S1 :	Salut, ____ ! Comment ça va ?	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[S]1 :	Salut (prénom) ! Ça va bien. Et toi ?	
	S2 :	Eh ben, ça va bien ! Bon anniversaire !	
	Fr[S]2 :	Oh ! Merci ! C'est gentil ! Oh, des chocolats ! Ah, c'est sympa ! Merci beaucoup !	
<i>réponse aux</i>	S3 :	Ce sont des chocolats finlandais.	<i>manuscrit évasif</i>

<i>remerciements</i>			
	Fr[S]3 :	Ah ! C'est bien ça ! En plus, j'aime le chocolat ! C'est super.	
	S4 :	Ah, tant mieux !	
		[...]	
	Fr[S]4 :	Excuse-moi. C'est mon père qui a une panne de voiture...	
	S5 :	Ah bon, okay.	
	Fr[S]5 :	...donc, je suis désolée...je dois partir...	
<i>réponse aux excuses</i>	S6 :	Ça fait rien. Ça fait rien. Je vais prendre un café.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[S]6 :	D'accord. Je vais le conduire au travail, donc... Merci encore pour les chocolats et on s'appelle pour samedi.	
	S7 :	Oui.	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[S]7 :	D'accord. Bon ben, salut ! À la prochaine !	
	S8 :	Salut ! Ciao !	<i>manuscrit français</i>

S (groupe II) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[S]8 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	S9 :	Bonjour, ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[S]9 :	Excusez-moi, d'arriver en retard...	
<i>réponse aux excuses</i>	S10 :	Oh, ça fait rien, ça fait rien.	<i>manuscrit français</i>

	Fr[S]10 :	...j'ai raté le train.	
	S11 :	Okay. Bon, on va commencer ?	
		[...]	
<i>exemple du registre</i>	S12 :	Qu'est-ce que vous présentez dans ce livre, quels sont les thèmes les plus importants ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemple du registre</i>	S13 :	Vous allez continuer avec la Finlande ou vous avez d'autres projets, peut-être ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	S14 :	Merci beaucoup, ____. Ça suffit.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[S]11 :	D'accord. Merci, madame, et bonne journée ! Au revoir !	
<i>terme d'adresse</i>	S15 :	Au revoir, ____ !	<i>manuscrit erroné</i>

T (groupe II) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/ terme d'adresse</i>	T1 :	Salut (prénom) ! Joyeux anniversaire !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[T]1 :	Salut...Ça va ?	
<i>exemple du registre</i>	T2 :	Très bien. Et toi ?	<i>manuscrit français</i>
	Fr[T]2 :	Oui...	
<i>exemple du registre</i>	T3 :	J'ai un cadeau pour toi !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[T]3 :	Oh ! C'est gentil ! Merci !	

<i>réponse aux remerciement</i>	T4 :	J'espère que tu aimes bien.	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[T]4 :	Oh, des chocolats ! Oui, j'aime bien. Merci beaucoup ! C'est gentil !	
<i>réponse aux excuses</i>	T5 :	___ Est-ce que tu as eu beaucoup de cadeaux ?	<i>pas de manuscrit</i>
		[...]	
	Fr[T]5 :	Excuse-moi. C'est mon père. Il a un problème avec sa voiture....	
	T6 :	Oui.	
	Fr[T]6 :	...Donc, il me demande si je peux aller le conduire au travail. Donc, je suis désolée mais je dois partir...	
<i>réponse aux excuses</i>	T7 :	D'accord. C'est pas grave.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[T]7 :	On s'est pas vu depuis longtemps...	
	T8 :	Mais on se voit après tes vacances ?	
	Fr[T]8 :	Oui. Dès que je reviens je te téléphone. Okay ?	
	T9 :	D'accord. Ça marche.	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[T]9 :	Bon ben, salut ! À la prochaine !	
	T10 :	Salut !	<i>manuscrit français</i>

T (groupe II) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[T]10 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	T11 :	Bonjour, ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[T]11 :	Excusez-moi. Je suis en retard. J'ai eu un petit problème avec ma voiture sur la route.	
<i>exemple du registre/ réponse aux excuses</i>	T12 :	D'accord. Je <u>te...je vous comprends</u> .	<i>manuscrit erroné</i>
<i>exemple du registre</i>	T13 :	Alors, vous avez écrit un livre sur la Finlande.	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemple du registre</i>	T14 :	Est-ce que la France vous manque ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	T15 :	Merci beaucoup, ____, pour l'interview. Ce sera dans une semaine dans le journal.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[T]12 :	D'accord. Je vous remercie aussi, madame, et bonne journée ! Au revoir !	
<i>terme d'adresse</i>	T16 :	Bonne journée à vous, ____ ! Au revoir, ____ !	<i>manuscrit erroné</i>

U (groupe II) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/ terme d'adresse</i>	U1 :	Salut (prénom) ! Joyeux anniversaire !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[U]1 :	Salut (prénom) !	
	Fr[U]2 :	Oh un cadeau ! C'est gentil! Ça me fait plaisir !	

	U2 :	On fait les bises ?	
	Fr[U]3 :	Oui ! Ça fait longtemps qu'on s'est pas vu ! Oh des chocolats en plus ! J'aime bien ! C'est sympa d'avoir pensé à ça. Merci.	
<i>réponse aux remerciemens</i>	U3 :	Pas de quoi.	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
	Fr[U]4 :	Excuse-moi. C'est mon père. Il a un problème de voiture. Sa voiture est en panne, donc, je vais être obligée de le transporter jusqu'à son lieu de travail... Donc, je suis désolée de partir comme ça...	
<i>réponse aux excuses</i>	U4 :	C'est dommage mais bon...	<i>manuscrit français</i>
	Fr[U]5 :	Mais oui. Bon, je te rappelle et on ira boire un café...	
<i>exemple du registre</i>	U5 :	Oui, ou un verre pour ton anniversaire ?	<i>manuscrit français</i>
	Fr[U]6 :	D'accord ! Peut-être ce week-end alors.	
	U6 :	Ça va.	
		[...]	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[U]7 :	Bonne journée ! Salut !	
	U7 :	Bonne journée ! Salut !	<i>manuscrit français</i>

U (groupe II) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[U]8 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	U8 :	Bonjour, ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[U]9 :	Excusez-moi d'être arrivée en retard mais j'ai raté le train.	
<i>réponse aux excuses</i>	U9 :	Oh, c'est pas grave.	<i>manuscrit français</i>
<i>exemples du registre</i>	U10 :	Alors, je voulais vous poser quelques questions sur votre livre. D'abord, pourquoi vous avez choisi ce thème, pourquoi la Finlande ? Vous la connaissez très bien ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	U11 :	Merci, ____, de votre interview. Je pense que notre temps est déjà dépassé.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[U]10 :	Oui, bon. Je vous remercie aussi, madame, et je vous souhaite une bonne journée !	
	U12 :	À vous aussi !	
	Fr[U]11 :	Au revoir !	
<i>terme d'adresse</i>	U13 :	Merci, ____. Au revoir, ____!	<i>manuscrit erroné</i>

V (groupe II) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/ terme d'adresse</i>	V1 :	Bonjour , ____!	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[V]1 :	Bonjour (prénom) ! Comment ça va ?	
<i>exemple du registre</i>	V2 :	Joyeux anniversaire !	<i>manuscrit</i>

		Ça va bien. Je t'ai amené un petit cadeau.	<i>français</i>
	Fr[V]2 :	Ah, tu n'as pas oublié. Un cadeau ? Oh merci !	
<i>réponse aux remerciements</i>	V3 :	Ce sont des chocolats finlandais.	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[V]3 :	Ah ben, c'est gentil. Merci beaucoup. Oui...des chocolats. J'aime bien, en plus.	
		[...]	
	Fr[V]4 :	Excuse-moi. C'est mon père qui a un problème de voiture...	
	V4 :	D'accord.	
	Fr[V]5 :	...donc, je vais devoir le conduire au travail.	
	V5 :	C'est rien de grave, j'espère.	
	Fr[V]6 :	Non, enfin... Sa voiture est en panne, donc je vais devoir le conduire parce qu'il doit aller au travail dans dix minutes... Il est un peu pressé.	
	V6 :	D'accord. C'était un peu court mais à ce soir, alors.	
	Fr[V]7 :	Je suis désolée de partir comme ça.	
<i>réponse aux excuses</i>	V7 :	C'est pas grave !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[V]8 :	Eh puis... Merci pour les chocolats, et je t'appelle pour ce soir.	
	V8 :	Ça marche.	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[V]9 :	Salut !	
	V9 :	À tout à l'heure ! À ce soir !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[V]10 :	À tout à l'heure !	

V (groupe II) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[V]11 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	V10 :	Bonjour, ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[V]12 :	Excusez-moi, je suis en retard...	
<i>réponse aux excuses</i>	V11 :	Oh, ça fait rien.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[V]13 :	...J'ai raté mon train.	
	V12 :	Ça arrive à tout le monde !	
	Fr[V]14 :	Oui, malheureusement.	
<i>exemples du registre</i>	V13 :	Alors, j'ai appris que votre livre vient d'être publié. Et donc, moi, ce qui m'intéressait est pourquoi vous, en tant que Française, pourquoi vous avez choisi la Finlande ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemples du registre</i>	V14 :	Est-ce que vous comptez écrire encore sur la Finlande ou vous avez d'autres projets ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	V15 :	Je vous remercie, _____. On va publier cet article dans quelques semaines. Peut-être on va vous envoyer une copie. Merci beaucoup.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[V]15 :	D'accord. Je vous remercie aussi, madame. Et encore une fois, désolée d'être arrivée si tard.	
<i>réponse aux excuses</i>	V16 :	Oh, ça fait rien.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[V]16 :	Au revoir ! Bonne journée !	
<i>terme d'adresse</i>	V17 :	Au revoir, ____ !	<i>manuscrit erroné</i>

X (groupe II) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/ terme d'adresse</i>	X1 :	Salut (prénom) ! Comment ça va ?	<i>manuscrit français</i>
	Fr[X]1 :	Ah salut (prénom) ! Ça va bien. Et toi ?	
<i>exemples du registre</i>	X2 :	Je savais que c'est ton anniversaire donc je t'ai amené un petit quelque chose. Bon anniversaire !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[X]2 :	Oh merci ! C'est gentil !	
<i>réponse aux remerciements</i>	X3 :	De rien.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[X]3 :	Des chocolats finlandais...c'est bon, en plus. Je suis très contente.	
		[...]	
	Fr[X]4 :	Excuse-moi. C'est mon père qui est en panne de voiture et il me demande si je peux le conduire au travail.	
<i>réponse aux excuses</i>	X4 :	Okay, bon... Tant pis. Mais on se verra samedi ?	<i>manuscrit français</i>
	Fr[X]5 :	Oui, mais plutôt le soir. Je suis désolée de partir comme ça...	
<i>réponse aux excuses</i>	X5 :	Oh c'est rien.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[X]6 :	Okay bon, je te téléphone pour mon anniversaire. Ça va ?	
	X6 :	Okay.	
<i>séquence de clôture</i>	Fr[X]7 :	Au revoir !	
	X7 :	Allez, ciao !	<i>manuscrit français</i>

X (groupe II) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[X]8 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	X8 :	Bonjour. Vous êtes bien (nom) ?	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[X]9 :	Excusez-moi d'arriver aussi tard...	
<i>réponse aux excuses</i>	X9 :	Non, c'est pas grave.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[X]10 :	...j'ai eu un problème de voiture.	
	X10 :	D'accord.	
		[...]	
<i>exemples du registre</i>	X11 :	Je voudrais vous interviewer un peu sur votre livre.	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemple du registre</i>	X12 :	D'abord, je voudrais savoir, pourquoi écrire sur la Finlande...vous êtes Française... ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	X13 :	Je vous remercie beaucoup, ____, pour cet entretien.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[X]11 :	Merci à vous, et encore une fois, excusez-moi d'être arrivée en retard.	
<i>réponse aux excuses</i>	X14 :	C'est pas grave.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[X]12 :	Merci bien. Au revoir, madame !	
<i>terme d'adresse</i>	X15 :	Merci, ____. Au revoir, ____ !	<i>manuscrit erroné</i>

Y (groupe II) – SITUATION I

<i>séquence d'ouverture/ terme d'adresse</i>	Y1 :	Salut, ___ !	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[Y]1 :	Salut ! Ça va ?	
<i>exemple du registre</i>	Y2 :	Oui. Et toi ?	<i>manuscrit français</i>
	Fr[Y]2 :	Ça va bien.	
	Y3 :	Okay, ben...Bon anniversaire !	
	Fr[Y]3 :	Oh merci ! Tu y as pensé, c'est gentil !	
<i>exemple du registre/ réponse aux remerciements</i>	Y4 :	Un peu de chocolats pour toi.	<i>manuscrit français/ manuscrit évasif</i>
	Fr[Y]4 :	Ah des chocolats, ça me fait plaisir ! Oh, écoute, des chocolats finlandais !	
	Y5 :	Oui. C'est ça, c'est ça.	
	Fr[Y]5 :	C'est gentil !	
<i>réponse aux remerciements</i>	Y6 :	<u>Quais.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
		[...]	
	Fr[Y]6 :	Excuse-moi, c'est mon père qui a un problème de voiture. Sa voiture est en panne.	
	Y7 :	Ah d'accord.	
	Fr[Y]7 :	Il me demande si je peux partir pour le conduire au travail	
<i>réponse aux excuses</i>	Y8 :	Ah d'accord. Je comprends. C'est pas grave, c'est pas grave.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[Y]8 :	Je suis vraiment désolée de devoir partir	

		comme ça...	
<i>réponse aux excuses</i>	Y9 :	Non, mais on se verra...	<i>manuscrit évasif</i>
	Fr[Y]9 :	Oui, ce soir, je te téléphone pour te dire où et à quelle heure on fête l'anniversaire.	
	Y10 :	Okay. Super !	
	Fr[Y]9 :	Okay...bon. Désolée !	
<i>réponse aux excuses</i>	Y11 :	Non, c'est pas grave.	<i>manuscrit français</i>
<i>séquence de clôture</i>	Fr[Y]10 :	À ce soir alors !	
	Y12 :	À ce soir !	<i>manuscrit français</i>
	Fr[Y]11 :	Au revoir !	
	Y13 :	Au revoir !	<i>manuscrit français</i>

Y (groupe II) – SITUATION II

<i>séquence d'ouverture</i>	Fr[Y]12 :	Bonjour, madame.	
<i>terme d'adresse</i>	Y14 :	Bonjour, ____.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[Y]13 :	Excusez-moi. Je suis arrivée en retard...	
<i>réponse aux excuses</i>	Y15 :	Non, c'est pas grave.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[Y]14 :	...mais j'ai raté mon train.	
<i>réponse aux excuses</i>	Y16 :	D'accord. <u>C'est normal.</u>	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[Y]15 :	Excusez-moi. Vraiment, j'arrive un peu trop tard.	

<i>réponse aux excuses</i>	Y17 :	Okay. C'est pas grave. Je n'ai pas attendu trop longtemps.	<i>manuscrit français</i>
<i>exemple du registre</i>	Y18 :	Oui, on va parler de votre livre.	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemple du registre</i>	Y19 :	D'où est-ce que vous avez eu l'idée d'écrire sur la Finlande ?	<i>manuscrit français</i>
		[...]	
<i>exemple du registre</i>	Y20 :	J'espère que votre livre aura un succès énorme.	<i>manuscrit français</i>
	Fr[Y]16 :	Merci beaucoup, madame.	
<i>séquence de clôture/ terme d'adresse</i>	Y21 :	Merci, ____, pour l'interview.	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[Y]17 :	Merci à vous. Bonne journée !	
<i>terme d'adresse</i>	Y22 :	Bonne journée, ____ !	<i>manuscrit erroné</i>
	Fr[Y]18 :	Au revoir !	
<i>terme d'adresse</i>	Y23 :	Au revoir, ____ !	<i>manuscrit erroné</i>