



HAL
open science

Turn taking management and communicative ethos of Japanese women in a French workplace

Sanae Harada

► **To cite this version:**

Sanae Harada. Turn taking management and communicative ethos of Japanese women in a French workplace. *Etudes en didactique des langues*, 2022, *Les langues au travail / Languages at work*, 38, pp.42-56. hal-04397496

HAL Id: hal-04397496

<https://hal.science/hal-04397496v1>

Submitted on 16 Jan 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Gestion des tours de parole et éthos communicatif de Japonaises en milieu professionnel français

Sanae HARADA

Professeure

Faculté des Études Étrangères, Université Sophia, Tokyo, Japon



Introduction

Cet article présente, à partir d'entretiens menés auprès de Japonaises travaillant en France, les difficultés rencontrées dans la gestion des tours de parole en situation interculturelle. Il s'agit d'"un point sensible et souvent méconnu de la communication interculturelle" (Béal, 2010: 85), car les choix préférentiels diffèrent selon chaque culture et ne sont pas explicitement formulés. Selon Mariscal (2016), les nombreux manuels destinés à la communication en entreprise préconisent la création d'un langage commun pour une meilleure compréhension, alors qu'il y a un paradoxe entre l'appel à la standardisation pour un langage commun et la compréhension des spécificités de chaque culture.

[L]e problème central posé par la notion de "langage commun" est de prétendre qu'une homogénéisation des pratiques langagières au travail est possible et nécessaire, alors même que les rapports socioculturels témoignent, bien au contraire, d'une hétérogénéité fondamentale (Mariscal, 2016: 29).

Les particularismes culturels des entreprises japonaises sont souvent cités dans les études de marketing international ou autres domaines d'affaires. Par exemple, Gardel (2016) remarque que, contrairement à la culture latine où il est permis d'exprimer ses émotions, dans la culture japonaise "il est de bon aloi de minimiser ses opinions personnelles et de rechercher des rapports harmonieux sans confrontation" (*ibid.*: 158). Concernant la gestion des tours de parole, ce sont les propos suivants qui nous intéressent particulièrement: "lorsque l'on vient d'arriver dans une entreprise japonaise, il n'est pas recommandé de prendre la parole dans une réunion si l'on n'y est pas invité" (*ibid.*: 161).

Nous commencerons par une revue des études concernant les tours de parole en situation interculturelle. Puis, nous nous tournerons vers les témoignages de cinq Japonaises travaillant en France pour tenter d'explicitier les difficultés rencontrées

dans les échanges au bureau ainsi que les différentes émotions suscitées face aux problèmes.

Les tours de parole en situation interculturelle

Depuis les années 1970, de nombreuses recherches ont été menées dans le domaine de l'analyse conversationnelle. Les travaux de Sacks *et al.* (1974) sont considérés comme pionniers: ils ont mis en évidence un certain nombre de règles concernant la distribution de la parole entre les participants, ainsi que la TRP (transition-relevance place), place transitionnelle où a lieu l'alternance des tours et qui est indiquée de manière verbale ou non-verbale. Ces règles abordent également la manière de déterminer le prochain locuteur, un point qui sera important pour comprendre le comportement des personnes que nous avons interrogées: d'une part, le procédé "*current speaker selects next*" où le locuteur actuel L1 désigne le prochain locuteur L2 par une question ou un autre moyen; d'autre part, la stratégie "*self-selection*" où L2 se sélectionne lui-même et prend le tour. Kerbrat-Orecchioni (1990) montre que, pour chaque technique, il existe plusieurs procédés verbaux et non-verbaux tels que le regard ou la gestuelle.

Dans les études comparatives franco-japonaises, les données empiriques concernant les tours de paroles sont peu nombreuses. Sourisseau (2003) décrit ainsi les différences de rythme dans les échanges verbaux: alors que, dans la culture française, les interruptions sont considérées comme un moyen de dynamiser la conversation, elles sont perçues comme "agressives et anarchiques" au Japon car "il n'est pas d'usage d'interrompre les propos de son interlocuteur" (*ibid.*: 110). Ces différences engendrent des difficultés lors des échanges interculturels.

Alors que dès leur plus jeune âge, les Japonais sont éduqués à attendre poliment avant d'enchaîner, aussi ils se laissent aisément "doubler" par un partenaire dont les règles de fonctionnement impliquent une réaction plus prompte, et leur tentative de prise de parole échoue sans qu'ils en comprennent la raison. (*ibid.*: 175).

D'autres études qui analysent les interactions franco-japonaises telles que celle de Higashi (1992) sur la convergence émotionnelle ou de Takeuchi (2004) sur la gestion de la divergence de points de vue laissent également supposer qu'il existe des difficultés au niveau des tours de parole, bien que le sujet ne soit pas explicitement traité. Nous présentons ci-dessous quelques études entre le japonais et l'anglais, et ensuite, entre le français et l'anglais.

Dans leur étude, Hazel & Ayres (1998) ont émis l'hypothèse que les Américain·e·s s'auto-sélectionnent alors que les Japonais·e·s préfèrent attendre que la/le locutrice/teur en place les invite à prendre la parole. Leurs résultats ont confirmé cette hypothèse pour les interactions à l'intérieur des groupes américains et des groupes japonais mais ils n'ont pas remarqué de différence significative entre ces deux procédés dans le groupe mixte américain-japonais. Cependant, les tours de parole ont été dominés à 83 % par les Américain·e·s et, selon les auteurs, la tendance des Japonais·e·s à éviter l'auto-sélection les ont freiné·e·s quant à leur participation libre à la conversation.

Du point de vue des interruptions, Murata (1994) qui a analysé les interactions dans trois types de groupes, japonais, anglais et mixte, constate qu'elles sont moins nombreuses chez les premiers. Il est toutefois intéressant de noter que, lors des échanges dans le groupe mixte, les Japonais·e·s font davantage d'interruptions que lorsqu'elles/ils sont dans le groupe japonais. Ces résultats révéleraient leur volonté d'adapter leur style conversationnel à celui de leurs partenaires anglais.

Klopf (1984) a mené une étude sur les pratiques de communication des peuples du bassin Pacifique en utilisant comme outil "*Personal Report of Communication Apprehension*". Les Japonais·e·s ont montré le plus haut taux d'appréhension dans la communication par rapport aux locutrices/teurs d'Amérique, d'Australie, des Philippines, de Corée, de Micronésie et de Chine. Il analyse ainsi les résultats: "the Japanese are not taught to speak out at every opportunity [...] Dynamic communicative behavior is indecent and ever shameful to the Japanese" (*ibid.*: 163).

L'étude de Pribyl *et al.* (1998) montre également que les étudiant·e·s japonais·e·s montrent davantage d'appréhension que leurs homologues américain·e·s dans les échanges. Les auteurs expliquent que la dynamique des pratiques de communication est différente selon qu'il s'agit d'une culture à contexte élevé ou d'une culture à faible contexte, la première reposant davantage sur le non-dit alors que la deuxième se base sur une communication plus explicite, avec moins d'ambiguïté (Hall, 1976).

Barnlund (1975) souligne l'influence de la culture japonaise qui se caractérise par la réserve, tant au niveau de la communication verbale que non verbale: les Japonais·e·s qui se montrent sensibles et réceptifs envers les autres sont "*other-oriented persons*" (*ibid.*: 160) alors que les Américain·e·s qui accordent de l'importance à la volubilité et à l'affirmation de soi sont "*self-oriented persons*". Il montre que ces différences peuvent conduire à des malentendus entre ces deux cultures.

Alors que les erreurs de prononciation ou de morphosyntaxe sont aisément reconnaissables, tout comme les effets de transfert entre les deux langues, les différences dans la gestion des stratégies conversationnelles tels que les tours de parole ou les chevauchements ne sont pas reconnues de la même manière et sont plutôt imputées à la personnalité ou au caractère de la personne qui s'exprime: "The same kind of interruption in terms of form and timing may appear as a supportive overlap in one situation and as a hostile interruption in another" (Pavlenko, 2005: 122-123). Béal (2010) soulève les mêmes points dans son étude comparative entre Français·e·s et Australien·e·s: les chevauchements et les interruptions étant fréquentes chez les premier·e·s, "la conversation entre Français fait penser à un match de ping-pong ou un tournoi d'escrime" (*ibid.*: 176) alors que les Australien·e·s montrent un plus grand respect des tours, ce qui les amène à perdre souvent leur tour dans les échanges avec les Français·e·s. Ce qui est approprié et poli pour les locutrices/teurs d'une culture peut apparaître comme impoli et offensant dans une autre culture.

Maitre de Pembroke (2013), qui analyse la complexité des échanges en situation exolingue des personnes expatriées en France, décrit l'alternance des prises de parole comme ayant une "dimension temporelle chargée émotionnellement", car "en langue étrangère, la charge attentionnelle est si forte que les personnes ont besoin de plus

de temps pour prendre la parole” (*ibid.*: 163). La rapidité des échanges en français et les chevauchements rendent difficiles la prise de parole, mais les personnes expatriées réagissent différemment selon leur culture: les personnes de culture latine sont plus à l’aise avec la rapidité des échanges, car “elles se lancent dans la parole même si leur niveau de correction linguistique n’est pas correct” alors que “les personnes de culture asiatique, marquée par la lenteur et la monophonie, restent muettes. La frustration est compensée par la valeur qu’elles accordent au silence et à l’écoute” (*ibid.*: 164).

Du point de vue pédagogique, nous avons analysé (Harada, 2020b) les réactions des apprenant·e·s japonais·e·s de français à propos de la gestion des tours en français. Le sujet nous semble important, car il “n’est pour ainsi dire jamais abordé dans l’enseignement des langues étrangères. Rares sont ceux qui en prennent conscience d’eux-mêmes” (Béal, 2010: 88). Après le visionnement de deux vidéos d’interactions entre Français·e·s, nous avons recueilli les propos des étudiant·e·s de troisième et quatrième années d’université appartenant à la faculté des Études Françaises à Tokyo. Alors que les chevauchements dans ces séquences étaient de nature coopérative et ne visaient pas à contredire les propos de l’interlocutrice/teur, les étudiants·e·s ont manifesté des réactions négatives (“J’ai eu une impression désagréable en les voyant se couper la parole sans cesse” ou “Je n’aimerais pas qu’on me fasse la même chose”) et les ont perçus comme un acte risquant de provoquer une crise dans les relations. Selon elles/eux, les chevauchements sont un manque de politesse et un signe du refus d’écouter l’autre. À travers ces réactions, nous remarquons donc une nette préférence pour le respect du territoire conversationnel. Après une lecture collective de Béal (2010) dans le cadre du cours, elles/ils disent avoir mieux compris le fonctionnement des tours de parole en français et ont exprimé le souhait de pouvoir modifier et adapter leurs stratégies conversationnelles lors des interactions futures avec les Français. Or, est-ce si facile de changer son style communicatif au niveau des tours de parole? Telle est la question qui nous a poussée à étudier le cas des Japonaises qui ont une activité professionnelle en France.

Entretiens à propos des tours de parole

Comment sont vécues ces différences dans les tours de parole en français et en japonais? Pour tenter de répondre à cette question, des entretiens ont été menés auprès de cinq Japonaises. Deux critères ont été retenus lors du choix des personnes à interroger: résider en France plus de dix ans et avoir une activité professionnelle. Ces deux points sont certes discutables, car on peut vivre et travailler des années dans un pays étranger tout en restant dans un milieu composé principalement de compatriotes. Ceci n’est pas le cas pour nos participantes qui ont des interactions avec les Français·e·s tant au niveau de la vie quotidienne (famille, ami·e·s) que celui de la vie professionnelle. Nous précisons qu’il n’y a pas eu de préférence de sexe lorsque nous avons cherché, non sans difficulté, des personnes répondant aux critères mentionnés ci-dessus.

Les Japonaises interrogées se situent dans une tranche d’âge de 40 à 70 ans. Le nombre d’années de résidence en France va de 14 à 50 ans et elles ont toutes des

expériences professionnelles en France, soit dans des sociétés françaises, soit dans des entreprises et organismes japonais implantés en France. Leurs propos sont présentés dans la section suivante et, par souci de confidentialité, un pseudonyme a été attribué à chaque personne: Akiho, Mio, Natsu, Reika et Tae. Parmi elles, seule Akiho est arrivée en France dans son enfance alors que les autres sont venues en France à l'âge adulte.

Parmi les divers procédés pour constituer un corpus, notre choix s'est porté sur les entretiens semi-directifs qui sont une source d'informations particulièrement riche, "surtout pour la recherche au niveau de l'éthos" (Béal, 2010: 38). Les questions de départ ont porté sur les différences et les similitudes dans le style communicatif et le comportement socio-pragmatique entre les Français·e·s et les Japonais·e·s, en exposant parfois les résultats de nos études antérieures pour déclencher la parole (Harada, 2013, 2020a, 2020b). Pour bien préciser notre orientation, nous avons décrit les réactions des étudiant·e·s japonais·e·s mentionné·e·s plus haut ainsi que les recherches de Béal (2010) sur les tours de parole en situation interculturelle. À partir de ces exemples concrets, nous avons demandé aux participantes si elles ont les mêmes perceptions ou non et de décrire les difficultés ainsi que les émotions ressenties lors des interactions avec les Français·e·s dans le milieu professionnel. Bien que nous soyons parfois intervenue pour faire expliciter un terme ou solliciter des précisions sur la situation évoquée, les personnes interrogées pouvaient librement dévier de nos questions et raconter les expériences qui leur semblaient significatives, ces narrations ou récits de vie étant une co-construction entre l'intervieweur et l'interviewée: celle-ci doit pouvoir "s'emparer de la conduite de l'entretien" mais cette prise de contrôle se fait dans une orientation définie par la chercheuse (Bertaux, 2005: 49).

Dans le cadre de cet article, nous examinons non seulement les difficultés concernant les tours de parole mais également la gestion des émotions suscitées. Il n'entre pas dans notre dessein de traiter la question de l'émotion dans toute sa complexité, mais il nous semble important de l'intégrer dans les discussions concernant les interactions interculturelles. Depuis plus d'un demi-siècle, on considère l'émotion non pas comme un phénomène interne et personnel, comme ceci a été le cas dans les études sur l'attitude ou la motivation en apprentissage des langues, mais comme un phénomène où interviennent également divers facteurs externes tels que l'environnement social et culturel (Dörnyei, 2009; Pavlenko, 2005, 2006; Prior & Kasper, 2016; Swain, 2013). Soulignons également que les recherches sur les émotions des personnes bilingues et plurilingues se multiplient ces dernières années, surtout à travers leurs récits: "It is in narratives – anecdotes and stories of learners' experiences – that the centrality of emotion and its connections to cognition becomes evident" (Swain, 2013: 196).

Selon Prior (2016), les émotions ne sont pas forcément exprimées par des termes explicites tels que "joy", "sadness" ou "shame" et elles peuvent se révéler dans des "emotion-implicative utterances", des énoncés qui emploient des expressions telles que "difficult", "bad" ou "easy", ou encore, qui relatent des faits impliquant des émotions, comme "I was arrested the first time I tried to escape my country" (*ibid.*: 109). Nous avons donc essayé de relever et de traduire les passages qui expriment du ressenti,

non seulement de façon explicite mais également de manière implicite, où on peut discerner une charge émotionnelle. Cependant, les émotions s'exprimant différemment selon les langues et les cultures, nous avons été confrontée à des difficultés lors de la traduction du japonais au français. L'inquiétude de ne pas parvenir à transmettre toutes les nuances du message est souvent soulevée par les chercheurs dans le domaine interculturel, surtout pour les langues et cultures éloignées.

The vocabulary of emotions is undoubtedly different from language to language. This means that the set of concepts by means of which the speakers of any given language make sense of their own and other people's feelings is specific to a particular language (Wierzbicka, 2004: 94).

Les entretiens ont été menés en japonais et ont duré chacun entre une heure et une heure et demie. Ils ont été enregistrés avec l'accord des participantes. Nous avons procédé à une transcription intégrale avant de traduire les passages concernant les tours de parole. Dans le souci d'une meilleure lisibilité, nous avons parfois procédé à un montage, tel que le déplacement de phrases ou le raccourcissement, sans toutefois modifier le contenu du discours.

Réactions diverses face aux difficultés

Les propos des participantes sont analysés en trois séquences. Il sera montré d'abord que l'acte de prendre la parole est unanimement ressenti comme problématique par nos participantes. Cependant, les réactions étant différentes parmi ces cinq personnes, nous les examinerons tour à tour: d'une part, les propos qui montrent de l'acceptation ou du renoncement et, d'autre part, ceux qui révèlent un dilemme face à ces difficultés.

Les difficultés persistent

Les témoignages montrent que les personnes interrogées ressentent des difficultés dans la gestion des tours de parole, malgré leurs longues années d'expérience en France, aussi bien dans le monde professionnel que dans la sphère privée.

Natsu: Tout le monde parle sans pause et je n'ai pas l'occasion de parler.

Akiho: En France et au Japon, c'est différent. Au Japon, on n'interrompt pas quand quelqu'un parle, n'est-ce pas? Les échanges sont organisés et chacun peut présenter son point de vue.

Selon Mio, les Japonais·e·s n'ont pas "l'obsession" de prendre la parole; ses propos concordent avec les études citées plus haut, c'est-à-dire, la préférence des Japonais·e·s d'être désigné·e·s pour parler plutôt que de s'auto-sélectionner.

Mio: Les Japonais ne sont pas du style "monologue", une personne parle et elle demande "Et vous, qu'est-ce que vous en pensez?" et l'autre parle à son tour mais c'est rare en France.

Lors des réunions, le nombre de participants est un facteur important pour Reika.

Reika: Si on est quatre par exemple, ça va encore, mais quand ce sont des réunions à douze ou treize, je perds toujours la bataille à cause des chevauchements. Je tente de

parler mais les autres parlent encore plus fort et ne m'écoutent pas. Alors, je me dis "tant pis".

Même à l'intérieur d'une même langue-culture, la gestion des tours de parole devient complexe selon le nombre de locutrices/teurs, car "le principe d'équilibrage des tours est alors sérieusement mis à mal, en ce qui concerne non seulement leur longueur, mais aussi le nombre de tours assuré par les différents participants" (Kerbrat-Orecchioni, 1990: 169). Toutefois, Reika parvient à prendre la parole lorsqu'on la lui donne explicitement: dans ce cas, certains l'écoutent patiemment alors que d'autres reprennent leur tour rapidement; "c'est très différent selon les gens", dit-elle. Elle a tendance à ne pas insister à prendre ou à garder la parole, car "au Japon, on se comprend sans tout dire" mais elle pense que dans le contexte professionnel français, il est important de s'exprimer.

Reika: En France, si on ne parle pas, on est considéré comme quelqu'un de pas intéressant. Et peu à peu, les gens commencent à nous ignorer.

De même que les personnes précédentes, Tae éprouve des difficultés dans la gestion des tours de parole mais, selon elle, il s'agit d'une question de culture, expression que nous pourrions interpréter ici dans le sens de politesse.

Tae: Les personnes cultivées ne monopolisent pas la parole et donnent la parole à l'autre en demandant son opinion. L'échange devient alors égal. Quand ce n'est pas le cas, je me dis que ce n'est pas la peine de m'épuiser et je dis simplement "on ne peut pas parler".

Comme mentionné plus haut, les entretiens se sont déroulés en japonais mais l'expression "on ne peut pas parler" a été formulée telle quelle en français. Nous constatons que Tae choisit de montrer explicitement son mécontentement en exigeant un rééquilibrage des tours de parole pour continuer l'échange. Le fait que cette expression a été mentionnée spontanément en français laisserait supposer qu'elle l'utilise de façon régulière pour gérer les tours de parole avec les interlocutrices/teurs français·e·s.

Éthos communicatif

D'après les personnes interrogées, les difficultés dans les tours de parole persistent principalement pour deux raisons: l'éthos communicatif japonais et les compétences linguistiques en français. Malgré les cinquante années passées en France, Tae explique que, dans des situations tendues où il y a des conflits d'opinions, elle ne peut pas réagir sur-le-champ.

Tae: Mes comportements se basent sur la mentalité japonaise et je sens que mon français passe à travers une machine à traduire qui est placée ici (en indiquant sa tête), oui, je sens parfois vraiment qu'il y a une machine. Donc, les échanges qui sont profondément liés aux émotions ne sont pas naturels quand je m'exprime en français. Est-ce qu'il est possible de combler ce fossé et si oui, comment faire? C'est une question très difficile.

La mentalité japonaise mentionnée par Tae correspondrait à la notion d'"éthos communicatif" (Kerbrat-Orecchioni, 2002; Béal, 2010). Celui-ci désigne "un

ensemble de comportements langagiers observables, sous-tendu par des valeurs culturelles sous-jacentes, qui ont trait à la façon de communiquer” (Béal, 2010: 48) mais le problème est que “cet éthos communicatif n’est écrit nulle part. Il s’agit de règles implicites” (*ibid.*). Les longues années d’expérience en France ont permis à Tae d’explicitier certaines de ces règles implicites et de se munir de stratégies telle que la réplique “on ne peut pas parler” citée *supra*. Cependant, à travers ses expressions “machine à traduire” ou “combler le fossé”, nous discernons combien l’éthos communicatif et la compétence linguistique sont des facteurs essentiels quand interviennent les émotions.

Comme nous l’avons vu, Reika ressent l’importance de prendre la parole en France et souligne qu’il faut savoir valoriser son travail, surtout quand les avancements ou les salaires sont en jeu. Cependant, cela lui demande des efforts du point de vue de l’éthos communicatif.

Reika: C’est contraire à mon caractère. Je ne suis pas habituée à cela et je dois me forcer. Mais si je ne me force pas, je me retrouve dans une position désavantagée.

Face aux difficultés dans la prise de parole, Natsu ressent également de la frustration qui, chez elle, est compensée par la valeur qu’elle accorde à la qualité du travail.

Natsu: En France, je pense que le gagnant, c’est celui qui sait s’exprimer. L’idée représentée dans le proverbe “le faucon compétent cache ses serres” ne marche pas ici. Mais je me dis que c’est comme ça. On peut penser ce qu’on veut de moi, l’essentiel est de bien faire le travail qui m’a été donné. Même si la personne qui parle beaucoup peut impressionner les autres lors des réunions, je crois que les Français, eux aussi, savent que les paroles ne suffisent pas.

Le proverbe japonais mentionné ici signifie que les personnes vraiment compétentes n’exhibent pas leurs capacités. Il est cité couramment dans la société japonaise et, dans le contexte qui nous concerne ici, il semble servir de repère à Natsu lorsqu’elle ressent de la frustration lors des échanges en français. Sa dernière remarque à propos des Français·e·s montrerait également que ses longues années d’expérience professionnelle en France lui ont permis d’avoir un regard équilibré et impartial dans la comparaison du style communicatif des deux cultures.

Reika et Natsu réagissent donc différemment dans leur manière de gérer le malaise dans les tours de parole. Les propos de Natsu refléteraient une certaine résistance à adopter les normes conversationnelles d’une culture qui n’est pas la sienne. En effet, selon Kecskes (2015) qui étudie l’évolution de la compétence interactive chez les personnes bilingues, les adultes bilingues qui ont déjà intégré les normes de leur première langue peuvent montrer de la résistance à certains traits de la seconde langue.

Terminons cette section avec quelques lignes sur la question de la compétence en français. De même que Tae plus haut, Reika souligne ce point-là en remarquant que, pour s’insérer dans les échanges, il faut non seulement savoir employer des termes et expressions qui attirent l’attention mais avoir aussi une rapidité à réagir. Cela est pour elle “un exercice de haut niveau” et elle se retrouve en fin de compte en “position de spectatrice” lors des réunions. Mais certaines, comme Mio, pensent

que le fait de ne pas avoir le niveau d'une personne native peut être, au contraire, un élément positif.

Mio: Comme je suis Japonaise et que je ne parle pas autant que les Français, je sens qu'on essaie de respecter mon tour et qu'on m'interrompt moins qu'un locuteur français. Ça, c'est un point avantageux. Les Français qui me connaissent savent que je ne garde pas longtemps la parole et ils se disent sans doute qu'ils peuvent attendre jusqu'à ce que je finisse de parler.

Conflit émotionnel

Nous venons de voir que l'éthos communicatif japonais et les compétences en français sont invoqués comme causes de difficulté. Le cas est différent pour Akiho qui exprime un conflit intérieur plus profond que les personnes présentées jusqu'ici et c'est pourquoi nous choisissons de la traiter à part. Alors qu'il est possible de voir chez les quatre autres participantes des signes d'acceptation ou de résignation en considérant ces difficultés comme inévitables du fait d'être Japonaise, on discerne dans les propos d'Akiho un effort constant pour parvenir à une gestion des tours de parole qui ne se démarque pas de celle des Français·e·s. Ainsi, elle décrit les difficultés en établissant un parallèle avec des situations qui engendrent toutes des émotions négatives, notamment de la gêne.

Akiho: Les conversations avec les Français, c'est comme le saut à la grande corde avec plusieurs participants. J'essaie en vain d'entrer dans le saut et si le rythme est régulier, j'y arrive. Mais quand ce n'est pas le cas, mes pieds se prennent dans la corde. Les Français sont habitués, il y a de la coopération et ils sont en accord entre eux. Vraiment, je me demande pourquoi je n'arrive pas à entrer dans les échanges alors que les autres le font si aisément. C'est vraiment difficile.

Cette comparaison avec le saut à la grande corde est intéressante: celles/ceux qui tiennent les deux extrémités la corde (= la conversation) la font tourner et les Français·e·s y entrent à tout de rôle en parfaite synchronisation. Selon Akiho, lorsque le rythme est "régulier", c'est-à-dire, lorsque les tours sont organisés et que chacun parle à son tour, elle parvient elle aussi à y entrer. Quand ce n'est pas le cas, elle s'empêtre et elle casse le rythme de l'échange. Akiho fait également un rapprochement avec d'autres situations: une personne qui trébuché en essayant de prendre l'escalier roulant et qui bouscule les gens qui sont derrière ou encore une voiture qui provoque des accrochages en changeant de voie. Ces exemples font ressortir de manière remarquable l'embarras que ressent Akiho et, ici, nous ne pouvons qu'être d'accord avec Coffey (2020:128) qui écrit:

Les récits de vie [...] offrent un moyen privilégié d'explorer les moments de troubles vécus dans des contextes de malaise interactionnel qui suscitent des émotions fortes telle la honte.

Nous avons vu ci-dessus les propos de Mio disant que ses interlocuteurs l'interrompent moins qu'un·e Français·e et que cela peut être un atout. Or, pour Akiho, le fait même qu'on lui donne expressément la parole provoque un sentiment de gêne qu'elle décrit de nouveau par la comparaison suivante:

Akiho: Les Français n’attendent pas pour laisser parler les autres. Ou plutôt, quand ils attendent, ça me fait penser aux situations sur les pistes de ski où il y a, d’un côté, les bons skieurs qui sont rapides et, de l’autre, les moins bons. Les premiers doivent se dire “bon, tant pis, il faut attendre les retardataires”. C’est ça le style communicationnel des Français même lors des réunions et c’est vraiment dur.

Akiho rencontre également des difficultés lors des réunions qu’elle doit présider. Lorsque la personne qui parle est interrompue par des collègues, Akiho tente de permettre à la première de garder la parole, surtout quand elle sait que si on la laisse parler jusqu’à la fin, les propos des deux parties aboutiront à la même conclusion. En tentant de réguler le flot de paroles, elle s’efforce de forcer le ton mais le résultat n’est pas toujours celui qu’elle espère.

Akiho: Comme je pense qu’il est important de dire ce qu’il faut quand il faut, je fais de gros efforts dans ce sens mais il arrive que les collègues se montrent blessés. Je me dis alors: “ Mais pourquoi ça ne marche pas?

Akiho explique aussi qu’elle a du mal à exprimer sa colère avec le bon ton: “J’ai beau me montrer en colère, certains collègues se montrent surpris, d’autres semblent se demander si je suis en colère ou non”. Les études sur l’expression des émotions chez les Japonais·e·s sont nombreuses (Dewaele, 2016; Kitayama et al., 1995; Markus & Kitayama, 1991; Masuda et al., 2008; Mori, 1997; Toya & Kodis, 1996) et les résultats montrent leur tendance à dissimuler les émotions, surtout lorsqu’elles sont négatives, et que le contexte social est un facteur important. Si les émotions sont exprimées, c’est plutôt de façon non verbale que verbale, bien qu’il y ait des différences selon les situations. Selon Toya & Kodis (1996), les Japonais·e·s ont des difficultés à exprimer leur colère, même si leur compétence en anglais est bonne, car cela nécessite la maîtrise de deux normes différentes.

The acquisition of rude language appeared to be an extremely sensitive issue because of the possible danger and misunderstanding involved in using such expressions, of which NNSs were well aware (Toya & Kodis, 1996: 293)

Ici, NNS désignent les non native speakers. Certes, l’ambiguïté du concept de natif/non-natif est soulevée depuis des années et il existe une vaste littérature à ce sujet (Dervin & Badrinathan, 2011; Dewaele, 2018; Harada, 2019; Medgyes, 1994) mais la discussion nous éloignerait de notre sujet. Si on considère son profil et ses compétences linguistiques, Akiho est une locutrice native plutôt que non-native et c’est justement son parcours qui la différencie des quatre autres participantes, comme nous le verrons par la suite.

À la différence des quatre Japonaises qui sont arrivées à l’âge adulte, Akiho est venue en France dans son enfance: elle a reçu l’ensemble de son éducation en France et c’est également dans ce pays qu’elle a commencé sa vie professionnelle. Selon Dewaele (2007), qui analyse la littérature sur les personnes devenues bi- ou plurilingues à l’âge adulte, celles-ci se montrent détachées et distantes envers la langue apprise sur le tard alors que ce n’est pas le cas pour celles qui ont acquis la langue dans leur enfance. Akiho se souvient de son adaptation à la langue-culture française qui s’est passée de façon plus ou moins inconsciente, comme “les feuilles qui changent de couleur”, selon son expression. Elle nous explique qu’elle pensait ne

plus avoir de difficultés en français, que ce soit sur le plan de la prononciation ou de la gestuelle. Cependant, son parcours professionnel l'a amenée à travailler plusieurs années au Japon où elle a connu le style communicatif du milieu du travail japonais. Elle dit que ces années passées au Japon semblent avoir créé un écart, car depuis qu'elle est de retour en France, elle ressent de l'embarras devant les réactions de ses collègues et qu'elle se sent "blessée", comme nous l'avons vu dans les anecdotes présentées plus haut. À propos des émotions négatives telles que la honte ou le sentiment de culpabilité, Kitayama *et al.* (1995: 439) soulignent l'importance du regard de la société.

These emotions involve a negative attitude toward the self, but most often these negative evaluations hinge on others' view of the self. It is impossible to understand these emotions apart from their interpersonal or social context.

Les expériences professionnelles dans les deux pays ont sans doute permis à Akiho de ressentir de façon plus aigüe les différences dans la gestion des tours de parole, ce qui est un atout pour une personne travaillant en situation interculturelle mais aussi une source de conflit intérieur, comme nous l'ont montré ses récits.

Conclusion

La mise en rapport des témoignages des cinq Japonaises interrogées a permis de mettre au jour les difficultés qui subsistent dans la gestion des tours de parole, malgré les nombreuses années d'expérience dans le milieu professionnel français. Entre les deux procédés, celui où on attend d'être désignée et celui de l'auto-sélection, leurs propos ont confirmé leur préférence pour le premier. L'auto-sélection étant dominante en France, elles ont des difficultés à s'insérer dans les échanges et restent parfois en position de spectatrice. Prendre la parole dans ces situations leur demande des efforts: certaines le font, lorsqu'une augmentation salariale est en jeu, d'autres font des tentatives pour rééquilibrer les tours de parole. La gestion des émotions suscitées par ces problèmes est aussi diverse: on peut y voir de l'acceptation mais aussi de la résignation. Nous avons également mis en relief le trouble ressenti par Akiho qui, dès son enfance, s'était adaptée au style communicatif français mais qui a été influencée par le style japonais à l'âge adulte.

Revenons ici à notre question initiale: suite à Harada (2020b) où les apprenant·e·s japonais·e·s ont exprimé la volonté d'adapter leurs stratégies conversationnelles au style français, nous nous demandons si cela est réalisable au niveau des tours de parole. Dans l'ensemble, les récits montrent que, quel que soit le nombre d'années en France, l'éthos communicatif se modifie difficilement et qu'il peut y avoir une résistance aux normes conversationnelles de la culture qui n'est pas la sienne, notamment pour les personnes arrivées en France à l'âge adulte. Ces résultats ne signifient pas pour autant qu'il est vain de tenter de sensibiliser les apprenant·e·s japonais·e·s à la gestion des tours de parole en français: ils soulignent au contraire l'importance qu'il faut accorder à cet aspect des échanges verbaux. Quelques pistes pédagogiques seront à explorer dans nos futures recherches: faire observer et comparer la prise de parole en français à l'aide de corpus oraux, en situation naturelle si possible, ou fictive, le cas échéant (films, séries télévisés). Ces

activités ont été déjà réalisées par Harada (2020b) auprès d'étudiant·e·s de troisième et quatrième années ayant un niveau allant de B1 à B2 mais il serait intéressant d'essayer avec de vrai·e·s débutant·e·s, en commençant avec des régulateurs tels que “oui” “voilà” “tu as raison” qui sont faciles du point de vue lexical. À ce stade, il s'agira surtout de leur faire prendre conscience de la notion de tour de parole, un aspect qui passe souvent inaperçu dans l'apprentissage des langues. Une autre piste à explorer serait le manuel de langue qui joue un rôle fondamental, surtout au Japon où le contenu du livre et le déroulement des leçons sont respectés de près (Harada, 2013; Naito, 2002; Robert, 2009). À notre connaissance, peu de manuels attirent l'attention sur la gestion des tours de parole mais ne serait-il pas possible de présenter parfois des dialogues avec des chevauchements et interruptions, accompagnés d'activités d'observation? Ceci offrirait l'occasion de discuter sur ce thème.

La prise de parole en situation professionnelle aurait davantage de conséquences que dans les conversations de la vie courante si on considère les incidences sur les appréciations, les promotions ou encore la confiance à gagner dans l'équipe. Ce thème implique une multiplicité de rapports et de situations que nous n'avons pu traiter dans le cadre de cet article: les hommes japonais rencontreraient-ils les mêmes difficultés que nos cinq Japonaises? Autrement dit, en quoi la dimension homme/femme influencerait-elle les comportements? Dans une perspective interactionnelle, il est également indispensable d'examiner les difficultés ressenties par les Français·e·s lors des échanges avec les Japonais·e·s. Nous ne prétendons donc pas généraliser les résultats de cette étude aux sociétés japonaises et françaises qui coopèrent dans le milieu du travail mais les personnes interrogées ont apporté, chacune à sa manière, des éléments de réflexion qui, nous l'espérons, pourront servir à la formation et à une meilleure compréhension dans les situations de travail interculturelles.

Remerciements

Cette recherche est financée par JSPS Kakenhi, numéro de subvention 19K00857.

Références bibliographiques

- BARNLUND, Dean C. 1975. *Public and private self in Japan and the United States*. Tokyo: Simul Press.
- BÉAL, Christine. 2010. *Les interactions quotidiennes en français et en anglais: de l'approche comparative à l'analyse des situations interculturelles*. Peter Lang: Berne.
- BERTAUX, Daniel. 2005. *L'enquête et ses méthodes – Le récit de vie*. Paris: Armand Colin.
- COFFEY, Simon. 2020. “Je ne suis pas 100 % bilingue”: la honte et le sentiment d'imposture dans les auto/biographies langagières. *Le langage et l'homme* 1: 119-131.
- DERVIN, Fred & Vasumathi BADRINATHAN. 2011. *L'enseignant non natif: identités et légitimité dans l'enseignement-apprentissage des langues étrangères*. Bruxelles: E.M.E.

- DEWAELE, Jean-Marc. 2007. Becoming bi-or multi-lingual later in life. Peter AUER & Li WEI (eds.), *Handbook of multilingualism and multilingual communication*. Berlin: Walter de Gruyter, 101-130.
- DEWAELE, Jean-Marc. 2016. Expressing anger in multiple languages. Aneta PAVLENKO (ed.), *Bilingual minds: emotional experience, expression, and representation*. Clevedon: Multilingual Matters, 118-151.
- DEWAELE, Jean-Marc. 2018. Why the dichotomy “L1 versus LX user” is better than “native versus non-native speaker”. *Applied Linguistics* 39: 2, 236-240.
- DÖRNYEI, Zoltan. 2009. *The psychology of second language acquisition*. Oxford: Oxford University Press.
- GARDEL, Michel. 2016. Organisation du travail et management interculturel. *Géoéconomie* 82: 5, 155-171.
- HALL, Edward T. 1976. *Beyond culture*. New York: Anchor Press.
- HARADA, Sanae. 2013. La pragmatique dans les manuels de FLE japonais: entre neutralité et stéréotypes. *Recherches et applications – Le français dans le monde* 54, 170-179.
- HARADA, Sanae. 2019. Repenser la dichotomie entre enseignants natifs et non-natifs à travers le numérique. *Études de Linguistique Appliquée* 193, 107-118.
- HARADA, Sanae. 2020a. Les stratégies de refus: excessives ou insuffisantes? *Le Langage et l'homme* 1, 39-54.
- HARADA, Sanae. 2020b. Réflexions sur la gestion des tours de parole. Compte rendu de la Journée pédagogique de la langue française 2020. Société japonaise de didactique du français et l’Ambassade de France au Japon – Institut français du Japon avec le soutien de l’APEF et du Lycée français international de Tokyo. URL: https://sjdf.org/pdf/JP2020_CR.pdf.
- HAZEL, Michael. T. & Joe AYRES. 1998. Conversational turn-taking behaviors of Japanese and Americans in small groups. *JALT Journal* 20: 1, 91-99.
- HIGASHI, Tomoko. 1992. Convergence émotionnelle dans la pratique communicative des Japonais. Analyse de la communication exolingue entre Japonais et Français. *Lidil* 5, 7-13.
- KECSKES, Istvan. 2015, How does pragmatic competence develop in bilinguals? *International Journal of Multilingualism* 12: 4, 419-434.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. 1990. *Les interactions verbales*. Paris: Armand Colin.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. 2002. Système linguistique et éthos communicatif. *Cahiers de Praxématique* 38, 35-57.

- KITAYAMA, Shinobu, Hazel Rose MARKUS & Hisaya MATSUMOTO. 1995. Culture, self, and emotion: a cultural perspective on “self-conscious” emotion. June PRICE TANGNEY & Kurt W. FISCHER (eds.), 1995. *Self-conscious emotions: the psychology of shame, guilt, embarrassment, and pride*. New York: Guilford Press, 439-464.
- KLOPF, Donald W. 1984. Cross-cultural apprehension research: a summary of Pacific Basin studies. John A. Daly & James C. MCCROSKEY (eds.), *Avoiding communication – shyness, reticence, and communication apprehension*, New Delhi, London: Sage Publication, 157-169
- MAÎTRE DE PEMBROKE, Emmanuelle. 2013. Activités de production orale et émotions: gérer la complexité dans l’instant de l’échange. *Lidil* 48, 157-169.
- MARISCAL, Vincent. 2016. Le paradoxe du “ langage commun ” dans les entreprises: entre horizontalisation et contrôle social des pratiques langagières au travail. *Langage et société* 1: 2, 13-34.
- MARKUS, Hazel Rose & Shinobu KITAYAMA. 1991. Culture and self: implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review* 98: 2, 224-253.
- MASUDA, Takahiko, Batja MESQUITA, Shigehito TANIDA, Phoebe C. ELLSWORTH, Janxin LEU & Ellen VAN DE VEERDONK. 2008. Placing the face in context: cultural differences in the perception of facial emotion. *Journal of Personality and Social Psychology* 94: 3, 365-381.
- MEDGYES, Peter. 1994. *The non-native teacher*. London: Macmillan.
- MORI, Kyoko. 1997. *Polite lies: on being a woman caught between cultures*. New York: Henry Holt & Co.
- MURATA, Kumiko. 1994. Intrusive or co-operative? A cross-cultural study of interruption. *Journal of Pragmatics* 21: 4, 385-400.
- NAITO, Solange. 2002. Difficultés linguistiques et culturelles dans l’enseignement du français à un public japonais. *Études de Linguistique appliquée* 126: 145-155.
- PAVLENKO, Aneta. 2005. *Emotions and multilingualism*. Cambridge: Cambridge University Press.
- PAVLENKO, Aneta. 2006. Bilingual selves. Aneta PAVLENKO (ed.), *Bilingual minds: emotional experience, expression, and representation*, Clevedon: Multilingual Matters, 1-33.
- PRIBYL, Charles B., James A. KEATEN, Masahiro SAKAMOTO & Fusako KOSHIKAWA. 1998. Assessing the cross-cultural content validity of the personal report of communication apprehension scale (PRCA-24). *Japanese Psychological Research* 40: 1, 47-53.
- PRIOR, Matthew T. 2016. *Emotion and discourse in L2 narrative research*. Bristol: Multilingual Matters.
- PRIOR, Matthew. T. & Gabriele KASPER. 2016. *Emotion in multilingual interaction*. Amsterdam /Philadelphia: John Benjamins.

- ROBERT, Jean-Michel. 2009. *Manières d'apprendre. Pour des stratégies d'apprentissage différenciées*. Paris: Hachette.
- SACKS, Harvey, Emanuel A. SCHEGLOFF & Gail JEFFERSON. 1974. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50: 4, 696-735.
- SOURISSEAU, Jocelyne. 2003. *Bonjour/Konichiwa. Pour une meilleure communication entre Japonais et Français*. Paris: L'Harmattan.
- SWAIN, Merrill. 2013. The inseparability of cognition and emotion in second language learning. *Language Teaching* 46: 2, 195-207.
- TAKEUCHI, Yasuko. 2004. Rencontre interculturelle franco-japonaise: découvrir l'autre et le comprendre. *Lidil* 29: 77-104.
- TOYA, Mitsuyo & Mary KODIS. 1996. But I don't want to be rude: on learning how to express anger in the L2. *JALT Journal* 18: 2, 279-295.
- WIERZBICKA, Anna. 2004. Preface: bilingual lives, bilingual experience. *Journal of Multilingual and Multicultural Development* 25: 2-3, 94-104.