

*Styles de négociation lors de la rencontre d'affaires :
une étude comparative entre la France et Taiwan
Negotiation styles during the business meeting:
a comparative study between France and Taiwan*

Jia-Lih YANG

Université de Picardie (France)

tpeteresa@hotmail.com

Résumé:

La réunion client-fournisseur est une rencontre d'affaires ; du fait du caractère répétitif des tâches professionnelles, les interventions de chacun des participants sont bien identifiées. Cette étude compare les corpus naturels de quatre réunions client-fournisseur en face à face - deux se déroulent en France (en français) et deux à Taïwan (en chinois mandarin) -, afin de comprendre les styles de négociation propres à chaque communauté discursive. Un conflit d'intérêt déclenche une négociation dont l'objectif est la conclusion d'un accord entre les parties. Les éléments verbaux, paraverbaux et corporels émis par l'acteur dans un contexte spécifique dessinent ainsi son attitude par rapport à son énoncé et/ou à son interlocuteur : coopération, résistance ou réticence. Nous examinons les séquences - les thèmes d'affaires, les phénomènes conversationnels, les actes de langage - construites simultanément par les interactants : l'accord, les désaccords explicites et implicites, les demandes, ainsi que la séquence de négociation conversationnelle.

informations sur l'article

Reçu
17 Décembre 2022
Acceptation
20 Janvier 2023

Mots clés:

- ✓ chinois,
- ✓ ethos communicatif,
- ✓ français,
- ✓ négociation,
- ✓ réunion d'affaires,

Abstract :

The customer-supplier meeting is a business meeting; Due to the repetitive nature of the professional tasks, the interventions of each of the participants are clearly identified. This study compares the natural corpora of four face-to-face client-supplier meetings - two taking place in France (in French) and two in Taiwan (in Mandarin Chinese) - in order to understand the negotiation styles specific to each discursive community. A conflict of interest triggers a negotiation whose objective is the conclusion of an agreement between the parties. The verbal, paraverbal and bodily elements emitted by the actor in a specific context thus outline his attitude in relation to his statement and/or his interlocutor: cooperation, resistance or reluctance. We examine the sequences - the business themes, the conversational phenomena, the speech acts - constructed simultaneously by the interactants: the agreement, the explicit and implicit disagreements, the requests, as well as the sequence of conversational negotiation

Article info

Received
17 December 2022
Accepted
20 January 2023

Keywords:

- ✓ Chinese
- ✓ communicative ethos,
- ✓ French,
- ✓ negotiation,
- ✓ business meeting

1. INTRODUCTION

cherche à vendre quelque chose à l'autre, afin de parvenir à un accord satisfaisant de part et d'autre » (Audebert-Lasrochas, 2002, cité par Bobot & Barth, 2010 : 16). L'intérêt commun entre les deux parties est que l'offre (ex. : le produit/service proposé et son prix de vente, le délai, la qualité, le service après-vente, la logistique...) du fournisseur réponde au besoin du client et que ce que le client propose (ex. le prix d'achat, le volume, la méthode/échéance de paiement...) corresponde à l'attente du fournisseur. Cet intérêt commun représente ainsi le « but global » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 129) de la rencontre, au cours de laquelle les deux rôles exercent leurs fonctions professionnelles. En fait, l'intérêt commun des deux parties représente aussi la source du conflit à l'occasion duquel les comportements langagiers des locuteurs manifestent leur position : coopération, résistance ou réticence.

1. SITUATION DE LA RECHERCHE

D'après Heritage & Drew (1992), lors d'une interaction institutionnelle les identités institutionnelles et les objectifs, les contraintes particulières et les procédures typiques sont bien observés. En tant que fournisseur, le commercial représente auprès du client une entité de son entreprise dont l'objectif est d'accomplir sa fonction principale : la

vente . L'acheteur ou l'individu de l'entreprise ayant le pouvoir de décision contractuelle, en tant que client , conclut un marché sur les articles qu'il a évalués. La demande et l'offre font ainsi se rencontrer les deux rôles professionnels. Les objectifs de chacun comme thèmes d'échange sont adéquatement abordés lors de l'interaction en employant les stratégies linguistiques de chaque communauté discursive.

1.1 Conversation institutionnelle

L'ethnométhodologie est une approche sociologique qui étudie les événements les plus communs de la vie quotidienne, surtout les rituels (Garfinkel, 2007). Influencés par l'ethnométhodologie et inspirés par les conversations téléphoniques d'un centre d'appels de prévention du suicide, Sacks, Schegloff et Jefferson (1974) développent la branche de l'analyse de conversation (AC). L'échange verbal est examiné dans les aspects formels de sa structure (Schegloff, 2007) (ex. : séquence rituelle, développement du thème, prise de parole, interruption ...), et dans son contenu (ex : accord/déaccord ; actes de langages...). En fonction des cadres spatio-temporel et participatif (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 77 sqq.), le talk peut être classé comme formel ou informel (Goffman, 1987), le premier est appliqué dans les institutions (idem). Notre objet de recherche, la rencontre d'affaires, fait partie des interactions institutionnelles

où les interactants agissant dans le cadre de leurs fonctions de métier (ex. : acheteur, commercial) et inscrits dans la hiérarchie (ex. : manager, spécialiste, assistant) se trouvent dans une situation professionnelle (ex. : bureau de l'entreprise, salons d'exposition).

Selon Heritage & Drew (1992 : 106), l'interaction institutionnelle se caractérise par ces trois critères :

- L'interaction implique normalement les participants dans des orientations d'objectifs spécifiques qui sont liés à leurs identités pertinentes dans l'institution.
- L'interaction implique des contraintes particulières sur ce qui sera considérée comme des contributions admissibles aux affaires en question.
- L'interaction est associée à des cadres inférentiels et des procédures qui reflètent des contextes institutionnels spécifiques.

Plus précisément, dans ce type d'échange existant une interrelation importante entre le texte et le contexte (Kasper, 2000), ce dernier (site, participants, objectifs) prédétermine la structure de l'échange et le contenu du discours (texte exprimé englobant des objectifs) du locuteur. Basées sur l'approche de l'AC, Heritage (1997) propose ensuite six dimensions pour examiner un certain type d'interaction institutionnelle :

(1) l'organisation des tours de paroles
(4) le tour de parole planifié

(2) l'organisation structurelle globale de l'interaction (5) les choix de vocabulaires

(3) l'organisation des séquences (6) l'asymétrie épistémique et en d'autres formes.

La rencontre institutionnelle n'a pas lieu par hasard et les thèmes d'échange ne sont pas aussi variés que dans une conversation ordinaire (ex. « la conversation familière », Traverso, 1998). De fait, les thèmes concernant le « but global » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a) de la rencontre sont plus ou moins prévus par les participants, ils sont réglementés lors de l'échange s'il se produit un hors-sujet, et les rôles sont bien définis par le cadre institutionnel. L'enjeu du pouvoir social contraint particulièrement le mode de l'échange où le participant possède un rôle spécifique en relation avec l'objectif (Kasper, 2000).

1.1.1 La séquence thématique et son organisation

« La plupart des interactions se déroulent selon le schéma général suivant : (1) séquence d'ouverture, (2) corps de l'interaction et (3) séquence de clôture » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 37). Le but de l'échange institutionnel se trouve dans la deuxième étape de l'interaction où se constituent les séquences thématiques.

Pourtant, l'organisation séquentielle du thème est perçue de manière variée. Par exemple, dans un séminaire académique, les séquences thématiques du « corps de l'interaction » peuvent être distinguées par l'alternance de l'animateur du sujet présenté, alors que dans la séquence thématique de la réunion client-fournisseur, les thèmes alternent, se répètent, se reprennent ou s'arrêtent. C'est pourquoi Kerbrat-Orecchioni (1990 : 218-224, citée par Traverso, 1998 : 31) souligne que « la séquence reste une unité aux contours flous puisque les différents critères jouent et s'imbriquent plus ou moins selon le type d'interaction étudié » (idem).

Mais si l'on considère que « la cohésion de la séquence s'établit selon la cohérence thématique des échanges qui la constituent » (ibid.), c'est la « pertinence » (Grice, 1979) au long des « échanges » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 224) qui détermine une séquence thématique. Grice admet d'ailleurs que « cette règle (de pertinence) dissimule bon nombre de problèmes préoccupants » (1979 : 61). Par exemple, si lors d'une interaction verbale, trois questions sont posées de manière enchaînée au destinataire, qui ne répond qu'à deux d'entre elles. À un certain niveau de « pertinence », l'engagement de « coopération » (Grice, 1979) est respecté car sa réponse est véridique et suffisamment développée, ce qui satisfait aux règles de « qualité » et de « quantité »

(ibid.). Simultanément, si cet énonciateur développe d'autres idées dans son discours, il sera alors difficile d'évaluer si cette « intervention » (Kerbrat-Orecchioni, ibid., p. 225) est pertinente ou non vis-à-vis du questionneur et de l'énonciateur, dans la mesure où celle-ci s'inscrit dans ces « conditions de réussite » (Searle, 1996 ; Kerbrat-Orecchioni, 2008).

Dans les contextes d'affaires, comme c'est le cas dans notre recherche, les interlocuteurs sont réunis pour obtenir de nouvelles informations de la partie opposée, pour transmettre leurs propres informations, enfin pour les associer afin d'évaluer une transaction éventuelle (Yang, 2020). Ces informations sont minutieusement triées par l'énonciateur en raison de leur « confidentialité » (Ly, 2010). Nous observons que le locuteur ayant « intérêt [au] conflit » (Barth & Bobot, 2010) manifeste une attitude "moins coopérative" avec son interlocuteur lorsqu'il reçoit une demande sensible (voir l'exemple 2°_TWP1_DC dans 2.2.2). C'est-à-dire que la « position » ou l'« attitude » du locuteur se manifeste (Goffman, 1974) au travers de la quantité, de la qualité ainsi que de la pertinence du contenu de l'« intervention » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 38).

1.1.2 Actes de langage et modalités

L'ouvrage d'Austin, « Quand dire, c'est faire » publié en 1962 [1970], marque le

point de départ de la théorie des actes de langage. Un acte de langage est un énoncé émis par un locuteur (L1), dont le sens fait agir un récepteur (L2). Searle, le successeur d'Austin, précise que « les théories des actes de langage sont façonnées par le locuteur qui énonce les mots, et non par les mots » (1969 : 28). Ce qui signifie que tous les éléments linguistiques (les aspects lexical, prosodique ou syntaxique) sélectionnés par l'énonciateur, transformés en un « acte illocutoire » (ibid., p. 54), visent à influencer le comportement du L2. L'aspect lexical peut être le choix des pronoms référentiels, des verbes performatifs, des adjectifs ou des adverbes. L'aspect prosodique peut être l'accentuation sur l'élément lexical, l'intonation énonciative (Martin, 2009 ; Vaissière, 2014) ou la particule modale en chinois (Liu et al., 2005 ; Wu, 2016). Concernant la structure phrastique, ce sont les trois modalités fondamentales de l'énonciation : assertif, interrogatif et impératif (Benveniste, 1966 : 130). Nous développons davantage les deux premières modalités dans notre recherche .

En ce qui concerne la première modalité, les énoncés affirmatifs et négatifs sont les « "assertifs", où le but est d'engager le locuteur, [...], où l'état psychologique est la conviction à propos du contenu, quel que soit le degré de force » (Searle, 1982 : 53). L'affirmatif pose ou impose le jugement du locuteur ou celui d'autrui comme vrai et certain, par exemple : un consentement,

une approbation. L'énoncé négatif nie l'existence d'un fait, ou le remet en cause, par exemple : un désaccord, une désapprobation ou un contredit. Du point de vue interactif (Mondada, 2008), le fait est affirmé et énoncé par L1, et L2 peut avoir les réactions verbales suivantes : soit il est d'accord, soit il est en désaccord (l'assertif), ou bien il formule un interrogatif ou un impératif à L1. Le locuteur peut exprimer son accord ou son désaccord de diverses manières. Ils peuvent être « modalisés » (Kerbrat-Orecchioni, 1992) par les procédés linguistiques (voir le paragraphe suivant), une « reformulation » de l'idée de L1 ou « une reprise sous forme synthétique du discours » de L1 (Sandré & Richard, 2013 : 304-318). De manière plus simple, les régulateurs (ex. : oui, non, ok) (Traverso, 1998 ; Kang, 2019) et les signes paraverbaux (le petit rire, le silence, la prosodie) peuvent être utilisés, mais ils sont ambigus (Kerbrat-Orecchioni, idem).

La deuxième modalité est l'interrogatif. Du point de vue grammatical, l'interrogation peut avoir deux valeurs sémantiques : soit une « demande d'information », soit une « demande de confirmation » (Gosselin, 2010). Du point de vue pragmatique, en fonction de l'intention du locuteur : « la demande d'un dire, il s'agit d'une question ; la demande d'un faire, il s'agit d'une requête » (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 84). Le dire vise à obtenir plus d'informations ou à faire confirmer

l'information énoncée par L1. Le faire consiste en une « demande [qui] porte sur l'ensemble d'une tâche langagière » (ibid., p. 85) comme une requête. Nous empruntons la définition de Kerbrat-Orecchioni pour bien déterminer l'acte d'interrogation dans cette étude. Une demande, en tant qu'acte de langage, peut être effectuée sous formes d'interrogation, d'assertion ou d'impératif. La première peut être modalisée par le « procédé additif » (ibid., 1992 : 200), par exemple : une interrogation indirecte avec la conjonction *si*, et par le « procédé substitutif » (ibid., p. 204), par exemple : un pronom référentiel (ex. : *tu* est remplacé par *on* ou *vous* pluriel). Quant à « [...] l'assertion (.) elle aussi généralement sollicitée, même si c'est de façon plus discrète, quelque réaction de la part de son destinataire » (ibid., 2008 : 59), par exemple : *je pense que*, *il me semble que* ou l'énoncé marqué par une prosodie montante qui sont les « procédés additifs » et les « procédés substitutifs », par exemple l'usage du conditionnel en français.

Pour conclure temporairement : communiquer, c'est agir. Lorsque L1 cherche à dialoguer avec L2, la transmission de son message est « multicanal » (ibid., 1998a : 47) ; il est dès lors délicat de trouver un "outil linguistique" adaptable au contexte situationnel et à la relation interpersonnelle dans la communauté où les locuteurs sont

situés. Nous allons détailler ces deux éléments dans la section suivante.

1.2 Interactions d'affaires

Peu importe leur forme (ex. : rencontre en face à face, communication téléphonique, échange de courriels...), il n'y qu'un seul but pour les interactions d'affaires : arriver à un accord transactionnel (Barth & Bobot, 2010) ou échanger les ressources (Rubin et Brown, 1975). Lors de ces échanges, chaque rôle a ses fonctions (Yang, 2020) : du côté fournisseur, exposer les caractéristiques des produits/services, mettre en avant les avantages du produit/service, fournir des preuves pour légitimer le choix et trouver des solutions pour le client. Du côté client, il s'agit d'évaluer le produit/service proposé et de prendre une décision. Pourtant l'échange est interactif et réciproque, il se trouve des fonctions convergentes entre les deux rôles : échanger des informations sur les marchés et négocier sur l'objet de la transaction (ex. : prix, délai de livraison, quantité d'achats...) (idem).

Lors de ces exercices professionnels, le locuteur doit savoir exprimer son point de vue vis-à-vis du produit/service ou de l'entreprise qu'il représente, discuter les arguments avancés par la partie adverse, et défendre l'intérêt de sa propre entreprise. Dans ce cas, les deux rôles se trouvent dans une relation horizontale proche ou distante en fonction de leur degré de connaissance

(Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 35), mais lors de l'interaction leurs attitudes discursives sont conflictuelle vs consensuelle (ibid., p. 36). D'après Brennan, entre client et fournisseur, il s'agit d'un rapport antagonique (1997). Pourtant, dans l'objectif de conclure un accord (soit commercial, soit transactionnel, soit un point de vue partagé entre client et fournisseur), l'emploi des formules de « politesse » nous permet de construire une image « intersubjective » (Benveniste, 1966 ; Kerbrat-Orecchioni, 1996) et de nouer une relation interpersonnelle dans un milieu professionnel. Lors de l'observation des comportements langagiers du locuteur, les traces de « subjectivité » (idem) telle que l'intention, l'attitude, la position, le point de vue du locuteur vis-à-vis de l'énoncé ou de l'interlocuteur sont manifestes (Büyüküzgel, 2011).

1.2.1 Subjectivité et théories de la politesse

L'énonciation est un acte individuel et singulier où l'énonciateur mobilise des moyens linguistiques pour exprimer sa pensée, ses idées, vis-à-vis de son énoncé et/ou de son interlocuteur. Il s'agit d'un acte de la communication de la « subjectivité » - « la capacité du locuteur à se poser comme "sujet" » (Benveniste, 1966 : 260). Pour Kerbrat-Orecchioni, ces « subjectivèmes » sont « les traces linguistiques de la présence du locuteur au sein de son énoncé » (1980 : 36).

Par conséquent, « les pronoms personnels sont le premier point d'appui pour cette mise au jour de la subjectivité dans le langage » (Benveniste, ibid. : 262). C'est le moi qui se renvoie dans l'énoncé : « [m]a position, [m]a posture, [mon] attitude, [m]a disposition, le moi projeté des participants est d'une certaine façon en cause » (Goffman, 1987 : 137). Pourtant, présenter le sujet parlant dans son discours nécessite la présence d'un allocuteur (soit réel, soit imaginaire) - le « je » n'existe que si le « tu » existe. Ma singularité doit être prononcée au travers des autres. Sartre indique :

« Mais la subjectivité que nous atteignons là à titre de vérité n'est pas une subjectivité rigoureusement individuelle [...], on ne se découvrirait pas seulement soi-même, mais aussi les autres. [...], nous nous atteignons nous-mêmes en face de l'autre, et l'autre est aussi certain pour nous que nous-mêmes. [...] L'autre est indispensable à mon existence, aussi bien d'ailleurs qu'à la connaissance que j'ai de moi » (1946 : 67).

Le degré d'intensité de la « subjectivité » du locuteur est fonction du rôle (Goffman, 1974) de son l'interlocuteur (âge, pouvoir, physique, genre, distance sociale...), et de la nature de leur relation interpersonnelle. Searle considère le référentiel comme « toute expression servant à identifier une chose, un procès, un événement, une action, ou tout autre type d'être "individuel" ou "particulier" » (1996 : 64). Identifier, désigner ou catégoriser quelqu'un (idem)

revient à définir une relation entre le locuteur et la personne désignée. En tant que locuteur, la stratégie du choix des (pro)noms référentiels est un vrai enjeu lors de la communication, voire de la négociation, car ce procédé catégorise le locuteur et autrui dans le moment actuel en affichant l'attitude du premier : coopération vs conflit. Par exemple, en utilisant « nous »/« on », un acheteur inclut son partenaire (le client), et cet acte de référence montre son intention de créer une proximité. En outre, au niveau grammatical, dans l'oral chinois, l'omission du sujet (Huang, 2006) comme « je » est possible, ce qui est le signe que le locuteur suit la loi de modestie (Kerbrat-Orecchioni, 1992), il peut également s'agir d'une « stratégie d'auto-défense » (idem) lors d'un discours délicat (voir l'E1 du cas 1°_TWP1_AC ci-dessous). En outre, les « appellations honorifiques » (idem) servent à nouer une relation professionnelle en chinois (voir le cas 1°_TWP1_AC ci-dessous). Pour terminer temporairement, les « subjectivèmes » ne se limitent pas aux unités lexicales de l'énoncé, mais comprennent aussi les conduites conversationnelles (ex. : qualité de la voix, débit d'élocution, interruption...) et les gestes corporels. Des théories de la politesse nous permettent de montrer une attitude « intersubjective » (Benveniste, 1966 ; Kerbrat-Orecchioni, 1980) vis-à-vis à notre interlocuteur.

La politesse sert à gérer les relations interpersonnelles d'une manière adéquate dans la société dans laquelle les deux acteurs se situent en fonction de leurs propres rôles.

Dans la Chine ancienne, le livre des rites (禮記) rédigé vers 73-50 av J.C. collectionne des textes sur les rites de l'administration, les cérémonies officielles et les formalités sociales entre 1100 et 256 av. J. C. Dans un des chapitres cet ouvrage – Les petites étiquettes spécifiques (曲禮 qūlǐ), il est écrit que « la politesse chez les Chinois, c'est se rabaisser et donner de l'honneur à autrui ». Depuis des millénaires la politesse chez les natifs chinois est de « donner la face » (c'est-à-dire de hausser le prestige) à son interlocuteur. Ce terme de « face » trouve son origine en chinois (Hu, 1944) et Goffman l'emprunte et la désigne comme une « valeur sociale positive » chez l'individu lors d'une interaction sociale (1974 : 9).

Les théories de la politesse occidentales partent de cette notion de « face ». Goffman (1974) emploie la métaphore théâtrale pour décrire « la mise en scène de la vie quotidienne ». Les acteurs harmonisent l'ensemble des consignes de la situation contextuelle et les comportements langagiers, afin de jouer convenablement leurs rôles. D'après Goffman, le locuteur s'attache à deux principes de déférence (ibid., p. 54 sqq.) pour conserver sa « face

» : 1. Rites d'évitement (ce qu'il ne faut pas faire) ; 2. Rites de présentation (ce qu'il faut faire). Ces deux conceptions sont davantage développées par Brown & Levinson (1987) et Kerbrat-Orecchioni (1992) comme face threatening act (FTA) pour la première et face flattering act (FFA) pour la deuxième. En outre, Brown & Levinson (idem) répertorient les différentes stratégies de politesse visant à renforcer la « face positive » de l'interlocuteur et/ou éviter d'effectuer un acte sur la « face négative » de l'interlocuteur. Kerbrat-Orecchioni (2008) emploie les actes de langage pour mieux illustrer les stratégies linguistiques de la politesse (Brown & Levison, idem), ainsi que les procédés « additifs » et « substitutifs » (1992) de l'énoncé (voir 1.1.2).

Pourtant, toutes les sociétés ne sont pas homogènes, les acteurs se comportent distinctement de l'une à l'autre d'après leurs propres consignes sociales. Il s'agit d'un choix collectif spécifique à chaque communauté discursive (Hymes, 1972). Kerbrat-Orecchioni présente ainsi la conception d'« ethos communicatif » (2002) qui concerne les pratiques de communication habituelles dans une société donnée. Cela correspond également à une sorte de stratégie de la politesse collective.

1.2.2 Notions sur la négociation

La négociation est non seulement une pratique sociale, mais c'est aussi une forme de communication au sein de laquelle, dans un contexte (in)formel, les acteurs cherchent à parvenir à un accord (verbal ou contractuel). Rubin et Brown définissent la négociation comme suit (1975 : 6 sqq.) :

- (1) Au moins deux parties sont impliquées, ce peut être des individus, des petits groupes ou des entités sociales plus vastes et plus complexes.
- (2) Il y a un conflit d'intérêts entre les parties par rapport à un ou plusieurs sujets.
- (3) Les parties sont, au moins temporairement, liées par un type de relation particulière et volontaire, quelles que soient l'expérience antérieure ou la connaissance de l'un avec l'autre.
- (4) La relation de négociation est une activité (a) de répartition ou d'échange de ressources spécifiques ou (b) de résolution de problèmes compliqués entre les interlocuteurs ou ceux qu'ils représentent.

L'acte de négocier se produit lors d'un conflit d'intérêt associé à certains sujets. La divergence des points de vue représente un désaccord qui peut être exprimé par un échange, soit écrit, soit verbal. Les participants des deux parties (au moins) impliquées dans un processus de négociation sont là pour trouver des solutions acceptables et/ou pour

redistribuer des ressources concernant les sujets en question.

Les réunions d'affaires qui sont étudiées ici sont délimitées par un « cadre spatio-temporel » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 82) précis. C'est-à-dire que chaque réunion de notre analyse constitue un des événements du « continuum conversationnel » (ibid., p. 218) entre le client et le fournisseur. Nous considérons que l'ensemble de ces contacts d'affaires constitue une « négociation commerciale », puisque comme Kerbrat-Orecchioni l'indique : « par métonymie, le terme de "négociation" qui désigne d'abord une forme d'activité langagière, en vient à désigner, dès lors que cette activité s'étend sur la macrostructure de l'échange, cet échange lui-même » (2005 : 99).

Dans cette recherche, il s'agira donc d'étudier la « négociation », en tant que forme d'activité langagière spécifique au sein de l'entreprise où les séquences de « négociation conversationnelle » (ibid., 2005, 2008) sont examinées. Le schéma de la « négociation conversationnelle » est le suivant : l'état initial déclenché par une divergence des points de vue - le désaccord entre les interactants (par exemple : L1 et L2). À ce stade, L1 fait une proposition à L2 pour essayer de restaurer l'accord. Si L2 conteste la proposition de L1, il peut y avoir « la mise en œuvre de procédures pour tenter de résorber le désaccord » - l'escalade du conflit. Si L1 accepte tout de

suite la « contre-proposition » de L2 ou s'il ignore le point de divergence avec L2, il s'agit d'un « ajustement ». Si L1 maintient sa proposition initiale, mais que les deux parties montrent un(e) certain(e) intérêt (volonté) à rétablir l'accord, ils rentrent véritablement dans l'étape de négociation. Enfin, l'état final est marqué par la conciliation (l'ajustement), la dispute (l'échec de la négociation) ou deux lignes discursives parallèles concernant le sujet en question.

2. ANALYSE DES INTERACTIONS D'AFFAIRES

Nous introduisons d'abord les données d'analyse et la méthodologie de recherche. Nous présentons ensuite les résultats des comparaisons dans les deux langues par rapport aux « échanges » d'accords, d'enchaînements non-préférés (y compris le désaccord), de glissement thématique, de négociation conversationnelle.

2.1. Éléments pour analyser les situations comparables

Les corpus authentiques de quatre réunions d'affaires au sein de l'entreprise sont étudiés – deux se déroulent en France (en français) et deux à Taïwan (en chinois). Nous présentons d'abord les cadres spatio-temporel et participatif (Kerbrat-Orecchioni, 1998a) de ces quatre réunions à but commercial. Nous exposons ensuite les critères que nous avons retenus pour

sélectionner les données linguistiques, et pour finir, les méthodes d'analyse.

2.1.1 Mise en scène

D'après ce que nous entendons des enregistrements audios, nous constatons que les réunions se tiennent souvent dans une salle de réunion où il y a des équipements de présentation : prise électrique pour brancher l'ordinateur/le laptop, projecteur, écran d'affichage, téléphone fixe ; plusieurs sièges . On perçoit également l'ambiance, qui est calme .

Concernant le cadre spatio-temporel, premièrement, l'heure du rendez-vous est convenue par les deux rôles après une négociation possible . Certains participants de la réunion que nous étudions ont construit un lien socio-affectif avant l'événement que nous étudions, ce fait influence la façon d'interagir lors de la réunion. Lors de ces quatre réunions dans les deux langues, c'est toujours le fournisseur qui se déplace chez le client dans le but de construire ou d'approfondir une relation de collaboration . Lorsque le commercial (du côté fournisseur) arrive dans les locaux du client, il est installé dans une salle de réunion ou un espace ouvert (open space) en attendant l'arrivée des participants du côté client. Cette pratique conventionnelle client-fournisseur, la dissymétrie du pouvoir – le « placème » (Kerbrat-Orecchioni, 1992), est constatée au commencement de la rencontre.

Deuxièmement, les systèmes sémiotiques (le matériel verbal, paraverbal et non verbal) (ibid., 1998a) de ces données sont enregistrées de manière uniquement sonore, mais certaines descriptions de comportements non-verbaux, tels que les regards, les serremments de main, les gestes comme fermer le laptop ou installer les équipements informatiques, sont fournies par les participants de ces réunions.

Concernant le cadre participatif, le nombre de participants est varié : conversation dialogale, conversation à trois ou polylogale. Il se trouve ainsi une relation soit hiérarchique, soit horizontale dans la même équipe (soit du côté client, soit du côté fournisseur). Concernant la constitution des équipes de chaque réunion, le tableau 1 montre que les deux réunions françaises se déroulent dans une entreprise d'e-commerce, des acheteurs en informatique rencontrent deux vendeurs de stockage informatique. Dans le tableau 2, on voit que les deux réunions à Taiwan se déroulent dans deux entreprises différentes, l'une est un constructeur d'immeuble qui cherche un partenaire d'équipements de surveillance, et l'autre est un hôtel qui souhaite installer l'infrastructure du service cloud.

Dans une rencontre d'affaires, « les intérêts de chaque partie semblent opposés et [...] chaque partie

Tableau 1 - Les réunions client/fournisseur en France

Réunions C-F	RDV1 (corpus FRP1)	RDV 2 (corpus FRP2)
Nature de l'entreprise	Rôle d'achat -Société d'E-commerce Rôle de fournisseur -Société de stockage RSC	Rôle d'achat -Société d'E-commerce Rôle de fournisseur -Société de stockage NGK
Participants	Rôle d'achat -2 acheteurs Rôle fournisseur -1 commercial	Rôle d'achat -1 acheteur Rôle fournisseur -1 directrice commerciale
Lieu	Chez le client	Chez le client
Durée de l'enregistrement	43 min	45 min
Durée de la réunion réelle	Environ 1 h	45 min

Tableau 2 - Les réunions client-fournisseur à Taïwan

Réunions C-F	RDV1 (corpus TWP1)	RDV 2 (corpus TWP2)
Nature de l'entreprise	Rôle de l'achat -Constructeur d'immeuble -Agence de sécurité Les deux sociétés appartiennent au même groupe Rôle du fournisseur -Société d'équipements de surveillance	Rôle de l'achat -Hôtel Rôle du fournisseur -Société de stockages au cloud
Participants	Rôle de l'achat - 2 directeurs de deux sociétés du même groupe, plus une dizaine de collègues Rôle du fournisseur -1 directeur commercial -1 responsable du projet -1 commerciale	Rôle de l'achat -1 manager - 1 responsable d'informatique Rôle du fournisseur -1 directeur commercial -1 commerciale
Lieu	Chez le client	Chez le client dans le hall de l'hôtel
Durée de l'enregistrement	1 h 28 min	53 min
Durée de la réunion réelle	1 h 28 min	53 min

2.1.2 Constitution des corpus avec la sélection des données linguistiques

La réunion d'affaires est caractérisée par sa « confidentialité » (Ly, 2015), elle se déroule dans un espace privé et le contenu de l'échange est associé aux intérêts des entreprises impliquées. Nos données linguistiques sont constituées par des échanges professionnels authentiques, et elles sont transcrites suivant les conventions de transcription ICOR du laboratoire ICAR¹ selon lesquelles les comportements langagiers verbaux, paraverbaux, non-verbaux sont indiqués (voir l'Annexe). La langue utilisée par les participants de ces quatre réunions est leur langue maternelle.

Concernant la sélection des éléments linguistiques, elle s'appuie d'abord sur les

découpages qui conviennent au but de la réunion (Kerbrat-Orecchioni, 1998a) et sur les séquences d'activités ritualisées (Schegolff, 2007). Les activités professionnelles (voir 1.2) exercées par un rôle spécifique sont classées en séquences en extraits contrastifs : les références personnelles, l'organisation des tours de parole, les actes de langage, la modalisation, les stratégies de politesse et les règles conversationnelles. Dans un deuxième temps, nous nous focalisons sur le développement d'un « thème » (Maynard, 1980 ; Traverso, 1998 ; Riou, 2015) spécifique entre les rôles de la dyade. Dans un troisième temps, les aspects grammaticaux, syntaxiques, lexicaux, prosodiques dans les deux langues sont les critères qui permettent de sélectionner des

extraits. Enfin, nos extraits de corpus sont basés non seulement sur un « critère [d]’homogénéité thématique » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 215), mais aussi sur un aspect quantitatif. Certains actes de langage ou comportements conversationnels sont évalués selon leur fréquence, pour comparer les « ethos communicatifs » (*ibid.*, 2002) dans les deux sociétés. Par exemple, l’acte de demande (*ibid.*, 2008) chez le rôle fournisseur est mis en parallèle dans les deux langues. Cette approche quantitative permet de compléter l’analyse qualitative.

2.2. Ethos manifestés lors de l’interaction d’affaires

À partir de l’observation d’un « échange » (la plus petite unité dialogale) (Kerbrat-Orecchioni, 1998a : 224) entre deux rôles ayant un rapport antagonique (Brennan, 1997), nous nous focalisons sur la « position » (Goffman, 1987) que chacun exprime lors de son « intervention » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 38) : conflictuelle vs consensuelle (*ibid.*, 1998a : 36) en fonction de son-propre intérêt dans l’entreprise. Plus précisément, l’« intervention » (initiative ou réactive) exprime l’intention/attitude du locuteur : un accord ou une réponse préférée ; un

désaccord ou une réponse non-préférée ; un acte de glissement thématique ; une « demande » (*ibid.*, 2008), ainsi qu’un démarrage de la séquence de « négociation conversationnelle » (*ibid.*, 2012).

2.2.1 Accord

C’est l’accord qui a le plus de points communs dans les deux langues pour ce qui concerne l’expression de l’attitude : les discours de consensus accompagnés ou non d’unités mimo-gestuelles, comme le sourire, et les comportements conversationnels, par exemple : faire un retour immédiat ou chevauché et passer la parole à l’interlocuteur de manière « polie ». L’attitude coopérative se retrouve davantage chez le rôle fournisseur qui affiche explicitement sa volonté de coopération. Le mécanisme de passage de parole du fournisseur au client est similaire (1°_FRP1_AC² et 1°_TWP1_AC ci-dessous) dans les deux langues. Pourtant, la façon de procéder est différente : l’« intersubjectivité » (Bevensite, 1966 ; Kerbrat-Orecchioni, 1980) est employée par le fournisseur français par l’utilisation du FTA (Brown & Levison, 1987) (voir E1). Alors que son homologue taïwanais pratique en principe le FFA (l’honorifique) pour désigner le client (voir E1).

1°_FRP1_AC

E1	00:53	A +	.h ouais pas de nouveauté:: rien de de:=
E2		F +	=si si si justement je me demandais c’ que tu veux que je refasse à::(2.0) [qu’est-ce que tu veux que je fasse sur ta partie

1°_TWP1_AC

E1	10:21	F +	[...]先簡單 run 一次[...]現在看看(.)長官的想法這樣子
E2	10:57	A +	(4.0) ok 呃室內室內機這種機器住戶那些操作喔=
E1		F +	[...] (je) fais cet exposé rapidement <((en anglais)) run> [...] maintenant (j)’aimerais savoir si les directeurs distingués veulent (nous) faire part de (leur) avis
E2		A +	(4.0) ok euh à l’intérieur de la machine à l’intérieur de ce type de machine (comment) les résidents (peuvent la faire) fonctionner oh=

2.2.2 Désaccord et réponse non-préférée

L'accord de L2 qui est le signe d'une attitude coopérative est une « réaction préférée » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 233 sqq.) son désaccord est considéré comme un enchaînement « non-préféré » (*idem*). Dans une relation client-fournisseur, le fait de ne pas répondre aux besoins du client et l'existence de points de vue divergents, pourront générer une tension, ainsi qu'entraîner une rupture de la collaboration. Le fournisseur hésite-il à se confronter au client ? Quant au client, il peut manifester de la résistance face à une « demande » (*ibid.*, 2008) du fournisseur ; mais est-ce toujours le client qui a raison ? Le fournisseur peut-il dire simplement « non » ?

En France

La confrontation est une manière d'approfondir le sujet, de comprendre des éléments supplémentaires autour du sujet ou de passer à l'étape suivante de la négociation. Dans l'exemple 2°_FRP2_DC

ci-dessous, la fournisseuse veut savoir pour quelle raison l'acheteur a passé une commande chez un distributeur en Allemagne au lieu de la passer chez elle en France (E1). La requête implicite de cette fournisseuse signale son désaccord par rapport à la décision d'achat. Nous constatons que dans sa réponse du client (acheteur) s'explique et rejette la présupposition de la fournisseuse (E2).

Dans un rapport de force, de manière générale, l'émetteur français ne considère pas que recevoir un « enchaînement marqué » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 234) soit un FTA, qui peut mettre la relation interpersonnelle, ainsi que la « face » du destinataire en danger (Béal, 2010). Les Français ont tendance à employer la stratégie *bald on record* (Brown & Levison, 1987) pour exprimer leurs positions antagonistes, ces expressions sont explicites et directes. Par conséquent, la fréquence de l'enchaînement non-préféré est importante comparée à celle que l'ont trouvé en chinois.

2°_FRP2_DC

- E1 5:53 F - ah d'accord ok (.) parce que moi moi je dis à mes clients honnêtement (.) c'est mieux de rester chez les français parce que euh évidemment tu préservais des emplois l'économie en france [il n'y a pas de (inaud.) en france
- E2 A + [non mais je sais bien si tu veux aujourd'hui euh en fait je t'explique ma façon d'acheter=

À Taiwan

La fréquence des désaccords est faible ; de plus, quand il y en a, ces désaccords sont plutôt implicites³. « Lorsque le "non" n'est pas explicitement formulé, la valeur de désaccord doit être déduite du commentaire dans lequel elle se trouve implicitement contenue » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 241). Dans le cas 2°_TWP1_DC ci-

dessous, le fournisseur veut montrer la singularité du savoir-faire de sa société en évoquant leur collaboration avec un concurrent sans en donner le nom, car il s'agit d'une « information sensible »⁴. Pourtant le client (A+) qui souhaite avoir cette information (E3) fait une « requête » (Kerbrat-Orecchioni, 2008) dans laquelle il suppose le nom de ce concurrent. Le

fournisseur lui répond avec un retard en prononçant « ai\ »⁵ – une interjection, plus un distanciateur – « petit rire » (*ibid.*, 1998b : 192), enfin un rejet verbal implicite pour repousser sa demande (E4). Nous constatons que ce fournisseur emploie alors une stratégie *off-record* – il ignore la requête et change de sujet dans son intervention. Ce dernier acte (glissement thématique) sera présenté dans la section suivante.

2°_TWPI_DC

E1	1:17:23	F +	=其實像我們前陣子幫台中弄一個案子現在是快完工的階段[...] 因為他是在七期想法比較新穎這是跟[他覺得說唉為什麼我領信的時候這麼麻煩[...]] ((下續未轉錄))
E2	1:20:10	F +	現在要領包裹[就逼
E3		A +	[元 x 建設的嗎
E4		F +	欸((笑)) 這個還沒有(.) 安裝嘛 ((大家笑)) 就不能講大概就是這樣的方式啦[參考一下
E5			[台中就那幾家比較有創意的
E6			對我們要提的就是說現在到安裝之間都還是可以再做一些調整=
E1	1:17:23	F +	=EN EFFET comme un projet qu'on a à taichung (la ville située au centre à taiwan) pour l'instant (on) est dans l'étape d'achèvement [...] comme il se situe dans un quartier de sept (un quartier plus bourgeois) la conception (est) plus avancée cette (idée) est née après avoir eu une discussion avec le constructeur [il pense pourquoi chercher un courrier est tellement compliqué ((passage non-transcrit))
E2	1:20:10	F +	maintenant (les habitants) cherchent les colis [ils bipent (leurs cartes pour avoir l'accès)
E3		A +	[est-ce que c'est le constructeur de yx ((nom d'un autre constructeur))
E4		F +	ai\ ((sourire)) (parce que le système) n'est pas encore installé (je) ne peux pas trop dire ((tout le monde rit)) en général c'est de cette manière [que vous faire référencer [à taichung (il y a)
E5		A +	seulement quelques (constructeurs) qui sont plus innovants
E6		F +	oui (ce que je) veux dire c'est que le système peut être modifié entre le moment de l'incubation et l'installation=

2.2.3 Glissement thématique

D'après la recherche de Riou (2015) sur l'identification du changement de sujet lors d'une interaction en langue anglaise, « *disagreements corresponded to the identification of transitions* », certains indices verbaux, tels que l'accord et/ou la pause, les expressions phatiques et les interjections ou les marqueurs du discours (*ibid.*, p. 21), signalent un changement de sujet. Pour bien déterminer une séquence thématique, il est nécessaire d'identifier si l'acte de transition thématique est effectué

lors du tour du locuteur. Nous définissons ainsi cet acte comme une « intervention » de L2 dans laquelle le contenu, soit n'est pas pertinent par rapport à celui de l'« intervention » précédente (L1), soit n'est pas pertinent au regard du « but global » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a) de la rencontre.

Les interlocuteurs sont réunis dans une rencontre d'affaires pour se communiquer des informations afin d'évaluer un échange éventuel. Mais, ces informations sont sélectionnées par le locuteur. La

« quantité », la « qualité » ainsi que la pertinence (« relation ») (Grice, 1979) du contenu de l'« intervention » manifestent un certain niveau d'implication collaborative du locuteur vis-à-vis de son interlocuteur. C'est ainsi qu'il arrive que le locuteur dévie du thème lors de son « intervention », soit volontairement, soit culturellement.

En France

Nous constatons que cet acte peut se trouver dans deux situations : la première vise à maintenir la dynamique des échanges ; la deuxième est un acte d'« auto-défense » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 232) du locuteur. Chez les Français, l'« auto-sélection » (Sacks, *et al.*, 1974) se trouve fréquemment. Ce mécanisme de prise de parole permet à l'interlocuteur (L2) d'enchaîner avec un nouveau thème

lors d'un « gap » (Kerbrat-Orecchioni, *ibid.*, p. 235) généré par L1. L1 peut récupérer son thème à un point pertinent de l'intervention du L2 ou lors de son propre tour sur un délai très bref⁶ avec des stratégies linguistiques⁷. L'enchaînement rapide sur un nouveau thème vise à éviter une situation embarrassante pour les participants, c'est donc une démarche interpersonnelle (voir le cas 3°). En ce qui concerne la deuxième situation, il s'agit d'un acte intentionnel du L2, qui peut être problématique lors d'une collaboration bien qu'il se situe dans une relation antagonique. Au niveau de l'organisation de l'« échange » (Kerbrat-Orecchioni, 1998a), c'est un enchaînement non-préférentiel : un désaccord implicite (voir le cas 4°).

3°_FRP2_GT

E1	F -	[...] c'est bizarre je ne vois pas trop ((cherche la référence sur la feuille)) (3.0)
E2	A +	(inaud.) j'arrive attends je vais le chercher=
E3	31:26 F -	=tu peux me ramener un verre d'eau

4°_FRP2_GT

E1	42:02	A +	[...] ben ils ont de bonne prix avec smg et [...] passer ngk ça va être plus cher et moi après euh [qui me facture et:: mes marges sont réduites
E2		F -	[non ça peut être moins
E3		A +	cher je parle de ça ça et puis ça sera moins cher=
E4		F -	=mais euh ça on verra ça on a déjà imposé pas mal de choses sur la partie ngk=
E5	42:42	F -	=OUAIS ((l'arrivé d'un autre collègue de A +, passage non-transcrit))
E6		A +	ok ben écoute à mon avis je vais faire un point avec p* (prénom de son subordonné) bref [peut-être rétrécir dans l'autre côté&
E7		F -	[oui &quoi pour on va essayer d' vous proposer le meilleur prix du coup
E8		A +	peut-être on a prévu d' manger ensemble [c'est: ça

À Taiwan

Chez les Taiwanais, concernant l'acte de glissement thématique, la motivation d'« auto-défense » est le point partagé avec les Français (voir le cas 2°_TWP1_DC ci-dessus), c'est-à-dire que L2 est obligé de changer le sujet en cours pour son propre

intérêt quand L1 envahit son territoire, avec une demande d'informations sensibles. Ensuite, l'« auto-valorisation » (*ibid.*, 1992 : 232) est la deuxième motivation pour un fournisseur taiwanais qui a une obligation de « se "lancer des fleurs" en produisant des auto-compliments »

(*ibid.*, 1996 : 61) ou de faire des plaisanteries afin d'avoir une entente relationnelle grâce au rire public.

2.2.4 Demande

L'acte de demande est un outil linguistique grâce auquel le locuteur est en mesure d'obtenir des informations sensibles. On constate qu'en français le niveau de spontanéité est différent entre le fournisseur et le client, alors qu'en chinois, de manière générale, le locuteur (peu importe son rôle) privilégie « la parole indirecte » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b) lors du questionnement. Pourtant, la position du fournisseur vis-à-vis du client peut être renversée une fois reçue la validation de collaboration : la demande devient plus directe et intensive.

En France

Dans les deux corpus français, les fournisseurs ont tendance à employer la particule *est-ce que* dans les questions⁸ : « *qu'est-ce que tu veux que je fasse sur ta partie* », « *est-ce qu'on a : un gros GROS écart* », « *est-ce que donc maintenant ça va mieux avec la famille X (nom des produits)* » ... Il faut noter en outre que ces fournisseurs pratiquent également les demandes intonatives (Martin, 1998). La fréquence de ce « procédé additif » (Kerbrat-Orecchioni, 1992) lors de la formulation de questions est relativement

plus importante chez le fournisseur que chez le client.

À Taiwan

Pour obtenir des informations sur le marché du client, du fournisseur ou d'un tiers, le locuteur de langue chinoise a tendance à employer la question totale et/ou à choix multiple (voir le cas 3° ci-dessous). « Ce type de substitution pouvant s'expliquer par le fait que les questions partielles imposent à la réponse un cadre plus précis, donc plus contraignant, que les questions totales » (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 203). Dans la phase de construction d'une relation qui est fragile, ce choix permet au locuteur à la fois d'effectuer une demande délicate et d'éviter un tour « raté » (*ibid.*, 1998a : 40) de la part de l'interlocuteur, même si ce dernier n'a pas envie de développer davantage le sujet proposé. Par conséquent, la « face » (Hu, 1944) de chacun est sauvegardée.

Habituellement, le rôle client se considère comme un roi, installé dans la position qui surplombe, c'est pourquoi nous constatons une attitude hautaine chez le client dans le cas 2° ci-dessus. Pourtant, dans le même corpus, lorsque le fournisseur reçoit le feu vert de la collaboration, cette situation est renversée : le fournisseur prolonge non seulement la clôture de la réunion qui avait été signalée par le client, mais en plus il pose quatre questions en quatre minutes.

3°_TWP2_DD

« 你們(.)有客戶了嗎/其他就像您剛講的[這樣子] »

« est-ce que vous (.) avez (déjà) des clients/ ou d'autres comme vous venez d'en parler [tout à l'heure°] »

2.2.5 Séquence de négociation conversationnelle

D'après l'analyse précédente, la fréquence des désaccords est plus importante dans les réunions en France qu'à Taïwan. Partant de ce constat, on peut supposer que - d'après le schéma de négociation proposé par

Kerbrat-Orecchioni (2012) - la quantité de séquences de « négociation conversationnelle » (*ibid.*, 1996, 2012) est plus importante en France.

En France

Non seulement la fréquence de « négociation conversationnelle » est

élevée, mais en plus les manières de s'engager dans une négociation sont variées. Par exemple, L1 peut produire un énoncé subjectif avec lequel L2 est en désaccord (voir le cas 5° ci-dessous), ou

5° FRP2_NG

E1	42:02	A +	ils ont de bons prix avec smg et [...] passer ngk ça va être plus cher et moi après euh [qui me facture et:: mes marges sont réduites
E2		F -	[non ça peut être moins cher je parle de ça ça et puis ça sera moins cher=
E3		A +	=mais euh ça on verra ça on a déjà imposé pas mal de choses sur la partie ngk=
E4		F -	=OUAIS

6° FRP2_NG

E1	10:15	F -	c'est ça ce qu'il me propose tu dis quoi alors tu dis c'est d' la merde/
E2		A +	ah NON c'est pas la MERDE c'est pas le problème=
E3		F -	=Ça se vend pas

À Taiwan

En chinois, par comparaison avec le français, la négociation se présente de manière imperceptible. Elle se déroule lentement⁹, paisiblement et implicitement. La raison pour laquelle une demande, un doute ou une critique ne peuvent pas être clairement formulés est que chaque côté suit le principe de « donner la face à l'autre » signifiant l'« auto-défense » de notre propre face. Si L2 a reçu une « offense » (Goffman, 2004) de L1, il est obligé de faire d'abord un « geste d'apaisement » (un arrangement, un semblant consensus ou une feinte¹⁰) en signalant que les « faces » de chacun doivent être sauvegardées (Brown & Levison, 1987 ; Kerbrat-Orecchioni, 1992). Mais si ces stratégies conventionnelles ne fonctionnent pas avec un interlocuteur qui prend une position dominante et ferme, alors l'acte d'« offense » de la part du client est récurrent (le cas 2° ci-dessus). Dès lors, le L2 (fournisseur) est obligé de dévier du sujet en cours, et cela n'est pas seulement

bien une demande est réalisée par L1, et L2 est en désaccord (voir le cas 2° ci-dessus), ou encore L1 produit un énoncé extrême, car il cherche une explication chez L2 (voir le cas 6° ci-dessus).

une stratégie d'auto-défense, c'est également une façon explicite de manifester son désagrément.

EN GUISE DE CONCLUSION

La dyade client-fournisseur constitue une relation ambiguë qui mêle partenariat et enjeu de pouvoir. Ce sont les comportements communicatifs qui mettent en évidence ce rapport de force. Chez les Français la « spontanéité » (Béal, 2010) et la « franchise » (*idem*) se retrouvent, de même que l'affirmation de l'individualité, dans chaque rôle. L'attitude du client peut être modeste ou prétentieuse, et celle du fournisseur peut être agressive ou conciliante. Pourtant, « la préférence pour le désaccord » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 84) est incontestable quand il y a une forte fréquence de demandes et d'alternance des tours de parole lors de l'argumentation. Par conséquent, la « négociation conversationnelle » se produit plus fréquemment et de manière plus perceptible. L'entente entre les deux côtés n'est pas forcément manifestée par

l'accord avec l'opinion de l'autre, mais plutôt par l'expression de son propre point de vue et sa position de locuteur, afin de se faire comprendre. À Taïwan, les « stratégies de politesse négatives » (Brown & Levison, 1987) sont privilégiées. L'ambiguïté et le fait de tourner en rond font partie du jeu dialogal lors de la réunion d'affaires : ce que le locuteur pense doit être reformulé de manière acceptable pour

autrui dans l'intention de maintenir « l'unité du groupe et les relations » (Waal, 1992 : 217 cité par *ibid.*, p. 89). En outre, la fréquence de l'expressivité passive est remarquable. Elle se manifeste par : le régulateur de réception, le sourire et le silence, tous expriment un double sens - l'altruisme et l'égoïsme - dans l'objectif de préserver les faces de chacun.

Annexe : conventions de transcription

[	chevauchements
/	intonation montante
(3.0)	pause en secondes
(.)	micro-pause
=	enchaînement rapide
((rire))	productions vocales
<(en riant) (.) oui>	l'ensemble est compris entre chevrons
(c'est)	omission du sujet et/ou le complément dans un énoncé
	chinois
GREY	saillance perceptuelle particulière
identifiant du locuteur	le métier (majuscule) et son genre (+ pour l'homme, – pour la femme)

Bibliographie

- Austin, J. L. (1970). *Quand dire, c'est faire*, Paris : Le seuil.
- Barth, I. & Bobot, L. (2010). "Négociation commerciale et fondements et perspectives", *Économie et Management*, Vol. 137, pp. 14-18.
- Béal, C. (2010). *Les interactions quotidiennes en français et en anglais : de l'approche comparative à l'analyse des situations interculturelles*. Berne : Peter Lang.
- Brennan, L. (1997). "Buyer/supplier partnering in British industry: The automotive and telecommunications sectors", *Journal of Marketing Management*, Abingdon: Taylor and Francis, Vol. 13 (8), pp. 759-775.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Büyükgüzel, S. (2011). "Modalité et subjectivité : regard et positionnement du locuteur", *Synergies Turquie*, Vol. 4, pp. 139-151.
- Garfinkel, H. (2007). *Recherches en ethnométhodologie*. Paris : PUF.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*, Paris : Les éditions de minuit.
- Goffman, E. (1987). *Façons de parler*, Paris : Les éditions de minuit.
- Goffman, E. (2004). *La mise en scène de la vie quotidienne, 2 Les relations en public*, Paris : Les éditions de minuit.
- Gosselin, L. (2010). *Les modalités en français : la validation des représentations*. Amsterdam : Rodopi.
- Grice, H. (1979). "Logique et conversation", *Communication*, Paris : Le Seuil, Vol. 30 (1), pp. 55-72.
- Heritage, J. & Drew, P. (1992). *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings (Studies in Interactional Sociolinguistics)*, New York: Cambridge University Press.
- Heritage, J. (1997). "Conversation analysis and institutional talk", In Silverman, D. (Ed.), *Qualitative Research: Theory, Method, Practice*, London: Sage Publications, pp.161-82.
- Hu, H. C. (1944). "The Chinese Concept of Face", *American Anthropologist*, Arlington: American Anthropological Association, Vol. 46. pp. 45-64.

- Huang, C. T. (2006). "〈從比較語法的觀點來分析解說英譯中困難之所在〉 (Difficulties in English-Chinese Translation: An Analysis from the Perspective of Contrastive Grammar)", *SPECTRUM: Studies in Language, Literature, Translation, and Interpretation*, 臺北 (Taipei): 文鶴出版社 (Crane Publishing), Vol. 1, pp.139-159, sur <https://tinyurl.com/y3ww275v>, accès en janvier, 2018.
- Hymes, D. H. (1972). "On Communicative Competence". In: J. B. Pride and J. Holmes (eds). *Sociolinguistics Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin, pp. 269-293.
- Kang, S. T. (2019). "Emploi du marqueur ok par des apprenants coréens en classe de langue", *Lexique*, Vol. 25, pp. 227-242.
- Kasper, G. (2000). Data collection in pragmatics research. In H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally speaking: Managing rapport through talk across cultures*, London: Continuum, pp. 316-341.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1980). *L'Énonciation. De la subjectivité dans le langage*, Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1992). *Les interactions verbales, Tome 2*, Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1996). *La conversation*, Paris : Le Seuil.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1998a). *Les interactions verbales, Tome 1*. Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1998b). *Les interactions verbales, Tome 3*. Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005). *Le discours en interaction*, Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2008). *Les actes de langage dans le discours*, Paris : Nathan.
- Kerbrat-Orecchioni, C. & Traverso. V. (2001). "Symposium : Variations culturelles dans les comportements communicatifs". Site internet. URL <https://tinyurl.com/y3op2erh> (consulté 06/03/2018).
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2002). "Système linguistique et ethos communicatif", In Béal, C. (Éd.). *Les Cahiers de praxématique-Langue, discours, culture*, Montpellier : Presses Universitaires de La Méditerranée, Vol. 38, pp. 35-57.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2012). "Négocier la notion de négociation", *Négociations*, Paris : De Boeck Supérieur, Vol. 1 (17), pp. 87-99.
- Liu, Y. H.; Pan, W. Y.; Gu, H. (劉月華、潘文娛、故韓) (2005). *《實用現代漢語語法》 (Grammaire chinoise moderne à la pratique)*. 臺北(Taipei): 師大書苑 (Shida Books).
- Ly, A. (2016). "Getting Access to Language Data in the Workplace: Role Enactment as a Data-Generation Method", In Alessi, G. & Jacobs, G. (Eds.), *The Ins and Outs of Business and Professional Discourse Research Reflections on Interacting with the Workplace*. London: Palgrave Macmillan, pp. 63-80.
- Martin, P. (2009). *Intonation du français*, Paris : Armand Colin.
- Maynard, D. W. (1980). "Placement of topic changes in conversation", *Semiotica*, The Hague: Mouton, Vol. 30 (3-4), pp. 263-290.
- Mondada, L. (2008). "Contributions de la linguistique interactionnelle", In B. Habert, J. Durand, B. Laks (éds.). *Actes du Premier Congrès Mondial de Linguistique Française*, Paris : Institut de Linguistique Française, pp. 881-897.
- Porter, M. (1979). "How Competitive Forces Shape Strategy", *Harvard Business Review*, Boston: HBSP, Vol. mars-avril, pp. 137-145.
- Riou, M. (2015). "A Methodology for the Identification of Topic Transitions in Interaction", *Discours*, Caen : Presses universitaires de Caen. Vol. 16, pp. 4-28.
- Rubin, J. & Brown, B. (1975). *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation*, Cambridge: Academic Press.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation", *Language*. New York: Linguistic Society of America, Vol. 50, pp. 696-735.
- Sandré, M. & Richard, A. (2013). "Accords et désaccords : construction des points de vue dans l'émission de cinéma Le Cercle", In Lagorgette, D. & Larrivée, P. (Éds), *Représentation du sens linguistique*, Savoie : Presses de l'Université de Savoie, pp. 301-322.
- Sartre, J. P. (1946). *L'existentialisme est un humanisme*, Paris : Nagel.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis I*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. (1969), *Speech acts: An essay in the philosophy of language*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. (1982). *Sens et expression : Études de théorie des actes du langage*, Paris : Les éditions de minuit.

Searle, J. (1996). *Les actes de langage - Essai de philosophie du langage*, Paris : Herman.

Traverso, V. (1998). *La conversation familière : analyse pragmatique des interactions*, Lyon : Presse universitaire de Lyon.

Vaissière, J. (2004). "Perception of Intonation". In Pisoni, D. B. & Remez, R. E. (Eds.). *Handbook of Speech Perception*. Blackwell publishing, pp. 236-263.

Wu, J. H. (吳貞慧) (2016). 《語氣助詞「喔」之功能語境與華語文教學應用：以口語語料庫為本》 (*Conversational Practices of the*

références

¹ <http://clapi.univ-lyon2.fr>

² Les notations des cas des trois classifications, se comprennent de la manière suivante : par exemple le cas 1°_FRP1_AC : la dernière unité AC désigne l'intervention d'« ACCord », DC pour l'intervention de « DésaCcord » ou d'« enchaînement non préféré », GT pour l'intervention de « Glissement Thématique », NG pour « NéGociation ». La deuxième unité désigne signifie que cet extrait se trouve dans la réunion du numéro 1 en France. Le numéro se situant au début indique l'ordre des cas dans cette étude.

³ Ici nous précisons que les désaccords produits par les Taïwanais dans ces réunions d'affaires sont implicites dans les interventions où il ne se trouve pas d'expressions verbales « à [...] valeur [de] protestation » (Kerbrat-Orecchioni, 1998b : 241) comme un *non* explicite ou un énoncé négatif placé au début de l'intervention.

⁴ La définition de l'« information sensible » dépend du contexte de l'échange et du rôle du révélateur. Ici il s'agit des informations qui pourraient modifier les

Modal Particle O in the Spoken Corpus and the Teaching Applications). [國立臺中教育大學碩士論文(mémoire de master à l'université d'éducation Taichung nationale à Taïwan)].

Yang, J. L. (2020). *Interactions professionnelles en contexte commercial dans une perspective comparative : les réunions d'entreprise en France et à Taiwan* [thèse de doctorat à l'université Paul Valéry, France].

paramètres de la négociation commerciale lors de la réunion client-fournisseur, ou qui concernent la croissance de l'entreprise, telles que les stratégies pour le produit, la marque, la production, le positionnement, le prix, le développement du marché...

⁵ 欸 « ai » est un accusé de réception montrant une hésitation du locuteur comme *eah* en français.

⁶ D'après l'examen de nos corpus, l'écart entre la suspension du sujet et sa reprise est inférieur à une minute.

⁷ Par exemple, 1. minimiser les pauses intra-tours ; 2. incorporer la contribution de l'interlocuteur ; 3. recycler l'énoncé et persister ; 4. hausser le ton ; 5. protester verbalement d'après Béal (2010 : 101 sqq.).

⁸ soit question totale, soit question partielle.

⁹ Dans la séquence de négociation conversationnelle en chinois, il peut y avoir plusieurs paires adjacentes qui sont là pour confirmer/vérifier le contenu de demande (implicite ou explicite), ou représenter l'écoute d'une part et l'allocation de l'autre part.

¹⁰ Dans la séquence de la négociation conversationnelle en chinois, il peut y avoir plusieurs paires adjacentes qui sont là pour confirmer/vérifier le contenu de la demande, ou représenter l'écoute d'une part et l'allocation de l'autre.