

UNIVERSITÉ DE BOURGOGNE
LISIT (ED 491)
Faculté des Sciences Humaines
CIMEOS (EA 4177)

THÈSE
Pour obtenir le grade de
Docteur de l'Université de Bourgogne
Discipline : Sciences de l'Information et de la Communication
par
Minh Nguyet NGUYEN

soutenue le 30 septembre 2011

**LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE
DES VIETNAMIENS FRANCOPHONES EN
INSERTION PROFESSIONNELLE :
ÉTHIQUES CULTURELLES ET COOPÉRATION**

Tome 1 : MÉMOIRE DE THÈSE

Directeur de thèse
Daniel RAICHVARG, Professeur des Universités
Co-directeur de thèse
Philippe RICAUD, Maître de Conférences

Jury :

1. **Béatrice GALINON- MÉLÉNEC**, Professeure, Université du Havre, Président du Jury
2. **Pierre QUETTIER**, Maître de Conférences, Université de Paris VIII, Rapporteur
3. **Philippe CASTEL**, Professeur, Université de Bourgogne
4. **Viet Dung LE**, Maître de Conférences, Université de Danang, Rapporteur
5. **Daniel RAICHVARG**, Professeur, Université de Bourgogne, Directeur de thèse
6. **Philippe RICAUD**, Maître de Conférences, Université de Bourgogne, Co-directeur de thèse

Dijon- 2011

À la mémoire de mon cher papa

Remerciements

Mon grand merci va d'abord à Monsieur Pierre-André Maréchal, Directeur de l'ENSBANA en 2006 qui m'a présenté l'université de Bourgogne lors de sa mission à l'Institut polytechnique de Hanoï où je suis enseignante.

Je tiens à remercier vivement mon directeur de thèse, Monsieur Daniel Raichvarg, Professeur des universités, Vice-Président de l'Université de Bourgogne, Directeur du CIMEOS, de m'avoir apporté son soutien particulièrement précieux avant mon inscription et tout au long de la réalisation de ma thèse.

Mes remerciements chaleureux et sincères vont à mon co-directeur de thèse, Monsieur Philippe Ricaud, Maître de Conférences du CIMEOS pour ses conseils précieux, ses remarques pertinentes et pour sa patience régulière et particulière pour mon travail.

Je voudrais présenter ma reconnaissance profonde, mon respect, mon amitié cordiale aux directeurs nationaux, aux directeurs des ressources humaines, aux chefs de projet d'une quinzaine d'entreprises, d'organisations, de centres français au Vietnam et aux neuf candidats vietnamiens qui m'ont consacré du temps, de la patience et de l'aide pour le travail de mon corpus durant les années 2006-2009. Je suis désolée de ne pas pouvoir mentionner leurs noms, leurs titres sur cette page pour raison de confidentialité à laquelle je me suis engagée.

Je profite de cette occasion pour exprimer mes remerciements cordiaux à Madame Sandrine Maximilien, Chef de projet du PFIEV en 2006, à Madame Nghiem Thi Tuyet Nhung, secrétaire du DEF à Hanoï pour leurs collaborations particulièrement pertinentes à ma recherche.

Enfin et pour toujours, mon amour, ma reconnaissance et mes remerciements qui viennent du fond du cœur à mes parents, à mon mari et à mon fils pour leur soutien moral infiniment précieux, leur encouragement régulier et leur sacrifice. Ils ont partagé avec moi les préoccupations familiales durant ces quatre dernières années. Je dédie ma thèse à mes gens adorés.

Résumé

Cette thèse étudie l'insertion professionnelle francophone au Vietnam dans une optique communicationnelle. La situation étudiée met en présence des recruteurs français et des candidats vietnamiens, dans une situation authentique d'embauche professionnelle.

L'introduction pose la problématique générale : si, comme le déclare E.T. Hall, culture et communication sont le même phénomène envisagé sous deux facettes particulières, comment est-il possible de communiquer avec que recruteur français et candidat vietnamien s'entendent, se comprennent, concluent un accord ? Comment, en situation de la différence culturelle, la communication reste-t-elle envisageable ? En effet, les codes culturels favorisent la communication seulement s'ils sont partagés. Le paradoxe est qu'elle semble théoriquement impossible et pourtant force est de constater qu'elle se déroule souvent de manière suffisamment satisfaisante pour permettre la coopération.

La problématique générale aborde deux questions touchant au processus d'insertion professionnelle entre un sujet français et un sujet vietnamien :

- comment les éthiques culturelles et professionnelles divergentes des acteurs provoquent-elles des malentendus au cours de l'interaction ?
- comment la coopération permanente des acteurs dans leurs stratégies d'interaction permet-elle à la communication interculturelle de se développer ?

Le chapitre 1 expose les principes de l'approche culturaliste rapportée à la communication interculturelle. Cette présentation débouche sur une conclusion pessimiste : chacun étant enfermé dans sa culture, la communication avec une personne d'une autre culture s'avère logiquement impossible. En définitive, la culture fonctionne comme un facilitateur à condition de partager la même culture. Elle fonctionne comme un obstacle dans les autres cas.

Le chapitre 2 présente l'approche interactionniste, laquelle postule des stratégies universelles qui facilitent l'interaction. À l'inverse du culturalisme, l'interactionnisme aboutit donc à une conclusion optimiste, considérant comme toujours possible la communication interculturelle pour peu que les stratégies d'interaction soient appliquées. Or, ces stratégies, supposées universelles, ont été établies sans prendre en compte la dimension culturelle.

Le chapitre 3 s'efforce d'articuler logiquement le culturalisme et l'interactionnisme. Cette articulation suit le raisonnement suivant :

- on pose une distinction entre le plan des stratégies (générales, universelles) et celui des réalisations (culturellement marquées) ;
- or, les réalisations étant particulières à une culture donnée, une stratégie peut ne pas être reconnue pour ce qu'elle est. Il existe une sorte de hiatus entre les deux plans qui ne peuvent pas toujours fonctionner ensemble.
- c'est pourquoi une troisième instance est nécessaire, rendant compte de procédés facilitant le passage d'une stratégie à une réalisation. Ces procédés compensatoires, car ils visent à combler l'écart entre réalisations et stratégies, sont langagiers (fournir ou demander des explications, par exemple) et comportementaux (coopération, empathie) ;
- on obtient donc le mécanisme général du fonctionnement de la communication interculturelle : des stratégies similaires (plan 1) ; des réalisations différentes (plan 2) ; et des procédés de passage entre les deux plans ci-dessus mentionnés.

Le chapitre 4 présente le corpus qui sert de base à cette étude. Le corpus est composé de trois séries de documents de première main. Le premier comprend 17 entretiens d'embauche authentiques, enregistrés, transcrits en français. Le second rassemble 9 entretiens semi-directifs menés par la doctorante auprès des recruteurs. Le troisième se compose de 9 entretiens semi-directifs également menés par la doctorante auprès des candidats.

Le chapitre 5 rappelle les principes de la méthodologie – en l’occurrence, l’analyse de contenu – pour traiter les données brutes contenues dans le corpus.

Dans le chapitre 6, les trois séries d’entretiens sont traités par l’analyse de contenu pour mettre en évidence les principaux paramètres qui interviennent dans la communication entre les deux intervenants.

Le chapitre 7 aborde certains éléments rigides (langue étrangère pour candidats, éthiques culturelles, habitudes personnelles, formalisme de la situation, réponses stéréotypées, représentations sociales, tabous, évidences cachées) qui sont susceptibles de faire obstacle à la communication interculturelle.

Le chapitre 8 parle des efforts consentis par les acteurs en vue d’adapter leur moi/soi à l’autre ainsi qu’à leur situation interpersonnelle ou professionnelle. Les réalisations des acteurs ont tendance en fait à s’adapter le mieux possible aux règles générales, aux circonstances. Cependant, les sujets manifestent inconsciemment leurs difficultés à communiquer. Cette situation rend la communication plus difficile car elle freine le recours aux procédés compensatoires.

En conclusion, l’interculturel – incontournable à l’ère de la mondialisation – oppose des obstacles de moins en moins inconnus ou infranchissables. Il reste pourtant des défis à relever et à régler : partager ensemble ce qui est mis en commun ; gérer les différences d’une façon active font partie des objectifs actuels.

Mots-clés : communication interculturelle, insertion professionnelle, Viêt-Nam, culture vietnamienne, culturalisme, interactionnisme, rite d’interaction, coopération, représentation sociale.

Abstract

This thesis studies the professional integration in Vietnam of French-speakers in terms of communication. The study context involves French recruiters and Vietnamese candidates in authentic recruitment situations.

Introduction presents an overview of the problem: if, as declared by E.T. Hall, culture and communication are the same phenomenon viewed under two particular facets, is it possible for French recruiters and Vietnamese candidates to communicate in order to understand, get along with each other, and reach agreement ? How can communication be viewed in the situation of cultural differences? In fact, cultural codes facilitate communication only when they are shared. The paradox is that theoretically, communication seems impossible; however, we have to admit that it usually takes place in a manner satisfactory enough to permit cooperation.

Overview of the problem deals with two questions regarding the process of professional integration between a French subject and a Vietnamese subject:

- how do cultural ethics and professional divergences of the actors cause misunderstandings during interactions?
- does constant cooperation between the actors in their interactional strategies allow intercultural communication to develop?

Chapter 1 presents the principles of the culturalist approach for intercultural communication. The presentation leads to a pessimistic conclusion: whenever an actor is locked in his/her culture, communication with a person from another culture is proved to be logically impossible. Definitely, culture functions like a facilitator on the condition of sharing the same culture. It functions like an obstacle in other cases.

Chapter 2 presents an interactionist approach which applies universal strategies to facilitate interactions. Contrary to culturalism, the interactionist approach leads to an optimistic conclusion, considering intercultural communication to be always possible provided that the interactional strategies are applied. Yet, these strategies, supposedly universal, have been established without regarding the cultural dimension.

Chapter 3 attempts to establish logical links between culturalism and interactionism. The connection is based on the following reasoning:

- we make the distinction between the plan of strategies (general, universal) and the plan of realisation (culturally marked);
- nevertheless, because the realisations are peculiar to a given culture, a strategy cannot be recognised as it really is. There exists some sort of hiatus between the two plans which usually cannot function together;
- that is why a third level is necessary to facilitate the transition from a strategy to a realisation. The compensation process that aims to fill in the gaps between realisation and strategy is both linguistic (providing or asking for explanations, for example), and behavioural (cooperation, empathy);
- so we can obtain the general mechanism for the functioning of intercultural dynamics: the similar strategies (plan 1); the different realizations (plan 2); and the transitional processes between the above mentioned plans.

Chapter 4 presents a corpus which serves as the basis for this study. The corpus consists of three series of first-hand documents. The first series comprises 17 authentic job interviews which were recorded and transcribed in French. The second consists of 9 semi-directive interviews with recruiters conducted by the researcher. The third consists of 9 semi-directive interviews with the candidates conducted by the researcher.

Chapter 5 repeats the principles of methodology – in this case being content analysis to process the raw data in the corpus.

In Chapter 6, the three interview series are processed through content analysis to bring to light the principal parameters that intervene into the communication between the two speakers.

Chapter 7 goes into some rigid elements (foreign language of the candidates, cultural ethics, personal habits, formalism of the situation, stereotype responses, social representation, taboos, and hidden facts) that are likely to be obstacles to intercultural communication.

Chapter 8 discusses consensus efforts by the actors in order to adapt themselves to others in intercultural or professional situations. The realisations of the actors tend to adapt as much as possible to the general rules and circumstances. However, the subjects unconsciously show their difficulties in communicating. That situation makes communication more difficult as it prevents the compensatory process.

In conclusion, interculture is inevitable in the globalisation era – in the face of obstacles which are becoming less and less unknown or insurmountable. Nevertheless, there remain challenges to be resolved: the present objectives are to share things that are put in common and to manage the differences in an active way .

Keywords : intercultural communication, professional integration, Vietnam, Vietnamese culture, culturalism, interactionism, interactionritual, cooperation, social representation.

SOMMAIRE

LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX.....	23
INTRODUCTION.....	24
Problématique générale.....	34
 Première partie – À LA RECHERCHE D’UN CADRE THÉORIQUE DE LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE : ÉTHIQUES CULTURELLES ET STRATÉGIES D’INTERACTION	 43
 Chapitre 1 : Le regard culturaliste	 45
 I. Présentation synthétique du culturalisme.....	 46
 I.1. Les auteurs majeurs.....	46
I.2. Les principes directeurs.....	47
 I.2.1. Le développement de la personnalité	48
 I.2.1.1. <i>Le développement de la personnalité dans l’éducation vietnamienne.....</i>	50
I.2.1.2. <i>Le développement de la personnalité dans l’éducation française</i>	53
 I.2. 2. L’uniformité des personnalités	54
 I.2.2.1. <i>La personnalité vietnamienne typique.....</i>	56
I.2.2.2. <i>La personnalité française typique.....</i>	59
 I.2. 3. L’acculturation des emprunts à une culture étrangère.....	60

I.2.3.1. Exemples d'acculturation par la culture vietnamienne	61
I.2.3.2. Exemples d'acculturation par la culture française.....	62
I.2.4. Séparation entre les cultures	63
I.2.4.1. Résistance de la culture vietnamienne à la culture chinoise.....	64
I.2.4.2. Résistance de la culture vietnamienne à la culture française.....	65
II. Le regard du culturalisme sur la communication interculturelle.....	66
II.1. Notion d'éthique culturelle de la communication.....	66
II.2. Éthique culturelle de la communication chez le Vietnamien	67
II.1.1. Influence du confucianisme sur plusieurs règles culturelles de la communication au Vietnam.....	67
II.1.2. Particularités de l'éthique vietnamienne de la communication.....	69
II.3. Éthique culturelle de la communication chez le Français.....	71
II.3.1. Une communication régie par la rigueur.....	72
II.3.2. Une communication inspirée par l'idéal démocratique.....	72
III. Évaluation critique du regard culturaliste sur la communication interculturelle.....	73
III.1. Le culturalisme appliqué à la communication interculturelle.....	74
III.1.1. Disparités et oppositions entre les éthiques culturelles	75
III.1.2. Homogénéité des pratiques communicationnelles à l'intérieur d'une culture.....	76
III.1.3. Possibilité d'assimiler un trait culturel étranger	77

III.1.4. La tendance à se séparer d'une culture étrangère.....	78
III.2. Limites du culturalisme dans la communication interculturelle.....	78
III.2.1. Le rapport culture-personnalité.....	79
III.2.2. L'uniformité des personnalités d'une même culture.....	81
III.2.3. L'assimilation d'un trait culturel étranger.....	82
III.2.4. La relative différenciation avec les cultures étrangères	82
Chapitre 2 : Le regard interactionniste	84
I.Présentation synthétique de l'interactionnisme.....	85
I.1. Les auteurs majeurs.....	85
I.2. Les principes directeurs.....	87
I.2.1. Obligations d'agir.....	87
I.2.2. Rites d'interaction.....	89
I.2.3. Notion d'interaction verbale	92
I.2.4. Notion d'interprétation.....	95
I.2.4.1. <i>Notion de face</i>	96
I.2.4.2. <i>Déférence, tenue, ligne de conduite</i>	97
I.2.4.3. <i>Coopération</i>	100
I.2.5. « Remaniements » de moi/ soi.....	101
I.2.5.1. <i>Prise de précautions et stratégie de défense</i>	101
I.2.5.2. <i>Réaction régie par les rites et les rituels</i>	102
I.2.5.3. <i>Réaction régie par le caractère</i>	103

I.2.6. Rôle rituel du moi/soi ou imposition du statut.....	104
II. Extension de l'interactionnisme à la communication interculturelle.....	105
II.1. Diversité des formes culturelle pour entrer en interaction	105
II.2. L'incompréhension due aux réalisations différentes	107
II.3. Éléments interculturels en interaction verbale.....	107
II.4. Divergence dans l'interprétation des acteurs.....	109
II.5. Problèmes interculturels issus des remaniements du moi/soi des acteurs	111
III. Évaluation critique de l'interactionnisme goffmanien appliqué à la communication interculturelle.....	112
III.1. Pertinence de l'interactionnisme	113
III.2. Limites de l'interactionisme.....	113
Chapitre 3 : Proposition d'un cadre théorique pour la communication interculturelle.....	116
I. Notion de communication interculturelle.....	117
I.1. Un constitutif du culturel	117
I.2. Un produit d'interactions des cultures.....	118
I.3. Problèmes interculturels dûs aux représentations sociales.....	118
II. L'apport de l'interactionnisme : les règles générales.....	119
II.1. Notion de stratégie.....	119
II.2. Règles générales.....	120
II.2.1. Cadres de l'interaction.....	121

II.2.1.1. <i>Cadre physique</i>	121
II.2.1.2. <i>Contexte institutionnel</i>	124
II.2.1.3. <i>Forme, contenu et structure des interactions dans une organisation</i>	124
II.2.2. Les règles de conduite, les rituels.....	126
II.2.2.1. <i>Éthique culturelle de la notion de face</i>	127
II.2.2.2. <i>Rituels d'accès</i>	127
II.2.2.3. <i>Rituels de confirmation</i>	128
II.2.2.4. <i>Rituels de réparation</i>	129
III. L'apport du culturalisme : les réalisations culturelles particulières	130
III.1. Réalisations culturelles des stratégies d'interaction.....	131
III.1.1. <i>Éthique culturelle des stratégies d'interaction vietnamienne</i>	131
III.1.2. <i>Éthique culturelle des stratégies d'interaction française</i>	134
III.1.3. <i>Interaction verbale</i>	135
III.2. Réalisations culturelles des stratégies d'interprétation.....	138
III.2.1. <i>Tendance à l'explication synthétique/analytique</i>	138
III.2.2. <i>Communication indirecte/directe</i>	140
III.2.3. <i>Interprétation explicite/implicite</i>	141
III.2.4. <i>Représentations sociales</i>	142
III.2.5. <i>Préjugés et stéréotypes</i>	144
III.3. Réalisations des stratégies d'adaptation.....	144
III.3.1. <i>Éthique culturelle du moi/soi</i>	144
III.3.2. <i>Éthique culturelle de l'adaptation</i>	146

III.3.3. Compétence de communication interculturelle.....	148
Deuxième partie – LA CONDUITE DE L'ENQUÊTE	151
Chapitre 4 : Constitution et présentation du corpus.....	152
I. Construction du corpus.....	153
I.1. Premier volet.....	154
I.1.1. À la recherche des partenaires.....	154
I.1.2. Réalisation de l'enregistrement des entretiens d'embauche.....	155
<i>I.1.2.1. Organisation de l'enregistrement.....</i>	155
<i>I.1.2.2. Difficultés rencontrées</i>	156
I.2. Deuxième volet.....	157
I.2.1. Présentation de l'enquête auprès des acteurs.....	157
<i>I.2.1. 1. Conception de l'enquête</i>	157
<i>I.2.1. 2. Réalisation de l'enquête</i>	161
I.2.2. Évaluation du processus de l'enquête.....	162
II. Présentation du corpus	165
II.1. Cadre	165
II.2. Population.....	166

II.2.1. Informations sur les recruteurs.....	166
II.2.2. Informations sur les candidats	167
II.3. Composition du corpus	167
II.3.1. Annexe 1- Entretiens de recrutement.....	167
II.3.2. Annexe 2- Entretiens avec recruteurs.....	168
II.3.3. Annexe 3 –Entretiens avec candidats.....	169
II.4. Évaluation du corpus	169
II.4.1. Avantages.....	169
II.4.2. Limites	170
Chapitre 5 : Méthodologie du corpus	172
I. Présentation de l’analyse de contenu	172
II. Critères d’analyse retenus	173
III. Techniques appliquées.....	174
III.1. Analyse catégorielle.....	174
III.2. Analyse de l’évaluation	175
III.3. Analyse de l’énonciation	177
III.4. Analyse proportionnelle du discours	179
III.5. Analyse de l’expression.....	179
III. 6. Analyse des relations.....	179
 Troisième partie – EXPÉRIENCES DE LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE SELON L’ENQUÊTE	 182

Chapitre 6 : Analyse par type d'entretien.....	183
I. Les entretiens d'embauche	183
I.1. Aperçu général	183
I.2. Description séquentielle	184
I.2.1. Ouverture de l'entretien.....	185
I.2.2. Motivation pour le poste visé.....	186
I.2.3. Discussion du salaire.....	188
I.2.4. Expression des opinions.....	188
I.2.5. Clôture de l'entretien.....	188
II. Les entretiens avec les recruteurs	189
II.1. Aperçu général	190
II.2. Analyse par question d'enquête.....	193
III. Les entretiens avec les candidats	204
III.1. Aperçu général	204
III.2. Analyse par question d'enquête.....	206
Chapitre 7 : Éthiques culturelles et professionnelles	213
I. Créer une bonne image	213
I.1. À la recherche d'une posture conforme au contexte.....	214
I.1.1. Ne pas manquer son rendez-vous.....	215
I.1.2. Création d'un style qui convient au contexte.....	216

I.1.3. Évaluation grâce à l'expérience préalable.....	218
I.1.4. Tendance affective à s'attacher à un ensemble de personnes	219
I.1.5. Appréciation de la fidélité du candidat.....	220
I.2. Effort pour préserver son image	222
I.2.1. Affichage devant l'autre.....	222
I.2.2. Réserve due à la peur de perdre la face	225
I.2.3. Obsession d'un préjugé ou d'un jugement de l'autre.....	227
I.2.4. Influence de la culture scolaire	228
I.2.5. Conséquences socio-culturelles assimilées de l'éducation	230
I.2.6. Précaution contre le racisme.....	231
I.2.7. Différentes façons d'argumentation	232
II. Évitement et réparation d'un acte.....	233
II.1. Évitement des tabous.....	233
II.1.1. Sujets privés et tabous de langage	233
II.1.2. Attitude devant le conflit, évitement de la responsabilité	236
II.1.3. « Se vendre » en insertion professionnelle	238
II.2. Réparation des actes problématiques	240
II.2.1. Gestion des troubles psychologiques.....	240
II.2.2. Recherche d'une solution de réserve.....	242
II.2.3. Bilan après l'entretien.....	244
Chapitre 8 : Coopération entre les acteurs dans la conduite des stratégies	
d'interaction	247

I. Réalisations des stratégies du maintien d'interaction.....	247
I.1. Réaction des acteurs en interaction verbale	247
I.1.1. Difficultés de prononciation	248
I.1.2. Faiblesse du niveau en français.....	249
I.1.3. Découverte d'une façon d'apprendre à l'école.....	252
I.2. Réalisations des stratégies de coopération.....	253
I.2.1. Les rôles rituels du moi	253
I.2.2. La coopération en matière de figuration.....	255
I.2.3. Créer une occasion de coopérer avec son partenaire	255
<i>I.2.3.1. Les comportements des acteurs représentant la coopération.....</i>	<i>256</i>
<i>I.2.3.2. Les effets négatifs des comportements de coopération.....</i>	<i>260</i>
<i>I.2.3.3. La figuration de l'autre comme un moyen d'agression.....</i>	<i>261</i>
II. Réalisations des stratégies d'interprétation.....	265
II.1. Interprétation convenable au contexte d'embauche.....	265
II.2. Deux différents modes d'interprétation	266
II.3. Différentes expressions de l'individualité.....	268
II.4. Effets négatifs ou positifs à l'origine des comportements des acteurs.....	270
III. Réalisations en vue de l'adaptation.....	271
III.1. Réalisation en vue d'une adaptation aux règles générales.....	271
III.1.1. Transmission de l'information à l'oral.....	271
III.1.2. Réaction en fonction du concept et du contexte de métier	273

III.1.3. Précautions prophylactiques.....	274
III.1.4. Adaptation à l'environnement de recrutement	276
III.1.5. Manière à travailler en équipe	276
III.2. Réalisations en cas d'embarras.....	277
III.2.1. L'embarras pour cacher un secret.....	278
III.2.2. L'embarras dû à l'incompétence.....	280
III.2.3. L'embarras suivi du détachement	280
CONCLUSION GÉNÉRALE	282
BIBLIOGRAPHIE FRANCOPHONE.....	291
BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE GÉNÉRALE.....	301
ACTES DE COLLOQUE, ARTICLES DE REVUE.....	306
BIBLIOGRAPHIE VIETNAMOPHONE ET FRANCOPHONE ÉDITÉE AU VIETNAM.....	307
SITOGRAFIE.....	309
GLOSSAIRE.....	311
INDEX DES NOTIONS	313
ANNEXES.....	315
Convention pour la transcription des entretiens.....	319
ANNEXE 1	320
Tableau 1a : Informations sur les entretiens d'embauche.....	320
Tableau 1b : Informations sur les candidats.....	321
Transcription des enregistrements des entretiens d'embauche authentiques...	323
Entretien 1.....	323
Entretien 2.....	327

Entretien 3.....	331
Entretien 4.....	335
Entretien 5.....	337
Entretien 6.....	342
Entretien 7.....	347
Entretien 8.....	351
Entretien 9.....	356
Entretien 10.....	361
Entretien 11.....	363
Entretien 12.....	368
Entretien 13.....	373
Entretien 14.....	376
Entretien 15.....	377
Entretien 16.....	378
Entretien 17.....	380
 ANNEXE 2.....	 382
 Tableau 2a : Informations sur les entretiens avec les recruteurs.....	 382
Tableau 2b : Informations sur les recruteurs.....	383
Transcription des entretiens menés par la doctorante avec les recruteurs français.....	 385
 Entretien 18.....	 385
Entretien 19.....	489
Entretien 20.....	394
Entretien 21.....	396
Entretien 22.....	402
Entretien 23.....	410
Entretien 24.....	414
Entretien 25.....	420

Entretien 26.....	427
ANNEXE 3	431
Tableau 3a : Informations sur les entretiens avec les candidats	431
Tableau 3b : Informations sur les candidats.....	432
Transcription des entretiens menés par la doctorante avec les candidats vietnamiens.....	434
Entretien 27	434
Entretien 28.....	438
Entretien 29.....	442
Entretien 30.....	446
Entretien 31.....	453
Entretien 32.....	459
Entretien 33.....	462
Entretien 34.....	467
Entretien 35.....	473
ANNEXE 4	478
Dossier de demande de contact.....	478
Message du premier recruteur.....	480
Message du Responsable d'une organisation francophone à Hanoï.....	481
ANNEXE 5- Dossiers de demande d'enquête.....	482
Message destiné aux recruteurs.....	482
Message destiné aux candidats.....	483
Dossiers de recommandation.....	484

ANNEXE 6- Questionnaires destinés à des entretiens avec recruteurs et candidats.....	485
Questionnaire destiné aux recruteurs natifs	485
Questionnaire destiné aux recrutés vietnamiens.....	486

Liste des figures et tableaux

Figure 1 : Le champ de la représentation.....	143
Figure 2 : La normalisation des énoncés.....	176
Figure 3 : Le codage.....	177
Figure 4 : Le mécanisme de la genèse des problèmes interculturels.....	289
Tableau 1a : Informations sur les entretiens d'embauche.....	320
Tableau 1b : Informations sur les candidats.....	321
Tableau 2a : Informations sur les entretiens avec les recruteurs.....	382
Tableau 2b : Informations sur les recruteurs.....	383
Tableau 3a : Informations sur les entretiens avec les candidats.....	431
Tableau 3b : Informations sur les candidats.....	432

Introduction

Dans les années 80 au Vietnam, lorsqu'un ou plusieurs étrangers se promenaient dans les rues, ils étaient rapidement rejoints par une foule qui finissait par les entourer. Un étranger était souvent source de curiosité, de divergence, de précaution de sorte que parfois il était suivi par la police. Grâce à la politique de l'économie de marché mise en place à la fin des années 80, puis à l'apparition des joint ventures avec les partenaires étrangers, le Vietnam a connu de profonds changements au cours des années 90. En effet, les contacts sont devenus plus proches et plus durables avec les étrangers lesquels leur semblaient de moins en moins distants.

Depuis le début du vingt et unième siècle, le Vietnam change de visage avec l'apparition de multiples entreprises étrangères implantées à travers le pays, et dans les grandes villes en particulier. L'année 2006 a marqué un événement important pour l'économie vietnamienne avec l'adhésion du Vietnam à l'OMC, ce qui a entraîné des opportunités d'emploi avec un partenaire étranger. Cette situation, la politique économique et sociale qui a suivi, a provoqué des changements inévitables sur son peuple. Cependant, dans un pays agricole avec ses nombreux particularismes, les Vietnamiens semblent être freinés, influencés, orientés par leur passé culturel. La confrontation au changement, quoi que ce dernier soit incontournable, les met souvent en face de certaines complexités. Ils ont à relever des défis de l'ordre de l'intégration mondiale dans le système international des entreprises. Comment se confrontent-ils à cette ouverture récente à la communication interculturelle ?

Cette question se pose non seulement pour les Vietnamiens, mais aussi pour les étrangers qui viennent travailler dans le pays. Nous l'aborderons sous l'angle de l'insertion professionnelle de candidats vietnamiens dans des entreprises francophones. Cependant, nous voulons particulièrement étudier comment les obstacles interculturels apparaissent-ils au cours des interactions entre acteurs de différentes cultures, sans prétendre en trouver toutes les solutions aux problèmes qui seront soulevés.

Dans le cadre de cette recherche, nous essayons d'abord, de saisir les réalisations, et les les réactions des acteurs en interaction. Comment les interactants réalisent-ils un même rite d'interaction ? Comment les problèmes interculturels apparaissent-ils en communication et pour quelles raisons ?

Nous abordons maintenant en premier les éléments à partir desquels nous avons eu nos premières idées.

1. Contexte de recherche

La situation actuelle de la société vietnamienne entraîne la nouveauté et le changement du côté du peuple vietnamien, tout du moins au niveau de leur conscience lors des contacts avec des personnes d'autres pays qui habitent et qui travaillent au Vietnam. Avant, on était réservé face à un étranger ou on avait du mal à le contacter ; à l'heure actuelle, les gens, surtout les jeunes souhaitent avoir des emplois dans un milieu international. Premièrement, ils y trouvent un contexte interculturel fascinant où ils pensent profiter d'éléments de nouveau, motivants au niveau des conditions de travail et au niveau du personnel d'autres cultures. Deuxièmement, ils essaient de s'épanouir au sein des collègues étrangers pour affirmer leurs capacités. Ils semblent chercher à s'adapter à des cultures étrangères afin de satisfaire aux conditions de travail ou aux demandes des patrons étrangers qui viennent de différents pays du monde. Il en va de même dans les entreprises françaises implantées au Vietnam. Ces dernières, affectées par la crise financière de 2008 voudraient un rapprochement plus étroit avec leurs partenaires vietnamiens. Les deux sujets veulent avoir des contacts plus efficaces et familiers en partageant un projet commun. Au travail, la langue française réunit les collègues français et les vietnamiens francophones dans une communauté où les uns et les autres essaient de décroiser leurs cultures pour une compréhension interpersonnelle et professionnelle maximale. Cependant, le décroisement culturel est délicat à réaliser. La majorité des entreprises francophones confient la gestion et le management à des Vietnamiens ayant une solide expérience professionnelle. Il est arrivé que les candidats vietnamiens passent deux entretiens d'embauche : avec un recruteur français puis avec un recruteur vietnamien ; à moins que la composition du jury soit mixte. Pour quelle raison ? Pour saisir au mieux la personnalité du candidat. Le recruteur français a besoin d'un référent vietnamien natif pour l'orienter vers le

meilleur choix possible, ce qui inclut la capacité à s'adapter à un environnement français. Une autre question se pose alors : *Comment peut-on se rendre compte des éléments interculturels en insertion professionnelle ?*

Sur ce phénomène nouveau ou semblant nouveau, nous voudrions réfléchir à la question suivante : *À quels défis les acteurs sont-ils confrontés en insertion francophone ?*

2. Informateurs de la recherche

Intéressée par la professionnalisation de jeunes gens, surtout par celle de jeunes diplômés des filières francophones de différentes universités du Vietnam, nous voulons aborder la communication interculturelle parmi des candidats vietnamiens francophones face à leurs recruteurs français. Selon certains recruteurs français, directeurs des ressources humaines ou directeurs généraux, on peut actuellement distinguer une différence nette au niveau sociopsychologique entre ces deux tranches d'âge, celle des plus de 35 ans et celle de moins de 35 ans au Vietnam. Pour le premier groupe, un recruteur a utilisé le terme « la génération sacrifiée » pour le second « la génération dorée » (Annexe 2 – Entretien 21 : 398). Les jeunes diplômés que nous avons choisis ont entre 23 ans et 30 ans. Donc, nos informateurs correspondraient plutôt au second.

Quant aux recruteurs, nous prenons comme objet d'étude un public essentiellement natif ou ayant au moins grandi en France et couvrant les deux tranches d'âge précédentes. Certains habitent au Vietnam depuis plus d'une dizaine d'années, les autres depuis seulement quelques années. Même ceux qui viennent de s'y installer, possèdent dans l'ensemble des connaissances sur la société vietnamienne, une expérience de la culture, et des gens du pays, soit acquises par eux-mêmes, soit transmises par leurs collègues français et vietnamiens.

3. Confrontation des courants dans les études sur l'interculturel

Depuis longtemps, il existe deux courants apparus simultanément, l'un anglophone, l'autre francophone.

La jeune chercheuse suisse Tania Ogay (Sabatier C., ... (dirs), 2001 : 106) a constaté que « la communication interculturelle, une discipline académique aux États-Unis, est peu

considérée dans les pays francophones ». Elle a essayé de décrire la différence entre les recherches « à l'américaine » (Sabatier C., ... (dir.), 2001 : 106) et qui caractérise le courant français. Elle s'exprime ainsi :

«... d'une part les chercheurs francophones - dont l'intérêt s'était avant tout porté sur l'étude des liens entre l'individu et la société (typiquement le migrant et la société d'accueil) - semblent accorder de plus en plus d'attention à l'interaction interpersonnelle et à la dimension psychologique, et d'autre part les chercheurs anglophones de la communication interculturelle - qui s'étaient concentrés sur l'interaction interindividuelle dans une approche psychologique, centrée sur l'individu - semblent donner plus d'importance au contexte sociopolitique dans lequel se déroule l'interaction » (Sabatier C., ... (dirs), 2001 : 106,107)

Pour présenter de façon simplifiée la situation, nous figurons l'évolution des courants anglophone et francophone par le schéma ci-dessous :

	AVANT	ACTUELLEMENT
Courant anglophone	Psychologiques Individu Psychologiques Individu ↔ Interaction interpersonnelle	Individu ↔ Individu Interaction interpersonnelle ↑ Contexte sociopolitique
Courant francophone	Société ↕ Individu ↕ Société	Psychologiques Individu Psychologiques Individu ↔ Interaction interpersonnelle

Les chercheurs anglophones ont de plus en plus tendance à élargir leur centre d'intérêt vers un contexte sociopolitique. Leurs collègues francophones en revanche, portent leur attention sur un champ centré autour des éléments directement liés aux acteurs. Cependant, tous s'accordent actuellement sur l'enjeu central de l'interaction, interpersonnelle, les uns s'intéressant au contexte où l'interaction se passe, les autres à des éléments psychologiques.

Ogay a situé les objectifs des recherches dans le champ de la communication interculturelle, selon quatre catégories :

1. L'étude comparée de la diversité culturelle à travers le comportement communicationnel (Gudykunst, Ting-Toomey, Nishida, 1996).
2. L'étude de l'adaptation interculturelle, avec le concept de « choc culturel » (Furnham et Bochner : 1986 ; Grove et Torbiorn : 1985), à rapprocher des travaux sur l'acculturation chez les immigrants (Berry : 1999).
3. L'étude de la compétence de communication en contexte interculturel (Chen et Starosta : 1996 ; Imabori et Lanigan: 1989 ; Koester et Olebe : 1988 ; Martin : 1989 ; Ruben et Keesen : 1979 ; Spitzberg : 1994).
4. L'étude de la dynamique de la communication interculturelle (Gallois, Giles, Jones, Cargile et Ota : 1995 ; Gudykunst : 1995 ; Ting-Toomey : 1993) en vue de définir des modèles théoriques capables de saisir le rôle des différents éléments qui interviennent dans cette dynamique complexe.
(Sabatier C., ... (dir.), 2001 : 107)

Notre recherche se situe plutôt dans la quatrième approche en utilisant également la première approche. Il s'agit en effet d'étudier l'interaction entre recruteur français et candidat vietnamien pour identifier des difficultés inhérentes à cette situation. La question est alors posée au candidat qui veut s'intégrer dans la culture d'entreprise française. À l'inverse, le recruteur français, lui-même, doit être conscient de sa gestion de l'interculturel afin de créer des contacts efficaces avec des collègues vietnamiens au travail.

De plus, partant du principe que l'entretien de recrutement est un processus de communication, nous prenons comme point de départ l'idée suivante:

« ...nous définissons donc « l'interculturel » comme un mode particulier d'interactions et d'interrelations qui se produisent lorsque des cultures différentes entrent en contact ainsi que par l'ensemble des changements et des transformations qui en résultent » (Clanet C., 1993: 22)

Les interactions et les interrelations des acteurs de deux cultures différentes dévoilent ce qu'on appelle la communication interculturelle et entraînent certains changements et transformations dans le comportement. On cherche alors à acquérir les mesures à cohabiter et coopérer l'un avec l'autre. C. Clanet a en fait classifié les approches de l'interculturel en trois grands groupes. Beaucoup d'auteurs utilisaient dans la première approche (Clanet C., 1993: 22), en comparant des cultures (par exemple, deux cultures occidentale et orientale). Ce sont ceux qui établissent les relations entre cultures. Autrement dit, d'après Clanet, ce sont eux qui se trouvent en situation interculturelle. Ils essaient donc de se décentrer par rapport à leurs manières habituelles de percevoir, de comprendre, d'imaginer l'autre. La seconde approche porte sur l'étude des sujets et des groupes lorsqu'il y a un changement de contexte culturel, par exemple le cas des immigrants. La troisième est l'étude des sujets ou des groupes d'emblée confrontés à deux univers culturels lorsque le sujet fait partie d'une minorité culturelles comme les Tsiganes, les Beurs, etc...La notion d'interculturalisation est alors mobilisée.

Nous référant à l'entretien d'embauche mené par nos deux sujets, nous ne choisissons pas complètement la première approche, car celle-ci peut nous empêcher d'aller d'emblée à l'étape d'interculturalisation que nous visons. Nous n'adoptons pas la seconde approche parce qu'en une durée limitée d'un entretien, nous ne percevons pas complètement un changement net de contexte culturel ; ni la troisième approche, car nous n'abordons pas les compétences des acteurs. Par contre, il s'agit de l'entretien qui est une « relation alternative et continuée à deux cultures distinctes et structuration de la personnalité par rapport à ces deux cultures : il y a interculturalisation » (Clanet C., 1993: 23) et la dernière approche permet de découvrir les éléments constituant les difficultés interculturelles lors de l'interaction.

4. Le champ d'étude et l'approche interculturelle

Nous évoquerons l'approche culturaliste grâce à laquelle les acteurs mettent en pratique leurs éthiques culturelles de la communication. En fonction des quatre courants de recherche ci-dessus (selon Tania Ogay *in* Sabatier C., ... (dir.), 2001 : 107), nous pensons que notre recherche s'inscrit dans la lignée des chercheurs anglophones actuels par le point de vue culturaliste qui voit dans le contexte socioculturel un élément essentiel pour la construction de la personnalité de base des acteurs. Ainsi, ce contexte fait partie de la série

des rites du sujet de communication. Mais d'un autre côté, nous ne renions pas le courant francophone, en considérant l'élément psychologique lié à la personnalité de base comme celui qui exerce une influence importante sur le comportement langagier des acteurs en communication où nos sujets vietnamiens cherchent à trouver une adaptation culturelle au contexte des entreprises françaises. Autrement dit, les candidats vietnamiens sont confrontés à une culture d'entreprise française en insertion professionnelle avec leurs représentations sociales, leurs rites, la culture traditionnelle de l'entreprise vietnamienne, leurs vécus, leur expérience du monde professionnel au sein de leur communauté nationale.

Dans un second temps, nous ferons appel à l'approche interactionniste, laquelle postule des stratégies d'interaction universelles. En réalité, les acteurs de deux cultures différentes ont leurs réalisations d'un même rite différemment déterminé par leur culture. De plus, une même stratégie des deux sujets est aussi différente car elle est régie par leur culture.

Notre approche, qui sera présentée dans un troisième temps, s'efforcera de combiner les deux approches précédentes en vue d'obtenir un mécanisme général du fonctionnement de la communication interculturelle. La dernière résulte des réalisations culturellement déterminées par les acteurs en interaction.

Revenons maintenant à la délimitation de notre recherche : l'interaction interpersonnelle lors d'un entretien d'embauche. Ce dernier peut révéler le comportement des acteurs par la réalisation des rites d'interaction, qui sont « modelés par des codes culturels et sociaux inconscients » (Lardellier P., 2003, 82). Nous observons en effet le processus de leur communication interculturelle à travers un ensemble d'entretiens de recrutement authentiques. Puis, nous essayerons par une analyse de contenu d'interpréter les données de nos corpus à la lumière d'une série d'entretiens individuels menés avec les deux acteurs. L'analyse des données se fera autour du mécanisme général du fonctionnement de la communication basé sur les réalisations des stratégies d'interaction similaires chez les acteurs.

À partir de ces expériences acquises, nous essayerons de proposer nos réflexions aux acteurs sur la dynamique de la communication interculturelle en insertion qui nous semble un choix nouveau de ceux qui souhaitent travailler dans un environnement francophone.

5. Objectifs de l'étude

Notre recherche a pour objectif d'une part de décrire le processus interactif entre les deux acteurs français et vietnamiens à travers leurs entretiens d'embauche qui combinent par plusieurs éléments psycho-socio-culturels. Nous essayerons de voir précisément comment les sujets « renégocient » leurs éthiques culturelles de la communication, comment ils réalisent de leur façon les rites d'interaction et comment les éléments interculturels sont nés à l'origine des réalisations des stratégies d'interaction des acteurs.

Nous essayerons aussi d'autre part de partager avec le lecteur nos propres réflexions sur les changements et les transformations incontournables dont un certain nombre des jeunes Vietnamiens francophones devront tenir compte afin de trouver une meilleure compétence de communiquer en contexte interculturel. Nos réflexions partiront des difficultés de communication interculturelle dont le choc, l'incompréhension, le blocage et le désagrément des acteurs en interaction.

Grâce aux enregistrements des entretiens d'embauche ainsi que des recruteurs et des candidats, nous voudrions apporter nos analyses des situations authentiques et en déduire les difficultés interculturelles.

Nous souhaitons finalement que les candidats puissent trouver pour eux-mêmes la motivation et les mesures efficaces à l'intégration à une entreprise française et que les recruteurs francophones puissent créer eux-mêmes un espace interculturel intéressant et performant. À l'inverse, nous croyons contribuer à enrichir l'ensemble des expériences interculturelles pour les français actuellement en poste ou pour ceux qui souhaitent travailler dans notre pays à l'avenir.

Nous croyons à partir des résultats de notre recherche ouvrir aux chercheurs et à ceux qui s'intéressent à la communication interculturelle des pistes de recherche différentes sur l'insertion professionnelle francophone.

6. Plan de la thèse

Notre thèse consiste en la démarche suivante pour son développement:

- L'introduction vise à donner aux lecteurs une vue globale des informations primordiales de la thèse : le contexte de recherche, les informateurs, la confrontation des courants dans les études et l'approche interculturelle, les objectifs de l'étude et le plan de la thèse. La problématique générale de la thèse qui suit fait des constats et précise les questions de recherche.
- La première partie abordant les approches théoriques de la thèse, comporte trois chapitres 1, 2, et 3. Le chapitre 1 concerne l'approche culturaliste : la présentation synthétique du culturalisme, l'application des principes culturalistes à la communication, l'évaluation sur les problèmes et les limites du culturalisme dans le cas de la communication. Le chapitre 2 porte sur l'approche interactionniste : la présentation synthétique de l'interactionnisme, la communication interculturelle selon l'approche interactionniste, les limites de l'interactionnisme dans les questions d'interculturalité. Le chapitre 3 propose une approche théorique qui combine l'éthique culturelle et la communication des acteurs.
- La deuxième partie comprenant les chapitres 4 et 5. Le chapitre 4 concerne la constitution et la présentation du corpus. Le chapitre 5 présente la méthodologie que nous utilisons pour traiter les données du corpus.
- La troisième partie comporte les chapitres 6, 7 et 8. Le chapitre 6 est la description du corpus qui comprend l'approche de l'analyse du corpus et les analyses globales des entretiens d'embauche, des entretiens avec recruteurs et des entretiens avec candidats. Le chapitre 7 dévoile les problèmes interculturels des acteurs à l'origine des éthiques culturelles et professionnelles de la communication résultant de leurs réalisations en vue d'avoir une bonne image et d'éviter et de réparer à un moment donné. Le chapitre 8 aborde la coopération permanente des acteurs dans leurs stratégies d'interaction comportant encore les problèmes interculturels dûs aux

réalisations dans les stratégies d'interaction, d'interprétation et d'adaptation chez les acteurs.

Voyons d'abord dans la problématique générale les premiers constats que nous essayerons de constituer après avoir constaté de façon globale les données recueillies du corpus.

Problématique générale

Le DEF¹ s'est installé à l'initiative de l'AUF² depuis le mois de novembre 1996 à Hochiminh ville et en juillet 2000 à Hanoï afin de pouvoir aider les jeunes diplômés à trouver un emploi francophone. Pour les préparer à cet effet, le Module d'insertion professionnelle (MIP) a été mis en place en dernière année universitaire au sein de plusieurs universités vietnamiennes où les filières francophones, et les projets de formation en coopération avec la France existent. Nous avons eu de nombreuses occasions de constater les problèmes d'interculturalité à travers des entretiens de recrutement simulés menés par des recruteurs natifs, et des candidats vietnamiens à la fin du MIP dans les filières francophones à l'Institut polytechnique de Hanoï. Nous concevions alors l'idée de découvrir la communication interculturelle à travers l'étude des entretiens d'embauche authentiques dans plusieurs entreprises francophones au Vietnam. Ayant en main actuellement les données recueillies des entretiens d'embauche, des entretiens avec des sujets français et vietnamiens, nous en aborderons ci-dessous nos constats.

Nous considérons d'abord que l'insertion professionnelle est un processus de communication avec deux dimensions : celle de transmission de contenus et celle de relation interpersonnelle (Capucho M.F. dans Sacriste V., 2007:12). Nous examinerons et observerons comment les éléments psychosocioculturels se croisent en interaction ainsi que les modifications progressives des relations interpersonnelles au long de ce processus. Nous pourrions voir également comment leurs cultures les orientent dans ce contexte interculturel.

Le mot « communication » a pour origine latine « communis », qui signifie « mettre en commun » et « partager ». Par la suite, « communiquer » s'est éloigné de son premier sens et s'est rapproché progressivement du sens de « transmettre ». Le premier sens nous fait

¹ Le DEF : Le Département de l'emploi francophone

² L'AUF : L'Agence universitaire de la Francophonie

penser au mécanisme de la communication tandis que le second nous évoque le mentalisme. Partant de ces deux acceptions, on peut regrouper de nombreuses théories différentes correspondant aux deux grandes écoles suivantes :

- Les premières recherches sur une théorie mathématique de la communication avait effectivement été liée aux noms de Nobert Wiener et Claude Shannon. En 1949, le dernier a publié une théorie de la transmission d'un message d'un point à un autre. Inspiré de cette théorie, Roman Jacobson a créé en 1963 son modèle de la communication souvent utilisé en Europe et aux États-Unis. Selon ce modèle, toute communication verbale est constituée de six composantes :

« le destinataire (émetteur) utilisant un code pour transmettre un message à un destinataire (récepteur), à travers un contact (canal) situé dans un contexte spécifique. » (Sacriste V., 2007:11).

La communication est assimilée à ce processus d'encodage - transmission - décodage en réduisant à une conception « télégraphique ».

- Cependant à la même époque, aux États-Unis, un groupe des chercheurs multidisciplinaires s'est opposé à l'application du modèle de Claude Shannon dans le domaine des sciences sociales. L'école de Palo Alto où figurent les anthropologues, Gregory Bateson, Edward T. Hall et Ray Birdwhistell, le sociologue Erving Goffman, le psychiatre et psychanaliste Don Jackson et le philosophe et psychothérapeute Paul Watzlawick considèrent que la communication est « toute utilisation des codes de comportement dans un contexte social » (Sacriste V., 2007:11).

Donc, la communication est comme un orchestre mettant l'accent sur le social, l'interactionnel, l'inconscient et le conscient. Cette conception est bien claire dans la définition de la communication que Watzlawick a présentée:

«...le terme « communication » recouvre l'ensemble des dimensions de notre monde réel qui résultent du fait que des « entités » en général - avant tout, bien évidemment, des hommes - entrent en relation les unes avec les autres et se mettent à agir les unes sur les autres. » (Watzlawick P., 1991, cité dans Sacriste V., 2007 : 19)

Recourant à des entretiens d'embauche où les recruteurs français et les candidats vietnamiens s'interagissent, nous pouvons reconnaître un processus d'encodage-transmission- décodage des acteurs à travers les interactions interpersonnelles en entretien. Il s'agit en fait de l'interculturel dans ce processus de communication de deux acteurs culturels différents.

Nous pouvons commencer ces réflexions à partir du processus d'insertion professionnelle où les candidats ayant leurs propres éléments culturels doivent s'adapter à la culture d'entreprise française en général, aux conditions et exigences du poste pour lequel il a candidaté en particulier. Nous en prévenons un nouvel espace culturel avec un nouveau code culturel que le candidat doit saisir et auquel il interviendra ultérieurement. Il nous est alors indispensable de problématiser l'interculturel dans ce processus. Essayons de nous référer à quelques questions prises par Jacques Demorgon (1999: 7):

1. qu'en est-il de l'interculturel entre majorité et minorité ?
2. de l'interculturel entre l'immigré et la communauté d'accueil ?
3. de l'interculturel entre culture dominante et une culture dominée ?
4. de l'interculturel entre culture résiduelle et culture nouvelle ?
5. de l'interculturel entre culture nationale (territoriale) et culture virtuelle (communauté d'internautes) ;
6. l'interculturel lié aux âges et aux sexes.

En optant les questions 3, 4, 6, nous envisageons la question de l'interculturel sur la base d'une culture d'entreprise française dominante et de vietnamienne dominée (question 3). Nous constatons ainsi l'interculturel entre la culture de travail vietnamienne et la culture d'entreprise française (question 4) en le liant à celui de la tranche d'âge de moins de 35 ans (question 6).

En revenant à notre situation des entretiens de deux interactants, nous voulons examiner une part l'interculturel de deux cultures : dominante et dominée (la culture du travail est celle du patron d'entreprise). Une autre part, examiner la culture résiduelle (la culture vietnamienne et la culture française précisément) et la nouvelle culture (la culture

d'entreprise française et la culture de travail vietnamienne) que le poste et l'environnement interculturel exigent du candidat.

Si l'on considère, ce qui est notre cas, l'insertion professionnelle francophone comme une étape d'adaptation à la culture du travail, plus précisément à celle du poste, on relève de manière récurrente les difficultés de contrat de travail chez les candidats. Premièrement, pour travailler dans une entreprise française ou un établissement français, on nécessite de signer un contrat de travail. Mais au Vietnam, pour un nombre important des employeurs, notamment les entreprises privées, ce procédé n'est pas souvent respecté. Il est arrivé qu'il n'y ait pas de contrat de travail signé entre l'employeur et le salarié. Toutes leurs concessions sont mutuellement négociées à l'oral. C'est pour cette raison que le nombre d'heures de travail n'est pas clairement indiqué. Ce phénomène n'est pas acceptable pour un employeur français qui doit en principe avoir le consentement de l'employé lors de la signature d'un contrat qui stipule toutes les conditions du travail ainsi que les devoirs de l'employé.

Deuxièmement, le recruteur français exige normalement de l'employé un projet même à court terme. Le recruteur voudrait découvrir l'ambition, le sens de l'organisation chez leurs candidats à travers leurs projets, mais nous avons rencontré systématiquement des candidats sans projet, même à court terme. Il nous semblait qu'ils n'avaient pas l'habitude d'établir un projet et de travailler sur un projet dans un milieu professionnel. Nous l'avons constaté dans un entretien d'embauche. Le recruteur, apprécie les personnes responsables, ambitieuses et organisées. Dans ce cas de figure, la candidate visant le poste du chef de caisse ne pouvait pas lui plaire car elle ne montrait ni ambitieuse, ni sens de l'organisation.

Plusieurs recruteurs nous ont avoué craindre « l'infidélité » de l'employé. Ce dernier est prêt à changer d'emploi si un nouveau travail lui apportait un meilleur salaire. Le fait de ne pas avoir de projet à court terme fait partie également des risques chez l'employé de changer d'emploi.

Troisièmement, après discussion avec des recruteurs expérimentés, nous avons fréquemment trouvé une remarque sur la formation scolaire et universitaire des jeunes

vietnamiens. C'est la différence de formations entre les jeunes au Vietnam et en France qu'ils ont remarqué donc chez la majorité des candidats une passivité et un manque d'ouverture d'esprit. D'après lui, ce phénomène résulte de la façon d'enseigner et d'apprendre à l'école. Ce recruteur ressentait en fait de manière un peu « exagérée » la divergence entre les deux systèmes éducatifs en France et au Vietnam. Cette affirmation nous paraît cohérente. À l'université, on forme les étudiants essentiellement à la théorie et il leur manque souvent la pratique. De plus, les étudiants prennent l'habitude d'accumuler un maximum d'information, et ne cherchent pas à trouver par eux-mêmes des pistes pour appréhender les connaissances ou découvrir le monde afin d'atteindre un certain niveau des compétences personnelles. Cette habitude constitue effectivement une grande difficulté pour le candidat dans les tests techniques à l'entreprise française.

Quatrièmement, il arrive souvent de trouver plusieurs habitudes fréquentes issues des différents concepts professionnels des Vietnamiens. Nous voulons placer en premier lieu la conscience du rendez-vous des candidats vietnamiens. Ce phénomène résulte d'une longue tradition issue de l'ancien système de gestion collectif vietnamien transmis de génération en génération. Nous découvrons ici une différence nette entre les deux sujets : l'un respecte strictement le rendez-vous, l'autre n'en est pas conscient. De plus, pour les Vietnamiens, il nous semble que l'horaire de travail est flexible.

Pour rester objectif, il nous tient compte de la minorité des Français qui ne respectent pas strictement les horaires. Cependant, nous nous accordons finalement à penser qu'il existe un nombre beaucoup plus important des Vietnamiens qui ne tiennent pas compte des horaires au travail.

Cinquièmement, nous pouvons constater à travers les entretiens et les enquêtes que certains candidats ont éprouvé la peur d'être seuls au travail. Ils voudraient avoir plus de contacts avec des gens, ce qui leur donnerait plus de motivation. Un travail intéressant serait pour eux un lieu où l'on peut travailler, parler, discuter ensemble et rencontrer régulièrement des personnes. Nous constatons un manque d'autonomie pour un certain nombre de candidats. Ils manquent de confiance en eux s'ils travaillaient indépendamment des autres. Nous pouvons témoigner un tel sentiment chez une candidate qui parlait au recruteur de son

ancien travail et qui était inquiète que son futur travail ne l'isole. Le recruteur a imposé à cette candidate la règle de ne pas bavarder au téléphone pendant les heures de travail.

Nous relevons ensuite une notion de la culture collective acquise au sein de son groupe en vue de clarifier le mode d'interactions des acteurs et de préciser leurs traits culturels.

« ... Ainsi, M. Mead considère la culture comme « l'ensemble des formes acquises de comportement d'un groupe d'individus, unis par une tradition commune, qu'ils transmettent à leurs enfants et, en partie aux immigrants adultes qui viennent s'incorporer à ce groupe ». Pour P. Foulquié, elle comprend les « manières collectives de penser et de sentir, l'ensemble de coutumes, d'institutions et d'œuvres qui dans un milieu donné, sont à la fois l'effet et le moyen de la culture personnelle de ceux qui appartiennent à ce milieu » (Vinsonneau G., 2000 : 52)

Et nous mettons, par la suite sur l'accent une relation étroite entre la culture et la communication sous forme d'une détermination des éléments de la culture :

« Les éléments constitutifs de la culture et les facteurs de la communication présentent des caractères proches. La culture s'appréhende comme un ensemble très complexe et très diversifié de représentations et d'objets organisés par des relations et des valeurs : traditions, normes, religions, arts... La transmission des produits de la pensée des générations successives, mais aussi la diffusion des valeurs, tout comme les effets des comportements s'effectuent selon des enchaînements d'actes de communication » (Caune J., 2006 : 51)

En effet, chaque culture a sa propre éthique culturelle et professionnelle qui facilite la communication de ses gens. Cette éthique résulte d'une longue période d'éducation, de formation et de pratique dans la vie de ces derniers. Nous constatons dans le cadre de notre recherche que ces deux éthiques culturelles divergentes pourraient provoquer des éléments interculturels à la communication des sujets. La première question que nous nous posons est « *Comment les éthiques culturelles et professionnelles divergentes des acteurs provoquent-elles des problèmes interculturels en interaction ?* ».

Nous ne pouvons pas néanmoins aborder l'interculturel comme un problème purement éthique lié aux sujets, car l'insertion professionnelle est encore un processus interactif des acteurs. Nous essayons donc d'observer leurs réactions en vue de la coopération permanente en interaction.

Nous voulons commencer par la notion de « la face » des acteurs en entretien. À travers l'ensemble des entretiens d'embauche ou des entretiens que nous avons faits avec des recruteurs français, pour un candidat vietnamien, une « bonne figure » est souvent celle qui est « perfectionniste » et conforme à toute situation. Beaucoup de recruteurs français ont découvert la répétition des réponses chez plusieurs candidats. Il leur semble que les candidats les ont apprises par cœur. Ainsi, certains recruteurs ont partagé l'impression commune qu'à l'école et à l'université, ces candidats ont pris l'habitude d'apprendre par cœur leurs leçons et qu'ils devaient le faire afin de satisfaire aux exigences de leurs maîtres, leurs professeurs. Ils leur répondaient parfois de la même façon.

Le recruteur, en revanche, attendait d'eux de l'originalité, de la créativité et surtout de la particularité qu'ils apportent. La « bonne image » est donc perçue de différentes façons chez les deux acteurs communicationnels en entretien. Le recruteur cherche un candidat motivé, intéressant ou ayant de personnalité plutôt que des connaissances figées.

À l'aide de questions sur des détails apparemment sans relation les uns avec les autres, le recruteur cherche à découvrir d'autres éléments chez le candidat tels que ses qualités, sa personnalité en général. Ce qu'il désire connaître a été révélé lors de notre entretien avec une personne qui possède une grande expérience des entretiens de recrutement. Donc, les réalisations que certains candidats avaient afin de créer leurs belles images, leurs bonnes personnalités devant leur recruteur ne prouvaient pas souvent ce qu'ils attendaient. En revanche, ces réalisations-là pouvaient en fait révéler ce qui n'était pas valorisant, même des points complètement pas forts chez le candidat.

Nous avons remarqué de nombreuses fois à travers les entretiens d'embauche une façon de se tenir équilibré, d'avoir un point de vue neutre, de la part des candidats. C'est la stratégie de ne dire ni oui, ni non. Ce cas nous a fait penser à la remarque d'un chercheur vietnamien sur la passivité des Vietnamiens due à la collectivité qu'ils apprécient beaucoup (Tran Ngoc Them, 2004). Il arrive rarement qu'ils reposent une question à leurs recruteurs ou qu'ils donnent directement leurs opinions sans emprunter les avis d'une autre personne. Ainsi lorsqu'ils devaient être confrontés à une question, ils étaient très hésitants. Ils recherchaient en fait un rapprochement, une réunion ou une communauté. Dans le cas de l'insertion

professionnelle francophone, ce phénomène était source de problème pour le candidat, car un recruteur ne peut retenir un candidat qui n'est pas capable d'autonomie.

En vue de trouver un poste dans une entreprise, les Vietnamiens pensent immédiatement aux diplômes. Pour eux, ces derniers figurent parmi les plus importants documents pour la recherche d'emploi. C'est compréhensible, car au Vietnam, il est toujours clairement stipulé dans les annonces de recrutement qu'il faut les diplômes nécessaires et d'autres certificats sont un plus. Ayant suffisamment de diplômes, le candidat se sent plein d'assurance en entretien. Pourtant, le recruteur natif porte beaucoup son attention sur les expériences du candidat, ses compétences sur le terrain. Il veut voir ce que le candidat est capable de faire de façon immédiate. Ce que le recruteur veut savoir, quels sont les postes précédents que son candidat a occupés, autrement dit, ses expériences professionnelles acquises.

Donc, pour prouver sa bonne figure devant son recruteur, le candidat a révélé inconsciemment qu'il lui manquait des techniques, des expériences malgré ses diplômes acquis à l'université.

Nous avons observé plusieurs fois la notion « se vendre » en insertion professionnelle provoquant les rires des étudiants francophones en Sciences à l'Institut polytechnique de Hanoï qui sont les futurs ingénieurs du Vietnam au cours du MIP. Nous pouvions comprendre ce rire à partir de différents paramètres. Du point de vue de la littérature vietnamienne, cette notion fait premièrement allusion à une mauvaise image classique liée à une très belle fille (Nguyen Du, 1994) qui devait se vendre pour l'argent afin de régler une dette de sa famille pour libérer son père de la prison. La personne en ce cas-ci n'est qu'une marchandise, un objet, et non une vraie personne. Deuxièmement, du point de vue esthétique orientale, « se vendre » signifie qu'on n'a pas le respect de soi-même, ce qui n'inspire pas le respect. Du point de vue économique, « se vendre » est lié à l'idée de mise en concurrence, ce qui n'est apparemment pas acceptée par les Vietnamiens en général et les collègues d'un même établissement public en particulier. En bref, « se vendre » ne semble pas être une notion positive. Nous revenons à notre terme « se vendre » en insertion professionnelle qui évoque l'idée de faire un maximum de publicité pour son image. Ce terme touche à un caractère réservé de l'ensemble des Vietnamiens. Même les jeunes

diplômés ne sont pas à l'aise pour démontrer leurs points forts et leurs qualités devant un étranger. Nous voulons revenir sur le problème des représentations sociales qui affectaient la compréhension des acteurs ainsi que leur intercompréhension au cours du parcours d'insertion professionnelle. Les représentations sociales "ne résultent pas seulement des perceptions et des projections individuelles mais qu'elles s'ancrent dans un imaginaire social, fruit de l'histoire et des rapports entre groupes ethniques ou nationaux" (Ladmiral J-R et Lipiansky E.M, 1989, 199).

On peut dire que la stratégie d'interprétation du candidat vietnamien était fréquemment réalisée par une expression langagière et comportementale équilibrée, neutre afin de pouvoir complètement maîtriser sa coopération avec son recruteur à l'interaction. Autrement dit une manière sûre, comportant le moins de risques possibles. Pour le recruteur par contre, un candidat potentiellement intéressant est une personne qui possède le sens de l'initiative, de l'ambition et de la créativité. Nous pouvons témoigner d'un cas de figure qu'il a rarement rencontré, et d'où il a tiré cette remarque des nombreux recrutements effectués au Vietnam.

La stratégie du candidat devient effectivement une source interculturelle qui empêche une bonne évaluation de la part de son recruteur.

De ces exemples précédemment mentionnés, nous nous posons cette deuxième question: *« Comment la coopération permanente des acteurs dans leurs stratégies d'interaction permet-elle à la communication interculturelle de se développer ? »*

*

Les deux questions de recherche ci-dessus nous guideront dans le choix des approches théoriques appliquées à notre thèse. Nous les montrerons plus tard dans la première partie de la thèse de la page 44 à la page 83 et de la page 84 à la page 115.

**Première partie -
À LA RECHERCHE D'UN
CADRE THÉORIQUE EN COMMUNICATION
INTERCULTURELLE : ÉTHIQUES
CULTURELLES ET STRATÉGIES
D'INTERACTION**

Retour à la notion de communication orchestrale, notre attention est portée sur le social, l'interactionnel, l'inconscient et le conscient, et part à la recherche des tendances théoriques appropriées à notre thèse. Le social comporte évidemment les éléments sociaux qui influencent directement les acteurs, en l'occurrence les éléments de la société vietnamienne et de la société française qui contribuent à la construction de la personnalité des sujets dès leur naissance et qui seront examinés sous l'angle du culturalisme. L'interactionnisme abordera ce qui relève des interactions. Le conscient et l'inconscient sont en rapport avec les situations de communication.

Partons d'abord du point de vue des chercheurs francophones sur l'interculturel en SIC. La communication interculturelle doit être envisagée selon deux dimensions : celle de l'interaction interpersonnelle des sujets communicationnels et celle de la psychologie liée à des acteurs. Nous pouvons traiter de la psychologie des acteurs à travers des éléments culturels qu'ils expriment en contexte interactif. Nous l'étudions par ailleurs du point de vue des chercheurs anglophones, lesquels mobilisent leur attention sur l'impact du contexte sociopolitique dans lequel l'interaction interpersonnelle se déroule. Nous relierons à ce contexte-là, dans un premier temps, les éléments théoriques sur les approches retenues.

L'objectif de cette partie est de trouver une approche théorique appropriée à notre recherche. Autrement dit, nous essayerons de voir comment le culturalisme et l'interactionnisme sont appliqués et ce que nous devons retenir de ces deux courants pour une étude de la communication interculturelle.

Nous commencerons par le culturalisme américain, qui étudie la relation entre culture et personnalité des membres de cette culture.

Chapitre 1 : Le regard culturaliste

« Douce France
Cher pays de mon enfance
Bercée de tant d'insouciances
Je t'ai gardée dans mon cœur »
Charles Trenet, *Douce France*

« Mon pays est le chemin qui mène à l'école
Quand j'en rentre, il y a plein de papillons jaunes qui volent
Mon pays natal est le cerf-volant bleuâtre
Que je laissais survoler des rizières à mon enfance. »
Do Trung Quan, *Mon pays natal*³ - notre traduction

Les chercheurs américains depuis un demi-siècle ont fait de multiples recherches sur le rapport entre les cultures et les caractéristiques primordiales des gens d'un pays. Le culturalisme a fait partie des courants de recherche développés à l'époque. Ce courant de l'anthropologie, né aux États-Unis, constitue un des courants dominants de la sociologie américaine des années 1930 jusqu'aux années 1950. Il s'appuie sur l'observation des sociétés archaïques et des individus. Les auteurs représentant ce courant sont Franz Boas (2003), Ruth Benedict (1995), Margaret Mead (1973), Ralph Linton (1999) et spécialement Adam Kardiner (1969), une psychologue. Selon eux, la personnalité se construit au cours d'un parcours continu de la naissance à la maturité. Il existe en fait des traits communs, même une personnalité nationale chez les habitants d'un même pays. D'ailleurs, la culture d'un pays homogénéise certains traits culturels empruntés aux autres et se sépare des autres.

La question nous est posée dans ce chapitre est : Le culturalisme pourrait-il être appliqué dans notre cas de communication interculturelle ? Nous essayons dans un premier temps, de présenter d'une façon brève les principes directeurs et les auteurs les plus importants de l'approche culturaliste. Nous verrons dans un deuxième temps l'application de cette approche à la communication interculturelle. Dans le troisième temps, nous voudrions apporter nos critiques sur cette approche en mettant en avant ses problèmes, ses limites dans le cas de son application à la communication interculturelle.

³ « Quê hương là đường đi học
Con về rợp bướm vàng bay
Quê hương là con diều biếc
Tuổi thơ con thả trên đồng... » (Quê hương, Đỗ Trung Quân)

I.Présentation synthétique du culturalisme

Ce courant lié à de grands auteurs a attiré l'attention des chercheurs de l'époque. Après des décennies, on voit encore des commentateurs ultérieurs discuter de leurs points de vue. Pensant qu'il concerne également notre recherche, nous cherchons pour notre part à présenter dans cette partie les auteurs représentants de ce courant et ses principes principaux. Nous pouvons découvrir d'une façon systématique ces principes dans l'ensemble des ouvrages culturalistes.

I.1. Les auteurs majeurs

Le culturalisme est connu depuis les années 1920 à travers les ouvrages de Franz Boas (1858-1942) dans lesquels il présente les idées fondamentales de ce courant. Cependant, Robert Delière avait estimé que l'influence de Franz Boas « ne se limita pas au diffusionnisme modéré de l'école américaine ». Son influence menait à l'étude de la constitution de la personnalité chez une personne, autrement dit celle des influences éducatives dans sa vie, de la naissance à l'âge adulte. Deux élèves de Franz Boas : Ruth Benedict (1887-1948) et Margaret Mead (1901-1978) ont particulièrement été remarquées par leur réputation « dépassant de loin de leur maître » (R. Delière, 2006 : 99).

L'ouvrage *Le Chrysanthème et le sabre*, de Ruth Bénédict (1995), paru en 1946, avait pour objectif de déterminer les éléments culturels pouvant contribuer à l'agressivité supposée des Japonais et de détecter les éventuelles faiblesses de la société japonaise lors de la guerre américano-japonaise. Il a connu un succès inédit parmi les recherches sur le Japon et les Japonais à l'époque. À travers cet ouvrage que l'auteure a écrit sans jamais être allée au Japon, on peut envisager les Japonais avec leur propre personnalité bien distinguée de celle des autres, avec leurs qualités, leurs vertus, bref, leur portrait national. Avec le succès de ce livre, Ruth Benedict a été reconnue comme l'une des auteurs culturalistes les plus importants de l'époque. Le livre est toujours considéré comme un classique aujourd'hui, malgré les changements importants survenus dans la culture japonaise depuis l'après-guerre.

Dans son célèbre ouvrage *Une éducation en Nouvelle-Guinée* (Mead M.,1973) qui a fait d'elle la première dame de l'anthropologie américaine, Margaret Mead a dégagé le processus selon lequel se constituerait la personnalité chez l'enfant Manus vivant dans une île du Pacifique. Elle a d'abord décrit la vie culturelle des gens en la rapportant aux conditions géographiques et communautaires. Elle insistait sur l'influence de la première éducation, de la vie familiale, de la vie sociale sur la construction d'une personnalité chez l'enfant depuis sa naissance, son adolescence jusqu'à l'âge adulte. Elle abordait également les conceptions et les modèles culturels de la sexualité, du mariage, de la famille...Selon l'auteure, les Manus « mènent la même vie qu'ont menée leurs ancêtres pendant des siècles et des siècles » (Mead M., 1973 : 19).

On doit également mentionner la contribution de Ralph Linton (1893-1953) sur le fondement culturel de la personnalité de base, étude qui affirmait de nouveau l'idée forte du culturalisme : la variété des cultures, ainsi que sur l'originalité de chaque culture. Ces deux grands aspects d'une culture rendent compte de la personnalité de base propre aux habitants d'un pays précis (Linton R. : 1999) .

Signalons enfin l'ouvrage *L'individu dans sa société* (1969) d'Abram Kardiner, psychanalyste (1891-1981) rattaché aux culturalistes américains de l'époque. Kardiner définit la personnalité comme un processus d'adaptation à des conditions réelles. Sa recherche rejouit donc l'idée de Ralph Linton que la personnalité de base a un rapport étroit avec l'environnement dans lequel le sujet évolue.

Le culturalisme a quelques principes majeurs qui peuvent être dégagés des grands ouvrages des auteurs connus. Nous les présenterons donc juste ci-dessous.

I.2. Les principes directeurs

La lecture des ouvrages précédemment cités permet de dégager quatre principes directeurs, quatre propositions qui fondent le culturalisme:

- La personnalité résulte normalement d'un parcours continu du sujet depuis sa naissance jusqu'à sa maturité.
- Chaque culture a une personnalité commune considérée comme la personnalité nationale.

- La culture de chaque pays a tendance à homogénéifier un trait culturel emprunté à une autre en le transforme immédiatement pour l'adapter à ses propres valeurs. Autrement dit, chaque culture a une certaine homogénéité dans l'ensemble.
- Chaque culture existe séparée des autres.

Nous essayerons de les présenter à l'aide des exemples concrets décrits par les auteurs dans leurs ouvrages.

I.2.1. Le développement de la personnalité

Du point de vue culturaliste, la personnalité de l'individu d'un pays donné doit être vue comme un parcours continu, progressivement construit de la naissance à l'âge mûr. Les traits de la personnalité se constituent petit à petit, comme l'a démontré Margaret Mead dans son étude de la construction identitaire chez l'enfant Manus. Sa description concrète des actes auxquels l'enfant participait, révélait une suite complète d'activités grâce auxquelles l'enfant s'adaptait à l'eau, acquérait autant d'habiletés physiques que possible, pouvait nager et s'attacher à la vie aquatique, etc... En famille, l'auteure a aussi décrit les actions concrètes du père, de la mère, de l'aîné, de sa soeur en vue de reconstituer une étape d'une éducation initiale. Ce qu'un Manus témoignait aux autres tout au long de son enfance l'orientait vers des options d'attitudes et de comportement dans sa jeunesse et ultérieurement. L'auteure apporte de la nouveauté à travers cet ouvrage. En effet, la socialisation des enfants, la sexualité, la différence entre hommes et femmes étaient décrites comme un processus complètement continu et logique.

Nous partageons cette idée que pour les enfants surtout ceux d'une civilisation primitive, peu développée, même ceux d'un pays en développement qui ne connaissent pas beaucoup d'événements et d'actions, les traces de la première éducation en famille ou à l'école est vraiment profonde. Il est en effet compréhensible que : « Pour l'individu, la culture est d'abord héritage » (Stoetzel, 1963). La culture est l'héritage de la précédente génération et elle est aussi un résultat obtenu à l'issue de différents stades. Chez Ralph Linton, la personnalité est cristallisée de l'éducation en famille, de la formation à l'école et des influences sociales. Certes, nous trouvons aussi dans la réalité que l'enfant a un amour pour sa patrie car dès sa naissance il a une bonne impression de son entourage, il témoigne de

bonnes relations avec ses parents, ses proches, ses voisins, etc. L'autre, par contre est agressif et méchant, parce qu'il vit dans une ambiance familiale triste, que ses parents se disputent ou se sont séparés.

Dans un autre ouvrage, Margaret Mead et Rhoda Métraux ont de nouveau affirmé la construction de la personnalité suit un processus continu:

« Pour les Français, le processus de développement se poursuit pendant toute la vie, l'individu peut continuer à évoluer indéfiniment » (Métraux R. et Mead M., 1957 :65)

Ruth Benedict a apporté dans son livre *Le Chrysanthème et le sabre* la construction d'une identité culturelle propre au Japon en rassemblant des traits culturels, des modèles de comportement, des configurations dans plusieurs situations sociales différentes. On peut y percevoir une continuité non pas par son ordre temporel, mais par son héritage culturel transmis de génération en génération. C'est la notion de tradition qui prouve la continuité temporelle. C'est la logique du processus historique qui démontre la succession d'une telle ou telle tradition.

Nous relevons également cette logique de la continuité chez Ralph Linton à propos de *la personnalité de base* de l'individu. Les fondements culturels de celle-ci sont constitués d'une façon progressive dans les milieux où l'individu vit, apprend, communique, réagit... Bref, il existe un rapport étroit entre sa culture et sa personnalité de base au cours des divers stades de sa vie.

Pour compléter ce courant d'idées, il faut citer encore Abram Kardiner. Ce psychologue a, apporté une importante contribution au culturalisme, en montrant que la personnalité repose essentiellement sur « les institutions primaires » qui comportent les règles de l'alimentation, les mœurs familiales et les interdits sexuels et sur « les institutions secondaires » qui lient à la religion ou au folklore.

Sous l'angle culturaliste, nous voyons dans le cas de nos deux acteurs vietnamiens et français, comment les caractéristiques de leurs cultures et de leurs personnalités se sont

constituées. Quelques exemples illustreront le développement de leur personnalité respective.

1.2.1.1. Le développement de la personnalité dans l'éducation vietnamienne

La mère vietnamienne, la grand-mère, la nounou, bref, celles qui s'occupent en général de l'enfant ont jusqu'à hier eu l'habitude de le bercer par les chants. Quand le chant commence, l'enfant cesse de pleurer, il s'endort petit à petit. Ces chants sont dans l'ensemble des vers populaires transmis de génération en génération. Ils sont récités d'une voix ralentie, rythmée et doucement prolongée.

Selon les vietnamologues tels que Tran Quoc Vuong (2003), Tran Ngoc Them (2004), l'univers des paysans vietnamiens est lié à ce qui leur paraît proche, visible, touchable, percevable... Provenant de la campagne, ces vers reflètent fréquemment la vie campagnarde pleine de préoccupations quotidiennes telles que :

« Dors profondément, le dormeur
Ta mère est en train de repiquer la plante de riz en pleine rizière
Elle rattrape la tête d'un poisson pour t'offrir un bon plat. »⁴

ou bien les activités successives d'une mère provinciale qui laissait son enfant dormir à la maison et allait au marché vendre des légumes ou d'autres produits agricoles :

« Dors sagement mon enfant
Le temps se passe, la lune se couche, le marché se disperse, ta maman
rentre. »⁵

Il y a des vers folkloriques remplis d'informations éducatives utilisés comme des berceuses. Celui-ci, qui en est inspiré, donne la leçon morale à l'enfant sur la collectivité à l'école :

⁴«Cái ngủ mầy ngủ cho lâu. Mẹ mầy đi cấy đồng sâu chưa về
Bắt được con cá rô trê, cầm cổ lỏi về nấu nướng ngủ ăn »

⁵« Con ơi con ngủ cho ngoan
Sang canh, trăng lặn, chợ tan, mẹ về »

“... Une étoile ne peut pas briller dans la nuit.
Un épi de riz mûr ne peut pas faire une récolte d’or.
Une seule personne ne peut pas constituer tout l’univers,
Même si elle existait, ce ne serait qu’une tache de lumière bientôt éteinte”⁶ –
Notre traduction

tandis que cet autre chant peut faire allusion à une âme pure que l’on souhaite préserver toute sa vie. Même à sa mort, on veut l’avoir la plus pure possible :

« La cigogne cherche quelque chose à manger la nuit
Se mettant sur une branche fragile tombe dans la mare
Oh, pêchez-moi, Monsieur
Regardez bien mes entrailles avant de les sauter avec de la pousse de bambou
Si vous voulez le faire, faites-le avec de l’eau pure
Ne mettez pas de l’eau sale qui peut salir les entrailles de la petite cigogne »⁷

L’enfant peut, inconsciemment, assimiler de plus en plus les chants agréables pour s’endormir qui deviennent de jour en jour proches et inséparables pour lui. Son premier monde est celui des travailleurs innocents et étroitement liés les uns aux autres. Il accepte d’une façon naturelle et progressive une communauté qui exige fréquemment du collectivisme, de l’union, de la décision commune et du sacrifice de l’individu... Il arrivait que certains génies de poésie vietnamiens reprennent le style des berceuses pour leurs poèmes.

À la maternelle, l’enfant partage des jouets ou participe au jeu collectif, il chante les chansons, il écoute et il répète les petites histoires que l’institutrice apprend à son groupe. Ces chansons et ces histoires sont évidemment construites en fonction des critères éducatifs conformes à la culture vietnamienne. Nous ne relevons que les deux chansons

⁶ “Một ngôi sao chẳng sáng đêm
Một thân lúa chín chẳng nên mùa vàng
Một người đâu phải nhân gian
Sống chẳng chỉ đóm lửa tàn mà thôi” (*Lời ru*- Tố Hữu dans Hà Minh Đức, 1994: 349-350)

⁷ « Con cò mà đi ăn đêm
Đậu phải cành mềm lộn cổ xuống ao
Ông ơi ông vớt tôi vào
Tôi có lòng nào ông hãy xáo măng
Có xáo thì xáo nước trong
Đừng xáo nước đục đau lòng cò con »

populaires suivantes :

- La première :

« Lundi, premier jour de la semaine
Le petit promet de s'efforcer d'être sage
Mardi, mercredi, jeudi
Il fait des efforts chaque jour,
Vendredi et puis samedi,
La maîtresse lui donne la fiche Petit sage
Dimanche, toute sa famille est gaie
Car le petit est sage toute la semaine »⁸

- La seconde :

« Rond, petit est le ballon
Toute verte est la pelouse toute la journée
Le ballon doit être isolé car il n'est pas sage
Se baladant toute la journée, il est critiqué par ses camarades »⁹

On peut trouver d'une manière relativement nette les normes que l'enfant doit atteindre : celle de l'obéissance et celle de la collectivité. Selon M. Mead :

« Et ce sont bien ces qualités d'énergie, de confiance en soi que l'adulte semble si fortement déterminer chez l'enfant lorsqu'il l'adopte au cours des sept ou huit premières années. » (Mead M., 1973 : 118)

On peut y voir l'origine de la réserve, de la timidité chez beaucoup d'étudiants, ou de nombreux candidats-recrutés vietnamiens. Enfants, c'est la première éducation à la communauté qui les a rendu dépendants et méfiants vis-à-vis d'eux-mêmes. En effet, celle-ci leur a fait prendre conscience de la faiblesse d'un individu et de la force de la collectivité.

⁸ « Thứ hai là ngày đầu tuần
Bé hứa cố gắng chăm ngoan
Thứ ba, thứ tư, thứ năm
Ngày nào cũng luôn cố gắng
Thứ sáu rồi đến thứ bảy
Cô phát cho phiếu Bé ngoan
Chủ nhật cả nhà đều vui vì bé ngoan suốt tuần »

⁹ « Quả bóng tròn tròn là quả bóng xinh xinh
Suốt ngày cỏ xanh cho bóng đứng một mình
Phải đứng một mình vì quả bóng chưa ngoan
Suốt ngày rong chơi nên các bạn cười chê »

L'enfant vietnamien est formé depuis sa petite enfance au respect absolu envers les adultes. Il apprend à croiser les bras sur sa poitrine en signe de respect à demander l'autorisation à tous les adultes de sa famille pour sortir de la maison. Se mettant à table, avant de manger, l'enfant et l'adulte doivent inviter nommément chaque personnes à manger : « J'invite maman/papa/mamie/papi/oncle/tante/frère/sœur à manger » et non pas « J'invite tout le monde à manger » mais « J'invite toute ma famille à manger ». D'une part, le rituel peut prendre du temps, mais il lui impose une relation respectueuse avec les adultes et un certain intérêt pour les autres.

Fréquemment, trois générations vivent sous le même toit: grands-parents, parents et enfants et quelquefois quatre si on compte les petits-enfants. Les familles comptant seulement deux générations ne sont pas un fait sociologique important au Vietnam. Il est courant qu'à partir de 18 ans, les fils, et même les filles mariées vivent avec leurs parents. Ils partagent vie collective. Le moi/soi est fortement contraint dans cette vie collective. Il est sommé d'agir en vue de l'intérêt commun et d'éviter de se démarquer.

1.2.1.2. Le développement de la personnalité dans l'éducation française

Au contraire, un enfant français apprend, depuis sa naissance à être autonome. Il dort à part, dans son propre lit ou dans sa propre chambre. Il grandit et l'adulte le laisse se débrouiller seul même quand il est encore très petit. S'il tombe, il essaie de se remettre debout, si quelque chose le gêne à marcher, il cherche à l'éviter, etc. À l'école, son instituteur l'encourage souvent à tout faire, il doit trouver seul des solutions. Il ne reçoit d'aide que si le défi est impossible. Il prend donc l'habitude d'effectuer les choses par lui-même, de résoudre seul ses problèmes et n'hésite pas à entrer en opposition le cas échéant. Il existe normalement une certaine séparation l'un de l'autre et une certaine participation individuelle à une activité commune qu'il trouve nécessaire.

Aux yeux de R. Métraux et M. Mead :

« Le premier but des éducateurs français est de développer l'esprit et l'indépendance et l'esprit critique » (Métraux R. et Mead M., 1957: 74)

Le culturalisme explique que, le sens de l'analyse et de l'autonomie chez les adultes français par ces principes éducatifs. On peut dire que les enfants français sont très tôt

conscients de leur autonomie. Leurs parents les laissent marcher dans la rue sans leur tenir la main. Quand ils jouent en classe ou à la maison, personne ne les empêche de grimper, de faire ce qu'ils veulent. Depuis la maternelle et l'école primaire, ils pensent souvent être indépendants et autonomes. Ils conçoivent librement leurs initiatives et celles-là sont souvent encouragées par leurs instituteurs. Au collège et au lycée, ils peuvent décider eux-mêmes. À partir de l'âge de 18 ans, un adolescent peut se détacher de sa famille pour vivre indépendamment. Il doit être responsable de lui-même.

I.2.2. L'uniformité des personnalités

Un second principe culturaliste est que chaque culture a une personnalité commune que l'on retrouve sous les termes de « personnalité de base » chez Ralph Linton, « personnalité modale » chez Abram Kardiner ou « personnalité prédominante » chez Ruth Benedict. Cette personnalité se trouve chez la majorité des gens d'un pays ou d'une région. À propos des civilisations primitives comme celle des Manus, la théorie culturaliste affirme que cette personnalité s'impose et résiste à toute altération:

« L'enfant s'identifie fondamentalement à la culture dans laquelle il est élevé : quoi que fasse l'éducation ; elle ne changera rien à ce fait ; cependant les méthodes éducatives peuvent exercer une influence profonde sur l'enfant, dans le développement du tempérament, du mode d'appréhension des choses, des habitudes, éléments dont la somme forme ce que nous appelons la personnalité » (Mead M., 1973 : 182)

Les gens n'avaient, que les activités à l'intérieur de leur tribu. Ils devaient s'adapter à la mer, et donc savoir bien nager. En famille, en société, pendant toute leur vie, ils devaient s'adapter aux contraintes traditionnelles, au surnaturel. Dans cette société-là, le jugement n'avait pas cours. On n'avait pas besoin de voir si ceci ou cela était une contraction ou une limite. Ils s'adaptaient spontanément aux autres. Et, alors, leur personnalité résultait de cette manière des étapes successives de la vie.

Ruth Benedict, distingue radicalement les Américains, des Français, des Japonais, etc, de tous les autres. Les Japonais, à ses yeux, gardaient fermement leur tradition orientale. Ils suivaient leurs propres principes et un modèle culturel tout à fait différent du modèle américain. On peut constater ces différences à travers un conte dont le héros était un pilote

prêt à sacrifier sa vie pour mener à bien la mission qui lui était confiée. Cette légende est une preuve vivante de la responsabilité des Japonais. Ceux-ci étaient fréquemment consciencieux de leur honneur. Un autre exemple est celui d'un homme veuf qui était considéré comme ayant des troubles psychologiques car il vivait avec une jeune fille qui avait été prostituée. Ses enfants ne l'acceptaient pas car cela bafouait l'honneur de leur famille. Cependant, la société accepte les rituels et les modes de vie traditionnels tels que la visite des geishas chez l'homme.

Ruth Benedict a construit d'une manière naturelle et saisissante l'image des Japonais à partir des documents qu'elle a réunis. Elle a su retracer l'identité culturelle d'un Japon traditionnel, éthique, responsable, fidèle, connaisseur qui a tendance à préserver, ses traits culturels originaux. Il y a premièrement l'admiration et la soumission des Japonais à l'Empereur. Cette trace profonde du féodalisme impose une vision hiérarchique de la société. Deuxièmement, le Japon est profondément influencé par le bouddhisme et le confucianisme comme presque tous les pays orientaux comme Chine, Thaïlande, Vietnam, Laos, Cambodge, etc... On apprécie la fidélité, le sacrifice, la vertu, la conscience de ce qu'on doit aux ancêtres, et envers le passé en général. Fiers de leur tradition, les Japonais sont conscients de leurs obligations, de leurs responsabilités. Cependant, on peut remarquer que le Japon cultive les plaisirs de la chair. Les Japonais admiraient les vertus qui leurs dictaient leur culture, et se fermaient ce qui venait de l'extérieur, de l'étranger, surtout des États-Unis.

Margaret Mead affirme que:

« ...ce sont bien ces qualités d'énergie, de confiance en soi que l'adulte semble si fortement déterminer chez l'enfant lorsqu'il l'adopte au cours des sept ou huit premières années. » (Mead M., 1973 : 118)

Mead soutenait la thèse que pour un Américain, l'assurance de l'adulte, manifestée par la confiance en lui, était plus valorisée que l'intelligence. Autrement dit, la personnalité s'avère davantage nécessaire que la compétence. La personnalité se constitue dès la naissance, et les sept ou huit premières années constituent une étape fondamentale. Ralph Linton et Abram Kardiner ont réaffirmé cette idée :

« Ainsi, pour Ralph Linton et Abram Kardiner, il y a une relation causale entre culture et personnalité : tous les membres d'une société partagent, dans la petite enfance, les mêmes expériences qui aboutissent à la formation d'une personnalité de base » (Deliège R., 2006 : 99)

Se construire est strictement lié à la culture et ce processus est influencé par la vie familiale pendant les premières années, par la manière d'apprendre à l'école, par la culture sociale dans laquelle on baigne depuis tout petit. Pour un culturaliste, donc, l'étude de la personnalité de base chez l'individu est synonyme de l'étude d'une culture. On peut comprendre que les personnes qui ont reçu une éducation identique en famille, suivi une même classe ou étudié dans une même école, qui vivent et communiquent dans une même communauté pourraient quasiment avoir la même personnalité. Les habitants d'un même pays, parce qu'ils sont influencés par les mêmes conditions géographiques, historiques et sociales, pourraient avoir en partage une personnalité dominante.

1.2.2.1. La personnalité vietnamienne typique

On peut dire que le Vietnam n'est pas géographiquement homogène. Pourtant, le riz est un aliment basique pour tous les Vietnamiens. L'histoire vietnamienne est celle des guerres durant quatre milliers d'années. On parle fréquemment de l'union et de la solidarité des Vietnamiens autour de valeurs qui résultent de la vie et de la guerre comme en témoignent des proverbes, tels que « L'union fait la force »¹⁰, « Un arbre ne peut pas créer un mont. Trois arbres rassemblés peuvent faire une montagne haute »¹¹. C'est l'amour, le soutien entre compatriotes ou voisins que l'on constate dans la vie vietnamienne. Les gens transmettent ces proverbes : « La grande tombe, la petite la lève »¹², « Les voisins se rassemblent en ténèbres »¹³. La collectivité est à l'origine de la production agricole et de la peur des conflits.

Il existe au Vietnam six religions principales qui fonctionnent d'une façon stable :

¹⁰ « Đoàn kết là sức mạnh »

¹¹ « Một cây làm chẳng nên non. Ba cây chụm lại nên hòn núi cao »

¹² « Chị ngã, em nâng »

¹³ « Hàng xóm tối lửa tắt đèn có nhau »

bouddhisme, catholicisme, protestantisme, islam et deux religions autochtones : caodaïsme et bouddhisme Hoa Hao. Les pratiquants représentent 25% de la population, mais entre 80% et 90% des Vietnamiens ont tendance à suivre l'esprit du bouddhisme (synthèse des documents sur Internet- note de l'auteur). Comme le Japonais qui est « le débiteur du passé » (Benedict R.), le Vietnamien est aussi le débiteur et l'admirateur des ancêtres. Les Vietnamiens comptent sur leurs ancêtres par les soutenir et partagent avec eux difficultés et bonheurs. Le culte du Bouddha et celui des ancêtres sont pratiqués dans presque toutes les familles vietnamiennes du Nord, du Centre, du Sud. Ils ont lieu au début, à mi du mois lunaire, pendant les fêtes, le Têt...Ce rite devient de plus en plus fréquent, régulier et existe parallèlement à la vie contemporaine vietnamienne. Selon le bouddhisme, l'homme doit dépendre de l'univers, du Ciel car « Vie éphémère, mort éternelle »¹⁴. Les bouddhistes et les croyants au bouddhisme croient garder les dettes de leurs ancêtres. Ceux-ci, selon la croyance populaire, ont la possibilité de suivre leurs descendants, de leur venir en aide et de les sauver en cas de danger.

Les principes éducatifs de ce pays sont influencés par le confucianisme qui exerce une influence dominante. Ce dernier enseigne que l'homme doit respecter son maître : « Celui qui m'enseigne une lettre, même une demi-lettre est mon maître »¹⁵. Le maître doit être considéré comme un parent. En classe, il y avait peu de communication de la part d'élève à l'égard du maître, qui enseignait à travers un cours magistral. Ce trait perdure dans les écoles et les universités vietnamiennes actuelles. Il y a peu d'échanges entre professeurs et étudiants, ces dernier devant écouter plutôt que débattre. L'habitude de ne pas poser de questions est encore très fréquente. Un autre principe confucéen requiert de: « Tourner sept fois la langue avant de parler »¹⁶. Ce proverbe vietnamien transposé en rites d'interaction empêche le dialogue de s'établir entre maître et élèves. De plus, il arrive également la façon de se tenir neutre, ni l'un ni l'autre en vue d'éviter le conflit.

Au Vietnam, le confucianisme affecte à la fois l'éducation, la croyance et la norme morale.

¹⁴ «Sống gửi, thác về »

¹⁵ «Nhất tự vi sư, bán tự vi sư. »

¹⁶« Uốn lưỡi bảy lần mới nói »

Un bon homme doit être s'occuper de tout, c'est-à-dire «S'entraîner, diriger la famille, défendre la Patrie, dominer le monde »¹⁷. Cette conception accorde un rôle autoritaire à l'homme. Une femme doit avoir comme qualités ces quatre-vertus : «L'habileté, le charme, la parole, la morale »¹⁸. Les jeunes filles sont timides et réservées avec une personne étrangère. Aujourd'hui, en raison de multiples changements, les critères ont quelque peu changé, mais dans certains cas, on revient aux critères traditionnels juger qualités d'une personne. Un style moderne, occidentalisé n'est pas souvent apprécié dans la rue, dans la vie ou dans le travail au Vietnam. Cependant, une culture orientée plutôt vers l'affectivité ne favorise pas l'application du droit et de la raison. On constate un certain manque de conscience à appliquer les règlements dans le travail, ou la tendance à mal organiser le travail en équipe. D'ailleurs, il n'y existe pas de règles strictes d'organisation dans les établissements publics.

Autre caractéristique vietnamienne : la préservation de la face. On a l'impression que le Vietnamien est timide ou réservé. Face à un étranger, il devient plus réservé tandis que le Français ne l'est pas. Il arrive que ce dernier s'étonne que l'autre ne se montre pas aussi chaleureux et accueillant, peut donc être gêné par ce manque de motivation communicative. Nous essayons de nous référer à cette idée :

« Chaque culture comporte des croyances et des traditions dont on ne peut pas trouver les origines humaines. Ces messages sont acceptés par la population comme s'ils provenaient de Dieu ou d'une figure mythologique, ou bien comme s'ils exprimaient la nature des choses. Mais quelle que soit la source supposée à la quelle ces messages sont attribués, il est significatif que l'individu ne possède ni recours, ni réponse, ni possibilité de correction » (Bateson G. ; Ruesch J., 1988 : 57)

Les Vietnamiens ont l'habitude de l'affichage. Voulant être appréciés, admirés par les autres pour leur richesse, leur position sociale, leur bonheur, ils mentent ou exagèrent de temps en temps leur situation. Ils cachent leurs points faibles et ont peur de perdre la face.

¹⁷ « Tu thân, tề gia, trị quốc, bình thiên hạ »

¹⁸ « Công, dung, ngôn, hạnh »

Les Vietnamiens aiment l'union, la concertation car ils craignent d'être seuls et isolés de leur communauté. Ils cherchent un environnement de travail animé, socialisé. Travailler seul fait donc partie des situations qu'ils évitent. Pourtant, ils ne veulent rarement être responsables de leurs actions, et s'arrangent pour en partager la responsabilité. Pour pouvoir se défaire ainsi, une ambiance de travail légère et amicale est nécessaire. Sinon, le risque de conflit et de se sentir ennuyeux serait trop fort.

1.2.2.2. La personnalité française typique

La France connaît une démocratie depuis le XVIII^e siècle. Les droits de l'Homme sont affirmés depuis ce temps. Chaque famille a ses activités et ses particularités dans laquelle chacun joue un rôle essentiel :

« dans la cohésion totale du foyer par sa relation spéciale avec chaque autre personne, chacune est aussi considérée comme unique et irremplaçable » (Métreaux R. et Mead M., 1957 :65).

L'enfant y est éduqué d'une manière qui vise à le former au respect des rites familiaux, à l'autonomie dans ses activités personnelles. « On doit lui donner des habitudes régulières, ne pas admettre qu'il puisse dire : non !... » (Métreaux R. et Mead M., 1957 : 67). Les deux anthropologues américains poursuivent:

« L'éducation française consiste principalement à inculquer à l'enfant les habitudes, les connaissances et les talents nécessaires à la vie de l'adulte avant que l'occasion soit venue de mettre ces talents à l'épreuve. » (Métreaux R. et Mead M., 1957 : 71).

À l'école, l'enseignement se concentre sur l'apprenant. La communication entre professeur et élève est fréquente. On fournit à l'élève un certain nombre de savoirs ; puis, c'est lui-même qui doit se débrouiller avec ses connaissances acquises. Cela évite la passivité et encourage la créativité. L'autonomie a l'occasion de se développer. Le principe directif de l'éducation française est de créer un esprit bien formé d'abord, les connaissances se greffent après. On met l'enfant face à ses responsabilités car un échec est l'occasion d'apprendre davantage. Il ne doit certes pas recommencer, mais il s'adapte à la lumière des expériences passées. Écoutons François Berge (1778-1872), un écrivain français :

« Une civilisation est une façon commune de vivre, de sentir et de penser, une échelle de valeurs et un style ; elle relève de quelques principes organisateurs plus ou moins explicites, mais qui informent les croyances, les institutions et les œuvres et, par leur truchement, s'imposent aux esprits et aux cœurs ; ils se transmettent ainsi de génération en génération. » (citée par Métraux R. et Mead M., 1957 : 106)

On voit l'importance du rôle éducatif d'une société donnée, de la France dans ce cas-ci, sur la personnalité des gens.

Se dessine le portrait typique du Français autonome, conscient de vivre en démocratie, n'hésite pas à se défendre si quelque chose nuit à ses droits et à son intérêt. Il sait, en général, s'occuper de ses affaires personnelles et en être responsable sans dépendre des autres.

I.2. 3. Acculturation des emprunts à une culture étrangère

Il est normal qu'un citoyen est fier de sa patrie. En partant de ce constat, nous pouvons comprendre pourquoi toute culture a tendance à homogénéifier ce qui est importé de l'extérieur. Autrement dit, chaque culture veut transporter un trait emprunté à une autre en une partie de sa totalité. Face à un élément exotique, les gens réagissent en règle générale en fonction de leur habitude plutôt que par la raison, celle qui incline au respect pour une autre culture. Ils homogénéisent un trait culturel emprunté à l'autre en vue de préserver leur aise habituelle. Au niveau gastronomique, le syncrétisme des plats étrangers est très net. Nous trouvons par exemple dans un restaurant italien au Vietnam, des baguettes pour manger des spaghettis. Nous constatons également des *nems* vietnamiens ayant un goût différent de celui des nems au Vietnam dans les hypermarchés en France. On sert ce plat avec des fourchettes, non pas des baguettes. On peut, en fait, remplacer quelques ingrédients du plat d'origine par quelques autres de la région d'import, par exemple, pour un nem, les pousses de soja sont substituées par les feuilles de chou coupées en miettes. Les arachides sont utilisées à la place d'amandes sur les gâteaux.

Le langage, par les emprunts est vastement touché par le syncrétisme des termes. Ainsi, dans les entreprises ou dans les conférences internationales, on entend dire : « Merci chi

(grande soeur) Yên», « Selon cô giáo (dame-professeur) Mai », « un homme business », « La first lady de l'entreprise »...

On ne reconnaît plus parfois des éléments empruntés à l'autre car ils sont déjà plus ou moins modifiés. Par exemple, « cavalière » est vietnamisé en « ca-ve » pour indiquer une prostituée ; « champagne » est transformé en « sâm-banh », etc. Nous avons été récemment témoin de la façon dont des garçons vietnamiens déclaraient leur amour, imitant les nombreux films coréens diffusés à la télévision : Le garçon se place au milieu d'un cœur composé de roses et il déclare son amour à la fille en prenant à témoin ses camarades...

Les jeunes vietnamiens connaissent, à l'heure actuelle, une musique rock vietnamisée beaucoup moins forte que le rock occidental. La tenue de scène des rockers ainsi que leur manière d'interprétation est aussi modifiée et adaptée à ce public.

1.2.3.1. Exemples d'acculturation par la culture vietnamienne

Nous nous basons essentiellement sur les proverbes, le folklore régional ou provincial pour découvrir une culture locale au Vietnam. Nous voudrions en expliquer la raison. Avant l'apparition du quốc-ngữ (l'écriture nationale) en 1621 au Vietnam, ce pays était dominé par les Chinois et ceux-ci ont imposé leur langue aux Vietnamiens. Pourtant, la politique chinoise, ne voulait pas qu'un grand nombre d'entre eux sachent lire et écrire, pour faciliter leur domination. De plus, après 1945, selon le document ci-dessous, le nombre des analphabètes vietnamiens a représenté un pourcentage énorme :

« Le Colonialisme a laissé beaucoup de conséquences graves dont la plus importante est 90% de la population qui étaient analphabètes. » (Nguyen Quang Ngoc, 2002 : 289)¹⁹

Les Vietnamiens ont cherché à transmettre leurs règles culturelles, leurs expériences, leurs conseils, par transmission orale. C'est ainsi que les proverbes et le folklore au Vietnam ont joué un rôle éducatif considérable.

L'autonomie du Roi vietnamien comme représentant de son peuple est énoncée dans le fameux poème célèbre *Nam quốc sơn hà* (南國山河) considéré comme une déclaration d'indépendance en 981:

« Sur les monts et les fleuves du Sud règne l'empereur du Sud,
Ainsi en a décidé à jamais le Céleste Livre »²⁰

Dans les villages, l'autonomie culturelle est respectée. On conseille aux gens de « s'intégrer dans une famille en s'adaptant à ses règles »²¹ pour éviter un conflit ou un incident. Cette consigne affirme que « la règle du village est plus forte que la loi du Roi »²².

Des proverbes qui nous apprennent comment se comporter face à un cas inhabituel tel que « Mettre la robe de moine en compagnie du Bouddha, la chemise de papier en compagnie du fantôme. »²³. Ce comportement est une stratégie de communication fréquente chez les Vietnamiens, de même qu'éviter de dire la vérité ou de ne pas prendre partie. L'autonomie fonctionnelle pousse à un certain conservatisme. On peut renoncer à même un environnement nouveau même s'il est bien meilleur, conformément à l'adage:

« On retourne se baigner à sa mare
Quoi qu'elle soit transparente, quoi qu'elle soit sale, elle paraît meilleure pour soi »²⁴

C'est bien une forme d'évitement, visant le changement et la nouveauté. C'est une variante de la peur du conflit.

1.2.3.2. Exemples d'acculturation par la culture française

La France a transporté l'autonomie fonctionnelle en dehors de ses frontières. Cette autonomie a, été transformée en ambition expansionniste.

¹⁹ « Ché độ thực dân để lại nhiều hậu quả xã hội nặng nề. Nổi bật nhất là trên 90% nhân dân mù chữ »

²⁰ « 截然定分在天書 » (Nam quốc sơn hà Nam đế cư, Tiệt nhiên định phận tại thiên thư.) (Nam quốc sơn hà, poème de Lý Thái Tổ, traduit en français par Huu Ngoc (2007))

²¹ « Nhập gia tùy tục »

²² « Phép vua thua lệ làng »

²³ « Đi với Bụt mặc áo cà sa

Đi với ma mặc áo giấy »

²⁴ « Ta về ta tắm ao ta

Dù trong dù đục ao nhà vẫn hơn »

Pendant la colonisation (1858- 1954), les Français s'efforçaient d'homogénéiser les cultures indochinoises : le Vietnam (Tonkin, Annam, Cochinchine), le Cambodge et le Laos. Ils avaient mis en place un système de gestion administrative ainsi qu'un système éducatif allant de la maternelle au niveau universitaire. Le français était langue administrative et langue d'enseignement. Les établissements publics fonctionnaient selon les dispositions législatives françaises transposées dans les pays colonisés. Durant une centaine d'années de colonisation, la culture française a laissé de nombreuses traces dans l'architecture²⁵ ou la gastronomie. Mais la plus profonde influence de la culture française en Indochine en général et au Vietnam en particulier concerne l'éducation. Des générations d'intellectuels formées à la française en sont la preuve de l'assimilation de la culture française. Des changements considérables pour la classe intellectuelle vietnamienne de l'époque. La complexité des formalités administratives françaises est toujours aussi présente au Vietnam. Le mode de vie, les goûts vestimentaires, les aliments des Français ont pesé lourd et cela affecte encore aujourd'hui les jeunes générations.

I.2.4. Séparation entre les cultures

Le quatrième principe culturaliste concerne celui qui semble contraire au troisième principe de l'homogénéisation d'une autre culture. Cependant, ce quatrième principe aborde la persistance d'une culture face à l'existence d'une culture externe. Donc, toutes les cultures coexistent, mais elles ne s'interpénètrent pas. Deux pays situant l'un juste à côté de l'autre ont chacun leur propre culture. Un même phénomène peut se manifester différemment à l'intérieur de chaque culture. Ruth Benedict est donc le premier auteur qui s'est attachée à démontrer que chaque culture conserve ses propres caractéristiques. Elle a souligné le rôle conservateur de l'éthique pour les Japonais :

« Ils n'avaient pas compris que l'éthique japonaise qui les avait préparés à accepter de rester à leur place était une donnée sur laquelle ils ne pouvaient pas compter ailleurs. Les autres nations ne la connaissent pas. C'est un produit spécifique du Japon » (Benedict R., 1995 :118)

²⁵À Hanoï, l'opéra municipal, copie de celle à Paris, plusieurs rues ainsi que la Cathédrale Saint-Joseph portent les marques de la France. Il est de même pour certains bâtiments et moments à Haiphong, pour la Cathédrale Saint-Thomas à Namdinh et pour certaines autoroutes nationales.

Ralph Linton a, rappelé que l'organisation d'une société donnée lui permet de préserver son identité culturelle de l'influence étrangère. Ce sont les fondements culturels acquis de l'individu tout au long de sa vie qui empêchent cette dernière, précisément qui mènent l'individu à se comporter à sa façon, non pas à d'autres. Nous pensons alors à la notion de destin, de mission d'une culture. Il nous semble qu'aux yeux des culturalistes, chaque culture fonctionne selon une mission imposée par le surnaturel, la religion ou par une force invisible. Ces derniers sont différents, donc les cultures sont distinguées l'une de l'autre.

1.2.4.1. Résistance de la culture vietnamienne à une culture étrangère

Le Vietnam a connu un long parcours où les guerres ont été continues pendant deux milliers d'années (207 Av. J.C- 1945). Il n'a eu que cinquante-deux années d'autonomie (905-1407), a vécu plus de mille années de domination chinoise et près d'une centaine d'années de domination française (1887-1945). La culture vietnamienne est donc passée par de dures épreuves. Les Chinois obligeaient les Vietnamiens à utiliser les caractères chinois à l'école et à pratiquer les rituels chinois. Pendant la période de domination française, le Vietnam de nouveau s'est confronté, à la culture européenne, complètement différente. Jusqu'à maintenant, on peut trouver des traits culturels chinois et français, cependant, une culture vietnamienne originale a su persister datant depuis des centaines d'années. Il survit encore une identité vietnamienne et un esprit national.

Ainsi, en repassant rétrospectivement l'histoire vietnamienne, nous constatons des mouvements, et des groupes luttant pour préserver leur propre identité culturelle, leurs coutumes et leurs rites. Pendant la domination française, l'apparition des écoles privées, où les élèves étudiaient en langue maternelle et non en français, témoignait de la réaction du peuple contre le gouvernement colonial. Cette culture a été préservée et transmise de génération en génération, jusqu'à aujourd'hui.

L'identité culturelle vietnamienne est donc originale. C'est la preuve de la persistance, de la particularité et de la vitalité extraordinaire d'une culture qui veut et qui peut se tenir à distance d'une autre culture durant mille années de domination chinoise et une centaine d'années de domination française.

1.2.4.2. Résistance de la culture vietnamienne à la culture française

Nous constatons les stratégies des Français pour vulgariser et pratiquer une culture coloniale au Vietnam. Grâce à l'introduction de la langue française à l'école et à l'université, les Français pouvaient étendre leur influence sur la culture vietnamienne. Un nombre considérable des Vietnamiens francophones travaillaient dans les établissements dirigés par les Français, ces gens-là étaient plus ou moins francisés. Ils pratiquaient le français au travail. Certains parlaient français même en famille. Ils adoptaient le mode de vie français car ils avaient un bon salaire, ils assimilaient de plus en plus la culture française.

Le régime colonial imposait aux Vietnamiens une politique rigoureuse, visant à rendre le Vietnam dépendant de la France. Celle-là voulait changer la culture vietnamienne en créant les écoles françaises telles que l'école primaire, le collège, le lycée Albert Sarreau à Hanoï, le collège Dong- Khanh à Hue, le lycée Marie Curie à Sai-Gon; les universités françaises telles que l'Université indochinoise la Faculté de Pharmacie-Médecine, l'École française de l'extrême-orient, l'École de Droit...

En réalité, suite à ses efforts, l'histoire vietnamienne a connu une société mi-coloniale, mi-féodale dans les années 1930. Dans les lettres et la poésie, plusieurs ouvrages par des écrivains vietnamiens suivaient le style d'auteurs français de l'époque. Ainsi, Nguyen Cong Hoan (1903-1977) et Vu Trong Phung (1912-1939) qui, selon les critiques littéraires vietnamiens, ont cherché à s'inspirer de Guy De Maupassant, et le poète Xuan Dieu (1916-1980), en particulier, de Paul Verlaine et Arthur Rimbaud (« Tình trai » («L'amour d'hommes »), Xuan Dieu dans Le Dinh Ky, 1993 : 41).

II. Le regard du culturalisme sur la communication interculturelle

Nous étudions maintenant comment les principes culturalistes sont appliqués à la communication. En ce qui concerne celle-ci, nous pensons découvrir la notion d'éthique culturelle.

II.1. Notion d'éthique culturelle de la communication

Nous proposons de définir la notion d'éthique comme suit :

« L'éthique classique, qui a trouvé sa maturité dans l'œuvre d'Aristote, était déterminée par l'ambition, assumée par la philosophie, de répondre à une question fondamentale : « Comment dois-je, comment doit-on vivre ? » Par cette décision préalable, les questions pratiques acquièrent un sens téléologique. Les questions « Que dois-je faire », ou « Qu'est-ce qui est juste pour moi ? » sont subordonnées à la question plus englobante : « En quoi consiste la vie bonne ? » (Habermas J., 1992 :76)

Donc, si l'on veut faire telle ou telle chose, et que cette chose-là ne convient pas à la société à laquelle on appartient ou bien elle dépasse les limites de ses connaissances ou celles de ses compétences, l'action n'est pas accomplie. L'éthique culturelle de la communication désigne l'ensemble des règles, des modèles, des structures prescrites pour une culture pour communiquer.

Pour un culturaliste, un individu suit en matière de communication les règles que lui impose sa culture, et ne peut communiquer selon d'autres règles. Nous essayons de constater quelles sont les règles au Vietnam et en France qui sont constituées au bout d'un long parcours historique.

La culture vietnamienne a été essentiellement influencée par la culture chinoise pendant un millier d'années (179 av. J.C.- fin de la première moitié du XIX^e siècle), et moindrement par la culture française lors de la colonisation (1862-1945). Étudier les bases fondamentales de la culture vietnamienne, c'est donc d'étudier d'abord celles de la culture chinoise.

En ce qui concerne le système français, nous pouvons trouver que la culture française a été sous l'influence déterminante de l'Église catholique qui régissait les universités françaises du XII^e siècle jusqu'à la Révolution française 1789. L'éducation française est donc étroitement liée à l'éthique catholique malgré son principe laïque actuel. La culture française s'est construite d'une façon systématique depuis le XVIII^e siècle quand son territoire a été presque entièrement constitué, à l'exception de Nice et de la Savoie. Donc, si l'on étudie l'éducation française, on doit s'intéresser à l'éthique éducative de celle du catholicisme relié à l'Église.

En nous basant sur les principes culturalistes, nous cherchons ici à reconstituer l'éthique culturelle de la communication chez le Vietnamien et chez le Français en puisant dans les ouvrages de grands chercheurs orientaux ainsi qu'occidentaux. On peut entendre par « éthique culturelle de la communication » l'ensemble des prescriptions d'une culture donnée visant l'instauration d'une communication réussie. On peut donc considérer qu'il existe autant d'éthique culturelle de la communication que de cultures particulières. Et l'on doit s'attendre à ce qu'une culture donnée ne reprenne pas à son compte des recommandations émises par une autre culture.

II.2. Éthique culturelle de la communication chez le Vietnamien

Dans un premier temps, nous verrons quelques règles stratégiques de communication issues du confucianisme au Vietnam. Dans un deuxième temps, nous illustrerons l'éthique culturelle de la communication vietnamienne à l'aide du folklore, des règles culturelles en famille, à l'école et en société. En communication aussi, les Vietnamiens maintiennent une éthique culturelle de génération en génération.

II.2.1. Influence du confucianisme sur plusieurs règles culturelles de la communication au Vietnam

Le principe d'intégrer une autre culture a été complètement appliqué dans le cas du Vietnam envers la culture chinoise. On peut dire que la majorité des principes éducatifs vietnamiens sont basés sur le confucianisme, qui a laissé des traces importantes dans la culture de l'école, celle de la famille ainsi que sur la société au Vietnam.

On remarque d'abord une propension à une communication indirecte chez le Vietnamien, comme le décrit François Jullien dans son ouvrage sur la pensée chinoise:

« Au départ, certes, tout est clair : nous autres, Occidentaux, nous pouvons nous exprimer directement parce que nous allons droit aux choses, guidés que nous sommes par « le sentiment de la ligne droite » qui est aussi le plus court chemin vers la vérité ; tandis que les Chinois, eux, s'embarrassent de circonlocutions, voire s'ingénient à exprimer par un détour ce qui peut-être si « simple » mais que personne, parmi eux, « ne veut » exprimer avec simplicité. » (Jullien F., 2007 : 147)

C'est la façon de « dire l'ombre, dire le vent »²⁶, « dire de près, dire de loin »²⁷, « dire le biais, dire le coin »²⁸ chez le Vietnamien. En fait, quand un étudiant veut emprunter de l'argent à l'un de ses amis, il peut lui raconter que sa moto était en panne qu'il a laissée chez le garagiste, mais qu'il n'avait plus d'argent pour la récupérer. Cette stratégie s'utilise dans la diplomatie ou en cas de conflit. On n'aborde pas directement le propos, mais on le contourne, on le traite indirectement. Selon François Jullien, le Chinois prend l'habitude d'ébranler les idées à partir de la tradition du commentaire poétique en admirant un tableau, un paysage. Les Vietnamiens sont plus ou moins influencés par cette façon d'aborder, on aborde quelque chose « de biais », en évoquant une autre chose.

Deuxièmement, c'est la stratégie de sous-entendu : on évite de s'exprimer clairement, on recourt à des euphémismes, on évite de se prononcer, on se contente d'écouter l'autre parler. Cette règle « exprime ce qu'on veut dire mais de façon voilée » (Jullien F., 2007 : 245). Elle correspond au comportement du Vietnamien, lequel n'a pas l'habitude de poser des questions ni de demander des explications. Par exemple, dans une réunion des enseignants, le chef demande à ses collègues si quelqu'un veut avoir plus de cours. Une enseignante dit qu'elle ne peut pas assurer la responsabilité d'une certaine classe. Cela implique une information qu'elle peut enseigner davantage, mais elle ne veut plus s'occuper d'activités étudiantes.

Troisièmement, l'idéologie de l'obliquité chinoise qui constitue une autre manière de détour chez le Vietnamien, c'est celle qui constitue à « dire le côté »²⁹. Cela permet à la personne d'éviter d'aborder directement son propos, surtout en cas de critique ou de moquerie. Par exemple, une amie veut se moquer de son amie qui est amoureux d'un certain garçon qui aime une autre. Elle dit à cette dernière devant son amie : « Très jalouse avec toi d'être côte à côte avec un tellement beau garçon ». Cette phrase évoque un regret de son amie qui n'est pas aimée de ce garçon.

²⁶Nói bóng, nói gió

²⁷Nói gần, nói xa

²⁸Nói cạnh, nói khóe

²⁹Nói xóc hông

Une quatrième habitude culturelle consiste à « exprimer un double sens »³⁰ dans le but de maintenir une ambiguïté propre à réduire le risque de conflit ou d'une réaction agressive.

C'est une mesure de précaution efficace contre un danger soudain. Nous prenons un exemple en cas de consultation médicale. Une patiente souhaite être enceinte, mais, ce n'est pas possible pour elle. Après plusieurs tests, le médecin ne trouve pas encore la raison des fausses couches de cette femme. Quand celle-ci lui demande quel pourcentage de réussite d'une certaine mesure, il lui répond que la mesure dépend encore de plusieurs facteurs et ne donne pas du tout un pourcentage précis. Sa réponse n'indique ni les facteurs, ni le pourcentage de réussite de la mesure.

II.2.2. Particularités de l'éthique vietnamienne de la communication

En nous référant aux principes culturalistes selon lesquels la continuité d'une éducation affecte la personnalité des individus d'une même société, nous venons de montrer ci-dessus l'influence du confucianisme sur l'éthique culturelle de la communication chez le Vietnamien. Voyons maintenant les traces du principe de différenciation d'une autre culture dans l'éthique culturelle de la communication au Vietnam.

Premièrement, le collectivisme, issu du système de production agricole, conduit à lier le *moi* à l'ensemble des autres personnes vietnamiennes dans le cadre de la communication. Autrement dit, ils se rattachent à l'avis d'une personne ou d'un groupe afin d'éviter d'exprimer une opinion personnelle en disant par exemple « je suis de même avis qu'elle », « comme Madame Hang a dit », « je ne sais pas, mais mon professeur me l'a expliqué », etc. Ce trait psychologique trouve son origine dans le système socialiste du Vietnam, notamment dans le Nord. Le Sud a été moins influencé par ce système-là en raison d'une vingtaine d'années passées sous influence américaine. Le moi est donc caché ou inclus dans une communauté. Le collectivisme entraîne la dépendance et l'irresponsabilité de l'individu et ceci dans le cadre de la communication. Au Vietnam, on dit : « Le Ciel a mis l'éléphant

³⁰Nói nước đôi

au monde, il a mis évidemment l'herbe »³¹, « Le père appartient à tous, personne ne doit pleurer à sa mort »³². La suppression du moi est à l'origine de ce collectivisme. On peut le voir dans ce proverbe: "Le commerce rassemble les amis, la vente rassemble les associations »³³. Il n'est donc pas difficile de trouver chez le Vietnamien la peur d'être isolé de sa collectivité. Normalement il aime se réunir avec les autres, il cherche des personnes avec qui parler, avec qui manger, à lui tenir compagnie. Il est rare de trouver un Vietnamien seul. Même sur son lieu de travail, il a peur d'être seul dans une salle.

Deuxièmement, le sentimentalisme des Vietnamiens puise ces racines dans le bouddhisme, la religion la plus pratiquée dans le pays. Cette religion valorise plutôt la spiritualité. La caractéristique sentimentale se trouve même dans le fait d'appeler les gens « oncle », « tante » au lieu de dire « Monsieur », « Madame ». On appelle ses collègues « frère », « sœur » ou « oncle », « tante » en fonction de leur âge. Cette manière de nommer les personnes crée un lien familial amenant un certain degré de sentiment dans la communication. Néanmoins, selon des chercheurs vietnamiens, l'envers de ce sentimentalisme est la désorganisation et la légèreté face au respect de la discipline, du droit.

Troisièmement, la peur de perdre la face est quelque chose de primordial. Ils évitent de dire « non » car le refus, la négation, la réaction, bref, tout ce qui est contre l'avis de l'autre n'est pas positif. Il veut maintenir un équilibre dans la relation interpersonnelle, ce qu'il considère comme essentiel. Par ailleurs, il a peur de vexer l'autre, ce qui se traduit par l'évitement du conflit et du débat. Ceci est aussi transmis par cet argot-proverbe verlan :

³¹ « Trôi sinh voi, Trôi sinh cỏ »

³² « Cha chung không ai khóc »

³³ « Buôn có bạn, bán có phường »

« Si l'on combat, où l'on peut s'abriter »³⁴.

Bref, empruntons la parole de Pierre Le Guérinel pour résumer le rôle de l'individu au Vietnam :

« Ainsi, les sociétés de la tradition peuvent être considérées comme des sociétés conformistes qui enferment la personne dans les schémas préétablis. Les actes commis par un individu sont socialement jugés en fonction de son groupe d'appartenance. » (Le Guérinel P., 2000 : 8)

Nous en témoignerons davantage dans les parties concernant les actions et réactions chez les acteurs vietnamiens.

II.3. Éthique culturelle de la communication chez le Français

Avant la Révolution de 1789, la culture française était influencée par l'Église, catholique. Selon cette dernière, l'homme est le centre de l'univers, la nature doit être maîtrisée par l'homme et servir ses intérêts. Ces idées-là ont régi l'éducation scolaire et universitaire en France à l'époque. La Révolution de 1789 a permis la proclamation des droits de l'Homme. L'église a donc perdu de plus en plus d'influence sur l'éducation française, construite sur des changements économiques, scientifiques et sociaux considérables.

Afin de caractériser la culture occidentale et plus particulièrement la culture française, relisons la définition de Liang Shuming :

« Qu'est-ce que l'occidentalité ? Essentiellement, la volonté d'aller de l'avant. En d'autres mots, l'occidentalité est un état d'esprit caractérisé par la volonté d'aller de l'avant, qui elle-même fait naître les deux caractéristiques de la culture occidentale : la science et la démocratie » (Shuming L., 2000 : 27)

Lors de l'étude de la culture française, ces deux caractéristiques doivent d'être prises en compte.

³⁴ « Đấu tranh, tránh đầu »

II.3.1. Une communication régie par la rigueur

La deuxième moitié du XIX^e siècle a marqué un tournant remarquable en France avec la révolution industrielle et des découvertes scientifiques incroyables. Les gens profitent depuis des progrès des sciences dans la vie sociale, la vie professionnelle, la vie familiale avec la montée de l'individualisme.

Dès son enfance en famille, l'enfant est entraîné à l'indépendance. L'éducation scolaire et universitaire développe le sens critique, demande une réflexion personnelle et invite à l'ouverture d'esprit et à la créativité. Face à un problème, il doit trouver la solution, raisonner, analyser la difficulté et trouver la façon d'agir appropriée. L'individu cherche alors à persuader l'autre en usant de la raison.

La vie industrielle demande le respect des horaires, la prise de décision, l'exactitude des faits. La communication se base donc plutôt sur ces règles, sur la raison. L'enfant, dès la maternelle, apprend à argumenter, à défendre son opinion. Dans l'entreprise, chacun a un poste dont il est responsable.

II.3.2. Une communication inspirée par l'idéal démocratique

En régime démocratique, l'individu est encouragé à donner son avis, à exprimer d'une façon directe de dire sa pensée. Il est admis de dire « non » ou de refuser quelque chose.

La démocratie se manifeste aussi par une certaine assurance affichée par les Français. Il n'est pas rare qu'une personne puisse faire ce qu'elle veut et elle est souvent responsable de cette affaire.

Certes, la démocratie française :

« résulte de la conjonction de facteurs religieux et politiques. Le christianisme joue ici un rôle essentiel mais c'est la Révolution française qui achève le processus » (Le Guérinel P., 2000 : 9)

entraîne la discussion et le débat. Les opinions personnelles sont encouragées, respectées ; le rôle du moi/soi est assuré :

« Ce sont d'ailleurs les valeurs postmatérialistes les plus représentatives de l'individualisme (liberté de parole, participation aux décisions...) qui

s'accroissent le plus au cours des dernières décennies. » (Le Guérinel P., 2000 : 17)

Il s'agit ainsi un individualisme, parfois, sous la forme d'un égoïsme, même dans la communication. Les gens ne cachent pas leur *ambition* et leur sens de compétition. Les gens ne cachent pas leur ambition et leur sens de la compétition qui les aideraient à aller de l'avant.

En résumé, chaque culture impose une propre éthique culturelle de la communication en fonction de ses règles et ses valeurs. À la communication interculturelle, les acteurs sont souvent régis par leur éthique culturelle. Celle-ci leur provoque en général des complexités. Étudier la communication, c'est donc d'étudier l'éthique culturelle qui est également constituée au bout d'un long parcours historique comme la personnalité.

III Évaluation critique du regard culturaliste sur la communication interculturelle

Nous ne pouvons pas nier que des auteurs culturalistes ont ouvert de nouvelles perspectives dans les domaines de recherche sur la culture et la personnalité au XX^e siècle. Cependant, les principes culturalistes nous poussent également à des discussions et des critiques. Pour souligner cette situation, Robert Delière écrit :

« Cependant ceux-ci continuent, eux aussi, de proposer une vision holistique et statique de la culture » (Delière R., 2005 :138)

Certes, une décennie après la parution du livre « *Coming of Age in Samoa* » de M. Mead, de vives critiques ont relaté parmi les anthropologues américains. Nous pouvons reprendre à note compte la synthèse de Robert Liège :

« Selon Freeman, Mead a dressé un portrait des Samoa tout à fait superficiel et unilatéral. Elle a complètement sous-estimé la complexité de la culture, de la société et de la psychologie des gens des Samoa » (Delière R., 2005 : 120)

On peut en outre reprocher à M. Mead ses « déficiences méthodologiques » (Delière R., 2005 : 120) , car elle aurait complètement ignoré « le système d'étiquette et de hiérarchie en vigueur » (Delière R., 2005 : 121). Marshall Sahlins, anthropologue américain, est partisan

de rejeter l'utilitarisme dans le cas de la personnalité nationale. En effet, le projet rationnel et objectif n'est jamais le seul possible, car :

« Même dans des conditions matérielles semblables, les ordres culturels peuvent être tout à fait dissemblables » (Deliège R., 2005 : 123)

À ces critiques, s'ajoutent les limites du culturalisme à la communication interculturelle.

Donc, nous essayerons de voir juste après en nous référant aux propositions culturalistes les fiabilités ainsi que les limites du culturalisme à la communication interculturelle.

III.1. Le culturalisme appliqué à la communication interculturelle

Nous examinerons le point de vue culturaliste pour étudier la façon dont deux sujets, de deux cultures différentes, communiquent. Nous essayerons d'aborder les problèmes interculturels précis en rapport à ces deux acteurs.

À partir des données recueillies et des expériences partagées entre collègues vietnamiens et français, nous nous sommes posé les questions suivantes :

1. Quels problèmes interculturels deux éthiques culturelles de la communication provoqueraient-ils ?
2. Les problèmes de communication seraient-ils les mêmes entre sujets d'une même culture que ceux entre deux cultures ?
3. La tendance à assimiler un trait culturel emprunté à une autre culture soulèverait-elle des problèmes interculturels ?
4. La tendance à se séparer d'une autre culture serait-elle à l'origine des problèmes interculturels ?

Dans un premier temps, nous essayerons de relever les problèmes interculturels qui peuvent empêcher, bloquer ou mettre fin à la communication des deux acteurs en nous rapportant aux points de vue principaux du culturalisme. Par contre, dans un deuxième temps, nous apporterons nos opinions sur les éléments qui peuvent tempérer cette communication. Autrement dit, nous essayerons de trouver les possibilités et les limites de l'approche culturaliste en cas de communication culturelle.

III.1.1. Disparités et oppositions entre les éthiques culturelles

À l'instar de la construction d'une personnalité, l'éthique culturelle de la communication résulte de l'ensemble des règles socioculturelles au bout d'un long parcours chez les acteurs. Nous voudrions relever les oppositions de ces deux éthiques qui pourront provoquer l'interculturel à la communication.

On peut facilement reconnaître chez le Vietnamien la peur obsessionnelle d'être séparé de sa communauté, tandis que le Français est autonome et se débrouille seul. Comment ces traits culturels orientent-ils l'action et la réaction de chacun des acteurs ?

**La peur d'être seul, l'autonomie et la débrouillardise*

Un des traits culturels dominants chez le Vietnamien est son collectivisme, résulte d'une longue période difficile de guerre, du système de couverture sociale socialiste, de l'éducation familiale, scolaire et universitaire. Le Français, par contre, dès sa naissance, est éduqué afin de devenir autonome.

Conscient du collectivisme, et par peur des conflits, le Vietnamien a le souci de ne pas vexer l'autre, d'agir d'une façon telle que l'équilibre d'une interaction soit assuré.

Quand il s'agit d'une discussion, le Vietnamien opte pour une variante qui est en fonction d'un groupe ou d'une autre personne, par exemple « *je suis du même avis que vous* », « *comme ce que j'ai étudié* »... ou bien il choisit une formule neutre « *le premier c'est bien, le second c'est génial aussi* ». Un autre trait culturel est qu'il est guidé par ses préjugés. Préjugant que cette parole, cette solution risque de gêner ou de vexer l'autre, il la contourne ou l'évite. Le Français ne le comprend pas, en effet, car il a l'habitude d'être, en général, beaucoup plus direct que son partenaire vietnamien.

**Le souci de la nouveauté et le goût du risque*

Dès la naissance de leurs enfants, les parents vietnamiens leur apprennent à prendre des précautions. Ils les forment à des modèles qui servent d'exemples. L'enfant assimile inconsciemment ces exemples. À l'école et à l'université, l'accent est mis sur la synthèse des cours, et la mémorisation. C'est une approche complètement différente de celle de la

France, qui vise à former à la méthodologie et à la pratique, valorise la créativité et encourage le goût du risque. La première méthode fournit des jeunes diplômés ne possédant que des connaissances théoriques dont ils dépendent beaucoup tandis que la seconde forme des diplômés fiables aptes à mettre en application la théorie.

** Manières de maintenir la stabilité et d'aller de l'avant*

À la communication, le Vietnamien a l'habitude de maintenir un certain équilibre pour que l'ambiance soit agréable, ni tendue, ni vexant personne tandis que le Français semble doué pour l'argumentation et le débat.

Le Vietnamien peut être hésitant et réfléchi devant une certaine décision à prendre. Il hésite aussi à prendre la parole ou à donner son avis. Le Français, par contre, très autonome, comprend mal cette indécision. Il peut exprimer son opinion bien que celle-ci ne soit pas bien construite. Cette disparité peut créer l'incompréhension chez le Français de son partenaire vietnamien.

Lors d'un entretien biculturel, cette disparité d'éthiques rend l'évaluation de l'un envers l'autre parfois difficile.

III.1.2. Homogénéité des pratiques communicationnelles à l'intérieur d'une culture

Supposons que chaque nation a une personnalité prédominante, la question ci-dessus nous semble que ce genre de personnalité poserait, en effet, des problèmes à l'acteur de différente culture de celle du natif. Ensuite, nous voudrions exprimer notre opinion critique à ce propos.

Le Vietnamien typique semble timide et réservé à la communication, surtout quand il est en face d'un occidental. Il ressentit parfois un certain embarras ou une difficulté au début d'un entretien ou d'une conversation. Le Français, par contre, est autonome et indépendant. Il se débrouille en général bien face à un étranger.

Dans un débat ou une discussion, le Vietnamien utilise souvent les épreuves ayant tendance au « sentimentalisme » sans donner son raisonnement telles que « Je n'aime pas ce cinéma car seulement les âgés qui viennent, non pas les jeunes » ; « Nous sommes pour la vie en ville, parce que c'est confortable »... tandis que le Français en ces deux cas peuvent avoir d'autres réponses avec son argumentation comme « Ce cinéma n'est pas pratique, il est loin du centre ville. Puis, il est ancien et n'est pas propre. De plus, il se trouve près de la gare, c'est bruyant. » ; « J'aime une vie près de la nature, pas chère et calme. Je peux aller en ville quand je veux, en 20 minutes de voiture. »

Le Français donne facilement son opinion, son acceptation ou son refus. Le Vietnamien, en revanche n'est pas direct et évite de donner son avis. Il n'est pas toujours prêt à dire « non » ou refuser une quelque proposition.

Cependant, nous constatons de temps à autres des Français assez timides, réservés et rencontrons occasionnellement des Vietnamiens très indépendants et autonomes.

III.1.3. Possibilité d'assimiler un trait culturel étranger

Dans toute communication endoculturelle, il arrive qu'un acteur veuille triompher de l'opinion d'un autre.

En adoptant le point de vue culturaliste, essayons de voir comment une culture peut en influencer une autre, même l'assimiler presque entièrement. Dans ce cas-là, l'interculturel est donc implicitement accepté ou apparemment impossible.

Lorsqu'une culture impose son influence ou qu'une autre s'intègre à la première. Nous voudrions citer l'exemple du Vietnam, après la victoire des Vietnamiens en 1975, quand le Sud du pays a été libéré des Américains et que tout le pays a été réuni. À l'époque, la culture du Sud était fortement influencée par les Américains. Le Nord était par contre, très uniforme, pauvre, avec un système politique différent de celui du Sud. Le Sud a enrichi, et bousculé la culture du Nord en introduisant un mode de vie différent, de nouveaux plats, la musique jaune (appellation d'un genre de musique lyrique), la drogue, la prostitution, la délinquance. La culture du Nord semblait moins attirante et a intégré les éléments venus du

Sud. Actuellement, il n'existe plus un grand décalage entre les deux pôles du Vietnam, un équilibre culturel entre le Nord et le Sud s'est installé. Une culture « attirante » exerce une influence décisive sur une autre et celle-là tend à être intégrée. Il s'agit d'*acculturation*, c'est-à-dire un

«... processus par lequel un groupe humain ou un individu en contact direct et continu avec un autre groupe assimile de gré ou de force, totalement ou non la culture de ce dernier » (Demougin J., 1997 : 11)

Pourtant, il existe des degrés dans l'acculturation, selon qu'il y a : refus partiel d'une culture donnée, accès partiel ou accès entier à cette culture. Les immigrés et leurs familles ont le même mode de vie, la même mentalité que les natifs. D'autres, par contre, gardent presque tous leurs traits culturels de leur culture. L'envie de chaque individu de s'intégrer dans une certaine culture, c'est-à-dire son enculturation dépend du niveau d'attraction ou la domination de cette culture.

III.1.4. La tendance à se séparer d'une culture étrangère

D'après les culturalistes, chaque culture est radicalement séparée des autres. Nous essayerons de vérifier comment cette tendance oriente les acteurs dans leurs actions et leurs réactions. D'autre part, nous voudrions sonder les limites de l'approche culturaliste.

La majorité des Vietnamiens immigrés en France gardent inconsciemment leurs habitudes culturelles dans la vie courante. Ce phénomène les sépare de la culture française et leurs enfants nés en France n'ont pas, non plus, de vraie culture française. Ils se constituent, en effet, une autre culture, celle des immigrés. Elle peut entraîner des problèmes de communication avec les français natifs. Ils créent une communauté vietnamienne au sein de la société française avec leurs propres habitudes alimentaires, vestimentaires, religieuses. Ils peuvent gêner les voisins français par leur façon de se réunir fréquemment, de s'amuser jusqu'à trop tard chez eux. Les Français, en revanche, peuvent leur créer des incompréhensions sur la façon libre et indiscrete d'exprimer leur amour, leur pensée devant le public. Cela semble confirmer le principe de séparation des cultures.

III.2. Limites du culturalisme dans la communication interculturelle

Partant des principes culturalistes, nous pouvons dire que, dans la vie courante, dans la vie professionnelle et même dans la vie familiale, deux sujets de deux cultures différentes ne

peuvent pas communiquer l'un avec l'autre. En effet, il existe toujours entre eux des oppositions, des distances, des conflits. Néanmoins, en réalité, beaucoup de Vietnamiens et de Français peuvent travailler ensemble dans une même entreprise, dans un établissement. Certains peuvent vivre en couple. Donc, nous voudrions indiquer dans la partie suivante les limites du culturalisme en situation de la communication interculturelle.

III.2.1. Le rapport culture-personnalité

La question suivante s'est imposée à nous : Le rapport culture-personnalité pourrait-il changer ou prendre une orientation différente si le sujet est confronté à une culture différente de la sienne ?

**La même continuité apporterait-elle souvent un même résultat ?*

Une même formation peut avoir un effet positif sur un groupe d'élèves et un effet négatif sur quelques autres. Nous prenons un exemple qu'une entraîneuse sportive vietnamienne qui se produisait à la télévision vietnamienne. Elle entraîne un groupe de petites filles à la gymnastique artistique de 6 ou 7 ans dans le but d'en faire des sportives de haut niveau. L'entraînement est le même pour ce groupe. Cependant, au bout de quelques années, la majorité des petites filles ne supportent plus ces exercices qu'elles jugent trop pénibles. Certaines ont mal au dos, d'autres aux jambes, à l'estomac. Il ne reste alors qu'un nombre modeste d'enfants qui continuent.

**La réaction personnelle dépend de la situation de communication réelle*

La situation physique peut faciliter ou bloquer une communication entre les deux sujets de cultures différentes. Cette situation est constituée des sujets, un lieu d'interaction et des conditions externes. L'état psychologique du sujet détourne son attention de la communication provoquant parfois des malentendus ou des blocages.

À l'école, et même à l'université, le Vietnamien doit connaître le collectivisme, un des critères sur lesquels sa morale est évaluée. Il a évidemment peur d'être mal jugé par ses camarades. Il s'efforce généralement de contenter l'ensemble des personnes, d'éviter au maximum de vexer les autres. Cette peur fréquemment obsédante l'empêche de s'exprimer, de réagir. Face à un étranger, elle est encore aggravée par plusieurs causes telles que la

prudence, les préjugés... Son partenaire français pensera à tort qu'un problème de langue ou bien qu'il est très timide.

En famille et à l'école, l'enfant vietnamien n'est pas souvent appris à s'exprimer avec des gestes. Il arrive rarement aux Vietnamiens de s'exprimer par gestes ou mimiques. Le Français, lui, est habitué à produire des gestes nombreux et significatifs dès son enfance et à l'école. Il utilise donc facilement beaucoup de gestes. Ce comportement chez un enseignant français gêne parfois ses étudiants vietnamiens qui pensent que leur professeur n'est pas sérieux tandis que ce professeur peut penser que ses élèves sont indifférents.

**La compétence communicative du sujet*

Cet élément est vraiment important et influence normalement une communication exolingue. Si l'acteur est communicatif et dynamique, il saura se faire comprendre malgré l'obstacle linguiste ou culturel. Dans le cas de deux cultures différentes, un acteur communicatif orientera l'interaction dans une autre direction alors qu'un sujet réservé restera silencieux, se contentera de rire, adoptera une solution passive telle que consentir sans aucune raison.

En société, les craintes de l'individu sont encore plus fortes. Il n'y a pas en général beaucoup d'opérations individuelles qu'on doive effectuer seul. Ce type d'activités telles qu'appeler d'une cabine publique, retirer de l'argent, utiliser un ascenseur ont apparus il y a une dizaine d'années seulement dans les grandes villes et ne sont pas encore pratiqués dans les provinces reculées au Vietnam. Le comportement de l'individu vietnamien dans un endroit public est toujours empreint de maladroitness. La personne manque d'assurance et le recours à l'aide d'autrui est nécessaire, ce qui intensifie l'importance d'un groupe. Le Français comprend difficilement ces craintes car il a l'habitude de se débrouiller seul sans attendre l'aide d'autrui ou consulter les autres avant d'agir.

L'inquiétude chez l'individu vietnamien résulte aussi de la tradition asiatique profondément influencée par le confucianisme, vis-à-vis du sexe. Le concubinage, jusqu'à hier n'était pas accepté. D'où ce malentendu entre une jeune enseignante française et ses étudiants dans une université de Hanoï, comme en témoigne l'échange enregistré pendant un cours de conversation:

“ **A** : ...mais aujourd’hui, très/très fréquent, mes parents peut-être, ce serait bizarre que je me marierai, maintenant/si des amis à moi disent que ah/je vais me marier avec mon petit ami/euh/ tu vas quoi ? (tout le monde rit)/ ça va pas ? c’est vrai.

E : mais/tu ne veux pas porter /la robe de mariage/ et aller à la / à l’église une fois de la vie ? » (Nguyen Minh Nguyet, 2005, Annexes : 58)

(**A** = apprenant ; **E**= enseignante)

Ici, la Française voulait dire que le concubinage n’est pas souvent accepté par les jeunes vietnamiens, qui considèrent que le mariage représente l’aboutissement d’un amour mûr. Son étudiante était surprise par l’indifférence de son professeur devant le fait de se rendre à l’église.

En résumé, on ne peut pas se baser seulement sur le principe culturaliste du rapport culture-personnalité et le transposer en situation de communication interculturelle. Les problèmes interculturels dépendent également d’autres facteurs tels que les conditions physiques, psychologiques ainsi que la compétence communicative de l’acteur.

III.2.2. L’uniformité des personnalités d’une même culture

Néanmoins, nous pensons que le culturalisme a poussé à l’extrême ce rapport entre culture et personnalité. On a en fait tendance à généraliser une qualité extraordinaire à un groupe de personnes d’élite dans une communauté. Nous constatons, par exemple, le fort caractère chez les habitants de Haiphong, l’assiduité chez ceux de Hatinh, le gaspillage chez les jeunes de Baclieu, etc. De même en France, les gens du Sud sont beaucoup plus chaleureux que ceux du Nord et les Marseillais le sont extrêmement.

Les Vietnamiens ont été reconnus dans le monde comme courageux et fidèles. En réalité, on constate pourtant pendant la guerre au Vietnam des lâches, des infidèles parmi les courageux, les fidèles quoi que ces deux genres de personnes aient le même environnement social. Dans une classe encadrée par une même équipe de professeurs, on trouve une hétérogénéité des niveaux d’études entre les élèves. Les frères et sœurs dans une même famille sont éduqués de la même manière, mais ils ont des personnalités disparates...

« Toutefois, il serait erroné de dire qu’une culture détermine les mêmes comportements pour chaque individu dans le groupe. Au plus peut-on dire qu’un comportement donné, dans un contexte spécifique, est valable pour une

moyenne de la population, mais ne sera pas représentant d'autres groupements que nous appellerons déviants. La culture est partagée de manière non uniforme. » (Gauthy F.; Xardel D., 1990 : 20)

Il existe alors d'autres éléments qui affectent le développement de la personnalité chez l'individu.

S'il existe une personnalité représentative des gens d'un pays, la communication interculturelle sera après un certain temps impossible. Un autre problème que le culturalisme n'aborde pas encore, est qu'un processus continu peut aboutir à une compréhension interpersonnelle. Pourtant, la réalité n'est pas aussi simple. Les problèmes interculturels se multiplient en fonction des interactions entre les différents interactants. Ils naissent petit à petit au cours des échanges. Ce n'est plus à cause de la personnalité mais en raison d'autres éléments qui surviennent non envisagés par le culturalisme.

III.2.3. L'assimilation d'un trait culturel étranger

Nous constatons en France la diversité culturelle de nombreuses personnes venant des pays différents du monde. Les produits exotiques, les spécialités originales, les styles importés sont normalement assimilés d'une manière sélective, même modificative. À la communication, les Français s'habituent de plus en plus la réserve des Asiatiques, la chaleur des Africains, etc.

Cependant, on ne peut pas nier l'originalité de la culture française est radicalement et profondément entretenue. Nous pensons alors à la culture du vin, aux rituels de se faire la bise, de s'intéresser à la politique, etc.

III.2.4. La relative différenciation avec les cultures étrangères

Face à une nouvelle culture, l'individu a souvent un réflexe de recul. Mais, une minorité de personnes peuvent s'intégrer, et réalisent une parfaite *acculturation*. Voyon cet avis :

« Les individus à fort self-monitoring ont tendance à ajouter leur comportement en fonction des attentes du milieu social, tandis que ceux à faible self-monitoring agissent plus souvent conformément à ce qu'ils pensent ou ressentent. Évidemment, tout le monde se situe quelque part entre les deux extrêmes de ce comportement. » (Cabin P., (sous la dir.), 1998 : 109)

Cette situation est un démenti de plus du culturalisme, qui postule l'impossibilité de changer de culture.

En général, on ne s'habitue pas aux changements au début. Cependant, une certaine durée peut effacer l'obstacle qui bloque une acceptation de s'intégrer dans une autre culture. Les personnes peuvent s'adapter de façon modérée, partiellement à des nouveautés et des différences. On perçoit de moins en moins la disparité des cultures. Dans certains contextes, l'interculturel ne leur pose plus de difficultés.

*

Sans nier les expériences précédemment relevées, nous pouvons constater que la communication interculturelle connaît, elle aussi des aléas. Cependant, les principes culturalistes connaissent donc des limitations sérieuses.

En conclusion, les principes fondamentaux du culturalisme n'ont rien d'absolu dans le cas de la communication interculturelle. Ils connaissent certaines limites que nous avons précédemment essayé de relever. Par conséquent, nous devons appliquer l'approche culturaliste d'une façon modérée. En réponse à la question qui nous est posée au début du chapitre : Le culturalisme pourrait-il être appliqué dans notre cas de communication interculturelle ? Nous pouvons affirmer que cette approche facilite la communication des membres d'une même culture, mais sépare celle d'une autre. Nous ne pouvons affirmer que cette approche pourra cependant être utile pour identifier l'éthique culturelle de la communication pour un groupe donné d'acteurs. Nous continuons donc découvrir l'approche théorique suivante.

Chapitre 2 : Le regard interactionniste

« C'est à la présence de ces actions et réactions,
de ces interactions que l'on reconnaît la société »
(P. Fauconner et M. Mauss, cité par D. Le Breton dans
L'interactionnisme symbolique, 2004 : 45)

L'interactionnisme est un courant né aux États-Unis. Héritier de l'École de Chicago, il se développe dans les années 1950-1960.

Les interactionnistes ont concentré leur attention sur le rôle incontournable de l'interaction en vue d'y reconnaître les codes, les modèles, les règles qui entrent en jeu. Tandis que les culturalistes expliquent les comportements par la manière dont l'individu est éduqué en famille, à l'école et en société. Les interactionnistes analysent l'interaction pour en déduire les règles les plus universelles qui soient. À travers les rites et les stratégies de la communication, on peut déceler des règles qui rendent compte des interactions entre gens d'une communauté, d'une société ou de cultures différentes. On peut dire en un certain sens, que ces deux courants qui sont le culturaliste et interactionniste s'opposent et se complètent mutuellement. Cette question nous est posée : « Pourrons-nous utiliser l'interactionnisme en vue d'étudier l'interculturel à la communication ? »

Dans ce chapitre, nous verrons ce que l'interactionnisme peut apporter aux études sur la communication interculturelle. Pour cela, nous commencerons par une présentation rapide des principes directeurs de ce courant, ainsi que des notions clés qu'il développe. Ensuite, nous exposerons le regard que l'interactionnisme conduit à porter sur la communication interculturelle. Enfin, nous évaluerons la portée de ce regard et nous en dégagerons ses limites.

Nous souhaitons voir à travers ce chapitre comment l'interactionnisme clarifie les raisons de l'interculturel provenant des actions et réactions des acteurs dans un certain contexte.

I Présentation synthétique de l'interactionnisme

L'interactionnisme connaît un nombre énorme de recherches au cours du XX^e siècle. Les propositions théoriques sont largement appliquées en matière de communication verbale si bien qu'actuellement, l'étude de l'interaction occupe une place importante dans les Sciences humaines et sociales dont les sciences de l'Information et de la Communication.

I.1. Les auteurs majeurs

Un précurseur de ce courant est Alfred Schütz (1899-1959) connu par ses écrits en sociologie phénoménologique. Il étudie « le social » auquel il donne un sens subjectif. La signification de l'action se révèle selon trois modes : au stade du « pur projet », en voie d'achèvement et en « fait accompli ». Ses ouvrages bien que très académiques et comportant des notions abstraites restent des points de repère importants pour comprendre ce courant.

Autre figure majeure, Gregory Bateson (1904-1980) a fait paraître son ouvrage sur Communication et société à l'époque où « l'ère de l'individu avait pris fin. En dépit de l'épanouissement temporaire de la psychanalyse, les problèmes privés des gens n'étaient plus au centre des préoccupations. » (Bateson G., Ruesch J., 1988 : 12). La menace des catastrophes sociales telles que la destruction nucléaire, les poussées démographiques, les futures famines, la pollution progressive de l'air et de l'eau, la lente dégradation des centres urbains montrait que « les anciennes façons d'affronter les problèmes humains étaient inefficaces ». Pour Bateson « L'homme psychologique était mort et l'homme social avait pris sa place » (Bateson G., Ruesch J., 1988 : 12). La notion d'interaction est née dans le contexte suivant:

« En centrant l'analyse non plus sur la personne ou sur le groupe, mais sur les messages et les circuits de communication, on réussit à relier différentes entités. Les circuits de communication qui doivent être étudiés incluent d'habitude, surtout dans les systèmes humains, au moins deux personnes. En effet, il faut souvent retrouver l'origine du message, et suivre son trajet : il passe d'une personne à une autre, transite par des groupes et des machines, subit des transformations jusqu'à ce qu'il atteigne finalement sa destination prévue, où ses effets en général rétroagissent sur la source originelle. » (Bateson G., Ruesch J. 1988 : 12,13)

Un auteur sur lequel nous nous appuyerons souvent est Erving Goffman (1922-1982), qui compte parmi les grands interactionnistes de la deuxième moitié du XX^e siècle. Ses ouvrages restent des outils de références et sont abondamment commentés. On trouvera dans *La sociologie de Erving Goffman* (Nizet J., Rigaux N.) une bonne synthèse des notions fondamentales de Goffman.

Il faut bien entendre citer d'autres membres du « Collège invisible », parmi lesquels Edward T. Hall (1914-2009) et Paul Watzlawick (1921-2007). Selon la présentation d'Yves Winkin dans *La nouvelle communication*, Hall « envisage la culture comme un ensemble de codes décomposables et analysables. Toute interaction obéit à des règles, que l'anthropologue doit faire surgir au grand jour. » (Bateson, Birdwhistell, Goffman, Hall, Jackson, Scheflen, Sigman, Watzlawick, 1981: 88). Watzlawick et ses collègues développent le concept de « calcul » de la communication interpersonnelle autour de ce principe « Toute interaction se déroule en suivant un système de règles » (Bateson, Birdwhistell, Goffman, Hall, Jackson, Scheflen, Sigman, Watzlawick, 1981: 101).

Concernant les commentateurs de l'interactionnisme, nous voudrions encore relever une personnalité bien connue, Yves Winkin. D'après celui-ci, « La communication est vue comme un vaste processus vital qui fait « respirer » la société. » en se basant sur la perception suivante :

« ...les relations sociales au sein d'un petit groupe pourront être envisagées soit comme une reproduction en miniature de la société globale, soit comme un « extrait » de cette société, faite, à l'instar d'un nid d'abeilles, de cellules identiques. La communication sera le processus global par lequel le petit groupe se forme et se transforme. « Opérationnalisée », la communication deviendra l'ensemble des échanges verbaux entre membres du groupe » (Winkin Y., 2003 : 37, 38)

Donc, selon ce chercheur, l'étude d'une société donnée peut commencer par celle de la communication d'un groupe ou des groupes de personnes. À partir des actions et des réactions des membres des groupes, nous pouvons envisager la société telle qu'elle est.

I.2. Les principes directeurs

Selon Erving Goffman, tout commence avec l'interaction, c'est-à-dire ce qui se passe entre au moins deux acteurs. L'interaction est mal aisée à définir car c'est un phénomène complexe comprenant l'action, la réaction qui suit, et l'anticipation sur ce qui est attendu (ou redouté, ou souhaité). D'autre part, Goffman estime que l'interaction, pour être positive, se soumet à des obligations très générales (c'est-à-dire valables la plupart du temps, pour chacun, sans considération d'âge, d'éducation ou de culture). Ainsi personne ne souhaite perdre la face ni la faire perdre à son interlocuteur sans raison précise. Ces obligations agissent comme des forces qui orientent nos comportements. En général, nos comportements répondent à ces obligations, ce qui amène les protagonistes à coopérer, faisant de la communication un partenariat tacite. Nos comportements, en outre, revêtent un caractère plus ou moins stéréotypé. Goffman parle de « rite d'interaction » pour signifier une action ou une séquence d'actions stéréotypées et correspondant à des stratégies générales parmi lesquelles deux sont particulièrement courantes : l'évitement et la réparation.

Pour notre part, nous essayons de prendre en compte les types d'interaction suivants :

- L'obligation d'agir
- Les rites d'interaction
- L'interaction verbale
- L'interprétation
- Les modifications du moi/soi

en vue de voir comment les acteurs biculturels agissent, réagissent et surtout de dégager les éléments interculturels à leur communication.

I.2.1. Obligations d'agir

Il existe des moments qui poussent l'homme à agir sans préparation, par exemple lorsqu'on rattrape par réflexe un verre qui tombe par terre ou bien un jeune homme relance spontanément un mot d'excuse quand il marche sur un pied d'une jeune dame par malhabilité dans le métro à une heure de pointe.

Alfred Schütz a donc attribué le terme de « rationalité » à ce type de phénomène. Selon lui, la rationalité est un élément indispensable à l'accomplissement d'une action. Passons en revue les différents aspects de ce terme. Premièrement, « la rationalité » est synonyme de « raisonnable ». Une personne sera d'autant plus à l'aise dans ses actions et réactions qu'elle a vécu une expérience similaire dans le passé:

« Nous agissons certainement dans notre vie quotidienne d'une façon raisonnable si nous utilisons les recettes que nous trouvons dans la réserve (store) de notre expérience comme déjà testées dans une situation analogue »
(Schütz A., 1998 : 35)

C'est le cas des réflexes conditionnels qui nous font prendre le même trajet du bureau à la maison, sans y penser ou bien quand on répète par habitude les formules de salutation ou de politesse à des personnes croisées à l'escalier, dans un magasin...

Deuxièmement, une action rationnelle est en fait équivalente à une action délibérée. Alfred Schütz a signalé ce fait à propos des actions routinières de la vie quotidienne où se vérifie l'application à une situation présente d'une recette accomplie avec succès dans le passé ; ou encore lorsque la pure anticipation de la fin est le motif du déclenchement de l'action ; ou bien si se produit une répétition imaginaire des différentes lignes d'action possible en compétition.

Troisièmement, on peut dire que l'action est rationnelle quand elle est planifiée ou projetée par le sujet. Par exemple, le fait de réaliser un voyage qui avait été prévu une semaine à l'avance ou celui d'emporter un imperméable si la pluie menace. C'est aussi le cas de préparer de petits mots à prononcer d'une grande actrice lors de la cérémonie de remise de son prix d'interprétation.

Quatrièmement, il faut comprendre « le rationnel » comme le prévisible, ce que nous anticipons comme faire le plein d'essence avant un long voyage.

Finalement, le rationnel se réfère à la logique de l'action conçue par l'acteur. Par exemple, une femme qui humilie une collègue de son mari qu'elle apprécie avant par des mots

grossiers, car elle découvre un jour, par hasard, l'expression d'amour de cette collègue sur le portable de son mari.

Pour Edward T. Hall, c'est la situation qui détermine l'action, ou encore les relations interpersonnelles. Ainsi,

« La distance sociale n'est pas fixée avec rigidité, mais elle est en partie déterminée par la situation » (Hall E.T., 1971 : 29)

De plus, il a affirmé la dimension temporelle comme constitutive du processus interactif :

« Le temps parle. Il parle plus simplement que les mots. Le message qu'il porte se transmet à haute voix et clairement. Parce qu'il est utilisé moins consciemment, il ne risque pas d'être dénaturé comme l'est le langage parlé. Il peut clamer la vérité quand les mots mentent » (Hall E.T., 1984 : 18)

Quand le sujet entre en interaction, il dépend des autres. Ses réactions, la réalisation de rites d'interaction dépendent aussi du contexte. Jean-Marc Stébé a caractérisé les cadres de l'interaction qui comportent les trois constituants suivants:

« 1/ le cadre spatio-temporel, formé par les éléments physiques et temporels servant de « décor » à l'interaction ; 2/ l'institution, dans laquelle s'inscrit le cadre spatio-temporel (l'institution familiale, scolaire, l'entreprise, l'Église...) ; 3/ les codes de conduite et les rituels, qui sont des signaux univoques structurant les échanges sociaux » (Stébé J.-M., 2008 : 41)

Ajoutons que David Le Breton a plus tard rappelé le point de vue de Lévi - Strauss sur la rationalité. Cette dernière paraît sous un nouveau terme d'imposition de statut :

« Toute interaction implique pour lui le risque de se voir condamné à un rôle dont il n'est pas maître, par le bas à travers l'humiliation, l'avilissement, le dénigrement, la stigmatisation, ou par le haut à travers l'idéalisation, l'exaltation, l'héroïsation, etc » (Le Breton D., 2004 : 56)

Nous pensons alors à des actions terroristes de nombreux soldats américains pendant la guerre dans le Sud du Vietnam avant 1975 et à des personnes qui font de la publicité pour un nouveau produit de sa société.

I.2.2. Rites d'interaction

Au sens courant du terme, un rite est une manière d'agir propre à quelqu'un ou à un groupe social et revêtant un caractère invariable. En fonction de ces deux caractères très généraux,

nous pourrions apprécier les réactions d'une personne d'après les rites ainsi qu'elle accomplit en fonction des règles et des habitudes d'un public donné. L'homme accomplit quotidiennement des rites, du plus simple au plus compliqué, dans des contextes familiers ou plus solennels. Cette activité rituelle est tantôt consciente, tantôt inconsciente, assimilée dans l'environnement. On peut dire que les rites donnent à l'action une forme.

Pour Erving Goffman, la « rationalité » de l'action se manifeste non pas selon « les hommes et leurs moments ; mais plutôt les moments et leurs hommes » (1974 : 8). Les moments ici sont les éléments contextuels qui poussent l'homme à agir. L'interactionnisme d'Erving Goffman postule l'existence d'un système de rites d'interaction qui peut être appliqué à toute culture. De la notion de « rite d'interaction », Pascal Lardellier donne la définition suivante :

« le « rite d'interaction » est considéré comme une séquence sociale se soutenant de normes intégrées, qui fonctionnent à l'insu même des acteurs du processus communicationnel. » (Lardellier P., 2003 : 45)

Céder sa place à une femme âgée fait partie des actions évidentes que l'acteur effectue couramment sans hésitation ni prendre le soin de réfléchir. Nous comprenons ici que ce rite crée un prétexte naturel qui est rationnel pour une action du sujet.

Néanmoins, chacun réalise le rite en fonction de son expérience ou de son vécu. Nous prenons deux façons différentes d'exprimer la douleur pour un mort aux obsèques civiles au Vietnam et en France.

Les sujets réalisent les rites selon les cadres propres à chaque culture, ce qui augmente la distance interculturelle et le risque de confusion, sachant que par ailleurs,

« des individus appartenant à des cultures différentes non seulement parlent des langues différentes mais, ce qui est sans doute plus important, habitent des mondes sensoriels différents » (Hall E.T, 1971 : 15)

En résumé, les réalisations d'un rite d'interaction déterminées par ses comportements, eux-mêmes, conditionnés par sa culture. Ces rites actualisent ce que Goffman appelle ligne de conduite :

« Lors de ces contacts, l'individu tend à extérioriser ce qu'on nomme parfois une ligne de conduite, c'est-à-dire un canevas d'actes verbaux et non verbaux qui lui sert à exprimer son point de vue sur la situation, et, par là, l'appréciation qu'il porte sur les participants, et en particulier sur lui-même » (Goffman E., 1974 : 9)

Une ligne donne lieu à un rite dont la réalisation est culturellement déterminée. Cette ligne de conduite, dans un certain contexte, constitue donc un rituel d'interaction. Les rituels d'interaction font partie des éléments à considérer dans la communication, comme l'explique M. Edmond et D. Picard :

« les rituels d'interaction exercent des fonctions très importantes dans les relations sociales
- d'abord parce qu'ils les facilitent...
- ensuite parce que les rituels constituent des marques de reconnaissance plus subtiles et plus variées qu'on ne pourrait le croire...
- à travers les échanges rituels, on se conforte aussi mutuellement dans nos identités et nos appartenances culturelles, ce qui confirme et consolide les liens
» (Edmond M., Picard D, 2000 : 26)

Une réaction peut correspondre à un rite d'évitement ou de réparation. Ce qu'on veut éviter ou réparer concerne des actions futures qui mettent en péril la face d'un des protagonistes au cours de ce que Goffman nomme « incident ». Voyons ici ce qui se passerait :

« Lorsqu'il se produit un incident, il arrive que celui dont la face est mise en danger tente de réinstaurer l'ordre rituel au moyen d'une certaine stratégie, alors que les autres participants en désirent ou en espèrent une d'un type différent » (Goffman E., 1974 : 26)

Le problème est qu'il faut une stratégie, qui, d'une façon douce et prudente sauve la face menacée, sans désorganiser brutalement la situation de communication. L'interactant profite inconsciemment de l'action d'autrui sans savoir quelle ligne de conduite correcte qu'il doit suivre. À l'inverse, explique Goffman :

«... il arrive qu'une personne se montre assurée, alors que les autres estiment qu'elle devrait se répandre en regrets confus, au lieu de profiter honteusement de leur gentillesse pour payer d'effronteries » (Goffman E., 1974 : 27)

Dans ce cas-là, la personne doit tenir compte de la ligne de conduite qui est conforme, une réalisation satisfaisante pour les autres. Pour compléter ce point de vue, Erving Goffman n'oublie pas d'insister sur ce qui influence le climat d'une interaction :

« Enfin, on est parfois indécis quant à la tactique à employer, ce qui met les autres dans la position embarrassante de ceux qui ignorent quelle voie ils vont devoir emprunter » (Goffman E., 1974 : 27)

Au Vietnam, on se transmet depuis des générations un proverbe qui conseille de choisir une parole adéquate à la situation d'interaction pour ne vexer personne: « Les paroles ne coûtent rien. Il faut bien les choisir pour se plaire l'un à l'autre ». Dans ce cas-là, le sujet doit concevoir un projet d'action permettant de s'adapter aux autres, autrement dit sa voie du *parce-que* doit être orientée vers celle d'*en-vue-de* si l'on utilise les termes proposés par A. Schütz.

Quant aux rites de réparation, ils se réfèrent aux actes passés. Quand on fait involontairement une erreur, on cherche à réparer. On envisage alors un geste pour adoucir la situation ou la réorienter vers une autre direction.

Surtout quand l'action risque de faire perdre la face de son partenaire, le sujet accomplit un acte réparateur. Or, la réalisation concrète de cet acte varie parfois d'une manière considérable d'une culture à l'autre. Un Français a obligation d'ouvrir le cadeau devant son ami, même le cadeau ne plaît pas, il faut faire bonne figure et remercie chaleureusement. Un Vietnamien, au contraire, n'ouvre le paquet qu'une fois l'ami parti signifiant par là que l'ami est plus important que le cadeau. Réalisations opposées (ouvrir devant l'ami/ en l'absence de l'ami) pour une même stratégie : valoriser l'ami qui offre un présent. Voici un nouvel exemple : un petit enfant joue et tombe par terre. La maman vietnamienne se précipite pour relever l'enfant. Dans un cas similaire, la maman française se contente d'inviter son enfant à se lever tout seul. On observe ici deux manières différentes de réparer la chute de l'enfant, visant toutes les deux l'intérêt de l'enfant.

Donc, la stratégie est toujours la même mais la réalisation est différente, celle-ci étant culturellement déterminée. Des sujets de deux cultures différentes séparés par des habitudes de réalisation ignorent souvent qu'ils visent une même stratégie.

I.2.3. Notion d'interaction verbale

Selon Y. Winkin, E. Goffman met l'accent sur l'analyse psychologique à l'occasion d'interactions verbales composées de dissimulation et de fouille. C'est un jeu où l'on envoie un message pour tenter de savoir plus:

« Toute interaction devient ainsi un jeu constant de dissimulation (de soi) et de fouille (de l'autre), que Goffman analyse à plusieurs « niveaux de sophistication » :

-niveau 1 :

- a) A envoie un message (verbal ou non) à B et présume que B n'y verra qu'une information « transparente » (spontanée)
- b) B, quant à lui, decode le message comme étant constitué d'éléments transparents et d'éléments « codés » (non spontanées), mais présume que A ne saisira pas qu'il opère un tel décodage.

-niveau 2 :

- a) A decode le décodage de B et sa supposition sur A. C'est le bluff du poker: laisser croire qu'on est plus naïf qu'on n'est.
- b) B comprend que A a compris mais qu'il fait comme s'il n'avait pas compris. Il réajuste son comportement en conséquence. » (présenté par Winkin Y. dans Goffman E., 1988 : 67)

On mise toujours sur la participation à la communication, le sujet prêtant au jeu soit parce que, soit sa face est préservée, si sa face est mise en danger pour orienter l'interaction vers une nouvelle direction. Soit exemple suivant:

« 5.P. ...// pourquoi tu étais fatiguée ?

6.E1. parce que/ **beaucoup de raisons.**

7.P. beaucoup de raisons. vous travaillez beaucoup/ c'est ça ? oui. et les autres/ qu'est-ce que vous avez fait ?

8.E2. je / travaille.

9.P. tu as travaillé ? tous les week-end/ samedi et dimanche ? **oui.** euh::/ qu'est-ce que t'as fait tous les week-end, samedi et dimanche ?

10.E2. j'ai fait les exercices.

11.P. tout le monde /a fait les exercices/ a travaillé ? non:: qu'est-ce que vous avez fait les autres ?

12.E3. euh/on est rentrée à la maison.

13.P. ah/ où ça ?

14.E3. à haiphong.

15.P. à haiphong/ parce que c'est pas trop loin, haiphong./ mais peut-être les autres ne peuvent pas rentrer parce que c'est loin de chez vous. qui sait qui est rentré/ à la maison? non, personne? toi, toute seule? toi aussi, à haiphong/ aussi? oui.et vous êtes allée à la mer /ce week-end /toute seule ? oui ? ah, pendant que tu dormais, elle est à la mer. et quand il travaillait, elle se baignait. (tout le monde rit) » (Nguyen Minh.Nguyet., 2005 : Annexes : 45, 46) (P= professeur ; E= étudiant)

Nous pouvons constater dans le passage précédent l'évolution d'une interaction qui se déroule lors d'un cours de conversation. Si le professeur (**P**) s'arrête, l'interaction ne peut plus continuer. Il doit la conduire sur plusieurs pistes pour qu'une occasion se présente. Dans ce cas-ci, les différentes pistes sont les multiples activités (à la maison, sur la plage) et à des moments du week-end passé. Nous voudrions insister sur la conscience de participer au cours qui assure la prolongation, le développement, le maintien de l'interaction.

Il arrive par ailleurs qu'une intervention quelconque puisse entraîner un effet positif ou négatif. Goffman écrit:

« Sachant que des événements fortuits risquent de démentir l'appréciation que l'on porte sur soi-même, on peut faire en sorte que ce qui arrive fortuitement soit favorable. Parfois, on tire profit de l'insouciance, de la tolérance ou de l'esprit conciliant des autres pour les offenser sans danger » (Goffman E., 1974 : 25)

En interaction interculturelle lorsque les acteurs de deux cultures communiquent, si l'un veut gagner l'estime de l'autre ou éviter une impasse, il arrivait qu'il fasse de cette manière, comme plusieurs proverbes vietnamiens le recommandent : « Profitant du vent, cueillir la jeune pousse de bambou »³⁵, « Le support tombe, la plante grimpe »³⁶. Ces proverbes malgré leur sens négatif occasionnel s'appuient sur une stratégie d'intervention spontanée, rusée et peuvent orienter l'interaction vers une sortie ou dans une autre direction. Observons l'exemple suivant:

A : Pourquoi tu n'es pas venu à la réunion du 16 mars ?

B : Moi..., j'étais occupé...

C : Je t'ai vu ce jour-là à la place du 19 Août, il y avait vraiment un grand défilé des jeunes.

B : Ah oui, tu m'y as vu ? J'ai participé à ce défilé. On s'était bien entraîné avant...

Dans ce cas-ci, profitant de l'information que C a fourni, B parle d'un autre événement afin d'éviter d'expliquer la raison de son absence à une réunion importante. On pense croiser de nouveau l'idée d'Erving Goffman suivante :

³⁵ « Mượn gió bẻ măng »

³⁶ « Dấu đổ, bìm leo »

« Cette démonstration est souvent plus importante que tout ce qu'il peut communiquer par ailleurs au cours de l'échange : c'est ainsi que savoir glisser une « vanne » dans le cours de l'interaction verbale tend à impliquer que l'on est plus habile que ceux qui doivent l'essayer » (Goffman E., 1974 : 25)

Cette « vanne » sert à enrichir ou créer un autre propos. On peut la considérer comme une mesure qui prolonge l'interaction ou comme un outil nécessaire qui motive l'autre interactant. Je prends l'exemple suivant pour illustrer cette remarque:

- Quand j'étais étudiante, je bavardais souvent en cours.
- Oh c'est bien d'être bavard ! On communique souvent, c'est bien !
- C'est vrai ?

Selon David Le Breton, « une interaction est une forme d'homéostasie qui maintient au sein d'un univers de sens une interdépendance des acteurs en présence » (2004 : 55) car les tours de parole, les gestes, les comportements s'accomplissent en synchronie, le changement de position de l'un entraînant celui de l'autre dans une sorte de ballet inconscient. En réalité, on a tendance à maintenir ou déformer la stabilité de l'interaction par ses stratégies de conception des figurations. Le premier cas préserve l'interaction tandis que le second peut la supprimer.

I.2.4. Notion d'interprétation

Chaque individu a son interprétation spécifique. Quelle que soit celle-ci, on peut découvrir plus ou moins l'univers culturel dans lequel il habite, il étudie et il agit à travers sa boîte à outils. Nous partageons l'idée suivante :

« Le monde est toujours le fait d'une interprétation d'un acteur puisant dans la boîte à outils de ses références sociales et culturelles. Les significations plus ou moins partagées au sein d'un groupe délimitent un univers de comportement connus, elles classent les objets en catégories compréhensibles et inépuisables pour ceux qui connaissent les codes » (Le Breton D., 2004 : 49)

Nous pensons à des situations interculturelles où les interactants ne connaissent pas les codes des autres. David Le Breton a indiqué : « La culture est une ressource pour se situer face au monde » (Le Breton D., 2004 : 49)

Edward T. Hall a directement abordé ce principe exprimant son opinion comme suit :

«... la culture agit directement, profondément et de manière durable sur le comportement ; et les mécanismes qui relient l'une aux autres sont souvent inconscients, se situant donc au-delà du contrôle volontaire de l'individu » (Hall E.T., 1984 : 43)

Chaque sujet s'exprime et se débrouille en interaction en suivant des rites d'évitement et de réparation. Dans les deux cas, il est fréquemment conscient de préserver sa face et de la défendre en cas de danger. Il mobilise donc inconsciemment ou non ses modèles culturels pour prouver sa déférence et sa tenue.

1.2.4.1. Notion de face

Une notion directement liée à l'individu est celle de *face*. Qu'est-ce donc que la face ? Nous commençons par la définition qu'en donne Erving Goffman :

« On peut définir le terme de face comme étant la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier. La face est une image du moi déclinée selon certains attributs sociaux approuvés, et néanmoins partageable, puisque, par exemple, on peut donner une bonne image de sa profession ou de sa confession en donnant une bonne image de soi » (1974 : 9)

Au début d'une rencontre, les participants entretiennent déjà un certain type des relations sociales et s'attendent à garder entre eux à l'avenir des rapports déterminés. Dans la plupart des relations sociales, on doit garder une certaine face. Il est par ailleurs nécessaire que chaque participant se garde de détruire la face des autres. Ainsi, en présence d'une amie qui vient de divorcer, on évitera d'apprécier le bonheur conjugal d'une personne.

Ce sont en même temps souvent les relations sociales existantes qui provoquent les rencontres, rencontres dans lesquelles, par ailleurs, chacun dépend des autres pour garder la face. Il s'agit donc des relations interpersonnelles que les acteurs maintiennent durant l'interaction. Si les relations sont bonnes, chacun fera bonne figure. On peut donc considérer une relation sociale comme une situation où un participant est particulièrement forcé de compter sur le tact et la probité des autres pour sauver sa face et son image.

Pour les Asiatiques, en général, et pour les Vietnamiens en particulier, la face est liée à la réputation, à l'amour-propre et l'affichage. Tran Ngoc Them le montre comme suit :

« Le collectivisme, sous l'angle du sujet communicationnel, impose encore au Vietnamien sa caractéristique du respect de la réputation »³⁷ (Tran Ngoc Them, 2004 : 280- Notre traduction)

« L'excès du respect de la réputation pousse le Vietnamien à l'affichage »³⁸ (Tran Ngoc Them, 2004 : 281- Notre traduction)

« L'affichage oblige la personne à vivre et agir autrement qu'elle-même, dans plusieurs situations elle doit être fausse envers elle-même »³⁹ (Tran Ngoc Them, 2004 : 281- Notre traduction)

Donc, le Vietnamien est très conscient de la face et il cherche à sauver la face en toutes circonstances. La face lui donne le respect ou le mépris d'autrui. Or, la façon de la préserver est culturellement déterminée pour chacun.

1.2.4.2. Déférence, tenue, ligne de conduite

La déférence est définie par Erving Goffman comme suit:

« Par ce mot, je désigne un composant symbolique de l'activité humaine dont la fonction est d'exprimer dans les règles à un bénéficiaire l'appréciation portée sur lui, ou sur quelque chose dont il est le symbole, l'extension ou l'agent. Nous avons là des signes de dévotion grâce auxquels l'acteur célèbre et confirme la relation qui l'unit au bénéficiaire. » (1974 : 50, 51)

La déférence compose des canevas des réalisations chez l'individu liées à la considération qu'il a pour autrui. L'individu effectue ces faits en respectant les autres et en les liant dans une relation humaine. Nous voudrions également partager cette idée : « La déférence est une qualité d'accueil de l'autre » (Le Breton D., 2004 : 112) afin de compléter la définition de Goffman.

Quant à la tenue, Erving Goffman la définit comme suit :

« J'appelle tenue cet élément du comportement cérémoniel qui se révèle typiquement à travers le maintien, le vêtement et l'allure, et qui sert à montrer à l'entourage que l'on est une personne douée de certaines qualités, favorables ou défavorable. » (1974 : 68, 69)

³⁷ « Tính cộng đồng còn khiến cho người Việt Nam dưới góc độ chủ thể giao tiếp, có đặc điểm là trọng danh dự »

³⁸ « Chính vì quá coi trọng danh dự nên người Việt Nam mắc bệnh sĩ diện »

³⁹ « Thói sĩ diện buộc người ta phải sống và hành động khác mình, nhiều khi giả dối với chính mình »

Cette notion de tenue est liée alors à l'amour- propre de l'individu. Autrement dit, la tenue est « une affirmation de l'honnêteté personnelle » (Le Breton D., 2004 : 112). L'individu se tient bien ou mal ; convenablement ou non. On peut être choqué par le comportement déplacé d'une personne pendant des funérailles. La femme doit tenir compte du cadre au Vietnam : il est ridicule de s'habiller d'une façon exagérément élégante pour visiter un orphelinat d'enfants handicapés. La tenue de chaque individu peut le valoriser ou le dévaloriser. Un proverbe vietnamien énonce : « Quand on va à pas tellement pressés, on peut heurter les rochers, affronter les arbres. »⁴⁰ Celui-ci donne une leçon sur la tenue correcte : se comporter d'une manière suffisamment calme et assurée, ne pas être trop pressé.

Les normes relatives à la tenue et la déférence ne sont pas les mêmes au Vietnam ou en France. La tenue, qui est la manière correcte d'agir ou de réagir, est régie par l'éthique culturelle de chaque pays.

La déférence, qui comporte les règles correctes visant à témoigner du respect envers autrui, est composée des valeurs humaines d'une culture donnée, et en reflète des éléments socioculturels.

Les membres d'une société sont régis par les règles de conduite définies « comme étant un guide pour l'action, recommandé non parce qu'il serait agréable, facile ou efficace, mais parce qu'il est convenable ou juste » (Goffman E., 1974 : 44). L'enfreindre conduit les gens à se sentir mal à l'aise et entraîne des sanctions sociales. Dans un pays agricole comme le Vietnam, ces règles de conduite sont à la fois des contraintes et des normes morales en vue d'évaluer la personnalité et la valeur authentique de l'individu.

Les règles de conduite affectent l'individu de deux façons: directement, en tant qu'obligations, contraintes morales qui obligent à se conduire de telle façon ; et indirectement en tant qu'attentes de ce que les autres sont moralement tenus de faire à votre

⁴⁰ « Đi đâu mà vội mà vàng.
Mà giẫm phải đá mà quàng phải dây »

égard : les obligations de l'un sont souvent les attentes de l'autre (Goffman E., 1974 : 44).

En effet, Goffman a raison de dire que :

«L'individu qui s'engage à maintenir une règle a tendance à s'attacher en même temps à une certaine image de lui-même » (1974 : 46).

Le Vietnamien quand il veut donner son opinion, a tendance à la présenter comme celle d'un autre ou celle d'un groupe. Ce réflexe montre qu'il se range à un avis général, et aux yeux de ses compatriotes. Cela témoigne de la correction de sa tenue, et donne une image supportable de lui-même reflétant sa modestie, sa raison.

Chaque communauté a ses propres règles de conduite qui ont été classées de plusieurs manières. Si l'on part du point de vue de Goffman, la distinction importante ici est celle qui sépare la substance et le cérémonial. Les règles substantielles sont des règles qui guident la conduite quand il s'agit d'affaires que l'on estime importantes indépendamment des conséquences que peuvent en entraîner l'infraction ou le respect.

Nous pouvons illustrer cela par une soirée musicale organisée par des étudiants pour célébrer une fête traditionnelle. Ils doivent distribuer les invitations aux professeurs, camarades, amis, proches, etc. Ils commencent la soirée par un petit discours, puis des chansons, des danses, des jeux... Tout cet ordre appartient au cérémonial tandis que l'ensemble des chansons interprétées par les étudiants, les invités ; les danses réalisées par les amis ; les jeux organisés par certains font partie de la substance qui fait le contenu principal de cette soirée. Le programme de la soirée correspond au déroulement d'une cérémonie, tandis que le contenu, la qualité des activités ne relèvent pas de l'ordre d'une cérémonie. Une règle cérémonielle est donc une règle qui guide la conduite des affaires que l'on estime peu ou même pas du tout importantes, mais qui valent avant tout- officiellement du moins- comme moyens de communication conventionnels grâce auxquels l'individu s'exprime ou porte une appréciation sur les autres. On s'écarte alors de l'usage commun du mot « cérémonie » chargé de connotations solennelles. Ainsi, la tenue très élégante et stylée dans une soirée d'un premier ministre récemment nommé ne fait pas oublier son image quotidienne, mais cette tenue est conforme au style de la soirée. Cependant, des activités dont le composant substantiel semble négligeable, n'en comportent pas moins une certaine

signification cérémonielle. D'ordinaire, nous pouvons distinguer les sociétés selon le degré de cérémonial qui imprègne chaque type d'interaction, selon la durée, ou bien selon l'expansivité et la multiplicité des formes constatées. On pourrait effectivement vérifier si le cérémonial exigé constitue une obligation désagréable ou s'il est accompli spontanément, sans y penser voire avec plaisir. (Goffman E., 1974 : 50)

1.2.4.3. Coopération

Erving Goffman citait pour sa part des cas où un manque d'effort de l'un amène un effort compensatoire de l'autre ou encore des incidents où l'offensé et l'offenseur cherchent tous deux à s'excuser le premier. Par exemple, qu'une tasse de café se renverse sur la table et chacun coopérera pour minimiser l'incident, qui en essuyant le café, qui par des paroles rassurantes « Ne t'en fais pas, la tache va partir », qui par des formules de regret et d'excuse. La coopération permet à l'interaction de se poursuivre normalement.

Par ailleurs, le jeu de l'un peut aider l'autre à décliner une invitation, à refuser d'aller au cinéma avec des amis, etc. C'est donc un élément nécessaire, une forme de coopération entre acteurs :

« Le tact en matière de figuration constitue un exemple répandu de cette coopération tacite. Non content de défendre sa propre face et de protéger celle des autres, on agit envers ceux-ci de telle sorte qu'il leur soit possible et même aisé de figurer dans les deux directions : nous les aidons à s'aider et à nous aider. » (1974 : 29)

Lorsqu'une personne est en visite chez un ami, ce dernier a l'obligation de servir du thé avant d'entamer la conversation. Faute de quoi, l'échange est profondément perturbé et personne ne se sent à l'aise. Servir du thé constitue un moyen de faciliter et de pousser plus loin l'interaction.

1.2.5. « Remaniements » de moi/ soi

Goffman donne la double définition du moi suivante :

« ...image rassemblée à partir de ce qu'impliquent le flux des événements tout entier ; joueur dans une sorte de jeu rituel qui s'affronte avec plus ou moins d'honneur et de diplomatie à la situation. » (Goffman E., 1974 : 30, 31)

tandis que Le Breton donne la définition suivante du soi :

« Le soi est le résultat toujours provisoire de l'expérience acquise. » (Le Breton D., 2004 : 63).

Le moi/soi dans chaque situation a tendance à trouver une représentation qui convient à l'individu. Il se montre normalement tel qu'il est. Le moi/ soi peut aussi valoriser un autre fait dont les autres font partie. Il cherche à se défendre ou défendre l'autre :

« Le soi est socialement fragmenté, l'individu en est ne sorte de nomade glissant de l'un à l'autre selon les circonstances.» (Le Breton D., 2004 : 63)

Soit un groupe d'amis qui organisent une randonnée. Chacun veut aller à l'endroit qui lui plaît. Mais, le groupe ne peut choisir qu'un seul lieu.

Cependant, le moi/soi est régi encore par les rites d'interaction, par le caractère de l'individu ou par le rôle qu'il joue selon chaque situation. Dans certain cadre de communication, le sujet doit rajuster, modifier son moi/soi pour s'y adapter. Le terme du « remaniement de soi » de David Le Breton (Le Breton D., 2004 : 65) concerne l'idée de l'identité qui « n'est pas substantielle mais relationnelle. Elle est un sentiment ». Empruntant ce terme, nous essayons de mentionner que certaines circonstances peuvent faire ou modifier l'identité de l'individu « selon la manière dont l'individu les interprète et les vit » (Le Breton D., 2004 : 65)

1.2.5.1. Prise de précautions et stratégie de défense

Selon Erving Goffman, en réalité, plus l'individu est socialement en vue, plus le risque de perdre la face est élevé. Un dirigeant doit prendre beaucoup plus de soins quand il prend la parole en public qu'un simple employé. La prise de précautions et l'autodéfense sont particulièrement nécessaires dès lors que le statut social est élevé.

Dans la vie courante, la prise de précautions n'est pas inutile et on y pense sans cesse. L'individu s'efforce de réduire autant qu'il le peut l'agitation, les risques inhérents à toute vie relationnelle. Il prend ses précautions pour se protéger du hasard. La courtoisie et l'étiquette sont des formes de précaution contre de tels risques.

Cependant, l'existence reconnue de ces mesures de sécurité engendre un nouveau danger, une nouvelle cause d'angoisse. Lorsqu'un événement fâcheux vient troubler l'interaction, l'individu souffre d'une double perte : il a perdu son état initial, et aussi, à ses propres yeux et à ceux d'autrui, sa réputation.

Nous constatons maintenant un autre point, souvent confondu avec celui que nous venons d'étudier : le comportement défensif en matière de communication. À ce propos, nous savons que la prévision d'un risque produit angoisse et agitation. Par ailleurs, il est fréquent que l'individu éprouve des remords lorsque se produit un événement qu'il n'a pas réussi à maîtriser, et du désappointement si une chose agréable lui échappe. Toute pratique destinée à maîtriser les réponses affectives associées au risque - angoisse, remords ou désappointement, nous la nommons *défense*. Ainsi les préparatifs d'une conférence : l'ordre des communications, la perspective que le débat soit plus animé que souhaité, la présence de modérateurs,...

Avant un entretien d'embauche, un candidat doit préparer sa communication en s'entraînant. Il s'efforce donc d'envisager le plus possible les problèmes qu'il pourrait affronter ; il met en place des comportements de défense pour parer les difficultés.

1.2.5.2. Réaction régie par les rites et les rituels

Ce type de réaction nous fait penser à la réalisation d'une recette proposée. C'est une action « assurée » par l'expérience, par la tradition et la sécurité dans une certaine communauté. Nous prenons un exemple d'un rituel scolaire au Vietnam, lors d'une visite de cours d'un groupe de professeurs dans une certaine classe, le professeur de cette classe doit présenter à ses élèves au début de la séance : « Nous avons l'honneur d'accueillir Monsieur le Directeur de l'école, Madame la Responsable de la Section de Mathématiques et ses professeurs visiter notre cours. Applaudissons-les vivement ! ». Il est certainement sûr que le professeur et ses élèves à cette séance doivent porter plus d'attention à leurs activités que d'habitude et de s'efforcer de se montrer les meilleurs possibles. Nous notons alors l'aspect positif de ce phénomène en nous rapportant à l'opinion suivante :

« Le rituel est un des moyens d'entraîner l'individu dans ce but : on lui apprend à être attentif, à s'attacher à son moi et à l'expression de ce moi à travers la face

qu'il garde, à faire montre de fierté, d'honneur et de dignité, à avoir de la considération, du tact et une certaine assurance » (Goffman E., 1974 : 41)

Le système de rites et de rituels est appliqué par les gens de tout pays. Néanmoins, la réalisation des rites varie d'une culture à l'autre. Par exemple, pour consoler un ami diffère un Français qui ne s'y prend pas comme un Vietnamien. Ce dernier peut demander de petits détails même privés, qui seront jugés indiscrets par le Français.

Agir selon un rite ou un rituel fait partie normalement des activités les plus raisonnables et les plus acceptables car elles sont fréquemment pratiquées et admises par autrui. Nous voudrions insister sur l'adéquation des rituels avec leur contexte. La prise de parole dans une conférence scientifique ne suit pas le même déroulement que dans une réunion informelle entre collègues, car dans le premier cas, il faut être plus formel que dans le second. Par ailleurs, une même séquence d'actions peut avoir des conséquences différentes selon le contexte. Nous prenons l'exemple d'un cours magistral d'un professeur donné à un groupe d'une cinquantaine d'étudiants dont les meilleurs sont satisfaits, les moyens ne comprennent qu'une moitié du cours et les moins compétents ne comprennent qu'une petite partie.

1.2.5.3. Réaction régie par le caractère

Reprenons la définition du caractère par Erving Goffman suivante:

« La présence (ou l'absence) de cette aptitude à rester digne et ferme face à un coup soudain est cruciale : elle ne spécifie pas ce qu'on fait, mais comment on se conduit en le faisant. Une telle qualité préservatrice constitue un aspect de ce que j'appellerai le caractère d'un individu. » (Goffman E., 1974 : 178)

Il arrive au Vietnam qu'il y ait les étudiants qui échouent plusieurs fois à des concours d'entrée à des universités avant leur réussite finale. Nous pouvons constater chez ces étudiants leur patience remarquable et leur volonté ferme à devenir étudiants. Certains de ces derniers, en revanche, abandonnent leurs études pour faire du commerce quand ils déménagent de la campagne en ville. Nous trouvent alors un autre aspect de leur caractère d'avoir envie de l'argent ou du matériel...

Le même rite ou le même rituel ne peut être pas réalisé de la même manière par le caractère chez les sujets différents. Les préparatifs à un même plat sont sophistiqués chez le sujet soigneux et désorganisés chez l'autre impatient. En cas d'angoisse, celle-ci rend l'un déprimé, mais l'autre excité de mieux travailler.

I.2.6. Rôle rituel du moi/soi ou imposition du statut

Erving Goffman a implicitement utilisé une double définition du moi : « image rassemblée à partir de ce qu'implique le flux des événements tout entier ; joueur dans une sorte de jeu rituel qui s'affronte avec plus ou moins d'honneur et de diplomatie à la situation » (Goffman E., 1974 : 30,31). Nous y constatons deux actions : la réalisation d'un rituel et celle d'un rite de faire bonne figure.

Cependant, ce fait n'est pas toujours réalisé selon l'intention de l'acteur, mais il est plus ou moins forcé par le statut ou de façon involontaire. David Le Breton fait la remarque suivante :

« Le moment de l'imposition d'un statut traduit la perte d'autonomie d'un acteur dont l'existence est alors régie par les autres » (Strauss, 1992, cité dans Le Breton D., 2004 :56)

Nous trouvons dans la réalité des moments où l'homme doit réagir en fonction de son statut. Une institutrice, jolie jeune fille doit être sévère devant un élève récalcitrant. Nous rencontrons de nombreux cas où le statut force l'individu à faire telle ou telle action. C'est la situation qui le pousse donc à agir, autrement dit, c'est son statut, à ce moment-là, qui motive sa réaction. Dans d'autres circonstances, il n'est peut-être pas si courageux, ou si généreux... Pourtant tous ces états-là sont temporaires et provisoires. Nous pouvons considérer ces moments-là comme une relance instinctive forte ou une expression soudaine de l'émotion humaine dans des instants extraordinaires. Il arrive qu'un individu réservé, calme puisse prouver son courage.

II. Extension de l'interactionnisme à la communication interculturelle

Essayons maintenant de dégager le point de vue interactionniste sur la communication interculturelle. Une question nous est posée : pourrait-on disposer, avec l'approche interactionniste, d'un outil de recherche efficace ?

II.1. Diversité des formes culturelles pour entrer en interaction

Lors d'une première rencontre ou d'une prise de contact, le Vietnamien a l'habitude de demander l'âge, la profession, la situation familiale, le nombre d'enfants et même le salaire de son interlocuteur. Le Français, par contre n'est pas à l'aise avec ces questions. Il arrive qu'il n'y réponde pas ou qu'il soit surpris, même mal à l'aise. Essayons d'observer l'exemple suivant :

« **V** : Vous vous appelez comment ?

F : Je suis Jacques et vous ?

V : Je m'appelle Nam. je suis marié, deux enfants. Vous êtes marié aussi ?

F : Non, je suis célibataire.

V : Ah bon ! À votre âge, vous êtes encore célibataire. Vous êtes donc très occupé et vous avez un bon salaire ? Combien gagnez-vous chaque mois ?

F : (reste en silence) » (**V**: Vietnamien ; **F**: Français)

Le Français ne veut pas répondre à la dernière question de son interlocuteur et il reste silencieux, puisque parler à un inconnu de sa situation financière est un tabou en France. Or les tabous varient selon les cultures.

Par ailleurs, Erving Goffman a sur la rationalité un avis proche de celui d'Alfred Shütz :

« Quant à la façon de s'engager dans une conversation, c'est toujours par rapport aux critères de son propre groupe social que l'on ressent une inconvenance dans la conduite d'autrui. » (Goffman E, 1974 : 110)

Nous comprenons ici qu'une raison de s'engager dans une interaction est lorsque l'action paraît raisonnable, raison qui est fonction des critères de son groupe social. L'interactionnisme a complètement raison quand il propose des lignes de conduite différentes selon les cultures d'origine. En ce qui le concerne, nous empruntons cette idée :

« Les personnes qui ont été élevées dans le même système culturel parlent plus ou moins la même langue et possèdent plus ou moins les mêmes valeurs » (Bateson G. ; Ruesch J., 1988 : 63)

en vue de clarifier les mêmes lignes de conduite chez les personnes d'un même groupe, d'une même communauté.

Par contre, E. Goffman propose que :

« S'engager spontanément, lorsqu'il s'agit d'un devoir envers soi-même ou envers autrui, est une tâche délicate, comme nous l'ont appris les corvées et les travaux dangereux. » (Goffman E, 1974 : 103)

en précisant que :

« Les actes doivent tomber en accord avec les obligations, mais, en un sens, on ne peut pas agir afin de satisfaire à celles-ci, car un tel effort exigerait que l'on détournât son attention de la conversation pour la porter sur le problème de s'y engager spontanément » (Goffman E, 1974 : 103)

L'engagement spontané à la communication biculturelle nous pose non seulement le problème de réaction, mais aussi celui de rituels d'interaction déterminés par chaque culture.

Or, en communication interculturelle, on doit prendre en compte l'élément interculturel, car la rationalité de l'action de l'un est différente de celle de l'autre. Nous pensons alors au cas où le Français réagit face à un compliment de l'autre, par exemple,

- C'est beau tes yeux
-Tu trouves !

Ou bien :

- Votre voix est superbe.
-Merci, c'est gentil.

En pareil, le Vietnamien dira plutôt quelque chose comme : « Oh non, mes yeux sont laids ! », « Oh, non, je chante mal » ou bien « Ma voix est faible »... Il opposa un démenti à tout compliment, car ainsi l'exigent les règles culturelles de son pays.

Bref, la réponse, l'action et la représentation du sujet impliquent encore son éthique culturelle. La « rationalité » d'une action ne peut s'apprécier qu'à la lumière d'une éthique

différente. Il arrive donc qu'un jugement se révèle inexact seulement parce qu'il est évalué par une autre éthique culturelle.

II.2. L' incompréhension due aux réalisations différentes

Comme nous l'avons précédemment relevé, la réalisation des rites d'interaction de deux sujets culturels différents, est différente. Nous pouvons voir d'abord le rite le plus simple tel que les salutations se réalisent par une bise chez les Français et un sourire chez les Vietnamiens. Nous avons vu que la réception d'un cadeau se déroule différemment là encore.

De même, le Français donne directement son opinion tandis que le Vietnamien évite de le faire ou s'arrange pour la donner directement ou d'une manière voilée.

Le Français peut dire ouvertement son refus, parce qu'il le trouve normal. Par contre, le Vietnamien ne peut pas le faire, car selon lui, le refus appartient à des choses négatives.

Dans la vie quotidienne, le Français dit à toutes les personnes à table « Bon appétit ! » tandis que le Vietnamien dit à toutes, à l'une après à l'autre « Je vous invite à manger ». Nous pensons qu'ici représente le respect de l'individualisme chez le premier et celui du collectivisme chez l'autre.

II.3. Éléments interculturels en interaction verbale

L'interaction des sujets, qui est au cœur de notre sujet, nous l'imaginons comme un jeu dont les interactants sont les joueurs. Dans le cas de l'entretien d'embauche que nous étudions, le sujet vietnamien doit entrer dans une interaction exolingue lorsque son interlocuteur français utilise la langue maternelle. La disparité de langue cause un certain blocage pour le sujet vietnamien, même chez les bons éléments qui maîtrisent bien le français, même si nous pouvons supposer que ce blocage n'est pas considérable pour un public vietnamien qui a un niveau élevé de langue. Au cours de l'interaction verbale, nous pouvons constater une suite d'échanges rituels entre les acteurs, une série de séquences comme le dit Goffman:

« Pendant une conversation, l'interaction procède par poussées successives, par une suite d'échanges qui sont autant d'unités rituelles relativement fermées qui morcellent le flux d'information et d'activité. » (Goffman E., 1974 : 35)

Chez un Vietnamien, le rite d'évitement se manifeste par un silence lorsqu'il n'a pas de réponse ou qu'il hésite à répondre. Le Français, dans un cas similaire, n'hésitera pas à dire « Je ne sais pas », « Je ne suis pas au courant » au lieu de rester silencieux. Le silence, a, pour lui, une autre signification, peut-être négative. Soit l'exemple suivant :

« **26.P.** de quoi ça parle le sujet ? qu'est-ce que c'est le sujet ? (silence) // Vu ?

27.E. (Vu). non.

28.P. de quoi ça fait, d'après vous. thank you:: (rires). vas-y, vas-y.

29.E 1'. il parle d'une pub, ils sont des boissons

30.P. quelles boissons ?

31.E1'. nescafé.

32.P. c'est quoi nescafé ?

(rires) » (Nguyen Minh Nguyet, 2005, Annexes : 6)

Dans ce passage, nous remarquons que le rite a une signification complexe, et variable selon les cultures. On peut rire car la parole d'une parole drôle ou pour se moquer de quelqu'un. Mais en Asie, il est fréquent de rire dans une situation embarrassante ou ennuyeuse, ou encore pour cacher sa gêne. En pareil cas, le Français ne comprendra pas pourquoi son interlocuteur vietnamien rit, et peut même être vexé. D'où sont des incompréhensions chez le Français.

Les significations du rire chez le Vietnamien sont aussi multiples. Un sourire peut en fait remplacer un « bonjour » à la rencontre de quelqu'un, il peut exprimer la joie, la sympathie, l'encouragement, la réconciliation ainsi que l'hésitation, l'évitement ou la peur du sujet. Il exprime la satisfaction, la plaisanterie, l'encouragement et aussi le désaccord, la moquerie, la critique, le mépris. Il existe aussi des rires suivis d'une parole qui ne signifient que diplomatie ou gentillesse.

On dit souvent que le Vietnamien fait peu de gestes en communiquant et que les traits sur son visage ne sont peu expressifs quand la personne n'est pas en proie à une forte émotion. Le Français, par contre, communique avec force, gestes et les traits sur son visage très expressifs. Donc, la première difficulté entre le Français et le Vietnamien est de deviner

l'émotion réelle. Le Vietnamien, pour sa part, sera gêné parfois par les gestes, et les expressions du Français qui lui paraissent exagérés et spectaculaires, ou s'amusera de ce qu'il jugera comique, peu sérieux, surtout chez un professeur ou un chef. Et le Français, par contre ne comprend pas, parfois, pourquoi un enfant vietnamien gardera un visage fermé.

II.4. Divergence dans l'interprétation des acteurs

L'interprétation de l'acteur est construite par les connaissances langagières, encyclopédiques, socioculturelles, professionnelles des sujets. Elle est exprimée par la façon de s'engager dans l'interaction, celle de maintenir les échanges langagiers, de réaliser des échanges réparateurs ou de se détacher si nécessaire.

Dans des cours de français auxquels nous avons l'occasion d'assister, les étudiants vietnamiens avaient l'habitude d'utiliser une phrase à l'emporte-pièce en début de conversation, dont voici quelques exemples:

“**Ev5** : je suis pour l'union libre/heu parce que d'abord...”

“**Ev5** : je pense/l'amour/n'est pas éternel...”

“**Ev9** : je suis contre l'union libre/ parce que pour l'humanité...”

(**Ev** : étudiant vietnamien) (Nguyen Minh Nguyet, 2005, Annexes : 51)

Par contre, la production orale de l'animateur français natif est normalement concrète, descriptive, comme on peut le voir ci-dessous:

“**Av3**. comme ça ?

Pf. non plus/...le livre de poche/ il est peut-être comme ça/ d'accord ? il est plus grand/ il est plus grand/ que le carnet. mais/il s'appelle livre de poche car il est plus petit que les/ autres grands livres// donc, le livre de poche c'est un livre, un roman, une histoire, hein ? on écrit pas dessus c'est pour lire/ pour lire/ pas pour écrire dessus. alors aujourd'hui/ en france, en france/ un livre de poche, c'est 5 euros/ 5 euros maximum. qu'est-ce que vous pensez ?” (**Av** : Apprenant vietnamien ; **Pf** : Professeur français) (Nguyen Minh Nguyet, 2005, Annexes : 36)

L'expression du Français est généralement analytique, détaillée et contient toujours des choses concrètes sur le sujet abordé:

“**Pf** : une petite amourette/ une amourette// on XXXX amour/ ça veut dire un petit amour, hein/ ça veut dire une une liaison amoureuse/ qui est courte/ courte de durée, une amourette par exemple de /d'une semaine/d'un mois. d'accord ? donc, là c'est pas l'union libre/ c'est pas amourette pour ça l'amant choisit une semaine un mois, d'accord ? vous avez des arguments déjà ? oui?” (**Pf** = Professeur français) (Nguyen Minh Nguyet, 2005, Annexes : 50)

C'est que le Vietnamien a l'habitude de ne pas donner directement son avis. Il s'efforce de l'attribuer à un groupe, ou à quelqu'un d'autre, par peur de perdre sa face si cet avis n'est pas bon ou s'il vexe l'autre. Le Français est en général beaucoup plus direct comme l'illustre l'expression subjective de cette jeune animatrice française:

“ **Pf**: mais, c'est comme le mariage/ c'est peut-être/ c'est différent si au vietnam, je connais pas. en france/ moi je loue un appartement avec mon petit ami/ on partage le loyer chacun/ et voilà, on dort ensemble, on mange ensemble, on vit ensemble, XXXXXXXXXXXX, oui. c'est pas possible au vietnam ? non, hein. mais en fait, vos parents qui disent/ qu'ils ne sont pas d'accord. oui.” (**Pf** = professeur français) (Nguyen M. N., 2005, Annexes : 60)

Dans ce cas, cette française a pu dire toute la vérité et raconter son histoire l'union libre est accepté en France.

Tout acteur certain d'avoir une tenue correcte dans sa communauté agira avec naturel. Sinon, il n'est pas motivé ou il n'en a pas envie, surtout quand il s'agit d'éthique comme dans le cas ci-dessous :

“**Pf**. d'accord. c'est bien/ c'est intéressant ? qu'est-ce que vous pensez, les autres ?

Ev8. mais/ je pense que c'est un problème éthique”

“**Ev9**. dans notre pays, c'est une / un problème éthique”

(**Pf** = professeur français, **Ev** = étudiant vietnamien) (Nguyen Minh Nguyet, 2005, Annexes : 51, 52)

Les deux personnes peuvent ne pas bien s'entendre, l'un n'est peut-être pas sûr de ce que l'autre a dit. Il arrive que l'un puisse faire un choc pour l'autre par les termes qui sont les tabous dans la culture du dernier.

II.5. Problèmes interculturels issus des remaniements du moi/soi

C'est le stade lié à des modifications du moi des acteurs, au cours de l'interaction. Les modifications du moi peuvent provoquer des malentendus, des blocages ou des incompréhensions mutuelles. Le Vietnamien prenant des précautions ou ayant tendance à se défendre dès qu'il agit, bloque inconsciemment son interlocuteur français. Par exemple, quand il ne comprend pas la question, il ne dit pas qu'il ne la comprend pas, il garde le silence et cherche à orienter sa réponse dans une autre direction, il évite de résoudre ou fournit une autre réponse qui ne correspond pas à la question. Ce comportement peut créer

une incompréhension chez l'acteur français qui ne voit pas pour quelle raison, son interlocuteur vietnamien ne dit pas : « Je ne comprends pas la question ». Pour le sujet vietnamien, avouer qu'il ne comprend pas la question peut révéler ses ignorances, et lui fait craindre d'être déconsidéré. Par le perfectionnisme, il veut souvent donner de lui une image parfaite.

C'est généralement une mesure de prudence de reproduire des comportements déjà éprouvés. Le Vietnamien reproduira une expérience accomplie avec succès dans le passé, en contexte endolingue. Il étend donc les règles, les structures communicationnelles, les modèles de culture de sa communauté à la communication interculturelle. Obsédé normalement par « les règles d'or » de prudence, de face et d'autres, le Vietnamien a l'air réservé, même timide, tandis que le Français a l'air beaucoup moins réservé que son interlocuteur par sa façon d'expression concrète, descriptive.

Pourtant, nous ne pouvons pas ne pas aborder la capacité d'expression des acteurs. À ce propos, Erving Goffman a partagé :

« La capacité d'expression d'un acteur (et par conséquent son aptitude à donner des impressions) s'exprime sous deux formes radicalement différentes d'activité symbolique : l'expression explicite et l'expression indirecte. La première comprend les symboles verbaux ou leurs substituts, qu'une personne utilise conformément à l'usage de la langue et uniquement pour transmettre l'information qu'elle-même et ses interlocuteurs sont censés attacher à ces symboles. Il s'agit de la communication au sens traditionnel et étroit du terme. La seconde comprend un large éventail d'actions que les interlocuteurs peuvent considérer comme des signes symptomatiques lorsqu'il est probable que l'acteur a agi pour des raisons différentes de celles dont il a fait explicitement mention » (Goffman E., 1973 : 12)

Ayant normalement la première capacité, dans le cas de la réparation, le Français peut facilement relancer : « Excusez-moi », « Je vous en prie », « Pardonnez-moi »... Le Vietnamien, en revanche ayant la seconde capacité, recourt plutôt à un sourire, à un regard ou à un geste de rapprochement pour les actions de la vie courante.

Quand les acteurs n'ont plus de choses à partager ou quand l'interaction penche vers un incident ou un autre noyau d'attention, ils cherchent à se détacher. « Mais, puisqu'un tel engagement est obligatoire, le détachement sous toutes ses formes constitue une sorte de

méfait que l'on pourrait appeler « mésengagement » (Erving Goffman, 1974 :104). La notion de mésengagement est différemment perçue et manifestée par les sujets culturels. Cependant E. Goffman distingue ces quatre formes du détachement suivantes :

- Les préoccupations extérieures lors du détour de l'individu du foyer d'attention prescrit à un objet tout à fait étranger à l'interaction.
- Le repli sur soi représenté par les émois de l'individu
- Le repli sur l'interaction « vécu sous la forme d'un « silence pénible » (Goffman E., 1974 : 107)
- Le repli sur autrui régi par un autre participant qui devient un objet d'attention, lors de la distraction de l'individu au cours de l'interaction.

Nous pouvons nommer les formes du détachement les circonstances motrices exigeant les réactions de remaniement du moi/soi de l'acteur. Celui-ci varie d'une culture à une autre comme les centres d'intérêt des acteurs sont différents ; chaque sujet culturel a ses propres émois ; de propres raisons du silence et de la distraction.

Donc, il arrive que le Français soit étonné par la manière de mésengagement de son partenaire vietnamien ou à l'inverse. Ils ne savent pas si c'est une mauvaise compréhension, un tabou, une vexation ou d'autres.

III. Évaluation critique de l'interactionnisme goffmanien appliqué à la communication interculturelle

À partir des théories goffmaniennes que nous avons précédemment présentées, nous pourrions dans cette partie préciser comment elles sont utilisées dans la communication interculturelle.

III.1. Pertinence de l'interactionnisme

D'abord, nous proposons de dire que la communication interculturelle est strictement liée au processus interactif. Les interactants sont régis par les principes directeurs de

l'interactionnisme. La communication doit donc être vue comme un phénomène issu de l'interaction des acteurs.

Par ailleurs, nous devons étudier tout le processus interactif, les réalisations des acteurs à travers des rituels d'interaction. Les problèmes interculturels peuvent apparaître dans des situations de communication différentes ou naître de plusieurs causes.

III.2. Limites de l'interactionnisme

L'interactionnisme, considère la communication interculturelle sous l'angle de l'interaction. Chaque sujet conçoit son rôle par rapport à son interlocuteur et recourt à des rites d'interaction.

Mais un même rite est diversement réalisé selon les cultures en fonction des principes culturels spécifiques, reproduisant les stratégies d'interaction assimilés dans leurs communautés respectives.

Par ailleurs, le processus d'interaction est également étudié par le remaniement du moi/soi des interactants. Celui-ci est étroitement lié à l'ensemble des valeurs culturelles, des expériences sociales propres au sujet. Nous ne pouvons pas ne pas tenir compte des stéréotypes et des représentations de chaque culture. Manger de la viande de chien, pratique courante au Vietnam, l'horreur chez un Français.

Cependant, cette reconnaissance n'est pas évidente pour les sujets de deux cultures différentes, comme dans le cas de communication interculturelle. Pourquoi ? C'est parce que ces interactants ne sont pas de même origine. Donc, si l'on se base seulement sur les interactions, on ne tient pas compte du contexte culturel et on ne peut pas comprendre les raisons qui encouragent ou empêchent l'interaction.

Paul Watzlawick rejoint cette idée à propos du rôle indispensable de la formation de la personne, autrement dit son passé :

« les diverses attitudes humaines, les craintes, les espoirs et tout le reste, trouvent leur origine dans le passé. » car : « Je suis, effectivement, le résultat de

toute ma formation et de toutes mes expériences antérieures, et des élaborations de mes expériences, et des interprétations de mes élaborations de ces expériences ». Cependant, « pour changer ce qui constitue un problème ici et maintenant, il n'est pas nécessaire de remonter dans le passé et de comprendre toutes les causes. » (Bateson G.,...Watzlawick P., 1981 : 321)

Bateson dégage également l'idée de valeur et de culture de la manière suivante :

« Le caractère répétitif des événements sociaux enseigne aux gens à réagir d'une façon stéréotypée, et le comportement stéréotypé crée naturellement des environnements stéréotypés » (Bateson G, Ruesch J. 1988 : 20)

Ces notions de « façon stéréotypée » et celle d'«environnement stéréotypé » sont ce qu'Erving Goffman abordera sous une autre forme. C'est celle des lignes de conduite. Les réalisations d'un même rite de deux sujets culturels différents sont différentes en fonction de leurs cultures. Dans le cas de la communication interculturelle, il arrive que ces réalisations entrent en opposition. Ainsi, la nécessité de « se vendre » conçu par le candidat en insertion professionnelle pour le Français, c'est bien normal tandis que pour le Vietnamiens, ce terme déclenche à une représentation négative.

Face à un étranger, la motivation de l'acteur peut être plus forte ou en diminution, en raison de plusieurs facteurs, des valeurs culturelles y comprises.

Néanmoins, chaque culture a une façon propre de maintenir ou restaurer l'interaction. Ainsi, si un client dans un restaurant casse un verre, un Français fera une plaisanterie pour dédramatiser la situation, un Vietnamiens proposera de rembourser le verre.

En résumé, l'interactionnisme, permet de détecter les codes, des modèles, des structures culturelles, des stratégies interactives d'une culture d'un pays donné, d'une certaine société. Cependant, nous devons tenir compte des éléments contextuels qui peuvent influencer, modifier ou déformer le comportement d'un acteur. La découverte des règles de conduite d'une société doit alors se baser non seulement sur l'interaction, mais encore sur le fonctionnement et l'effet socioculturel de ces règles dans chaque communauté, qui sont en fait culturellement déterminées. Si l'on ne traite qu'avec l'interactionnisme, on ne peut pas rendre compte de tous les comportements des acteurs.

*

La réponse à cette question posée au début de ce chapitre : « Pourrons-nous utiliser l'interactionnisme en vue d'étudier l'interculturel à la communication? » est donc positive, car l'interculturel dû à l'interaction des acteurs ; mais, ce n'est pas suffisant. Il faut tenir compte aussi des cadres et de l'éthique culturelle de la communication des interactants.

Pour conclure, nous pensons que l'interactionnisme est une approche nécessaire pour notre recherche sur l'interaction en communication interculturelle. Néanmoins, nous ne pouvons pas nous passer de l'éthique culturelle de la communication. Celle-ci et le système de valeurs sociales qui influencent les règles de conduite de l'acteur ainsi que ses réactions envers l'autre. L'environnement culturel des acteurs doit incontournablelement étudié à notre recherche.

Nous proposerons donc ci-dessous une autre approche théorique en SIC liant les deux approches précédemment relevées.

Chapitre 3 : Proposition d'un cadre théorique pour la communication interculturelle

« La culture est communication et la communication est culture »

(Hall E. T., 1984 : 219)

Comme nous l'avons mentionné dans les chapitres 1 et 2, nous constatons que, selon le culturalisme, les sujets sont séparés par leur culture respective. On peut dire que la culture est une force qui gêne la communication.

Cependant, selon l'interactionnisme, quand les acteurs communiquent, ils sont régis par un système de règles générales dans les activités indispensables d'une personne qui doit choisir, réfléchir, s'exprimer et réagir, bref, vivre et travailler. Dans ces cas, l'interaction est soumise aux codes psychologiques et ethno-socio-culturels. Nous avons donc une vue optimiste sur la possibilité d'une communication interculturelle. D'ailleurs, dans la vie quotidienne et professionnelle, les couples mixtes, les collègues des cultures différentes peuvent cohabiter et travailler ensemble. Cela veut dire qu'à un certain niveau, la communication interculturelle est supportable. Mais, il arrive aussi que la communication bloque, interrompre ou même détruise une relation interpersonnelle.

Nous pensons donc adopter une approche soumise à la fois à ces deux forces opposées identifiées par le culturalisme et l'interactionnisme. Notre approche permet de distinguer les règles générales des règles particulières. Les règles générales comportent les éléments liés à une interaction dans toute culture, tels que les cadres de l'interaction, les rituels, les stratégies que les sujets suivent au long de leur communication. Les réalisations par les acteurs sont différemment déterminées par leurs cultures car il existe en réalité des règles particulières à chaque culture. Cette seconde sorte de règles définit une éthique de la « bonne » communication propre à chaque culture et qui pousse les sujets à agir selon des codes culturels spécifiques. L'approche nous servant à l'observation et à la compréhension de la communication interculturelle consiste à relever les réalisations particulières d'un rituel général.

Nous pensons devoir aborder dans un premier temps les définitions de la communication interculturelle à laquelle notre approche méthodologique sera appliquée. Dans un deuxième temps, nous présenterons l'approche. Cette démarche vise d'abord à clarifier la situation de communication interculturelle où les acteurs interagissent, avant de voir pas à pas, tous les éléments méthodologiques de notre thèse.

D'abord, qu'est-ce que la communication interculturelle ?

I. Notion de communication interculturelle

Nous avons précédemment abordé la notion de communication dans l'introduction de notre thèse (p.29). Maintenant, essayons de voir celle de l'interculturel en communication.

I.1. Un constitutif du culturel

D'après l'angle culturaliste, la personne a inconsciemment assimilé dans son milieu, dans sa communauté, dans sa situation personnelle, dans son univers en résumé, le langage et les modèles culturels de la communication. Nous pouvons à l'inverse retrouver sa situation de vie, son origine, sa situation de famille à notre expérience par argumenter les comportements de celle-ci dans tel ou tel contexte. Considérons, pour clarifier le rapport entre la communication et ses fondements culturels, autrement dit son contexte culturel ; cette citation:

« Aucune communication ne peut se faire en dehors d'un contexte culturel qui est « déjà là ». « Les systèmes symboliques que les gens utilisent pour construire des significations sont déjà en place, profondément enracinés dans la culture et dans le langage. Ils constituent une boîte à outil commune particulière : celui qui les utilise devient du même coup le reflet de la communauté »*. Aussi, étudier le sens d'une communication, c'est essentiellement percevoir sa connexion interne à une norme, la reconnaître comme cas d'application d'une règle » (Mucchieli A., 1998 :75- * Bruner J., op.cit., 1991 : 26)

Nous pouvons alors affirmer que la communication interculturelle est aussi perçue par cette connexion interne à l'instar d'une communication. Celle-ci peut s'exprimer de la manière suivante:

« l'interculturel est constitutif du culturel » (Sacriste V., 2007 :10, citation de « Le croisement des cultures », Communications, n° 43, p.16)

Donc, pour comprendre l'élément interculturel dans une communication entre deux sujets culturels, il faut d'abord se baser sur les règles de chaque culture liée à chaque acteur.

I.2. Un produit d'interactions des cultures

En outre, nous ne pouvons pas passer sous silence le processus psychique des acteurs, lequel détermine la dimension interculturelle au cours d'une interaction :

« Aussi pouvons nous concevoir « l'interculturalité » comme l'ensemble des processus-psychiques, relationnels, groupaux, institutionnels...- générés par les interactions de cultures, dans un rapport d'échanges réciproques et dans une perspective de sauvegarde d'une relative identité culturelle des partenaires en relation. » (Clanet C., 1993 : 21)

L'étude d'une interaction avec ses règles générales est alors indispensable, car elle démontre le processus interactif dans lequel l'élément interculturel est né.

I.3. Problèmes interculturels dûs aux représentations sociales

Par ailleurs, nous devons insister également sur l'importance des relations interactives entre deux acteurs qui entrent en communication. Ces actions peuvent mobiliser les bagages culturels sous forme de modèles culturels, de réactions relancées au cours d'un échange. Ainsi, si nous abordons la communication interculturelle sous l'angle des relations interactives, nous devons nous rapporter à ce que les générations précédentes ont laissé ainsi qu'aux représentations sociales qui orientent les sujets. Nous partageons ce point de vue des deux chercheurs suivants :

« De fait, les relations interculturelles sont toujours surdéterminées par des rapports de force, ou au moins d'influence, économiques, politiques et idéologiques ; mais nous avons choisi de privilégier une approche à caractère plutôt psycho-sociologique, prenant pour objet les rencontres interpersonnelles. Cependant, il est bien clair que ces rencontres s'inscrivent dans le contexte d'un héritage historique et culturel qui s'exprime notamment à travers tout un ensemble d'images et de représentations sociales, que nous aborderons aussi » (Ladmiral, J-R, Lipiansky, E.M.,1989 : 12)

Par conséquent, nous devons tenir compte de ce qui est déterminé pour les acteurs comme des vestiges historiques, socio-psychologiques et culturels. Ce sont, sans doute, ce qui est lié aux stéréotypes, aux représentations sociales, aux systèmes des règles d'une société.

II. L'apport de l'interactionnisme : les stratégies générales

Nous restons persuadée de l'efficacité de l'approche culturaliste pour éclairer les réalisations des acteurs en situation interculturelle. Cette approche nous permet de dégager l'éthique culturelle de la communication des sujets. Le croisement de ces deux éthiques-là permet d'identifier des problèmes interculturels lors des échanges langagiers. L'approche interactionniste, par contre, guide notre recherche sur les échanges rituels. Cependant, les stratégies communicationnelles sont régies par leur éthique culturelle et par des règles générales à toute interaction, comme le principe de coopération. Nous essayons donc de construire une approche correspondant aux objectifs de notre travail de recherche sur la communication interculturelle, et qui se base d'un côté sur les règles générales qui régissent l'interaction telles que : le cadre de l'interaction, la conception de l'action, l'interaction verbale, l'adaptation du moi/soi à l'interaction ; et de l'autre, nous prendrons en compte les règles particulières déterminées par la culture dont est issu chaque sujet interagissant. Celles-ci sont précisément les stratégies d'interaction des acteurs. Par ailleurs, nous devons sans doute aborder les éléments psycho-socio-culturels qui orientent ces derniers dans leurs conceptions ainsi que leurs actions et leurs réactions.

II.1. Notion de stratégie

Se référant à la théorie des jeux, Jean-Marc Stébé a défini le comportement stratégique comme celui qui « vise idéalement à obtenir le maximum de bénéfices pour le minimum de risques » (2008 : 53). Dans une organisation, une stratégie doit se faire dans les limites des normes et des contraintes fixées par la structure institutionnelle. Même quand une stratégie est largement diffusée dans le milieu de la psycho-sociologie, elle doit s'appuyer sur les marges de liberté et d'initiative dont les acteurs peuvent jouer au sein de l'organisation. Cependant, aucun individu n'accepte d'être traité totalement et uniquement comme un moyen pour l'accomplissement des buts de l'organisation- exception faite peut-être du cas

des organisations volontaires comme les institutions religieuses (Stébé J-M, 2008 : 53). Il existe donc un acteur libre poursuivant ses propres buts. Il agit et réagit selon stratégie personnelle à tirer le plus d'avantages possible. Pourtant, selon l'auteur :

« Même si cette stratégie est toujours rationnelle, elle ne signifie pas nécessairement un calcul conscient : le comportement d'un acteur n'est pas toujours réfléchi car ses buts sont rarement clairs et ses projets cohérents » (Stébé J-M, 2008 : 53)

On peut distinguer la stratégie offensive qui vise à satisfaire ses propres exigences de la stratégie défensive qui s'efforce d'échapper à leur contrainte par la protection systématique de sa propre marge de liberté et de manœuvre. J.M. Stébé précise :

« Autrement dit, chaque acteur essayera d'élargir autant que possible sa propre marge de liberté et d'arbitraire tout en tentant de réduire celle de son partenaire, et d'enfermer celui-ci dans des contraintes telles que son comportement deviendra au contraire parfaitement connu d'avance. » (Stébé J-M, 2008 : 54)

En réalité, l'interaction est organisée par le recruteur, qui dispose d'un ensemble de questions pièges comme stratégie afin de découvrir le plus possible ce que cache son candidat. Cependant, il arrive qu'un candidat puisse rediriger cette interaction, s'il ne peut pas s'adapter aux questions posées, et le recruteur devra réorienter l'interaction vers une nouvelle direction. Par contre, un excellent candidat peut ouvrir une nouvelle piste de l'interaction par commencer des discussions, des négociations...

Bref, le cadre institutionnel d'un acteur peut construire ou arrêter la stratégie de l'autre.

II.2. Règles générales

La communication interculturelle étant interaction, la recherche concernant cette communication comporte évidemment l'étude des paramètres indispensables à l'interaction. Néanmoins, suivant les règles générales, les acteurs qui agissent et réagissent peuvent créer des éléments interculturels, leurs réalisations étant culturellement déterminées.

II.2.1. Cadres de l'interaction

Erving Goffman dit « les moments et les hommes », et non pas l'inverse, car les seconds résultent des premiers. Alex Mucchielli, qui partage cette idée, l'élargit et la définit d'une façon précise :

« ...toute situation de communication est marquée par des « éléments inducteurs » qui orientent les échanges des acteurs, dans leurs formes et leurs contenus » (Mucchielli A., 1991 : 39)

Nous devons alors considérer par la notion d'élément inducteur à l'origine d'une communication interpersonnelle. Voyons la définition qu'en donne A. Mucchielli:

« C'est d'abord un élément constituant, avec d'autres éléments auxquels il est attaché, la situation de communication. C'est ensuite un élément qui a un relief particulier. C'est dans et par la situation de communication que sa signification « importante » est relevée...Un élément inducteur, c'est donc un élément qui pèse sur la situation. Il a un statut particulier du fait de son influence, plus forte que d'autres influences, sur la situation de communication » (Mucchielli A., 1991 : 40)

Cet élément inducteur peut apparaître au début d'une interaction. Il peut avoir un effet physique ou mental sur la situation de communication, comme une poignée de main ou une tasse de thé au début de la rencontre. Il peut également naître au cours de l'interaction, suite à la dynamique des échanges entre les acteurs, comme changer de sujet de discussion ou la désorientation positive de l'un des interactants.

Il nous faut aussi voir la notion de « cadre » utilisée par J.-M. Stébé qui englobe complètement toutes les situations de communication autour d'une interaction. Cet auteur distingue trois catégories de cadres pour l'interaction : 1/ Les contextes spatio-temporels. 2/ Les contextes institutionnels. 3/ Les règles de conduite et rituels (Stébé J.-M., 2008).

II.2.1.1. Cadre physique

Nous pouvons dire que le cadre physique fait partie des éléments initiaux et fondamentaux pour toute interaction. Une proximité conforme au sujet, une durée temporelle raisonnable, une ambiance agréable au début, un serrement de main chaleureux ou un échange de regards sympathiques peuvent pousser ou bloquer l'interaction. Ces éléments dépendent en réalité de la culture de l'acteur ainsi que de ses qualités personnelles et peuvent devenir un élément inducteur, ou dresser des obstacles interculturels au cours de l'interaction.

Situation spatiale

Le sujet de chaque culture s'habitue à des espaces différents. Un endroit propre, calme où les objets sont bien rangés paraît satisfaisant à tous les interviewés. Celui qui est très confortable ou luxueux d'une entreprise étrangère peut créer un effet inducteur gênant pour un sujet tout nouveau venant pour la première fois à l'entretien s'il ne s'y sent pas à l'aise.

La distance physique entre les acteurs est aussi très importante. Le Vietnamien apprécie une distance courte entre amis, des gens proches, mais pas avec des inconnus et notamment des étrangers. Il arrive que l'étranger se rapproche lui-même du Vietnamien et cela rassure ce dernier et l'encourage.

Un entretien formel peut être à l'origine de stress pour l'interviewé, et peut parfois se transformer en motivation. Erving Goffman l'a nommé le *territoire du moi/soi*. Dans notre cas, si le territoire du moi/soi est régi par quelques éléments favorables, comme une bonne impression, une bonne ambiance, de la motivation, l'interviewé peut être à l'aise. Par contre, vis-à-vis d'un recruteur sévère, antipathique, le territoire du moi/soi peut devenir désagréable, quelquefois insupportable.

Par ailleurs, se mettant face à son recruteur, certains candidats perdent leur naturel. Le Vietnamien garde généralement sa réserve, sa timidité. Un regard direct et fixe peut renforcer ses défauts, déclencher des gestes imprévus pour cacher son embarras.

Situation temporelle

L'entretien d'embauche se compose d'un début, d'un milieu et d'une fin. Chaque partie comprend en principe presque les mêmes opérations pour les candidats. Pourtant, il y a des cas où certaines opérations sont supprimées. Il arrive par contre, que des entretiens se prolongent si les questions se multiplient ou les réponses sont très abondantes.

La durée de l'interaction dépend également de l'ambiance, du contenu, des comportements des acteurs. Elle représente un signe de réussite ou d'échec d'un entretien. Cependant, on constate qu'un long entretien ne signifie pas pour autant la réussite. Un candidat s'exprime effectivement de telle façon qu'on ne le trouve plus conforme au poste visé. En revanche,

un autre peu apprécié au début gagnera de plus en plus la confiance de son recruteur après un temps d'échange.

Prise de contact

Chaque nation a sa façon de prendre contact. Le Vietnamien paraît normalement discret sur la réserve. Le Français est beaucoup plus démonstratif que le Vietnamien. Les formules de politesse sont aussi abondantes telles que « je voudrais », « pourriez-vous », « excusez-moi », « je me permets », « enchanté(e) », « j'ai l'honneur »...

Le Français prend rendez-vous avec celui qui est invité chez lui et il respecte normalement l'heure de sa réception. Le Vietnamien, en général et surtout en ce qui concerne les relations personnelles, n'est pas souvent à l'heure. Une réception, un rendez-vous, et même une réunion commencent fréquemment avec un quart d'heures ou une demi-heure de retard. Bref, l'heure vietnamienne est « en caoutchouc », un terme utilisé par les Vietnamiens afin de désigner la souplesse excessive de l'horaire. Cette habitude gêne beaucoup les Français qui travaillent au Vietnam, surtout quand il s'agit d'un rendez-vous manqué ou d'un retard lors d'une réunion. Elle influence défavorablement le premier contact.

- Physique

L'apparence physique (vêtement, premier regard, sourire, voix, premiers comportements, etc) peut provoquer une bonne ou une mauvaise impression sur son partenaire. Chaque culture possède ses propres critères pour estimer l'apparence d'une personne. Même si les critères d'évaluation dépendent également du caractère de l'individu. Un recruteur français peut ne pas apprécier un candidat vietnamien vêtu d'un jean et d'un tee-shirt lors d'un entretien d'embauche mais un recruteur encore très jeune, apprécie cette tenue, c'est, un signe familier qui crée une ambiance amicale. Il arrive qu'une candidate vietnamienne tombe dans l'embarras vis-à-vis d'un jeune français aux yeux très bleus, très différents des yeux noirs des Vietnamiens. Elle n'approuve pas le comportement décontracté de son recruteur qui ne lui semble pas sérieux. Un recruteur français peut, lui aussi, être mal à l'aise devant un geste déplacé d'une candidate vietnamienne. Quelquefois, il peut se sentir incommodé par une présentation qui lui semble « ridicule » d'un certain candidat.

Un des problèmes d'incompréhension entre Français et Vietnamiens se situe dans la manière de s'exprimer. Le premier peut mimer ou changer facilement l'expression de son visage en fonction de ses émotions. Le second, en revanche ne peut pas le faire. Il arrive donc que le premier n'arrive pas à comprendre ce que le second veut exprimer : son contentement, son accord ou son désaccord. Ce phénomène dépend encore de l'éthique culturelle de chaque société : ce qu'on peut exprimer et ce qu'on veut cacher.

- Politesse

Le Français considère qu'il n'est pas poli de serrer fortement la main d'une personne inconnue. Le Vietnamien cependant, préfère serrer la main de son partenaire qui montrant ainsi sa volonté, sa sympathie et son soutien. Un serrement léger, diplomatique lui donne une impression d'indifférence, de froideur le mettant donc mal à l'aise.

De plus, le Français s'habitue à des formules de politesse telles que « merci », « je vous en prie », « je voudrais », « j'aimerais », etc tandis que le Vietnamien n'a pas souvent cette habitude, jugée très formelle. Le Vietnamien ne relance pas donc facilement ces formules.

Le Vietnamien apprécie généralement une allure sérieuse et élégante chez un dirigeant, et il lui témoignera du respect.

-Comportement

La différence, telle que la couleur de peau, des yeux, des cheveux, ect peut provoquer une démotivation, un découragement. Le comportement peut influencer, impressionner ou gêner l'autre.

II.2.1.2. Contexte institutionnel

Les institutions comportent un système de valeurs, de normes, de modèles inhérents à chaque culture. Étudions la définition suivante :

« Les institutions, comme la famille, l'éducation, la religion, la justice, ou encore les modes vestimentaires et alimentaires, sont un ensemble structuré de valeurs, de normes, de rôles, de modèles de conduite et de relation » (Stébé J.-M, 2008 : 51)

Il s'agit en fait de l'organisation qui constitue à la fois une structure dans laquelle les individus agissent (coordonnent des actions) et le cadre dans lequel se déroulent une grande partie des interactions sociales quotidiennes (professionnelles, politiques, associatives, éducatives...). Les chercheurs en Sciences humaines s'accordent à dire que l'institution est régulatrice (on y construit des cadres de références) et l'organisation est opérative (on y coordonne des actions). Par exemple, une cérémonie de mariage comprend un banquet de noces, des séances de photos, la réception de la mariée...Mais l'acte de mariage doit être célébré en présence d'un agent du Comité populaire de l'arrondissement ou de celui de la commune, car le mariage est plus qu'une fête, c'est une institution. En outre, une organisation est un système ouvert dans la mesure où il est en relation avec son environnement multidimensionnel (physique, technologique, économique, politique, culturel...), l'organisation reçoit de son environnement des *inputs/ apports* de différentes natures (équipements, matières premières, énergie, capitaux...); ces apports sont transformés en *outputs* (services rendus, produits finis, déchets, salaires versés...) et projetés dans l'environnement.

II.2.1.3. Forme, contenu et structure des interactions dans une organisation

- *La forme* des messages diffusés influence fortement les interactions qui se déroulent à l'intérieur de l'organisation. L'institution rend conforme à la situation de communication. Cette conformité est représentée par la forme du message qui peut s'adapter au contexte auquel l'acteur appartient. Dans le cas de l'insertion professionnelle, le recruteur doit adopter le registre relativement professionnel auquel son candidat doit s'adapter. Au niveau de la présentation, le candidat doit s'habiller de manière acceptable pour son recruteur. Il doit prouver sa motivation pour le poste visé et avoir les qualités requises pour l'assurer. Les interactions dépendent aussi du *statut* des interactants, autrement dit de leur place dans la structure hiérarchique de l'organisation.

- *Le contenu* des interactions est influencé par l'organisation dans la mesure où c'est elle qui médiatise les interactions et non les affinités électives. Il est lié incontestablement au sujet, aux activités, aux rôles de chacun de l'organisation. Cependant, il existe des conversations plus ou moins amicales, mais elles sont limitées par le cadre formel imposé

par l'organisation. Les espaces temporels sont en effet restreints et bien réglementés (pause-café, inter-cours, récréation, repos...)

- Les interactions sont également modelées et influencées par les réseaux de communication présents dans l'organisation. Celles-ci se structurent autour de deux grands types de réseaux. Le premier dit *structure formelle* (Tannebaum, 1967) planifié et voulu par ses initiateurs en fonction des objectifs à atteindre. Le second appelé *structure informelle* (Badin, 1965), non programmé par l'organisation formelle et qui se développe au gré des affinités et des rencontres.

Dans toute organisation, on repère des barrières aux interactions correspondant à deux processus différents (Jaques E., 1972) comme les deux suivants :

Tout d'abord,

« Le premier, appelé ségrégation adaptative, tend « à conserver aux communications entre groupes un niveau optimal par l'usage créateur de barrières sélectives »

Puis,

« Le second processus, qu'E. Jaques désigne par l'expression segmentation inadaptée, consiste à ériger réellement des « barrières contre la communication comme défense contre les stress entre groupes, de sorte que la transmission d'informations importantes est empêchées » (Stébé, J.-M., 2008 : 52)

La segmentation inadaptée correspond à une attitude défensive de la part des individus qui les pousse à s'isoler des autres afin de se protéger, E. Jaques précise que les barrières à la communication relèvent, le plus souvent, à la fois de la ségrégation adaptative et de la segmentation inadaptée.

II.2.2. Les règles de conduite, les rituels

Selon Erving Goffman, l'interaction est un ordre social « comprenant des règles que les individus sont dans l'obligation de suivre s'ils veulent apparaître comme des personnes normales au cours de leurs relations quotidiennes » (Stébé J.-M., 2008 : 54). Ce sont les règles de conduite. On applique intuitivement les règles interactionnelles que nous dicte notre culture.

Certes, chaque sujet agit et réagit par les rites d'interaction qui « se présentent comme une série de comportements fixes et répétitifs, des signaux ou « déclencheurs » qui agissent sans ambiguïté dans la communication entre les membres d'un même groupe... » (Stébé J.-M., 2008 : 54).

Néanmoins, la règle fondamentale de l'ordre social qu'Erving Goffman a abordé est le maintien de la face. Il s'agit ici d'une double règle, il faut d'abord éviter de perdre la face et ensuite faire en sorte de préserver la face des autres.

II.2.2.1. Éthique culturelle de la notion de face

Examinons la définition de *la face* relevée par Erving Goffman dans son ouvrage :

« On peut définir le terme de face comme étant la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier » (1974 : 9)

On peut noter que la notion de face existe dans toute culture et pour toute personne. Est présenté ici deux notions, celle de la valeur sociale d'une personne et celle de la ligne d'action supposée par les autres. La première peut influencer la seconde ou inversement. Le principe fondamental d'agir ou de réagir se base donc sur la relation entre ces deux principes. Cependant, chaque culture et chacun a sa façon de maintenir la face qui se rapporte à l'amour-propre. Ensuite, on agit ou réagit de telle sorte que la face de l'autre ou celle des autres n'est pas menacée. La face est liée à la considération pour autrui. Trois grands types de rituels permettent de garder ou sauver la face : les rituels d'accès, les rituels de confirmation et les rituels de réparation qui sont présentés et détaillés ci-dessous.

II.2.2.2. Rituels d'accès

Ce type de rituel est lié au moment où l'on accède à l'action. Les règles d'accès se basent fréquemment sur la préservation de sa propre face et de celle d'autrui.

Le Français entre directement dans le détail :

« **R**: d'accord, vous êtes euh ? votre situation personnelle ?
r: maintenant/ célibataire, mais dans ≠ une semaine, je serai mariée.

R: dans une semaine, d'accord/// mais vous comptez faire/ je m'excuse, mais vous comptez avoir des enfants tout de suite rapidement ? » (Annexe 1, Entretien 7: 346)

Il arrive dans la communication interculturelle que le franc parlé français puisse surprendre, même vexer le sujet vietnamien. À l'inverse, les détours de ce dernier peut aussi causer à son interlocuteur français des incompréhensions.

II.2.2.3. Rituels de confirmation

La façon de maintenir une interaction est déterminée par le type de stratégie que le sujet utilise. Le Vietnamien se base fréquemment sur la bienveillance envers autrui en ne voulant vexer personne. Le Français, recourt à l'argumentation en vue de persuader quelqu'un ou de défendre sa position.

- Maintien de l'équilibre, recours à la flexibilité

On peut constater fréquemment la volonté de maintenir un certain équilibre dans les interactions chez le sujet vietnamien dans la vie courante. Ce phénomène se base sur l'idéologie de la bienveillance visant à vexer personne dans une communauté agricole. La critique cède la place à la recherche d'éléments valorisants. Par exemple :

- Qu'est-ce que tu penses de Hung ?
- Il a air égoïste, mais élégant.
- Je voulais te demander son caractère...
- Je ne sais pas, mais son amie dit qu'il est très sociable.

Le Vietnamien ne formule donc pas souvent son intention, ne donne pas nécessairement son avis. Il parle en empruntant les paroles d'un autre.

Il ne montre pas clairement ses émotions, dissimule les expressions de son visage. Cette caractéristique ajoute à l'efficacité du maintien de l'équilibre de l'interaction et contribue à valider la stratégie. En revanche, lorsqu'il s'agit d'un incident, le sujet peut facilement se détourner de sa ligne de conduite, qui peut être à l'inverse de la ligne initiale, de sorte que le Vietnamien a une certaine souplesse « coquine » en interaction.

- Recours à l'argumentation, à la logique

Le Français dispose ordinairement de moyens pour persuader quelqu'un ou pour défendre sa position. Dès l'enfance, il est habitué à argumenter. Cependant, cette caractéristique réactive est généralement sujet à des questionnements de la part des Asiatiques, particulièrement des Vietnamiens. Prenons l'exemple suivant :

«**V** : - Bonjour,

F : - Bonjour, mais on a pris rendez-vous à 8 heures. Je remonte pour voir ma note !

V : - Je suis donc en avance ?

F : - Oui. »

(**V** = acteur vietnamien ; **F** = acteur français)

Le Français cherche fréquemment à expliquer un fait par la logique. Une des caractéristiques de cette logique est la réflexion analytique. En effet, il a tendance à analyser un objet en détails ou à l'inverse, il parle de l'objet à partir de ses détails (voir l'exemple page 114) et il cherche à trouver une corrélation entre ces constituants. Le Français apprécie donc les arguments et leurs enchaînements au cours d'une interaction.

II.2.2.4. Rituels de réparation

Ce type de rituel se produit par crainte de perdre la face lors d'un incident ou pour sauvegarder la face de l'interlocuteur. Cette stratégie universelle connaît cependant des réalisations variables selon les cultures.

Les Vietnamiens se transmettent deux variantes : « *Malhabile chant de cheo*⁴⁰, *habile tambour* » et « *Malhabile conduite, habile solution* »⁴¹. La manière de réparer un faux pas ou un incident figure donc parmi les réactions de base chez l'acteur.

-Réparation par une parole adoucissant

On rencontre plusieurs situations dans lesquelles l'acteur commet un faux pas ou prononce une parole maladroite. Le problème devra être résolu par l'utilisation d'une parole plus douce comme dans l'exemple suivant :

⁴¹Chèo : une sorte de chant populaire connu dans les provinces du delta du Nord au Vietnam

⁴²Une expérience pour un conducteur du bac sur un fleuve ou sur une rivière.

- J'aime bien Bordeaux car les gens y sont tellement polis. Les Dijonnais sont un peu froids et bourgeois, mais ça va quand on a des choses à discuter. Par contre, je n'aime pas du tout les Bretons, ils boivent trop. Vous êtes de Marseille ?

- Oh non, je suis en fait breton.

- C'est vrai ? On ira donc ensemble à Brest cet été, d'accord ?

Ici, l'énonciateur glisse vers un thème valorisant afin de masquer sa gaffe.

-Réparation par une coopération

Un geste maladroit (renverser un verre d'eau) peut également réparer par un acte de coopération avec le sujet pour le tirer d'embarras (essuyer).

-Réparation par un geste

Nous pensons également à une réaction d'un sujet qui vient de faire un faux pas. Il s'approche d'une porte qui s'ouvre brusquement à cause du vent, et sans le faire exprès, la ferme. Un homme le trouvant rouvre immédiatement la porte par sa main.

-Réparation par un sourire/un rire

Un sourire ou un rire peut détendre l'atmosphère et minimiser l'embarras. En entretien d'embauche, il arrive qu'un candidat vietnamien agisse de cette manière quand il ne comprend pas la question du recruteur ou n'arrive pas à en trouver la réponse.

III. L'apport du culturalisme : les réalisations culturelles particulières

La réalisation d'une même stratégie est culturellement déterminée. Nous observons les réalisations des acteurs en interaction. En fonction des stratégies communes de nos deux sujets, nous essayons de détecter les types de divergences résultant de l'éthique culturelle, des stéréotypes, de la représentation sociale de chaque culture.

III.1. Réalisations culturelles des stratégies d'interaction

Revenons maintenant à la notion d'éthique définie à la page 60 mais cette fois-ci nous étudions l'éthique culturelle des stratégies d'interaction grâce à laquelle l'acteur peut se sentir à l'aise en interaction. Voyons maintenant les traits communs de l'éthique dont nos acteurs disposent quotidiennement pour leurs interactions.

III.1.1. Éthique culturelle des stratégies d'interaction vietnamienne

L'hésitation au risque d'agir et réagir est à l'origine d'une éducation régie par le confucianisme chez le Vietnamien. En général, le Vietnamien a besoin d'un moment de réfléchir avant d'agir. Par ailleurs, la psychologie socioculturelle influence et oriente sa manière de concevoir et celle d'entretenir une interaction. Avant une interaction, il a l'habitude d'observer et juger son partenaire, d'abord pour le choix d'une appellation convenable, ensuite pour le choix de son comportement pertinent. Ensuite, les stratégies se basent sur le maintien de l'équilibre, sur le contournement des conflits pour l'aboutissement d'une fin paisible pour les interactants.

- *Éthique culturelle du risque*

Sauf les réactions instinctives à des moments urgents, le Vietnamien conçoit des actions en général avec soin et réflexion. Il existe rarement des actions spontanées qui sortent de ceux qui sont très motivés, mais normalement qui sont dans un état d'âme agité, même excité. Cependant, pour l'ensemble des gens considérés « normaux », la conception d'une action prend un certain temps. De plus, une action est habituellement conçue de manière neutre, autrement dit, elle ne contient pas des risques ou bien elle les évite. Ce phénomène résulte de l'éducation régie par le confucianisme qui vise à une sécurité permanente et à une tranquillité de l'âme. La mentalité vietnamienne est en fait orientée vers la paix et le calme. À l'école l'apprentissage par cœur est largement dispensé. Ce fait a pour origine de la sécurité. La créativité n'est donc pas valorisée. Ainsi nous trouvons rarement des opinions originales en cours. Autrement dit, l'élève et même l'étudiant ne prend pas le risque de construire une idée ou un projet ambitieux. Ils hésitent souvent à agir

L'éthique de la sécurité d'une action existe également à travers d'autres aspects de la vie courante. Le choix d'un mari ou d'une femme au caractère stable vise à une vie conjugale stable. Un métier stable, un salaire stable pour éviter au maximum des changements, du

stress, etc. D'un côté, la paix est donc maintenue, on s'habitue facilement à la routine de la vie. De l'autre, cela occasionne une certaine monotonie, une inertie qui empêche le développement.

- *Choix de l'appellation*

Le système d'appellation des personnes en vietnamien est très abondant. Le Vietnamien qui souhaite avoir des relations familières avec des amis, des collègues, même des gens inconnus utilisent depuis toujours les noms de parenté tels que enfant (con), frère (anh, em), sœur (chị, em), tante (bác, cô), oncle (bác, chú), grand-père (ông), grand-mère (bà). Par conséquent, en face d'une personne, il lui faut d'abord choisir un de ces termes qui facilitent et motivent l'interaction. La difficulté réside dans l'hésitation du choix de l'appellation qui doit être employé. Par exemple, s'il ne peut pas deviner l'âge exact de son interactant, il tombe immédiatement dans un embarras initial qui le gêne et gêne un peu sa conversation. Pour cette raison, au début d'une interaction, on demande quelquefois l'âge de son partenaire pour faciliter son appellation.

D'une part, ce comportement peut resserrer la relation interpersonnelle mais au travail notamment, il ne montre pas le sérieux, la rigueur. Dans une entreprise, les employés appellent leur directeur oncle ou grand frère, à l'inverse, le directeur les appelle petit- enfant ou petit frère/petite sœur. Nous constatons alors une ambiance familiale, au sein de l'entreprise lors d'un problème, le directeur peut changer d'appellation et dire je au lieu d'oncle ou grand frère. Ce fait n'assure pas l'objectivité indispensable au travail.

-Préjugé

Il s'agit d'un stade très important qui précède l'interaction où l'acteur peut adopter un comportement conforme envers son partenaire. À première vue, le Vietnamien a l'habitude de juger son interactant de manière globale : « Quel est son métier ? », « Il a l'air pauvre car il a des vêtements simples », « Elle se montre très fière, elle est sans doute sûre d'elle-même ! », etc. Pourquoi ces préjugés ? C'est pour déterminer un certain comportement équivalent envers le sujet. Nous pouvons en réalité trouver ce type de comportement en France ou ailleurs. Néanmoins, au Vietnam, le préjugé fait partie des stratégies essentielles. Ce préjugé peut parfois bloquer l'interaction. Quand il est juste, il empêche le sujet d'être

défendu. Ce comportement a sans doute pour origine la réflexion synthétique de l'orient ou la démocratie villageoise qui existe souvent dans les campagnes vietnamiennes (cf. Tran Ngoc Them, 2004 : 183).

- Démocratie villageoise

Elle regroupe un ensemble de traits typiques que l'on trouve dans un village vietnamien. Cette démocratie est manifestée par l'intérêt des uns pour les autres, le partage des difficultés entre villageois, l'égalité parmi les foyers. Tran Ngoc Them la montre dans l'ouvrage suivant :

« L'organisation de la campagne en fonction du lieu d'habitation se base sur la relation horizontale, sur l'espace. Elle est la source de la démocratie, car si l'on veut s'entr'aider, avoir les contacts durables, on doit avoir le respect et l'égalité mutuels. C'est un genre de démocratie primitive, démocratie villageoise »⁴³
(Tran Ngoc Them, 2004 : 183. Notre traduction)

Cependant, cette caractéristique déclenche un phénomène qui n'est pas positif chez les gens d'autorités. Ceux-ci profitent de leurs pouvoirs, de leurs droits afin de diriger et de s'imposer aux habitants. Cette caractéristique affecte en fait l'éthique culturelle des stratégies d'interaction du Vietnamien. Face à un acteur qui paraît important à son sens, il cherche à interagir d'une façon prudente en montrant son respect visible. Par contre, devant un sujet « médiocre » ou égal par rapport à son niveau de culture, de famille, de richesse, de connaissances..., il choisit une autre façon de se comporter qui est plus familière et moins démonstrative. Les paroles dans deuxième cas sont aussi moins soignées que dans le premier.

- Tenir l'équilibre par flexibilité et dynamisme

Le dynamisme et la flexibilité sont des caractéristiques que l'on trouve couramment chez les agriculteurs vietnamiens. Les travaux champêtres les obligent à être rapides et souples car ils dépendent d'éléments extérieurs comme le soleil, les orages, l'humidité, la

⁴³ « Cách tổ chức nông thôn theo địa bàn cư trú dựa trên quan hệ hàng ngang, theo không gian. Nó là nguồn gốc của tính dân chủ, bởi lẽ muốn giúp đỡ nhau, muốn có quan hệ lâu dài thì phải tôn trọng, bình đẳng với nhau. Đó là loại hình dân chủ sơ khai, dân chủ làng mạc »

sécheresse, les inondations et d'autres phénomènes naturels imprévus tels que les typhons, les crues, les cyclones... Cela demande un travail collectif important car au Vietnam, le travail aux champs s'effectue essentiellement à la main. La flexibilité doit de la sorte être souvent encouragée et mobilisée. La communication devient à cet effet flexible et les stratégies de souplesse ont l'occasion de se développer.

Ainsi, le Vietnamien réagit de manière flexible. Il résout ses problèmes de manière flexible également. Il s'efforce en général de tenir en permanence l'harmonie au cours d'une conversation ou d'un débat. S'il existe un risque de conflit, il cherche à l'éviter le plus possible ou bien à le résoudre de quelque manière que ce soit. Mais c'est aussi pour cette raison qu'un conflit important peut apparaître suite à de trop gros efforts pour maintenir l'équilibre d'une interaction lors d'un conflit qui était d'une importance moindre au départ. Quelque fois des disputes ont lieu alors que la discussion portait sur un fait simple. Des complications surviennent après de petits conflits qui s'accumulent.

III.1.2. Éthique culturelle des stratégies d'interaction française

Nous avons précédemment abordé deux caractéristiques essentielles de la culture française (pages 171, 172) : la science et la démocratie qui régit tout phénomène culturel dont l'interaction. En se basant sur ces deux traits, nous essayons de voir comment les stratégies d'interaction du Français sont construites. Nous nous référons encore à un système de rites sociaux et socioculturels dont il dispose en interaction.

- Éthique culturelle du risque

En général, la pensée française et occidentale contrairement à la pensée asiatique est orientée vers le déplacement, le mouvement et cela implique des risques. Dès que l'enfant est à l'école, il est poussé à l'imagination et à la créativité. Ces dernières sont souvent appréciées et développées par les enseignants. De plus, l'élève ou l'étudiant a tendance à être autonome ce qui lui laisse encore plus de liberté au niveau de la créativité. Ils s'efforcent d'agir selon leur propre mode de pensée.

- Stratégies d'interaction en usage de la raison, de l'argumentation

Nous reprenons la manière qu'adoptent les Français lors des interactions qui est en complète opposition avec la manière orientale. Cette façon fixe clairement les repères correspondant à des points de vue qu'on doit démontrer ou expliquer. Elle peut faciliter le suivi des idées et elle motive l'imagination analytique.

Effectivement, dès la maternelle ou depuis l'enfance, les institutrices ou les mères françaises entraînent les enfants à l'argumentation. Elle exige l'utilisation des arguments et surtout de logique pour lier des éléments isolés les uns avec les autres pour la construction complète et persuasive. L'évaluation des autres est donc basée sur la manipulation du sujet afin de convaincre l'autre. Un raisonnement efficace est celui qui peut convaincre, expliquer ou démontrer. Le sens de l'analyse doit être mobilisé pour satisfaire l'objectif final qui est de convaincre.

Le Français apprécie l'expérience, et dans ce sens ce qui est vécu, les histoires propres à chacun paraissent les plus convaincants. Ce fait assure la faisabilité d'une activité d'une part, mais de l'autre il apporte également de la subjectivité. Cette expérience peut convenir à une personne donnée mais pas forcément à une autre. Cependant, en cas de règlement, ou du droit, on se réfère facilement à une certaine décision dure pour telle ou telle circonstance, sans compter d'autres éléments.

En outre, le sens de l'analyse engendre l'imagination et la réflexion abstraite. Le Français par habitude s'exprime de manière imagée. Ce qui expliquerait peut être son goût pour l'humour.

III.1.3. Interaction verbale

Nous savons que l'entretien fait partie de l'interaction verbale. Les perceptions des acteurs sont issues de ce processus interactif. Étudions les paramètres qui constituent ce dernier.

Tout d'abord : qu'est-ce qu'une interaction ? à partir de la définition suivante de Catherine Kerbrat-Orecchioni :

«... tout au long du déroulement d'un échange communicatif quelconque, les différents participants, que l'on dira donc des « interactants », exercent les uns sur les autres un réseau d'influences mutuelles – parler, c'est échanger, et c'est changer en échangeant » (Kerbrat-Orecchioni C., 1996 : 17)

Cette opinion concorde avec la conception interactive de la communication selon les phases qui suivent :

- Les phases d'émission et de réception jouent un rôle de *détermination mutuelle*. Cela veut dire que la réception est bien évidemment commandée par l'émission, mais aussi que l'émission est commandée par la réception, ou ce qu'en suppose du moins l'émetteur : « Parler, c'est anticiper le calcul interprétatif de l'interlocuteur » (Flahault, 198 : 77- cité par Kerbrat-Orecchioni C., 1996 : 25).
- Ces déterminations mutuelles s'exercent aussi bien de façon successive que simultanée.

Nous pensons alors à un principe de communication vietnamien que l'on se transmet de génération en génération, à l'école, en communauté... : « Tourner sept fois la langue avant de parler ». Cette expérience devenue proverbe prouve en fait une des stratégies communicationnelles que les Vietnamiens suivent strictement dans la vie quotidienne, et au travail en particulier. Cela constitue peut-être, dans une certaine proportion, les origines de l'indécision, l'hésitation et même l'indépendance chez beaucoup. Ceux-ci n'osaient pas agir seul, attendant l'opinion des autres ou obsédés par la crainte d'un effet négatif de leurs paroles.

Les Français en revanche, s'habituent à l'éducation scolaire dès leur enfance qui les encourage à s'exprimer, à se débrouiller seuls. Surtout ils sont formés à argumenter dans les circonstances les plus simples aux plus compliquées. Ayant eu la chance d'observer les conversations en français des étudiants vietnamiens avec des Français natifs, nous pouvions systématiquement constater que les Français étaient beaucoup plus « bavards » que leurs étudiants. Il existait d'une part, le problème de langue chez l'apprenant, mais d'autre part, le principe clé qui empêchait l'apprenant de prendre la parole, de défendre son opinion. Observons cet extrait :

« **49. A1.** un restaurant au vietnam i a beaucoup de restaurants au bord de la rue.

50.P. au vietnam, i a des restaurants de rue. oui. en france, i n'a pas de restaurant de rue. i a de petits/ marchands, de petits stands heu/ de sandwiches, par exemple. hein ? mais un petit restaurant, qu'est-ce que ça veut dire ? est-ce que ça veut dire que c'est pour 2 personnes ? petit restaurant/ ça veut dire quoi ? c'est pour un petit / nombre de personnes ?

51.A1. petit restaurant ?

52.P. vous vous souvenez. on a parlé /de ptit restaurant et de restaurant de/ luxe, hein?/ grand restaurant. le petit restaurant et le grand restaurant.

53.A1. le petit restaurant coûte moins cher que le grand restaurant.

54.P. très bien/ le petit restaurant coûte moins cher que le grand restaurant/ le restaurant de luxe. heu/ le petit restaurant,/on peut y aller plus/ souvent que le grand/ restaurant, ça coûte moins cher// mais ça coûte cher/ quand même (quelqu'un rit) / ça coûte 100 francs, euh aujourd'hui, c'est peut-être 15 euros/ 15 euros. le plat du jour en france/ est-ce que vous savez qu'est-ce que c'est le plat du jour ? qu'est-ce que c'est le plat du jour ?

55.A1. il y a/ il y a/ un repas / par par jour

56.P. il y a / un repas ou bien plutôt un plat / un plat spécial pour le lundi/ un plat spécial pour le mardi/ un plat pour le mercredi. d'accord ? le petit restaurant/ il prépare les plats différents / pour chaque jour. d'accord ? le plat du jour/ euh par exemple, du boeuf avec des carottes, hein. le lendemain/ le lendemain/c'est différent. alors, le plat du jour en france/ c'est peut-être /à peu près / quelque chose comme/10 euros/ pour les français c'est pas cher, peut-être c'est 10 euros/ alors c'est assez cher. avec un dessert, ça fait 15 euros. alors /euh/ 1 minute, un hôtel de 2 étoiles ça veut dire quoi? c'est un bon ≠ hôtel ? » (Nguyen Minh Nguyet, 2005, Annexes : 38) (**P** = professeur, **A**= apprenant)

On peut voir dans ce passage que la réception est commandée par l'émission, l'interlocuteur peut développer ce que l'acteur transmet. Nous constatons une construction mutuelle entre acteurs. De plus, l'un peut continuer ce que l'autre a commencé à dire en vue d'un processus interactif à la fois successif et simultané comme dans l'exemple suivant :

« **18.E9.** je suis contre l'union libre/ parce que pour l'humanité/ pour lesXXX sont souvent /les étudiants et les jeunes ils euh/ doivent heu/ étudier et travailler euh euh. si on continue une vie XX sans mariage/ euh euh/ ils ne peuvent pas travailler mieux ou étudier mieux./ euh, euh. enfin, nous/ nous sommes contre cette union.

19.P. c'est un 3^e argument ? non ?

20.E9. dans notre pays, c'est une/ un problème éthique.

21.P. un problème éthique ?

22.E9. on ne beaucoup de/ d'habitudes. on ne peut pas XXX les parents ou les grands-parents.

23.P. les parents et les grands-parents ne sont pas d'accord avec l'union libre. ils sont contre l'union libre. d'accord. et vous avez le 3e argument. oui ? et/ je t'ai pas entendu ? tu vas parler ?

24.E10. il y a / beaucoup d'enfants sans parents. des enfants malheureux. sans mère ou sans père/ il est malheureux.

25.P. les enfants malheureux. d'accord.

26.E.10. toutes ces raisons nous amènent que/ nous amène à / nous amène à penser que contre l'union libre.

27.P. oui, c'est bien. c'est une très jolie façon de conclure et une jolie formulation/ elle a dit presque correctement/ toutes ces raisons nous amènent à penser contre l'union libre. conclure le /l'exposé oral, hein. c'est un peu compliqué que j'ai proposé. très bien. donc, on a dit que c'est un problème éthique/ que c'est un problème que les enfants sont malheureux. très bien. et que les personnes/ les adultes ne sont pas d'accord. qu'est-ce que vous en pensez des hommes ? qu'est-ce que vous en pensez de ça ? est-ce que vous pensez que les enfants/ les enfants sont abandonnés ? c'est vrai ou ce n'est pas vrai ?

28.E11. oui. donc, les XXX sont trop jeunes/ sont trop jeunes. ils ne peuvent pas organiser sa vie.

29.P. ils ne peuvent pas organiser leur vie. à quel âge on se marie au vietnam ? à peu près/ 20 ans/ à 20 ans ? 18 ans pour les femmes/ oui. c'est jeune,/c'est trop jeune. non?

30.E13. pas d'ex/périences/ d'expériences /de s'occuper. » (Nguyen Minh Guyet, 2005, Annexes : 53) (**P** = professeur, **E** = étudiant,)

Dans la communication interculturelle, l'interaction verbale est l'occasion de s'enrichir des connaissances des uns et des autres. La coopération peut maintenir le processus continu et développé. Elle peut constituer une certaine construction commune composée de différentes idées déterminées par les cultures des interactants.

III.2. Réalisations culturelles des stratégies d'interprétation

Nous pouvons admettre la notion d'interprétation comme équivalente à celle d'explication ou celle de traduction (Petit Robert, 1996). La stratégie d'interprétation repose sur des manières dont dispose l'acteur en vue d'expliquer, de manifester telle ou telle idée. Sont opposées ci-dessous quelques tendances d'interprétation des acteurs à leur communication interculturelle.

III.2.1. Tendance à l'explication synthétique/analytique

Le Vietnamien a l'habitude de prononcer d'abord une phrase résultant d'un récit, d'une observation globale, pour ensuite entrer dans les détails qui viennent expliquer ou compléter ce même récit. Examinons les premières phrases du roman-poème en « *Nôm* » le

plus connu des lettres vietnamiennes⁴⁴ :

« Durant la centenaire d'années de sa vie
« Le talent » et « le destin » semblent s'opposer l'un à l'autre.
À travers les changements de la vie
Ce qui est visible fait du mal aux observateurs
Il est clair qu'on possède une chose en manquant d'une autre
Le Ciel s'habitue à la jalousie des « joues roses »
On feuillète petit à petit devant la lampe le livre intéressant
Une ancienne histoire d'amour y est transmise
Qu'en année de « Gia-tinh », sous la dynastie de Minh,
Quatre directions étaient calmes, deux villes principales solides
Il y avait la famille fonctionnaire portant le nom de Vuong,
Qui possédait une fortune moyenne
L'enfant cadet est un garçon unique
Qui s'appelait Vuong Quan, successeur de la tradition des lettres
Les filles aînées étaient deux demoiselles de grande beauté
Thuy Kieu était la grande sœur, la petite sœur était Thuy Van »...⁴⁵
(Nguyen Du, 1994 : 16)

Cette habitude à s'exprimer de manière synthétique est peut-être due à la façon de juger un événement ou une personne dès le premier abord chez le Vietnamien. Nous avons tendance à estimer l'âge pour bien utiliser les noms d'appellation adéquats (grand/petit frère, grande/petite sœur, enfant, petit- enfant, oncle, tante).

⁴⁴ « Đoạn Trường Tân Thanh » (斷腸新聲) ou « Truyện Kiều », roman-poème, Nguyen Du (阮攸; **Tổ Như** (素如), **Thanh Hiên** (清軒), **Hồng Sơn Lạp Hộ** (鴻山獵戶) (1765-1820), grand poète vietnamien sous la dynastie Lê mạt, Nguyễn sơ, renommé Homme culturel du monde en 1965 par l'UNESCO.

⁴⁵ « Trăm năm trong cõi người ta,
Chữ tài chữ mệnh khéo là ghét nhau.
Trải qua một cuộc bể dâu,
Những điều trông thấy mà đau đớn lòng.
Lạ gì bỉ sắc tư phong,
Trời xanh quen thói má hồng đánh ghen.
Cáo thơm lân giở trước đèn,
Phong tình cổ lục còn truyền sử xanh.
Rằng: Năm Gia-tĩnh triều Minh,
Bốn phương phẳng lặng hai kinh chữ vàng.
Có nhà viên ngoại họ Vương,
Gia tư nghi cũng thường thường bậc trung.
Một trai con thứ rất lòng,
Vương Quan là chữ nổi dòng nho gia.
Đầu lòng hai ả tố nga,
Thúy Kiều là chị em là Thúy Vân. »...

Le Français en revanche commence son interaction en énonçant des détails, ayant sans doute, préalablement en tête une idée globale ou un résumé. C'est ce que nous pouvons constater dans cet extrait de conte :

“ C'était une de ces jolies et charmantes filles, nées, comme par une erreur du destin, dans une famille d'employés. Elle n'avait pas de dot, pas d'espérances, aucun moyen d'être connue, comprise, aimée, épousée par un homme riche et distingué ; et elle se laissa marier avec un petit commis du ministère de l'instruction publique.

Elle fut simple ne pouvant être parée, mais malheureuse comme une déclassée ; car les femmes n'ont point de caste ni de race, leur beauté, leur grâce et leur charme leur servant de naissance et de famille. Leur finesse native, leur instinct d'élégance, leur souplesse d'esprit, sont leur seule hiérarchie, et font des filles du peuple les égales des plus grandes dames. » (Maupassant G.D., 1984 : 455)

Nous trouvons l'idée globale ou le résumé de l'auteur à la fin de ce passage après une chaîne de détails cités.

III.2.2. Communication indirecte/directe

Comme nous l'avons précédemment abordé (page 61), le sujet vietnamien abordera les propositions de manière indirecte. En effet, ce dernier adopte le détour, l'évitement. Par exemple, quand on veut demander de l'aide à une personne, on peut parler des difficultés que l'on rencontre ou on parle à mots couverts du besoin d'aide. Il arrive qu'on veuille attaquer un personnage, ou même critiquer une erreur : une façon indirecte est considérée comme délicate. Il existe la façon de « parler de loin, de près », « parler du coin, de l'angle », se moquer, par sous-entendre...D'ailleurs, le refus, la négation ne sont normalement pas appréciés par la personne à qui l'on parle.

Le Français, par contre use volontiers de la manière directe. Il peut tout proposer de manière directe mise à part les cas d'intention et de refus. La négation, nous pouvons l'appréhender aisément par sa manière de décider facilement de l'accès rapide dans une conversation normale ou même dans un débat. De plus, le *non* ne porte pas en général de sens négatif, il fait partie des situations de communication réelles.

III.2.3. Interprétation explicite/implicite

D'habitude, le Vietnamien utilise dans la majorité des cas les adverbes de quantité tels que « dire quelque trois phrases », « prendre quelques morceaux », « écouter certains airs folkloriques », « écrire quelques lettres ». C'est un procédé d'interprétation explicite du Vietnamien qui sert à décrire ce qu'il ne veut pas préciser.

Néanmoins, on utilise également le procédé d'interprétation explicite pour préciser un compliment, une publicité. Considérons les exemples suivants :

- Le texte d'une publicité sur le café : « Ça sent bon, c'est appétissant jusqu'à la dernière goutte ».
- Une publicité pour des sandales : « Embrassant les pieds Viet »
- Une publicité des climatiseurs pour l'été : « Qu'est ce qu'il fait frais ! Il fait frais à tout endroit ! ».
- Une publicité pour la farine de cuisine : « 10 points⁴⁶ pour la qualité »

Les Français apprécient l'humour et ne manquent jamais d'en faire usages dès lors l'interprétation implicite est adopté la plupart du temps. Est présenté ci-dessous un échange entre deux personnes dans une bijouterie :

« - C'est un peu gros pour mon doigt cette bague.

-Votre avez donc les mains fines. C'est pas un défaut ! »

On ne trouve pas ici un compliment explicite du type « vous avez de belles mains », mais l'expression « C'est pas un défaut », qui sous-entend un compliment.

L'implicite est souvent introduit dans les messages de publicité. Nous pouvons affirmer que la majorité des publicités françaises en témoignent.

L'interprétation des acteurs est régie par des éléments très importants qui sont les représentations sociales, des préjugés et des stéréotypes. Ils imprègnent de manière inconsciente les messages des acteurs.

⁴⁶C'est la note maximale à l'école vietnamienne.

III.2.4. Représentations sociales

Lors de la prise de parole ou d'interprétation, chacun doit puiser dans ses connaissances socioculturelles issues de sa propre culture. Nous pouvons considérer que la représentation sociale fait partie de ce répertoire d'idées liées à des éléments et des notions d'une culture donnée. Le courant d'étude des représentations sociales initiées en France dans les années 1960 par S. Moscovici pose les représentations sociales comme des constructions mentales doublement déterminées « par leur structure psychique et par leur structure sociale » (R.Kaes, 1968- cité dans Vinsonneau G., 2000 : 90).

« Selon Moscovici (1961: 66), les représentations sociales sont des univers d'opinions » propres à une culture, une classe sociale ou un groupe et relatifs à des objets de l'environnement social » (cité par Moliner P., Rateau P., Cohen-Scali V., 2002 : 12)

Moscovici propose d'analyser la représentation suivant trois aspects : l'information, le champ de représentation et l'attitude. L'information se rapporte à l'aspect cognitif que constitue l'ensemble de connaissances qu'un sujet véhicule à propos d'un objet. Il s'agit d'en apprécier l'exactitude, la quantité et la qualité. Le champ de la représentation correspond à l'aspect cognitif qui sous-tend l'organisation de son contenu et le mode de hiérarchisation de ses éléments : ceux qui forment le noyau représentatif et ceux qui gravitent de manière plus ou moins périphérique. Les associations constitutives du champ de représentation sont si vastes et imprévisibles qu'il est difficile de les cerner. Le troisième aspect de la « représentation – produit » est celui de l'attitude, dimension non plus cognitive mais évaluative. L'attitude d'un individu exprime son orientation générale vis-à-vis de l'objet de la représentation, lequel est perçu plus ou moins favorablement et est plus ou moins estimé par le sujet. Nous essayons d'envisager ces trois aspects par la figure ci-dessous :

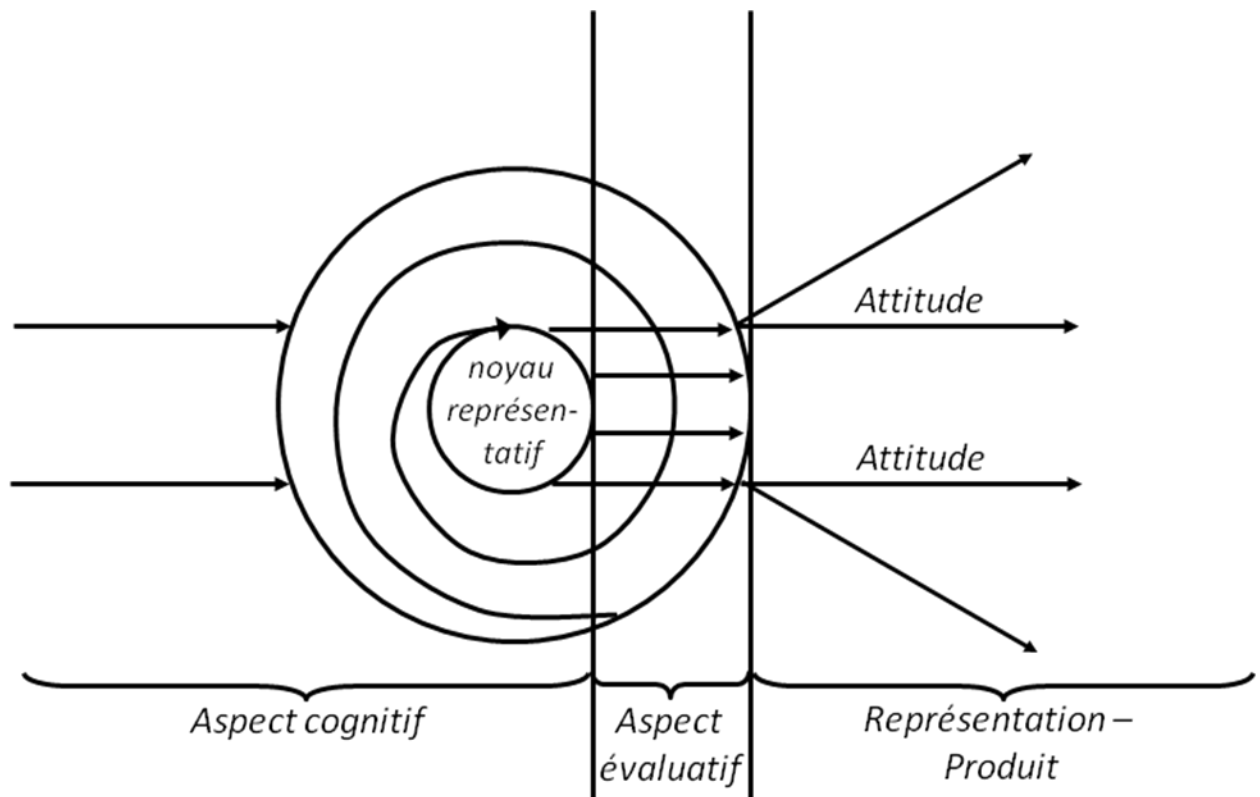


Figure 1 – Le champ de la représentation

Selon Doise, on utilise les représentations sociales orienter ses réflexions et organise des actions appropriées à cette direction, autrement dit :

« ... les représentations sociales sont des **principes générateurs** de prises de position, liées à des insertions spécifiques dans un ensemble de rapports sociaux et organisant les processus symboliques intervenant dans ces rapports » (1985, 245)

Dans un groupe, en revanche, « ces principes » peuvent être modifiés à l'insu des membres en vue de s'adapter à leur contexte et à leurs objectifs pour contrebalancer l'hétérogénéité de ce groupe, car il s'agit de personnes issues des cultures différentes. Portant, tous les principes d'un groupe sont encore régis par les principes qui sont aussitôt construits dans leur nouveau contexte. Examinons ce phénomène à travers les travaux de ce groupe de chercheurs :

« À l'intérieur d'un groupe social plus ou moins homogène, les représentations se définissent comme des savoirs « socialement élaborés et partagés » (Jodelet, 1989b : 36). Contrairement à ce qui se passe dans la société globale, ces savoirs nous apparaissent moins diversifiés » (Moliner P., Rateau P., Cohen-Scali V., 2002 : 19)

Nous pensons ici aux catholiques qui brûlent de l'encens dans une pagode asiatique et inversement, les bouddhistes qui se signent avec les catholiques à l'occasion de Noël en leur visite d'une cathédrale.

III.2.5. Préjugés et stéréotypes

Il nous est également nécessaire de définir ces deux notions avant d'appréhender celle de communication interculturelle, car les stéréotypes et les préjugés sont les expressions les plus simplifiées et les plus élémentaires de la représentation sociale. D'après Jean-René Ladmiral et Edmond Marc Lipiansky, *les préjugés* sont les modes de jugements « tout faits », de « prêt-à-penser » qui offrent un système d'explication rassurant parce que communément partagé, qui permet de faire l'économie d'une réflexion personnelle. *Les stéréotypes* appartenant à une tendance spontanée, à la schématisation et à la rationalisation sont une « opération de simplification et de généralisation paraît le propre de toute pensée humaine qui cherche à schématiser son environnement pour mieux s'y reconnaître au milieu de la diversité et du changement » (Maisonneuve J.- cité par Ladmiral J-R. et Lipiansky E.M., 1989 : 138)

III.3. Réalisations culturelles des stratégies d'adaptation

Dans une communication, chaque sujet s'efforce de se conformer à son objectif communicationnel. Le recruteur choisi soit de créer une atmosphère détendue pendant l'entretien ou créer des situations pièges afin de tester le candidat. Le postulant doit pour sa part démontrer sa valeur au recruteur. En somme, tout acteur adapte sa stratégie à son objectif. Cependant cette stratégie dépend de sa culture. L'éthique culturelle du moi/soi joue donc un rôle clé.

III.3.1. Éthique culturelle du moi/soi

Nous abordons ici deux concepts du moi/soi issus des cultures vietnamienne et française. L'une est régie par le confucianisme, alors que l'autre est influencé par la démocratie.

- *Le moi/soi caché*

Dans la culture vietnamienne, le moi/soi doit généralement s'intégrer dans une communauté en vue de constituer une union puissante et inséparable. C'est une résultante de la solidarité acquise par les Vietnamiens à travers quatre mille ans d'histoire. Le moi/soi n'est pas abordé en tant que partie indépendante, de la vie collective : « Manger seul, c'est tourmenté. Travailler seul, c'est pénible » ; « Le commerce doit être lié à des amis, la vente liée à l'association ». Seul, il n'a aucune signification. On peut également reconnaître ce trait culturel dans la façon dont s'exprime un acteur communicationnel, Par exemple :

« - Tu aimes les tableau du peintre X. ?

-Ma sœur les aime bien. »

Cette phase implique l'idée de « pas moi ».

On peut également déceler l'idée du sujet à travers celle d'un groupe de personnes:

« - Le nouveau professeur est sympa ?

-Notre classe ne l'apprécie pas trop. »

Il semble que cet acteur veuille faire valoir l'opinion d'une communauté pour renforcer la sienne.

Cette tendance du moi/soi aboutit à un désengagement par rapport à ce qui a été dit ou fait. La logique fait qu'il agit au nom d'une communauté. La responsabilité appartient donc à son groupe, non pas à lui. Observons l'exemple suivant :

« - Qui a laissé le robinet ouvert toute la nuit ?

-Mais plusieurs personnes n'ont pas l'habitude de le fermer ! »

La personne se cache derrière la collectivité. La faute est partagée et devient ainsi insignifiante.

Par conséquent, l'individu n'est pas sûr de lui-même, il demande souvent de l'aide, un conseil ou l'opinion d'autrui. Voici un dialogue entre un vietnamien et un boucher français dans un supermarché :

« **Cv** : - Cette viande a beaucoup de chair, pas de graisse. Elle est bonne ou pas ?

Bf :- Je sais pas. Ça dépend de vous, pas de moi ! »

Ici, la question de la cliente vietnamienne (**Cv**) étonne le boucher français (**Bf**). Le choix appartient effectivement à la cliente, lui ne fait que vendre.

Par ailleurs, quand on a l'impression de dépendre d'autrui, l'ouverture d'esprit et la créativité sont en limitées. Le goût du risque est également limité.

- Le moi/soi combiné avec la tendance à la démocratie

Le moi/soi français est très tôt une notion déjà précise. L'éducation en famille, à l'école, à l'université participent de manière progressive et solide à sa construction. L'enfant est entraîné à l'autonomie et il doit dépasser par lui-même ses difficultés. En cas d'impossibilité, l'adulte l'aidera. Il est donc physiquement et mentalement indépendant des autres. Le moi/soi apparaît clairement dans des expressions telles que : « selon moi », « à mon avis », « je voudrais », « à ma connaissance », « je trouve »...

Par conséquent, l'acteur peut souvent répondre « oui », « non », « si » en fonction des cas, sans pour autant être paralysé par une éventuelle réaction négative. Autrement dit, dire « non » n'implique pas du tout d'aspect négatif dans la vie courante, par exemple :

« - Tu vas avec moi au cinéma après le cours ?

- Non, je ne peux pas y aller, car je dois aller chercher ma mère à la gare. »

Ou bien :

« - Pourrez-vous sortir avec nous ce week-end ?

-Oh non, c'est pas possible, j'aurai mes examens lundi »

Sur le plan créatif, le moi/soi joue un rôle extrêmement important. Le sens créatif provient d'un moi/soi actif possédant une grande ouverture d'esprit et des connaissances importantes. En interaction, un moi/soi émancipé peut facilement atteindre l'objectif visé.

III.3.2. Éthique culturelle de l'adaptation

Les acteurs, dans l'ensemble, cherchent à s'adapter à l'autre en vue de maintenir l'harmonie de l'interaction. Revient dans cette partie la notion de face abordée précédemment. Cependant, quand il s'agit de sujets de cultures différentes, nous pouvons témoigner de

deux procédés d'adaptation opposés. Nous remarquons des disparités entre l'adaptation ou l'intégration des deux interactants.

-Le physique

Tout acteur s'efforce évidemment de s'adapter consciemment ou non à la situation de communication. Au niveau de l'espace et du contact physique, l'acteur peut s'approcher de son interactant et lui serrer la main ou lui sourire. Il peut aussi lui donner un verre d'eau ou lui demander s'il va bien. Pourtant, le Vietnamien préfère en général des gestes qu'il considère comme chaleureux ou rassurants tels qu'une poignée de main ferme, un regard sympathique et un accueil chaleureux. Au niveau de la politesse, le Français ne serre pas énergiquement la main à une personne qu'il rencontre pour la première fois, surtout s'il s'agit de son employé. Il garde souvent de la distance, un comportement relativement froid, et des gestes mesurés. Il existe donc au début d'une interaction des éléments qui empêchent les participants d'agir ou de réagir spontanément.

Certains recruteurs français, par contre se comportent d'une façon très décontractée avec leurs candidats vietnamiens. Ils peuvent donner l'impression à ces derniers que la situation n'est pas sérieuse car les candidats vietnamiens prévoient en général des gestes formels corrects chez un recruteur étranger. Il arrive que le candidat soit mal à l'aise devant le recruteur car celui-ci a des comportements qu'il juge incorrect vis-à-vis de lui.

-La persuasion

Le Vietnamien s'arrête souvent à sa première impression. On peut dire qu'il cherche parfois à concevoir sa réaction. En fait, il s'impose une réaction ou un comportement adapté. Nous prenons l'exemple d'un Vietnamien qui a l'impression que son interactant est exigeant : il devient réservé et hésite à intervenir car il a peur de perdre la face ou de montrer ses défauts. Il arrive que quelques-uns agissent d'une manière tout à fait opposée à la normale, d'une façon peu naturelle, même drôle, hors des usages dès le début. Il s'agit là d'une réaction face à cette première impression ou une façon de se rassurer.

Dans un cas similaire, le Français s'intéresse plus à ses propres réactions. Il devient éventuellement plus prudent ou plus poli. Il rajuste au mieux son comportement par rapport à l'interactant.

On peut dire que le Vietnamien cherche depuis le début de l'interaction à défendre son moi/soi tandis que le Français s'efforce de le créer pas à pas.

Par ailleurs, le Vietnamien souhaite s'assimiler jusqu'à vouloir qu'on se sente familier avec lui tandis que le Français ne souhaite avoir qu'une relation suffisamment conforme à la situation, au travail ou au statut. Commencer par l'appellation entre directeur et employé, on remarque qu'au Vietnam, une secrétaire ou un employé peut appeler son directeur « oncle » ou « grand frère » et son patron utilise « nièce » ou « petite soeur », « camarade », « ami » tandis qu'en France, il n'existe que « Monsieur », « Mademoiselle » ou « Madame ».

-L'intégration

Pour le Vietnamien, l'intégration d'une personne dans une interaction donnée dépend de plusieurs éléments. Premièrement, son intervention conserve l'harmonie de l'interaction. Deuxièmement, l'acteur ressent la sûreté de sa contribution dans cette interaction.

Le Français, en revanche, s'efforce d'apporter sa contribution en s'affirmant, en persuadant autrui, sans faire vraiment attention à l'équilibre de l'interaction.

Dans une communication interculturelle, le sujet vietnamien évite fréquemment le conflit en cherchant l'harmonie. Il souhaite le consentement commun, même apparent, de tous les interactants. L'acteur français, par contre, est prêt au conflit, à la divergence et à défendre sa position. La discussion, le débat ou même une conversation quotidienne ne s'achève pas forcément par un consentement.

III.3.3.Compétence de communication interculturelle

À ce propos, nous devons tout d'abord aborder la notion de compétence communicationnelle, pour ensuite voir quelle éthique interculturelle influence l'interaction des sujets communicants.

- ***Compétence de communication***

Dans la vie courante, la compétence communicationnelle ne montre pas non seulement que la personne est bavarde, mais aussi qu'elle maîtrise bien le langage devant un public. Toutefois, on peut communiquer sans parole, avec des gestes, des regards ou des mimiques. En bref, cette compétence est exprimée au moyen de différentes parties du corps humain et régie par plusieurs éléments psycho-socio-culturels:

«Or il est évident que ces aptitudes ne se réduisent pas à la seule connaissance de la « langue » : d'où l'élaboration par Hymes du concept de « compétence communicative », que l'on peut définir comme l'ensemble des aptitudes permettant au sujet parlant de communiquer efficacement dans des situations culturelles spécifiques» (Kerbrat-Orecchioni C., 1998 : 29)

Cependant, lors des échanges, le sujet se fie à son éthique de l'interculturel qui est conditionnée par plusieurs éléments tels que le sexe, l'âge, le caractère, le vécu de l'acteur.

- ***Éthique interculturelle de communication***

Tout acteur assimile la culture auquel il appartient et se conforme à son éthique culturelle de la communication. Il a donc une « enculturation » de sa communauté selon J. Demorgon:

« L'enculturation est une fonction intraculturelle. Le terme désigne tous les processus qui fondent et organisent la continuité d'accès à une culture pour tous ceux qui relèvent d'elle. Ce n'est donc pas un phénomène unique en un moment du temps. Même si les nouveaux membres d'une société sont évidemment soumis à une enculturation bien plus importante. Le terme de socialisation est d'un emploi voisin. » (Demorgon J., 1996: 26)

Au Vietnam, il existe beaucoup d'ethnies différentes, mais peu d'habitants d'origine étrangère. Par conséquent, le contact avec un étranger est un fait inhabituel. Pareille situation pose d'abord au sujet un problème psychologique plus compliqué qu'avec son compatriote vietnamien, risquant de lui faire perdre son assurance.

En France, par contre, le sujet est en présence d'une communauté multinationale. La communication multiculturelle est considérée comme un phénomène social fréquent. C'est pour cette raison que le contact avec les étrangers ne lui fait pas perdre son naturel, même s'il connaît des problèmes d'ordre interculturel comme dans tous les pays.

En présence de deux cultures différentes, l'acculturation apparaît. Les cultures locales d'un pays mis de côté, nous concentrons notre attention sur les différences culturelles entre deux pays. Nous pouvons en trouver de nombreuses définitions. Observons celle qui semble correspondre au mieux à la situation actuelle du Vietnam: l'acculturation est un fait incontournable :

« Refuser activement la culture de l'autre peut, enfin de compte, laisser des traces plus importantes que le fait de la recevoir passivement. » (Demorgon J., 1996 : 27)

Ici, le fait de refuser activement la culture de l'autre consiste en une acceptation inévitable de l'autre culture et une préservation flexible de la sienne. En même temps, laisser des traces étant plus important que celui de la recevoir passivement, ce qui peut montrer la réussite du processus d'acculturation. Bref, on peut en déduire une vérité évidente due à une intégration d'un groupe de personnes dans un autre.

« Pour une population donnée, l'acculturation consiste donc à assimiler un certain nombre de traits culturels caractéristiques d'une autre population avec laquelle elle est en contact. » (Vinsonneau G., 2000 :62)

Par conséquent, les acteurs multiculturels peuvent interagir quoi qu'ils éprouvent des difficultés des blocages ou des incompréhensions.

Deuxième partie -
CONDUITE DE L'ENQUÊTE

Chapitre 4 : Constitution et présentation du corpus

Depuis 2000, l'AUF a mis en place le module d'Insertion professionnelle pour les filières francophones universitaires dont celles à l'IPH. En dernière année universitaire, les étudiants de ces filières devaient passer des entretiens simulés menés par des recruteurs français des entreprises françaises au Vietnam. Observant les difficultés de nos étudiants à l'entretien simulé telles que la réserve, la timidité, l'hésitation de poser une question au recruteur..., nous concevions désormais un projet de recherche sur l'interculturel en communication lors de l'entretien d'embauche simulé.

Ayant ensuite eu l'occasion de contacter des dirigeants d'entreprise, et grâce à leur partage d'expériences de l'interculturel en communication entre recruteur et employé à l'entretien simulé dans de différentes filières de l'AUF et des entretiens authentiques dans leurs sociétés ou leurs bureaux, nous avons conçu l'idée de mener une recherche sur la communication interculturelle en insertion. Nous voulons tout d'abord découvrir les problèmes interculturels des acteurs français et vietnamiens au cours des entretiens d'embauche. Cependant, cette intention a entraîné une autre : celle de découvrir ensuite ce qui se passe chez chaque sujet lors un recrutement donné. Nous avons donc continué à poursuivre des enquêtes avec les deux acteurs principaux, et plus précisément des entretiens avec ces personnes en question.

Ces deux étapes constituent des repères pour « le destin » de notre recherche et pour nous-même. Dans ce chapitre, nous voulons rapporter le complet de constitution des fondements authentiques pour notre corpus et les détails exploités de ce dernier.

La constitution des données a posé beaucoup de difficultés. Nous avons eu maintes fois l'intention de changer de sujet de recherche à cause de difficultés qui semblaient insurmontables. Nous avons commencé à concevoir le projet du corpus depuis le mois de juillet 2006, mais ce n'est qu'au mois de mai 2009 qu'il a été achevé.

Ayant à ce moment la totalité des enregistrements des 35 entretiens constitués de 17 entretiens d'embauche, 9 entretiens menés avec des acteurs français et 9 entretiens avec des candidats vietnamiens, nous essayerons de présenter dans ce qui suit le travail et les efforts tant moral que physique afin de constituer notre corpus. Ce fut une expérience pleine d'intérêt et de passion qui nous a permis de faire un voyage interculturel et intraculturel.

I. Construction du corpus

À propos de l'acteur, nous avons immédiatement pensé aux jeunes diplômés francophones qui cherchent du travail dans les entreprises françaises au Vietnam. Dans la réalité, le nombre des francophones est beaucoup moins important que celui des anglophones. En 2006, il restait des centaines d'entreprises françaises qui menaient leur recrutement en français tandis que la plupart des entreprises étrangères au Vietnam recrutait leurs employés en langue anglaise. Jusqu'en 2009, le recrutement anglophone s'est encore développé et le taux de candidats francophones est encore en baisse. Cependant, qu'il soit purement anglophone, franco-anglophone ou francophone, l'insertion professionnelle et l'intégration dans une communauté française pose immédiatement des problèmes interculturels à la communication. Actuellement, dans les entreprises françaises au Vietnam, on cherche à régler encore des problèmes interculturels au travail, y compris ceux en insertion professionnelle. Ayant l'occasion de discuter avec les recruteurs français, nous avons observé beaucoup de difficultés interpersonnelles entre Français et Vietnamiens au niveau du recrutement. À l'inverse, lors des discussions avec des candidats vietnamiens, nous avons noté plusieurs problèmes interculturels révélés par ces derniers.

Nous avons donc réalisé notre projet de corpus composé de deux volets : l'enregistrement des entretiens d'embauche qui a duré du juillet 2006 au mai 2007 et celui des entretiens avec les sujets interactants dans la période allant de décembre 2008 à mai 2009.

I.1. Premier volet (7/2006- 6/2007)

À partir du mois de juin 2006, nous avons commencé les premiers contacts avec les entreprises françaises et francophones au Vietnam. C'était une étape très attendue, mais complètement passionnante et pleine de surprises.

I.1.1. À la recherche des partenaires

Au mois de juillet 2006, grâce à l'aide du DEF nous avons envoyé notre dossier personnel afin de contacter les 6 premières entreprises francophones à Hanoï et à Hochiminh ville. Notre dossier est composé de notre bref curriculum vitae et de notre demande (Annexe 4 : 478). Au bout de quelques jours d'attente, nous avons finalement reçu que des refus aux demandes d'enregistrement de la part des entreprises. Tous les recruteurs nous ont répondu que l'entretien d'embauche est confidentiel et que son enregistrement est interdit par les lois européennes. Cependant nous avons continué à persévérer et continuer à envoyer notre dossier de demande à d'autres entreprises et à d'autres personnes de nos contacts personnels au Vietnam et en France. De nouveau les réponses furent quasiment toutes des refus. Toutefois, nous avons été encouragée par des amis français qui nous ont proposé de nouveaux contacts. Nous avons repris le travail de manière successive mais l'enregistrement des entretiens n'avait toujours pas été autorisé. C'est alors que l'idée de changer de sujet nous a traversé l'esprit. Pourtant, après avoir contacté une organisation francophone à Hanoï, nous avons immédiatement reçu une autorisation pour l'enregistrement d'une réunion interne entre Vietnamiens et Belges (Annexe 4 : 481). Ce fait nouveau a renforcé notre motivation, et nous avons décidé de reprendre notre sujet initial suite à la découverte d'une communication interculturelle entre eux.

Avec patience, nous avons continué à prendre contact avec d'autres entreprises. Finalement, vers la fin de l'année 2006, une première entreprise française a donné son accord pour l'enregistrement de quelques entretiens d'embauche sans notre présence dans la salle de recrutement. Désormais, notre travail d'enregistrement devenait de plus en plus facile et le 17^e entretien d'embauche, le dernier, a été enregistré au mois de juin 2007.

L'étape suivante est celle de l'enregistrement d'entretiens menés par nous- même avec les sujets interactants qui ont participé au recrutement en tant que recruteur et candidat. La

première enquête a été réalisée au décembre 2008 et le dernier entretien a été achevé au mois de mai 2009.

Nous vous présenterons en détail la création de ce corpus qui nous a posé beaucoup de difficultés. De nombreux obstacles ont été surmontés grâce à des efforts physiques et psychologiques.

I.1.2. Réalisation de l'enregistrement des entretiens d'embauche

Le matériel utilisé se constitue de deux petits magnétophones. L'un est digital, l'autre est mécanique afin de faciliter leur transport et utilisation sur le terrain. En effet, un magnétophone de grande taille pourrait gêner les sujets interactants ou les inquiéter.

I.1.2.1. Organisation de l'enregistrement

En ce qui concerne les différentes opérations pour l'organisation des enregistrements, nous essayons d'en faire une synthèse comme suivante :

1. Réception de l'information du recruteur

Le recruteur nous tenait généralement au courant de son prochain recrutement. Il le faisait quelques jours à l'avance par courriel ou un coup de téléphone à n'importe quel moment de la journée, et parfois le soir aussi. Il nous demandait d'apporter le matériel à un moment précis, la plupart du temps dans son bureau.

2. Préparation et mise en place du matériel

Nous devions préparer le matériel préalablement. Pour le magnétophone digital, nous devions renseigner le recruteur en lui indiquant le mode d'emploi. Pour le mécanique, nous devions mettre des piles et la cassette dans l'appareil. Tout était mis dans une chemise en plastique. Le recruteur pouvait donc les manipuler facilement à chaque début d'entretien.

3. Enregistrement

Ce stade est mené par le recruteur. Il mettait le matériel dans la salle de recrutement pour enregistrer un entretien entier ou une partie d'un entretien. Il peut à sa guise pour des

raisons confidentielles arrêter ou effacer l'enregistrement. En général, la discussion entre recruteur et candidat sur le salaire n'est pas enregistrée.

4. Récupération du matériel

L'enregistrement terminé, le recruteur nous écrivait un courriel ou nous téléphonait pour nous informer que l'entretien était terminé et que nous pouvions venir récupérer l'enregistrement.

5. Transcription de l'enregistrement

Nous avons retranscrit l'enregistrement sur le magnétophone digital à l'aide du logiciel *Power Voice II*. Pour le magnétophone mécanique, nous avons retranscrit les conversations à l'aide d'un appareil installé d'un répéteur et d'une convention de transcription appliquée à notre corpus (Annexes : 315)

I.1.2.2. Difficultés rencontrées

Les enregistrements des entretiens d'embauche ont duré six mois durant lesquels nous avons connu beaucoup de difficultés notamment au niveau des déplacements, des emplois du temps mais ce qui a réellement été un souci était les changements d'avis des recruteurs. Il arrivait qu'il ait déjà accordé pour l'enregistrement des entretiens ce jour-là, mais il a changé d'avis le lendemain, car il éprouvait de l'inquiétude au niveau de la confidentialité des entretiens. Il n'a plus accepté notre enregistrement. Ce n'est qu'au bout de cette étape que nous n'avons plus eu de souci.

De plus, nous devions confier l'enregistrement au recruteur sans être présente dans la salle de recrutement. Donc, nous n'avons pas eu l'occasion de constater des changements d'attitude chez les acteurs ainsi que leurs comportements para-verbaux comme les sourires, les regards et leurs comportements non verbaux tels que leurs gestes, et leurs mimiques. Les éléments constituent effectivement les limites de notre corpus.

Par ailleurs, le recruteur qui menait les entretiens ne faisait pas souvent attention au volume et à la qualité sonore. Les sujets changeaient de position et le volume de leur voix capté par le magnétophone était parfois peu satisfaisant. On trouve ainsi des parties inaudibles sur les

enregistrements. Ces parties-là sont illustrées par le symbole suivant « XXXX » dans cette thèse. Le nombre du symbole « X » précise celui de sons inaudibles sur l'enregistrement.

I.2. Deuxième volet (12/2008-5/2009)

Ce volet est daté du mois de décembre 2008 et a été achevé au mois de mai 2009. Nous pouvons dire que c'étaient des moments inoubliables, nos informateurs nous ayant fourni des données authentiques précieuses et inédites.

I.2.1. Présentation de l'enquête auprès des acteurs

Après avoir enregistré les entretiens d'embauche, nous avons constaté leurs limites et les besoins des sujets en interaction. Nous avons ainsi commencé à concevoir une autre source aux éléments liée aux interactants. Nous avons effectivement l'intention, d'une part, de mener nos entretiens avec des recruteurs expérimentés qui avaient mené plusieurs entretiens d'embauche ou avec des personnes qui avaient fréquemment des contacts avec les employés vietnamiens dans leurs entreprises, de jeunes diplômés de différentes universités vietnamiennes. D'autre part, nous voulions contacter les candidats vietnamiens, les interviewers et leur parler pour acquérir encore plus d'informations.

Pour faciliter le recueil des données et encourager les acteurs à parler, nous avons conçu un ensemble des questions basé sur la méthode du récit de vie.

I.2.1. 1. Conception de l'enquête

Avant l'enquête, nous pensions concevoir d'abord le questionnaire en disposant de la méthode des récits de vie dans le but de recueillir un maximum d'informations possible de la part des sujets. L'enquête a été réalisée de la manière d'un entretien semi-dirigé grâce à un questionnaire préparé. La communication hors questionnaire pouvait cependant durer et elle était souvent la bienvenue.

- Fondement théorique

Les récits de vie a été la méthode que nous voulions utiliser en vue de recueillir les données à notre corpus. C'est une expression qui a été introduite en France « à partir de la

moitié du XX^e siècle » (Poirier J,..., 1983 : 15) et qui est utilisé comme une technique utile dans les Sciences humaines et sociales. Nous étudierons juste ci-dessous sa définition.

*Qu'est-ce que c'est que le récit de vie ?

Selon Daniel Bertaux, « le récit de vie résulte d'une forme particulière d'entretien, l'entretien narratif, au cours duquel un chercheur (lequel peut être un étudiant) demande à une personne ci-après dénommée « sujet » de lui raconter tout ou partie de son expérience vécue » (Bertaux D., 1997 : 6). Il est à préciser que dans notre cas, le récit de vie représente une technique d'exploitation des informations suivies de commentaires des sujets. Elle nous suggère de tenir compte de ce qui s'est passé et de ce qui est nécessaire à prendre en compte dans notre cas de recherche.

*Fonctions

Cette approche est conçue de telle manière qu'elle puisse assurer ses fonctions de recherche, et non pas seulement de « la forme orale d'une autobiographie potentielle ».

Nous avons choisi de prendre pour repère le point de vue suivant de Daniel Bertaux :

« Il est certes, comme l'autobiographie, témoignage sur l'expérience vécue, mais c'est un témoignage orienté par l'intention de connaissance du chercheur qui le recueille. Cette intention explicitée dès le premier contact, comprise, acceptée en l'occurrence, est intériorisée par le sujet sous la forme d'un filtre implicite à travers lequel il sélectionne, dans l'univers sémantique de la totalisation intérieure de ses expériences, ce qui serait susceptible de répondre aux attentes du chercheur. » (Bertaux D., 1997 : 46).

L'auteur distingue donc trois fonctions aux récits de vie. Ils servent à « baliser » le terrain (Bertaux D., 1997 : 46) au début de sa recherche. Quand on commence à connaître son terrain, et qu'on a déjà repéré (ou cru repérer) quelques phénomènes et processus intéressants, « c'est vers eux qu'il cherchera à orienter le témoignage du sujet : les récits de vie sont recueillis dans une intention analytique » (p.46). Quand l'intention est d'en publier de larges extraits, il s'agit encore là de la fonction expressive.

1. La fonction exploratoire

Au début, tout chercheur pense à travailler avec un ou plusieurs informateurs qui peuvent lui fournir « une description d'ensemble de l'objet social étudié ». On fait donc des

entretiens qui servent à situer des tours d'horizon. Daniel Bertaux les a nommés les «vues du centre » ou les « vues d'en haut », c'est-à-dire d'une position de pouvoir. Concernant cette étape, l'approche que nous avons choisi d'utiliser se base sur l'idée suivante:

« Il est en quelque sorte au début d'un processus de formation continue qui durera jusqu'à la fin de l'enquête de terrain. Dans cette phase exploratoire, les premiers entretiens ont pour fonction principale de l'initier aux particularités du terrain » (Bertaux D., 1997 : 47)

Dans ce cas, les premiers entretiens, et plus précisément les premières questions se concentrent sur l'instruction des caractéristiques du terrain.

2. La fonction analytique

L'analyse peut commencer dès les premiers entretiens. D'après Daniel Bertaux, la réécoute, la transcription et la retranscription, la lecture et la relecture des notes sur le terrain constituent une bonne méthode pour faire avancer rapidement la « formation » du chercheur. En continuité avec la phase exploratoire, la fonction des récits de vie change progressivement. Le chercheur peut travailler à perfectionner cette fonction « tout en laissant le sujet raconter son expérience personnelle, fixer son attention au-delà, sur ce que cette expérience révèle des rapports sociaux au sein desquels elle s'est inscrite » (Bertaux D., 1997 : 48).

Cependant, c'est surtout par l'analyse des transcriptions que les récits de vie dévoileront progressivement leurs richesses. « Leur fonction est alors de livrer une multitude d'indices permettant d'échafauder hypothèse après hypothèse, de tester ces dernières par la comparaison et de ne garder que les plus pertinentes pour la construction du modèle. Telle est la fonction analytique des récits » (Bertaux D., 1997 : 48).

La phase analytique se termine quand les entretiens n'apportent plus de valeur ajoutée à la connaissance sociologique de l'objet social. C'est pour cela qu'il est préférable de commencer l'analyse dès le début de l'enquête.

Nous montrons ainsi l'avis de l'auteur:

« Si le chercheur sait être attentif à ce qui déstabilise ses représentations, il pourrait bien parvenir à un basculement d'hypothèse, à un renversement de

perspective qui s'apparenterait à la fameuse « rupture avec le sens commun » (Bertaux D., 1997 : 49).

Dans ce cas-là, le chercheur peut détecter une nouveauté imprévue qui pourrait lui ouvrir de nouvelles perspectives pour sa recherche.

3. La fonction expressive

Le récit de vie n'est pas non seulement la recherche, mais également la communication:

« Ce ne peut être une fonction de recherche, dans la mesure où chacun des sociologues qui a recueilli et commencé un témoignage disposait déjà d'une excellente connaissance, accumulée au cours de nombreuses années de recherche, de champ de rapports sociaux au sein desquels s'est inscrit le parcours de vie du témoin » (Bertaux D., 1997 : 50).

Cependant, il est à signaler que cette fonction expressive ne relève pas du tout la même logique de ces deux fonctions précédentes : exploratoire et analytique. Par contre, elle représente ce qui appartient à la subjectivation des avis des sujets communicants.

- *Construction des questionnaires*

Nous avons donc constitué l'ensemble des questions de la recherche en respectant les trois fonctions des récits de vie précédemment mentionnées. Premièrement, elles doivent donc assurer les deux premières fonctions de recherche. Deuxièmement, elles doivent laisser le sujet communiquer librement en fonction de ses sentiments et ses émotions.

On conçoit le même questionnaire destiné à deux types d'acteurs : recruteur et candidat (Annexe 6 : 484, 485). La durée prévue pour chaque entretien est de 40 à 45 minutes. Le questionnaire vise à détecter ce qui est lié à la psychologie des sujets, ce qu'ils pensent, ce qu'ils conçoivent, ce qu'ils hésitent, ce qui bloque leur communication avant, pendant et après leur entretien d'embauche. Le sujet qui dispose du récit de vie est plus susceptible, car à l'aise de donner plus d'informations sur lui et ainsi de communiquer plus longuement.

I.2.1.2. Réalisation de l'enquête

À partir du novembre 2008, nous avons commencé à envoyer des dossiers de demande d'enquête à des entreprises francophones et à des candidats vietnamiens qui ont passé leurs entretiens d'embauche en langue française à l'intermédiaire de la présentation du DEF. Ce dossier est composé de notre demande (Annexe 5 : 481, 482), de l'attestation du directeur du labo CIMEOS⁴⁷, de la recommandation de l'Ambassade de France à Hanoï (Annexe 5 : 483).

- Prise du rendez-vous

Contrairement à ce qui s'est passé lorsque nous avons demandé des enregistrements des entretiens d'embauche, les recruteurs ont tour à tour accepté cette fois-ci ma demande. Cependant, l'horaire n'était jamais fixé. Tout dépendait de leurs disponibilités, entre deux réunions, avant une réunion ou vers la fin d'une séance... Nous attendions après leurs appels téléphoniques. Nous devions nous rendre immédiatement à leur bureau, à leur domicile ou à un café des lieux donnés, munie d'un magnétophone et de notre questionnaire. Ce fut une période à la fois de stress et d'exaltation fatigante et passionnante. Il nous est arrivé aussi une journée entière dans le Salon d'études pour rencontrer les recruteurs et les candidats.

- Recueil des données

Chaque enquête, l'enregistrement était précédé d'une étape durant laquelle, nous remplissions la fiche de profil du sujet situé au début du questionnaire. Le matériel était préparé soigneusement avant l'enquête, cependant il est arrivé que le magnétophone tombe en panne au milieu de l'enregistrement. Cet enregistrement non-achevé était finalement supprimé. Néanmoins, nous notions des avis, des remarques du sujet au cours de la discussion, et nous en servions comme document d'appui ultérieur.

Nous posions aux acteurs les mêmes questions et les laissais répondre librement. Selon leurs réponses, nous développons l'enquête avec des questions supplémentaires à l'aide des

⁴⁷CIMEOS : Communications, médiations, organisations, savoirs.

récits de vie. Nous constatons la plupart du temps une grande motivation de la part des acteurs à converser. Il développait encore plus lorsqu'ils se rappelleraient d'un incident ou un événement remarquable. Il pouvait alors continuer à parler encore plus longuement. Il arrivait qu'à la fin de l'enquête, alors que le magnétophone était arrêté qu'ils continuent à parler et nous devions remettre notre appareil en marche. Nous pouvons affirmer que les sujets parlaient avec plaisir et attention de ce qui se passait. Nous leur avons signalé lors de la prise de contact que l'entretien allait durer 45 minutes mais il dépassait généralement le temps énoncé pour durer en moyenne une heure. Nous avons finalement achevé notre dernier enregistrement le 9 mai 2009.

- *Transcription de l'enregistrement*

À la fin de l'enregistrement, nous tentions de déchiffrer ce qui avait été enregistré au moyen d'un autre appareil équipé d'un répéteur. Nous pouvions tout retranscrire avec une convention de transcription appliquée à notre corpus (Annexes : 415)

I.2.2. Évaluation du processus de l'enquête

À part les enregistrements des entretiens d'embauche entre recruteurs et candidats, nous avons encore mené les entretiens avec deux sujets interactants dans le but d'enrichir les données de notre corpus. À ce stade du travail, nous avons disposé de l'approche des récits de vie, c'est-à-dire que nous avons laissé les sujets raconter ce qui se passait. Cette approche a en réalité créé une certaine liberté d'expression chez les acteurs. La plupart d'entre eux étaient motivés, ouverts et démonstratifs. Ils partageaient sincèrement leurs avis et leurs remarques personnelles. Toutefois, il y a eu encore des difficultés, et des incidents tout au long du processus de l'enquête.

***Résultats positifs**

Au bout d'un processus de 6 mois, nous avons acquis énormément d'expériences et d'informations indispensables, précieuses et pertinentes. Cependant, tout a résulté des techniques, des efforts et de la confiance mutuelle entre les acteurs et nous-même. Essayons de comprendre comment ces entretiens se sont déroulés.

1. Création de la confiance

Nous avons pris conscience qu'il fallait créer dès le début la confiance chez les acteurs. Nous respectons ainsi strictement la démarche indispensable de prendre contact par l'envoi du curriculum vitæ, de la demande de contacts, de la recommandation du directeur du labo, de l'attachée linguistique et éducative de l'Ambassade de France à Hanoï, afin de rassurer l'acteur, et lui donner confiance en mon travail, mon dirigeant et mon terrain.

Pour gagner la sympathie des acteurs, nous étions toujours à l'heure. Nous avions de plus des comportements corrects envers eux. Nous respectons effectivement la confidentialité exigée par l'acteur, et nous n'avons pas oublié de leur offrir chacun un petit cadeau suite à chaque entretien.

En résumé, nous avons gagné la confiance de l'acteur au début et à la fin de chaque entretien. Certains nous ont même présentée à d'autres sujets. Pendant l'entretien, c'était la confiance mutuelle qui nous aidait à tenir des récits de vie pertinents et des discussions utiles pour notre travail.

2. Ouverture du terrain

Dès le début de l'enquête, nous portions fréquemment notre attention au « phénomène dit de « boule de neige » (snowball sampling) : les débuts sont très difficiles, puis tout se débloque » (Bertaux D., 1997 : 54). Autrement dit, nous nous efforcions d'essayer le chemin par des questions, des interventions, des suggestions. Nous avons ouvert parfois de nouvelles pistes à partir des propositions inattendues de l'acteur. Enfin, nous avons retenu un ensemble d'idées approfondies et imprévues qui sont venues enrichir notre corpus.

3. Gestion de l'entretien

Lorsque nous posons une question, nous étions souvent consciente qu'il fallait la préciser, l'expliquer au sujet. La personne pouvait répondre de manière libre. Cette technique nous aidait à obtenir des réponses développées. C'était aussi une façon de motiver l'acteur. Nous écoutions attentivement le sujet et nous lui suggérions de temps en temps une nouvelle piste. En somme, nous l'accompagnions tout au long de l'entretien en prenant parfois des notes.

4. Obtention des informations précieuses

Le principe : « On ne peut pas ne pas communiquer » (Watzlawick) s'applique toujours lors de l'entretien. Quand on communique, on ne peut pas s'arrêter. Tenir un entretien, prolonger une communication chez une personne pour acquérir les informations souhaitées, même inattendues. Il arrive qu'on révèle des informations précieuses, originales. Si l'on est ouvert, on peut continuer encore, et y ajouter peut-être des remarques. Tout est complet grâce à la réussite de toute sorte de communications.

Suite à l'enquête, en dehors des informations résultées des réponses au questionnaire, nous avons obtenu en plus le récit d'autres expériences qui sont vraiment valables et importantes. Ce qui nous a aidé à mieux comprendre le point de vue du sujet, ses remarques, ses réflexions grâce auxquels nous pouvons traiter des données recueillies.

*Problèmes

Nous avons rencontré des difficultés dès le début de l'enquête. Suite à quelques cas, nous constatons que l'enquête ne serait réellement réalisée qu'au moment du retrait de la cassette enregistrée. Au bout d'une longue négociation avec un recruteur, il nous a accordé l'autorisation de l'enregistrer pendant une heure. Il est arrivé qu'il y ait un incident technique du magnétophone durant l'enregistrement. La cassette restait vierge en partie ou en totalité après l'enquête.

Il arrivait également que le sujet ait accepté d'être enregistré et qu'il change d'avis au dernier moment. Le rendez-vous a donc été annulé. Il arrivait aussi que des événements imprévus tels qu'une mission inattendue du sujet juste au moment de notre rendez-vous précédemment fixé ou bien le refus tardif de l'acteur qui avançait une raison fabriquée, hésitée. Dans ces cas-là, il nous était difficile de prendre un autre rendez-vous. Nous devions donc passer à un autre sujet.

Un problème se pose encore, celui de la subjectivité. Le sujet racontait à partir de son angle de vue, de ses conceptions personnelles. Autrement dit, il racontait ce qu'il a perçu subjectivement par lui-même à un moment donné. Pendant l'entretien, l'enquêteur cible la

communication de l'acteur en l'orientant vers le centre de la question et en essayant d'éviter les éléments qui s'éloignent.

*Synthèse de l'enquête

Nous avons finalement terminé l'enregistrement de notre corpus au bout de 6 mois pour les entretiens d'embauche authentiques et de 6 autres mois pour les enquêtes avec les deux sujets recruteurs et candidats. Ces deux périodes d'enregistrement ont cependant duré deux ans 5 mois (du décembre 2006 au mai 2009). La transcription de l'enregistrement des entretiens a également pris beaucoup de temps. Les données que nous avons finalement obtenues ont vraiment résulté de nos efforts, de notre patience et de notre plaisir pour cette recherche.

Voilà juste après tous les détails de ce travail.

II. Présentation du corpus

Le corpus est constitué en fonction de l'ordre du travail que nous avons mené pendant 2 ans et demi. Il commence par la convention de transcription, les annexes de 1 à 4 suivies de la date, de la durée pour chaque enregistrement.

II.1. Cadre

Nous voudrions aborder ici ce qui appartient à l'établissement, à l'espace, au temps, bref, tout ce qui constitue la source de nos documents authentiques.

Il est important d'indiquer l'espace des entretiens car c'est un élément qui fait partie de l'évaluation du contenu de ces entretiens. L'espace est ici composé du lieu où l'entretien a été mené. Cela peut être une entreprise, une salle, un café, un salon, etc... Ce fait peut aider le lecteur à mieux envisager ce qui entoure les interactants. Cependant, en raison de la confidentialité, nous ne pourrions pas tout préciser. Nous utilisons les termes : confidentiel ou ignorant pour indiquer ces cas-là.

En fait, préciser la durée de l’entretien avec sa situation physique peut également entraîner une compréhension exacte et complète de son contenu.

Nous avons essayé de faire le point de ces lieux dans les tableaux aux annexes :

- Tableau 1a- Informations sur les entretiens d’embauche (Annexes : 320)
- Tableau 2a- Informations sur les entretiens avec les recruteurs (Annexes : 382)
- Tableau 3a- Informations sur les entretiens avec les candidats (Annexes : 431)

II.2. Population

Il s’agit de deux acteurs : des recruteurs français, et des candidats vietnamiens. Voilà les informations les concernant.

II.2.1. Informations sur les recruteurs

Parmi les onze recruteurs qui ont mené des entretiens d’embauche et qui étaient mes enquêtés, il y avait une seule femme. La plupart d’entre eux ont plus de 35 ans. Ils occupent soit le poste de directeurs des Ressources Humaines, soit celui de directeur général, soit celui de directeur technique et soit celui de directeur de management. Soit ils sont nés d’au moins d’un parent vietnamien, soit ils vivent en général au Vietnam depuis au moins de 3 ans. Ils sont presque tous expérimentés en recrutement. Toutes ces informations sont représentées par le tableau suivant :

Sujets	Sexe		Âge		Fonction	Expérimentés en insertion professionnelle	Expérimentés sur la vie au Vietnam
	Masc	Fém	<35 ans	>35ans			
Recruteurs	10/11	1/11	3/11	8/11	-4/11: DRH* -3/11: DG** -3/11: DT***, DM****	10/11: expérimentés en recrutement	-9/11 vivent au Vietnam depuis de 3 à 14 ans. -3/11 sont nés au moins d’un parent vietnamien.

Notes : *DRH : Directeur des Ressources humaines ; **DG : Directeur général ; ***DT : Directeur technique ; ****DM : Directeur de management

II.2.2. Informations sur les candidats

La majorité des candidats sont des femmes. Ils ont pour la plupart entre 23 et 30 ans. Avant leur entretien qui concerne cette recherche, ils ont l'expérience de plusieurs recrutements. Ils sont normalement salariés, sauf 2/26 candidats sont à la fois salariés et étudiants en master 2. Parmi eux, 5/26 candidats avaient déjà travaillé en France, en Algérie ou aux États-Unis. Voilà tout ce qui les concerne :

Sujets	Sexe		Âge		Fonction	Expérimentés en insertion professionnelle	Expérimentés sur la vie en France ou ailleurs
	Masc	Fém	Entre 23-30 ans	>30 ans			
Candi-dats	7/26	19/26	23/26	3/26	-24/26 salariés -2/26 étudiants en master 2	24/26	-3/26 candidats avaient travaillé en France -1/26 candidate avait travaillé en Algérie -1/26 candidat avait travaillé aux États-Unis

II.3. Composition du corpus

Tous nos documents authentiques intégraux destinés à cette recherche se sont réunis dans les annexes de la thèse. Nous essayons d'en présenter ci-dessous des parties.

II.3.1. Annexe 1- Entretiens de recrutement

Cette annexe est construite en se basant sur 17 entretiens d'embauche (Annexe 1 : 320- 381) dans trois entreprises françaises dont les locaux sont installés à Hanoï et à Danang. Ces entretiens ont été menés par trois recruteurs qui sont directeurs des Ressources Humaines dans ces entreprises.

Public

- Informations sur les recruteurs

Ces trois recruteurs sont tous des hommes. Deux parmi les trois recruteurs ont une quarantaine d'années. Le troisième a entre 30 et 40 ans. Ils s'occupent des Ressources Humaines dans leurs entreprises. Deux sur trois sont originaires du Vietnam du Sud. L'un est né en France d'un parent français, l'autre est né au Vietnam, mais il a grandi et a fait toutes ses études en France. Le troisième est purement français. Tous les trois vivent au Vietnam depuis une dizaine d'années. Ils ont une bonne connaissance du Vietnam et des Vietnamiens. Deux sur trois ont presque la double culture franco-vietnamienne. Ils ont certaines expériences du recrutement francophone et ils ont mené de nombreux entretiens d'embauche avec des candidats vietnamiens.

- Informations sur les candidats

Il s'agit de 17 candidats dans 17 entretiens de recrutement. Il y a 6 hommes et 11 femmes. Rassemblant leurs caractéristiques dans le tableau suivant, nous espérons apporter aux lecteurs une vue globale sur l'ensemble de ces candidats. Ce sont les entretiens d'embauche authentiques dans les entreprises françaises en cours de fonctionnement, en raison de la confidentialité, nous ne pouvons pas tout renseigner. Nous pouvons constater le récapitulatif des informations sur les candidats dans le Tableau 1b (Annexes: 321)

II.3.2. Annexe 2- Entretiens avec recruteurs

Cette partie (Annexe 2 : 382- 430) comporte 9 entretiens menés par l'auteure avec 9 recruteurs français. Il n'y a qu'une seule recruteuse parmi eux comme le montre le Tableau 2b (Annexes : 383).

Grâce à un questionnaire composé d'une dizaine de questions, nous avons mené 9 entretiens avec 9 recruteurs français ayant entre plus de 30 ans et plus de 50 ans. Parmi ces recruteurs, ceux qui habitent et travaillent au Vietnam depuis plus d'une dizaine d'années représentent 44,44% (4/9 recruteurs). 33,33 % d'entre eux (3/9 recruteurs) y sont depuis de 2 à 4 ans. Seulement 22,22 % (2/9 recruteurs) viennent d'y arriver depuis quelques mois. Les derniers n'ont presque pas de connaissance préalable sur la vie et les gens au Vietnam. Tous les recruteurs ont fait leurs remarques et ils ont montré leurs points de vue sur les

recrutements francophones. Certains partageaient ouvertement leurs avis tandis que quelques uns hésitaient à tout dire. Ils gardaient en général une attitude neutre au cours de l'enquête.

II.3.3. Annexe 3 –Entretiens avec candidats

Cette annexe comporte également 9 entretiens, de 27 à 35 (Annexe 3 : 431- 477). Les interviewées sont les candidats ayant déjà l'expérience de plusieurs entreprises francophones. Ils ont actuellement chacun un travail ou ils continuent de faire leurs études de master 2.

Profils des candidats

La plupart des candidats (88,88%) sont féminins et 55,55% ont moins de 25 ans. Certains avaient des occasions de passer plusieurs entretiens d'embauche. D'autres ont passé au moins un ou deux entretiens. Ils ont donc l'habitude des recrutements. Ils partageaient aisément leurs expériences. Nous les présentons d'une façon globale par le Tableau 3b (Annexes : 431)

II.4. Évaluation du corpus

Nous avons finalement rassemblé 35 entretiens au prix de nombreuses difficultés et d'efforts. Le travail de constitution du corpus me paraissait aussi impressionnant et fascinant que la recherche. C'était un long processus significatif constitué de nombreuses communications interculturelles entre les acteurs et nous-même. Nous en sommes d'une part satisfaite, néanmoins, nous avons trouvé les limites de ce corpus.

II.4.1. Avantages

Pour l'ensemble de notre corpus, nous pouvons identifier les avantages suivants :

- Quantité d'entretiens

Au niveau du nombre, mon corpus peut satisfaire au critère d'informations avec 17 entretiens d'embauche authentiques, 9 entretiens avec 9 recruteurs français et 9 entretiens avec 9 candidats vietnamiens. Ces entretiens ont chacun une durée suffisante pour une étude.

- *Qualité d'authenticité*

Tous les entretiens sont récents, actualisés. Ce sont les acteurs de grandes sociétés ou de celles dans les deux grandes villes du Vietnam : Hanoï et Danang.

La plupart des recruteurs sont des personnes expérimentées qui ont mené beaucoup d'entretiens avec des candidats. Ils ont souvent eu des contacts avec les employés vietnamiens. Leurs remarques résultent des vécus acquis au Vietnam pendant des années. Ils sont très ouverts dans l'ensemble.

La majorité des candidats ont passé plusieurs entretiens d'embauche. Seule une petite partie n'ont passé qu'un ou deux entretiens. Ils ont été dynamiques, sincères et prêts à partager leurs expériences ainsi que leurs réflexions.

- *Qualité d'enregistrement*

Avec deux magnétophones dont l'un mécanique et l'autre digital, nous pensons que la qualité sonore de la plupart des entretiens est bonne. Toutefois, il y a encore des éléments inaudibles tout au long des enregistrements en raison de certains événements dont nous ne pouvons pas tenir compte, car nous n'étions pas été autorisée à être présente sur les lieux des entretiens.

II.4.2. Limites

Nous avons précédemment relevé sur notre corpus les points positifs. Nous allons maintenant vous présenter les inconvénients:

- L'ensemble du corpus est audio. L'absence d'image constitue une de ses limites. Il n'est donc pas possible d'observer les comportements para-verbaux tels que les mimiques sur les visages, les sourires, les regards des acteurs ainsi que les comportements non-verbaux comme les gestes des intractants lors de leur communication.
- Tous les entretiens ont été enregistrés seulement à Hanoï et à Danang. Les négociations avec les entreprises pour avoir le droit d'enregistrer ont été compliquées. Nous n'avions effectivement guère le choix. L'enregistrement était confié au recruteur.

- En ce qui concerne les sujets, nous n'avions pas non plus le choix du nombre d'hommes et de femmes car il n'était pas facile de prendre contact, et de fixer un rendez-vous avec eux. Les recruteurs étaient très occupés ainsi que les candidats.
- C'était encore pour la raison précédemment mentionnées que nous n'avions pas pu choisir plusieurs tranches d'âge différentes. À ce propos, nous avons trouvé par hasard des tranches d'âge les plus importantes : plus de 35 ans, plus de 40 ans, plus de 50 ans pour les recruteurs et moins de 25 ans, plus de 25 ans pour les candidats.

Chapitre 5 : Méthodologie du corpus

Nous voudrions maintenant présenter la méthode que nous avons choisie pour analyser les données de notre corpus. Comme celles-ci sont des retranscriptions de documents sonores, seules les données audibles, perceptibles par l'ouïe ont été analysées. Nous opterons pour l'analyse de contenu comme moyen d'études de notre thèse. Inspirée de *l'analyse de contenu* de Laurence Bardin (2007), nous avons essayé de créer pour notre travail une propre méthode avec des techniques de base afin d'atteindre nos objectifs de recherche abordés dans la partie des problématiques de notre thèse (pages 34- 42).

I. Présentation de l'analyse de contenu

C'est une méthode fréquente qu'on utilise dans les Sciences humaines et sociales. Mais qu'est-ce que l'analyse de contenu actuelle ? On peut le comprendre comme l'ensemble d'instruments méthodologiques dont «Le facteur commun des techniques multiples et multipliées - du calcul de fréquences fournissant des données chiffrées à l'extraction de structures se traduisant en modèles - est une herméneutique contrôlée, fondée sur la déduction : l'inférence. » (Bardin L., 2007 : 13). Cette méthode se base sur l'interprétation, « l'analyse de contenu se balance entre les deux pôles de la rigueur de l'objectivité et de la fécondité de la subjectivité » (Bardin L., 2007 : 13).

Selon Laurence Bardin, l'analyse de contenu s'articule en trois pôles chronologiques:

- 1/ la préanalyse ;
- 2/ l'exploitation du matériel ;
- 3/ le traitement des résultats, l'inférence et l'interprétation

Dans le cas de cette recherche, nous nous efforçons de mettre en œuvre ces trois pôles précédemment relevés. La première phase consistera en une analyse globale des entretiens

d'embauche. La seconde et la troisième procéderont à l'analyse des entretiens semi-directifs avec les candidats et les recruteurs.

II. Critères d'analyse retenus

Pour Laurence Bardin, cette période correspond à celle des intuitions et elle a pour objectif d'« aboutir à un schéma précis du déroulement des opérations successives, à un plan d'analyse » (2007 : 125). L'auteur propose 3 missions pour cette phase, qui sont le choix des documents à l'analyse ; la formulation des hypothèses et des objectifs ; l'élaboration d'indicateurs sur lesquels s'appuiera l'interprétation terminale. Ces trois activités sont liées les unes aux autres, cependant il n'est pas obligatoire pour le chercheur de les appliquer de manière chronologique.

a/ En ce qui concerne la première mission ou bien le choix des documents à l'analyse, nous avons choisi de constituer notre corpus en nous basant sur des règles principales que nous présentons ci-dessous:

1. Règle de l'exhaustivité

Dans le cas de la communication interculturelle, cette règle doit être comprise comme l'exhaustivité des détails pour les deux interactants : recruteurs et candidats. Cette règle est complétée par la règle de non-sélectivité.

2. Règle de représentativité

« L'échantillonnage est dit rigoureux si l'échantillon est une partie représentative de l'univers de départ » (Bardin L., 2007 : 127). Nous pouvons dire, dans notre cas, que l'entretien d'embauche est évidemment une partie indispensable de l'insertion professionnelle, et les deux acteurs jouent le rôle représentatif dans l'entretien. Ainsi, l'enregistrement des entretiens de recrutement et ceux avec les deux sujets interactants satisfait à cette règle.

3. Règle d'homogénéité

Pour appliquer cette règle dans le cas de la constitution de notre corpus, lors de la phase de préparation du questionnaire destiné à l'enquête, nous nous sommes appliqués à faire le même questionnaire pour les deux sujets interactants en vue de différencier de façon claire les réactions des acteurs (cf. pages 485, 486)

4. Règle de pertinence

C'est une règle qu'on aimerait atteindre, mais il n'est pas facile en fait d'y satisfaire.

La formulation des hypothèses et des objectifs de la recherche dans le cadre de notre recherche a été précédemment indiquée. Les hypothèses ont été formulées suite à la préparation des données recueillies du corpus (cf. pages 31 et 39, 42)

L'élaboration d'indicateurs sur lesquels l'interprétation finale s'est appuyée a été effectuée à la fin de la constitution de notre corpus. Par exemple, par convention la transcription des entretiens, avec ses nombreux signes et abréviations, pourra faciliter l'interprétation des données recueillies, surtout celle concernant les nuances émotives des acteurs à un moment donné (cf. page 319)

III. Techniques appliquées

En nous appuyant sur l'analyse de contenu, observons les différentes techniques mises à disposition pour l'analyse des données du corpus.

III.1. Analyse catégorielle

C'est la plus ancienne des techniques, mais la plus utilisée en analyse de contenu. « Elle fonctionne par opérations de découpage du texte en unités puis classification de ces unités en catégories selon des regroupements analogiques » (Bardin L., 2007 : 207). Dans notre cas, cette technique a servi à regrouper les détails similaires en une même série afin de constituer des preuves persuasives. Nous pouvons aussi regrouper les acteurs d'une même tranche d'âge, d'une même université, d'une même spécialité, d'une même ville, etc... ou

bien un groupe d'opinions similaires ou opposées... en vue de trouver une conclusion partielle ou une expérience commune. Cette technique est largement appliquée dans notre enquête, dans un même questionnaire destiné aux sujets différents.

III.2. Analyse de l'évaluation

Cette technique a pour but de « mesurer les attitudes du locuteur à l'égard d'objets au sujet desquels il s'exprime » (Bardin L., 2007: 208). Selon lui, on caractérise traditionnellement les attitudes par leur direction qui est le sens de l'opinion selon un couple bipolaire et leur intensité marque la force ou le degré de conviction exprimée tels qu'un accueil qui peut être chaleureux ou froid, une opposition légère ou véhémence (Bardin L., 2007: 209).

Cette technique est très utile pour notre travail. En effet, l'attitude du sujet est un paramètre très important en cas de communication interculturelle. Elle peut être associée à ces phases suivantes :

1. L'identification et extraction des objets d'attitude

Au fil de la lecture, on peut repérer et recenser les objets d'attitude. Par exemple, on prend des noms propres, les opérations d'une activité..., et on les remplace par des symboles (AX, BY, CZ,...). Supposons qu'A, B, C soient identiques, comme dans le cas du rôle de certains acteurs, nous pourrions évaluer l'objectivité de leurs opinions sur un objet ou sur une personne.

2. La normalisation des énoncés

Les énoncés sont une fois isolés, peuvent être disposés en forme canonique comme l'exemple suivant :

« Sylvie aime Frédéric, mais Frédéric aime Sophie. Sophie pense souvent à Jean- François tandis que celui-ci aime Sylvie »

Sylvie = A

Frédéric = B

Sophie = C

Jean- François = D

Nous avons donc la figure suivante :

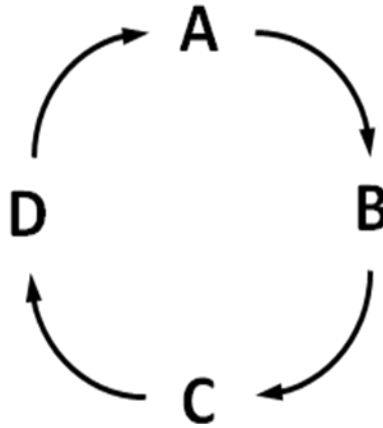


Figure 2- La normalisation des énoncés

Nous pensons que cette technique est appliquée lorsque le recruteur veut trouver un bon candidat pour un poste. Sa logique est suivante : il propose un poste qui, d'après lui, exige telles qualités. Il essaie de trouver un meilleur candidat se rapprochant le plus possible de ces qualités et un candidat peut plaire à ce recruteur s'il possède d'une façon nette assez de ces qualités attendues.

3. Le codage

Le codeur assigne une direction (positive ou négative). De plus, cette direction est évaluée en intensité sur une échelle. Par exemple :

«avoir horreur de, détester, intéresser, aimer, aimer bien, aimer beaucoup, adorer» sont codés par :

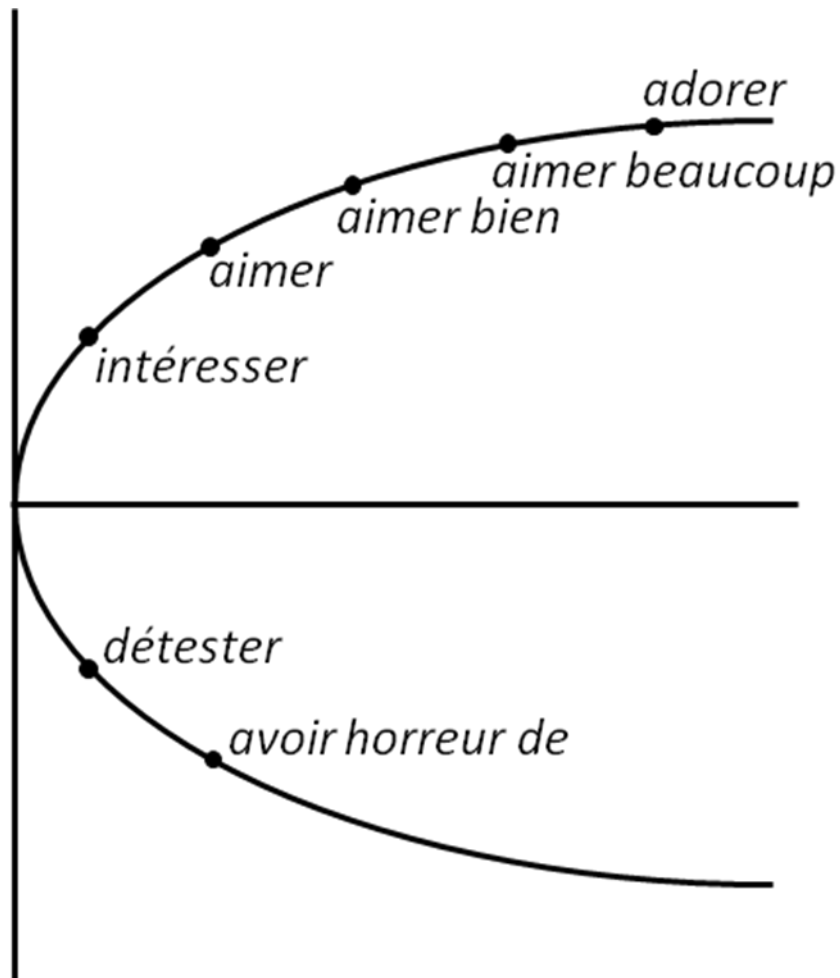


Figure 3- Le codage

Nous pensons au cas où un candidat propose un salaire trois fois supérieur au salaire réel. Le recruteur estimera ces prétentions exagérées. Ce candidat dépasse la limite entre la positivité et la négativité de l'autoévaluation et il ne correspond pas du tout à un poste de chercheur, qui doit être exact et objectif (cf. page 275)

III.3. Analyse de l'énonciation

Selon Bardin, cette technique possède deux caractéristiques majeures qui la différencient des autres. Elle s'appuie sur une conception de la communication comme processus et non comme donnée. Elle fonctionne par le détour des structures et des éléments formels (Bardin L., 2007: 223).

1/L'analyse de l'énonciation repose sur une conception du discours comme parole en acte

Elle considère qu'un travail se fait lors de la production de la parole, qu'un sens s'élabore, que des transformations s'opèrent. « Le discours n'est pas un produit fini mais un moment dans un processus d'élaboration avec tout ce que cela comporte de contradictions, d'incohérences, d'inachèvements » (Bardin L., 2007: 224). Par conséquent, cette production est à la fois spontanée et obligée par la situation. Nous devons donc tenir compte :

- des conditions de production de la parole
- du détour par l'énonciation
- d'une convergence d'influences théoriques et méthodologiques

2/Condition et organisation d'une analyse de l'énonciation

Cette opération concerne le corpus et les différentes étapes de l'analyse qui comprennent l'analyse thématique et l'analyse de l'énonciation.

Différente de l'analyse thématique, « l'analyse de l'énonciation est vierge de toute hypothèse interprétative avant l'étude formelle du discours » (Bardin L., 2007: 230). On peut observer ci-dessous ses opérations :

- a/ L'organisation et la dynamique du discours qui comprennent l'analyse logique et l'analyse séquentielle.
- b/ Le style de l'énoncé.
- c/ Les éléments atypiques et les figures de rhétorique de l'énoncé.

3/L'interprétation de l'implicite

Elle est présente partout la vie courante, selon Kerbrat-Orecchioni, « On ne parle pas toujours directement. Certains vont même jusqu'à dire qu'on ne parle jamais directement » (cité par Bardin L., 2007 : 240). L'auteure a aussi constaté qu'on peut extraire d'un énoncé et déduire de son contenu littéral « toute proposition implicite ». Elle décompose la complexité de la tâche en situant son observation à plusieurs niveaux :

- la nature des contenus implicites véhiculés par l'énoncé ;
- leur support linguistique, nécessitant une compétence linguistique de la part du récepteur ;

- leur statut, i.e leur mode de présentation, la façon dont ils sont logés dans l'énoncé (présupposés, sous-entendus, insinuation, allusions...);
- la genèse, c'est-à-dire les mécanismes sous tendant l'extraction du sens, et nécessitant à la fois une compétence encyclopédique, une compétence logique et une compétence rhétorico-pragmatique. (Bardin L., 2007: 241).

III.4. Analyse proportionnelle du discours

On peut considérer cette technique comme une variante de l'analyse thématique dans cette recherche.

III.5. Analyse de l'expression

Cette analyse comprend un certain nombre de techniques. « Les indicateurs utilisés ne sont pas en effet d'ordre sémantique (contenu, plan des signifiés) mais formel (plan des signifiants et de leur organisation) » (Bardin L., 2007: 255).

Deux types d'inférence peuvent théoriquement se présenter comme suit :

- Forme → contenu → variables d'inférence
- Forme

$$\begin{array}{ccc} \updownarrow & \rightarrow & \text{variables d'inférence} \\ \text{(contenu)} & & \end{array}$$

Pour le premier type, nous pouvons donner l'exemple du sens propre d'une expression ; et pour le deuxième type, du sens figuré ou métaphorique.

III. 6. Analyse des relations

Cette technique implique en fait analyse des cooccurrences, analyse structurale, analyse du récit et analyse du discours.

a/ Analyse des cooccurrences

L'analyse des co-occurrences « s'attache à remarquer les présences simultanées (cooccurrence ou relation d'association) de deux ou plusieurs éléments dans une même unité de contexte » (Bardin L., 2007: 269). Dans le cas de l'enseignement, par exemple, s'il

y a un phénomène commun dans un public donné, on peut penser qu'un élément certain exerce une influence sur la situation commune.

Nous utilisons cette technique au moment de juger les remarques mixtes des acteurs. Par exemple, un recuteur est bien apprécié par une candidate pour ses qualités, mais celle-ci ne le considère pas comme un chef sérieux (cf. page 260) .

b/ Analyse « structurale »

Cette analyse « recherche l'ordre immuable sous le désordre apparent, le squelette ou l'ossature invariable sous l'hétérogénéité patente des phénomènes » (Bardin L., 2007: 276). Elle peut faire allusion à une faute de prononciation en anglais dans un cours d'anglais assuré par un enseignant non natif qui commet une faute similaire à celles commises par l'ensemble de ses apprenants. Il s'agit ici de la relation entre l'enseignant et les apprenants dans un même cours.

Dans notre enquête, nous avons constaté une remarque répétitive de quelques recruteurs qui a révélé que beaucoup de candidats ont la même argumentation, la même réponse et la même lettre de motivation pour un poste donné. Donc, dans ce cas-ci nous pensons à une structure, à un système d'enseignement qu'ils ont acquis.

c/ Analyse du récit

Nous relevons cette idée : « ...dans certains discours, la « dominante » narrative gouverne et transforme les éléments ; elle garantit la cohésion- cohérence de la structure (séquence ou texte) » (Jacobson, cité par Bardin L., 2007: 286) en vue de mettre en relief la fonction de l'analyse du récit.

Ici, nous pouvons insister sur le rôle important du récit. Nous avons utilisé cette technique pour recueillir les informations dans notre enquête et pour analyser les données du corpus (cf. pages 485, 486)

d/ Analyse du discours

En ce qui concerne cette technique, on peut résumer selon Bardin, une certaine conception du discours : « Nous entendons par « discours », essentiellement des organisations transphrastiques relevant d'une typologie articulée sur des conditions de production socio-historiques. » (Maingueneau D., 2007 : 288). Cette analyse est donc parfois utilisée dans cette thèse en cas de présence de représentations sociales ou d'éléments ethno-culturels.

En résumé, nous utilisons l'analyse de contenu pour analyser les données recueillies de notre corpus, pour argumenter ou interpréter les significations dans un contexte donné, grâce aux éthiques culturelles de la communication de chaque culture et aux règles spécifiques à chaque culture.

Troisième partie –
EXPÉRIENCES DE LA COMMUNICATION
INTERCULTURELLE
SELON L'ENQUÊTE

Chapitre 6 : Analyse par type d'entretiens

I. Les entretiens d'embauche

Nous avons mené l'analyse des entretiens d'embauche que nous avons enregistrés pendant six mois (du décembre 2006 au juin 2007) en abordant d'abord leurs traits généraux pour continuer ensuite par une démarche systématique.

I. 1. Aperçu général

Nous nous efforçons de décrire quelques traits repérés lors des entretiens d'embauche suite à une lecture flottante. En réalité, nous n'avions pas le droit d'être présente sur la place pour une raison de confidentialité. De plus, le recruteur peut supprimer une partie de l'entretien pour une raison qui lui soit propre. Par ailleurs, ce sont les documents audio, nous pouvions donc capter exclusivement des éléments sonores. Les éléments autres comme les comportements gestuels et les mimiques des acteurs n'ont pas pu être enregistrés. Présentes dans le tableau suivant des caractéristiques qui nous ont frappé et que nous avons utilisées

Entretien	Pages dans les Annexes	Particularités
1	323 – 326	La qualité d'enregistrement est bonne.
2	327 – 330	Il y a trois parties où la candidate a passé un autre entretien en vietnamien avec un autre recruteur vietnamien en raison de son problème de langage et d'autres.
3	331 – 334	Cette candidate a beaucoup de problèmes de langue. Un recruteur vietnamien est intervenu dix fois dans la langue maternelle.
4	335 – 336	Cette candidate a un problème de prononciation.
5	337 – 341	La candidate a un très bon niveau de français.
6	342 – 346	Il y a quelques échanges entre les deux acteurs en

		anglais
7	347 – 350	L’entretien a été interrompu par un appel téléphonique sur le portable du recruteur, et ce dernier l’a écouté. Un test technique a été en fait suivi de cet entretien.
8	351 – 355	La candidate a un bon niveau de français et un diplôme post-universitaire. Elle a beaucoup parlé de son projet de recherche.
9	356 – 360	Le recruteur a reçu un coup de téléphone portable au milieu de l’entretien.
10	361 – 362	Le début et la fin de l’entretien ont été effacés par le recruteur.
11	363 – 367	Le recruteur a reçu un coup de téléphone.
12	368– 372	La discussion du salaire à la fin de l’entretien a été supprimée par le recruteur.
13	373 – 375	Le test du niveau d’anglais du candidat a été mené juste après cet entretien.
14	376	C’est le plus court entretien parmi les 17 car le candidat a fait ses études universitaires aux États-Unis et le recruteur a commencé son entretien d’embauche en anglais juste après quelques échanges en français.
15	377	C’est un entretien court.
16	378-379	Il n’y a pas de particularités dans ce court entretien.
17	380-381	Le recruteur est de temps en temps intervenu en vietnamien pendant l’entretien.

I.2. Description séquentielle

Dans l’ensemble des dix-sept entretiens menés par trois recruteurs différents pendant six mois, nous pouvons les fractionner en séquences similaires suivantes :

1. Ouverture de l’entretien : salutation, présentation (diplômes, certificats, expériences professionnelles du candidat...)
2. Le candidat parle de sa motivation pour son poste visé.

3. Discussion du salaire entre le recruteur et le candidat.
4. Le recruteur demande au candidat ses opinions.
5. Fermeture de l'entretien.

Présentés comme suivants les détails de ces séquences :

I.2.1. Ouverture de l'entretien

À chaque début d'entretien, après les salutations et une brève présentation de lui-même, le recruteur demande toujours au candidat de se présenter, de parler de tous ses diplômes, de ses expériences professionnelles. Il demande au candidat de préciser ce qui ne lui est pas très clair ou ce qu'il ne comprend pas bien sur le parcours universitaire et professionnel qu'il a relevé sur le curriculum vitae du candidat. Observons l'exemple suivant:

« **R:** voilà, bonjour/ vous avez postulé à un poste/ de chef de rayon à B. on va vous écouter vous présenter/ en français et avec monsieur H., chef de caisse national de/ du vietnam au B. on va euh/ essayer un petit peu d'évaluer vos/ compétences d'habilité pour le poste que vous avez postulé/ un chef de rayon.

r: je m'appelle HTN/ je suis née à danang/ heu j'ai 23 ans/ je viens de/ de partir l'université, l'université de langues ≠ étrangères de danang. j'ai un un certificat de/ chambre du commerce et d'industrie de paris// euh, euh, j'ai certificat de d'informatique bureautique et le/ certificat d'anglais niveau avancé. j'ai travaillé euh pendant 3 mois à la société N./ à la société N.

R: N. ? oui, société de quoi ? » (Annexe 1, Entretien 1: 323)

Tout au début, il arrive qu'un candidat éprouve de la réserve, de l'embarras et le recruteur doit le mettre à l'aise pour lui permettre de recouvrir un comportement normal :

« **R:** parlez plus fort/ et ayez plus d'assurance/ allez-y/ n'ayez pas peur! »
(Annexe 1, Entretien 3 : 331)

Il arrive fréquemment que le candidat veuille développer sur ses diplômes, ses certificats, même si parfois cela n'a aucun lien avec le poste pour lequel il postule. Le recruteur, par contre s'intéresse plus aux expériences professionnelles et aux anciens postes ou la raison du changement de travail de son candidat. Il pose donc souvent des questions autour des expériences, des postes, des anciennes entreprises de son candidat. Regardons un exemple :

« **R:** d'accord. donc, vous avez:: donc, vous êtes diplômé en informatique de l'iph d'abord, hein/ en 2004 et ensuite donc, vous êtes en train de suivre donc la formation de master en informatique à l'ifi/ et donc vous terminez avec la mémoire vers la fin mars/// heu:: d'accord, pour maintenant, en terme de

parcours professionnel, qu'est ce que vous avez fait? dites-moi est- ce que vous avez déjà travaillé avant ou non? vous avez jamais travaillé encore::?

r: avant, j'ai travaillé avant dans un groupe qu'on a créé lui-même/ c'est à dire moi et quelques amis, on a créé un groupe pour va faire/ XXX un logiciel pour un concours TTVN en 2004 et on a/ gagné le 3^e prix.

R: d'accord. et on l'appelle un groupe indépendant, hein, c'est ça ? donc, de 7/2004 à 7/2005, comment déjà? ah vous êtes à l'ifi là/ vous êtes en 1^{ère} année à l'ifi et non pas elle avec certain nombre de vos amis que vous créez un groupe pour XXX le prix.

r: XXX on l'a créé un à E. on a développé XXX et suit le standard E. pour:: pour supporter/ l'apprentissage à distance.

R: c'est quoi le E.? » (Annexe 1, Entretien 9 : 356)

À travers les échanges, le recruteur vérifie encore certaines caractéristiques de la personnalité du candidat comme la patience, la flexibilité ou l'honnêteté... le candidat en revanche, donne inconsciemment des informations sur les traits de son caractère, de ses qualités ou de ses défauts.

I.2.2. Motivation pour le poste visé

Le recruteur cherche à découvrir si le candidat peut s'adapter au poste pour lequel il postule. C'est pour cette raison que le recruteur demande toujours ce qui motive le candidat dans ce poste. En fait, certains candidats relèvent la raison de la monotonie de leur ancien travail, celui-ci est répétitif, ennuyeux... Notons cet exemple :

« **r:** j'aime pas la répétition/ et un professeur/ ce métier ne me convient pas// j'aime pas la répétition/ chaque jour/ je vais à l'école, je donne des cours à/ aux 5 / même le soir/ c'est pas ≠ intéressant.

R: oui. écoute. pour la LV 2/ c'est toujours le même groupe pour LV 2. **et en outre/ le français n'est pas très assumé.** dans votre enseignement, vous êtes pas/ vous êtes répétitive dans votre enseignement/ c'est le débat// c'est une raison vous quittez votre emploi de professeur ? vous n'aimez pas la répétition ? oui?

r: oui, au vietnam/ le corps/ le corps LV 2/ c'est/ heu ennuyeux///

R: et les élèves ne sont pas XXX des apprenants oui /mais. » (Annexe 1, Entretien 2 : 328)

Certains pensent que ce nouveau poste leur fournit l'occasion d'utiliser le français comme la candidate suivante :

« **R:** expliquez-moi un peu plus en détail vos motivations au fond/ pour ce poste ?

r: je ne depuis longtemps/ je// je travaille dans le domaine/ aérien/ orion, espace/**je comprends pas le mot/ domaine expatrié avec étranger/ les sociétés étrangères/ et là ≠ vous travaillez pas en français, hein ?** oui. **non, vous travaillez en anglais.** maintenant peut-être avec les/ le temps pour travailler avec les francophones/ je peux parler très:: **ça reviendra.** oui.

R: oui, ça reviendra, d'accord.

r: je regrette beaucoup le/ mon/ mon français. » (Annexe 1, Entretien 6 : 344, 345)

D'autres aiment travailler dans un environnement animé et dynamique. Ils veulent tester leurs compétences, leurs qualités pour acquérir encore plus d'expériences. Voilà ce qu'une candidate a partagé :

« **r:** c'est une bonne nouvelle pour moi (rire).

R: ah bon? pourquoi ?

r: parce que// depuis que le B. est ≠ implanté au vietnam/ je m'intéresse beaucoup et quand je sais que le B./ embaucher un secrétaire/ je pense que l'occasion/ tombe bien et j'ai décidé de poser ma candidature sans :: hésitation. dès que gens ici/ je trouve un climat de/ de travail très dynamique, très rapide et...

R: ah bon? **oui** là que vous avez vu en 2 minutes ? **oui.** » (Annexe 1, Entretien 5 : 337)

Une candidate a dit qu'elle voulait trouver un nouveau travail car elle a découvert qu'il y avait des gens qu'elle connaissait dans l'entreprise pour laquelle elle allait postuler :

« **r:** ah oui. et j'ai rencontré mes amis/ travaillent ici

R: ah, vous avez des amis ? **oui.** mais vous avez la famille/ des gens de la famille qui travaillent ici aussi?

r: oui. linh, mademoiselle linh. khanh linh

R: c'est ≠une amie ou c'est quelqu'un de la famille ? c'est ≠une amie? c'est ≠une cousine ou c'est ≠une tante ou ...?

r: mademoiselle N.L.A

R: L.A. oui. non mais c'est des amis ou de la famille ? **des familles/ (có họ)** » (Annexe 1, Entretien 6: 345)

Le candidat avoue parfois son intention de postuler pour des raisons d'argent à un nouveau poste alors qu'il occupe un emploi. Il voudrait avoir un meilleur salaire dans une entreprise étrangère. Nous le constatons dans cet échange :

« **r:** et une autre/ raison XXX c'est/ les professeurs sont mal payés.

R: tous les professeurs/ partout/ dans tous les pays.**oui.** les professeurs d'anglais, comme de russe// **toutes matières.** pour XXX et gagner sa vie ce sont

les cours/ motivés les cours du soir /pareil/ tous les professeurs/ dans tous les pays. » (Annexe 1, Entretien 2 : 328)

Observant les opinions du candidat, le recruteur peut découvrir un peu sa personnalité, ses intérêts, ses objectifs pour l'emploi.

I.2.3. Discussion du salaire

Comme nous l'avons souligné dans le chapitre 4 sur l'enregistrement des entretiens d'embauche (pages 155,156), le recruteur a supprimé la partie concernant la discussion du salaire avec le candidat pour une raison de confidentialité. Cependant, nous avons eu l'occasion de parler avec certains recruteurs qui nous ont confié quelques renseignements sur le sujet. Cela représentait une nouvelle occasion de découvrir le caractère du candidat.

I.2.4. Expression des opinions

Le recruteur pose en général à son candidat des questions sur ses projets. La majorité des candidats n'ont pas pour l'instant de projet même à court terme. Beaucoup de ceux qui ont un emploi actuel désiraient en trouver un qui leur convient mieux ou un avec un meilleur salaire ou avec de meilleures conditions de travail, ou pour d'autres raisons...

I.2.5. Clôture de l'entretien

Quand le candidat n'a plus de questions à poser à son recruteur à la demande du dernier, l'entretien peut être clos. Dans ce cas, le recruteur peut remercier son candidat et on se salue :

« **R**: on va garder votre dossier comme candidature. pour les employés vous allez être appelée et on fera d'autres entretiens, d'accord ? une autre question. pas aujourd'hui, aujourd'hui on prend des postes de responsabilité, de talent/ vous comprenez ? **oui**. est-ce que vous avez d'autres questions ? (rire) très bien comme on vous a dit, on garde votre dossier hein ? et on vous recontacte XXX, ok? à bientôt.

r: oui, au revoir.

R: au revoir. » (Annexe 1, Entretien 16 : 379)

« **r**: euh (p. de 10 s.) si / je suis/ recrutée/ quand je peux/ euh avoir/ une/ formation?

R: oui, je vous l'ai dit/ B. vous offre une formation pour le chef de rayon/ c'est de 3 mois. **oui**. c'est obligatoire/ et tout de suite/ avec/ le magasin a prévu euh pour euh avril // donc:: ce serait/ début janvier/ 2007. **oui**. en principe de tempo/

on calcule des entretiens/on sélectionne/ tous les candidates hein/ le 15 janvier/ le début de la formation. vous êtes disponible si votre dossier est retenu/ d'accord. d'autres questions? ça va/ merci/ ok. » (Annexe 1, Entretien 1 : 326)

L'entretien peut se terminer avec un test technique, un test écrit ou un autre test en anglais comme dans les cas suivants :

« **R**: d'accord. vous vous proposez faire un test-là, hein, un petit test/ technique
r: enchantée.

R: dans mon bureau XXX ordinateur, un test concernant le document d'excel XXX, d'accord ? allez ! » (Annexe 1, Entretien 5: 341)

« **R**: (p.7s.) je veux vous faire ce petit test/ écrit, hein ?

r: oui, avec plaisir.

R: s'il vous plaît. » (Annexe 1, Entretien 8 : 355)

« **r**: en fait d'abord j'utilise l'anglais dans le travail.

R: d'accord. bon on fait un petit test en anglais pour voir si vous êtes meilleur en anglais ou en français. » (Annexe 1, Entretien 13 : 375)

Un entretien peut également se terminer par la signature d'un contrat avec le recruteur dans le cas où celui-ci pense que le candidat convient à ce poste: il retient sa candidature par un document écrit officiel :

« **R**: donc, vous dites que si vous devez partir/ i faut 45 jours avant le 30 juillet.

r: maintenant c'est la fin journée puisque/ avec le contrat, ça fait déjà/ me parler.

R: d'accord, d'accord/// donc si vous êtes d'accord, nous/ votre signature c'est ici.

r: oui, on accepte. je vous remercie. » (Annexe 1, Entretien 17: 381)

Quand l'entretien est fermé, certains passent immédiatement d'autres tests. Il arrive que le recruteur laisse un candidat sortir sans faire aucun test. Il y a aussi une signature du contrat sur place.

II. Les entretiens avec les recruteurs

Au bout de 8 mois (du décembre 2008 au juillet 2009), nous avons achevé l'enregistrement de 9 entretiens avec 9 recruteurs français. Suite à la transcription de ces enregistrements, ce sont les entretiens entre 18 et 26 qui figurent sur nos annexes (Annexes 2 : 381- 429).

II.1. Aperçu général

Ces recruteurs ont répondu à notre questionnaire constitué d'une dizaine de questions (Annexe 6 : 485). Ces questions ont pour objectif de provoquer *les récits de vie* des sujets. Nous laissions effectivement ces derniers parler librement et ouvertement. Après les questions, quelques uns ont continué d'autres *récits de vie* qui se sont ajoutés à notre enquête. Ci-dessous un tableau récapitulatif suivant pour décrire quelques grands traits de ces entretiens :

Entretien	Situation sur Annexes	Traits globaux du contenu	Comportement, ambiance du recruteur à l'entretien
18	Pages 385 – 388	-Le recruteur a apprécié la belle perspective des entreprises françaises dans beaucoup de secteurs au Vietnam. -Il n'exagère pas du tout la différence entre les cultures. -Il met en accent l'anglais comme langue de travail.	-Il a exprimé à la fois de la courtoisie et de l'ouverture. -C'était une ambiance sérieuse, mais cordiale et pertinente.
19	389 – 393	-Le recruteur est vraiment expérimenté sur les ressources humaines et sur la vie courante au Vietnam. -Il vivait à différents endroits du pays pour les recrutements. Il se rappelait des détails.	C'était un entretien pertinent, utile et valable dans une ambiance amicale, toute ouverte et chaleureuse.
20	394 – 395	-Le recruteur a de bons vécus sur la vie, les gens et les candidats vietnamiens. -Il insistait sur l'apprentissage par cœur des cours chez les jeunes vietnamiens. -C'était à cause d'un incident technique que l'interviewer n'a pas	-Le recruteur est ouvert, chaleureux et sincère. -C'était une ambiance idéale pour l'enquête.

		pu enregistrer la totalité de l'entretien.	
21	396 – 401	-Le recruteur n'a pas apprécié l'enseignement universitaire et la qualité des jeunes diplômés au Vietnam. -Il critiquait les comportements au travail des salariés vietnamiens. -Il appréciait pourtant la volonté d'apprendre chez le Vietnamien.	-C'était une ambiance pressée mais pertinente. -L'enquête est un grand indicateur, critique ouvert et direct.
22	402 – 409	-Le recruteur a répondu au questionnaire avec une conscience particulière et une patience remarquable. Il continuait de parler en dehors du questionnaire. -Le recruteur est expérimenté en recrutement. Il a beaucoup de soucis à propos de la vie et des gens au Vietnam qu'il veut partager.	-L'entretien s'est passé dans un petit café relativement bruyant. Il était pourtant bien complet, sérieux et abondant. -L'enquête était patient, gentil et sincère. -Cet entretien a dépassé les entretiens précédents (52 minutes)
23	410 – 413	-La recruteuse a exprimé ses expériences d'une manière prudente et mesurée sur les candidats, les collègues vietnamiens, sur la vie vietnamienne du Sud. -Elle ne trouvait pas beaucoup d'écarts entre les candidats de différentes nationalités	-L'enquête se passait dans un salon d'études animé et bruyant. L'enquêtee était pourtant patiente. -Elle avait un comportement correct et poli.

24	414 – 419	-L'enquêté est un recruteur-gérant-chercheur. C'est pour cela, il s'intéressait à la situation de la recherche supérieure et au recrutement des chercheurs pour un labo. -Il insistait sur le comportement correct d'un chercheur lors de son recrutement. -Il donnait ses avis sur la réalité de recherche, sur la vie sociale et sur la mentalité vietnamienne.	-L'entretien se passait solidement et tranquillement dans une salle de réception calme. -L'enquêté est expérimenté et il a sa manière d'exprimer logique. -Il a exprimé ouvertement des idées personnelles.
25	420 – 426	-C'était un entretien suivi d'une enquêtée vietnamienne, une assistante qui complétait les avis de l'enquêté français. -Les enquêtés racontaient des cas des candidats particuliers qu'ils ont eu. -Comme le recruteur français vient d'arriver au Vietnam (depuis quelques mois) il avait alors des étonnements et des hésitations. -Ces deux enquêtés ont insisté sur la fidélité des salariés.	-C'était une ambiance amicale et familière entre les deux jeunes personnes. L'un a plus de 30 ans, l'autre a 24 ans. -Cette enquête ressemblait à une discussion entre amis. Elle était animée, gaie mais pertinente et sincère.

26	427 – 430	-Le recruteur restait encore sur ses premières impressions sur le pays, sur les gens du Vietnam ainsi que sur les candidats car c'était sa première fois. Avant son arrivée au Vietnam, il avait peu de connaissances sur ce pays. -Il exprimait son étonnement même son choc face à un comportement ou un cas particulier. -Il s'intéressait plutôt à la compétence du candidat	-Le recruteur gardait souvent une certaine prudence tout au long de l'enquête. -On avait une impression qu'il existait une communication hésitée de la part du recruteur.
----	-----------	---	---

II.2. Analyse par question d'enquête

Par le biais d'une dizaine de questions « principales » que nous posons aux recruteurs, nous avons acquis différentes réponses. Donc, nous passons en revue leurs réponses pour chaque question.

La question 1 : « Pourriez-vous me raconter comment ça s'est passé un entretien que vous avez mené avec votre recruté vietnamien ? Pourriez-vous m'en raconter quelques uns qui vous étaient inoubliables. Pourquoi ? » (Annexe 6 : 485)

En réponse à cette question, les recruteurs racontaient leurs histoires à travers leurs expériences. Dans l'ensemble, ils menaient les entretiens d'embauche de façon classique, c'est-à-dire il concevait une grille d'évaluation composée de questions à poser à leurs candidats. L'objectif de ce questionnaire est de voir si le candidat convient au poste et si ses qualités s'y adaptent. Selon un recruteur qui est à la fois dirigeant d'un centre de recherche

dans une université, l'humain fait partie des éléments fondamentaux du choix des chercheurs de son centre. Voilà ce qu'il a révélé :

« **D** : et d'après toi, est-ce que c'est important d'avoir de bonnes qualités humaines ?

R : alors pour moi, c'est fondamental. ça c'est ça c'est clair. surtout dans le domaine de recherche i a pas de/ l'hierarchie n'est pas très :: forte :: et puis/ je parle du côté français, du côté français en recrutement des fonctionnaires quoi/ il faut XXX embaucher/ c'est très difficile de :: de de quitter, c'est difficile pour le directeur de laboratoire de faire partir quelqu'un/ c'est pourquoi il faut que la personne soit bien dans le laboratoire si l'on ne veut pas une très très mauvaise ambiance dans le laboratoire, ça c'est vraiment un point important/ **euh**. donc c'est toujours très attention à la qualité humaine. les qualités humaines c'est à la fois dynamisme, c'est la motivation mais aussi/ quelqu'un qui est capable d'écouter, quelqu'un est capable de discuter, ça c'est essentiellement quelqu'un est capable d'argumenter en discussion/ » (Annexe 2, Entretien 24 : 414)

L'un des recruteurs partage sa méfiance pour la première impression ainsi il s'efforce toujours de contrôler sa première impression pour qu'elle n'influence pas son évaluation du candidat :

« **R** : ah oui oui, on a toujours des impressions/ et/ oui. mais on a toujours la première impression/ c'est-à-dire concernant candidat/ euh :: on a impression c'est quelqu'un qui est organisé tout de suite, de quelqu'un qui n'est pas organisé, ou quelqu'un est dans le brouillon, on a toujours une première impression, après/ dans l'entretien, on essaie de confirmer la première impression ou au contraire, on se méfiait. » (Annexe 2, Entretien 23 : 410)

En ce qui concerne les cas « inoubliables », nous pensons que ce sont les expériences très intéressantes et utiles pour les recruteurs et les candidats. Un recruteur a raconté un de ces entretiens « inoubliables » pour lui comme suit :

« **D** : alors est-ce qu'il y a un entretien inoubliable pour toi ? **inoubliable**? oui, un entretien authentique ou un entretien simulé ou quoi ? **un entretien inoubliable** ? non.

R : oui, j'ai une fois un entretien de/ça devrait pas être longtemps parce que la personne comprenait ni anglais ni français (**rire**) donc on fait un petit entretien qu'on traduit en vietnamien, mais c'est assez court quoi

D : c'est quelqu'un qui/ qui a traduit l'entretien ?

R : oui oui, c'est ma secrétaire de traduire et après j'essayais de lui faire parler en français et en anglais, c'est pas vraiment inoubliable, mais c'était assez court, pour moi quelqu'un qui fait de la science c'est ceux qui parle l'anglais. ça, c'est pas fonctionner. » (Annexe 2, Entretien 24 : 415)

Un autre nous a confié qu'il était mal à l'aise quand un candidat voulait profiter de ses relations, de ses connaissances pour le persuader lors de l'entretien. Le résultat était négatif :

« **R** : ben, le candidat qui/ manifestement ment, raconte. c'est la première chose pour moi qui me qui me choque que je/ j'ai ce sentiment ou bien vérifier par à travers... des recoupons par rapport à cv, etc...manifestement il ment/ ou il déforme la vérité, ça c'est quelque chose qui m'énervé beaucoup. **euh heu**. qui me gêne d'autres c'est un candidat qui essaie de m'influencer heu par des « ah oui tiens, je vous connais heu, au moment je vous connais », alors pour moi c'est l'inverse, il obtient l'inverse/ de l'effet pour lui, essayer de faire jouer les relations quelque chose comme ça, ça me bloque/ **d'accord**, personnellement. » (Annexe 2, Entretien 19 : 390)

Pour un autre, l'histoire suivante lui a paru inoubliable :

« **D** : oui, est-ce qu'il y avait les entretiens inoubliables pour vous/ et pourquoi ?
R : oui, i avait un entretien vraiment/ qui nous avait marqué/ c'est c'est celui d'un jeune en fait/ qui :: avait beaucoup de discussions en fait exprimés en anglais et qui a réussi comme nous a fait passer un message / nous a fait compris qu'il a un bon potentiel de cette personne-là. donc, c'était en décembre, à la fin de l'entretien, même si on n'a pas compris grand-chose parce qu'il disait en anglais. **euh euh**. on a demandé à cette personne-là de revenir un mois plus tard, il améliore son anglais et s'il a jamais amélioré son anglais// on pourrait étudier son dossier encore. il est revenu un mois plus tard, **oui**, avec un anglais très très bon. **ah bon** ! un mois plus tard. **ah bon** ! voilà, donc, pour nous, c'était :: c'était un choc. **oui, surprise** ! voilà c'est pas possible. une mémoire améliorée avec un temps :: et donc, l'expression en anglais, l'entretien s'est très bien passé, on l'a pris. il a été bien recruté. voilà. » (Annexe 2, Entretien 26 : 427)

Un recruteur s'est souvenu d'un cas qu'il considère le plus mauvais parmi les candidats qu'il a rencontré :

« **D** : euh ::/ alors je voudrais s'il y a les entretiens inoubliables, vous pouvez donner les exemples, par exemple et vous n'oubliez pas.
R : bon, l'entretien dont je me souviens le plus, ça était le plus mauvais. un étudiant je me souviens plus de quelle filière en deux premières minutes, il m'a demandé si vous allez me fournir un interprète pour l'entretien/ **ah bon** ! et qui ensuite m'a demandé si la société pour laquelle je faisais le recrutement allait lui fournir des interprètes pour les ingénieurs vietnamiens et ::// oui, quand même c'est surprenant... » (Annexe 2, Entretien 22 : 402)

Quand nous posons la deuxième question aux recruteurs : « 2/ Croyez-vous que votre recruté a bien valorisé ses qualifications académiques ? Pourquoi selon vous ? Quel est votre point de vue ? » (Annexe 6 : 485) il y avait des recruteurs qui se plaignaient que leurs

candidats ne comprennent rien le métier d'ingénieur. Ils posent leur candidature à un poste d'ingénieur en rêvant d'avoir un diplôme de master ou d'un diplôme du doctorat. L'un parmi ces recruteurs a essayé de comprendre la raison à ce phénomène par le rapport entre le diplôme et la fonction des dirigeants vietnamiens. Le diplôme, selon lui correspond à une promotion dans la carrière, dans la fonction. Examinons ces propos :

« **R** :... i a toujours trois choses qui m'ont frappé. i a encore, j'ai pas encore une fois de formation d'ingénieurs, c'est que la majorité ne savent pas quel est le métier d'ingénieur, ils ont fait les études, ils ont appris beaucoup de choses, ils ne savent pas pourquoi. euh :: ils/ quand on leur demande ce qu'ils veulent faire il y a quelques années/ beaucoup répondent qu'ils veulent reprendre le cursus d'études pour faire un doctorat/et ça :: ça vient de l'environnement d'université et l'environnement professionnel vietnamien parce que pour la société étrangère et le recrutement pour les clients étrangers/ pour une société étrangère, un doctorat c'est pas souvent utile, voire même négatif. on ne demande pas à un ingénieur des points pointus sur un petit domaine, on demande d'avoir le sens d'ingénierie, de pouvoir résoudre des choses nouvelles à des problèmes très pratiques. mais si vous travaillez dans une société d'état vietnamienne, un doctorat ça vous permet de vous promouvoir si vite dans l'hierarchie. c'est pas quelqu'un de vos meilleurs professionnellement et donc je crois que c'est à la fois parce que ils n'ont pas de XXX claire de XXX professionnel et ils n'ont pas de XXX clair de ce qu'il est en métier et tout le monde ne pourra pas être directeur général. beaucoup d'ingénieurs sont importants mais importants en tant qu'ingénieurs. ça ça m'a frappé... » (Annexe 2, Entretien 22 : 402)

Nous avons continué l'entretien en leur posant une autre question sur les impressions des recruteurs vis-à-vis de leurs candidats : « 3/ Vous êtes-vous senti proche ou loin de votre recruté ? Pourquoi ? Quels comportements de votre recruté n'avez-vous pas compris ? » (Annexe 6 : 484). C'est en fait une question personnelle, subjective. Leurs réponses étaient assez différentes.

La plupart des recruteurs disaient qu'ils gardaient une certaine distance entre eux et leurs candidats. Pour eux, cette attitude était normale lorsqu'on est en face d'une personne étrangère qu'on ne connaît pas du tout. Ce recruteur nous a répondu:

« **D** : est-ce que vous donniez les situations qui leur demandaient XXX. est-ce que vous vous êtes sentie proche ou loin de votre candidat en général ?

R : et ben, je me sentais dans un rapport normal entre deux individus qui ne se connaissent pas. mais vous, **vous gardez une distance ou bien** :: non, la même la même distance que j'avais eu en fait, je ne vous connais pas, vous ne me connaissez pas, donc i a pas de proximité personnelle, donc la même chose avec le candidat. **en entretien** ! » (Annexe 2, Entretien 23: 411)

Cependant, l'attitude varie de l'un à l'autre. Essayons de voir le cas suivant où le recruteur nous a présenté sa manière de voir les choses, un point de vue professionnel:

« **D** : est-ce que vous vous êtes senti proche ou loin de votre recruté et pourquoi ?

R : c'est une question assez personnelle. Chacun a son style de manager. Moi, le style plus loin. mais disons que le métier de manager/ de savoir se rendre suffisamment proche au moment de l'entretien/ pour mettre/ le candidat en confiance/ de telle façon pour qu'il puisse s'exprimer, ils ont trop de stress. donc c'est une c'est une/ proximité qui simplement est organisée pour rendre plus facile le contact surtout s'il y a des difficultés d'expression quand les gens sont pas/ ils sont confiants en anglais et ils sont pas disons/ à l'aise en français. donc c'est notre rôle de recruteur, on est ici de mettre à l'aise la personne pour qu'il arrive à s'exprimer. **d'accord.** » (Annexe 2, Entretien 18 : 386)

Un autre recruteur partageant la même idée de distance mais qui l'a exprimée d'une manière plus claire, plus persuasive comme suit :

« **D** : et tu te sens toujours proche ou loin// des candidats ?// ou bien tu gardes toujours une distance ?

R : j'essaie de garder une distance eu euh// **et**/ je suis / c'est une heu/ un travail pour ma part très intéressant// c'est :: c'est dire je suis proche dans le sens/ quand je fais des interviews/ je suis très motivé moi/ **euh**/ est-ce que/ ma mon truc/ c'est est-ce que je peux trouver toujours un bon candidat toujours/ je passe toujours dans cet esprit-là/ ah, cet entretien on a son cv, sa lettre de motivation intéressants, j'attends toujours moi beaucoup/ mais dans l'interview/ je ne suis pas proche, je ne veux pas installer un rapport plus que normal, professionnel/ cordial/ mais pas/ copain-copain quoi/ heu. **d'accord.** surtout rester/ garder les distances. » (Annexe 2, Entretien 19 : 391)

Nous nous sentons plus proche du comportement du recruteur suivant, car il a exprimé une sorte de familiarité psychologique :

« **D** : mais je voudrais vous demander si vous vous sentiez proche de vos candidats en entretien/ en général ?

R : oui, on essaie d'être proche des candidats pour créer une certaine confiance, pour que les gens parlent librement. » (Annexe 2 : Entretien 26 : 429)

Pour cette question, certains n'ont pas su répondre, car eux-mêmes, n'avaient pas de vécus sur l'attitude qu'ils avaient adopté avec les candidats. Voilà un exemple :

« **D** : bon alors tu t'es senti proche ou bien loin de ton candidat/ en entretien ?

R : proche ou loin ? **euh euh**, en fait, j'ai pas de réponse en laissant de côté un candidat quand il propose un poste. » (Annexe 2, Entretien 24 : 417)

Nous essayons de voir la différence de points de vue entre recruteur et candidat en leur posant la question suivante : « 4/ Quels étaient vos points de vue qui ne se sont jamais joints ? Pour quelles raisons selon vous ? » (Annexe 6 : 485). En fait, plusieurs ont dit qu'ils ne constataient rien. D'une part, parce que l'entretien était guidé par une grille d'évaluation bien préparée et le recruteur ne s'intéressait seulement qu'à la capacité d'adaptation du candidat au poste sans le laisser discuter librement. Donc, l'occasion de vérifier ce contraste ne s'est présentée :

« **D** : est-ce qu'il y avait des points qui ne se sont jamais joints entre toi et ton re/ ton candidat ? // quand vous discutiez, il y avait des choses des points de vue alors qui ne se sont jamais joints ?

R : oui ça arrive oui. ça dépend des candidats oui. en ce cas-là je repose la question une fois, mais :: ça existe pas quand/

D : tu as eu des choses pendant la discussion ou bien ::

R : non non, moi j'ai pas très discuté, mais, on a eu une grille des questions, un questionnaire pardon/ avec des questions précises et puis des échanges très ouverts/ en général on termine un interview par « est-ce que vous avez des choses à ajouter ? », **eu euh**. ou à demander, ah/ le candidat pose aussi des questions/ ça arrive/ on arrive à place c'est bon, arrête c'est le point de blocage où le candidat a eu un support vraiment inadéquation XXXX qui est/ le candidat n'a pas le profil qui correspond à la demande. **d'accord. euh**/ s'i a des choses des facteurs plus subjectifs hein qui sont :: heu bon, la présentation des choses comme ça, ça s'arrange un parti, c'est ≠ important/ les candidats qui apparemment ils ont les compétences professionnelles ou les expériences mais i y a/ les choses qui vont pas/ on a fait comme ça de sur chaque période d'essai, on l'applique toujours hein/ pas beaucoup trop, mais i a quand même quelques uns qui ont fait la période d'essai et pendant la période d'essai on préfère faire arrêter. ceux-ci qui arrêtent disent ah, c'est pas un bon candidat/ et puis le poste est trop trop stratégique, trop important/ pour le garder pour le candidat, on le changera parce que il a le goût/ le bon profil, mais pas la bonne personnalité/ **eu euh**. » (Annexe 2, Entretien 19 : 391)

Un recruteur nous a affirmé que pour lui, seul le problème de langue bloquait l'interaction des acteurs, rien d'autres :

« **D** : non. alors, est-ce qu'il y avait des points de vue entre vous et votre recruté qui ne sont jamais joints et pour quelles raisons, d'après vous ?

R : mais souvent c'est simplement des difficultés de langage/ c'est-à-dire que euh parfois le manager qui pose une question souhaite avoir des informations et le recruté comprend pas exactement où est-ce que le manager veut venir donc :: i a une petite incompréhension. mais surtout du langage. sinon la difficulté principale est arrivée, c'est s'exprimer, le candidat de façon qu'il puisse vraiment connaître sa personnalité/ raconter ses motivations, parce que sinon/

on n'a pas d'informations pour juger. **d'accord.** » (Annexe 2, Entretien 18 : 386)

Cependant, selon le recruteur suivant, comme le candidat ne montrait jamais son désaccord, il ne pouvait donc pas déceler le point de vue de son interlocuteur. C'est pour cela que ce propos n'est pas abordé :

« **D** : et est-ce qu'il y avait des/ points de vue entre vous et vos candidats ? si vous discutiez de telle ou telle chose et les avis n'étaient pas les mêmes.

R : non, mais, parce qu'il y a 2 raisons d'une part, parce que l'éventail des sujets en cours même souvent en présence des questions un peu personnelles et comme d'identité XXX et deuxièmement, plus culturellement, la majorité des candidats vietnamiens n'osaient pas vous dire « je suis pas d'accord » , ils n'osent pas. **non.** donc, la question se pose pas. » (Annexe 2, Entretien 22 : 406)

En revanche, certains recruteurs ont dit que le conflit apparaissait lorsque la discussion s'orientait sur le salaire. Voilà ce que la recruteuse nous a révélé :

« **D** : est-ce qu'il y avait les points entre vous et votre candidat qui n'étaient jamais joints en discussion en négociation?

Rv : surtout pour les salaires. **ah oui !** je pense que c'est :: c'est très difficile pour avoir un accord entre nous et les candidats sur les salaires, **ehh euh**, parce que les candidats espèrent toujours avoir un gros salaire, **oui, bien sûr**, et bien payés par la société, parfois la société ne permet pas de payer cher. c'est un peu difficile de convaincre les candidats d'accepter de travailler avec ce salaire. » (Annexe 2, Entretien 25 : 423)

En tant que recruteur, on peut effectuer un entretien d'embauche en anglais ou en français dans une entreprise. Beaucoup ont du mal à distinguer une différence entre les candidats anglophones et francophones. Toutefois, ils n'ont pas apprécié le faible niveau de langue des candidats francophones. En réponse à cette question : « 6/ Quelle était votre perception des entretiens de recrutement avec des Vietnamiens francophones ? » (Annexe 6 : 484), plusieurs ont signalé un problème de langue chez ces derniers :

« **D** : bon alors, quelle était votre perception générale pour les vietnamiens francophones ? vous avez recruté des vietnamiens francophones et puis quelles étaient vos perceptions/ qu'est-ce que vous avez perçu ?

R : ce qui concerne le professionnel ou ce qui est personnel ?

D : tout.

R : ce qui est référent professionnel de niveau de langue française très bas, hein. il est très académique, il n'est pas professionnel. ça c'est ma première impression que j'ai...parce que j'ai ouvert l'année dernière une école française/privée, **à hanoï ou** ? oui à n., c'est mon épouse qui est directrice, **ehh euh.** elle a

recruté des vietnamiens, pourquoi pas ? **vosre épouse est vietnamienne ou française** ? non non, française, française. **française native**. elle est française elle parle français et donc elle recrute des vietnamiens qui parlent français, c'est là elle a pris souvent des gens qui sortent de l'école/ » (Annexe 2, Entretien 21 : 400)

L'un parmi des recruteurs expérimentés a constaté que les jeunes préféraient le français comme langue d'études car les études en France coûtent moins chères que dans les pays anglophones. Selon lui, la France n'avait pas encore établi de mesures particulières pour attirer des jeunes vraiment intéressants ou compétents :

« **D** : et quelle est votre perception en entretien avec les vietnamiens francophones/ dans l'ensemble ?

R : pourquoi seulement avec les francophones ?

D : ah oui, parce que moi je m'intéresse qu' à ça, ma recherche porte sur ça (rire).

R : même si je fais appel, **oui**, euh :: à des étudiés essentiellement francophones, moi j'ai vu d'autres étudiants d'autres filières, parce que j'avais quelque chose de publicité, j'ai passé des annonces sur la presse, XXX, donc j'ai des candidats d'origines diverses et de langues diverses. les les francophones ::/ personnellement je concentrais essentiellement attention en fait, j'ai pas à mobiliser leur attitude, spécialement de celle de mon francophone. euh :: j'ai l'impression que// i a des équipements français qui n'étaient pas en choix de motivation. euh et beaucoup d'entre eux qui avaient choisi faire les études en français parce que c'étaient des études de bon niveau, pas chères, **oui**. moins chères que les études en anglais. mais/ pas spécialement parce qu'il est motivé ni par la langue, ni par l'approche française. euh, bon la langue n'est pas XXX, mais il peut être intéressant pour les vietnamiens c'est que l'approche différente et finalement elle est peut être moins XXX que XXXXXXXX et puis// simplement que c'est toujours m'a frappé par rapport aux autres, c'est que l'approche qu'on fait en français ne m'a semblé le reste très important// » (Annexe 2, Entretien 22 : 407)

Un autre recruteur, en revanche a mieux apprécié les candidats francophones pour leurs compétences, leur dynamisme et leur volonté aux candidats anglophones, comme suit :

« **D** : et :: en général/ dans l'ensemble alors, quelle était ta perception/ des recrutés vietnamiens ?/// francophones/ **francophones** ? / oui.

R : mais donc, dans l'ensemble/ moi je pense que c'est c'est bien en fait on a recruté des viets francophones, parce que ils sont aussi anglophones/ à l'inverse pas vrai un candidat vietnamien anglophone mais rarement heu :: francophone, c'est un plus, c'est ce que on a pu recruter parce qu'il a le profil, correspondu au poste et puis francophone, dans l'ensemble c'est bien/ eu euh/ il y a une jeune génération, petite génération qui qui est plutôt/ enthousiaste qui a appris le français en truc, les choix culturels, linguistiques/ **motivés**/ oui oui c'est motivé/

après i a quelques cas qui ne marchent pas non plus, bon, c'est/ » (Annexe 2, Entretien 19 : 392)

Celui-ci a vraiment une bonne impression sur ce public avec qui il a beaucoup d'occasions de communiquer.

Nous avons pu encore recueillir des remarques auprès des recruteurs à travers cette question : « 7/ Qu'avez-vous apprécié le plus ou que n'avez-vous pas du tout apprécié chez des recrutés vietnamiens ? » (Annexe 6 : 484). La plupart d'entre eux appréciaient les qualités suivantes : le dynamisme, la volonté, la motivation des candidats. Selon eux, ce sont de bonnes bases au travail. Étudions cette idée :

« **D** : oui, qu'est-ce que tu as apprécié le plus chez le candidat vietnamien ? et ce que tu n'as pas du tout apprécié chez recrutés ?

R : c'est rare cette question alors/ apprécié chez candidats vietnamiens qu'on recrute, c'est la motivation, le dynamisme, hein/ prêts à prendre/ heu bon c'est la plupart des jeunes/ commencent à prendre un premier travail, son deuxième, c'est c'est le :: un certain dynamisme, oui, motivation, dynamisme oui oui. **ils sont forts ? ils étaient forts ?** pas forcément forts mais ils sont motivés. **mais ils étaient francs ?** oui, francs, oui, oui oui c'est ça, sincères, francs et puis eu euh :: oui, c'est des facteurs, des caractères qu'on apprécie. ils sont travailleurs, hein, oui, en général, c'est pas tout **est-ce que tu te rappelles/** oui,/ **oui alors**, on a les choses qui ne rapprochent pas/ c'est ça c'est/ soit des des gens qui veulent pas travailler en fait/ **euh euh/** qui pensent que ça y est, on a la carte de XXX avant il faut travailler en fait/ je suis surpris, les jeunes qui on dirait/ qui découvrent le monde du travail que il faut travailler quoi, il faut être à l'heure au travail/ il faut...ça arrive, ça dépend généralement longtemps/ **euh euh/** » (Annexe 2, Entretien 19: 392)

Dans cet exemple, le recruteur a voulu insister sur les aspects positifs des Vietnamiens, mais il a également mentionné leurs mauvaises habitudes. Un autre recruteur s'est plaint qu'il était difficile d'avoir les réponses franches de la part des Vietnamiens :

« **R** : (p. de 7 s.) vous voulez dire d'autres expériences en france ou ailleurs ? **oui**. en général les personnes qu'on interviewe/ au vietnam sont très gentilles, donc c'est appréciable d'avoir le contact facile avec des personnes qui sont gentilles. c'est une chose importante. euh :: moi ce que j'ai moins apprécié, c'est que parfois c'est difficile d'avoir des réponses franches (p. de 8 s.) notamment c'est leur motivation. **d'accord**. » (Annexe 2, Entretien 18 : 387)

Cette idée est renforcée par les propos de ce recruteur qui nous a confié :

« **D** : vous trouvez pas une particularité ou une chose particulière chez les candidats vietnamiens, non ?

R : que j'apprécie ?

D : par exemple la patience, ou bien euh :: quoi d'autres ? (rire) ou bien quelque chose d'autres ? non ?

R : c'est pas la part entière ça. donc, et c'est trop curieux (**rire**). je dirais que ce que je peux apprécier, c'est la volonté d'apprendre. **euh**, donc, **la volonté d'apprendre le français** ? ce qui est nouveau, ce qui est nouveau parce que là on compare sur lui-même qui doit faire par ce que i a i a en fait des changés il faut juger les changements et c'est pas les types vietnamiens de changer et malgré tout, ils veulent ::/ je pense qu'ils sont peut-être un peu plus matérialistes que les français. oui, par occupés d'argent etc... un français on va dire travailler pour payer les vacances etc. je pense que les vietnamiens sont plus matérialistes » (Annexe 2, Entretien 21 : 401)

Il a comparé Vietnamiens et Français sur le concept de l'argent. Pourtant, nous pensons reprendre son approche, car ce recruteur a beaucoup de contacts avec ses candidats et ses employés vietnamiens. Nous comprenons aussi que c'est une opinion personnelle.

Par ailleurs, un recruteur a encore souligné la volonté d'avancer, d'évoluer des Vietnamiens ainsi que leur coopération au travail comme suit :

« **D** : non, vous pouvez apprécier une personne par :: ses compétences, par :: son intelligence, ou bien parce qu'il est très travailleur, parce qu'il est très patient ? qu'est-ce que vous appréciez le plus chez les vietnamiens ?

R : ben, souvent, souvent on a l'impression en tout cas en entreprise, c'est l'aspect intellectuel, c'est-à-dire que les gens sont :: et les compétences/ ça c'est l'intelligence :: mais il faut qu'elle soit accompagnée d'une unanimité par rapport à un problème, savoir toujours se remettre en cause devant une question et relier quand on a l'impression des gens révolus qui ne sont jamais satisfaits de ce qu'ils ont et qui veulent toujours/ avancer. donc, c'est souvent des gens qui sont modestes, euh envie, honnêtes, ayant les mêmes intérêts avec les autres, les types de personnes en fait qu'on a impression. voilà. » (Annexe 2, Entretien 26 : 429)

En résumé, ce que les recruteurs apprécient chez leurs candidats appartient généralement à l'aspect humain. Ce sont vraiment des points positifs ainsi que de bonnes conditions pour l'insertion professionnelle. Pourtant, les différences de l'éthique culturelle du travail, de l'argent, des connaissances constituent des éléments que l'on pouvait approfondir.

III. Les entretiens avec les candidats

Nous avons mené 9 entretiens avec les candidats vietnamiens couvrant une période de 5 mois (du janvier au mai 2009). Nous avons décidé en fait de mener l'entretien en langue vietnamienne pour exploiter le plus de détails possible chez le candidat. Ce dernier étant plus à l'aise dans sa langue maternelle pouvait effectivement raconter, analyser et se souvenir d'événements qui se sont produits récemment ou qui se situent un peu plus loin dans le temps.

Pour réaliser ce travail dans le délai le plus court, nous avons dû accepter toutes les conditions imposées par le candidat pour l'horaire, le lieu et l'espace. Suite à notre demande, et s'il acceptait l'enquête, il pouvait fixer l'heure, le lieu du rendez-vous. Il arrivait qu'une personne ayant accepté l'interview annule à la dernière minute (parfois à l'heure même du rendez-vous) en prétextant telle ou telle raison. La plupart du temps il nous a donc fallu trouver un autre candidat et recommencer les choses.

III.1. Aperçu général

Voilà quelques descriptifs généraux sur chaque entretien.

Entretien	Situation sur Annexes	Traits globaux du contenu	Comportements de l'interviewé à l'entretien
27	Pages 434- 437	-Étant encore étudiante, la candidate postulait pour un travail à mi-temps. Donc, elle n'avait presque pas de pression psychologique à l'entretien d'embauche. -Elle avait des premières impressions du premier entretien d'embauche en le comparant avec celui qu'elle a étudié en cours d'insertion professionnelle à l'université.	-L'entretien s'est passé dans une cafétéria qui n'était pas calme. -L'interviewée était sure d'elle. Elle n'avait pas beaucoup d'embarras.

28	438- 441	-Avant l'entretien, la candidate s'est préparée à des questions fictives et des informations sur l'entreprise. En fait, la réalité ne représentait que 20 % de ce qu'elle avait envisagé. -Elle a apprécié la conduite de l'entretien par recruteur, car elle visait un but précis.	-Elle se sentait plus à l'aise à la communication avec un Français qu'avec un Vietnamien.
29	442- 445	-La candidate a passé plusieurs entretiens. Elle les considérait alors comme des conversations normales. -Avant l'entretien, elle a effectué à des recherches sur le cv de son recruteur sur Internet. -Elle a raconté quelques anecdotes sur ses entretiens d'embauche	-Elle a raconté qu'elle s'était débrouillée pendant les entretiens.

30	446- 452	-La candidate avait beaucoup d'expériences en recrutement car elle a passé plusieurs entretiens et a exercé plusieurs emplois en France et au Vietnam. Elle était à l'aise, avec ses réflexions et ses avis sur ses entretiens, ses recruteurs et ses emplois, surtout en France. -En se basant sur des situations réelles, elle a exposé le point de vue d'un candidat vietnamien par rapport à ses recruteurs.	-Elle était consciencieuse en se préparant à des questions et des situations fictives avant d'aller à l'entretien. -Elle se sentait assez à l'aise par chaque situation.
31	453- 458	-La candidate a raconté le premier entretien d'embauche en français. Elle exprimait en détail ses émotions, ses impressions et ses réflexions. -C'étaient vraiment des récits de vie qu'elle faisait en racontant de nombreuses histoires qui la concernaient.	Elle n'était pas du tout tendue, à l'aise.
32	459- 461	-C'était son premier entretien de recrutement francophone. -Elle a eu des impressions positives sur son chef à l'entretien et au travail.	Elle s'est sentie plus à l'aise à l'entretien mené par un Français que par un Vietnamien.
33	462- 466	-Le candidat a assisté à de nombreux entretiens de différents types en France et au Vietnam. Il a en effet acquis beaucoup d'expériences.	-Il était dynamique et complaisant.

		-Il racontait en analysant des contextes, des situations réels qu'il a vécu lors du recrutement.	
34	467- 472	-C'était une étudiante qui passait son premier entretien pour un emploi à mi-temps. -Observant les collègues travailler, elle était consciente d'accumuler des expériences professionnelles dès son premier emploi.	-Elle était curieuse et observatrice.
35	473- 477	-Elle a fait la comparaison de deux sociétés vietnamienne et française en racontant des histoires sur son travail, son projet, son recruteur	-Elle était attentive et consciencieuse.

III.2. Analyse par question d'enquête

Nous avons choisi de poser aux candidats des questions similaires à celles posées aux recruteurs afin d'observer entre eux une différence de réactions. Cependant, nous avons quelque peu réajusté les questions pour que celles-ci s'adaptent au sujet.

Nous commençons généralement l'interview en leur demandant comment cela s'était passé, ce qu'ils ont marqué lors de leur(s) entretien(s) : « 1/ Quelle était votre impression quand vous avez été convoqué en entretien ? Racontez-moi comment ça s'est passé pendant l'entretien? Qu'est-ce qui est inoubliable pour vous ? » (Annexe 6 : 485). La plupart d'entre eux nous ont révélé qu'ils avaient été impatients, agités et qu'ils se sont efforcés de se préparer à des situations ou à des questions fictives. Observons ce qu'une candidate nous a raconté :

«r : euh, c'est très gai, parce que à chaque fois où je apply un cv, j'espère être convoquée à l'entretien/quand j'ai reçu la convocation, j'étais très ravie, premièrement, c'est très ravi. après, un petit peu d'inquiétude car il faudrait me préparer de telle façon qu'on pourrait me voir positive, voilà. il me faudrait bien préparer, je pensais/ à la réception de la convocation, je me posais des questions,

dans telle ou telle situation comment je parlerais, je me préparais aux réponses, par exemple/ » (Annexe 3, Entretien 28 : 438- Notre traduction)⁴⁸

Une autre était préoccupée, elle s'inquiétait pour la réussite de son entretien :

« r : c'est vraiment gai quand on appelle à l'entretien. mais à l'approche du jour d'interview, c'est un peu troublé car on ne savait pas si ses compétences s'adaptent à la demande de l'emploi. l'étranger demande en fait des expériences. ce n'est pas vrai de dire que les diplômes ne sont pas importants, mais on ne les apprécie tellement que nos vietnamiens. le plus important, c'est l'expérience et l'adaptation au travail, moi-même il me manque de ça, je ne savais pas si je réunirais »⁴⁹ (Annexe 3, Entretien 35 : 473- Notre traduction)

Certains candidats avaient déjà eu l'habitude de passer des entretiens d'embauche en France. Ils avaient de la sorte plus d'expériences au niveau de la préparation et au recrutement que leurs camarades restés au Vietnam. Nous pouvons noter cet écart dans le récit suivant :

« r : l'impression personnelle ou bien quoi ? l'impression, c'est normal, mais il faut savoir comment cette société est/ donc il faut réserver du temps, 5, 10 minutes environ pour y aller, être devant son plan et voir comment ses employés s'habillent. Le lendemain, on se prépare au vêtement. ça c'est pour soi-même. deuxièmement, pour les réponses, il faut surfer un peu sur l'internet à la recherche des activités de cette société, dans l'ensemble, comment elle a été fondée ? pourquoi elle a actuellement XXX, elle devient comme ça, quelle est son évolution depuis sa fondation jusqu'à présent/ ce n'est pas pour la réponse au recruteur, par contre pour la question posée à celui-ci/ pour jouer un rôle actif à l'entretien »⁵⁰ (Annexe 3, Entretien 30 : 446- Notre traduction)

⁴⁸ « r : thì rất là vui, bởi vì là sau mỗi một lần mình apply cái 1 cái cv của mình đi thì cũng hy vọng là mình sẽ được mời phỏng vấn/ khi nhận được cái đó thì em mừng, cái điều đầu tiên là em rất là mừng. sau đấy thì cũng có một chút lo lắng là mình phải chuẩn bị như thế nào để người ta có cái nhìn về mình positif một chút, đấy. mình phải chuẩn bị kỹ, em nghĩ là/ khi nhận được là em đã tự mình đặt ra những câu hỏi cho riêng mình là/ trong tình huống đấy thì mình sẽ nói như thế nào, chuẩn bị sẵn những câu hỏi chẳng hạn. »

⁴⁹ « r : đúng rồi khi được gọi phỏng vấn thì cũng vui. nhưng khi mà chuẩn bị đến ngày phỏng vấn thì cũng hơi run run vì không biết khả năng của mình có đáp ứng được yêu cầu của công việc không. thực ra người nước ngoài họ đòi hỏi kinh nghiệm nhiều ấy. nhiều khi nói bằng cấp nếu như nói là không quan trọng thì cũng không phải, nhưng họ không đánh giá quá cao người việt nam mình. cái quan trọng nhất đấy là cái kinh nghiệm và khả năng đáp ứng yêu cầu công việc như thế nào, mà em lại rất thiếu những cái đấy, em không hiểu mình có được hay không. »

⁵⁰ « r : cảm giác personnel hay cảm giác gì ? cảm giác thì cũng bình thường thôi, nhưng phải biết được công ty đó như thế nào/ thì phải dành một ít thời gian ra khoảng 5, 10 phút thì đi đến đứng trước sơ lược về công ty về xem cách ăn vận của công ty ấy như thế nào để ngày mai mình chuẩn bị quần áo cho mình. đó là của cá nhân mình. còn cái thứ hai mình muốn trả lời câu hỏi của người khác thì mình phải lên mạng một tý, phải tìm công việc của công ty, đại khái nó hình thành từ đâu ? tại sao bây giờ nó lại có XXX, nó như thế đó, évolution của nó từ cái lúc thành lập đến lúc bây giờ như thế nào/ không phải là để biết để người ta hỏi mình, mà để mình bắt hỏi lại người phỏng vấn mình/ để mình tự chủ trong phỏng vấn. »

Presque tous les candidats n'ont pas senti de distance entre le recruteur et eux, face à un recruteur étranger. Au début ils ont ressenti une certaine réserve, une certaine prudence, mais après, cette impression disparaissait très vite car les recruteurs étaient gentils, ouverts, psychologiques... Par contre, certains n'ont pas partagé le même point de vue que leurs recruteurs. Une candidate a dit :

« **D** : pensais-tu que ton point de vue et celui de ton recruteur n'étaient pas joints ?

r : oui. et c'est lui qui parle. Il parle avant en me conduisant, m'orientant vers son idée car en fait le recruteur veut toujours maîtriser l'entretien » (Annexe 3, Entretien 29 : 444- Notre traduction)⁵¹

Il arrivait fréquemment que candidats et recruteurs aient eu désaccord sur la question du salaire. Les candidats voulaient généralement un salaire meilleur à celui qui leur avait été proposé. Selon une candidate, c'est un point de vue qui n'était jamais consenti par deux acteurs:

« **D** : ...est-ce qu'il y avait les points de vue, malgré vos efforts, vous finissiez par ne pas pouvoir les consentir ? »

r : ... par exemple le salaire/ on ne consentit jamais. l'employeur ne veut pas bien payer, le candidat ne veut pas non plus un bas salaire/ donc il n'y a jamais le consentement. mais il est fréquent que l'employé l'accepter ou pas. et encore... »⁵² (Annexe 3, Entretien 30 : 449- Notre traduction)

Le candidat a conscience qu'il s'agit d'un point sur lequel il devra forcément plié, même s'il parvient à négocier, de part sa position « inférieure » vis-à-vis du recruteur lors de l'entretien d'embauche.

⁵¹« **D** : thế có khi nào em cảm thấy quan điểm của em với nhà tuyển dụng không trùng nhau. tức là không gặp được... »

r: có chứ họ sẽ phải nói. người ta cứ nói trước, kiểu lái mình đi, orienter mình theo ý của người ta. có chứ họ sẽ lái để cho mình sẽ theo chiều hướng của họ. bởi vì thực ra những người tuyển dụng bao giờ cũng là người muốn làm chủ cái cuộc phỏng vấn đó. »

⁵²« **D** : ... có quan điểm gì đấy giữa em với nhà tuyển dụng đã cố gắng để có thể hòa hợp được, nhưng cuối cùng vẫn không thể/ **không**.

r: ... ví dụ như tiền lương thôi/ không bao giờ thỏa thuận được hết. người nhận thì không muốn trả cao, còn người đi làm thì không muốn lương thấp/ thì không bao giờ có sự đồng ý thỏa thuận hết. nhưng thường là người đi làm việc thì sẽ chấp nhận được hay không thôi. chứ còn... »

L'apparence du recruteur pouvait embarrasser une jeune candidate au début et faisait partie des éléments qui l'éloignaient de son recruteur. Nous pouvons le constater dans le récit suivant de cette candidate :

« **r** : ...c'est marrant, car c'était la première fois que j'étais assise devant un français et celui-ci était tellement beau que je suis tombée quelques secondes dans l'embarras, surtout, parce que ses yeux sont si profonds/ je ne nie pas que j'étais choquée par ce type, c'est tout. et il était un peu froid »⁵³ (Annexe 3, Entretien 27 : 436- Notre traduction)

En comparaison avec un recruteur vietnamien, un candidat a eu une bonne impression sur ses recruteurs français pour leur adéquation et leur manière de mener un recrutement. Voilà ce qu'il nous ont partagé :

« **D** : quelle est ta perception sur tes recruteurs français ?

r : grosso modo, je trouve qu'on a du sérieux dans le recrutement, on n'est pas comme les vietnamiens. il arrive que le recrutement soit une sorte de badinage, à mon sens. mais en France, quand on a vraiment besoin, on recrute, non pas mettre du temps par hasard, au hasard ou rigolo. on a vraiment besoin du personnel, je veux vous boucler, je vous appelle. si vous convenez, ok, je vous embauche. c'est pas pour voir si ce type-là est comment, on l'appelle, c'est pas du tout ça. »⁵⁴(Annexe 3, Entretien 33 : 464- Notre traduction)

La majorité des candidats ont apprécié le professionnalisme des recruteurs français lors des entretiens. Certains ont comparé les entreprises françaises aux entreprises vietnamiennes pour mettre l'accent sur la différence entre ces deux systèmes.

Quand nous posions aux candidats la question : « 8/ Qu'avez-vous apprécié le plus ou que n'avez-vous pas du tout apprécié chez votre recruteur francophone natif ? Pourquoi ? »

⁵³ « **r** : ... tại vì em thấy hơi buồn cười tại vì là lần đầu tiên em ngồi trước mặt một français và anh ấy thực sự là rất đẹp trai đến nỗi mà (rire) em bị sưng ra mắt một vài giây, nhất là/ tại vì là :: mắt anh ấy sâu/ em không phủ nhận là em bị choáng trước cái kiểu đấy, thể thôi. chứ còn anh ấy hơi lạnh một chút »

⁵⁴ « **D** : em có cảm nhận như thế nào về những nhà tuyển dụng người pháp của em ?

r : nói chung thực sự em thấy trong tuyển dụng người ta có sự nghiêm túc, người ta không như việt nam mình. nhiều khi gọi người đến tuyển dụng, chỉ là một hình thức gọi là bông đùa, em cảm giác như thế. nhưng bên đấy người ta cần thực sự thì người ta tuyển dụng, chứ người ta không bỏ thời gian ra tuyển dụng gọi là par hasard, au hasard, chơi bời hoặc rigolo đâu. người ta cần người thực sự, tôi muốn boucler anh, tôi gọi đến anh đến. rõ ràng, tôi muốn tuyển anh. nếu anh đáp ứng yêu cầu, ok, tôi tuyển ngay. không có chuyện xem cái thằng này có được không, hy vọng đến xem mặt mũi thế nào. không có chuyện đấy. »

(Annexe 6 : 485), nous recevions encore de diverses remarques sur les différents aspects des recruteurs français. Certains n'étaient pas satisfaits de la manière dont ils ont été évalués par leurs recruteurs. Selon eux, cette évaluation est menée superficiellement. Elle ne se base pas sur des compétences concrètes et des connaissances profondes. Les candidats ont néanmoins ressenti une certaine décontraction avec ce procédé.

D'autres ont apprécié la démarche effectuée par le recruteur. Sa façon d'orienter l'entretien vers des objectifs en le maintenant avec des histoires familières qui se terminaient souvent par une explication des raisons visant à découvrir les expériences du candidat et non pas pour une question de curiosité :

« **r** : j'apprécie la façon de conduire l'histoire chez le recruteur en vue de joindre ses besoins chez le candidat. quant à la démarche, il commençait par les histoires bien ordinaires, proches, des goûts, des conceptions de vie, puis le travail, après des questions dont on ne comprenait pas au début la raison, sur la vie privée du candidat, par exemple. mais en fin, on finissait par une phrase que je ne ne suis pas curieux de connaître votre vie, mais je ne veux connaître que :: par exemple sur le blog que je viens de vous parler »⁵⁵(Annexe 3, Entretien 28 : 440, 441- Notre traduction)

Cependant, plusieurs n'ont pas beaucoup apprécié beaucoup les questions posées par les recruteurs français. Ils les comparaient même avec les questions posées par des recruteurs anglophones qu'ils trouvaient plus intelligentes. Cette idée est illustrée par les propos d'un candidat qui a déjà passé beaucoup d'entretiens d'embauche francophones et anglophones en France et au Vietnam :

« **D** : tu as déjà passé le recrutement avec beaucoup de français/ donc, qu'est-ce que tu as apprécié le plus chez eux ? qu'est-ce que tu n'as pas apprécié ? on peut dire d'une simple manière, quels sont les aspects que tu préfères et ceux que tu n'aimes pas chez eux ?

⁵⁵ « **r** : em đánh giá cao là cách dẫn dắt câu chuyện của nhà tuyển dụng để hướng tới mục đích của họ là họ cần những điểm gì ở những người tham gia ứng tuyển. khi mà dẫn dắt câu chuyện, đầu tiên từ những câu chuyện rất là bình thường, rất là gần gũi những cái sở thích hay là những cái :: quan niệm sống của mình như thế nào, dần dần đến công việc. sau đó họ đưa ra những câu hỏi, mà đầu tiên họ cũng không hiểu vì sao họ đưa ra cho mình câu hỏi, về chuyện riêng tư của mình chẳng hạn. thế sau đấy họ chốt lại một câu cho mình là đây không phải là tôi tò mò, tôi muốn biết những cái gì về cuộc sống của bạn mà tôi chỉ muốn biết là bạn đã có những kinh nghiệm về cái :: ví dụ về cái blog mà em vừa nói với chị, đấy. »

r : c'est la familiarité des français. ce que je n'appréciais pas, ce sont leurs questions qui ne paraissent pas intelligentes. telles que soient leurs demandes, telles que sont les questions. on n'avait pas de questions plus élevées comme celles sur la perspective. les français sont comme ça. **as-tu assisté au recrutement anglophone ?** on peut dire ça. **les questions sont donc plus intelligentes ?** en général, elles étaient penchées sur eq et iq, sur le réflexe situationnel à un niveau plus élevé, pour le français, c'est seulement telle ou telle technique. **les techniques concrètes.** »⁵⁶ (Annexe 3, Entretien 33 : 465- Notre traduction)

De plus, une candidate « expérimentée » en recrutement, en effet, elle a passé beaucoup d'entretiens d'embauche en France et au Vietnam, a abordé une question sociale française que les autres candidats n'ont pas du tout mentionné, c'est le racisme du recrutement. Nous observons ce phénomène à travers son opinion :

« **r** : je ne vois pas beaucoup de recruteurs étrangers, mais je travaille avec beaucoup de gens des ressources humaines étrangers/ le recruteur français est moins ouvert que l'anglais ou ceux d'autres pays. d'ailleurs, si votre nom est mohamed ou <jachira> ou bien celui d'une région arabe, vous êtes bien accueillie si vous êtes vraiment compétente. mais si vous êtes français, vous êtes mohamed ou vous portez un nom arabe, on en est très prudent. c'est le point faible des français. **c'est-à-dire plus racistes qu'ailleurs ?** c'est vrai, plus racistes qu'ailleurs, malgré la bonne compétence de mohamed, on accepte un nom typiquement français...

D : qu'est-ce que tu apprécies et qu'est-ce que tu n'apprécies pas, tu détestes chez le recruteur ?

r : ce que je n'apprécie pas, c'est le racisme des noms. ce que j'apprécie, c'est leur accueil. en général, on aime les vietnamiens, donc je n'ai pas de difficultés à la recherche du travail. on a les relations particulières avec les vietnamiens. il y a eu la guerre au vietnam, c'est pourquoi ils comprennent les coutumes, les

⁵⁶ « **D** : thể em đã thông qua tuyển dụng nhiều với người pháp/ thể thì em đánh giá cao nhất ở họ cái gì ? những cái gì em không đánh giá cao ? có thể nói nôm na là em thích nhất điểm gì và em không thích ở họ điểm gì ?

r: đó là cái sự thân thiện của người pháp. còn cái không đánh giá cao là câu hỏi của họ không thông minh lắm đâu. người ta yêu cầu thể này thì câu hỏi thể này thôi. người ta không có những câu hỏi đi cao hơn, như người anh người ta dành cho mình nhiều câu hỏi cho tương lai. người pháp chỉ thể. **thể em đã tham gia tuyển dụng tiếng anh rồi à mà em biết ?** có thể nói như thế. **thì câu hỏi thông minh hơn ?** nói chung nó nặng vì eq rồi iq, về khả năng phản ứng tình huống cao hơn, người pháp thì chỉ là kỹ năng gì đấy, **những technique cụ thể.** »

rites vietnamiens... »⁵⁷ (Annexe 3, Entretien 30 : 450- Notre traduction)

Certains candidats n'ont pas apprécié que leurs recruteurs répondent sans cesse au téléphone pendant les entretiens. Ce phénomène s'est produit avec une candidate qui nous a confié son mécontentement :

« **D** : ce que tu apprécies et tu n'apprécies pas chez celui-ci ?
r : j'apprécie son professionnalisme à l'entretien que je percevais/ ce que je n'aime pas, c'est ce qu'il rendait l'entretien très à l'aise, il manquait de sérieux. ah bon, **il te faudrait plus de sérieux**. il faut être plus sérieux. par exemple, il recevait beaucoup de coups de téléphone. **oh non, les coups de téléphones sont du travail !** c'est vrai, c'est le travail. **mais c'est trop**. ça influençait l'entretien. par exemple j'étais à mi phrase, il écoutait le téléphone, ça interrompait **le courant d'idées/** oui, le courant d'idées. et puis, on aime pas être interrompu par le téléphone... **qu'est-ce que tu apprécies chez lui ?** ce qu'il présentait mon prochain travail me tentait. je voulais en profiter. **il te donnait de la motivation et de l'envie de faire ce travail**. oui, c'est ça. »⁵⁸ (Annexe 3, Entretien 35 : 476- Notre traduction)

Pourtant, dans tous les entretiens que nous avons enregistrés, on peut facilement trouver l'envie, la motivation et les efforts des acteurs visant un objectif commun de maintenir la communication en vue de se comprendre.

⁵⁷ « **r** : em không gặp nhiều nhà tuyển dụng nước ngoài nhưng em làm việc rất nhiều với những người làm trong ressources humaines của người nước ngoài/ nhà tuyển dụng pháp họ ít ouvert hơn những người anh, hoặc là những nơi khác. những nơi khác cho dù chỉ có tên là mohamed hay là <jachira> hay là ở vùng a rập nào đó thì nếu chỉ có khả năng thực sự. nhưng người pháp chỉ tên là mohamed hay là cái gì đó ở a rập thì người ta rất là cẩn thận. đó là điểm yếu nhất của người pháp. **tức là raciste hơn các nơi khác ?** đúng là raciste hơn những nơi khác, cho dù là mohamed có khả năng làm việc rất tốt nhưng mà họ sẽ nhận cái tên rất là pháp, cái tên rất là nuance pháp... »

D : cái gì em đánh giá cao và cái gì làm cho em cảm thấy không đánh giá cao ở nhà tuyển dụng, ghét ?

r : cái không đánh giá cao là cái tên mà raciste. cái đánh giá cao là họ cũng cởi mở. nói chung họ thích người việt nam nên mỗi lần em đi xin việc thì em không gặp khó khăn gì. thường là như thế. họ có mối quan hệ rất đặc biệt với dân việt nam. dù gì họ cũng có chiến tranh ở việt nam. họ hiểu phong tục tập quán của người việt... »

⁵⁸ « **D** : em đánh giá cao nhất ở anh ấy cái gì và không đánh giá cao cái gì ?

r : đánh giá cao ở anh ấy là tính chuyên nghiệp khi phỏng vấn đây là em cảm nhận được/ còn cái mà em cảm thấy không thích lắm là họ làm cho cái cuộc phỏng vấn nó quá thoải mái, thiếu một chút sự nghiêm túc. **à thế à em lại cảm thấy cần nghiêm túc hơn**. cần nghiêm túc hơn nữa. ví dụ như là đang phỏng vấn anh ấy có quá nhiều điện thoại chẳng hạn. **à không điện thoại thì là bởi vì bận !** đúng rồi, bởi vì công việc. **nhưng như thế cũng là quá**. nhiều khi nó cũng làm ảnh hưởng đến cái buổi phỏng vấn. ví dụ em đang nói dở thì anh ấy lại phải nghe điện thoại chẳng hạn. nó sẽ làm ngắt đi **những cái mạch ý/** vâng mạch ý. thế với lại dù sao mình cũng không thích vì mình đang nói, lại bị điện thoại. ... **thế em đánh giá cao anh ấy cái gì ?** cái cách anh ấy thể hiện cho cái công việc sắp tới của em như thế nào thì làm cho em có vẻ bắt đầu thích cái công việc đấy. em muốn là mình sẽ được thưởng thức cái công việc ấy. **làm mình motivée và mình có envie để làm công việc ấy**. vâng đúng rồi. »

Chapitre 7 : Éthiques culturelles et professionnelles

«Partager ce que l'on a en commun, autant qu'apprendre à gérer pacifiquement ce qui nous sépare.» (Wolton D., 2009 : 134,135)

Chaque culture a une façon différente d'agir et de réagir dans une même situation de communication. Nous allons voir dans ce chapitre comment les éthiques de la face de nos sujets se croisent dans des cas concrets et comment les acteurs y réagissent. Nous prenons de nouveau cette idée : « La culture est communication et la communication est culture » (E.T. Hall, 1984 : 219) comme point de départ pour introduire de multiples réactions issues de la culture de nos deux acteurs durant leur interaction.

À notre connaissance, toutes les personnes et cela, malgré leur origine géographique, historique, ethnographique, culturelle... possèdent les mêmes stratégies d'interaction. Erving Goffman a relevé dans son ouvrage « Les rites d'interaction » que « non pas les hommes et leurs moments ; mais plutôt les moments et leurs hommes » (1974 : 8). Pourquoi ? C'est parce que « les moments » qui représentent les contextes, les situations, les rites, sont premiers, tandis que « leurs hommes » qui évoluent et agissent dans ces contextes viennent ensuite. La figuration des acteurs se distingue l'un de l'autre par ses caractéristiques personnelles. Cette idée peut-être associée à celle d'un poète vietnamien connu: « Il y a des minutes qui constituent l'histoire »⁵⁹. Nous verrons donc prochainement comment les acteurs s'arrangent lors de leurs entretiens.

I. Créer une bonne image

Il est important, et cela est commun à toutes les cultures de faire bonne figure vis-à-vis de son partenaire lors d'une conversation, ou d'un entretien d'embauche dans nos cas. Ce fait est crucial pour un candidat face à son recruteur, car en plus de phénomène, le candidat

⁵⁹ « Có những phút làm nên lịch sử » (*Hãy nhớ lấy lời tôi*, Tố Hữu)

se doit de comprendre, décoder, intégrer un grand nombre d'informations en un temps limité et ainsi présenter une image positive que son interlocuteur pourra apprécier. De son côté, le recruteur cherche à trouver les remarques les plus adéquates sur son candidat qu'il a face à lui, grâce à une logique qui semble parfois disparate, voire même opposée à son partenaire. Comment ces deux processus se déroulent-ils en interaction ? Il est clair que chacun se positionne comme il peut : ils constatent, perçoivent, apprécient de manière différente. Autrement dit, ils ont des éthiques culturelles différentes de communication. Nous essayons maintenant de voir comment les acteurs renégocient, réajustent leurs réalisations pour maintenir l'interaction.

I.1. À la recherche d'une posture conforme au contexte

Depuis de longues années, le Vietnam s'est conformé à ce qui est appelé « l'idéologie de l'adaptation ». Un des principes communicationnels primordiaux au Vietnam est la flexibilité : s'adapter à la situation. Ayant eu maintes fois à affronter les catastrophes naturelles en production agricole dans le passé, les Vietnamiens ont su développer une capacité à s'adapter à toutes les circonstances, une certaine débrouillardise pour toutes choses. Nous avons un nombre considérable de proverbes qui en témoignent : « En compagnie du Bouddha on porte la soutane, en compagnie du fantôme la chemise de papier »⁶⁰, « La loi royale est inférieure au règlement villageois »⁶¹. En communication, l'adaptation est également une caractéristique typiquement vietnamienne. En famille, et à l'école, partout, on enseigne aux enfants : « Les paroles ne coûtent rien. Il faut bien les choisir pour se plaire l'un à l'autre »⁶². Nous avons pu observer ce trait culturel chez certains de nos candidats et parmi eux, cette candidate qui a affirmé ce qui suit :

« **D** : quelles étaient tes difficultés en interview ... ?

r : j'avais des difficultés, mais à ce moment- là, ce n'était pas très important, c'était le problème de la réponse de salaire. si l'organisation n'a pas d'objectif commercial, on pourrait correctement comprendre ma réponse ainsi que ma motivation pour ce poste. mais si cette société a son premier but lucratif, on pourrait se baser sur ma réponse pour me mal payer ou me mal promouvoir

⁶⁰ « Đi với Bụt mặc áo cà sa, đi với ma mặc áo giấy »

⁶¹ « Phép vua thua lệ làng »

⁶² « Lời nói chẳng mất tiền mua. Lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau »

au travail. c'est pourquoi, si je ne me montre pas exigeante et ambitieuse par rapport à la rémunération, ce serait dangereux si l'on n'en est pas conscient... »⁶³ (Annexe 3- Entretien 31 : 458- Notre traduction)

C'était sa façon d'argumenter en vue d'un salaire convenable au contexte avant le jour de passer l'entretien. Elle voulait créer une image favorable pour obtenir le salaire désiré. Le recruteur selon les remarques de cette candidate peut donner un salaire que cette dernière souhaite. Donc, le choix d'une réponse adéquate dans ce cas-ci posait des difficultés à la candidate.

I.1.1. Ne pas manquer son rendez-vous

Une fois, la candidature retenue, l'entreprise envoie une convocation. Le candidat se rend à l'entretien dont on a fixé la date et l'horaire. Pour un recruteur, un candidat qui ne prévient pas de son absence avant un rendez-vous, est une attitude qu'il qualifie d'insupportable.

Nous avons constaté qu'il y avait de nombreux cas où les candidats ne se rendaient pas aux entretiens qu'ils avaient fixés avec les recruteurs. L'un des recruteurs nous a confié son ressenti, voire sa colère face à ce phénomène :

« **R** : ah, donc on revient en discutant/ on a une quantité impressionnante de candidats. les candidats prennent rendez-vous avec nous. on voit leurs cvs et lettres de motivation et ils ne viennent pas. **ah oui, voilà !** ça c'est très fréquent et pour :: pour moi, on croyait, un occidental, c'est pas c'est pas supportable ! je sais pas si au vietnam peut-être c'est un peu plus ::...» (Annexe 2, Entretien 25 : 425)

Ce fait est fréquent au Vietnam. Certains recruteurs l'ont remarqué et l'ont critiqué vivement. Ci-dessous le témoignage d'un recruteur qui a rencontré de nombreuses fois ce type de problème :

⁶³« **D** : em có cảm thấy khó khăn gì trong khi phỏng vấn...?

r: em cảm thấy khó khăn, nhưng thực ra với thời điểm đây thì nó cũng không quan trọng nữa là em băn khoăn về cách em trả lời về lương. liệu qua cách trả lời đó nếu như bên họ là một đơn vị không vì mục đích kinh doanh, kinh tế gì thì cũng không có vấn đề gì. thì họ sẽ hiểu đúng ý, cũng như motivation của mình dành cho công việc đó. nếu như họ là đơn vị mà tức là tính lợi nhuận là trên hết thì họ sẽ dựa vào đó để mal payer mình và mal promouvoir mình trong quá trình làm việc. bởi vì nếu như thế, thể hiện là em là/ rất dễ tính, không phải là người bon chen về lương, không có tham vọng gì về thu nhập. thì cái đó cũng rất là nguy hiểm nếu như họ không có tâm... »

« **D** : bon est-ce que vous étiez choqué par un geste ou bien un comportement des vietnamiens en entretien ?

R : non, pas en entretien. en revanche ce que je trouve ce qui est le plus choqué c'est des gens qui avec qui j'ai des rendez-vous en entretien et qui ne viennent pas sans prévenir euh ::/ ou XXX un quart d'heures après le début euh, ça c'est extrêmement impoli. parce que quand on arrangeait des séances de recrutement, on voit beaucoup de candidats/ et i a pas trop de temps et/ quelqu'un qui n'y vient pas, c'est le temps perdu on peut pas alterner et on peut pas demander de mettre autre chose donc on demande de référer. donc, je trouve que c'est très grossier... » (Annexe 2, Entretien 22 : 404)

Cette éthique française n'est donc pas encore assimilée par nos candidats qui ne lui accorde pas de l'importance. C'est également une habitude caractéristique des fonctionnaires vietnamiens qui arrivent tard à leur travail pour en repartir souvent tôt. Celle-ci est issue de la manière de travailler agricole collective d'auparavant. Ils ne respectent pas le règlement et ils sont de temps en temps indifférents de cette mauvaise attitude. Il arrive en réalité qu'on ne vienne pas à l'heure en cours, en réunion ou au travail. Cela devient une mauvaise habitude largement fréquente au Vietnam.

I.1.2. Création d'un style conforme au contexte

Cependant, la proximité que l'on crée dans une communication endolingue dans une communauté provoque sa réservation face à un ou plusieurs sujets exolingues, en communication interculturelle en général. Alors, l'acteur semble parfois timide, passif ou réservé. Un candidat ayant participé à plusieurs entretiens d'embauche en France, ayant ainsi acquis certaines expériences lors des entretiens nous partageait :

« **D** : est-ce que tu t'es senti proche ou loin de ton recruteur ?

r : ça dépend de soi. ça dépend de son niveau. si l'on a du style, certaines connaissances, un certain moi, le recruteur le respecte à l'entretien. mais si l'on est très réservé, très timide, peu sûr de soi-même, on ne parle pas couramment, le recruteur ne le respecte donc pas. tout dépend de soi. dans mon cas, par exemple, presque tous mes entretiens se sont bien passés depuis le début, car je comprenait la psychologie du recruteur. Celui-ci a besoin premièrement d'une personne qui travaille, deuxièmement, on a besoin de compétences au travail, et troisièmement, on a besoin de diverses petites tactiques ou ce qui est lié au

travail, je me penche donc sur tout ça »⁶⁴ (Annexe 3 – Entretien 33 : 464- Notre traduction)

Le recruteur français attend souvent la réaction de son candidat. La réserve de ce dernier le gênait parfois. Pourtant, il devait tenir compte de cette caractéristique d'une psychologie commune chez les candidats.

Une candidate a pris l'habitude d'observer la veille de ses entretiens le code vestimentaire des personnes dans la société. Cette attitude lui a permis de se rapprocher des gens de cette société. Certains recruteurs aiment un style naturel, décontracté chez le candidat, d'autres, au contraire, un style plus formel, à savoir :

« **R** : euh :: jusqu'ici quelque chose qui vient à mon esprit, qui est un peu différent, c'est/ ils viennent de façon d'habillement décontracté, ça c'est bien. **vous n'aimez pas ?** non, contraire. **ah bon !** je préfère quelqu'un de naturel en face de moi que quelqu'un qui est ben différemment avec une cravate, ça me fait sentir mal à l'aise. ça me donne plus d'amitiés. » (Annexe 2, Entretien 25 : 420)

« **R** : ...mais inversement si on constate par rapport à l'europe, en europe pour des des entretiens de recrutement d'ingénieurs euh :: tous les gens vont venir en présence en certaine attention à la tenue d'un vêtement et/ c'est pas le cas ici. il y en avait quelques uns, ils ont fait l'effort de mettre comme cravate euh :: l'habit un peu recherché, mais beaucoup qui viennent :: euh/ comme ils vont au lycée quoi, c'est décontracté mais ça ah bon, la première fois ça se surprend un peu, après, bon, c'est XXX important mais à mon avis quand ils rencontrent euh des étrangers qui sont là pas depuis pas très longtemps/ font des recrutements ils auraient un intérêt à faire un effort supplémentaire. bon c'est un usage qui veut travailler des étrangers euh/ et les recruteurs étrangers ils font attention un peu. » (Annexe 2, Entretien 22 : 403, 404)

En revanche, si le candidat a un comportement qui peut paraître anormal par rapport aux autres, il risque d'être immédiatement exclu comme dans ce cas-ci :

⁶⁴ « **D** : thể em cảm thấy gần gũi hay xa cách với nhà tuyển dụng ?

r: do mình hết. do đẳng cấp của mình hết. nếu mình có sự phong độ, có một kiến thức nhất định, cái tôi nhất định trong khi phỏng vấn thì nó cũng tôn trọng mình. nhưng mà giả dụ mình khép nép quá, mình timide quá, mình thiếu tự tin quá, mình ăn nói không gãy góc thì họ cũng không tôn trọng mình lắm. cũng là do mình hết. ví dụ như em gần như tất cả các cuộc phỏng vấn của em từ hồi em đi làm, lần nào em cũng qua được. bởi vì đôi khi mình hiểu được tâm lý của người tuyển dụng, họ cần những người làm được việc. đây là cái đầu tiên. cái thứ hai, bên cạnh họ cần người có kỹ năng cụ thể để làm việc đấy và cái thứ ba là có những cái tài lẻ hoặc những cái gì liên quan đến nó, thì mình đều hướng vào những điều đấy. »

« **R** : il a quelque chose/ je me souviens, c'était au début de 6 mois, on cherchait un stimuler et c'était quelqu'un qui a beaucoup XXX d'entrer en jeu :: était assis sur la chaise, la main dans la poche comme ça et quand on l'a salué, il a encore la main dans sa poche // je suis entré en jeu, XXX le rendait plus à l'aise, on l'abordait d'ailleurs. je suis d'accord, après, c'est vrai un accident que quelqu'un qui est très confiant de lui euh :: très sûr de lui XXX

D : et on peut dire que/ à ce moment-là, vous vous sentiez alors mal à l'aise, non ?

R : un petit peu, c'est tout de suite que la personne, elle va, elle va pas très loin, certainement on va pas l'embaucher, parce que déjà quelque chose qu'on croit au début, on cherchait un petit peu XXX qui peut me mettre mal à l'aise. »
(Annexe 2, Entretien 25 : 421)

Donc, le style du candidat doit être convenable à la situation, car il ne permet de créer une atmosphère de confort avec son recruteur.

I.1.3. Évaluation grâce à l'expérience préalable

Influencés par les expériences des physionomistes, les Vietnamiens ont l'habitude de deviner la personnalité à partir des traits du visage : « À voir son visage, deviner son caractère »⁶⁵, « Le sage qui a ses yeux tout noirs, l'idiot ses yeux mi-plombe mi-métal mixte ... »⁶⁶ pour évaluer une personne sur son apparence physique. Selon des chercheurs vietnamiens, cette évaluation vient de leur manière de réfléchir, que l'on qualifierait de synthétique. Quand on rencontre pour la première fois une personne, on a tendance à la juger sur son origine, sa classe sociale. Cette première évaluation que nous faisons nous sert de base sur laquelle nous fondons notre comportement envers cette personne. Nous évaluons donc, de façon affective, instinctive et subjective.

Pour un phénomène, un événement donné, le Vietnamien est souvent influencé par cette réflexion, c'est-à-dire d'attribuer un préjugé en rapport à une expérience dans le passé. Un recruteur français dont les longs séjours consécutifs ont formé son expérience des entretiens a assez rapidement compris la confusion de sa candidate, quand cette dernière a

⁶⁵ « Trông mặt mà bắt hình dong »

⁶⁶ « Người khôn con mắt đen xì. Người dại con mắt nửa chì nửa thau »

parlé de ses expériences acquises dans un petit magasin privé au Vietnam lors de son entretien pour avoir un poste apparemment similaire dans un grand magasin d'une grande compagnie française, à savoir :

« **R:** vous connaissez les grands magasins? les/ vous connaissez par exemple ici la m.? hein? comme grand magasin de XXX/ XXX c'est avec très grand magasin. il va avoir beaucoup de rayons/ de vente de produits alimentaire et non-alimentaire// c'est une::XXX production, XXX que grand magasin XXX entrer se servir/ vendre et acheter/ où vous passez/ par/ payer leurs achats par des caisses/// comme c'est un très gros magasin et i a beaucoup de comptoirs/ de caisses/ autant de caisses et pour que les clients viennent payer ces achats/// c'est 60 :: caisses, c'est ici une trentaine/ une trentaine de XXX/ mais avec des caissières qui vont tourner/ travailler du matin /i a 20 postes caisses enregistrés// mais ces caisses enregistrées avec beaucoup de XXX// XXX produits avec caissière qui travaille à ces caisses/ et est appelée la chef de caisse. la chef de caisse/ est- ce qu'elle XXX? quel est son travail, la chef de caisse? dans un grand magasin comme ça ? » (Annexe 1-Entretien 3 : 332)

Ce magasin était complètement différent de celui d'un simple supermarché par son fonctionnement industrialisé et moderne : les responsabilités du chef ne sont effectivement pas les mêmes. Dans le cas cité ci-dessus, l'expérience de la candidate ne convient donc pas à ce nouvel environnement de travail.

I.1.4. Tendance affective à s'attacher à un ensemble de personnes

Dans la vie courante, au Vietnam, on utilise un système d'appellation familiale entre tous les membres de la société : à l'école, au travail, avec les gens du village, dans la rue ; avec les voisins, les collègues, presque avec tous. C'est fréquent de trouver des « oncles, tantes, frères, sœurs, enfants... » dans leur communication sociale. Cette proximité permanente leur permettent de s'intégrer facilement à des groupes. Notons la discussion entre deux collègues:

- « - Le frère est rentré de sa mission tellement épuisé hier soir !
- Et quel plat est-ce que ma sœur a offert à mon frère ? »

« Ma sœur » était ici sa collègue et « mon frère » était le mari de cette collègue.

Ainsi, nous avons parfois constaté ce phénomène de figuration familiale de la part des candidats envers leur recruteur français, comme dans l'exemple suivant :

« **r**: oui, quantité de produits de notre société

R: euh euh/ vous dites/ vous dites notre société déjà ? bon, vous vous sentez membre déjà ? d'accord.» (Annexe 1-Entretien 4: 335)

Ce que ce recruteur a en fait compris était que la candidate s'était immédiatement intégrée à l'environnement de son entreprise. Ce qui l'a fait ressentir une certaine sympathie pour cette candidate. Mais, il s'agissait peut-être seulement de la manière d'appeler vietnamienne qui n'implique pas toujours une intention comme le recruteur l'aurait pensé.

I.1.5. Appréciation de la fidélité du candidat

Toutes les entreprises valorisent la fidélité de l'employé au Vietnam comme en France. Selon le recruteur suivant, le Vietnamien est fidèle à son patron vietnamien car il a des relations familiales exprimées, les appellations comme « oncle, grand frère » (bác, chú, anh) suivies des avantages de proximité. Par contre, dans une entreprise française, il existe un autre système d'appellation et de prime. Voilà ce que le recruteur nous a confié :

« **R** : oui. je pense que les vietnamiens aussi. **oui, alors**, les vietnamiens aussi mais les vietnamiens sont fidèles dans leurs entreprises vietnamiennes/ avec patrons vietnamiens à saigon euh/ je pense que c'est rare/ **c'est de différente manière**/ je pense que c'est rare qu'ils sont fidèles avec les patrons étrangers. euh/ parce que parce qu'on prend pas la même manière, par contre vietnamiens XXX patrons français par exemple/ mais :: il y a les responsabilités plus grandes/ on a peut-être à s'occuper des affaires familiales euh ::/ donc, XXX il n'y a rien de secret de ce fait. dans les entreprises françaises, ça va arrêter beaucoup de professionnels, beaucoup de XXX, **pas par langue** ? oui, le lieu n'est pas le même. en français, c'est langage/en français vous allez appeler le patron monsieur. si vous allez l'appeler (**chú, bác**- Traduction : oncle, tante), mentalement instinctivement ça appartient à la forme différente// donc, je pense que c'est possible de développer cette fidélité mais de façon différente, parce que les entreprises occidentales ont tendance à penser en terme de prime annuel en terme de plan de carrière et souvent l'impression que j'ai eu dans l'entreprise vietnamienne, c'est que la durée existe à très court terme. un prime qui XXX dans un an, XXX. un plan carrière de capacités, une carrière de capacités n'a pas ce fait, donc on n'a pas de carrière dans quatre, cinq ans ou dix ans, c'est pour XXX, ça motive pas. donc elle peut l'utiliser en leur donnant pour XXX car un occidental pour XXX habituel. donc, XXX vraiment quel est le métier qu'il choisit, quelles sont les voies d'évolution nanana et XXX on leur donne XXX, à quoi ça fait, quelles sont les raisons euh bon, tellement peut être plus de temps et après c'est la façon de travailler euh, souvent il peut trouver il peut trouver, ça dépend de personne, i a des personnes avec qui on peut imposer un

mode de travail. i a des personnes, ça marche pas du tout. on pose les secrétaires comme licence et puis XXX comme ça, on le fait 5 minutes et puis pour faire d'autres choses. » (Annexe 2, Entretien 22 : 406)

Les recruteurs ont constaté que le Vietnamien change fréquemment de société, ce qui n'est pas du tout apprécié. Et, dès le début de l'entretien, s'ils ressentent ce trait de caractère chez un candidat, ils seront réticents à sa démarche :

« **R** : ...dans le recrutement, je fais attention aux aux compétences techniques, mais aussi à personnalité. si j'ai l'impression d'avoir en face de moi un candidat qui a simplement passé un mois et un an dans l'entreprise étrangère pour apprendre et puis partir, ça m'intéresse pas. **vous sentez ça ?** on sent quand même pas, on sent pas toujours que les gens vont rester et on sent presque toujours que les gens vont partir... » (Annexe 2, Entretien 22: 407)

On constate donc l'intérêt du recruteur pour la personnalité du candidat dans son recrutement du personnel. Le candidat, en revanche préfère changer d'un poste à l'autre, d'une entreprise à une autre pour accumuler beaucoup d'expériences. (Annexe 2, Entretien 25 : 425).

En fait, le recruteur a sûrement envie de recruter des employés compétents, fidèles et responsables. Il hésitait beaucoup lorsque les personnes présentées avaient souvent changé d'emploi. Pour ce recruteur ci-dessous, un cv riche en expériences, et accumulant trop de postes différents, ne vaut rien. Il considère que ce phénomène lui a apporté des ennuis, des déceptions même :

« **R** : ...mais globalement je pense qu'on a une étape de mauvaise sélection dans le recrutement parce que maintenant et plus d'un an après/ on pousse dans l'entreprise. alors i a les cas souvent dans l'entreprise vietnamienne, c'est que les gens changent des postes tous les 6 mois (**rire**) et ça j'essaie de les recruter, c'est mauvais. euh :: alors, dans XXX occidentale, on va pas aimer ça, le recrutement a XXX de saigon/ tu vois un cv où il y a 50 entreprises francophones dedans, le candidat est persuadé par les expériences et moi je pense qu'il a zéro. et ça c'est l'image qui fait mal comprendre. » (Annexe 2- Entretien 22 : 406)

Ce recruteur a bien exprimé la conception des occidentaux sur un effet négatif que les candidats ont provoqué. Il voulait, en effet, une personne qui avait vraiment envie de travailler et de la patience.

I.2. Effort pour préserver son image

Chacun veut et doit préserver sa face en permanence. Or, chaque culture a ses propres conceptions pour le réaliser. Le contexte est, en fait, un élément très important. Il nous pousse à faire tous nos efforts pour défendre et préserver la face. Toutefois, sa réalisation par un sujet, parce qu'elle est culturellement déterminée, ne peut pas toujours être correctement comprise par l'autre. Par conséquent, elle peut entraîner chez ce dernier un blocage, une mauvaise évaluation, bref, une difficulté interculturelle.

I.2.1. Affichage devant l'autre

Un trait culturel que les Vietnamiens connaissent dans leur communauté est l'affichage. Ce trait provient peut-être d'une longue tradition qui s'est transmis à travers les générations. On montre ce qui est bon devant le monde, et on parle toujours d'une vérité meilleure que la sienne. Par exemple, on peut dire qu'on a une somme d'argent qui est supérieure que la sienne ; on décrit une vie beaucoup plus confortable que réellement ou on affiche un bonheur conjugal bien meilleur que la réalité... Nous pouvons également le remarquer à travers la réaction des candidats. Pour ceux-ci, tous les diplômes sont intéressants et utiles pour l'insertion professionnelle. Par conséquent, la citation complète des diplômes obtenus devant son recruteur est nécessaire car il lui faut montrer sa volonté d'être instruit, d'être formé. Une candidate nous a raconté ce qui suit :

« r: ouais (rire) comme j'ai/ obtenu le diplôme universitaire à l'école/ phuong dong pendant 4 ans/ et après j'ai fait les études post-universitaire pen/ pendant 3 ans à l'école avant c'est l'école de langues étrangères de hanoï. je pense que après mes études j'ai obtenu tout d'abord des connaissances/ oui, en langue étrangère, finalement la langue française, je peux parler/ couramment le français/ et j'ai une bonne≠ aisance dans/ l'écriture/ oui, et ensuite j'ai une bonne compréhension en anglais, oui. en outre j'ai obtenu aussi, j'ai acquis aussi des façons de recherche, des façons de travailler. comment pour obtenir, pour réussir dans une matière. comment faire des recherches/ parce que je dois soutenir de mémoire en français hein et comme mémoire pour les études post-universitaires, j'ai rédigé un mémoire/... j'ai protégé des stratégies, des lectures des articles de presse, comme ça// c'est comme en tant que c'est avant de faire des études post-universitaires, en tant que réceptionnée/ réceptionniste dans un grand ≠ hôtel, c'est hôtel militaire de hanoï et et, **en même temps ? euh euh en stage**. 3 mois, oui, et après, oui, et après, euh je suis secrétaire, **le stage dans le cadre des études, c'est ça, pardon ?** oui, c'est terminer les études de universitaire en 2000, oui en 2000. » (Annexe 1, Entretien 8: 351)

Pourtant, ces diplômes ne sont pas tous utiles au poste qu'elle visait. Dans d'autres cas, les diplômes ne constituaient pas un avantage, ils avaient même un effet négatif selon le recruteur suivant :

« **R** : ...c'est que la majorité ne savent pas quel est le métier d'ingénieur, ils ont fait les études, ils ont appris beaucoup de choses, ils ne savent pas pourquoi. euh :: ils/ quand on leur demande ce qu'ils veulent faire il y a quelques années/ beaucoup répondent qu'ils veulent reprendre le cursus d'études pour faire un doctorat/et ça :: ça vient de l'environnement d'université et l'environnement professionnel vietnamien parce que pour la société étrangère et le recrutement pour les clients étrangers/ pour une société étrangère, un doctorat c'est pas souvent utile, voire même négatif. on ne demande pas à un ingénieur des points pointus sur un petit domaine, on demande d'avoir le sens d'ingénierie, de pouvoir résoudre des choses nouvelles à des problèmes très pratiques... » (Annexe 2, Entretien 22: 402)

Certains recruteurs ont remarqué que les candidats étant influencés par le souci d'apprendre par cœur. Les réponses étaient préparées sur la base de préconisations d'anciens candidats comme dans les cas suivants :

« **R** : bon, comment ça s'est passé la réussite ?// i a pas , ça se varie beaucoup d'un candidat à l'autre nous avons. ce que je peux remarquer c'est que// beaucoup d'étudiants se sont préparé aux entretiens disons ils ont des réponses peut-être, manifestement que ce soit par exemple, par université ou ailleurs/ i a des gens qui se disent comment répondre en entretien, mais ça se voit, on conçoit un peu la question classique euh :: qui n'a pas toujours de réponses... » (Annexe 2, Entretien 22: 401)

« **R** :... la deuxième, j'ai vu que pas mal d'étudiant/ avaient bien appris leurs cours/ euh mais de façon/ peut-être scolaire. **appris par cœur**, appris par cœur, ne comprenaient pas vraiment les réseaux derrière ça. et c'est pas si important euh, de résulter quelques/ livres techniques par cœur ce n'est pas/ un bon ingénieur. i a quelques personnes qui avaient été sélectionnées, présélectionnées par ce que ils sont à l'école pas mal qui étaient refusés après entretien par mon client justement pour cette raison parce qu'il n'avait pas d'apprenti il n'avait pas le sens de ce métier. euh bon, celui que je dis en fait, il est tout jeune, il a 22, 23 ans/ heu :: d'une manière générale/ ils sont plutôt travailleurs, donc voilà les points principaux qui m'ont qui m'ont marqué pendant ces entretiens euh :: la pro... » (Annexe 2, Entretien 22 : 402)

La majorité des candidats ne veulent pas montrer leurs erreurs afin de présenter une bonne image d'eux. Le recruteur en revanche ne s'intéresse qu'à leur profil, il s'intéresse à leur personnalité, s'ils peuvent s'adapter au poste. L'un des recruteurs l'a révélé comme suit :

« **R** :...les candidats qui apparemment ils ont les compétences professionnelles ou les expériences mais i y a/ les choses qui vont pas/ on a fait comme ça de sur chaque période d'essai, on l'applique toujours hein/ pas beaucoup trop, mais i a

quand même quelques uns qui ont fait la période d'essai et pendant la période d'essai on préfère faire arrêter. ceux-ci qui arrêtent disent ah, c'est pas un bon candidat/ et puis le poste est trop trop stratégique, trop important/ pour le garder pour le candidat, on le changera parce que il a le goût/ le bon profil, mais pas la bonne personnalité/ **eu euh**. » (Annexe 2, Entretien 19: 391)

Certes, l'affichage peut valoriser le profil du candidat, mais le recruteur décide en se basant sur sa personnalité qu'il découvre au fil de l'entretien.

Par ailleurs, le candidat a tendance à montrer à son recruteur au maximum de diplômes et certificats quoi que ces derniers ne conviennent pas vraiment ou ne conviennent pas du tout au poste visé. Selon ce recruteur, cela aurait pour origine des deux manières de recruter au Vietnam et en France :

« **R** : ...oui, quand même c'est surprenant. autrement// quelques personnes bien qu'on a recruté, mais des gens des gens forts, les juniors brillants mais les entretiens ont les mêmes euh :: rien rien de professionnel et ça je crois que l'entretien, aussi dans le contexte, dans l'habitude de faire l'entretien dans l'habitude vietnamienne, ça se passe de contacts très différents quoi. **voilà**. c'est pas la même chose. voici sur le mail, un dossier de candidature épais de 16 cm euh :: on lit pas beaucoup les copies de tous les diplômes/ euh :: et le plus important c'est de voir comment :: la personne réagit et elle est toujours interrogée sur la thèse/ bon, à priori, c'est un domaine qu'il connaît bien, on ne demande pas de refaire la thèse, on essaie de voir avec contenu, quelle était la la raison pour laquelle on a redonné ce sujet et la manière d'en traiter pas le contenu technique, la compétence moins importante, mais euh :: la manière d'appréhender a un problème. donc, comme les chefs d'entreprises étrangères, on va voir l'approche, ils travaillent et les critères de recrutement différents euh, ils demandent plus d'initiatives donc, dans les entreprises vietnamiennes il faut d'abord respecter les supérieurs même s'ils sont incompetents, **euh euh, voilà**. dans les entreprises privées étrangères, et quand même le cas mais pas au même degré et on demande on demande à un ingénieur un niveau de formation déjà déjà XXX, avoir aussi la capacité d'initiative, de proposition/ même si ce n'est pas ce qu'il entend autour de lui dans l'entreprise. peut-être il suppose, mais il faut mieux/ euh :: proposer les idées euh :: ou il y a des XXXXXX c'est comme ça. mais proposer les idées, même si elles ne sont pas toujours bonnes.. » (Annexe 2, Entretien 22: 402, 403)

Au Vietnam, selon lui, on se fonde généralement sur les études supérieures du candidat. Il arrive lors de l'entretien qu'on demande s'il fait une thèse. Le recruteur étranger, par contre s'intéresse à ses compétences, aux approches, aux initiatives, et non pas à des documents

même s'ils peuvent atteindre une épaisseur de 16 centimètres comme dans le cas précédemment relevé.

On ne peut pas ne pas parler de l'inconvénient de l'affichage dans le cas suivant :

« **r** : on a fait beaucoup d'efforts, à ce moment-là on aimerait faire ce travail, c'est pour ça on ne peut pas se maîtriser, on parle de ce qui dépasse sa capacité. mais, ça fait un risque, c'est le premier danger, le second, on ne peut pas développer la technique qu'on a acquise, sa vraie compétence. au lieu de développer sa vraie capacité, on ne le fait pas, on éloigne de ça. si le recruteur redemande, on n'a donc pas de réponse, c'est vraiment dangereux. »⁶⁷ (Annexe 3, Entretien 30 : 448- Notre traduction)

Le recruteur s'intéresse exclusivement aux compétences du candidat, et non pas à l'image qu'il veut afficher pour réussir l'entretien.

I.2.2. Réserve due à la peur de perdre la face

Dans un entretien individuel mené par nos soins avec le recruteur, a acquis beaucoup d'expérience au contact d'étudiants-candidats issus de diverses universités vietnamiennes à travers le pays. Il n'a pas hésité à nous faire part de ses remarques sur l'habitude chez ses candidats de ne pas poser ou reposer des questions à leurs partenaires en interaction, il nous en a parlé en comparant ce phénomène avec les cas des occidentaux :

« **R** :... je fais des présentations dans les universités/ euh à thanhhoa, à hanoi, à hue, à danang et à cuchi, i a les universités de de mine-géologie des schools, j'ai remarqué presque partout, c'est que/ i a toujours une, deux, peut-être trois personnes qui posent des questions/ souvent les questions de tout le monde, les gens sont entraînés pour demander, **oui**. euh, mais les gens n'osent pas poser les questions, je crois qu'ils XXX à amener à poser des questions, parce que/ euh :: si l'on reçoit comme ça les occidentaux, j'ai l'impression que les gens au contraire indépendants il vaut mieux poser des questions même des questions stupides/ ou XXX stupides, parce que euh ça permettra de mieux comprendre euh :: **ça donne des informations**. (...) et ça/ on a impression que c'est quelque chose qui n'a pas confiance. » (Annexe 2- Entretien 22 : 405)

⁶⁷ « **r** : ... mình cố gắng quá, lúc đó mình muốn làm công việc đó, có nhiều lúc mình không kiểm soát được mình, mình nói những cái hơn khả năng của mình. đó là một cái risque, đó là 1 nguy hiểm thứ nhất. cái nguy hiểm thứ 2, mình không phát triển được cái kỹ thuật mình đã học, cái khả năng mà mình có thật, đáng lý mình phải phát triển rộng cái khả năng mà mình có thực, thì người ta không phát triển khả năng đó mà người ta còn đi xa hơn khả năng của họ, thì khi người phỏng vấn hỏi ngược lại, người ta không biết cách trả lời nữa, đó rất là nguy hiểm. »

Nous voulons insister sur le fait que les candidats et les Vietnamiens en général ont tendance aux préjugés. Avant de parler ou de prendre la parole, ils hésitent et prévoient ce qui pourrait arriver. C'est une des causes primordiales de leur réserve. Une autre, c'est la peur de perdre leur face s'ils prononcent une bêtise, ils risquent alors de montrer aux personnes étrangères des choses dévalorisantes pour leur image. Cela résulte également d'un effet négatif des relations collectives locales qui n'apprécient pas les opinions individuelles, mais apprécient celles de la communauté.

Par conséquent, il est arrivé qu'un candidat qui demande à son recruteur si la réaction spontanée était un défaut et il a reçu la réponse qui suit :

« **r** : euh euh je réagis très vite, un défaut ?

R : réagir vite ça dépend/ par exemple/ réactif ? ça veut dire quoi ? si vous avez un problème, vous réagissez vite, ça, c'est ≠ une qualité ça veut dire vous êtes capable de rendre/ de prendre le problème corps droit/ XXX trouver solution, ça s'appelle la réactivité ça, c'est une qualité. par contre, si vous réagissez vite en tant que:: impulsif, là, c'est un défaut, c'est-à-dire vous n'arrivez pas à vous maîtriser. si vous avez quelque chose en fait et que vous:: sais pas je XXX une personne dit quelque chose et que :: vous pensez qu'on fait/ par exemple, et vous dites que il a tort et tout de suite, euh euh vous pouvez réagir très vite/ sur le coup sans vérifier/ ah il a fait quelque chose, vous avez pas pris le temps de réfléchir vous devez pas vérifier c'est vrai ou c'est faux et tout de suite vous dites non, c'est faux, ça s'appelle impulsif, impulsivité, là c'est un défaut. ça veut dire signifie que ça vous avez du mal à vous maîtriser vous-même. »
(Annexe 1- Entretien 11: 366)

Dans le cas présent, le recruteur a compris l'hésitation du candidat. Il veut lui expliquer ce qu'on appelle une qualité et un défaut. À travers cet énoncé, nous pouvons noter encore l'autonomie que l'individu prend pour accomplir sa tâche est une qualité que le recruteur apprécie.

Il arrive que la question risque de faire perdre la face du candidat en montrant les points faibles qu'il veut cacher. Dans ces cas-là, il ne va pas s'aventurer, à poser des questions.

Par ailleurs, la réserve est également à l'origine de la timidité du candidat. Dans ce témoignage, la candidate, constatait que les Asiatiques dont les Vietnamiens sont réservés

en communication et ils réagissent avec une indépendance très limitée. Voyons ce qu'il déclare :

« r : la première difficulté/ d'abord, j'ai une réflexion à la vietnamienne, la première difficulté est d'avoir des amis car le vietnamien est très réservé. l'asiatique est réservé, il lui est difficile de s'approcher de l'autre pour se faire amis. c'est un problème social. c'est un problème de communication, au niveau du travail, à travers mes postes, je trouvais que les réflexions du vietnamien sont encore passives, quand on a une opinion, on n'osait pas en parler. c'est une difficulté pour soi-même et aussi pour ses collègues, car ses collègues ne savent pas ce qu'on veut. et soi-même, si l'on est compétent de telle ou telle chose, on ne sait pas développer cette compétence/ n'osant pas en parler, on ne peut pas la développer »⁶⁸ (Annexe 3, Entretien 30: 451- Notre traduction)

C'est vraiment un des problèmes auxquels le recruteur doit s'intéresser lors de l'insertion professionnelle des candidats.

1.2.3. Obsession d'un préjugé ou d'un jugement de l'autre

Essayant de définir la personnalité du recruteur ou du candidat, les acteurs peuvent être touchés par les conséquences psychologiques:

« r :...après l'avoir senti, sa psychologie lui dit que cette personne n'est pas bonne. par exemple, quand on rencontre quelqu'un, on a l'impression qu'elle est mauvaise. On ne l'aime psychologiquement donc pas de plus en plus et on s'éloigne d'elle. c'est alors la conséquence psychologique qui fait ça, non pas cette personne est vraiment mauvaise/ à cause de soi-même. »⁶⁹ (Annexe 3, Entretien 30 : 448- Notre traduction)

⁶⁸ « r: khó khăn đầu tiên/ lúc đầu em vẫn có suy nghĩ của người việt nam thì khó khăn đầu tiên của nó là khó làm bạn vì người việt nam rất réservé. người châu á rất réservé, rất khó đi tới chỗ người khác để làm bạn với họ. cái đó là cái khó khăn về xã hội. đó là khó khăn về communication, thứ hai là nói về công việc thì mình làm việc khi em qua đó thì vẫn còn suy nghĩ của người việt nam rất thụ động, khi mình có ý kiến gì thì không dám nói. đó là một cái khó khăn cho chính mình, cho cả đồng nghiệp của mình, tự vì đồng nghiệp của mình không biết/ mình muốn làm cái gì. còn mình có khả năng đó mà mình không dám phát triển lên/ mình không dám nói thì mình sẽ không phát triển được. »

⁶⁹ « r: ...chứ sau khi mình sentir như thế rồi, cái tâm lý của mình bảo là người đó không tốt. ví dụ như mình tự nhiên mình gặp người đó, xong rồi một người nào đó thôi, mình có cảm giác là người đó không tốt, thì tự nhiên cái tâm lý của mình là mình không thích người đó lắm, thì dần dần mình không thích người đó lắm, thì mình sẽ đi xa vào. thì lúc đó là em nghĩ là consequence/ em không biết tiếng việt là gì ? **đúng rồi.** thì đó là consequence psychologique của mình tạo ra chứ không phải do người đó thực sự xấu / là do chính bản thân mình. »

Le recruteur par contre, du fait de sa position, garde généralement une distance nécessaire afin de rester objectif à évaluer un candidat. Voici un des nombreux exemples :

R : oui, toujours. **toujours ?** oui oui, on a toujours une/ des préjugés ou bien une représentation qui qui toujours/ i a des facteurs qui qui peuvent/ nous influencer quoi, mais :: j'essaie de/ moi, j'essaie de de prendre toujours la distance par rapport à ça. **oui.** bien sûr. i a une ques/ par exemple la présentation du candidat etc... c'est le facteur qui joue, on essaie de mettre ça dans une grille/ dans notre question d'entretien, à la fin, on va pondérer/ ah/ le jugement l'évaluation, candidat présente bien ok, etc... mais i a un élément/ tu peux le mettre XXX c'est toujours ah/ i a toujours plusieurs accumulations de facteurs qui font. mais c'est vrai qu'au départ on a toujours une impression/ **euh heu**/ positive ou négative. **euh heu.** quand je je ressens l'impression positive, j'essaie d' rester dessus mais je garde la distance pour ne pas perturber la question et à l'inverse/ quand on a l'impression négative/ j'essaie aussi prendre la distance ou attention peut-être tu te trompes pas. **oui.** t'as une impression ou les/ comme ça visuelle, intuitive heu/ bon qui tient à l'aspect culturel donc j'essaie de prend la distance par rapport à ça aussi pour ne pas fausser// quand on a impression. » (Annexe 2, Entretien 19: 390)

Obsédé en général par l'idée d'être mal jugé, mal estimé par les autres, le Vietnamien a tendance à choisir une solution ou une mesure qui peut satisfaire plusieurs personnes à la fois. Quand il prend la parole ou donne son opinion, il cherche à trouver une certaine piste neutre qui ne vexe personne et qui ne révèle rien. En conséquence, il devient réservé et se bloque lui-même.

I.2.4. Influence de la culture scolaire

En fonction des opinions de certains recruteurs, la majorité des candidats restaient dans un apprentissage scolaire même une fois arrivé à l'université. Ils pratiquent un apprentissage par cœur afin de convenir aux besoins du recruteur. Cette habitude fréquente enracinée depuis longtemps qui lui avait apporté de bonnes notes pendant ses études pouvait trahir son image en entretien :

« **R** : ... j'ai vu que pas mal d'étudiant/ avaient bien appris leurs cours/ euh mais de façon/ peut-être scolaire. **appris par cœur**, appris par cœur, ne comprenaient pas vraiment les réseaux derrière ça. et c'est pas si important euh, de résulter quelques/ livres techniques par cœur ce n'est pas/ un bon ingénieur. i a quelques personnes qui avaient été sélectionnées, présélectionnées par ce que ils sont à l'école pas mal qui étaient refusés après entretien par mon client justement pour cette raison parce qu'il n'avait pas d'apprenti il n'avait pas le sens de ce métier... » (Annexe 2- Entretien 22 : 402)

Lors des entretiens que nous avons menés, quelques recruteurs nous ont montré leurs impressions sur la façon de se préparer à un entretien d'embauche chez la plupart des candidats. Ceux-ci qui ne se renseignaient pas très souvent sur l'entreprise à laquelle ils avaient postulé apprenaient en revanche par cœur leur présentation, leurs points de vue sur tel ou tel point. Ces recruteurs précédemment mentionnés insistaient sur le fait qu'il s'agissait peut-être de l'habitude d'apprendre par cœur leurs cours et aussi celle de préserver leur face devant un étranger, surtout devant celui qui les recruterait. Nous pouvons étudier alors les principaux types de figuration des acteurs qui selon Erving Goffman sont l'évitement et la réparation. Si nous partons du point de vue de Ralph Linton :

« Aussi soignée qu'ait été la préparation de l'individu, aussi réussi son conditionnement, il demeure un organisme distinct avec ses propres besoins et avec ses capacités de penser, de sentir et d'agir en toute indépendance. Il conserve même son individualité à un degré considérable » (1986 : 25)

nous pouvons facilement comprendre l'effet suivant :

« Son intégration à la société et à la culture ne va pas plus loin que les réponses apprises, et même si chez l'adulte celles-ci englobent la plus grande part de ce que nous appelons la personnalité » (1986 : 25)

Les sujets réagissent en effet en fonction de leur personnalité. Observons d'abord ce qui est considéré comme un modèle culturel primordial d'une société à travers cette idée :

« Les modèles culturels dont dépend la survie de toute société doivent être constitués comme modèles de réponse habituelle chez ses membres » (Linton R., 1986 : 27)

Une question se pose alors : Quels modèles culturels dont la survie des sociétés vietnamiennes et françaises dépendent ? La culture vietnamienne à laquelle 80% des Vietnamiens appartiennent est celle de la campagne au Vietnam. En France, avec l'urbanisation des villages depuis à peu près d'une centaine d'années, le modèle culturel est davantage celui d'une ville, car les paysans français ne représentent pas un grand pourcentage des habitants.

Comme nous l'avons déjà mentionné dans la partie concernant la personnalité de base, celle-ci peut être expliquée par les influences de la société, de la communauté auxquelles les acteurs appartiennent. De plus, l'éducation dans les familles, à l'école constitue la

personnalité et devient un élément indispensable que l'on doit étudier afin de trouver les raisons à leurs réactions.

I.2.5. Conséquences socio-culturelles assimilées de l'éducation

Un recruteur français nous a révélé qu'il a beaucoup de problèmes lorsqu'il travaille avec ses associés vietnamiens. Ceux-ci gardaient fréquemment les habitudes vietnamiennes. Ils étaient fortement régis par la façon vietnamienne de réfléchir et d'agir. Cela veut dire qu'ils pensaient souvent à ce que les gens pouvaient penser suite à une réaction des responsables. Pour évaluer les qualités des personnes : ils les évaluaient tous de la même manière ; gentils et bons pour ne vexer personne. Le recruteur voulait en réalité connaître la vérité sur ses employés. Il comptait sur ses collaborateurs vietnamiens qui le décevaient :

« **R** : ils sont obsédés (**rire**) (rire) oui et ils sont, c'est/ je vois d'ailleurs aujourd'hui au quotidien pour changer une habitude c'est très difficile au vietnam, **oui, c'est plus difficile pour les vietnamiens que les français ?** ah oui oui, parce que 'i a, je pense qu' 'i a un poids de la culture qui est vraiment important. i a un poids familial, i a :: et dans le nord :: i a aussi un événement qui est important c'est/ ce que pensent les autres / euh :: et tous ces paramètres-là :: je pense qu'en france on a dépassé cette frontière-là, au vietnam encore, **oui.** et avec que :: je vois par exemple quand j'ai commandé mes responsables de d'évaluer leurs personnels, tout le monde est bon, tout le monde est gentil. euh :: moi j'en veux pas ça, moi je trouve ce que j'ai besoin de savoir, c'est/ parce que moi je leur dis pas en direct, ce que je veux savoir à tel point à tel point ils sont bons, ils sont pas bons etc... que je vois les sens d'évaluation je reçois et tout le monde est bon tout le monde est gentil ... c'est sûr enfin. et la gestion du changement est quelque chose très très difficile au vietnam. » (Annexe 2- Entretien 21: 398)

Donc, ce que le recruteur voulait éviter s'enracine presque inconsciemment chez ses associés empêchant le développement commun de l'entreprise. Mais il est très difficile de changer un rite social dans une société.

Un autre recruteur a par ailleurs exposé l'opinion suivante :

« **D** : (rire) d'accord. et vous êtes content :: d'être à hanoï ? au vietnam ? **oui,** jusqu'à présent ?

R : oui, à mon avis, c'est un pays qui a toujours une aide difficile à un étranger à travailler, même même après être diplômé, ce n'est pas facile/ pour faire un homme de raison. mais/ ce qui est positif, c'est qu'un pays qui bouge et dans l'état professionnel, donc à part quelques conditions dynamiques, bon, à part ça, il y a aussi au vietnam, c'est les affaires purement culturelles, mais/

XXX parce que les jeunes vietnamiens à mon sens, ont tendance à oublier l'avenir. ça se passe partout/ euh :: ça demande le vietnam d'avoir une évolution vite, mais d'autres pays en fait en 30 ans, 20 ans ou 15 ans... » (Annexe 2- Entretien 22 : 409)

Nous constatons que le poids de la culture fait partie des éléments les plus importants qui orientent les diplômés vers leurs actions. Il s'agit d'obstacle presque infranchissable pour les étrangers qui entrent au Vietnam et qui veulent y travailler. Cette personne a essayé de justifier en proposant l'hypothèse que le Vietnam est différent des autres pays qui évolue en 15, 20, 30 ans. Le Vietnam demanderait, lui, une évolution beaucoup plus rapide.

I.2.6. Précaution contre le racisme

Parmi les candidats à qui nous avons parlé, certains avaient passé des entretiens en France. Pour eux, l'égalité entre les personnes de races différentes n'y existe pas. Face à un recruteur français, le candidat craignait toujours d'être victime de racisme antiasiatique ou antipays du tiers monde. En ce qui le concerne, ce candidat nous a exprimé le point de vue suivant:

« r : ...nous travaillons pour les chinois en tant que asiatiques. pour les français, les asiatiques sont ceux du tiers monde. pour cette raison, quand nous réussissons à l'entretien, on nous recrute/ sans hésitation, mais on est toujours supérieurs, on ne nous considère pas égaux avec les européens. **ah bon !** c'est le point que je trouve nettement. »⁷⁰ (Annexe 3- Entretien 33: 463- Notre traduction)

Selon lui, les Français sont prétentieux en valorisant les Européens. Il existe souvent un décalage de sympathie entre les asiatiques et eux. Cette conception a une origine historique : « la guerre en Indochine », et « la supériorité française » est encore présente dans les mentalités. Une candidate nous a dit son malaise en nous racontant le comportement injuste de son professeur dans un centre de langues avec les étudiants

⁷⁰ « r: ...bạn em chỉ làm cho người tàu là người châu á, còn người pháp nói chung thì ngược lại, họ vẫn quan niệm châu á là nước thứ 3. cho nên đôi khi họ tuyên mình/ không phải họ có sự dè dặt, họ vẫn chiếu trên mình, nhưng đại khái họ không nhìn mình công bằng như những người quốc tịch châu âu. **à !** đó là cái điểm em thấy rõ ràng ở chỗ ấy. »

vietnamiens en France car il avait participé à la guerre d'Indochine. Ayant de mauvaises expériences avec Vietnamiens, il leur attribuait fréquemment un mauvais comportement.

Par ailleurs, une autre candidate a été confrontée au racisme en France. Elle disait qu'elle en avait fait l'expérience avec des recruteurs étrangers. Elle pouvait justifier du racisme des Français par ce qu'elle a vécu :

« **r** : je ne vois pas beaucoup de recruteurs étrangers, mais je travaille avec beaucoup de gens des ressources humaines étrangers/ le recruteur français est moins ouvert que l'anglais ou ceux d'autres pays. d'ailleurs, si votre nom est mohamed ou <jachira> ou bien celui d'une région arabe, vous êtes bien accueillie si vous êtes vraiment compétente. Mais si vous êtes français, vous êtes mohamed ou vous portez un nom arabe, on en est très prudent. c'est le point faible des français. **c'est-à-dire plus racistes qu'ailleurs ?** c'est vrai, plus racistes qu'ailleurs, malgré la bonne compétence de mohamed, on accepte un nom typiquement français... »⁷¹ (Annexe 3- Entretien 30: 450- Notre traduction)

Cela nous rappelle une conversation que nous avons eu avec un recruteur. Selon lui, il est difficile d'être un homme de raison. On réagit par habitudes, par sa culture de la sorte cette idée converge sur l'importance de la personnalité. Une culture construite, une expérience authentique, un vécu peut laisser des traces profondes sur la mémoire humaine.

I.2.7. Différentes façons d'argumentation

On constate également une différence dans la manière d'argumenter lors d'une discussion entre deux acteurs. Observons ce qu'une candidate a raconté :

« **r** :... il me dit que c'est moi qui a envoyé la lettre de motivation pour lui demander un emploi, ce n'est pas lui qui est le premier envoyeur de la lettre. c'est vous qui avez donc besoin de nous. alors, je lui réagis, je dis qu'à cause de l'annonce sur l'internet/ et au moment où vous avez besoin, vous envoyez cette information/ vous envoyez l'offre d'emploi qui précise la personne de votre choix/ nous sommes ceux qui sont à la recherche d'un emploi/ nous envoyons l'information que nous avons besoin d'un emploi et je demande un tel ou tel

⁷¹ « **r** : em không gặp nhiều nhà tuyển dụng nước ngoài nhưng em làm việc rất nhiều với những người làm trong ressources humaines của người nước ngoài/ nhà tuyển dụng pháp họ ít ouvert hơn những người anh, hoặc là những nơi khác. những nơi khác cho dù chỉ có tên là mohamed hay là <jachira> hay là ở vùng á rập nào đó thì nêu chỉ có khả năng thực sự. nhưng người pháp chỉ tên là mohamed hay là cái gì đó ở á rập thì người ta rất là cẩn thận. đó là điểm yếu nhất của người pháp. **tức là raciste hơn các nơi khác ?** đúng là raciste hơn những nơi khác, cho dù là mohamed có khả năng làm việc rất tốt nhưng mà họ sẽ nhận cái tên rất là pháp, cái tên rất là nuance pháp. **thế người châu á họ có thích không ?** người việt nam họ rất thích. **người việt nam ?** »

poste/ si vous n'avez pas besoin, nous ne le ferons jamais. je trouve cette façon d'argumentation très marrante/ mais je dois l'accepter/ car on veut parfois valoriser sa position. on dit que vous avez besoin de nous, il y a plein de personnes au marché de travail, si vous ne travaillez pas avec nous, ça nous importe peu»⁷² (Annexe 3, Entretien 29 : 445)

Dans cet exemple, la candidate a trouvé l'argumentation de son recruteur amusante, mais elle a dû l'accepter car elle a compris qu'elle se trouvait en position inférieure, la valorisation de son recruteur est incontournable. Cette figuration visait un aboutissement statuaire.

II. Évitement et réparation d'un acte

Nous présentons ci-dessous ce que les sujets cherchent à éviter durant les entretiens et comment ils rattrapent leurs maladresses au moment où ils risquent de perdre la face.

II.1. Évitement des tabous

Les personnes sont généralement conscientes de ce qui est tabou, c'est pourquoi, elles prennent soin de les éviter. Cependant, on peut facilement les aborder sans s'en apercevoir dans une communication bi-culturelle car ce qui est tabou chez l'un ne l'est absolument pas chez l'autre.

II.1.1. Sujets privés et tabous de langage

Une autre candidate a été choquée aussi par des questions indiscretes de son recruteur sur sa vie privée. En effet, son recruteur lui a demandé si elle était enceinte. Elle s'est mise très en colère. Elle a ressenti une perte de la face et a trouvé la situation dégradante. Son recruteur voulait savoir en fait si elle serait capable de mener à bien son futur travail :

⁷² « r: ...anh ấy bảo em là chính em là người gửi thư đến cho tôi để đề nghị được làm việc với chúng tôi, chứ không phải tôi là người gửi thư trước cho em nên là/ đây là em cần chúng tôi. thế em mới bật lại, em mới nói là bởi vì có annonce trên mạng/ mà khi anh cần, anh mới gửi thông tin đi/ anh gửi thông tin đi là anh cần người như thế này/ chúng tôi là những người cần việc làm/ chúng tôi sẽ gửi tin đến là tôi cần việc làm và tôi xin vào vị trí này/ nếu anh không cần, anh không có nhu cầu, thì chúng tôi sẽ không bao giờ làm như thế. em thấy là cái cách tư duy rất là buồn cười/ nhưng mà thôi mình cũng phải chấp nhận/ vì đôi khi là kiểu như là họ cũng muốn đề cao họ lên. họ bảo mày cần tao chứ ở ngoài kia thị trường đầy ra, mày không làm cho bọn tao cũng chả quan trọng...

« **r** : ...mais il y a des questions du recruteur qui me rendent mal à l'aise, par exemple celles qui se penchent trop sur la vie personnelle. **ah bon !** celles sur la vie privée me sont très désagréable. **ça veut dire que ça s'est déjà passé ?** ça s'est passé, et moi, j'étais très mal à l'aise, donc je refusais directement de répondre, car je travaille pour la compétence, non pas pour la vie privée. **mais penses-tu que les détails de ta vie privée révèlent ta personnalité ?** non, mais à travers la question d'être enceinte ou non, on ne peut pas m'évaluer »⁷³
(Annexe 3- Entretien 30: 447 – Notre traduction)

Par contre, le recruteur a ressenti du désagrément en nous confiant que son candidat ne parlait que d'argent pendant le recrutement. Cependant, quand on veut recruter un chercheur, on n'apprécie pas du tout ce trait de caractère. Voilà ce qu'un recruteur a exprimé :

« **R** : et ça, c'est très particulier pour notre cas, notre cas de l'université de scientifique. moi, je sens que les vietnamiens la seule chose qui intéresse c'est de gagner l'argent, **(rire)**, ce qui m'intéresse pas/ bien sûr il faut gagner de l'argent, il faut vivre il faut bien manger, il faut nourrir sa famille. d'accord. mais pour moi, la principale motivation de quelqu'un qui veut travailler dans l'université de recherche, c'est la motivation scientifique, voilà. **ehh euh**. si la personne ne convainc pas, ne XXX pas, d'abord, pédagogique, scientifique. cette personne ne m'intéresse pas, ça c'est clair. **il est arrivé ?** ah oui, oui. plusieurs fois » (Annexe 2- Entretien 24: 415)

Un autre recruteur nous a donné son point de vue sur le salaire. Pour lui, le salaire correspond aux compétences du candidat et ce dernier au travail doit le prouver par le travail. Cela ne devrait pas être l'argent qui dirige le choix d'un poste :

« **R** : ... salaire, c'est important mais, **c'est pas tout !** c'est important, mais il faut pas, mais je préfère/ en ressources humaines, c'est nous qui abordons la question. c'est dire c'est honnête quand on parle du salaire. voilà au vietnam, i a tellement de gens qui/ des sociétés parce qu'ils trouvent que voilà les personnes qui abordent le salaire c'est ceux qui ont peur, dirait que c'est pas quelque chose qu'on prend position numéro un dans la liste/ la liste des

⁷³ « **r** : ... nhưng mà có thể có những câu hỏi của recruiter có thể làm cho mình khó chịu, ví dụ hỏi quá nhiều về personnel. **à !** về cuộc sống riêng tư thì làm cho em rất là khó chịu. **tức là đã từng xảy ra ?** đã từng xảy ra. thì như thế em thấy rất khó chịu, thì em đã từ chối thẳng thừng vì nhận em làm việc là vì khả năng làm việc chứ không phải là vì cuộc sống riêng. **nhưng em có nghĩ là những chi tiết về đời tư của em lại là những cái mà người ta muốn biết được personnalité của em ?** không, nhưng họ không thể biết được khi người ta hỏi là mình đang có bầu hay không. thì không thể đánh giá được tính cách của mình qua cái câu hỏi mình đang có thai hay không. »

coefficients c'est pas la première motivation et là bien avant, l'environnement, l'ambiance que l'on pourra prendre c'est qui leur pourra attirer au travail, c'est vrai, le salaire est important. on fait attention. parce ce que/ i a tellement de gens qui peuvent XXX à notre société/ en informatique, i a beaucoup de de XXX. donc, on préfère recruter idéalement les gens qui sont beaucoup compétents, c'est :: pour :: euh :: voilà le salaire/ on leur demande leur salaire, mais c'est pas en priorité. » (Annexe 2, Entretien 25: 424, 425)

À travers les nombreux entretiens, nous constatons systématiquement ce cas : la manière dont les candidats abordaient la question du salaire choquant les recruteurs. Il y a quelques années, lorsque le recruteur demandait au recruté le salaire qu'il souhaite avoir, beaucoup hésitaient et répondaient que « Le salaire n'est pas important » quoique la vérité soit contraire. À présent, la situation est complètement contraire. Les candidats vont jusqu'à demander dès le début de l'entretien combien ils gagneraient pour le poste ou de dire le salaire qu'ils pensent mériter. Ce changement brutal peut effectivement gêner le recruteur. Nous pouvons le voir dans le passage ci-dessous :

« **D** : oui, est-ce que vous pouvez me raconter un exemple ou bien des exemples sur ce qui vous choque ?

R : XXXX dans :: ça c'est pas la culture française que de parler d'argent. ah non c'est typiquement français, on parle pas de l'argent et :: au vietnam on parle toujours d'argent euh donc c'est c'est un choc pour nous. » (Annexe 2-Entretien 21: 396)

Ici, c'est clair que le recruteur a eu plus ou moins de désagrément car selon lui, dans la culture française, on évite de parler d'argent. L'argent fait partie des tabous. On évite de demander le revenu d'une personne tandis que les Vietnamiens considèrent cela comme l'expression de leur intérêt pour les autres. En fait, parmi les recruteurs que nous avons contactés, quelques uns ont fait l'expérience avec des Vietnamiens de l'ancienne génération. Ils ont comparé ce qu'ils avaient vécu avec eux et avec ceux de la jeune génération. Étudions cet échange :

« **D** : et vous pensez que les vietnamiens sont matérialistes ?

R : actuellement oui. **et avant ?** moins. **pourquoi ?** quand je travaille avec des gens qui ont 50, 60 ans , j'en trouve beaucoup qui// sont d'abord intéressés par leur travail. euh, ils ne sont pas assez jeunes, mais j'ai l'impression que dans les gens qui ont 25, 30 ans, ils veulent d'abord de l'argent. euh :: leur travail leur rapporte tout, beaucoup et/ réception. **mais :: ils manquent de l'argent !** leurs parents manquaient plus, les 50 ans, 55 ans, 60, 65 ans ont beaucoup manqué que les jeunes aujourd'hui, mais vous avez, je crois euh :: aussi de l'idéal. **la morale ?** alors peut-être c'est une période de transition, peut-être dans 10, 15

ans, i a l'équilibre, nouveau XXX aujourd'hui/ vendredi et 6 mois et ils changent vendredi. il y a 6 mois, les gens, beaucoup d'étudiants ont trouvé de travail rapidement, aujourd'hui, ils ont peur de perdre leur emploi. XXX donc:: j'ai l'impression que la génération des 20, 30 ans, aujourd'hui, est assez matérialistes, plus que les précédents. » (Annexe 2- Entretien 22: 408, 409)

Il s'agit dans cet exemple d'un changement de point de vue sur les jeunes vietnamiens. Pendant la génération de leurs grands-parents ou parents, le pays était en guerre. La politique était différente, la vie l'était aussi. On avait un idéal commun de libérer le pays et puis on pensait contribuer à sa restauration. Les gens étaient prêts de se donner, se sacrifier même pour leur idéal et leur pays. Les jeunes générations par contre n'ayant pas ce même idéal, ils habitent encore dans un pays difficile. C'est une période transitoire où il leur manque encore les conditions matérielles pour réaliser leurs projets. C'est peut-être pourquoi ils abordent si fréquemment la question matérielle. Il y a donc une différence d'aborder la vie. Mais cela continue à choquer les recruteurs français :

« **R** : ... l'autre chose aussi que je ressens assez souvent, c'est/ répondre sur l'argent. **ah bon** ! c'est quelque chose qui me surprend beaucoup parce que pour les français/ c'est quelque chose qui regarde très souvent, et c'est quelque chose qui est très importante dans l'entretien, on n'a plus d'habitude en tant que recruteur étranger d'avoir de discuter cette question plus tard, à l'entretien, celle-ci est un peu discrète, ici c'est directement : si je reçois pas cette somme-là, je peux pas/ travailler avec vous/ tout de suite c'est très très incisif, et pour nous c'est un petit peu dur, ici, c'est la culture ici, parce qu'ils disent les choses franchement et ne laissent pas dans la tête. c'est un petit peu une différence culturelle. » (Annexe 2- Entretien 25: 420)

Nous pensons que le passage d'une période matériellement très difficile à celle de la mondialisation pour les pays pauvres entraîne souvent un changement brutal. Nous passons à une période de sacrificisme à celle du matérialisme.

Néanmoins, les candidats qui mettaient l'argent au premier rang n'intéressaient pas le recruteur.

II.1.2. Attitude devant le conflit, évitement de la responsabilité

Le Vietnamien a tendance à tenir un état d'équilibre des interactions. Dans une discussion, une concertation ou une réunion, on ne rencontre pas souvent des arguments vivement opposés l'un de l'autre. C'est le principe de « Tourner sept fois la langue avant de parler »

qui oriente toute communication. On a peur de vexer les autres, d'être vexé et surtout il est encore très difficile d'exprimer ses propres opinions. Si nous prenons encore compte les éléments psychologiques des paysans à la campagne, nous pouvons noter cette habitude de ne pas avoir un avis à exprimer devant le monde. Cependant, ils parlent après ou ils partagent leur expérience avec un autre groupe ou un autre public. C'est pour cela qu'une vérité peut être transformée et transmise différemment de celle d'origine. Cette expérience de « Trois copiages font sept versions »⁷⁴ est systématiquement et très présente dans le quotidien, surtout à la campagne. L'habitude de ne pas affronter la vérité et de ne pas s'exprimer directement a pour origine une certaine obsession psychologique à se montrer bien sous tout rapport et à éviter à tout prix les conflits. Pour les situations ordinaires surtout au travail, ils essaient en général d'éviter de discuter longuement. Ils cherchent à trouver une solution neutre pour contenter chaque partie. Cette habitude a effectivement pour origine la vie agricole où les gens dépendent tous des uns et des autres. Nous y voyons un côté positif, car l'entraide peut rapprocher les personnes, cependant elle freine l'expression libre et ne résout pas les problèmes.

Nous avons eu l'occasion de confirmer ce fait en discutant avec un recruteur qui nous confiait qu'il s'était rendu compte que la plupart des candidats vietnamiens évitaient le conflit au travail. Il a donc voulu aborder ce point lors d'un entretien afin d'observer la réaction du candidat :

« **r:** je le sais. mais:: pour moi/ le le travail// c'est :: le travail. **oui, d'accord.** si j'ai une solution et XXX, je peux le dire. **d'accord.** je peux le dire parce que...

R: i faut le dire, défendre. i faut pas rire à deux. si vous pensez que vous avez raison, i faut trouver/ i faut trouver toujours de tenir et d'argumenter pour convaincre l'autre de votre...et ça vous sentez à l'aise dans ce domaine –là ou non ?

r: euh.../// je pense que je peux le faire.

R: là i faut de la diplomatie, i faut de la persévérance, i faut du courage, vous voyez i a quand même pas mal de choses, hein, ok, c'est bien! donc, si vous arrivez à mettre en oeuvre tout ça à l'I. je pense que là// si vous allez démontrer toutes ces qualités –là, je pense que:: vous serez un bon chef de projet/ c'est un bon manager et vous pouvez vous évaluer, faire carrière à l'I, comme recherche. » (Annexe 1- Entretien 10: 362)

⁷⁴ « Tam sao, thất bản »

En France, par contre, nous apprenons que les enfants apprennent dès la maternelle à argumenter. La prise de parole libre est encouragée. La discussion se passe fréquemment dans des activités de groupes. On prend l'habitude de partager ce qu'on pense dans un petit groupe ou devant un public. Les manifestations se passent normalement dans la vie courante et les gens n'ont pas l'impression que le conflit est terrible. C'est pourquoi, nous ne sommes pas surprise de constater l'étonnement chez des candidats vietnamiens de la franchise de leur recruteur concernant le salaire ou les autres conditions de travail.

Un jeune diplômé a focalisé son attention uniquement sur le travail et non pas sur certains détails liés à l'environnement du travail ou au conflit entre les collègues. Son recruteur lui a signalé dès le début de l'entretien qu'il fallait tenir compte de ces facteurs. Examinons l'échange suivant :

« **r**: je ne peux pas/ je suis pas restrict dans la XXX. mais moi, je pense que je suis un homme professionnel/ c'est à dire le travail est le plus important, le conflit ou les choses XXX n'est pas important que je résous à côté de travail.

R: d'accord, mais // dans le cas de conflit, i faut être:: ferme, c'est à dire i faut i faut tenir ferme. un conflit, bon, je vous demande pas de vous enlever, je vous demande pas de vous emmener avec d'autres personnes, mais dans un conflit il faut toujours:: comment dirais-je trouver la solution et rester ferme. i faut pas parce que/ éviter le conflit, c'est à dire ok, ça va, ça va, non, ça n'énerv pas, ça va:: je suis d'accord oh allez on va faire comme ça ! comme tu souhaites ! non, non, parce que dans le conflit, si vous pensez que c'est vous qui avez raison/ i faut que vous arriviez à trouver la solution de convaincre d'autres personnes de bien fonder de votre:: démarche selon votre truc et là/ c'est quelque chose que vous auriez à être capable dans l'encadrement de l'équipe ou le projet. ça fait partie de votre travail quotidien. » (Annexe 1-Entretien 10: 362)

Ici, nous pouvons trouver qu'à l'université au Vietnam, on ne forme les étudiants que les connaissances académiques, non pas celles humaines et sociales. Précisément, il faudrait fournir aux étudiants les notions d'un bon environnement de travail, les savoir-faires utiles à leur vie professionnelle prochaine.

II.1.3. « Se vendre » en insertion professionnelle

Nous pouvons constater les effets très nets d'une éducation commune. Dans l'histoire vietnamienne, les gens exprimaient beaucoup de respect aux maîtres d'école qu'ils considéraient comme leurs pères. Nous pouvons également retrouver des traces d'une

éducation influencée par le confucianisme issue de la Chine avec des idéologies rigoureuses.

Dans la vie courante, la notion de « se vendre » en vietnamien n'a aucune signification positive⁷⁵. De plus, la notion de « se vendre » est liée aux prostituées et cette action n'est évidemment pas appréciée par les gens. Par ailleurs, le trafic des femmes et des enfants existent encore dans la société. Cette notion est donc hautement péjorative. Elle sert à la moquerie ou à la critique. Lors des cours d'insertion, aborder cette notion a provoqué de nombreux risques parmi les étudiants. Cependant, les recruteurs veulent les voir « se vendre » comme un produit :

« **R** : ... les jeunes vietnamiens ne savent pas se rendre, ne savent pas/ faire ressortir leurs points positifs/ **oui**. il faut qu'il fasse un peu comme commercial quoi. **oui**. ce que je vends, c'est c'est ≠ un produit de bonne qualité, ça veut dire je me vends moi-même/ je me vends moi-même, je suis un produit de bonne qualité, oui. c'est une généralité que je veux dire. » (Annexe 2- Entretien 24 : 418)

Mais en fait, il n'est pas facile de changer de concept socio-culturel qui existe depuis des centaines d'années. Ce qui est considéré comme négligent et péjoratif ne peut pas être psychologiquement accepté par les diplômés bien formés de l'école.

Par conséquent, on ne peut pas voir la réaction du candidat influencée nettement par sa façon de « se vendre ». Dans la pensée orientale, la fierté est appréciée. Cette candidate suivante n'est pas une exception :

« **r** : ...j'aime normalement ce travail/ si l'on me confie ce travail, je le bien fait. c'est ma figuration/ mais je ne promets rien que confiez-moi ce travail, celui-ci sera parfaitement réalisé, oh non. **c'est que tu es soigneuse, prudente, n'est-ce pas ?** non, ce n'est pas ma prudence. mais quand on se vend, on doit se vendre à un certain tarif, non pas à n'importe quel prix...et pour qu'ils comprennent que

⁷⁵ On connaît en littérature une image tragique de l'héroïne principale d'un grand ancien roman poétique vietnamien qui dû se vendre contre une somme d'argent à remettre à un mandarin pour sauver son père accusé en prison. Cette histoire est largement enseignée à l'école transmettant un message d'un crime commis par les mandarins sur le peuple : une femme n'avait qu'une marchandise.

en me perdant, ils ratent une bonne occasion. si je n'ai pas ce travail chez eux, j'en ai un autre ailleurs. »⁷⁶(Annexe 3, Entretien 30: 449- Notre traduction)

Cette notion se transforme en une préservation de la face et n'est plus une stratégie, mais une réaction spontanée chez la candidate.

II.2. Réparation des actes problématiques

Quand on risque de perdre la face, on essaie de réagir au mieux afin de la préserver et lorsque nous exprimons de la difficulté à communiquer avec l'autre, on doit aussi réajuster sa réalisation. Néanmoins, la réparation des réalisations d'un acteur peut provoquer à l'autre un problème interculturel. Nous essayons de mettre au point quelques cas de réparation dans des contextes concrets afin de clarifier l'interculturel dans une communication bi-culturelle.

II.2.1. Gestion des troubles psychologiques

Nous rencontrons généralement un petit « choc » devant une personne complètement différente de soi que cela soit au niveau du sexe, de la couleur de ses cheveux, de celle de ses yeux, de celle de sa peau ou par son style. Cet embarras pourrait constituer une gêne au niveau de la communication. Il peut influencer la conversation de manière positive ou négative. Par rapport à notre expérience personnelle, les premières rencontres avec les Français ont insufflé une certaine « peur » chez des Vietnamiens. Dans les années 80, les contacts avec des occidentaux d'Europe de l'Ouest n'étaient pas courants au Vietnam. S'il venait à se promener dans les rues, l'occidental était immédiatement entouré par une foule de curieux surtout en province ou à la campagne. Les Vietnamiens ne sont pas communicatifs avec les étrangers quoiqu'ils le soient envers leurs compatriotes. De plus, influencés par la physionomie issue de la culture chinoise, ils étaient fortement influencés par leur premier jugement. La première impression entraîne certainement un malaise ou une

⁷⁶ « r: ... thường em thích công việc đó/ công việc đó nếu giao cho em thì em sẽ làm rất tốt. đó là cách thể hiện của em thôi/ chứ em không thể hứa cái gì với họ là giao cho em công việc đó đi/ công việc đó sẽ hoàn thành một cách parfait, thì không. **cái đó là do em cẩn thận thôi, do em thận trọng thôi, đúng không ?** không phải do em cẩn thận, do em thận trọng. nhưng khi mình bán mình thì mình phải có một giá nào, chứ không phải bán giá nào thì bán. **tức là em rất giữ thể diện, có danh dự** . không cũng không phải là thể diện/ không phải thể diện, cũng :: cũng dễ cho họ thấy nếu như họ mất mình, thì cũng là một cơ hội, người ta bỏ lỡ một cơ hội. nếu như mình không nhận được công việc đó, thì mình cũng có công việc khác. »

perte de naturel chez les acteurs. Nous avons souvent rencontré ces mêmes impressions chez les sujets interviewés. Plusieurs candidates ont confié qu'elles avaient été fortement ébranlées à la vue du jeune recruteur français qui les recevait. Elles étaient surprises de sa physionomie si différente de la leur. L'une d'elles nous a rapporté les propos suivants :

« **r** : (rire)... car c'est marrant, parce que pour la première fois que je suis assise devant un français qui est vraiment très beau, si beau que je suis tombée dans l'embarras en quelques secondes, ses yeux sont profonds/ je ne nie pas que j'étais un peu choquée par ce type, c'est tout. mais il est un peu froid.

D : ça veut dire que tu trouves que sa beauté est différente des vietnamiens et tu « étais choquée, c'est vrai ? **oui, un peu perdue.** »⁷⁷ (Annexe 3- Entretien 27: 436- Notre traduction)

Ce que nous voyons influencer directement et incontestablement notre psychologie. Il est arrivé également que la façon de se présenter, de s'habiller d'un candidat ou d'une candidate gêne leur recruteur. Ce dernier a cherché à s'éloigner de sa première impression pour rester objectif à évaluer le candidat. L'apparence des acteurs constitue un paramètre sensible d'un entretien. Nous avons remarqué de nombreux cas où les acteurs cherchaient à s'adapter à la situation de communication. Dans le passage suivant, consciencieuse du problème interculturel, la candidate a adapté un principe vietnamien : « S'insérer dans une famille en fonction de ses règles »⁷⁸:

« **D** : est-ce que tu perçois plus ou moins de difficultés à l'entretien ?

r : oui, il y a des distances de culture, des distances de la perception de l'environnement, de l'évaluation d'un événement, car malgré tout, on est vietnamiens. le recruteur sentit souvent quelque chose de différent de lui en certains cas/ il existe en fait de la différence entre les vietnamiens même, entre les étrangers évidemment. mais, selon moi, la différence est adoucie si l'on sait « S'insérer dans une famille en fonction de ses règles », s'adapter à la situation »⁷⁹ (Annexe 3- Entretien 30: 450- Notre traduction)

⁷⁷ « **r**: (rire) ... tại vì em thấy hơi buồn cười tại vì là lần đầu tiên em ngồi trước mặt một français và anh ấy thực sự là rất đẹp trai đến nỗi mà (rire) em bị sững ra mắt một vài giây, nhất là/ tại vì là :: mắt anh ấy sâu/ em không phủ nhận là em bị choáng trước cái kiểu đấy, thể thôi. chứ còn anh ấy hơi hơi lạnh.

D : tức là em thấy là vẻ đẹp của anh ấy hơi khác với người việt nam cho nên em hơi bị choáng, đúng không ?
vâng. hơi bỡ ngỡ. »

⁷⁸ « Nhập gia tùy tục »

⁷⁹ « **D**: em có cảm thấy ít nhiều khó khăn trong các cuộc phỏng vấn không ?

r: có chứ nó có những khoảng cách về culture. nó có khoảng cách về cảm nhận mọi thứ xung quanh, về đánh giá một sự việc, tự vì dù gì mình cũng là người việt nam. người ta có một cái nhìn nhận sự việc rất là khác mình trong một vài trường hợp/ cho nên vẫn có một sự khác biệt giữa/ giữa người việt nam với người việt nam còn có sự khác biệt, hướng chỉ là giữa người việt nam với người nước ngoài. nhưng mà sự khác biệt em nghĩ không lớn nếu mà mình biết nhập gia tùy tục, biết adapté à la situation. »

Souvent, un candidat souriait par la diplomatie. Il lui arrivait de rire s'il trouvait une situation drôle. Il arrivait également qu'il sourise ou essaie de rire lorsqu'il était dans l'embarras. Ce recruteur nous a présenté ce phénomène comme suit :

« **R** :..., i a 2 types de rires, vous avez les gens qui ont ri parce qu'ils sont de bonne humeur, parce qu'ils ont de l'humour. vous avez des gens qui ont ri parce qu'ils ont peur. **oui**. là vous avez des entre rires, mais c'est pas le même type de rires, parce qu'ils XXX parce qu'ils ont peur de ne pas savoir, ont peur de perdre la face euh :: mais i a pas la même réponse. » (Annexe 2, Entretien 22 : 408)

En résumé, la gestion des troubles psychologiques dépend de chaque culture et de chaque personne. Celle-ci peut être résolue par la conscience, la raison ou une figuration rajustée face à une situation concrète.

II.2.2. Recherche d'une solution de réserve

Pendant les entretiens, les recruteurs français attendaient des réponses directes et franches de la part des candidats. Il est pourtant arrivé plusieurs fois que ceux-ci ne réagissent pas comme ils l'avaient prévu. Ils évitaient de donner les réponses directes. Un recruteur a fait la distinction entre deux types de candidats vietnamiens, ceux qui avouaient ne pas comprendre la question, et ceux qui faisaient semblant:

« **D** : est-ce que tu trouves que le candidat quand il comprenait pas, alors il restait silencieux, il ne reposait pas tout de suite la question.

R : non, rester silencieux, rarement. i a deux types de gens, i a des gens qui ont dit : désolé, j'ai pas compris. les gens répondent à côté, qui répondent quelque chose, mais qui n'a rien de relation avec la question. répondre pour répondre. » (Annexe 2- Entretien 24 : 418)

Ce recruteur enseignant-chercheur témoignait en a fait maintes fois l'expérience. Il a su distinguer et catégoriser les personnes après de longues années passées au Vietnam. Un nouveau recruteur français pourrait avoir des difficultés à s'apercevoir de ce phénomène et aurait une manière complètement différente de réagir. Les français ou les occidentaux en général assimilent depuis leur enfance, à l'école ou dans la société une éducation de l'indépendance, l'autonomie et le respect de l'individualité. Ils sont conscients de leur autonomie, agissent à leur gré. Ils ont donc l'habitude de donner leurs avis en interaction sans avoir recours aux opinions collectives ou à celles d'autrui.

Pourtant, un comportement qui n'est pas clairement explicite peut tromper le recruteur car celui-ci ne comprenant pas exactement les qualités et le caractère du candidat, peut avoir un jugement négatif envers lui. Notons l'exemple ci-dessous :

« **R** : c'est pareil/ on rencontre une personne qui est très compétente et en fait il était être absolument directeur technique dans une société, on l'a recruté. cette personne a voulu absolument plus de responsabilité de développement et on comprenait pas pourquoi. dans son caractère, dans son profil, on voyait que c'est une personne qui est le genre de contrôler, de diriger et c'était paradoxal. je n'ai pas essayé le mettre dans la tête qu'il fallait faire le développement, faire de la technique et donc cette personne on profite de tel moment et on l'a embauché en fait parce que/ on a un doute là-dessus, c'est vrai si jamais on embauche en tant que développeur euh, c'est moins XXX. c'est pour ça des fois i a des choses qu'on a dans la tête et candidat, on ne comprend pas. on fait attention après/ si l'on comprend pas leur motivation, i a un doute, en général qu'on a des doutes, on ne va pas l'embaucher. » (Annexe 2- Entretien 25: 426)

Ce recruteur a organisé son évaluation sur un propre principe s'il a des doutes, il ne recrute pas. Cependant, le danger est de passer à côté de bons candidats qui sont très réservés et influencés par un principe social commun d'éviter les situations où ils risquent de perdre la face.

En effet, un recruteur français, enseignant-chercheur au sein d'une grande université vietnamienne, nous a conté de nombreux exemples de timidité, de réserve des étudiants vietnamiens. Il pense avoir compris le système éducatif vietnamien, et celui du public étudiants au bout de ses huit ans d'enseignement et de recherche au Vietnam. Après avoir systématiquement constaté de manière systématique la réserve chez ses étudiants- candidats en entretien, ce recruteur a su ajuster son comportement afin de rassurer le candidat. Selon lui, l'embarras peut faire perdre ses esprits au candidat, ainsi l'évaluation deviendrait peu exacte. Il a avancé les propos suivants:

« **R** : alors, euh :: moi je pense que peut-être pas motivé, mais j'ai eu des/ des cas où le candidat vietnamien en face était timide, donc il avait peur, donc, ça on XXX tout de suite. donc, j'ai essayé de de d'enlever la peur, **euh**, pour que cette personne se sente bien, se sente en confiance pour capter, répondre correctement, parce que si la personne a peur, ça c'est un barrage à la communication, on ne peut pas évaluer correctement cette personne, **et puis**, et

au bout de 5 minutes, XXXX de confiance, là on peut faire vraiment l'évaluation de cette personne. **d'accord.** » (Annexe 2- Entretien 24: 415)
Il a donc su mettre ses candidats à l'aise en créant une atmosphère plus favorable à l'interaction et c'est le recruteur, lui-même, qui aide le candidat à éviter une attitude embarrassante qui peut gêner son évaluation. C'est lui qui répare la réponse de son candidat.

En revanche, dans certains cas, un candidat voulant cacher sa timidité, évitant une réserve prévue ou un embarras, a adopté une attitude extrême, à l'opposé de ce qu'il est : fier et prêt à affronter les « attaques » de son recruteur. Il avait en effet une attitude un peu « bizarre » sous les yeux de ce dernier comme suit :

« **R** : il a quelque chose/ je me souviens, c'était au début de 6 mois, on cherchait un stimulateur et c'était quelqu'un qui a beaucoup XXX d'entrer en jeu :: était assis sur la chaise, la main dans la poche comme ça et quand on l'a salué, il a encore la main dans sa poche // je suis entré en jeu, XXX le rendait plus à l'aise, on l'abordait d'ailleurs. je suis d'accord, après, c'est vrai un accident que quelqu'un qui est très confiant de lui euh :: très sûr de lui XXX » (Annexe 2- Entretien 25: 421)

Ce comportement de tenir toujours son équilibre, d'hésiter à s'exprimer est au fond un effet pour éviter de perdre la face devant un étranger.

II.2.3. Bilan après l'entretien

À travers nos entretiens, nous avons rencontré de nombreux candidats qui évitaient de poser des questions. Ce n'était pas par timidité mais par inquiétude et par peur de se voir questionné sur leur expérience de stage. Car, dans la majorité de stages effectués dans les entreprises vietnamiennes, les stagiaires n'effectuaient que de petites tâches : laver les tasses ; balayer le plancher. Ils n'avaient donc pas beaucoup de choses à partager et encore moins au niveau de l'acquisition d'une expérience professionnelle. Une candidate nous a révélé ce qui suit:

« **r** : sur mon chemin de retour, je pense qu'il y avait quelque chose que je ne pouvais pas relancer, par exemple :: il m'a demandé ce que je faisais à ce stage/ je ne pouvais dire que/ je ne pouvais pas dire/ car selon lui, ce stage est une grand-chose. la majorité des vietnamiens comprennent qu'un stage obligatoire dans une entreprise vietnamienne est organisé de façon très amatrice/ même pour beaucoup, c'est seulement de venir servir du thé et

balayer le plancher, mais je ne pouvais pas le lui dire »⁸⁰ (Annexe 3- Entretien 27: 436- Notre traduction)

Son recruteur comptait en revanche souvent sur les expériences de stage du candidat. C'est pour cette raison que la candidate s'est sentie embarrassée après cet entretien. Elle avait peur de perdre sa face comme elle avait peu parlé de son stage.

Il arrivait en fait que le candidat soit embarrassé par peur de montrer ses points faibles à son recruteur. Il évitait de répondre aux questions complémentaires de son recruteur. Il avait peur de s'enfoncer encore plus dans l'embarras :

« r:... j'avais peur des questions ajoutées suite à mes réponses. **tu as peur ?** pas tellement peur, mais parfois ça révèle ce qui m'est défavorisé et on peut se concentrer sur ça et il y a plus d'embarras à répondre.»⁸¹ (Annexe 3- Entretien 33 : 465- Notre traduction)

Il y avait plusieurs causes à l'embarras de ces candidats. Les différents modes de recrutement en faisait partie aussi. Ce candidat a exprimé son souci de passer un entretien à plusieurs, ce qui implique de la concurrence :

« r : quand tu ne viens pas à l'aise à l'interview, tu n'as pas de succès... au contraire, il existe beaucoup d'entretiens terribles. on faisait entrer 6 personnes à l'entretien/puis on posait la question, celui qui est rapide peut répondre à cette question. après, on nous demandait nos remarques sur cette réponse. c'était ma première fois que j'étais à l'entretien et j'étais encore réservé. la première fois je disais trouver la bonne réponse, ça veut dire que c'est la politesse. on m'a dit que je suis asiatique, que je peux discuter tout de suite avec eux. en passant plusieurs entretiens, j'ai horreur de ce type d'entretien. on est interviewé par le jury en constatant ce qui est fort, ce qui est faible chez les autres candidats pour leur demander de me justifier ce qui est meilleur que moi.

⁸⁰ « r:... trên đường đi về em có nghĩ là, đây có một số điều mà tự dung mình không bật ra ngay được, thí dụ như là :: anh ấy hỏi là những kỳ thực tập đầy của em là em đã làm được cái gì/ thì em cũng chỉ nói được là/ em không thể nào nói được, tại vì là anh ấy nghĩ là cái chuyến thực tập ấy nó là vấn đề rất to tát. đa số người việt mình sẽ hiểu là thực tập/ bắt buộc thường bắt buộc đi thực tập ở một doanh nghiệp việt nam sẽ rất là amateur/ thậm chí nhiều người quan niệm chỉ là đến :: rót nước và và quét nhà, thế nhưng em không thể nào nói với anh ấy là như thế được...»

⁸¹ « r: ...thì rất sợ những những câu hỏi phụ họa theo câu trả lời của mình. **em sợ à ?** sợ thì không sợ, nhưng đôi khi hờ ra cái không tốt về mình thì người ta càng khuyết sâu vào thì mình càng bối rối khi trả lời. »

c'est nettement la concurrence ! en général, c'est une concurrence complètement nette »⁸² (Annexe 3- Entretien 33: 462- Notre traduction)

Pour lui, ce genre d'entretien est défavorable pour les Asiatiques, et surtout pour les Vietnamiens qui cherchent à éviter le conflit, à adoucir la concurrence. Son mode de vie ne l'a pas habitué à ce recrutement.

Jusqu'à hier, les Vietnamiens s'adaptaient facilement à « la souplesse » d'un règlement, même d'une loi. On pouvait trouver des bases de ce rite social qui était populairement transmis de bouche en bouche par ces proverbes : « La loi royale est inférieure au règlement villageois »⁸³, « Intégrer une famille en fonction de ses règles »⁸⁴. Cela signifie qu'on doit accepter un fait commun, une action habituelle des personnes de la communauté sans compter leurs raisons car ces actes-ci appartiennent à une habitude communautaire, à la collectivité.

⁸² « r : khi chị đến phỏng vấn mà chị không à l'aise, không thoải mái thì chị không bao giờ chị thành công được... còn ngược lại họ có những cuộc phỏng vấn rất là khủng khiếp lắm. họ cho 6 đứa vào cuộc phỏng vấn nhé/ sau đó họ hỏi câu hỏi, đứa nào nhanh đứa ấy trả lời. xong họ hỏi luôn là cậu nhận xét gì về đứa bên cạnh. mình đầu tiên mình còn rụt rè, lần đầu phỏng vấn mình bảo là tôi thấy nó cũng tốt. tức là mình lịch sự luôn. họ bảo cậu châu á, nói tốt, nói nhỏ nói to, đấu nhau luôn không. em trải qua rất nhiều cuộc phỏng vấn nên em ghê nhất kiểu phỏng vấn ấy. mình vừa phỏng vấn với ban giám khảo vừa phải để ý xem đối phương của mình đứa nào có điểm mạnh điểm yếu gì để mà mình để còn chỉ thẳng ra cho nó, cậu có điểm mạnh gì hơn tôi, cậu chứng minh xem cậu có điểm gì hơn tôi. **cái concurrence hơi rõ !** nói chung concurrence chắc chắn là rõ. »

⁸³ « Phép vua thua lệ làng »

⁸⁴ « Nhập gia tùy tục »

Chapitre 8 : Coopération entre acteurs dans la conduite des stratégies d'interaction

«La communication reconnaît l'indépassable altérité entre les êtres humains et constitue un appel à un peu plus de tolérance » (Wolton D., 2009 :140)

Ce ne sont pas les personnes et les stratégies qu'ils suivent, mais leurs réalisations qui distinguent les individus. Pour des sujets de deux cultures différentes, même une coopération permanente en interaction est aussi source d'interculturalité. Dans ce chapitre, nous allons voir comment l'interculturel prend source dans les habitudes culturelles des acteurs, des modifications de leur moi/soi en coopération avec l'autre dans des situations stratégiques. Pour une stratégie similaire, deux acteurs culturels peuvent avoir des réalisations divergentes. L'interculturel est alors né au cours de cette interaction. Nous essayons dans les pages qui suivent de présenter ces phénomènes.

I.Réalisations des stratégies du maintien d'interaction

Plusieurs éléments sont indispensables à l'interaction comme d'une part, les réalisations verbales des interlocuteurs, et d'autre part, les stratégies interactives telles que les rôles, la coopération, l'agression. Nous verrons comment les acteurs réagissent dans une situation donnée créant ainsi l'interculturel.

I.1. Réaction des acteurs en interaction verbale

Nous avons commencé notre enregistrement des entretiens d'embauche il y a plus de deux ans lorsque le français était considéré comme langue officielle de travail dans de nombreuses entreprises francophones malgré un nombre beaucoup plus modeste que les entreprises anglophones. Aujourd'hui, le nombre des candidats francophones a encore chuté en raison de la crise financière mondiale, de l'expansion et du développement vraiment rapide des entreprises anglophones au Vietnam⁸⁵. Il nous faut cependant aborder le problème de langue chez nos candidats francophones car il constitue encore un des

problèmes majeurs chez les candidats, la langue est un moyen essentiel en interaction verbale. Breton affirme que :

« Le langage en est la matière première, il permet la prise de conscience et l'ouverture à autrui. Il est la manière la plus commode de faire lien, même si le corps et ses mouvements fonctionnent comme un autre système symbolique. » (Le Breton D., 2004 : 63)

C'est pourquoi, les réalisations verbales sont indispensables en interaction. Par contre, elles devraient se faire alternativement sans interruption même en communication.

« ...tout au long du déroulement d'un échange communicatif quelconque, les différents participants, que l'on dira donc des « interactants », exercent les uns sur les autres un réseau d'influences mutuelles – parler, c'est échanger, et c'est changer en échangeant. » (Kerbrat-Orecchioni C., 1996 : 17)

Nous essayons donc de voir comment ce processus de « changer en échangeant » se produit.

I.1.1. Difficultés de prononciation

À cause de la différence de la prononciation entre le vietnamien et le français, les candidats avaient parfois des problèmes pour prononcer certains mots français. De plus, la prononciation vietnamienne du Centre pouvait déformer quelques mots français. Au lieu de dire « chef de rayon », la candidate les a prononcés « chef de rayson » :

« **r**: euh je pense que// elle porte/ elle porte de chef de rayson [rayon] / consiste de réger [gérer] de réger réger des/ des l'employé.» (Annexe 1- Entretien 4 : 335)

La confusion entre « r » et « g » influencée par la prononciation locale du Centre a poussé cette candidate à prononcer « réger » au lieu de « gérer » comme dans le cas ci-dessous. Son recruteur lui a dû corriger par trois fois sur le même mot :

« **R**: .../ pas diriger un rayon, heu/ gérer un rayon/gérer gérer gérer/ **réger**. XXX des produits/ ça dépend de quel rayon/ on va voir dans quel rayon/ vous pouvez euh/ vous apprenez vous convenir selon vos références » (Annexe 1- Entretien 4 : 336)

⁸⁵Selon les statistiques de la MFV (Maison française au Vietnam) du 31 décembre 2010: "Plus de 200 entreprises françaises, P.M.E./P.M.I. ou filiales de grands groupes, sont installées au Vietnam, dont 170 à Ho Chi Minh-Ville. Ces sociétés françaises emploient plus de 24.000 personnes mais seulement 320 expatriés." (<http://www.mfe.org/index.php/Portails-Pays/Vietnam>)

Il est vrai que la mauvaise prononciation des mots constituait une gêne pour le recruteur. Mais, elle était surtout problématique pour le candidat embarrassé par cette situation qui aurait pu lui faire perdre la face vis-à-vis de son interlocuteur, s'est bloqué, a perdu le fil de ses arguments et s'est montré de la sorte moins convaincant pour cet entretien.

I.1.2. Faiblesse du niveau en français

Au cours de nos entretiens, nous avons noté que les recruteurs faisaient souvent des remarques sur le niveau de langue des candidats qui était plutôt faible. Certains ne pouvaient ni communiquer en anglais, ni en français. Il arrivait qu'un candidat demande l'aide d'un interprète vietnamien durant l'entretien. Donc voici l'exemple :

« **R** : bon, l'entretien dont je me souviens le plus, ça était le plus mauvais. un étudiant je me souviens plus de quelle filière avec deux premières minutes, il m'a demandé si vous allez me fournir un interprète pour l'entretien/ **ah bon !** et qui ensuite m'a demandé si la société pour laquelle je faisais le recrutement allait lui fournir des interprètes... » (Annexe 2- Entretien 22: 402)

Il arrivait aussi que l'assistant du recruteur devienne interprète ou même recruteur :

« **R** : oui, j'ai une fois un entretien de/ça devrait pas être longtemps parce que la personne comprenait ni anglais ni français (**rire**) donc on fait un petit entretien qu'on traduit en vietnamien, mais c'est assez court quoi

D : c'est quelqu'un qui/ qui a traduit l'entretien ?

R : oui oui, c'est ma secrétaire de traduire et après j'essayais de lui faire parler en français et en anglais, c'est pas vraiment inoubliable, mais c'était assez court, pour moi quelqu'un qui fait de la science c'est ceux qui parle l'anglais. ça, c'est pas fonctionner. » (Annexe 2- Entretien 24: 415)

Cette situation explique pourquoi dans plusieurs grandes entreprises françaises, les recruteurs prévalaient être assistés par un autre recruteur vietnamien afin de résoudre ce problème, et ainsi gagner du temps s'il y avait un grand nombre de candidats pour une séance de recrutement. Un cas assez exceptionnel a retenu l'attention d'un recruteur. Il nous a confié ce qui suit :

« **R** : oui, i avait un entretien vraiment/ qui nous avait marqué/ c'est c'est celui d'un jeune en fait/ qui :: avait beaucoup de discussions en fait exprimés en anglais et qui a réussi comme nous a fait passer un message / nous a fait compris qu'il a un bon potentiel de cette personne-là. donc, c'était en décembre, à la fin de l'entretien, même si on n'a pas compris grand-chose parce qu'il disait en anglais. **euuh euuh**. on a demandé à cette personne-là de revenir un mois plus tard, il améliore son anglais et s'il a jamais amélioré son anglais// on pourrait étudier son dossier encore. il est revenu un mois plus tard, **oui**, avec un anglais très très

bon. **ah bon** ! un mois plus tard. **ah bon** ! voilà, donc, pour nous, c'était :: c'était un choc. **oui, surprise** ! voilà c'est pas possible. une mémoire améliorée avec un temps :: et donc, l'expression en anglais, l'entretien s'est très bien passé, on l'a pris. il a été bien recruté. voilà.

D : c'est surprenant ça ! non, peut-être il a/ il avait déjà commencé l'anglais.

R : oui, oui, l'évolution entre le premier entretien et le deuxième entretien est spectaculaire, voilà ! **ah bon** ! » (Annexe 2- Entretien 26: 427)

Ce cas nous a interpellé et a remis en question notre vision des objectifs d'apprentissage et de l'enseignement des langues étrangères au Vietnam. Jusqu'à présent, à l'école et même à l'université, on applique des méthodes d'enseignement peu pratiquées. L'apprenant moyen s'intéresse plus à la grammaire qu'à la pratique de la langue. Dans les filières où les étudiants sont formés en langues française ou anglaise, la pratique manque. C'est pourquoi, il n'était pas surprenant de rencontrer ce genre de remarque de la part d'un recruteur d'une entreprise de 200 employés vietnamiens :

« **D** : bien sûr comme au vietnam alors les ingénieurs vietnamiens, par exemple, ils parlent deux langues. **non, ils parlent rien du tout** (rire). non alors, i a les brillants et les mauvais et je pense que les bons...

R : ... donc, ici je recrute les gens que je recrute, je les aimerais parler l'anglais, même les français. **ça c'est...**/ les ingénieurs, les architectes savent pas parler l'anglais. i a ici une moitié des gens qui savent pas parler l'anglais, **euh euh, ils parlent bien ou pas bien ? non ? non. non pas du tout.** ici je pense qu' i a sur 200 salariés vietnamiens i a peut-être 7 qui ont un niveau correct, **ah bon ?** le reste, c'est moyen et XXX. » (Annexe 2- Entretien 21: 401)

Ce recruteur a encore insisté sur la manière que ses candiadats utilisaient pour préparer l'entretien d'embauche. Cela consiste à apprendre par cœur des parties de la présentation, des qualités, des propositions, etc. C'était de cette façon qu'ils procédaient toujours à l'école, à l'université afin de réussir leurs examens. Le recruteur l'a donc mentionnée comme suit :

« **R** : donc ça, les gens sortent de l'école et leur français faible, tout ça. ceux qui ont euh// des expériences. la langue française est une langue assez difficile, euh :: il faut pratiquer souvent.

D : mais pour les jeunes diplômés dans l'ensemble, c'est un c'est un bas niveau ?

R : presque. **euh euh. même les diplômés les diplômés en langue française ?** oui, oui, c'est XXX c'est pareil, ils doivent apprendre par cœur. **oui.** on fait un entretien, ils doivent apprendre par cœur quelque chose, ils doivent préconiser la question et sa réponse et ça a fait. donc, au départ, c'est presque parfait/ mais après ça, quand on fait questions, ils sont perdus... » (Annexe 2- Entretien 21: 400)

Le problème de langage était un élément difficilement supportable pour les recruteurs qui avaient besoin en urgence de recruter un employé ou un jeune diplômé. Si le niveau de langue de ce dernier ne satisfaisait pas pour le poste envisagé, cela constituerait un obstacle pour le travail. Le recruteur devait donc s'assurer que le candidat arriverait à s'en sortir seul en langue étrangère tout en ayant parfois recours au vietnamien:

« **R** : ... quand j'ai eu des candidats qui ne ::// c'est trop timide, dans lesquels on fait beaucoup d'efforts pour leur faire sortir un mot et un autre pour qui n'ose pas qui n'ose pas de regarder donc comment il faut faire. **il faut lui fournir**...à la fois parce qu'ils n'ont pas passé beaucoup d'entretiens d'embauche, parce qu'ils n'ont pas l'habitude de voir d'être en face à un (tây) à deux euh :: quelquefois ils ne croient pas de la langue parce que i a certaines choses que je peux essayer d'expliquer un peu avec mes mots vietnamiens. si je recrute pour une société étrangère, i a un niveau minimum/ de langue, en dessous duquel, je peux pas... donc, j'essaie toujours de saturer l'entretien pour avoir au maximum d'informations et dans certains cas, quand on a une urgence, le niveau de langue est très bas, c'est pénible. » (Annexe 2- Entretien 22: 403)

À l'inverse, on rencontrait des candidats bloqués par la langue. Certains ne pouvaient pas s'exprimer comme s'ils le désiraient. Une candidate a souhaité détailler ses expériences professionnelles au recruteur, mais la barrière de la langue l'a empêché de le faire. Elle nous a avoué que c'était son seul point faible lors de l'entretien, les autres ne comptaient pas pour elle :

« **D** : disons qu'être bloquée euh :: c'est seulement ça ou bien il y a d'autres éléments ?
r : il me demandait des expériences professionnelles :: désormais/ car je n'arrivais pas à exprimer de façon exacte en français ce que j'avais fait/ **ça veut dire que tu ne savais pas t'exprimer/ tu étais donc embarrassée/ un peu/ un peu, c'est ça ?** oui. ce n'est pas encore possible de le relancer. »⁸⁶ (Annexe 3- Entretien 27: 434- Notre traduction)

⁸⁶« **D** : tức là nếu mà gọi là bị bloquée euh :: giữa chừng thì chắc là cũng chỉ có những trường hợp như thế thôi hay còn bị bloquée vì những yếu tố khác nữa ?
r: anh ấy có hỏi em về :: kinh nghiệm làm việc thì :: đây chỉ có đoạn đây là/ tại vì em không biết diễn tả bằng tiếng pháp như thế nào một cách chính xác nhất những gì em làm/ **tức là những công việc em đã làm rồi, thì em không biết diễn tả/ thì em cảm thấy bối rối/ hơi hơi à/ hơi hơi. thế thôi chứ gì ?** vâng. đề mà bật ra ngay thì chưa. »

Donc, le problème de langue fait partie des difficultés à la communication interculturelle. Celui-ci peut bloquer l'interaction dans une situation donnée, même plus que les autres éléments.

I.1.3. Découverte d'une façon d'apprendre à l'école

Nous avons constaté en fait des cas où les étudiants vietnamiens donnaient des réponses identiques à ceux des jeunes écoliers aux questions de leur professeur. Par exemple :

- Que voudriez-vous faire à l'avenir ?
- Je voudrais contribuer une petite part à l'œuvre de la construction du pays en fonction des rêves de l'Oncle Ho⁸⁷

ou bien :

- Pourquoi aimeriez-vous le pays ?
- Parce que nous avons les mers d'argent, les forêts d'or. Notre peuple est travailleur au travail, héroïque dans la lutte contre les agresseurs.

etc...

Répéter une même réponse est fréquent à l'école, et même à l'université. Cela expliquait donc pourquoi certains recruteurs français recevaient souvent des lettres de motivations semblables en tous points. La raison de ce fait est l'habitude de maintenir et de reproduire le modèle standardisé enseigné par le professeur. Cela vient également de cette habitude d'apprendre par cœur toutes les leçons pour mieux réciter. Nous constatons ce phénomène à travers cet échange:

« **R** : ...je pense que c'est un truc. au début, j'avais/ je trouve que moins maintenant, au début, i a deux ans, la première année/ i y avait beaucoup sans arrêt ce type de réponses sur la question « pourquoi voulez-vous changer de travail ? », ceux qui avaient déjà un travail, c'était toujours la même réponse : on travaillera dans un enviro/ votre environnement dynamique qui na na na... **(rire)**/ c'est toujours la même façon : on travaillait/ parce que/ B. est une entreprise internationale qui est en développement il en a eu dans le site de B. XXX/ **(rire) ils ont appris par cœur**/ voilà ils apprennent par cœur/ ça ça c'est très bien/ mais c'est la tendance agacée et c'est vrai qu'on le voit moins hein/ **c'est le cours qu'on a enseigné**/ c'est le cours qu'on répète toujours/ c'est répété trop bien/ c'est trop.» (Annexe 2- Entretien 19: 393)

⁸⁷Le président Hochiminh- note de l'auteur

Le recruteur attendait de la créativité et de la spontanéité de la part du candidat. Il cherche à recruter des personnes ayant le sens de l'humour, une ouverture d'esprit, des personnes en somme qui seraient prêts à s'adapter à la nouveauté, à avancer grâce à sa créativité, à son imagination. Les Français valorisent déjà ces qualités-là à l'école. Les enseignants français encouragent leurs élèves à ouvrir de nouvelles portes sur le monde extérieur tandis que les enseignants vietnamiens ne nous le font pas. Voilà ce que ce recruteur nous a dit :

« **R** : oui oui, bof, je fais beaucoup de recrutements depuis deux ans là, **beaucoup/ beaucoup d'expériences !** oui/ non, c'est pas ça, mais dans les réponses/ i a des ty/ i a des stéréotypes/ i a des types de réponses qui reviennent tout le temps, **eah euh**. des cv par exemple, on a des cv, bien sûr, la plupart des des jeunes maintenant qui font des cv i a des informatiques en charge XXX après les universités, non/ on cherche toujours dans ces cas-là la l'originalité quoi/ ou en quoi la sincérité. si c'est la copie qu'on forme de type sélectif ou bien dans les réponses, c'est à dire des réponses types, on XXX pouvoir voir que le candidat qui a importé pas de lui –même, c'est pas de répéter des formules peut-être/ça ça se passe. » (Annexe 2- Entretien 19: 392, 393)

Ainsi, la solution adoptée par beaucoup de candidats ne contribuait pas forcément à faire bonne figure. Il renseignait en revanche le recruteur sur un manque de créativité ou de la passivité chez le candidat. De ce point précis, il était alors possible pour celui-ci de distinguer l'enseignement vietnamien du français.

I.2. Réalisations des stratégies de coopération

Durant une interaction, les réactions des sujets correspondent à des rôles pré-établis basés sur des rituels, des coopérations et des agressions.

I.2.1. Les rôles rituels du moi

Concernant les rôles rituels du moi, nous comprenons que chaque sujet est conscient de son rôle dans une situation donnée. Ce sujet peut donc bien jouer son rôle si celui-ci ne provoque pas un inconvénient à son statut. Dans l'échange suivant, la candidate était déçue, car à son futur poste, elle occuperait seule un bureau sans pouvoir avoir de contact avec d'autres collègues. Ici, le recruteur intervient immédiatement pour lui rappeler qu'il est interdit de bavarder au travail:

« **R**: vous n'aimez pas dans un bureau, oui, isolée des gens, hein? parce que ...mais là, c'est un peu bruit qui bouge qui recontacte, écoute pas trop physiquement, mais vous êtes en contact déjà avec tous les personnels-là::

r: parce que dans ma/ société je suis triste, toujours avec/ téléphone, pas de personne.

R: alors, là donc vous n'avez pas le temps non plus de discuter de de de comment dire ("buôn dura lê"- Notre traduction : « bavarder »), hein ? en principe non, (**rire**) c'est interdit au travail.

r: (rire), non c'est pas (buôn dura lê) (rire) » (Annexe 1- Entretien 6: 346)

Dans son rôle d'employée, elle devrait avoir des contacts avec des gens, régler des choses en rapport avec son statut, cela n'inclurait pas le bavardage téléphonique. Si la personne occupe un poste qui exige plus de responsabilité, il faut qu'elle soit capable de gérer des employés. Il implique donc d'être soi-même autonome et responsable :

« **R**: d'accord, d'accord, bien sûr. en fait pour le poste donc pour chef de vente effectivement, i faut de l'expérience. mais, on ne peut pas prendre des gens sans expérience pour un poste aussi important de responsabilité si effectivement i a pas d'expériences, i a d'autres postes avec moins de responsabilité qui demandent plus de travail physique des postes d'employés, oui. donc, est-ce qu'aujourd'hui, vous seriez intéressée de travailler en tant qu'employée dans le magasin? et après, c'est évaluer...mais aujourd'hui pour le poste de chef de vente, je peux pas vous dire oui. travailler avec vous d'employée avec responsabilité/ pas le chef de vente c'est très tôt pour l'instant, vous comprenez ? » (Annexe 1, Entretien 16: 379)

Dans un entretien d'embauche, la position du recruteur est « haute » dans le sens où il domine l'échange et l'oriente dans la direction qu'il choisit. Ce recruteur semble en être complètement conscient comme suit :

« **D** : est-ce que vous vous êtes senti proche ou loin de votre recruté et pourquoi ?

R : c'est une question assez personnelle. chacun a son style de manager. moi, le style plus loin. mais disons que le métier de manager/ de savoir se rendre suffisamment proche au moment de l'entretien/ pour mettre/ le candidat en confiance/ de telle façon pour qu'il puisse s'exprimer, ils ont trop de stress. donc c'est une c'est une/ proximité qui simplement est organisée pour rendre plus facile le contact surtout s'il y a des difficultés d'expression quand les gens sont pas/ ils sont confiants en anglais et ils sont pas disons/ à l'aise en français. donc c'est notre rôle de recruteur, on est ici de mettre à l'aise la personne pour qu'il arrive à s'exprimer. **d'accord.** » (Annexe 2, Entretien 18 : 386)

Le rôle du moi de chaque acteur dépend par conséquent de sa conscience. Il peut prendre la décision de créer une atmosphère confortable pour une interaction.

I.2.2. La coopération en matière de figuration

À travers les comportements langagiers, gestuels ou rituels des acteurs, nous avons pu détecter la coopération que l'un effectuait sur l'autre. Chaque sujet réalisait ce qu'il voulait coopérer avec l'autre en fonction de ce qu'il possédait comme rite d'interaction mené par sa propre culture. Pourtant ce que les acteurs consacraient à leurs partenaires n'était pas souvent positif et était déterminé par leur propre intention ou leur perception qui sont culturellement déterminées. Effectivement, ils sont différemment éduqués et formés en famille, à l'école ainsi que dans leur société. Par exemple, les gestes familiers d'un recruteur peuvent faire penser une candidate à un comportement peu sérieux qu'il réalise, tandis que les sourires permanents du candidat à l'entretien provoquent à son recruteur des idées négatives sur celui-là.

I.2.3. Créer une occasion de coopérer avec son partenaire

Reprenons de nouveau le discours du recruteur précédent. Du fait de son expérience, il essaie dès le début de l'entretien de mettre son candidat à l'aise. Il essaie de créer une ambiance agréable dans laquelle le candidat ne se sentira pas oppressé ou embarrassé. Le stress exerce une mauvaise influence sur la prestation du candidat.

Il accordait de l'importance à l'environnement dans lequel se déroulaient les entretiens afin de procéder à une évaluation objective. Dans ce cas présent, le recruteur jouait donc un rôle moteur dans la motivation du candidat.

Nous pensons également à la manière d'anticiper les arguments des candidats. Quand la candidate a postulé pour le poste de chef de rayon, elle était sûre d'elle, sûre d'être une personne responsable :

« **r**: je suis une personne/ responsable, je pense que je peux faire, je peux le faire.

R: XXX une personne responsable, ça veut dire quoi ? vous pensez que vous êtes responsable ou vous pensez que vous pourrez être responsable derrière qui va vous dire ?

r: je pense / je suis un responsable.

R: d'accord, vous pensez que vous avez le sens de la responsabilité. d'accord. donc manager une équipe avoir 2, 3, 4, euh ça dépend de rayon, bien sûr, on a dit le chef de rayon/ ça vous fait pas peur ? ...» (Annexe 1- Entretien 1: 324)

Le recruteur a su alors anticiper ses réactions pour lui donner une chance de continuer son argumentation. C'est une façon de pousser cette dernière à s'exprimer en entretien. La candidate a ressenti à ce moment-là un encouragement à se dévoiler et à affronter son patron.

Face à une décision à prendre, il arrivait fréquemment qu'un candidat vietnamien ait une totale indécision. Ce trait psychologique semble être quelque chose de permanent, car elle prend source dans l'enfance. Les enfants vietnamiens étaient exposés aux effets négatifs de changements brutaux de la société. Ils recherchaient alors équilibre et stabilité. N'étant pas pour la part très autonome, prendre une décision leur paraissait difficile. Alors, une argumentation persuasive du recruteur pouvait pousser la candidate dans le cas suivant à pouvoir prendre sa décision :

« **r**: 12 mars. **oui**. (rire) je compte pas encore// mais dans certain cas/ si on/ on se convient un accord entre/ l'employé et l'employeur/ on peut quitter avant. dans la société, i a beaucoup de de cas qui peut quitter avant.

R: oui, mais oui, mais vous êtes/ c'est ≠ une question de fidélité par rapport avec votre patron, mais ça se passe bien avec lui, oui// si si vous partez:: il sera pas content/ parce que il vous XXX une bonne collaboratrice/ mais// mais bon, il acceptera s'il est intelligent/ de toute façon il ne faut pas vous retenir//... »
(Annexe 1- Entretien 5: 340)

Le rôle du recruteur était donc de mettre fin à l'hésitation et à l'embarras de cette candidate.

1.2.3.1. Les comportements des acteurs représentant la coopération

La peur d'être seul était présente chez plusieurs candidats vietnamiens, surtout pour ceux qui avaient eu l'occasion de passer des entretiens en France. Chez ces personnes, nous avons constaté une volonté permanente de trouver une coopération étroite, une main amicale de la part des recruteurs. Cette candidate nous a parlé du serrement de mains de ses recruteurs en France :

« **r** :... le premier serrement de main. serrez-moi la main (elle tend sa main), ce n'est pas bon ! si vous me serrez la main de telle façon, je serai choquée. C'est pour cela, je serre la main très fort. **mais à quel degré de force ?** pour avoir l'impression que/ **confiante**, on est confiant, l'autre est confiant de soi/mais c'est l'impression de saluer vraiment l'autre. par contre, si un recruteur me serre la main comme ça (elle serre la main à la doctorante), je ne me sens pas à

l'aise. tu n'es à à l'aise. »⁸⁸ (Annexe 3- Entretien 30 : 448- Notre traduction)

Pourtant, avec son recruteur, une candidate n'a pas pu s'exprimer comme elle le souhaitait, car celui-ci étant conscient de son statut, gardait une distance entre lui et son candidat, autrement dit sa position haute. Voici quelques mots d'un recruteur à qui nous avons parlé :

« **R** : ... mais dans l'interview/ je ne suis pas proche, je ne veux pas installer un rapport plus que normal, professionnel/ cordial/ mais pas/ copain-copain quoi/ heu. **d'accord**. surtout rester/ garder les distances. » (Annexe 1- Entretien 19 : 391)

Le candidat a conscience de « sa position basse » et c'est pourquoi il était inquiet que le recruteur le mette à l'aise. Voilà ce qu'elle nous a dit :

« **r** : à l'entretien, j'avais l'impression que le recruteur était à une très haute position, oui. **c'est-à-dire on ressentait sa position très différente par rapport à lui**, oui, bien inférieure/**c'est clairement cette impression. mais as-tu l'impression qu'il se mette sur une position supérieure ?** non, il est vrai qu'il est proche, sa manière d'interviewer ne crée pas ma position :: c'est moi qui a cette impression. par ailleurs, sa façon de communiquer me faire proche de travailler avec lui, ce n'est pas difficile. »

⁸⁹(Annexe 3- Entretien 35: 475- Notre traduction)

Sa manière d'aborder l'interview avec cette candidate a créé une certaine proximité entre les deux interactants. Elle s'est rendue compte que les événements ne se sont pas produits comme elle l'avait prévu : un rapport très déséquilibré dû à la position de chacun. Mais elle garde conscience de sa position inférieure face au recruteur.

Le recruteur n'est en fait pas attentif au candidat. Celui-ci voulait expliciter certaines choses et lui prouver sa compétence mais à cause de l'attitude du recruteur, il n'en a pas eu l'occasion :

⁸⁸« **r** : ... cái lần gặp đầu tiên, bắt tay. chị bắt tay em (tend sa main), không được ! nếu chị bắt tay em như thế thì em rất là choc. cho nên em phải bắt phải mạnh. **nhưng mà mạnh như thế nào ?** để cho có cảm giác là/ **tin tưởng**, mình tin tưởng người ta, người ta tin tưởng mình/ nhưng mà cảm giác là mình muốn chào người ta thực sự. chứ còn khi mà em gặp một recruteur bắt tay em như thế này (serre la main de la doctorante) thì em không thoải mái. **không cảm thấy thoải mái.** »

⁸⁹« **r** : lúc phỏng vấn thì có cảm giác như họ đứng trên mình rất là cao, vâng. **tức là mình cảm thấy mình ở cái position khác hẳn so với họ**, vâng, dưới hơn/ **rõ ràng mình cảm nhận được điều đấy. nhưng em có cảm thấy ông ấy tự đặt ông ấy vào một position nó cao hơn mình ?** không, thực ra anh ấy cũng gần gũi. cái cách phỏng vấn của anh ấy cũng không tạo cho mình là :: mình có cảm giác thể thôi. nhưng, cái cách nói chuyện của anh ấy cũng làm cho mình thấy gần hơn để dễ làm việc với anh ấy, chứ không phải là khó. »

« **D** : qu'est-ce que tu n'apprécies pas ?

r : j'aimerais me montrer mieux à l'entretien, parler davantage. mais celui-ci ne me laissait pas parler, il voulait montrer qu'il a bien compris/ il a passé en autre chose. ça veut dire qu'il était un peu/ **un peu léger, c'est-à-dire tu ne peux pas montrer profondément tes trucs ?** oui, ça veut dire que seulement grâce à son opinion subjective. c'est donc un peu autoritaire. oui c'est vrai, à caractère autoritaire »⁹⁰ (Annexe 3, Entretien 32: 460- Notre traduction)

Il arrivait que de de jeunes recruteurs travaillant dans domaine technologique veuillent que leurs candidats s'habillaient d'une façon habituelle même décontractée. Cela était assez atypique puisque la plupart des recruteurs ne supportaient pas une tenue négligée de la part des candidats. En ce qui concerne ce recruteur, lui, voulait privilégier le naturel en entretien afin que les candidats ne se sentent pas gênés par un formalisme ou voir ses candidats se débrouiller naturellement en entretien sans être gênés par une tenue qui leur serait inhabituelle. Il disait :

« **R** : euh :: jusqu'aussi quelque chose qui vient à mon esprit, qui est un peu différent, c'est/ ils viennent de façon d'habillement décontracté, ça c'est bien. **vous n'aimez pas ?** non, contraire. **ah bon !** je préfère quelqu'un de naturel en face de moi que quelqu'un qui est ben différemment avec une cravate, ça me fait sentir mal à l'aise. ça me donne plus d'amitiés. » (Annexe 2- Entretien 25 : 420)

Un jeune recruteur a été agréablement surpris par un des candidats dont il a mené l'entretien. Se fondant sur ses expériences, il avait convenu que le vietnamien n'était généralement pas d'allure professionnelle. Cependant, ce candidat lui a démontré le contraire, ce qu'il a énormément apprécié :

« **R** : j'ai une expérience. une fois qu'un candidat qui porte XXX, il a sorti son petit ordinateur portable, il l'a jamais ouvert, mais XXX (**rire**) ça c'est très bien, parce que ça montrait qu'il aimait la technologie et il était presque prêt à sortir à montrer ce qu'il avait. c'est quelqu'un de très XXX, c'est pareil ainsi pour prendre des notes, c'est ça c'est une pensée très professionnelle et c'est très agréable.» (Annexe 2- Entretien 25: 422)

⁹⁰ « **D** : thể em không thích điem nào ?

r : lúc phỏng vấn em muốn thể hiện mình nhiều hơn, dành thời gian để cho mình nói. nhưng ông ấy không cần để cho mình nói, ý là ông ấy hiểu rồi/ ông ấy chuyển sang cái khác luôn. tức là ông ấy hơi/ **hơi lớt phớt, tức là em cảm thấy chưa thể hiện được một cách sâu sắc cái của em ?** vâng, tức là cứ theo chủ quan của ông ấy thôi. **thể là hơi autoritaire.** vâng đúng rồi, mang tính autoritaire. »

Nous remarquons ici que la communication interculturelle leur a apporté à tous deux de la nouveauté, et de la surprise. Certaines modifications d'habitude de l'autre peuvent entraîner des émotions positives. Les hommes malgré leur race, leur langage ont un regard commun sur la nature, sur ce qu'on pouvait exploiter du monde naturel, par exemple, dans le cas suivant :

« **r** : ...on disait pourquoi étant dans le fashion, un univers absolument différent, je tourne vers celui-là qui n'a pas de relation avec le mien/ on me demande effectivement pourquoi je choisis deux travaux complètement différents, je dis qu'ils ne sont pas tellement différents, car le fashion et la campagne ou mes deux travaux ont des ressemblances/ car la beauté de la mode provient de la nature/ **de la vie**/ et la campagne a des paysages. dans le secteur de la mode, on ne trouve pas tout, mais à la campagne, par exemple, on a de vraies émotions sur la nature/ces deux lieux ont le but final commun, c'est la beauté. mon chef qui est doué pour l'art trouve que j'ai raison, n'est plus contre mon opinion. **et finalement vous avez le consentement mutuel.** »⁹¹ (Annexe 3- Entretien 28: 440- Notre traduction)

Parfois, la différence entre deux cultures n'est pas insurmontable et peut être bénéfique :

« **r** : il arrive donc que la communication avec le français était plus facile qu'avec le vietnamien. **pourquoi ton impression ?** car lors de la conversation, son comportement est très naturel. nos vietnamien, par contre, ils s'efforçaient des fois à me détecter par leurs tactiques ou de telle ou telle manière/ j'avais l'impression d'être coincée/... »⁹² (Annexe 3- Entretien 28: 439- Notre traduction)

⁹¹ « **r** : ... mọi người mới bảo chứ tại sao đang làm một lĩnh vực về thời trang, là một thế giới khác hoàn toàn, lại quay về làm cái kia thì có vẻ không có sự liên quan đến nhau/ thì họ hỏi em là tại sao bạn lại chọn hai cái việc nó khác nhau nhiều như thế, em bảo là thực ra thì cũng chẳng khác nhau nhiều bởi vì thời trang và nông thôn hay là những công việc đấy nó cũng có sự tương đồng với nhau thôi/ bởi vì vẻ đẹp trong thời trang cũng bắt nguồn từ thiên nhiên/ **từ cuộc sống**/ và nông thôn thì có rất nhiều cảnh quan. trong lĩnh vực thời trang, mình nhìn mình không thể thấy hết được, nhưng mà ở nông thôn chẳng hạn mình cũng có những cảm xúc rất là :: thật về thiên nhiên/ nó có cái chung tốt cùng là đều có vẻ đẹp chung, beauty chung. anh chef em thì cũng là người rất là có máu nghệ thuật nữa, cũng thấy có lý, không phản đối ý kiến của em. **thế là cuối cùng cũng có sự đồng ý với nhau.** »

⁹² « **r** : mà nhiều khi em thấy nói chuyện với người pháp có khi còn dễ hơn người việt. **tại sao em lại có cảm giác ấy ?** bởi vì khi nói chuyện ấy/ họ nói chuyện với mình cái tác phong, cái cách nói chuyện của họ rất là tự nhiên. còn người việt có khi họ còn dò xét mình rồi thế này thế kia/ cảm giác tự nhiên bó mình vào một cái/... »

La communication interculturelle dans cet exemple, a des points très positifs. Elle facilite aussi la relation interculturelle et crée un impact favorable sur les interlocuteurs. Par ailleurs, certains comportements de recruteurs qui ont été largement appréciés par les candidats. Ce fait est illustré par l'exemple suivant:

« r : ce que je préfère, il est physiquement très beau et :: son allure, sa façon de parler, sa tenue est très correcte, il parle avec beaucoup de courtoisie. sa parole n'est pas bruyante, on parle, il écoute. il parle on écoute, aucune interruption de parole et aucun détour qui mène l'entretien au lieu/ car si il se concentre sur ce que je ne connais pas, alors il y a plein de choses que je ne connais pas »⁹³
(Annexe 3, Entretien 31: 458- Notre traduction)

Le recruteur a créé de façon naturelle une ambiance agréable, et a ainsi donné une bonne image de lui à la candidate. Cette ambiance l'a motivée.

1.2.3.2. Les effets négatifs des comportements de coopération

Prenons cependant notre point de vue sur les rites d'interaction comme des faits qu'on accomplit inconsciemment et sans raison. Les candidats apprennent en effet durant leurs études que les recruteurs sont naturellement sérieux et distants avec les candidats. Cette croyance a quelque peu déroulé une candidate qui a été très étonnée et mal à l'aise face à un recruteur au style décontracté:

« r : ... ce que je n'aime pas, c'est qu'on rend cet entretien très décontracté, il lui manque du sérieux tu. **ah, tu as besoin d'un entretien plus sérieux.** il faut être plus sérieux »⁹⁴ (Annexe 3- Entretien 35: 476- Notre traduction)

Le sérieux est une qualité essentielle par un chef, un dirigeant en général. C'est ce qui le valorise. Ce précepte enseigné très tôt dans l'éducation des Vietnamiens participe à la construction d'un stéréotype qui les suivra tout au long de leur vie.

⁹³ « r: thích nhất thì về hình thức thì ông ấy rất đẹp trai và :: cái tác phong, cách nói năng, trang phục thì ông ấy rất đĩnh đạc, nói chuyện rất lịch sự. nói chuyện không phải là cái gì ồn ào, người ta nói mình nghe, mình nói người ta nghe, không hề ngắt lời hay là không hề vắn vèo gì đưa cái cuộc nói chuyện vào chỗ/ bởi vì nếu như xoáy vào những cái em chưa biết thì có rất nhiều cái em chưa biết... »

⁹⁴ « r: ... còn cái mà em cảm thấy không thích lắm là họ làm cho cái cuộc phỏng vấn nó quá thoải mái, thiếu một chút sự nghiêm túc. **à thế à em lại cảm thấy cần nghiêm túc hơn.** cần nghiêm túc hơn nữa... »

Certains recruteurs parvenaient à cerner de manière assez précise le type d'employé à qui il avait à faire. Ce recruteur expérimenté pouvait prévoir l'infidélité chez son candidat. Il pouvait attribuer un poste correspondant aux compétences acquises de son candidat. Observons ce qu'il nous a confié :

« **R** : c'est arrivé. euh :: un nombre de cas, i a plusieurs candidats i a des candidats qui correspondent pas du tout et/ qui/ qui ne sont pas convaincants, parce que parce que moi, dans le recrutement, je fais attention aux aux compétences techniques, mais aussi à personnalité. si j'ai l'impression d'avoir en face de moi un candidat qui est simplement passé un mois et un an à l'entreprise étrangère pour apprendre et puis partir, ça m'intéresse pas. **vous sentez ça ?** on sent quand même pas, on sent pas toujours que les gens vont rester et on sent presque toujours que les gens vont partir. **ah bon ! (rire)**... donc, oui. quand j'ai un candidat qui me semble intéressant mais convient pas au poste, je XXX la mémoire pour maintenir le contact// » (Annexe 2- Entretien 22 : 407)

Le comportement de l'acteur peut révéler inconsciemment certains éléments sur lesquels son interlocuteur peut baser son jugement. Ce dernier peut ainsi lui attribuer des défauts et le candidat alors échouait son entretien.

1.2.3.3. La figuration de l'autre comme un moyen d'agression

Dans un entretien d'embauche, les positions des acteurs sont généralement opposées.

Le recruteur occupe évidemment la position haute et le recruté, la basse. Le premier peut facilement attaquer l'autre de ses questions ou de ses propositions. Cependant, il recherchait des moments favorables pour « attaquer » le candidat pour paraître naturel.

Néanmoins, nous ne nions pas la manière directe du recruteur de parler au candidat:

« **R**: les jours fériés aussi. vous avez la bonne santé ? oui. hein? c'est pas des heures supplémentaires, hein/ c'est le rythme qui XXX, c'est pas 38 heures de travail par semaine/ mais en XXX de samedi et dimanche XXX des jours de repos/ récupération dans la semaine et le suivant vous n'aurez pas envie de démissionner au bout de 2 ou 3 mois? vous n'aurez pas envie/ de démissionner au bout de 3 mois?

r: non, si/ euh//

R: c'est la pression qui est forte

r: oui/ et j'ai comment dit/ j'ai prix/ j'ai un bon/un bon prix

R : le salaire ?

r: oui. » (Annexe 1- Entretien 1: 325)

Sa stratégie était ici d'« attaquer » son candidat avec une succession de questions afin de vérifier s'il pouvait supporter la pression. Il profitait habilement des blancs de son interlocuteur pour tester encore plus.

Nous avons noté dans plusieurs cas, une autre stratégie d'« attaquer » par les recruteurs lors des entretiens : deux recruteurs présents, l'un français, l'autre vietnamien, chacun venant compléter les idées de l'autre lors des échanges :

« **R**: un million? et vous demandez combien?

r: pour ce poste?

R: pour le poste/ oui/

r: trois millions.

R: trois millions? euh euh/// 3 millions/ oui/ avec// euh/ sans expérience pour débutant ?

Rv: vous venez de sortir de l'école// **oui**. vous n'avez pas de l'expérience/ euh/ l'expérience de travail/ » (Annexe 1- Entretien 1: 325, 326)

Nous avons pu observer d'autres avantages du recrutement en binôme en matière d'agression. Si une seule personne menait l'attaque par un enchaînement de questions, la pression serait plus difficile à supporter. Par contre, si deux personnes le font comme dans le cas suivant, alors nous pensons que la situation devient supportable :

« **r**: non/ parce que je trouve que je peux bien adapter à ce poste.

R: ah, bon? **oui**. qu'est-ce que c'est pour vous un chef de ressources humaines ?

r: euh un chef de ressources humaines, c'est responsable euh du/ euh gestion de la gestion// personnel. et je travaille directement avec le monsieur directeur/ **oui**. pour gérer.

Rv: responsable de de personnel/ c'est à dire s'occuper des des de tout ce qui concerne le personnel bien sûr/ mais pour assurer le poste il faut savoir le code la code de loi/ **code de travail**/ est-ce que vous vous connaissez le code de travail ?

r: je n'en trouve pas dans les critères que vous proposez.

R: ah bon? qu'est-ce qu'on a proposé comme critères ? » (Annexe 1- Entretien 2: 328)

Il est arrivé qu'un recruteur habitant depuis longtemps au Vietnam, comprenne bien le système des magasins privés du pays. Il a voulu insister sur certains points afin que le candidat se rende compte de la différence totale entre un magasin de ce type avec un supermarché d'envergure internationale. Sans s'attarder à commenter la manière de mener les activités de chaque système, il devait être direct pour faire comprendre à son recruté,

jeune diplômé que la candidature de celui-ci ne convenait pas du tout à un poste qui exige beaucoup d'expériences. Nous le regardons dans ce commentaire :

« **R** : d'accord/ bon rentrons maintenant/ dans dans les domaines/ donc// à B. dans le magasin/ i a plusieurs postes/ i a des postes de ressources humaines/ c'est gérer personnel/ mais/ il faut avoir/ des connaissances/ des textes législatifs du code de travail/ et loi/ qui gèrent qui / oui les lois qui gèrent le recrutement administratif humain avec contrat de travail/ de pays/ i faut avoir de bonnes connaissances théoriques, et ses textes et aussi les lois qui gèrent le recrutement administratif humain avec contrat de travail, les pays/ i faut avoir /de bonnes connaissances au théoriques et ses textes aussi pour un nouveau magasin qui va gérer / 200 ou 300 personnes au départ/ i faut/ quelqu'un qui a de l'expérience/ qui a l'habilité/ gestion administrative et aussi XXX bien sûr/ travailler sur la XXX, le recrutement. d'accord. je pense que ce poste-là / votre candidature/ pour l'instant est prématurée tout à fait inadaptée/ par rapport à votre profil de formation et expériences. vous XXX/ i a deux domaines donc administratifs/ comptable financier et / commercial/ vous en sentiez toute saturée par la partie commerciale/ c'est à dire travailler dans les rayons. » (Annexe 1- Entretien 2: 328, 329)

Du côté des candidats, malgré leur position basse en entretien d'embauche, nous avons remarqué de leur part une attitude agressive. Influencés par les caractéristiques issues d'un pays agricole qui valorisent l'union et la collectivité, les Vietnamiens ont en général peu de réactions. Ils ne sont habituellement pas agressifs. Mais, il est arrivé de petites actions impulsives dans une certaine situation. À travers de nombreux entretiens que nous avons constatés, nous avons trouvé la présence d'une certaine agressivité, mais qui n'avait pas été exprimé directement :

« **D** : oui, il y a quelque chose XXX qui vous bloque, ça bloquait ça bloquait la communication. d'accord.

R : il a quelque chose/ je me souviens, c'était au début de 6 mois, on cherchait un stimuler et c'était quelqu'un qui a beaucoup XXX d'entrer en jeu :: était assis sur la chaise, la main dans la poche comme ça et quand on l'a salué, il a encore la main dans sa poche // je suis entré en jeu, XXX le rendait plus à l'aise, on l'abordait d'ailleurs. je suis d'accord, après, c'est vrai un accident que quelqu'un qui est très confiant de lui euh :: très sûr de lui XXX » (Annexe 2- Entretien 25: 421)

Les façons d'agresser sont diverses parmi les recrutés. Ayant toujours l'habitude de contourner, de ne pas être direct avec leurs interlocuteurs, certains avaient des comportements qui ne paraissaient pas normaux aux yeux des recruteurs surtout pour ceux qui ont le sens de l'argumentation logique. Au lieu de montrer au recruteur ses compétences

et lui demander un salaire qui lui convenait, le candidat a demandé un salaire beaucoup plus élevé qu'un salaire normal. Son recruteur l'a de suite considéré comme une personne étrange :

« **R** :...quand on écoute quelqu'un, on essaie d'évaluer si la personne connaît/ le montant de son salaire, c'est-à-dire connaît sa valeur, à combien il s'estime. d'accord ? donc la moyenne. et puis si la personne demande un peu plus que la moyenne, c'est normal, c'est logique, **oui**. par contre un jeune qui n'a jamais travaillé qui demande trois fois de salaire moyen/ non/ là c'est plus plus normal, c'est ≠ un jeune qui n'a pas la tête :: qui n'est pas dans la réalité, qui rêve complètement. » (Annexe 2- Entretien 24: 415, 416)

Nous pensons alors à la façon de réfléchir analytique du recruteur et celle synthétique du candidat pour comprendre ce phénomène. Il s'agissait peut-être une bonne raison du côté recruteur. Cependant, c'était peut-être un cas d'agression d'un candidat qui avait envie de montrer devant son recruteur qu'il est compétent et qu'il est sûr de lui-même. Néanmoins, il n'avait pas de bonne stratégie à la limite de sa façon de réfléchir et de sa réaction instinctive.

Nous trouvons à maintes fois l'agression du recruteur suite à la figuration de son candidat. En témoigne cette interaction :

« **r**: c'est une bonne nouvelle pour moi (rire).

R: ah bon? pourquoi ?

r: parce que// depuis que le B. est ≠ implanté au vietnam/ je m'intéresse beaucoup et quand je sais que le B./ embaucher un secrétaire/ je pense que l'occasion/ tombe bien et j'ai décidé de poser ma candidature sans :: hésitation. dès que gens ici/ je trouve un climat de/ de travail très dynamique, très rapide et...

R: ah bon? **oui** là que vous avez vu en 2 minutes ? **oui**.

r: le personnel... » (Annexe 1- Entretien 5 : 337)

pour voir comment le recruteur a disposé de l'avis du recruté comme un moyen efficace de découvrir les réactions du candidat. En revanche, il est arrivé qu'une candidate vietnamienne avoue ses points faibles donnant ainsi à son recruteuse les majeures agressions sur elle :

« **r**: (rire) quelquefois je pense, je me sens un peu timide, **eah euh**.

R: vous êtes/ sensible, vous êtes vite émotive, oui. (p.de 15 s.) ça ne vous fait pas peur de travailler dans un milieu/ tout- à- fait différent de la coopération/ c'est l'entreprise française, franco-vietnamienne/ avec des des majorités

actuelles françaises, mais l'entreprise travaille en vietnamien et en français, mais c'est dans le domaine de distribution, commerce et distribution, ouais, c'est milieu/ que vous ne connaissez pas encore, hein qui est très/ très XXX. i faut, i a des des critères de rentabilités, hein. la gestion de ressources humaines c'est la gestion administrative qui s'occupe beaucoup de de dossiers :: à votre bureau de la gestion administrative, s'occupe bien sûr de l'information aussi, de recrutement, formation. ça ne vous fait pas peur de travailler dans ce milieu?

r: oui, je peux.

R : c'est sûr ?

r: c'est sûr. parce que c'est :: quelque chose je ne connais pas, j'aime bien/ apprendre l'apprendre. » (Annexe 1- Entretien 7: 349)

Les Vietnamiens sont certes indirects même en agression. Cette caractéristique a pour origine le fait de maintenir le moi caché, une manière classique de préserver sa face. Si quelqu'un veut attaquer l'autre, il profite d'autres éléments pour exprimer indirectement son avis. On peut le détecter à travers des proverbes tels que : « Se fâcher contre poisson, couper tranchoir »⁹⁵, « Prendre les jujubes en clôturant le figuier »⁹⁶ ou bien « La haie tombe, le liseron grimpe »⁹⁷ par le biais de vanne et autre moquerie pour l'autre.

II. Réalisations des stratégies d'interprétation

Il est important d'aborder ce propos quand on parle d'entretien. Comment s'exprimer, comment interpréter font fréquemment partie des préoccupations des candidats et même des recruteurs. Nous voulons dans cette partie relever les cas où l'expression, l'interprétation d'un acteur provoque des difficultés pour l'autre.

II.1. Interprétation convenable au contexte d'embauche

Certains candidats ayant acquis plusieurs expériences d'embauche en France sont parvenus à trouver l'attitude adéquate face au recruteur. Ce candidat fait sans doute parmi de ceux-là.

Il nous a dit :

⁹⁵ « Giận cá chém thớt »

⁹⁶ « Ăn cây táo, rào cây sung »

⁹⁷ « Đậu đỗ, bìm leo »

« **D** : qu'est-ce qui t'a bloqué ? t'a bloqué ?

r : oui, bloqué. premièrement, concernant le langage, deuxièmement ce qui concerne la connaissance de sa culturelle. Par exemple, il y a des choses minuscules, mais on ne les connaît pas, on ne les envisage pas. il faut beaucoup apprendre, par exemple la façon de communiquer à l'entretien. pour les vietnamiens, c'est une autre manière, mais en France, une autre et vice-versa. C'est complètement différent. une question, par exemple, on y répond d'abord pas les chose générales, puis on parle des choses particulières, après on doit résumer que la pratique c'est comme ça... quand on veut recruter du personnel à long terme, l'entretien est très sérieux. on exige nos techniques, nos techniques, plus on montre bien ses techniques, plus on est apprécié au niveau du diplôme, XXX deuxièmement la compétence personnelle, les expériences sont très importantes. »⁹⁸ (Annexe 3, Entretien 33: 463- Notre traduction)

Nous pensons que cela constitue des expériences précieuses pour le candidat vietnamien. Ceux qui n'ont pas eu l'opportunité de passer des entretiens en France ou avec des recruteurs français, resteront sur les savoirs scolaires acquis tout au long de leur formation et penseront donc que ce qui importantera pour le recruteur seront leurs résultats universitaires et leurs diplômes obtenus.

II.2. Deux différents modes d'interprétation

Il est assez aisé d'observer une différence d'interprétation entre un Français et un Vietnamien. Le premier dit « non » facilement tandis que le deuxième le dit de manière détournée. Une recruteuse ayant l'habitude de travailler avec une équipe vietnamienne a fait les remarques comme suit :

« **D** : le mode de communication/ ça veut dire :: ici ça veut dire ::

R : ça veut dire qu'un français dirait plutôt non, alors un vietnamien il va dire :: ça va être difficile, on peut faire un peu différent.» (Annexe 2, Entretien 23: 411)

⁹⁸ « **D** : có cái gì làm em bị tắc không ? bị bloqué ?

r: có, tắc chứ. thứ nhất là về tiếng, thứ hai là về hiểu biết về văn hóa của nó. ví dụ có nhiều cái nó rất là nhỏ thôi, nhưng mà mình không hiểu biết, không hình dung được. mình phải học rất là nhiều, ví dụ cái cách giao tiếp trong buổi phỏng vấn như thế nào. người việt mình áp dụng một kiểu nhưng sang đây họ hỏi như thế nào, mình phải trả lời như thế nào và ngược lại, như thế nào. nói chung là nó khác hoàn toàn. có thể một câu trả lời, mình trả lời xong cái chung, bắt đầu mình nói cái riêng, nêu cái riêng xong mình tổng kết áp dụng thẳng là tôi làm việc này tôi làm như thế này luôn... còn nếu tuyển người vào làm lâu dài, thường họ phỏng vấn rất là nghiêm túc. mà họ đòi hỏi những kỹ năng của mình, nói chung càng thể hiện xuất sắc bao nhiêu thì càng tốt bấy nhiêu. nhất là về bằng cấp, XXX thứ hai là năng lực cá nhân, kinh nghiệm nó rất là quan trọng. »

Donc, ce mode d'interprétation de l'un apparaît comme difficulté pour l'autre. Mais si l'on s'efforce de remonter à la source, on peut avoir une intercompréhension. Essayons maintenant d'observer ce cas ci-dessous où un candidat vietnamien nous a confié ce qui suit :

« **r** : le français demande une clarté, non pas une ambiguïté. **et les vietnamiens sont ambigus ? trop ambigus ! trop ambigu !** pour le français, 1 plus 1 font 2, ça veut dire c'est claire, précis, non pas neutre. »⁹⁹ (Annexe 3, Entretien 33 : 466- Notre traduction)

Certes, le recruteur français n'apprécie guère la réserve ou même la timidité du candidat en interprétation. Le candidat asiatique dont le vietnamien court donc un risque comme dans l'observation suivante :

Traduction : « **r** : la plus grande difficulté est d'être accepté. donc le candidat cherche à saisir la psychologie du recruteur et à s'adapter le mieux possible à l'embauche. ce processus nous demande de la flexibilité XXX. si on a un problème psychologique ou on est peureux/ le recruteur demande avec prudence,...car on n'aime absolument pas celui qui est réservé, qui répond aux questions à l'hésitation, on ne l'apprécie pas du tout »¹⁰⁰ (Annexe 3, Entretien 33 : 465 - Notre traduction)

Cependant, une candidate n'a pas apprécié le comportement du recruteur lors de son entretien, qui n'a pas paru sérieux à ses yeux :

« **D** : qu'est-ce que tu apprécies et n'apprécies pas chez lui ?
r : j'apprécie son professionnalisme à l'entretien, ce que je peux sentir/ ce que je n'aime pas, c'est on rendait l'entretien très décontracté qui manque de sérieux.
tu as besoin de plus de sérieux. il faut être plus sérieux. par exemple il

⁹⁹ « **r** : người pháp họ đòi hỏi một sự rõ ràng, không lập lờ. **còn người việt nam thì lập lờ ?** quá lập lờ. **quá lập lờ !** còn người pháp 1 với 1 là 2, tức là nó rõ ràng nó XXX, rõ ràng rành mạch, không có à uôm.»

¹⁰⁰ « **r** : có lẽ khó khăn nhất đó là mình muốn được nhận. chính vì thế mình muốn nắm bắt thật nhanh tâm lý của người tuyển dụng và mình muốn đáp ứng làm sao tốt nhất có thể cho nhà tuyển dụng hài lòng là được. thì quá trình đó đòi hỏi mình phải nhanh nhạy và XXX. nếu yếu tâm lý hoặc run sợ/ họ sẽ hỏi dè chừng, ...bởi vì người ta rất không thích người mà khi phỏng vấn đến hỏi xong rồi ngập ngừng, ngập ngừng, trả lời một cách gọi là e dè, thì người ta đánh giá không cao. »

recevait beaucoup de coups de portable. **oh non, c'est le travail !** c'est vrai, c'est le travail. mais vraiment trop et ça influence l'entretien. par exemple, quand j'étais à mi-phrase, il écoutait le portable. ça interrompait mon courant d'idées/ oui, le courant de mes idées. et je n'aime pas parleralors qu'il écoute le téléphone. »¹⁰¹ (Annexe 3, Entretien 35: 476)

Il arrive que le recruteur veuille rendre son candidat naturel, qu'il mette parfois son portable en marche. Cependant, cette stratégie crée un mauvais effet au candidat. Celui-ci ressent une sensation négative envers son recruteur.

II.3. Différentes expressions de l'individualité

En France, on encourage l'enfant à exprimer son moi dès son enfance. On lui apprend à vaincre les difficultés, à argumenter pour se défendre, à être indépendant. La démocratie est toujours assimilée à la société. Chacun peut donc être bien conscient de son individualité car en famille, à l'école, en société, l'initiative est souvent valorisée. L'enseignement à l'école vise aussi à provoquer l'expression de l'opinion personnelle. Cette idée est illustrée par les propos de ce recruteur français:

« **R** : ils sont obsédés (**rire**) (rire) oui et ils sont, c'est/ je vois d'ailleurs aujourd'hui au quotidien pour changer une habitude c'est très difficile au vietnam, **oui, c'est plus difficile pour les vietnamiens que les français ?** ah oui oui, parce que i a, je pense qu'i a un poids de la culture qui est vraiment important. i a un poids familial, i a :: et dans le nord :: i a aussi un événement qui est important c'est/ ce que pensent les autres / euh :: et tous ces paramètres-là :: je pense qu'en france on a dépassé cette frontière-là, au vietnam encore, **oui.** et avec que :: je vois par exemple quand j'ai commandé mes responsables de d'évaluer leurs personnels, tout le monde est bon, tout le monde est gentil. euh :: moi j'en veux pas ça, moi je trouve ce que j'ai besoin de savoir, c'est/ parce que moi je leur dis pas en direct, ce que je veux savoir à tel point à tel point ils sont bons, ils sont pas bons etc... que je vois les sens d'évaluation je reçois et tout le monde est bon tout le monde est gentil
XXX

¹⁰¹ « **D** : em đánh giá cao nhất ở anh đây cái gì và không đánh giá cao cái gì ?

r: đánh giá cao ở anh ấy là tính chuyên nghiệp khi phỏng vấn đây là em cảm nhận được/ còn cái mà em cảm thấy không thích lắm là họ làm cho cái cuộc phỏng vấn nó quá thoải mái, thiếu một chút sự nghiêm túc. **à thể à em lại cảm thấy cần nghiêm túc hơn.** cần nghiêm túc hơn nữa. ví dụ như là đang phỏng vấn anh ấy có quá nhiều điện thoại chẳng hạn. **à không điện thoại thì là bởi vì bận !** đúng rồi, bởi vì công việc. nhưng như thế cũng là quá. nhiều khi nó cũng làm ảnh hưởng đến cái buổi phỏng vấn. ví dụ em đang nói dở thì anh ấy lại phải nghe điện thoại chẳng hạn. nó sẽ làm ngắt đi những cái mạch ý/ vâng mạch ý. thể với lại dù sao mình cũng không thích vì mình đang nói, lại bị điện thoại. »

j'ai convoqué tous les responsables et j'ai dit si c'est pour faire ça, donc c'est pas la peine et ça c'est vraiment un point, euh :: donc là, j'ai fait pas mal des choses au niveau social et donc ça heurte un peu des habitudes des vietnamiens et et i a un gros gros travail de de formation et communication à faire, euh euh, mais je dirais c'est des des prmatiques, **euh euh**, si on arrive alors à démontrer que ce qu'on fait des utiles heu :: et qui peut apprendre quelque chose ce sera plus facile, si on impose quelque chose, c'est plus difficile et XXX/ c'est sûr enfin. et la gestion du changement est quelque chose très très difficile au vietnam. » (Annexe 2, Entretien 21: 398)

Selon celui-ci, les Vietnamiens de son entreprise adoptent une attitude ambiguë, qui n'est pas clair vis-à-vis des autres employés. Personne ne veut exprimer son moi car ils sont obsédés par une force culturelle sous forme d'habitude de ne pas vouloir vexer l'autre, ne pas dépasser l'autre, en somme, on a peur du changement, on a du mal à changer. La personne est obsédée par la solitude sur son lieu de travail. Cette candidate ressentait le besoin d'avoir auprès d'elle quelqu'un à qui parler:

« **R:** ah bon, vous vous aimez les contacts ?

r: oui.

R: vous n'aimez pas être dans un bureau, oui, isolée des gens, hein? parce que ...mais là, c'est un peu bruit qui bouge qui recontacte, écoute pas trop physiquement, mais vous êtes en contact déjà avec tous les personnels-là::

r: parce que dans ma/ société je suis triste, toujours avec/ téléphone, pas de personne.

R: alors, là donc vous n'avez pas le temps non plus de discuter de de de comment dire (« buôn dưa lê »- Notre traduction : « bavarder »), hein ? en principe non, (**rire**) c'est interdit au travail. » (Annexe 1, Entretien 6: 346)

La majorité des principes d'éducation vietnamienne influencée par le confucianisme empêchent l'expression. La personne s'efface devant l'autre. Elle se défend d'une façon discrète. Ce recruteur nous partage son opinion sur les points de vue de l'éducation vietnamienne :

« **D :** oui, est-ce que vous pouvez me raconter un exemple ou bien des exemples sur ce qui vous choque ?

R : ...à côté de ça, je considère que le niveau entre les gens qui postulent euh :: et les :: les nos exigences en terme de poste pour voir, les gens sont souvent en dessous. euh :: j'ai donné comme exemple à la fois que en fait que nous, on recrute toujours des gens qui sont des universitaires, **les jeunes diplômés ?**... je me rappelle pas d'un cas précis où je suis choqué/ je suis pas choqué, je suis étonné. je suis étonné de connaissances / euh euh :: je suis étonné :: euh du manque d'ouverture d'esprit, euh :: **et il manque de créativité**/ voilà mais bon, je peux comprendre aussi. donc, après :: euh le système éducatif vietnamien est

complètement différent du système éducatif français/ XXX/ ah oui oui, c'est fondamental/ **par exemple** ? euh euh, le système éducatif vietnamien, c'est il faut une tête bien pleine et nous/ il faut une tête bien faite/ on essaie de nous apprendre à réfléchir, à organiser etc... mon épouse est institutrice et moi j'ai enseigné aussi en france dans le cadre professionnels seulement, **ah bon ?**/ ah j'enseigne à la XXX de notaire, donc pour la partie de fiscalité, de comptabilité, de société/ euh euh :: donc très tôt on a une volonté pour que les enfants s'épanouissent pas dans le/ dans la rédaction dans la heu ::/ et j'ai donné un exemple un des salariés dont je suis tuteur, il a fait son mémoire// si je devais noter en france, j'ai pas donné la moyenne, voilà. **euh euh. oui alors, je pense que c'est clair, ça c'est clair**, oui, donc, donc après/et on voit d'ailleurs :: moi, que j' habite en france/ les vietnamiens, les vietkieu, ils étaient très très bons à l'école de la sixième à la terminale, parce qu'ils travaillent beaucoup plus que les autres/ et après à la faculté ils étaient moins bons que les autres... toute la partie culture générale qui est importante, ouverture d'esprit, créativité et tous ces éléments – là qui sont qui rendent XXX de compte et par exemple quand j'ai passé ma thèse pour extracontacts, **à paris** ? oui, à paris, tous mes tous les documents euh j'avais à ma disposition, je peux prendre tous les documents que je veux et un thème/ et donner leur aperçu/ mais tous tous les documents que j'ai à voir j'ai à voir à apprendre n'importe quoi, **hein**, et après, c'est la réflexion de la référence, en sorte, c'est :: c'est :: // c'est :: rupture ou pas » (Annexe 2, Entretien 21: 396)

Ainsi les candidats vietnamiens sont disposés à la réserve, à l'hésitation et n'ose pas répondre ouvertement « non ». Ils ont des difficultés à affronter les conflits.

II.4. Effets négatifs ou positifs à l'origine des comportements des acteurs

Le recruteur pouvait être choqué par un certain comportement du candidat car ce dernier montrait une attitude atypique de lui. Observons ce que dit ce recruteur :

« **R** : il a quelque chose/ je me souviens, c'était au début de 6 mois, on cherchait un stimuler et c'était quelqu'un qui a beaucoup XXX d'entrer en jeu :: était assis sur la chaise, la main dans la poche comme ça et quand on l'a salué, il a encore la main dans sa poche // je suis entré en jeu, XXX le rendait plus à l'aise, on l'abordait d'ailleurs. je suis d'accord, après, c'est vrai un accident que quelqu'un qui est très confiant de lui euh :: très sûr de lui XXX » (Annexe 2, Entretien 25: 421)

Dans ce cas-ci, sa confiance ne correspond absolument pas à sa vraie compétence. Par contre, dans ce cas suivant, le recruteur a ressenti une impression agréable :

« **R** : j'ai une expérience. une fois qu'un candidat qui porte XXX, il a sorti son petit ordinateur portable, il l'a jamais ouvert, mais XXX (**rire**) ça c'est très bien, parce que ça montrait qu'il aimait la technologie et il était presque prêt à sortir à

montrer ce qu'il avait. c'est quelqu'un de très XXX, c'est pareil ainsi pour prendre des notes, c'est ça c'est une pensée très professionnelle et c'est très agréable. **(rire)**. on peut donner des conseils aux étudiants lors de l'entretien c'est d'emmener le cahier, l'ordinateur et XXX. **oui, c'est bien, c'est une bonne habitude.** oui, l'ordinateur et XXX, ça passe très bien. » (Annexe 2, Entretien 25 : 422)

C'est clair ici que le comportement professionnel du candidat est impressionnant et il contribue à persuader le recruteur. De plus, ce comportement a laissé une bonne image.

III. Réalisations en vue de l'adaptation

On peut dire que ce phénomène couvre presque tout le processus d'interaction des sujets. À travers les réalisations de l'acteur, on peut découvrir sa personnalité ou ses difficultés. Cependant, notre problème est que le remaniement de l'un peut provoquer une difficulté interculturelle pour l'autre.

En vue de s'adapter à la situation de communication, aux règles de conduite ou aux rituels, on doit diriger son moi vers des pistes qui sont adéquates. Ce remaniement du moi dépend des contextes, des règles mais il est également la manifestation des réalisations des acteurs.

III.1. Réalisation en vue d'une adaptation aux règles générales

Nous allons voir d'abord comment les acteurs remanient leur moi pour s'adapter aux règles générales d'une recherche d'emploi comme recueil d'informations, concept du futur métier, salaire, environnement, manière de travailler.

III.1.1. Transmission de l'information à l'oral

Pour un pays agricole comme le Vietnam, dont plus de 90 % de la population étaient analphabètes avant 1945 (cf. page 61), le moyen d'émettre et de recevoir des informations, le moyen de communication le plus connu et plus habitué était le canal interpersonnel. Cette situation n'a pas changé de nos jours malgré l'existence d'autres canaux d'informations tels qu'Internet, journaux, annonces publicitaires... Cela veut dire que l'information est transmise par l'intermédiaire d'une personne ou d'un groupe de personnes. Il arrive qu'on

obtienne également une nouvelle ordinaire ou importante par l'usage de ce canal. Dans la scène ci-dessous, représente l'un de ces nombreux cas :

« **R**: non, pas chef de vente/ chef de rayon.

r: chef de raison/ ah// parce que quand je sais votre :: société/ et je j'ai pas d'intention ah je n'ai pas l'information de votre société/ mais j'ai appris j'ai appris par l'intermédiaire que de :: madame T. elle est professeur:: du département de l'université à danang et je / je pose mon dossier dans votre société et / je pense que//

R: vous n'avez pas lu sur l'internet ou dans les journaux les annonces de postes, parce que ça a été. **non**. vous ne l'avez pas cherché vérifié sur l'internet.

ah. donc vous ne savez pas quels sont les postes qui étaient libres. d'accord.

r: c'est dommage:: parce que en ce moment-là, j'habite à nhatrang/ et je cherche sou/ souvent par l'internet de/ » (Annexe 1- Entretien 4 : 335)

Malgré l'existence de moyen de communication nouveau comme Internet, l'habitude d'apprendre une information par l'intermédiaire d'une personne reste toujours la plus importante manière chez cette candidate. Elle a compté de manière naturelle sur cette voie.

Nous avons aussi rencontré encore des cas dans lesquels, les candidats vietnamiens ne prenaient pas en compte Internet et privilégiait la parole d'une personne. Il leur semblait que pour eux, les informations de vive voix étaient plus persuasives. Les recruteurs en étaient étonné et ils n'en comprenaient pas la raison. On peut dire que cela résulte de l'environnement dans lequel ils ont grandi, de la vie collective.

Par contre, si l'on envoie sa candidature par e-mail, on ne peut y attacher les documents voulus puisque de ceux-ci sont en papier. Beaucoup ont commis l'erreur d'envoyer d'énormes dossiers par e-mail qui n'ont pas été transformés correctement en documents archives afin d'y être joints avec le courriel. C'est ce dont ce recruteur a parlé dans le passage suivant :

« **R** : ... i a i a des détails, euh ça prend facilement ce qui n'est pas agréable. i a 400, ceux qui envoient leur candidature par e- mail// la première étape ne parle pas de grand-chose dans le cv/ il y en a ceux qui envoient tous les dossiers, XXX même il m'est arrivé des mails de 100 megas. quand vous recevez deux mails comme ça, votre boîte d'e-mail est bloquée// et :: comme XXX d'ici de taille variable, pourquoi on prend le temps. donc, faites attention à des choses en détail. mais quand vous entrez dans les campagnes de recrutement, vous recevez des centaines de candidature. si vous recevez 5 cvs, ça va. si vous recevez 500, ça vous regarde. euh :: i a aussi les candidats qui :: qui aiment à tout prix vous :: vous :: porter euh :: les dossiers en papier, même si vous avez demandé les dossiers par e-mail/ ça nous multiple le travail, parce que nos clients les apportent à hanoi, donc après, c'est escale, on garde à distance XXX, les XXX ça c'est XXX des aventures des comportements, si avec, un recruteur

occidental agace, non/ on ne peut pas/ pas non plus éliminer des candidats pour ça, mais/ ça agace. » (Annexe 2- Entretien 22: 407)

Ce détail peut pousser le recruteur à annuler dès la réception les documents de candidature. Cela provient selon nous d'un manque de connaissances informatiques chez plusieurs candidats.

Ce que nous voulons insister ici, c'est la conscience, l'actualisation de la nouvelle technologie et le renoncement pratique cultivé depuis de nombreuses années. Les habitudes des candidats ne sont pas faciles à modifier.

III.1.2. Réaction en fonction du concept et du contexte de métier

Avant la recherche d'emploi, le jeune diplômé se prépare à son futur métier réunissant ses bagages de connaissances théoriques et pratiques... Pourtant, plusieurs recruteurs français ont trouvé que le concept d'un métier ne semble pas toujours précis. Un candidat d'un poste d'ingénieur veut continuer ses études de doctorat. Ce recruteur ne nous a pas caché son opinion comme suivant:

« **R** : ...c'est que la majorité ne savent pas quel est le métier d'ingénieur, ils ont fait les études, ils ont appris beaucoup de choses, ils ne savent pas pourquoi. euh :: ils/ quand on leur demande ce qu'ils veulent faire il y a quelques années/ beaucoup répondent qu'ils veulent reprendre le cursus d'études pour faire un doctorat/et ça :: ça vient de l'environnement d'université et l'environnement professionnel vietnamien parce que pour la société étrangère et le recrutement pour les clients étrangers/ pour une société étrangère, un doctorat c'est pas souvent utile, voire même négatif. on ne demande pas à un ingénieur des points pointus sur un petit domaine, on demande d'avoir le sens d'ingénierie, de pouvoir résoudre des choses nouvelles à des problèmes très pratiques. mais si vous travaillez dans une société d'état vietnamienne, un doctorat ça vous permet de vous promouvoir si vite dans la hiérarchie... » (Annexe 2, Entretien 22 : 402)

Donc, à partir de concepts différents, le candidat peut suivre une piste totalement disparate voire même opposée de celle qu'il lui faut.

Certains candidats se plaignaient au recruteur de la monotonie, sur l'ancien lieu de travail. Cela justifiait leur volonté de changer d'emploi. Cependant, pour l'employeur, ce n'est pas cohérent. Selon lui, la faute n'est pas à inculquer à l'entreprise, mais à la tâche ou à la manière de travailler la personne:

« **R** : des fois des fois on posait des questions avec des candidats : pourquoi est-ce que vous avez quitté la société, on a des réponses, c'est souvent :: c'est une bêtise. ah ben, tous les matins, je dois remplir un rapport que mon chef m'a donné pour lui donner les résultats des tests, ça m'intéresse pas. si une personne XXX fait des choses en particulier, c'est très choquant parce que XXX ça remporte des choses. c'est pas la société, c'est le travail des personnes. » (Annexe 2, Entretien 25 : 426)

Nous pouvons comprendre dans le cas présent que la candidate n'est pas une personne patiente et ne voulait que faire ce qui la motive. Le nouveau recruteur n'appréciait pas du tout ce trait de caractère. Il a été surpris, presque choqué par cela.

Par ailleurs, selon un recruteur, il y a moins de choix en France qu'au Vietnam. Le candidat doit faire attention au choix que l'on fait, il y a beaucoup d'hésitation. Au Vietnam, le problème ne se pose pas :

« **R** : c'est pas grand-chose, ça doit arriver avec quelques profils. en france, dans l'informatique i a aucun de disponibilité dans la réponse, peut-être pas dans l'informatique en ce moment-là, il y a moins d'emplois, donc, quand on cherche un emploi, on doit avoir plus d'attention, on a moins XXX quand on a 2 propositions, on doit regarder, savoir :: si on va rester. on sais qu'il y a moins d'emplois ailleurs. si on refuse une société, c'est pas facile d'avoir d'autres postes, c'est pas comme au vietnam. si on trouve facilement un travail ailleurs, on fait la comparaison. » (Annexe 2, Entretien 25 : 426)

Deux vérités du monde professionnel influencent donc directement la manière de réfléchir des sujets. Elles peuvent favoriser ou empêcher le choix d'un emploi. La situation professionnelle et sociale influence donc directement les réflexions et les réactions des acteurs.

III.1.3. Précautions prophylactiques

Suivant les expériences des anciens candidats, cette candidate ci-dessous était consciente de maîtriser d'une façon active son moi tout au début de l'entretien. Elle prenait des précaution vis-à-vis des réactions du recruteur. Elle a dit :

« **r** : quelques uns qui ont travaillé avec lui disaient qu'il avait un sale caractère. j'avais donc une certaine autodéfense, pour tout ce dont il parlait concernant le salaire :: les conditions de travail/ je prenais donc des précautions/ très

attentivement. »¹⁰² (Annexe 3- Entretien 29: 443- Notre traduction)

Ayant cette idée en tête, il était sûr qu'elle réagisse de manière prudente et ses réalisations étaient peut-être régies en fonction des pressions psychologiques qu'elle avait au préalable mis en place. Son moi n'était donc plus naturel.

Toutefois, ayant une attention permanente sur la stratégie du recruteur, celle-là a pu déformer son moi, et même sa compréhension globale. Ce comportement nous paraît relativement subjectif et intuitif.

Ce cas que nous venons de mentionner nous pousse à découvrir un autre cas où le recruteur a appréhendé la situation comme un phénomène anormal. Le candidat a exigé dès le début de l'entretien un salaire trois fois supérieur à un salaire normal pour un ingénieur nouvellement recruté. Voici ce qu'il nous a dit:

« **R** : choqué, non. **est-ce que tu t'habitues** :: non, non, ça n'est jamais arrivé. i a quelqu'un qui dit/ si si ça m'est arrivé une fois, si si ah ça m'a un peu choqué de la/ pardon/ un étudiant qui vient me disant que je suis ingénieur informaticien de la polytechnique je peux être payé 1000 dollars, ben, j'étais un peu choqué de la façon de ce jeune qui était vraiment la prétention/ i croyait que parce qu'il était ingénieur de l'iph, il était dieu et donc il faut lui donner tout de suite 1000 dollars sans y jamais avoir travaillé/ **eah**/voilà ça m'est/ choqué n'est pas le mot mais ça m'est un peu étonné, étonné que le jeune a cette idée dans la tête et je pense personnellement que on a de gros problèmes quand on se fait l'embaucher. parce que tous les gens, tous les recruteurs ne veulent recruter celui-là, ça c'est sûr, c'est bizarre, c'est pas normal. » (Annexe 2- Entretien 24: 415)

L'attitude du candidat a largement joué en sa faveur, attitude qui aurait pu étonner un grand nombre de personnes et pas seulement ce recruteur.

¹⁰² « **r**:... xong một số anh chị bạn em trước cũng có làm việc với ông đó/ nói ông này là người rất bản tính. thế là em cũng bị một cái gọi là/ đề phòng một chút. tất cả những cái mà ông đấy nói về lương :: rồi về chế độ làm việc/ là em lúc nào cũng phải cảnh giác/ rất cao độ. »

III.1.4. Adaptation à l'environnement de recrutement

Le candidat peut attirer l'attention du recruteur par son humour. Si celui-ci le met à l'aise, il peut alors oser plaisanter. Selon un recruteur, il y a en fait rarement ce type de candidats. Normalement, les candidats étaient tendus et sérieux. Par contre, leur tenue vestimentaire n'est pas souvent correcte. Il arrive que certains s'habillent à l'entretien comme au lycée. Un recruteur nous a partagé ce qui suit :

« **R** : euh qu'est-ce qui me mettait à l'aise ? **euh euh**/ ce qui mettait à l'aise quand c'était le candidat un peu un peu à l'aise, pas forcément trop décontracté mais/ qui/ qui montre qu'ils/ qu'ils ont une maîtrise de ce qu'ils ont appris et qu'ils sont capables d'humour, euh :: quand i a les candidats qui savent sourire, qui savent avoir des qualités d'entreprise, poser des questions, se renseigner c'est toujours mieux euh euh et souvent c'est rare qu'il ait les candidats en fait qui ont de l'humour euh... **c'est un peu tendu un entretien en général, je pense.** les candidats sont souvent passés en mélange en fait parce que à la fois / on n'a pas l'impression de la majorité/ de grande tension, mais// ils sont trop sérieux, (**rire**), mais inversement si on constate par rapport à l'europe, en europe pour des des entretiens de recrutement d'ingénieurs euh :: tous les gens vont venir en présence en certaine attention à la tenue d'un vêtement et/ c'est pas le cas ici. il y en avait quelques uns, ils ont fait l'effort de mettre comme une cravate euh :: l'habit un peu recherché, mais beaucoup viennent :: euh/ comme ils vont au lycée quoi, c'est décontracté mais ça ah bon, la première fois ça s'apprend un peu, après bon, c'est XXX important mais à mon avis quand ils rencontrent euh des étrangers qui sont là pas depuis pas très longtemps/ font des recrutements ils auraient un intérêt à faire un effort supplémentaire. bon c'est un usage qui veut travailler des étrangers euh/ et les recruteurs étrangers ils font attention un peu. » (Annexe 2, Entretien 22: 403, 404)

Donc, la modification du moi du candidat pour s'adapter au climat de l'entretien est incontournable. C'est un des éléments qui conduit le candidat à la réussite et qui met son recruteur à l'aise.

III.1.5. Manière à travailler en équipe

Dans un travail agricole ou artisanal, travailler en groupe est souvent un procédé très usité par les acteurs concernés. Ce travail est pourtant différent de celui effectué dans une entreprise étrangère. La candidate, dans le passage suivant pensait que l'expérience qu'elle avait acquise dans un petit magasin privé vietnamien serait suffisant et qu'elle pouvait assurer un travail similaire dans une chaîne de supermarché français:

« **r**: j'ai travaillé en équipe/

R: en équipe/ mais vous n'avez pas dirigé le personnel/ pas encore. mais vous savez travailler en équipe/ vous aimez ça. vous aimez travailler avec des personnes/d'autres personnes? **euh/** ce sera une grande équipe, les rayons/ chaque rayon a sa petite équipe/ et puis vous travaillez avec d'autres chefs de rayon aussi/ hein ? vous avez des relations avec des directeurs/ le chef de magasin/ le chef de vente, mais aussi avec les autres/ chefs de rayon.

r: j'aime bien/ travailler en équipe/ parce que/ si/ quand je travaille en équipe, je/ je vais apprendre beaucoup de choses// des autres.

R: euh euh. d'accord. donc, dans la partie// de/ manager le groupe / c'est bien/ mais dans la deuxième dimension importante que/ chef de rayon, hein/ c'est la partie commerciale. vous avez parlé un petit peu tout à l'heure/ vous pouvez/ essayez de décrire/ votre:: tâche/ commerciale/ du chef de rayon ? vous comprenez ma question?

r: oui. euh/// euh. » (Annexe 1- Entretien 4: 336)

Comme le recruteur connaît bien le Vietnam, il s'inquiétait de l'insertion de la candidate dans une équipe de travail. Elle avait déjà travaillé en groupe dans son ancienne entreprise vietnamienne, elle pouvait s'adapter facilement à son nouveau poste. Cependant, sa nouvelle tâche serait différente de son ancienne. Son problème est de parvenir à s'adapter à son nouvel environnement.

Par ailleurs, malhonnête de la part d'un collègue, il peut mécontenter un Français. Pour ce dernier, la relation personnelle entre les deux personnes ne doit pas intervenir, surtout dans le domaine de la recherche scientifique. Voilà l'exemple :

« **R :** mais là encore, là encore des comportements que l'on regrette, i a pas longtemps un doctorant qui dit c'est toi qui es le chef, tu me diffuses je XXX. ah non, à ce niveau-là d'études// on n'a pas/ c'est un comportement que je n'accepte pas. i faut avoir de l'imagination/ il faut de la ::/ un point personnel, de trouver soi-même la solution/ » (Annexe 2, Entretien 24 : 419)

Ce Français n'accepte pas de diffuser une solution par relation amicale. Il préfère que cela vienne de lui et qu'il contribue ainsi à la recherche.

III.2. Réalisations en cas d'embarras

Nous nous fondons sur cette définition de l'embarras : « ...et l'embarras représente un écart regrettable par rapport à l'état normal » (Erving Goffmann, 1974 : 87) pour repérer les cas d'embarras réels où les acteurs devaient modifier leur moi à des fins d'adaptation.

III.2.1. L'embarras pour cacher un secret

Il arrivait aussi qu'un candidat hésite à donner directement la raison de son changement de poste. La candidate suivante ressentait une gêne face à ce type de questions, car il n'était pas valorisant pour elle de dire la vérité. Cela aurait pu renvoyer à son interlocuteur une mauvaise image:

« **r** :...par exemple, la question « pourquoi j'ai quitté ce lieu-ci pour travailler ailleurs/ c'est difficile comme question/**et tu es bloquée ?** oui, un peu bloquée. Je devais réfléchir un peu si je devais le dire là, le salaire est plus élevé ou les conditions de travail sont meilleures qu'ailleurs ou je n'étais pas à l'aise là-bas »¹⁰³ (Annexe 3- Entretien 29: 443- Notre traduction)

Fréquemment, certains candidats étaient embarrassés lorsque leurs recruteurs leur demandaient les causes de leur changement d'emploi. Ils ne voulaient pas leur révéler la véritable raison qui était de gagner beaucoup d'argent:

« **r** : lors de mon entretien, quand j'avais un travail avec le côté vietnamien, il me demandait mon salaire là-bas et on me demandait pourquoi je nne veux plus travailler pour ce côté-là. **c'était difficile d'y répondre ?** oui. car je suis en train de travailler avec le système vietnamien, le niveau de salaire est donc différent. **c'est pour ça que tu n'en voulais parler ?** parce qu'on ne comprend pas la vérité des fonctionnaires au vietnam, **c'est pour ça tu veux cacher ce détail ?** oui. »¹⁰⁴ (Annexe 3- Entretien 32: 459- Notre traduction)

Ils voulaient en fait éviter soit un conflit avec leur patron ou leur collègue, soit un désagrément pour l'environnement. Il est arrivé qu'une candidate se montre embarrassée devant la demande d'un recruteur à son interprète de modérer la négociation des partenaires, car pour cette jeune fille, ce n'était pas facile d'intervenir dans un échange interne professionnel en tant qu'interprète. Voici ce qu'elle nous a raconté :

¹⁰³ « **r**: ... ví dụ câu hỏi tại sao em lại bỏ chỗ này để đi làm chỗ kia/ thì đây cũng là một câu hỏi khá khó/ **thì em cũng cảm thấy bị tắc à ?** vâng bị tắc một tý. em sẽ phải nghĩ xem là mình nên nói là chỗ này lương cao hơn hay là điều kiện làm việc tốt hơn hay là tôi không cảm thấy thoải mái khi làm việc bên kia. »

¹⁰⁴ « **r**: khi em đi tuyển dụng, em đang làm bên việt nam, thì ông ấy hỏi lương của mình trước đây là bao nhiêu và ông ấy hỏi là tại sao lại muốn chuyển, không làm ở chỗ cũ nữa. **thế em thấy khó trả lời à ?** vâng. bởi vì em đang ở chế độ việt nam mà em muốn sang làm cho p. ấy, thì lương của mình sẽ bị khác so với việt nam. **chính vì thế em không muốn nói à ?** bởi vì người ta không hiểu được thực tế của việt nam là fonctionnaire/ **chính vì thế em muốn giấu cái chi tiết đấy ?** vâng.

« ...quelques jours après, j'y allais pour l'entretien. il se concentrait sur la question de la tâche de l'interprète à présent, c'est non seulement la traduction, mais encore l'équilibre de la situation/ par exemple l'un qui est trop stressé/ le rôle de l'interprète est alors de modérer la situation/ **modérateur (rire)**. je lui ai dit qu'on pouvait modérer dans certains cas/ mais dans plusieurs autres, ce n'est pas possible de le faire et l'interprète n'est pas le responsable de la séance. ça dépend encore de la volonté des deux côtés, si les deux n'ont pas de volonté, ce n'est pas possible de modérer ou on ne peut modérer qu'une partie/...d'une part, on n'a pas suffisamment d'informations, d'une autre, son statut ne lui permet pas. donc, il continuait de se concentrer sur ça/ mais je ne travaillais en fait pas là-bas (rire). **et tu le retiens toujours !** oui, car je viens de le passer, ça veut dire que ce n'est pas possible de modérer les deux côtés qui n'ont pas de sympathie l'un pour l'autre »¹⁰⁵ (Annexe 2- Entretien 29 : 442- Notre traduction)

Il y avait également des cas où le candidat cachait sa volonté de changer fréquemment d'emploi. Il ne voulait pas renvoyer une mauvaise image de lui à son nouveau recruteur. Il nous voulait pas montrer son manque de patience, de fidélité ou de compétence. Dans ces cas-là, il était dérangé par les questions du recruteur sur les raisons de ses nombreux changements de poste. Nous partageons le point de vue suivant :

« En raison de la multiplicité de son moi, il arrive que l'individu s'aperçoive qu'il doit à la fois être là et ne pas y être. L'embarras s'ensuit : on est écartelé, doucement peut-être, mais sûrement. À l'oscillation de la conduite, correspond l'oscillation du moi » (Goffman E., 1974, 98)

Son opinion change, son moi oscille et le candidat veut changer d'emploi. Dès le début de l'entretien, le recruteur doit s'intéresser à ce phénomène en éliminant ce genre de candidats de son équipe.

¹⁰⁵ « **r**: ...sau đây mấy hôm, sang bên đây phỏng vấn. thế là ông ấy xoay luôn vào câu hỏi của em là bây giờ/nhiệm vụ của người phiên dịch không chỉ là dịch giữa hai bên với nhau, mà còn để làm sao cân bằng được tình huống/ ví dụ một bên quá stress/ nhiệm vụ của phiên dịch lúc đấy em phải làm thế nào/ **dung hòa, modérateur (rire)**. em trả lời là có một số trường hợp có thể dung hòa được/ nhưng một số trường hợp không thể trung hòa được và người phiên dịch không phải là chủ trì của cái buổi đó. thế là nó còn phụ thuộc vào thiện chí của cả hai bên, chứ cả hai bên đều không có thiện chí thì không thể làm được. chỉ có thể dung hòa được một phần/ ...thứ nhất mình không đủ thông tin, thứ hai là thẩm quyền của mình không cho phép. thế là ông ấy hỏi xoay luôn vào vấn đề đấy của em/ nhưng mà em cũng không làm được bên đấy (rire). **thế là em nhớ mãi !** nhớ là bởi vì em vừa bị xong, tức là không thể dung hòa được giữa hai bên như thế, thì ông ấy hỏi luôn trong phỏng vấn em là làm thế nào để dung hòa hai bên khi không có thiện chí với nhau. »

III.2.2. L'embarras dû à l'incompétence

Il arrive qu'un candidat faute de compétence ou de connaissances nécessaires, se trouve en difficulté pendant l'entretien. Son moi est mené par l'embarras comme dans le cas suivant :

« **R** : les candidats/ ce qu'on a vu chez ceux qu'on n'a pas recrutés ? chaque fois, c'est généralement chaque fois qu'on trouvait un peu arrogants. on peut sentir chez les personnes l'insuffisance de compétences, ou vraiment d'incompétence, ce qu'elle comprend pas. voilà, quelques sujets elle comprend pas. c'est clair, on commence à poser des questions, on voit la personne qui n'est pas pas très à l'aise. » (Annexe 2- Entretien 26 : 429)

Le recruteur a su lire et interpréter l'attitude du candidat. L'embarras a révélé sa personnalité.

III.2.3. L'embarras suivi du détachement

Un recruteur nous a dit qu'il recrutait les personnes en se basant sur leur personnalité. Il retenait seulement les personnes dynamiques qui savent argumenter en discussion:

« **D** : et d'après toi, est-ce que c'est important d'avoir de bonnes qualités humaines ?

R : alors pour moi, c'est fondamental. ça c'est ça c'est clair. surtout dans le domaine de recherche i a pas de/ l'hierarchie n'est pas très :: forte :: et puis/ je parle du côté français, du côté français en recrutement des fonctionnaires quoi/ ... **eah**. donc c'est toujours très attention à la qualité humaine. les qualités humaines c'est à la fois dynamisme, c'est la motivation mais aussi/ quelqu'un qui est capable d'écouter, quelqu'un est capable de discuter, ça c'est essentiellement quelqu'un est capable d'argumenter en discussion/ » (Annexe 2- Entretien 24 : 414)

Le candidat, en revanche, ne supporte pas la discussion, surtout lorsqu'elle est en sa défaveur. S'il y a quelque chose qui ne lui plaît pas, il recule. Il se détache ne voulant plus continuer l'entretien. Il nous a dit:

« **r** : on peut sentir le succès dans un entretien. au début, je suis un peu ému car ma confiance en moi est grande. À l'entretien si l'on sait qu'ils sentent qui on est, on devient plus calme. si l'on sent bientôt la fin de l'entretien qui s'est bien passé, on est enthousiaste. au contraire, quand on ne répond pas bien aux questions, on ressent un ennui en voulant activement stopper, on peut reculer »¹⁰⁶ (Annexe 3- Entretien 33 : 464- Notre traduction)

Il veut éviter en réalité de maintenir une longue discussion avec son recruteur, car selon lui, la discussion peut révéler inconsciemment ses points faibles et ne peut lui apporter que des inconvénients.

*

Tout au long de l'interaction, chaque acteur s'efforce de contribuer son moi de telle manière qui convient le plus aux règles générales, et dans notre cas, au contexte d'embauche. Cependant, ce moi régit inconsciemment par des éléments sociaux, conceptuels, professionnels ou individuels, provoque par hasard, spontanément ou accidentellement, des éléments interculturels à la communication. Nous avons essayé de relever à la limite d'une informatrice les raisons, les explications et les origines probables de ces phénomènes.

¹⁰⁶ « r: trong một cuộc phỏng vấn thì mình cảm thấy mình sẽ thành công. lúc đầu mình cũng hơi hồi hộp bởi vì bao giờ tính tự trọng nó cũng lớn. trong cuộc phỏng vấn mình nhìn được họ cảm giác được mình là ai rồi thì lúc ấy mình hoàn hồn hơn một chút. còn khi sắp xong rồi mình thấy mình trả lời suôn sẻ thì mình rất là vui, phấn khởi. còn ngược lại, mình trả lời không ok lắm, thì lần ấy cảm thấy chán nản và có thể mình muốn chủ động stop ngay thì mình có thể rút lui. »

Note commune : Toutes les citations des entretiens avec candidats en vietnamien sont traduites en français par l'auteur

Conclusion générale

Dans la première décennie du XXI^e siècle, la société vietnamienne est fortement influencée par les changements que connaît le monde. Un événement particulier survenu en novembre 2006 vient ébranler la sphère économique du pays: l'adhésion du Vietnam à l'OMC. Un nombre considérable des entreprises étrangères s'implantent et une population étrangère immigrent sur le territoire. Les termes d'«intégration internationale» et de «mondialisation» y apparaissent de plus en plus souvent. Cependant, ces mots semblent encore ambigus à beaucoup de personnes- parmi lesquelles un grand nombre d'étudiants ne comprennent pas la signification précise de ces termes. Cependant, ils reconnaissent une différence de cultures, entre eux et ces personnes venant d'ailleurs. De nombreux jeunes Vietnamiens recherchent un emploi dans les entreprises étrangères espérant ainsi un travail intéressant, un bon salaire ou un environnement de travail qui diffère de ceux qu'ils connaissent déjà. C'est pourquoi, ceux-ci acceptent volontiers de suivre les rituels culturels et professionnels d'une autre culture, mais ce n'est pas chose aisée et cela se révèle parfois impossible. La raison en est qu'ils ne possèdent pas les mêmes habitudes. Ils agissent et réagissent en fonction de rituels propres à leur culture assimilés depuis longtemps. Néanmoins, lorsqu'ils veulent trouver un emploi dans une entreprise étrangère, et dans notre cas, une entreprise française, ils s'efforcent de satisfaire la demande des patrons natifs et utilisent dans ce but des stratégies d'interaction qui provoquent, malgré leurs efforts, des difficultés communicationnelles. De même, les recruteurs français doivent faire face à des cas semblables lorsqu'ils utilisent des stratégies professionnelles pour tester les candidats.

Dans ce sens, la communication interculturelle fait partie des défis de la mondialisation. Elle suscite chez les chercheurs de nombreux débats, surtout quand ce sujet de l'interculturalité porte sur les acteurs culturels de deux pays différents. En effet, on observe également le même phénomène entre des acteurs monoculturels. Toutefois, une recherche approfondie dans ce domaine pour une compréhension relativement active pose encore problème. Les causes des difficultés interculturelles en communication pourraient-elles être dues à la culture de chaque sujet, à ses stratégies d'interaction ? Notre recherche a pour but d'apporter des éléments de répondre à cette question.

D'ailleurs, concentrée dans un des champs de recherche des Sciences de l'information et de la communication évoquées par cet auteur :

« Face à des transformations réelles et à des représentations plus discutables, les sciences de la communication construisent des analyses, proposent des explications, engagent des recherches, aux succès inégaux, mais qui touchent à des sujets d'une actualité en permanent renouvellement et souvent brûlante. »
(Ollivier B., 2007 : 173)

nous pensons apporter de notre part personnelle, une contribution au domaine de la communication interculturelle en insertion professionnelle, domaine qui fait aussi partie des champs d'intérêt des jeunes diplômés vietnamiens et des recruteurs français au Vietnam à l'heure actuelle.

Nous avons donc essayé de trouver les réponses à nos questions suivantes :

« Comment les éthiques culturelles et professionnelles divergentes des acteurs provoquent-elles des problèmes interculturels en interaction ? »

« Comment la coopération permanente des acteurs dans leurs stratégies d'interaction permet-elle à la communication interculturelle de se développer ? »

Nous avons premièrement opté pour l'approche culturaliste qui a dominé la sociologie américaine des années 1930 aux années 1950 comme première base théorique de notre thèse. En nous fondant sur les écrits d'auteurs culturalistes majeurs tels que Franz Boas, Ruth Benedict, Margaret Mead, Ralph Linton et Abram Kardiner, nous avons essayé de nous concentrer sur les principes culturalistes suivants :

- La personnalité résulte d'un processus continu depuis la naissance jusqu'à l'âge de maturité.
- Chaque culture a une personnalité commune.
- La culture de chaque pays a tendance à homogénéifier à sa manière les traits culturels empruntés d'une autre culture.
- Les cultures existent séparées les unes des autres.

Du point de vue culturaliste, en général, chaque acteur culturel agit ou réagit de manière aisée avec d'autres d'une même culture, car les acteurs culturels similaires ont en général une personnalité prédominante constituée au bout d'un parcours continu de la naissance à l'âge de maturité. Par contre, s'ils sont complètement gênés par des problèmes interculturels lors de la communication avec d'autres acteurs culturels. Ce type de communication n'est, en principe, pas même possible. En réalité, on peut communiquer l'un avec l'autre, dans la vie quotidienne (le cas des couples mixtes), dans la vie professionnelle (dans les entreprises), dans la société (le cas des immigrés)... Nous pouvons alors, constater que les principes de ce courant ne sont pas absolus, car la personnalité, l'identité de l'acteur peuvent varier selon les cadres de communication. Les principes culturalistes ne nous mènent qu'à détecter les éthiques culturelles de la communication différentes des sujets culturels différents. Nous devons donc étudier les actions et les réactions des acteurs dans les situations concrètes au moyen de l'interactionnisme.

Dans un deuxième temps, nous avons retenu l'approche interactionniste. Héritier du courant de Chicago, l'interactionnisme s'est développé pendant les années 1950-1960. Cette approche est utilisée dans presque toutes les sciences humaines et sociales dans la deuxième moitié du XX^e siècle. Il existe de nombreux auteurs majeurs et des commentateurs de ce courant tels que Edward T. Hall, Watzlawick, Yves Winkin, ect. Mais nous ne citons que les trois auteurs primordiaux à partir desquels nous traitons les théories comme deuxième base théorique dans notre thèse.

L'approche interactionniste peut prouver sa fiabilité à travers les différents stades d'une interaction. Cependant, l'interactionnisme n'aborde pas l'éthique culturelle de la communication des interactants. Nous n'avons donc pas constaté la raison, l'origine des difficultés interculturelles dues au processus interactif. Par conséquent, nous avons décidé d'opter par une autre approche théorique qui convient mieux à notre recherche.

Dans un troisième temps, nous avons proposé une approche théorique originale afin d'analyser notre corpus sur les règles générales de l'interaction et les propres stratégies d'interaction des acteurs. Certes, tous les interactants sont régis par l'ensemble des règles générales et chaque acteur culturel suit les règles de conduite dictées par sa culture. Ceci

définir deux niveaux de règles : les règles générales définissent les stratégies et les règles culturelles, plus spécifiques, rendent compte de la réalisation de la stratégie.

Nous avons aussi fait une présentation détaillée du corpus, composé de deux séries d'entretiens : l'enregistrement des entretiens d'embauche, et les entretiens individuels semi-directifs.

Nous avons décrit les documents de notre corpus en précisant les cadres des entretiens enregistrés, le public concerné et les profils des recruteurs et des candidats. Notre corpus est reproduit dans trois annexes : l'annexe 1 comporte 17 enregistrements d'entretiens d'embauche transcrits, l'annexe 2 comprend 9 enregistrements d'entretiens que nous avons menés avec les recruteurs et l'annexe 3 correspond à 9 enregistrements d'entretiens que nous avons menés cette fois avec les candidats. Les entretiens, dans l'ensemble, constituent une masse abondante d'informations récentes ont été enregistrés en bonne qualité sonore sur une durée satisfaisante. Cependant, ils ne sont que des documents audio, et nous pouvons regretter le manque d'images qui montreraient les comportements para-verbaux et non-verbaux. Nous n'avons pu transcrire que les paroles et les rires des acteurs.

La description de notre corpus se base sur l'analyse de contenu. Inspirée par Laurence Bardin (2007), nous avons essayé d'analyser le corpus d'après les étapes suivantes :

- La préanalyse
- L'exploitation du matériel
- Le traitement des résultats, l'inférence et l'interprétation.

Pour retirer les éléments dus à la différence des éthiques culturelles de la communication des acteurs, nous avons mené l'analyse des interactions des acteurs vietnamiens et français, afin de voir pour chaque cas, comment les éthiques culturelles et professionnelles de la communication des acteurs sont différentes. Nous utilisons ici les théories de E. Goffman sur les rites et les rituels d'interaction pour étudier nos documents authentiques.

À l'aide de deux rites d'interaction principaux : celui de faire et préserver une bonne figure et celui d'éviter et de réparer les maladroites qui mettent en danger la relation. Nous avons

d'abord essayé de voir dans les entretiens, comment les acteurs agissaient et réagissaient pour donner une bonne image d'eux-mêmes.

Nous avons continué par les rites d'évitement et de réparation des acteurs. Il s'agissait ici de situations authentiques où le candidat ou le recruteur était dans l'embarras.

En ce qui concerne le rite de réparation des réalisations, nous avons abordé la gestion des troubles psychologiques chez le candidat. Face à un physique très différent de certains recruteurs, notamment la couleur des yeux verts en l'occurrence, une candidate a été déconcertée et n'a pu agir de manière naturelle. De même, la gestuelle du Français a parfois dérangé les candidats qui ne peuvent être habitués à voir un recruteur faire autant de gestes. Cette habitude considérée comme peu sérieuse n'a pas été appréciée. Le recruteur a distingué deux types de candidats en entretien. Le premier type correspond aux personnes qui évitaient délibérément de répondre à la question du recruteur. Le second se compose des personnes qui essayaient de répondre en détournant la conversation dans une autre direction. Le recruteur a trouvé cette attitude peu commune et a cherché à trouver une solution à ce phénomène. Nous pensons que ce comportement est dû à la peur de perdre la face en l'absence de réponse, ou de « bonne réponse » ou quand on craint de montrer ses erreurs et ses faiblesses dans tel ou tel domaine. Cependant, selon le recruteur, cela n'est pas en leur faveur. Les raisons de refuser de répondre sont nombreuses. Une candidate n'a pas voulu répondre à une question concernant les travaux effectués à son stage, car au Vietnam, cela consiste seulement en de petites tâches comme le lavage des tasses, le balayage du plancher de l'entreprise. Elle avait peur de dire la vérité pour que l'expérience notée sur son CV reste valorisée. Un autre candidat a fait un bilan de ses nombreux entretiens d'embauche, a conclu qu'il avait eu peur de l'entretien à plusieurs. Pour lui, cela a été nerveusement difficile. Nous constatons donc, une souplesse d'adaptation aux situations de la part des candidats et une rigueur que le recruteur, par contre, demande. Cela provoque également des difficultés interculturelles.

En ce qui concerne les éléments interculturels dus aux stratégies d'interaction des acteurs, nous avons procédé à l'analyse des réalisations des acteurs en interaction.

Malgré les différences de deux éthiques culturelles chez les sujets et les difficultés qui en découlent, la communication existe et permet l'apparition d'autres éléments au cours du processus interactif. Commençons par les réalisations dans les stratégies en vue du maintien de l'interaction. Les candidats qui souhaitaient faire bonne figure s'efforçaient de maintenir de façon continue l'interaction malgré les problèmes de langue, de prononciation et ont continué de répéter une même réponse apprise par cœur. Le recruteur a remarqué qu'il existait une différence dans la formation des étudiants au Vietnam et en France. Il a apprécié, par contre, la créativité, l'imagination et l'ouverture d'esprit.

Par la suite, dans les stratégies de coopération, chaque sujet réalise ses rôles rituels du moi. La coopération s'effectue en fonction de chaque culture, et n'est parfois pas acceptée par le partenaire. Les stratégies de coopération des acteurs ne sont efficaces que lorsque l'un peut comprendre les lignes de conduite de l'autre. Pourtant celles-ci sont régies par les habitudes, les règles culturelles de chacun. Nous avons insisté sur le cas où la figuration pour une coopération devient moyen d'agression chez l'autre.

Concernant les acteurs, nous avons remarqué que les modes d'interprétation différents pouvaient provoquer des difficultés au cours de l'interaction. Le recruteur voulait mettre son candidat à l'aise. Celui-ci, par contre attendait de son recruteur un certain sérieux qui, selon lui, convient à l'entretien d'embauche. Les expressions différentes de l'individualité des sujets étaient aussi sources de malentendu ou d'incompréhension. Il arrive que des comportements de l'un puissent avoir un impact négatif sur l'autre.

Les stratégies pour s'adapter aux règles générales ou aux embarras ont apporté au hasard de leurs réalisations des problèmes d'interculturalité. Le Vietnamien habitué à une diffusion orale des informations s'intéresse davantage aux nouvelles transmises par le bouche-à-oreille que par voie de presse. Ce phénomène est difficilement accepté par le Français, qui ne comprend pas non plus la motivation d'un jeune diplômé vietnamien à vouloir continuer son doctorat alors qu'il postule pour un poste d'ingénieur. Ici, deux conceptions du métier d'ingénieur se croisent et s'opposent. Un candidat face à un recruteur qui lui semblait peu sympathique s'est efforcé de modifier son moi afin de s'adapter à lui. Les deux façons d'adapter le moi au milieu d'un entretien pouvaient entraîner des effets négatifs. Le

recruteur voulait en général créer une ambiance décontractée, tandis que le candidat s'attendait à une attitude « correcte ». Cependant, la tenue vestimentaire ou un comportement étrange d'un postulant pouvait mettre le recruteur mal à l'aise. Enfin, les regards différents la manière de travailler en équipe pouvaient créer des incompréhensions pendant l'entretien. Le Français recherchait de l'autonomie chez son candidat afin de trouver une solution même si ce dernier travaille dans une équipe. Par contre, le candidat considérait l'équipe comme moyen de diffuser les solutions.

Les modifications du moi deviennent incontournables en cas d'embarras. Chaque acteur s'efforce d'adapter son moi le mieux possible à un moment donné. Il arrive que le candidat voulant cacher la véritable raison de quitter son ancien emploi, trouve une autre raison à donner à son recruteur. Il y avait également un recruteur qui souhaitait de la modération de la part d'un candidat pour un poste d'interprète, celui-ci a ressenti l'embarras, après son intervention. L'embarras chez le candidat peut pousser le recruteur à ne pas l'engager, car selon lui, un candidat est embarrassé en raison du manque de compétence. Pour conclure, l'embarras peut être suivi d'un détachement de la part du candidat. Pourtant, si le recruteur constate du recul ou du détachement, il peut en conclure que ce dernier n'est pas capable d'argumenter, et le candidat ne sera pas retenu.

Bref, chaque tradition culturelle peut couler l'un vers l'autre. Quand une culture en croise une autre, elle peut intégrer des traits culturels de l'autre culture ajoutant de nouveaux stéréotypes perçus sous forme de nouvelles représentations sociales. Dans ce cas, la personnalité oriente les actions et réactions sous forme des rites et des rituels. Il est sûr que si deux éthiques culturelles de la communication sont différentes, les comportements diffèrent, car ils sont culturellement déterminées. Ces réalisations peuvent être acceptées par l'un ou par l'autre. Cependant, il y a des réalisations différentes, voire opposées qui provoquent des incompréhensions, des malaises ou des chocs pour l'autre. Dans ces cas, le problème interculturel devient insupportables. Quand il est accepté par l'autre, il peut enrichir les stéréotypes par les nouveaux issus de l'autre culture. Si non, il arrive des situations où l'un ne puisse pas supporter l'autre. Il est certain que les problèmes interculturels ne peuvent être similaires pour des acteurs de deux cultures différentes.

Pour faciliter au lecteur la compréhension de notre contribution dans cette recherche, nous avons imaginé le schéma ci-dessous :

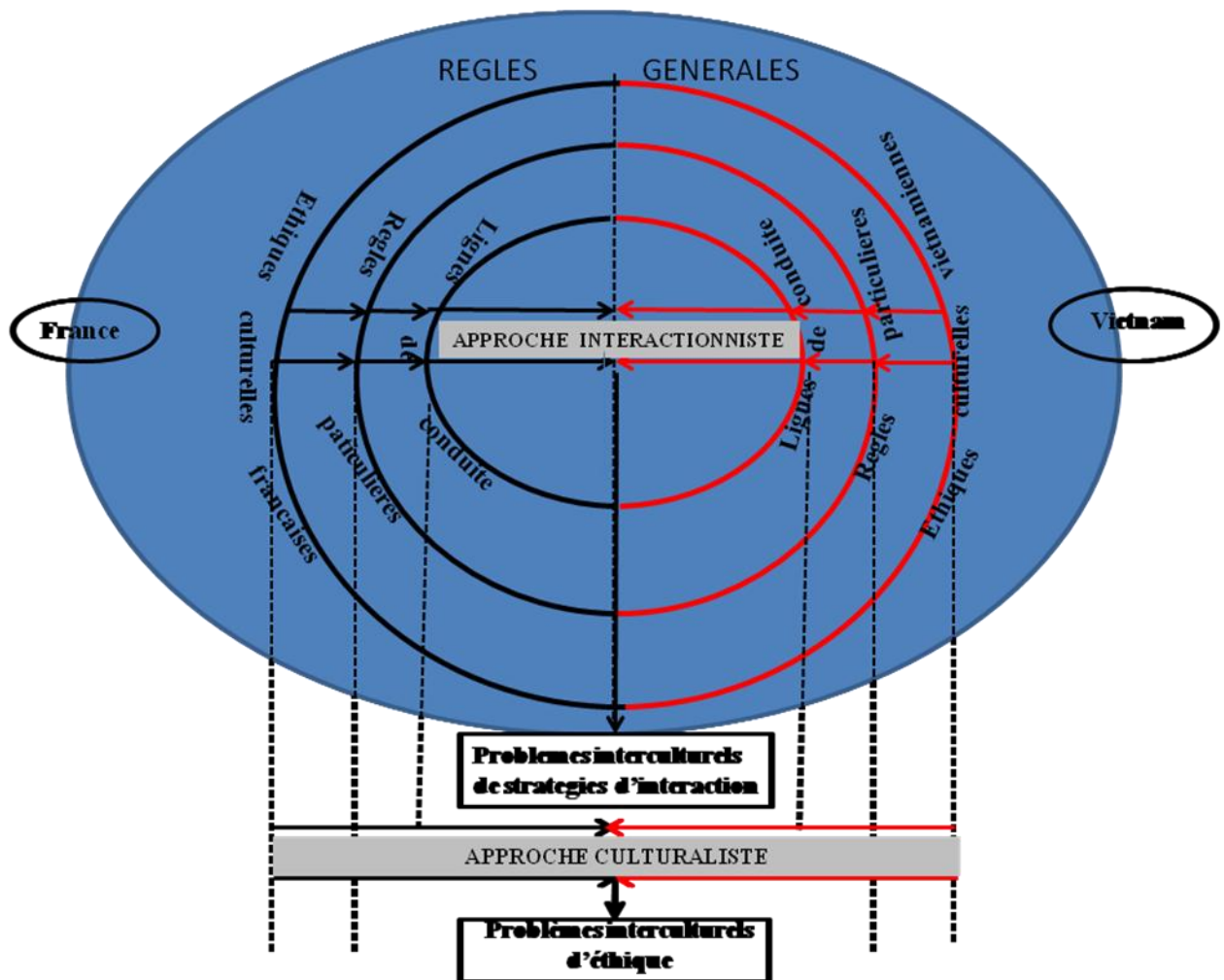


Figure 4 : Le mécanisme de la genèse des problèmes interculturels

Ce schéma aborde la relation entre éthique culturelle et communication ainsi que la différence des lignes de conduite des acteurs réalisant leurs stratégies d'interaction. Il montre le mécanisme de la genèse des problèmes interculturels. Il suggère également des pistes pour des recherches futures.

Dans cette ère de la mondialisation, la communication interculturelle est un sujet plus que jamais incontournable. Il contribue à développer chaque culture et aide les acteurs à

renégocier leurs différences et à gérer leurs changements. Il peut donc empêcher ou encourager la communication des acteurs de deux cultures différentes. Pourtant, cette conscience de la divergence et la volonté de rapprochement des acteurs appartiennent toujours aux actions actives et efficaces du processus de mondialisation actuel.

Retour à la question que nous avons posée au début de notre thèse :

« Comment peut-on être confronté à des problèmes interculturels nés de la communication ? », nous pouvons, en guise de la conclusion, nous arrêter par cette réponse:

La communication interculturelle est un processus illimité autorégulateur. Autrement dit, elle corrige elle-même les problèmes tout au long du processus interactif, tandis que l'approche culturaliste la considérerait comme empêchée ou défaillante, en reprenant les stratégies d'interaction que l'interactionnisme met en lumière. Cette recherche montre que l'interculturel en communication se traduit soit par des éthiques culturelles de la communication, soit par le processus de coopération. On ne peut pas éviter les problèmes interculturels, on peut en revanche les affronter dans le cadre d'une communication potentiellement illimitée. Le refus ou la suppression de celui-ci conduit à renoncer à l'ouverture à l'autre, à la nouveauté, à la divergence ou à la gestion du changement.

Il est souhaitable de laisser les deux courants culturels couler parallèlement, partager ensemble les éléments mis en commun, gérer les différences d'une façon active en construisant une attitude ouverte. Autrement dit, prendre conscience de ces différences, choisir l'ouverture à la nouveauté ou se concentrer sur la divergence culturelle sont les attitudes d'avenir à l'ère de la mondialisation.

Bibliographie francophone

- ABDALLAH-PRETCEILLE M., PORCHER L., *Diagonales de la communication interculturelle*, Anthropos, Paris, 1999, 228 p.
- ABDALLAH-PRETCEILLE M., PORCHER L., *Éducation et communication interculturelle*, PUF, Paris, 1996, 192 p.
- ABDALLAH-PRETCEILLE M., *L'éducation interculturelle*, PUF, Paris, 1999, 91 p.
- ABDALLAH-PRETCEILLE M., *Vers une pédagogie interculturelle*, Anthropos, Paris, 1996, 222 p.
- ABOU Selim *L'identité culturelle. Relations interethniques et problèmes d'acculturation*, Paris, Pluriel/ Anthropos, 1981, 249 p.
- ABRIC J-C., *Psychologie de la communication*, Armand Colin, Paris, 1996, 183p.
- AMOSSY R., HERSCHBERG PIERROT A., *Stéréotypes et clichés langue, discours, société*, Nathan, Paris, 1997, 128 p.
- ARRIGNON J.-P., MERDRIGNAC B., TREFFORT C., *Christianisme et Chrétientés en Occident et en Orient (milieu VII^e –milieu XI^e siècle)*, Ophrys, 1997, 181 p.
- AUSTIN J.L., 1970, *Quand dire, c'est faire*, Éditions du Seuil, Paris, 202 pages.
- BADIE B., SADOUD M. (sous la dir.), *L'autre*, Études réunies pour Alfred Grosser, Presses de la fondation nationale des Sciences politiques, Paris, 1996, 318 p.
- BATESON, BIRDWWISTELL, GOFFMAN, HALL..., *La nouvelle communication*, Éditions du Seuil, Paris, 1981, 372 p.
- BATESON G., *Vers une écologie de l'esprit*, tome 1, Éditions du Seuil, Paris, 1977, 299 p.
- BATESON G., RUESCH J., *Communication et société*, Éditions du Seuil, Paris, 1988, 346 p.
- BARDIN L., *L'analyse de contenu*, Presses universitaires de France, Paris, 2007, 291 p.
- BENEDICT R., *Le Chrysanthème et le sable*, Philippe Picquier, 1995, 351 p.
- BENEDICT R., *Échantillons de civilisations*, traduit de l'anglais par Well R., Gallimard, Paris, 1950, 368 p.
- BERRY J., « Acculturation et adaptation » in M.-A. Hily & M.-L. Lefebvre (Ed.), *Identité collective et altérité. Diversité des espaces/ spécificité des pratiques* (pages 177-196), L'Harmattan, Paris, 1999. (in Sabatier C.,... : 119)

- BERTAUX D., *Les récits de vie*, Nathan, Paris, 1997, 127 p.
- BLANCHET A., GOTMAN A., *L'enquête et ses méthodes : L'entretien*, Armand Colin, Paris, 2007, 127 p.
- BLANCHET A., *Dire et faire dire, l'entretien*, Armand Colin, Paris, 1997, 171 p.
- BLOMART J. et KREWER B., *Perspectives de l'interculturel*, L'Harmattan, Paris, 1994, 449 p.
- BOAS F., *L'art primitif*, Traduit de l'anglais par Catherine Fraixe et Manuel Benguigui, Société nouvelle Adam Biro, Paris, 2003, 416 p.
- BOUGNOUX D., *Introduction aux Sciences de la communication*, Éditions La Découverte & Syros, Paris, 2001, 125 p.
- BOURDIEU P., *Raisons pratiques. Sur la théorie de l'action*. Éditions du Seuil, Paris, 1994, 251 p.
- BRAUNSTEIN F., *Histoire de civilisations*, Ellipses, Paris, 1996, 188 p.
- BRÉCHON P.; TCHERNIA J-F. (sous la dir.), *La France à travers ses valeurs*, Armand Colin, Paris, 2009, 319 p.
- BRETON P ; LE BRETON D., *Le silence et la parole contre les excès de la communication*, Érès, Toulouse, 2009, 116 p.
- BRETON P., *L'argumentation dans la communication*, Éditions La Découverte, Paris, 2003, 122 p.
- BRETON P., *Argumenter en situation difficile*, La Découverte, Paris, 2004, 130 p.
- BRETON P., PROULX S., *L'explosion de la communication*, La Découverte, Paris 2006, 382 p.
- CABIN P., (sous la dir.), *La communication*, État des savoirs, Éditions Sciences humaines, Auxerre, 1998, 462 p.
- CAMILLERI C. et COHEN-ÉMERIQUE M., *Chocs de culture, concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*, L'Harmattan, Paris, 1989, 398 p.
- CAMILLERI C., VINSONNEAU G., *Psychologie et culture : concepts et méthodes*, Armand Colin, Paris, 1996, 208 p.
- CAMILLERI C., KASTERSZTEIN J., LIPIANSKY E.M., et d'autres, *Stratégies identitaires*, PUF, Paris, 1990, 232 p.
- CARROLL R., *Évidences invisibles*, Éditions du Seuil, Paris, 1987, 213 p.

- CAUNE J., *Culture et communication*, Presses universitaires de Grenoble, 2006, 182p.
- CAUNE J., *Esthétique de la communication*, Presses universitaires de France, 1997, 127 p.
- CAUNE J., *Pour une éthique de la médiation, Le sens des pratiques culturelles*, PUG, Grenoble, 1999, 294 p.
- CHABROL C. et OLRÉY-LOUIS I. (éds), *Interactions communicatives et psychologie*, Presse Sorbonne nouvelle, 2007, 265 p.
- CHARLES R.; WILLIAME C., 1988, *La communication orale*, Paris, Nathan, 159p.
- CHEN G.-M. & Starosta W. J., « Intercultural communication competence : a synthesis ». in B.-B. Burleson (Ed.), *Communication Yearbook* (vol. 19, pages 353-383), Thousand Oaks : Sage, 1996. (in Sabatier C.,... : 120)
- CHEVRIER S., *Le management interculturel*, PUF, Paris, 2003, 127 p.
- CLANET C., *L'interculturel. Introduction aux approches interculturelles en Education et en Sciences Humaines*, Presses universitaires du Mirail, 1993, 236 p.
- CLAVAL P., *Géographie culturelle : Une nouvelle approche des sociétés et des milieux* Armand Colin, Paris, 2003, 287 p.
- CUCHE D., *La notion de culture dans les sciences sociales*, La Découverte, Paris, 2001, 122p.
- DACHEUX E., *Les stratégies de communication persuasive dans l'Union européenne*, L'Harmattan, 1994, 283 p.
- DEGALLAIX S.; GUINOT S.; PILLIET L.; MARCUS L., *L'entretien d'embauche jeunes diplômés*, Go editions, 2010, 219 p.
- DEGENNE A. ; LEMEL Y., *Sociologie des comportements intentionnels*, Economica, Paris, 2006, 422 p.
- DELIÈGE R., *Une histoire de l'anthropologie*, Éditions du Seuil, Paris, 2006, 329 p.
- DELIÈGE R., *Anthropologie sociale et culturelle*, De Boeck-Wesmael, S.A., Bruxelles, 1992, 285 p.
- DEMORGON J., *Complexité des cultures et de l'interculturel*, Anthropos, Paris, Exploitation interculturelle et science sociale, 318 p.
- DEMORGON J., *L'histoire interculturelle des sociétés*, Anthropos, 1998, 312 p.
- DEMORGON J., *L'interculturalisation du monde*, Anthropos, Paris, 2000, 166p.
- DEMORGON J., *Guide de l'interculturel en formation*, RETZ, Paris, 1999, 349 p.

- DEMOUGIN J. (sous la resp.), *Dictionnaire universel francophone*, Hachette, Paris, 1997, 1554 p.
- DESCHAMPS J-C ; MORALES J-F ; PÁEZ D. ; WORCHEL S., *L'identité sociale. La construction de l'individu dans les relations entre groupes*, PUG, Grenoble, 1999, 269 p.
- DESJEUX D., *Le sens de l'autre. Stratégies, réseaux et cultures en situation interculturelle*, L'Harmattan, Paris, 1994.
- DIBIE P., WULF C., (sous la direction de), *Ethnosociologie des échanges interculturels*, Anthropos, Paris, 1998, 173 p.
- D'IRIBARNE P., *La logique de l'honneur*, Éditions du Seuil, 1991, 354 p.
- D'IRIBARNE P., *Cultures et mondialisation*, Éditions du Seuil, 1989, 279 p.
- DOISE W., CLEMENCE A., LORENZI-CICOLDI F. *Représentations sociales et analyses de données*, Presse universitaires de Grenoble, 1992, 261 p.
- DOISE W., PALMONARI A. (sous la dir.), *L'étude des représentations sociales*, Delachaux & Niestlé, Paris, 1986, 207 p.
- DURAND J., *Les formes de la communication*, Dunod, Paris, 1981, 215 p.
- EDMOND M., PICARD D., *Relations et communications interculturelles*, Dunod, Paris, 2000, 126 p.
- EDMOND M., *Psychologie de l'identité. Soi et le groupe*, Dunod, Paris, 2005, 255 p.
- ESCAFFRE D. & FORGEOT J., *Réussir son entretien d'embauche*, Studyrama, 2009, 157 p.
- FOURIER M. & GENEVIEVE V., *Ethnicisation des rapports sociaux. Racismes, nationalismes, ethnicismes et culturalismes*, Vol. 3, Paris: L'Harmattan, 1994, 241 p.
- FRAME A., *Repenser l'interculturel en communication*, Thèse de Doctorat, Université de Bourgogne, 2008, 643 p.
- FURNHAM A. & BOCHNER S., *Culture shock : Psychological reactions to unfamiliar environments*, Methuen, London, 1986. (in Sabatier C.,... : 120)
- GALLOIS C., GILES H., JONES E., CARGILE A.C. & OTA, H., « Accomodating to intercultural encounters. Elaborations and extensions. » in WISEMAN R.L. (Ed.), *Intercultural communication theory* (vol 29, pages 115-147), Thousand Oaks :Sage, 1995. (in Sabatier C.,... : 120)
- GAUTHY F.; XARDEL D., *Le management interculturel*, Paris, Presses universitaires de France, Coll. Que sais-je ? n° 2535, 1990, 127 p.

- GARNIER C. (sous la dir. de), *Les formes de la pensée sociale*, PUF, Paris, 2000, 222 p.
- GERAUD M.-O., LESERVOISIER O., POTTIER R., *Les notions clés de l'ethnologie*, Armand Colin, Paris, 1998, 320 p.
- GIRY M., *Apprendre à raisonner, apprendre à penser*, Col. Pédagogie pour demain- Série: Nouvelles approches, Hachette, Paris, 1995.
- GOFFMAN E., *Les cadres de l'expérience*, Les Éditions de Minuit, Paris, 1991, 572 p.
- GOFFMAN E., *Les moments et leurs hommes*, Seuil/Minuit, Paris, 1988, 252 p.
- GOFFMAN, E., *Façons de parler*, traduit de l'américain par Alain Kihm, Les Éditions de Minuit, Paris, 1987, 277 p.
- GOFFMAN E., *Les rites d'interaction*, Les Éditions de Minuit et Erving Goffman, Paris, 1974, 230 p.
- GOFFMAN E., *La mise en scène de la vie quotidienne, 1. La présentation de soi*, traduit de l'anglais par Alain Accardo, Les Éditions de Minuit, Paris, 1973, 251 p.
- GROVE C.L. & TORBIORN L., « A new conceptualization of intercultural adjustment and the goals of training ». *International Journal of Intercultural Relations*, 9, pages 205-233, 1985. (in Sabatier C.,... : 120)
- GUDYKUNST W.B., Anxety/ Uncertainty Management (AUM) Theory. Current status. in R.L.Wisernan (Ed.), *Intercultural Communication Theory* (vol 29, pages 8-58), Thousand Oaks : Sage, 1995. (in Sabatier C.,... : 120)
- GUDYKUNST W.B., TING-TOONEY S. & NISHIDA T., (Ed.), *Communication in personal relationships across cultures*, London : Sage, 1996. (in Sabatier C.,... : 120)
- HABERMAS J., *De l'éthique de la discussion*, Les éditions du CERF, Paris, 1992, 202 p.
- HALL E.T., *Au-delà de la culture*, Éditions du Seuil, Paris, 1987, 233 p.
- HALL E.T., *Le langage silencieux*, Éditions du Seuil, Paris, 1984, 237 p.
- HALL E.T., *La dimension cachée*, Éditions du Seuil, Paris, 1971, 243 p.
- HOTIER H. (dir.), *Communication et organisation*, ISIC, Université de Bordeaux 3, 345 p.
- IMABORI T.D. & LANIGAN M.L., Relational model of intercultural communication competence. *International Journal of Intercultural Relations*, 12,1989, pages 233-246. (in Sabatier C.,... : 121)
- JARDEL J-P ; LORIDON C., *Les rites dans l'entreprise*, Éditions d'Organisation, Paris, 2000, 274 p.
- JEUDI H-P., *Les ruses de la communication*, Circé, 2001, 158 p.

- JOURNET N., *La culture. De l'universel au particulier*, Sciences Humaines Éditions, Auxerre Cedex, 2002, 365 p.
- JULLIEN F., *De l'universel, de l'uniforme, du commun et du dialogue entre les cultures*, Fayard, 2008, 262 p.
- JULLIEN F., *La pensée chinoise dans le miroir de la philosophie*, Éditions du Seuil, Paris, 2007, 1882 p.
- KARDINER A., *L'individu dans sa société*, Gallimard, Paris, 1969, 531 p.
- KERBRAT-ORECCHIONI C., *Les interactions verbales*, Tome 1, Armand Colin, Paris, 1996, 315 p.
- KERBRAT-ORECCHIONI C., *Les interactions verbales*, Tome 2, Armand Colin, Paris, 1992, 323 p.
- KERBRAT-ORECCHIONI C., *Les interactions verbales*, Tome 3, Armand Colin, Paris, 1996, 335 p.
- KOESTER J. & OLEBE M., The Behavioral Assessment Scale for Intercultural Communication Effectiveness. *International Journal of Intercultural Relation*, 12,1988, pages 233-246. (in Sabatier C.,... : 121)
- KOSTULSKI K. et TROGNON A., *Communications interactives dans les groupes de travail*, Presses universitaires de Nancy, 1998, 258 p.
- LABAT C. ; VERMES G., *Cultures ouvertes. Sociétés interculturelles. Du contact à l'interaction*, L'Harmattan, Paris, 1994, 428 p.
- LADMIRAL J-R ; LIPIANSKY E.M., *La communication interculturelle*, Paris, Armand Colin, 1989, 220 p.
- LAHIRE B., *La culture des individus*, La Découverte/ Poche, Paris, 2006, 778 p.
- LARDELLIER P., *Théorie du lien rituel*, L'Harmattan, Paris, 2003, 237 p.
- LE BRETON D., *Des visages*, Éditions Métailié, Paris, 2003, 327 p.
- LE BRETON D. & HINTERMEYER P., « Le risque : entre fascination et précaution » (pp 8-9) dans *Revue des Sciences sociales*, Université Marc Bloch Strasbourg, 2007, n° 38, 215 p.
- LE BRETON D., *L'interactionnisme symbolique*, Quadrige/ PUF, Paris, 2004, 249 p.
- LE BRETON D., *Passions du risque*, Éditions Métailié, Paris, 2000, 189 p.
- LE BRETON D., *La sociologie du risque*, Presses universitaires de France, Que sais-je, Paris, 1995, 127 p.

- LECLERC G., *La mondialisation culturelle. Les civilisations à l'épreuve*, Presses universitaires de France, 2000, 486 p.
- LE GUÉRINEL P., *Individualisme et crise des institutions*, PUF, Paris, 2000, 388 p.
- LEHNISCH J-P., *La communication dans l'entreprise*, PUF, Paris, 2003, 127 p.
- LEMAIRE P-M., *Communication et culture*, Québec, les Presses de l'université Laval, 1989, 296 p
- LINTON R., *Le fondement culturel de la personnalité*, DUNOD, Paris, 1999, 138 p.
- LIPIANSKY E-M., *Identité et communication*, Presses universitaires de France, Paris, 1992, 262 p.
- LOHISSE J., *Les systèmes de communication*, Armand Colin, Paris, 1998, 191 p.
- LOHISSE J., *La communication. De la transmission à la relation*, De Boeck Université, Bruxelles, 2001, 213 p.
- LOUCHE C., *Psychologie sociale des organisations*, Armand Colin, Paris, 2001, 190 p.
- MAIGRET E. (sous la dir.), *Communication et médias*, La documentation française, Paris, 2003, 128 p.
- MAIGRET E., *Sociologie de la communication et des médias*, Armand Colin, Paris, 2003, 287 p.
- MANÇO A.A., *Compétences interculturelles des jeunes issus de l'immigration. Perspectives théoriques et pratiques*. L'Harmattan, Paris-Budapest-Torino, 2002, 179 p.
- MARTIN J.N., Behavioral categories of intercultural communication competence : everyday communicator's perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 13, 1989, pages 303-332. (in Sabatier C.,... : 121)
- MATTELART A., *La mondialisation de la communication*, Presse universitaire de France, 1996, 127 p.
- MAUPASSANT G. D., *La parure et autres Contes parisiens*, Éditions Garnier, Paris, 1984, 995 p.
- MARC E. ; PICARD D., *L'interaction sociale*, PUF, Paris, 2003, 239 p.
- MEAD M., *Une éducation en Nouvelle-Guinée*, Payot, Paris, 1973, 397 p.
- MÉTRAUX R.& MEAD M., *Thèmes de « culture » de la France*, Collection de l'Institut Havrais, Le Havre, 1957, 167 p.
- MERMET G., *Francoscopie*, Larousse, Paris, 2010, 542 p.
- MIÈGE B., *La pensée communicationnelle*, Presses universitaires de Grenoble, 2005,

126 p.

MOLINER P., RATEAU P., COHEN-SCALI V., *Représentations sociales. Pratique des études de terrain*, Presse universitaires de Rennes, 2002, 230 p.

MOLINER P., *Images et représentations sociales. De la théorie des représentations à l'étude des images sociales*, PUG, Grenoble, 1996, 275 p.

MONTEIL J.-M., *Soi et le contexte*, Armand Colin, Paris, 1993, 144 p.

MUCCHIELLI A. ; CORBALAN J.-A. ; FERRANDEZ V., *Approche par les processus*, Armand Colin, Paris, 2004, 188 p.

MUCCHIELLI A., *Approche par la modélisation des relations*, Armand Colin, Paris, 2004, 184 p.

MUCCHIELLI A., *L'analyse phénoménologique et structurale en sciences humaines*, PUF, Paris, 1983, 324 p.

MUCCHIELLI A., *Les Sciences de l'information et de la communication*, Hachette, Paris, 1998, 159 p.

MUCCHIELLI A., *Les situations de communication*, Eyrolles, Paris, 1991, 131 p.

MUCCHIELLI A., *Théorie des processus de la communication*, Armand Colin, Paris, 1998, 177 p.

MUCCHIELLI R., *L'analyse de contenu des documents et des communications*, ESF, Paris, 1998, 214 p.

NIZET J., RIGAUX N., *La sociologie de Erving Goffman*, La Découverte, Paris, 2005, 121 p.

NGUYEN Minh Nguyet, *La conversation des apprenants adultes vietnamiens : analyse sociolinguistique des échanges langagiers en classe avec des intervenants francophones natifs*, Mémoire de master 2 *Diffusion du français*, Université de Rouen, 2005, 102 p.

NOWICKI J. (coord.), *La cohabitation culturelle*, Hermès, Paris, 2009, 164 p.

OLLIVIER B., *Les sciences de la communication : Théories et acquis*, Armand Colin, 2007, 284 p.

OLIVESI S., *La communication au travail*, PUG, Grenoble, 2002, 164 p.

PEREZ D., *Réussir ses entretiens d'embauche*, Expresséditions, Paris, 2006, 269 p.

PERRET-CLERMONT A.-N et NICOLET M. (sous la dir.), *Interagir et connaître : Enjeux et régulations sociales dans le développement cognitif*, L'Harmattan, 2001, 351 p.

PLANTIN C., *L'argumentation*, PUF, 2005, 127 p.

- POIRIER J., CLAPIER-VALLADON S., RAYBAUT P., *Les récits de vie*, PUF, Paris, 1983, 238 p.
- RASSE P., *La rencontre des mondes : Diversité culturelle et communication*, Armand Colin, Paris, 2006, 330 p.
- REY M., *L'Europe en bref. Identités culturelles et interculturalité en Europe*, Centre européen de la culture, Actes sud, 1997, 154 p.
- ROBERT P., *Le nouveau Petit Robert. Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*, Le Robert, Paris, 2009, 2837 p.
- ROUQUETTE M-L (sous la dir.), *La pensée sociale. Perspectives fondamentales et recherches appliquées*, Érès, Toulouse, 2009, 247 p.
- RUBEN B.D. & KEALEY D.J., Behavioral assessment of communication competency and the prediction of cross-cltural adaptation. *International Journal of Intercultural Relations*, 3, 1979, pages 15-47. (in Sabatier C.,... : 121)
- SABATIER C., PALACIO J., NAMANE H, COLLETETE S. (dir.), *Savoirs et enjeux de l'interculturel : nouvelles approches, nouvelles perspectives*, L'Harmattan, Paris, 2001, 363 p.
- SACRISTE V., *Communication et médias*, Éditions Foucher, Vanves, 2007, 383 p.
- SCHNAPPER D., *Qu'est-ce que l'intégration ?*, Gallimard, 2007, 240 p.
- SCHÜTZ A., *Contribution à la sociologie de l'action*, Hermann Éditeurs, 2009, 181 p.
- SCHÜTZ A., *Éléments de sociologie phénoménologique*, L'Harmattan, Paris, 1998, 156 p.
- SECA J-M., *Les représentations sociales*, Armand Colin, Paris, 2001, 177 p.
- SEGALENE M., *Rites et rituels contemporains*, Nathan, Paris, 1998, 128 p.
- SHUMING L., *Les cultures d'Orient et d'Occident et leurs philosophies*, PUF, Paris, 2000, 255 p.
- SINGLY De F., *Libres ensemble. L'individualisme dans la vie commune*, Nathan, Paris, 2000, 253 p.
- SINGLY De F., *L'individualisme est un humanisme*, Éditions de l'aube, 2005, 127 p.
- SINGLY De F., *Les uns avec les autres : Quand l'individualisme crée du lien*, Armand Colin, Paris, 2003, 267 p.
- SPITZBERG B.H., A model of intercultural communication competence, in L.A. Samovar & R.E. Porter (Ed.), *Intercultural communication. A reader* (pages 347-359), Belmont CA : Wadsworth, 1994. (in Sabatier C.,... : 122)

- STÉBÉ J-M., *Risques et enjeux de l'interaction sociale*, Lavoisier, 2008, 107 p.
- TESTOT L., DORTIER J.F., (Coord.), *La religion. Unité et diversité*, Éditions Sciences Humaines, Auxerre Cedex, 2005, 359 p.
- THEVENET M., *La culture d'entreprise*, Presses universitaires de France, 1993, 127 p.
- TING-TOOMEY S., Communicative resourcefulness. An identity negotiation perspective, in R.L. Wiseman & J. Koester (Ed.), *Intercultural communication competence* (vol. 17, pages 72-111), Newbury Park : Sage, 1993. (in Sabatier C.,... : 122)
- TROMPENAARS F., *L'entreprise multiculturelle*, Maxima Laurent du Mesnil éditeur, London, 2004, 418 p.
- VINSONNEAU G., *Culture et comportement*, Armand Colin, Paris, 2000, 191 p.
- WARNIER J-P, *La mondialisation de la culture*, Éditions La découverte, Paris, 2007, 122 p.
- WATZLAWICK P.; WEAKLAND J.; FISCH R., *Changements. Paradoxes et psychothérapie*, Éditions du Seuil, Paris, 1975, 189 p.
- WATZLAWICK P. ; HELMICK BEAVIN J. ; JACKSON Don D., *Une logique de la communication*, Éditions du Seuil, Paris, 1984, 280 p.
- WATZLAWICK P., *La réalité de la réalité*, Éditions du Seuil, Paris, 1978, 237 p.
- WATZLAWICK P. ; WEAKLAND J.H., *Sur l'interaction*, Éditions du Seuil, Paris, 1981, 495 p.
- WINKIN Y., *Anthropologie de la communication. De la théorie au terrain*, DeBoeck Université, 1996, 239 p.
- WINKIN Y., *La communication n'est pas une marchandise*, Éditions Labor/Éditions Espace de libertés, 2003, 95 p.
- WINKIN Y. (sous la dir.), *Bateson, premier état d'un héritage*, Éditions du Seuil, Paris, 1988, 346 p.
- WINKIN Y. (sous la dir.), *La nouvelle communication*, Éditions du Seuil, Paris, 2003, 390 p.
- WOLTON D., *Informé n'est pas communiquer*, CNRS Éditions, 2009, 147 p.
- WOLTON D., *Penser la communication*, Flammarion, 1997, 371 p.
- WOLTON D., *La dernière utopie. Naissance de l'Europe démocratique*, Flammarion, 1993, 454 p.

Bibliographie sélective générale

- BARDIN L., *L'analyse de contenu*, Presses universitaires de France, Paris, 2007, 291 p.
- BATESON, BIRDWWISTELL, GOFFMAN, HALL..., *La nouvelle communication*, Éditions du Seuil, Paris, 1981, 372 p.
- BATESON G., *Vers une écologie de l'esprit*, tome 1, Éditions du Seuil, Paris, 1977, 299 p.
- BATESON G., RUESCH J., *Communication et société*, Éditions du Seuil, Paris, 1988, 346 p.
- BARDIN L., *L'analyse de contenu*, Presses universitaires de France, Paris, 2007, 291 p.
- BENEDICT R., *Le Chrysanthème et le sable*, Philippe Picquier, 1995, 351 p.
- BENEDICT R., *Échantillons de civilisations*, traduit de l'anglais par Well R., Gallimard, Paris, 1950, 368 p.
- BERTAUX D., *Les récits de vie*, Nathan, Paris, 1997, 127 p.
- BOAS F., *L'art primitif*, Traduit de l'anglais par Catherine Fraixe et Manuel Benguigui, Société nouvelle Adam Biro, Paris, 2003, 416 p.
- BOUGNOUX D., *Introduction aux Sciences de la communication*, Éditions La Découverte & Syros, Paris, 2001, 125 p.
- CABIN P., (sous la dir.), *La communication*, État des savoirs, Éditions Sciences humaines, Auxerre, 1998, 462 p.
- CAUNE J., *Culture et communication*, Presses universitaires de Grenoble, 2006, 182p.
- CAUNE J., *Esthétique de la communication*, Presses universitaires de France, 1997, 127 p.
- CAUNE J., *Pour une éthique de la médiation, Le sens des pratiques culturelles*, PUG, Grenoble, 1999, 294 p.
- CLANET C., *L'interculturel. Introduction aux approches interculturelles en Education et en Sciences Humaines*, Presses universitaires du Mirail, 1993, 236 p.
- D'IRIBARNE P., *La logique de l'honneur*, Éditions du Seuil, 1991, 354 p.
- DELIÈGE R., *Une histoire de l'anthropologie*, Éditions du Seuil, Paris, 2006, 329 p.
- DELIÈGE R., *Anthropologie sociale et culturelle*, De Boeck-Wesmael, S.A., Bruxelles, 1992, 285 p.
- DEMOUGIN J. (sous la resp.), *Dictionnaire universel francophone*, Hachette, Paris, 1997, 1554 p.

- DEMORGON J., *Complexité des cultures et de l'interculturel*, Anthropos, Paris, Exploitation interculturelle et science sociale, 318 p.
- DEMORGON J., *L'histoire interculturelle des sociétés*, Anthropos, 1998, 312 p.
- DEMORGON J., *L'interculturalisation du monde*, Anthropos, Paris, 2000, 166p.
- DEMORGON J., *Guide de l'interculturel en formation*, RETZ, Paris, 1999, 349 p.
- EDMOND M., PICARD D., *Relations et communications interculturelles*, Dunod, Paris, 2000, 126 p.
- GAUTHY F.; XARDEL D., *Le management interculturel*, Paris, Presses universitaires de France, Coll. Que sais-je ? n° 2535, 1990, 127 p.
- GOFFMAN E., *Les cadres de l'expérience*, Les Éditions de Minuit, Paris, 1991, 572 p.
- GOFFMAN E., *Les moments et leurs hommes*, Seuil/Minuit, Paris, 1988, 252 p.
- GOFFMAN, E., *Façons de parler*, traduit de l'américain par Alain Kihm, Les Éditions de Minuit, Paris, 1987, 277 p.
- GOFFMAN E., *Les rites d'interaction*, Les Éditions de Minuit et Erving Goffman, Paris, 1974, 230 p.
- GOFFMAN E., *La mise en scène de la vie quotidienne, 1. La présentation de soi*, traduit de l'anglais par Alain Accardo, Les Éditions de Minuit, Paris, 1973, 251 p.
- HABERMAS J., *De l'éthique de la discussion*, Les éditions du CERF, Paris, 1992, 202 p.
- HALL E.T., *Au-delà de la culture*, Éditions du Seuil, Paris, 1987, 233 p.
- HALL E.T., *Le langage silencieux*, Éditions du Seuil, Paris, 1984, 237 p.
- HALL E.T., *La dimension cachée*, Éditions du Seuil, Paris, 1971, 243 p.
- HOTIER H. (dir.), *Communication et organisation*, ISIC, Université de Bordeaux 3, 345 p.
- Huu Ngoc, *À la découverte de la culture vietnamienne*, Édition The gioi, Hanoï, 2007, 1200 p.
- JARDEL J-P ; LORIDON C., *Les rites dans l'entreprise*, Éditions d'Organisation, Paris, 2000, 274 p.
- JULLIEN F., *De l'universel, de l'uniforme, du commun et du dialogue entre les cultures*, Fayard, 2008, 262 p.
- JULLIEN F., *La pensée chinoise dans le miroir de la philosophie*, Éditions du Seuil, Paris, 2007, 1882 p.
- KARDINER A., *L'individu dans sa société*, Gallimard, Paris, 1969, 531 p.

- KERBRAT-ORECCHIONI C., *Les interactions verbales*, Tome 1, Armand Colin, Paris, 1996, 315 p.
- KERBRAT-ORECCHIONI C., *Les interactions verbales*, Tome 2, Armand Colin, Paris, 1992, 323 p.
- KERBRAT-ORECCHIONI C., *Les interactions verbales*, Tome 3, Armand Colin, Paris, 1996, 335 p.
- LADMIRAL J-R ; LIPIANSKY E.M., *La communication interculturelle*, Paris, Armand Colin, 1989, 220 p.
- LAHIRE B., *La culture des individus*, La Découverte/ Poche, Paris, 2006, 778 p.
- LARDELLIER P., *Théorie du lien rituel*, L'Harmattan, Paris, 2003, 237 p.
- LE BRETON D., *L'interactionnisme symbolique*, Quadrige/ PUF, Paris, 2004, 249 p.
- LE BRETON D., *Passions du risque*, Éditions Métailié, Paris, 2000, 189 p.
- LE BRETON D., *La sociologie du risque*, Presses universitaires de France, Que sais-je, Paris, 1995, 127 p.
- LE GUÉRINEL P., *Individualisme et crise des institutions*, PUF, Paris, 2000, 388 p.
- LINTON R., *Le fondement culturel de la personnalité*, DUNOD, Paris, 1999, 138 p.
- LIPIANSKY E-M., *Identité et communication*, Presses universitaires de France, Paris, 1992, 262 p.
- LOHISSE J., *Les systèmes de communication*, Armand Colin, Paris, 1998, 191 p.
- LOHISSE J., *La communication. De la transmission à la relation*, De Boeck Université, Bruxelles, 2001, 213 p.
- LOUCHE C., *Psychologie sociale des organisations*, Armand Colin, Paris, 2001, 190 p.
- LUONG Duy Thu (sous la dir.), *Đại cương văn hóa phương Đông (Généralités sur les cultures orientales)*, Nhà xuất bản giáo dục, TP Ho Chi Minh, 1996, 316 p.
- MEAD M., *Une éducation en Nouvelle-Guinée*, Payot, Paris, 1973, 397 p.
- MÉTRAUX R.& MEAD M., *Thèmes de « culture » de la France*, Collection de l'Institut Havrais, Le Havre, 1957, 167 p.
- MUCCHIELLI A., *Les Sciences de l'information et de la communication*, Hachette, Paris, 1998, 159 p.
- NIZET J., RIGAUX N., *La sociologie de Erving Goffman*, La Découverte, Paris, 2005, 121 p.
- NGUYEN Minh Nguyet, *La conversation des apprenants adultes vietnamiens : analyse*

sociolinguistique des échanges langagiers en classe avec des intervenants francophones natifs, Mémoire de master 2 *Diffusion du français*, Université de Rouen, 2005, 102 p.

OLLIVIER B., *Les sciences de la communication : Théories et acquis*, Armand Colin, 2007, 284 p.

PHAN Ngoc, *Văn hóa Việt Nam và cách tiếp cận mới (Problems of culture and new approach)*, Nhà xuất bản văn hóa-Thông tin, Hà Nội, 1994, 204 p.

ROBERT P., *Le nouveau Petit Robert. Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*, Le Robert, Paris, 2009, 2837 p.

SABATIER C., PALACIO J., NAMANE H, COLLETETE S. (dir.), *Savoirs et enjeux de l'interculturel : nouvelles approches, nouvelles perspectives*, L'Harmattan, Paris, 2001, 363 p.

SACRISTE V., *Communication et médias*, Éditions Foucher, Vanves, 2007, 383 p.

SCHÜTZ A., *Contribution à la sociologie de l'action*, Hermann Éditeurs, 2009, 181 p.

SCHÜTZ A., *Éléments de sociologie phénoménologique*, L'Harmattan, Paris, 1998, 156 p.

SEGALENE M., *Rites et rituels contemporains*, Nathan, Paris, 1998, 128 p.

SHUMING L., *Les cultures d'Orient et d'Occident et leurs philosophies*, PUF, Paris, 2000, 255 p.

SINGLY De F., *Libres ensemble. L'individualisme dans la vie commune*, Nathan, Paris, 2000, 253 p.

SINGLY De F., *L'individualisme est un humanisme*, Éditions de l'aube, 2005, 127 p.

STÉBÉ J-M., *Risques et enjeux de l'interaction sociale*, Lavoisier, 2008, 107 p.

TRAN Ngoc Them, *Tìm về bản sắc văn hóa Việt Nam (À la recherche de l'identité culturelle vietnamienne)*, Nhà xuất bản Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh, 2004, 690 p.

TRAN Quoc Vuong, *Văn hóa Việt Nam. Tìm tòi và suy ngẫm (La culture vietnamienne. Recherches et pensées)*, Nhà xuất bản Văn học, Hà Nội, 2003, 974 p.

VINSONNEAU G., *Culture et comportement*, Armand Colin, Paris, 2000, 191 p.

WATZLAWICK P.; WEAKLAND J.; FISCH R., *Changements. Paradoxes et psychothérapie*, Éditions du Seuil, Paris, 1975, 189 p.

WATZLAWICK P. ; HELMICK BEAVIN J. ; JACKSON Don D., *Une logique de la communication*, Éditions du Seuil, Paris, 1984, 280 p.

WATZLAWICK P. ; WEAKLAND J.H., *Sur l'interaction*, Éditions du Seuil, Paris, 1977, 495 p.

WINKIN Y. (sous la dir.), *Bateson, premier état d'un héritage*, Éditions du Seuil, Paris, 1988, 346 p.

WINKIN Y. (sous la dir.), *La nouvelle communication*, Éditions du Seuil, Paris, 2003, 390 p.

WOLTON D., *Informé n'est pas communiquer*, CNRS Éditions, 2009, 147 p.

WOLTON D., *Penser la communication*, Flammarion, 1997, 371 p.

Actes, articles, communications

Diversité culturelle, Actes du colloque, Éditions L'Harmattan, Paris, 1984, 268 p.

Passerelles, La dimension interculturelle dans le monde du travail, Revue d'études interculturelles, Maizières-lès-Metz, 1992, pp. 75 et 76.

Bibliographie vietnamophone et francophone

éditée au Vietnam

- CAO Huy Đình, *Tìm hiểu tiến trình văn học dân gian Việt Nam (Découverte du progression de la littérature populaire vietnamienne)*, NXB Khoa học Xã hội, Hà Nội, 1974, 398 tr.
- CHU Xuân Diên, LƯƠNG Văn Đăng, Phương Tri, *Tục ngữ Việt Nam (Les proverbes vietnamiennes)*, NXB Khoa học Xã hội, Hà Nội, 1993 tái bản.
- ĐỖ Lai Thúy, *Từ cái nhìn văn hóa (Sous l'angle culturel)*, Nhà xuất bản văn hóa dân tộc, Hà Nội, 1999, 387 tr.
- HOÀNG Trinh (1995), *Những bài hát ru con dưới góc độ kí hiệu học (Les chants berceurs sous l'angle sémiotique)*, Tạp chí Văn học, Hà Nội, số 11, tr.13-21
- HÀ Minh Đức (tuyển chọn và giới thiệu), *Thơ Tố Hữu (Poèmes de To Huu)*, NXB Giáo dục, Hà Nội, 1994, tr.349-350.
- HỮU NGỌC, *À la découverte de la culture vietnamienne*, Édition The gioi, Hanoï, 2007, 1200 p.
- LÊ Đình Ky, *Thơ mới những bước thăng trầm (La Nouvelle poésie, des pas de croissance et d'atrophie)* Nhà xuất bản TP Hồ Chí Minh, 1993, 340 tr.
- LƯƠNG Duy Thứ (sous la dir.), *Đại cương văn hóa phương Đông (Généralités sur les cultures orientales)*, Nhà xuất bản giáo dục, TP Ho Chi Minh, 1996, 316 tr.
- NAM CAO, “Mò sâm banh” in journal Tiền phong, 1945
- NGUYỄN Du, *Histoire de Kieu*, traduit par Le Cao Phan, Hanoï, 1994.
- NGUYỄN Quang Ngọc (chủ biên), *Tiến trình lịch sử Việt Nam (Évolution de l'histoire vietnamienne)*, NXB Giáo dục, Hà Nội, 2002.
- NGUYỄN Văn Ngọc, *Tục ngữ phong dao (Les proverbes)* (2 tập), Minh Đức xuất bản, 1957.
- PHẠM Đức Dương, *Bức tranh ngôn ngữ- văn hóa tộc người ở Việt Nam và Đông Nam Á (Descriptifs linguistiques-culturels, ethniques au Vietnam et en Asie du Sud Est)*, Nhà xuất bản Đại học quốc gia Hà Nội, 2007, 382 tr.
- PHẠM Thu Yên, *Những thế giới nghệ thuật ca dao (Les univers artistiques des poèmes populaires)*, NXB Giáo dục, Hà Nội, 1998, 228 tr.

PHAN Kế Bính, *Việt Nam phong tục (Le Vietnam à travers les moeurs)*, NXB Tổng hợp Đồng Tháp, 1990 in lại.

PHAN Ngọc, *Văn hóa Việt Nam và cách tiếp cận mới (Problems of culture and new approach)*, Nhà xuất bản văn hóa-Thông tin, Hà Nội, 1994, 204 tr.

TRẦN Đình Hượu, *Nho giáo và văn học Việt Nam Trung Cận đại (Le confucianisme et la littérature vietnamienne moyenno-précocontemporaine)*, Nhà xuất bản giáo dục, Hà Nội, 1999, 548 tr.

TRẦN Ngọc Thêm, *Tìm về bản sắc văn hóa Việt Nam (À la recherche de l'identité culturelle vietnamienne)*, Nhà xuất bản Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh, 2004, 690 tr.

TRẦN Quốc Vượng, *Văn hóa Việt Nam. Tìm tòi và suy ngẫm (La culture vietnamienne. Recherches et pensées)*, Nhà xuất bản Văn học, Hà Nội, 2003, 974 tr.

TRẦN Quốc Vượng, *Dặm dài đất nước. Những vùng đất, con người, tâm thức người Việt (Sur la longueur du pays. Les pays, les gens, les mentalités vietnamiennes)*, Tome 1, Nhà xuất bản Thuận Hóa, 2006, 567 tr.

XUÂN DIỆU, *Sống với ca dao, dân ca miền Nam Trung Bộ (Vivre avec les poèmes et les chants folkloriques du Centre du Sud)*, trong: Trần Việt Ngữ - Trương Đình Quang (sưu tầm, chú thích), *Dân ca miền Nam Trung Bộ*, tập II, NXB Văn học, Hà Nội, 1963, tr.245-294

Sitographie

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Culturalisme>
<http://www.france-info.com/france-societe-2009-08-16-les-catholiques-de-moins-en-moins-nombreux-en-france-330749-9-12.html>
http://vi.wikipedia.org/wiki/T%C3%ADn_ng%C6%B0%E1%BB%A1ng_Vi%E1%BB%87t_Nam
http://eucharistiemisericor.free.fr/index.php?page=1906095_card_vingt_trois
<http://www.voyage-au-vietnam.com/vietnam/religions/confucianisme%20.htm>
http://fr.wikipedia.org/wiki/Histoire_de_la_d%C3%A9mocratie
http://www.decouverteduvietnam.com/colonisation_francaise.html
http://fr.wikipedia.org/wiki/Alg%C3%A9rie_fran%C3%A7aise#L.27installation_des_Fran.C3.A7ais
http://vi.wikipedia.org/wiki/Nam_qu%E1%BB%91c_s%C6%A1n_h%C3%A0
<http://fr.wikipedia.org/wiki/Interactionnisme>
[http://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89cole_de_Chicago_\(sociologie\)](http://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89cole_de_Chicago_(sociologie))
http://vi.wikipedia.org/wiki/T%C3%B4n_gi%C3%A0_Vi%E1%BB%87t_Nam
<http://viet.vietnamembassy.us/tintuc/story.php?d=20050803170205s>
<http://www.vietnamembassy.be/fr/nr070521170056/nr070822142906/>
<http://fr.wikipedia.org/wiki/Ethique>
http://fr.wikipedia.org/wiki/Culture_fran%C3%A7aise
<http://lecourrier.vnagency.com.vn/default.asp?page=newsdetail&newsid=64153>
<http://la-semaine-francaise-au-vietnam.biz/slider/perspectives-dans-la-cooperation-economique-vietnam-france>
<http://lecourrier.vnagency.com.vn/default.asp?page=newsdetail&newsid=71415>
<http://lecourrier.vnagency.com.vn/default.asp?page=newsdetail&newsid=42906>
<http://tntt.free.fr/archive/dxkienchuquocngu.html>
<http://la-semaine-francaise-au-vietnam.biz/slider/perspectives-dans-la-cooperation-economique-vietnam-france>
<http://www.mfe.org/index.php/Portails-Pays/Vietnam>
<http://mariecurie.biz/Marie-Curie-de-Saigon/index-1.htm>

<http://colonisation-enseignement.ens-lyon.fr/spip.php?article75&contenu=resume>
<http://www.phamduy.com/PDFamily/pdkhiem/Trinhthao.html>

Glossaire

Acculturation	1. Processus par lequel un groupe humain assimile tout ou partie des valeurs culturelles d'un autre groupe humain. 2. Adaptation d'un individu à une culture étrangère avec laquelle il est en contact.
Adaptation	Aptitude d'un individu à modifier sa structure ou son comportement pour répondre harmonieusement à des situations nouvelles.
Coopération	Action de participer à une manœuvre commune.
Culturalisme	Doctrine sociologique qui considère l'influence du milieu culturel, des formes acquises de comportement sur l'individu.
Enculturation	Processus de socialisation dans lequel l'individu acquiert les modèles de comportement, les normes et les valeurs de sa communauté.
Éthique	Ensemble des valeurs, des règles morales propres à un milieu, une culture, un groupe.
Interactant	Les différents participants, que l'on dira donc des « interactants », exercent les uns sur les autres un réseau d'influences mutuelles.
Interaction	Action réciproque
Interactionnisme	L'interactionnisme est un courant de pensée né aux États-Unis. Ses auteurs ne conçoient pas la société comme une totalité supérieure aux individus mais comme le produit constamment redéfini des multiples compositions entre des relations interindividuelles. Du même coup, l'interactionnisme tend à s'opposer au déterminisme qui part du tout social ou d'un individualisme qui éviterait de prendre en compte la dimension essentielle de la relation sociale dans les comportements sociaux des individus. Pour les interactionnistes, l'individu se construit dans ses relations avec son environnement.
Interculturalité	L'ensemble des processus-psychiques, relationnels, groupaux, institutionnels...- générés par les interactions de cultures, dans un rapport d'échanges réciproques et dans une perspective de

	sauvegarde d'une relative identité culturelle des partenaires en relation.
Interculturel	Qui concerne les rapports, les échanges entre cultures, entre civilisations différentes.
Interprétation	Action de donner une signification (aux faits, actes ou paroles de quelqu'un)
Représentation sociale	Une organisation d'opinion socialement construites, relativement à un objet donné, résultant d'un ensemble de communications sociales, permettant de maîtriser l'environnement et de se l'approprier en fonction d'éléments symboliques propres à son ou ses groupes d'appartenance.
Rite	Pratique réglée, invariable ; manière de faire habituelle.
Rituel	Ensemble de règles, de rites.
Stratégie	Ensemble d'actions coordonnées, de manœuvres en vue d'une victoire.

Index des notions

Acculturation	60, 61, 62
Enculturation	149
Communication	34, 35
Communication interculturelle	28, 36, 65, 73, 74, 78, 105, 118, 290
Coopération	100, 287
Culturalisme	46, 65, 73, 78
Éthique	66, 67, 69, 71, 75, 134, 213, 289
Interaction	85, 86, 113, 118, 120, 121, 126
Interactionnisme	85, 86, 113, 119
Interculturalisation	29
Interculturel	26, 36
Ligne de conduite	97
Représentation sociale	42, 118, 120, 142
Rite d'interaction	89, 102
Rituel	102, 104, 128, 129, 130
Stratégie	119, 134, 135, 138

