

Elzbieta Gajewska

Université Pédagogique de Cracovie, Pologne

Synergies Pologne n° 8 - 2011 pp. 117-126

Résumé : Le Cadre européen commun de référence pour les langues considère le savoir socioculturel comme une des compétences générales à fournir à l'apprenant. La connaissance de la société et de la culture de la communauté dont il étudie la langue a d'autant plus d'importance que « contrairement à d'autres types de connaissances, il est probable qu'elles n'appartiennent pas au savoir antérieur de l'apprenant et qu'elles soient déformées par les stéréotypes » (CECR : 82). Un contexte important d'utilisation de la langue est le domaine professionnel. Le défi de la « mondialisation » amène à prendre en compte la spécificité culturelle des partenaires étrangers : la communication et le comportement en affaires internationales ou dans une entreprise multiculturelle sont désormais des objets d'analyse des ethnométhodologues et sociologues, mais aussi des managers. Cependant, une stratégie pédagogique ne peut être mise en œuvre que si le matériel de référence le rend possible. L'article propose des techniques d'analyse permettant de mieux exploiter le savoir sociolinguistique et socioculturel véhiculé par les dialogues didactiques des manuels de FLE.

Mots-clés : société multiethnique, méthodes de langue, FLE.

Abstract: According to CEFR (Common European Framework of Reference for Languages), sociocultural knowledge of the community of the target foreign language is a significant element of general competence. Such knowledge should be provided to the student, since "unlike many other aspects of knowledge it is likely to lie outside the learner's previous experience and may well be distorted by stereotypes" (CEFR p.102). Communication in professional domains is an important area of language use. Globalization makes everyone acknowledge cultural variety of the business partners: intercultural negotiations and multinational enterprises have become a research subject of ethnomethodologists and communication sociologists, as well as managers. Nowadays the enterprise has replaced the factory as the income provider and an important element of the urban (economic) landscape. Hence, learning the "corporate culture" should become an indispensable element of a foreign language course. Yet it may be achieved only on the basis of appropriate didactic materials. This article presents analytic techniques which facilitate a better use of sociolinguistic and sociocultural knowledge contained in didactic dialogues taking place in an enterprise, which are included in modern textbooks on the French language.

Key words : multicultural society, textbooks, Teaching French as a Foreign Language

Introduction

Aujourd'hui, l'entreprise a chassé l'usine pour devenir un élément essentiel du paysage urbain et de la richesse sociale (Jacob, 1992 : 12). Ainsi, la familiarisation avec la « culture d'entreprise » du pays de la langue cible devrait être une composante à plein titre d'un cours de langue étrangère (LE). Toutefois, une stratégie pédagogique ne peut être réellement mise en œuvre que si le matériel de référence la rend possible ; or, dans les manuels de FLE, ce matériel se limite à des dialogues ayant pour cadre l'entreprise.

Excepté un certain nombre de modèles linguistiques, ces dialogues didactiques contiennent aussi des modèles comportementaux dont la présence est inévitable du fait même de l'indissociabilité de la culture et de la langue. L'analyse qui suit propose des voies d'exploration pour élargir le champ de réflexion sociolinguistique et socioculturelle au-delà de l'habituelle analyse pédagogique du document. Dans ce but, nous allons examiner les rapports sociaux qui se manifestent à travers le comportement verbal et non verbal des protagonistes d'une société fictive mise en scène dans le manuel *Panorama 1*. L'utilité d'une telle démarche sera justifiée en conclusion par des observations sur les dérapages possibles de perception spontanée de ces rapports par des apprenants étrangers.

1. Les données socioculturelles manifestes dans les dialogues didactiques : quelques éléments pour la description de la situation sociale

Gschwind-Holtzer (1981) décompose la situation socioculturelle en situation sociolinguistique au macro-niveau et situation sociale au micro-niveau. La situation sociolinguistique est difficilement analysable dans le contexte d'une méthode scolaire vu la simplification du monde présenté. Quant à la situation sociale, dans le cadre de notre analyse nous nous intéresserons particulièrement aux comportements relatifs à l'interaction qui met en présence des rôles professionnels socialement définis, dont dépend la manière de participer à cette interaction. Gschwind-Holtzer y propose trois axes de repérage : celui du comportement interactionnel, celui du comportement non verbal et finalement celui du comportement langagier, ce dernier s'exprimant en registres de langue, termes d'adresse et actes de langage. Nous allons choisir comme fil conducteur la relation au pouvoir, qui est une des principales données prises en considération par les chercheurs en management interculturel (Hofstede, 1994 ; d'Iribarne, 1998 ; Hampden-Turner et Trompenaars, 2003) et une des principales caractéristiques de la communication professionnelle.

Les situations que mettent en scène les méthodes de LE sont des artefacts, dont l'élaboration passe par une réduction du donné brut jusqu'aux caractères pertinents jugés indispensables pour le bon fonctionnement de la situation. Quant aux dialogues introduits dans le contexte du thème du travail, il semble légitimé de supposer qu'ils doivent présenter ce qui a été choisi comme le plus typique pour ce genre de communication. Nous avons essayé de vérifier ceci sur l'exemple du manuel *Panorama 1* (désormais P1) qui constitue un exemple intéressant du fait d'avoir orienté toute une unité autour d'une situation professionnelle (mise au point d'un logiciel et préparation de la visite des clients qui viennent l'acheter). La société qui constitue le cadre des événements, Performance 2000, est décrite dans le fac-similé d'un article (P1 : 107) comme « un exemple de réussite ». Cette PME du secteur multimédia, installée à Bordeaux, commercialise les « Point-Accueil », « petites merveilles de la technologie

moderne » (ibidem). « Dirigée par le jeune et dynamique Éric Blanc », elle est censée constituer une entreprise modèle, qui « n'a pas peur de la crise économique » (ibidem).

Les protagonistes didactiques qui peuplent le monde fictif de Performance 2000 permettent de mettre en scène des interactions variées. A la différence de nombre d'autres manuels de FLE, *Panorama* ne limite pas la représentation de la communication au travail aux échanges entre le directeur et la secrétaire, deux figures quasiment mythiques du monde de l'entreprise, séparés par une différence de statut considérable. Toutefois, la plupart des dialogues font intervenir le supérieur en compagnie d'un ou plusieurs subalternes. Les relations avec les partenaires extérieurs à l'entreprise (les responsables de la société cliente) ont été évoquées dans trois dialogues. La notion du rôle aide à conceptualiser les relations sociales, le rôle étant un ensemble de modèles culturels associés au statut, c'est-à-dire à la place qu'un individu occupe dans un système donné à un moment donné. Cette constatation est corroborée par le fait que les héros épisodiques (« la journaliste », P1 : 90 ; « un informaticien », P1 : 99) ne sont définis dans les scripts des dialogues que par leurs professions, ce qui semble traduire que les personnages en question ne sont que des représentations emblématiques de leurs rôles professionnels. Ils n'auront pas de personnalité propre, ainsi on ne leur donne pas de nom. Leur fonction détermine le contenu référentiel de leurs propos et surtout la forme qu'ils vont prendre, dérivée de leur statut professionnel.

1.1. Le comportement interactionnel

La hiérarchisation dans l'entreprise se traduit au niveau interactionnel par l'inégalité du droit au discours. En effet, la plupart des interventions sont centrées sur le personnage dont le statut professionnel est le plus élevé. Le réseau interactionnel des séquences à participants multiples s'apparente à la structure « en étoile », où le supérieur s'affirme comme le pôle central.

Si le supérieur est le pôle actif de la communication, les subordonnés en sont les pôles passifs, dont la participation est restreinte. Lorsqu'on met en scène plusieurs subalternes en présence de leur supérieur, il est très rare qu'elles s'adressent mutuellement la parole, le patron restant le pivot de la scène.

- « E. Blanc : Je vous ai réunis pour préparer la journée de jeudi. [...] Alors, monsieur Gerbault, ce logiciel est prêt ?
- P. Gerbault : Je le finis demain. Nous faisons les dernières vérifications.
- E. Blanc : Très bien. Faites-le et appelez-moi ! Moi aussi, je veux le vérifier, ce logiciel. Madame Raymond, vous avez préparé les contrats de suivi ?
- A. Raymond : Les voici.
- E. Blanc : Merci beaucoup. Vous avez fait très vite. Vous permettez Je les prends. Je vais les étudier... » (P1 : 98)

Éric Blanc réunit ses collaborateurs pour préparer la visite des clients importants. Après avoir annoncé l'objectif de la réunion, il passe aux questions adressées directement aux personnes responsables de la mise au point et du suivi du produit en évaluant et en ponctuant leurs réponses. La rencontre est menée à son gré par le supérieur, aussi bien sur le plan des échanges (il décide de l'ouverture, de l'attribution de la parole et de la clôture de la séance) que sur le plan du contenu : c'est lui qui éclaircit ses doutes quant

à l'état des choses et lui encore qui va tout vérifier, du fonctionnement du logiciel à la rédaction des contrats.

1.2. Le comportement non verbal: attitudes proxémiques et kinésiques

Face à des problèmes de locaux, le bureau d'aujourd'hui est de plus en plus souvent un « bureau tournant » ou un bureau partagé. Dans les entreprises modernes aux bureaux paysagers (ouverts) comme dans celles à disposition traditionnelle, la réussite est d'avoir son bureau à soi. Le bureau du PDG constitue le miroir de l'entreprise, un univers valorisant et d'apparat. « Il fonctionne sur la distance sociale en mode lointain et le rapport d'autorité est souligné par l'espace. » (Pélegrin-Genel, 1994 : 24). Ainsi l'équipe des informaticiens de Performance 2000 fait-elle salle commune, tandis que leur patron possède son bureau à lui, de même qu'il lui est attribué une place privilégiée à la table de réunion.

Côté proxémique, l'« espace vital » du supérieur est toujours bien délimité. La porte est l'élément le plus marquant du territoire directorial, où les subalternes ne pénètrent qu'à sa demande ou pour régler un problème.

« D. Leprêtre : Je vous dérange, monsieur Blanc ?

E. Blanc : Pas du tout. Entrez ! Qu'est-ce que je peux faire pour vous ? » (P1 : 99)

D'après la constatation de Pélegrin-Genel (1995 : 74), seuls le dirigeant et la femme de ménage ont le droit d'aller partout dans l'entreprise. Les salariés ordinaires (dont Daniel Leprêtre) attendent l'autorisation de franchir le seuil du territoire directorial, ce qui n'est pas de mise quand c'est le patron qui entre dans le bureau de Myriam, sa secrétaire (P1 : 106).

Les illustrations, riches en détails révélateurs, semblent introduire ici une différenciation en fonction du sexe. Des deux collaborateurs d'Éric Blanc qui viennent lui présenter ses demandes la femme est reçue assise (comme il manque le début de la conversation, on la voit tout de suite en cette position), tandis que son collègue adresse sa requête debout, dès la porte d'entrée, alors que son patron est encore tourné dos, occupé à ranger des dossiers. Si cette position a pu être changée au cours de l'entretien, aucune prémisse verbale n'indique que le postulant soit invité à s'asseoir - d'autant plus qu'il est venu pour donner sa démission...

Comme nous pouvons le remarquer dans le dialogue évoqué ci-dessus, le supérieur est autorisé à une certaine nonchalance kinésique qui n'est pas visible chez le personnel dépendant. Éric Blanc adopte un registre qu'on pourrait qualifier de « camaraderie décontractée » : il donne une tape amicale au représentant de la société cliente à la fin d'une première rencontre d'affaires pour souligner son invitation à dîner; il fait de même pour reconforter un collaborateur malade, il commente par un geste éloquent (pouce levé) la joie du rétablissement de celui-ci.

2. Le comportement langagier

Le système d'expression de la relation interpersonnelle s'organise à partir de trois dimensions générales : relation horizontale de distance, relation verticale de domination et finalement relation conflictuelle vs consensuelle (Kerbrat-Orecchioni, 1992). Bien que

les événements conversationnels ne cessent de remodeler ces données, il existe des données contextuelles préalables dont l'importance est significative lors des premiers contacts, où la relation se construit avant tout d'après l'axe de pouvoir et de hiérarchie des rôles sociaux endossés.

Le français fait partie de ces langues qui possèdent deux formes spécialisées pour différencier le niveau de la relation (familière vs distante). De ces deux formes, le vouvoiement semble être consacré comme typique à la communication professionnelle. Le vouvoiement « professionnel » est monnaie courante dans les méthodes de FLE : si les manuels de français des affaires montrent encore, bien que très rarement, le tutoiement dans le milieu en question, les manuels sur objectifs généraux dont *Panorama* ne font appel qu'à l'usage du « vous », quels que soient les rapports entre les interactants.

2.1. Les termes d'adresse et les appellatifs

Si le vouvoiement indique le « degré zéro » des relations professionnelles, les noms d'adresse (syntagmes nominaux susceptibles d'être utilisés en fonction vocative) ou appellatifs (syntagmes nominaux employés pour désigner la personne en son absence) semblent en indiquer la nature plus exacte. Le fonctionnement des termes d'adresse en langue française, où le système linguistique entraîne automatiquement l'indexation mutuelle des interlocuteurs, atteste que la compétence linguistique nécessite obligatoirement la prise en compte de la compétence socioculturelle en vue de l'acquisition d'une compétence communicative générale.

Panorama 1 présente un univers professionnel assez complexe et moins schématisé que ceux habituellement introduits dans les méthodes de langue, ce qui se manifeste aussi au niveau des termes d'adresse par leur diversification.

« E. Blanc : Bonjour, Myriam. Comment va M.Gerbault ? » (P1 : 106)

La secrétaire est l'unique personne qu'Éric Blanc nomme par son prénom, sans que nous sachions indiquer précisément d'où vient cette distinction. En absence d'une histoire relationnelle qui expliquerait cette attitude, nous pouvons supposer qu'il révèle les positions implicites et les rôles consentis (la secrétaire est d'ailleurs l'unique personne qui est identifiée dans le « script » des dialogues par son seul prénom : nous ne connaissons pas son patronyme). Ainsi, ce dernier emploi est fréquent dans le cas d'une différence de statut considérable dont il devient une marque pertinente. Le subalterne s'adresse à son supérieur hiérarchique en utilisant le terme M./M^{me}, usage non-symétrique qui contraste avec la réciprocité du vouvoiement.

À mesure que la distance hiérarchique diminue, aussi les termes d'adresse changent. Ainsi Éric Blanc et ses « collaborateurs » (terme du manuel) utilisent-ils dans leurs relations mutuelles la formule réciproque M./ M^{me} +nom, p.ex. :

« A. Raymond : Je suis désolée, monsieur Blanc. [...] Est-ce que vous me permettez de partir ?
E. Blanc : Bien sûr, madame Raymond. » (P1 : 98)

« D. Leprêtre : Je vous dérange, monsieur Blanc ? » (P1 : 99)

La même forme est choisie par rapport aux clients ou partenaires des autres sociétés.

« G. Levaud : Monsieur Blanc, je suppose. » (P1 : 106)

« G. Levaud : Dites-moi, monsieur Gerbault, qu'est-ce qui se passe si un client ne sait pas utiliser un ordinateur ? » (P1 : 107)

En ce qui concerne les appellatifs, le manuel montre une fluctuation des termes d'appellation qui est pour le moins significative. L'informaticien Pierre Gerbault est pour son supérieur « M. Gerbault » - c'est ainsi que celui-ci parle de lui et le présente à des clients :

« E. Blanc : Voilà, je vous laisse avec M.Gerbault. » (P1 : 107)

Pourtant, quand l'informaticien a eu un malaise que tout le monde attribue au surmenage dû à la mise au point d'un nouveau projet, son patron se défend en évoquant le tabagisme et « les bons petits repas » de « Gerbault » tout court (P1 : 106). Et, le jour où il apprend que ce travailleur dévoué s'est présenté quand même à une rencontre avec des clients importants, son émotion se traduit aussi par un changement d'appellatif :

« E. Blanc : Bonjour, Myriam. Comment va M.Gerbault ? Je lui ai téléphoné hier soir. Il allait mieux.

Myriam : Il vient d'arriver.

E. Blanc : Il est formidable, ce Gerbault. Dites-lui de venir dans la salle de réunion ! »

Néanmoins, il serait peut-être risqué d'attribuer ces variantes à la dimension horizontale de la relation interpersonnelle. En effet, le manuel cité ne présente pas d'interactions entre des personnes du même rang hiérarchique. Les modèles de comportements verbaux entre collègues nous semblent les grands absents de l'univers professionnel didactique analysé.

2.2. Les registres de langue

Les dialogues didactiques restent dans l'ensemble assez artificiels par le manque de phénomènes naturels liés au fonctionnement des tours de parole (tels les chevauchements ou les hésitations : Gajewska, 1997) et insipides par leur désir de perfection grammaticale et stylistique. Une des rares exceptions est constituée par le registre familier (tournures de la langue parlée) qu'adopte parfois le patron de Performance 2000 : « Le problème, vous voulez savoir, c'est qu'il aime les bons petits repas, le bon vin et qu'il fume deux paquets de cigarettes par jour. Alors ça et le travail, évidemment, ça fait trop. » (P1 : 106). Les autres subalternes optent pour un registre standard sinon soutenu : ces registres semblent considérés comme les plus appropriés à la communication professionnelle, de même que le port de cravate et de costume.

2.3. Les actes de langage

Certains actes de langage traduisent le statut du locuteur, comme l'acte de commander qui fait partie des droits institutionnels impartis à celui qui occupe une position de dirigeant. L'essentiel des énoncés des supérieurs hiérarchiques sont des ordres émis le plus souvent selon la modalité impérative (« Et soyez là jeudi, hein ? » P1 : 98), atténués parfois par une formule de politesse (« S'il vous plaît, appelez vite le SAMU ! », P1 : 99)

Le droit à poser une question s'apparente aussi aux indices de dépendance/supériorité, la participation du subordonné étant restreinte. La communication inégalitaire dénote une tendance unilatérale : en effet, dans les dialogues analysés les personnes de plus bas niveau hiérarchique ne s'adressent que fort rarement à leurs supérieurs sans une incitation de la part de ceux-ci.

De même, l'expression directe de la critique (voir passage cité supra) entre dans les droits du supérieur. L'état de subordination impose des attitudes de réserve, exclut l'expression de réactions personnelles et de motivations négatives envers le supérieur au bénéfice d'un comportement impersonnel et neutre.

3. Le rituel dans les interactions verbales en contexte professionnel

Nous voudrions compléter nos réflexions par une analyse plus détaillée, faisant appel à l'appareillage conceptuel de l'analyse du rituel interactionnel. Selon de Salins (1988) le rituel, outre une fonction intégrative et démarcative, détient une forte valeur prescriptive et proscriptive, étant un ensemble de normes de bonne conduite en société. Beacco et Darot (1984 : 7) voient dans le rituel des normes d'origine culturelle à incidence sur la forme linguistique elle-même. Parmi les échanges rituels qui relèvent du champ des connaissances sociolinguistiques on peut indiquer l'excuse et le compliment, dont la première surtout paraît importante pour le déroulement correct de l'interaction.

3.1. L'excuse

La théorie des faces (Goffman, 1973) avance l'hypothèse que les comportements des individus, dans l'interaction de visu, sont déterminés essentiellement par la nécessité de ne pas perdre la face, soit la face positive (l'image que l'on donne de soi), soit la face négative (l'intégrité de son territoire). La principale catégorie d'offenses présentées dans le cadre des dialogues en situation de travail est relative à l'offense à la face négative, c'est-à-dire à la violation du territoire d'autrui, ce qui a déjà été mentionné dans les paragraphes précédents. A en juger par les exemples du manuel examiné, l'offense à la face positive d'autrui par le franchissement de son territoire n'est ressentie en tant que telle que lors de l'intrusion du subalterne dans le terrain de son supérieur hiérarchique. Dans la situation inverse, les excuses ne semblent pas exigées : le directeur de Performance 2000 entre dans le bureau de sa secrétaire sans un mot de justification.

Les excuses font aussi partie du schéma de la requête « à problèmes ». Elles viennent alors en tête de l'échange et font office d'acte réparateur précédant l'offense à la face de l'interlocuteur :

« A. Raymond : Je suis désolée, monsieur Blanc. On vient de m'appeler de l'école. Un de mes enfants est malade. Est-ce que vous me permettez de partir ? » (P1: 98)

L'acte, réalisé de manière implicite (description d'un état d'âme approprié, justification de la requête), prend une forme peu recherchée au niveau de sa manifestation langagière. En fait, le cas cité est complexe, car en cas de force majeure la demande d'autorisation est purement formelle. Ainsi, l'excuse est réalisée à travers une formule passe-partout (principe d'équilibre de Brown et Lewinson, 1987).

Les échanges analysés témoignent de la différence hiérarchique au sein de l'entreprise didactique, où le supérieur ne se laisse jamais prendre en faute. Le cas qui se rapproche le plus d'une telle situation est celui de la crise d'un ingénieur surmené. Tous les services de la société Performance 2000 s'évertuent depuis des semaines à la mise au point d'un nouveau logiciel dont dépend l'avenir de la firme. Dans le service des informaticiens, Pierre Gerbault est particulièrement acharné à la tâche, avant de succomber à un malaise.

« Un informaticien : Vous savez, il a fait le logiciel d'Alma en un seul mois. Et quand on travaille dix heures par jour et pendant les week-ends...

E. Blanc : Écoutez, n'exagérons pas ! Il a fait quelques heures supplémentaires, c'est vrai. Mais moi aussi, je travaille tard le soir et quelquefois pendant les week-ends, et Gerbault n'est pas toujours là. Le problème, vous voulez savoir, c'est qu'il aime les bons petits repas, le bon vin et qu'il fume deux paquets de cigarettes par jour. Alors ça et le travail, évidemment, ça fait beaucoup. » (P1 : 106)

Éric Blanc doit ressentir la remarque de l'informaticien comme un reproche qu'il essaie de repousser en minimisant le travail effectué par le malade et en dénonçant son style de vie malsain dans une longue tirade. Ainsi, si le dialogue cité dépasse le cadre de l'analyse des rituels verbaux de l'excuse, il peut illustrer nos réflexions sur le rôle de la distance verticale dans l'entreprise et le problème de l'offense et de l'excuse.

3.2. Le compliment

Lors de la réunion (voir 1.1.), Éric Blanc ponctue les rapports par des compliments. Ces interventions qui constituent un des droits du supérieur hiérarchique marquent la différence de statut entre lui et ses subalternes : en effet, il semble que son pouvoir s'étende à produire ces « cadeaux verbaux » sans attendre la réaction de ses collaborateurs. Ainsi, dans la terminologie goffmanienne, on pourrait y voir moins la valorisation de la face positive du complimenté qu'une atteinte à sa face négative, à son « territoire » menacé d'ingérence évaluative. Il est aussi caractéristique que les compliments de même que les reproches émanent uniquement du supérieur hiérarchique, qui apparaît une fois de plus en tant que personne autorisée à intervenir aussi bien par rapport à la face négative qu'à la face positive de ses subalternes.

Conclusion

Si l'on insiste sur l'importance d'une exposition au discours de l'entreprise, c'est en vertu de la différence entre l'éthos hiérarchique qui y règne à la différence des autres domaines de la vie en France où un éthos égalitaire est prôné. Les marques et symboles du rang social sont très importants, car ils renforcent l'autorité des supérieurs vis-à-vis des subordonnés.

L'image de l'entreprise française présentée dans *Panorama 1* correspond à celle des travaux qui s'y rapportent (Hofstede, 1994 ; d'Iribarne, 1998 ; Hall et Reed Hall, 1990 ; Hampden-Turner et Trompenaars, 2003) et où elle apparaît hiérarchisée et dominée par un sentiment aigu de statut vertical. Toutefois, il n'est pas évident qu'elle soit déchiffrée comme telle par les apprenants étrangers. Une enquête certes non représentative, menée auprès d'un groupe de 34 étudiants en philologie romane, montre que la majorité

(76 %) des futurs enseignants de FLE s'est laissé tromper par une impression de surface. D'après eux, l'ambiance dans Performance 2000 est « assez décontractée » et les rapports de pouvoir très (10 occurrences) ou assez (16 occurrences) doux. Les étudiants appuient leurs impressions sur l'usage du registre familier, les attitudes kinésiques ou l'usage des prénoms sans apercevoir que leur emploi non réciproque témoigne plutôt de l'abus autocrate du pouvoir. Une large part des opinions est même fondée sur des prémisses aussi peu fiables que la description de l'entreprise (« un exemple de réussite » P1 : 107) ou de son patron (« jeune et dynamique » P1 : 107).

Ainsi, si les dialogues semblent constituer un point de repère pertinent pour la présentation des rapports de pouvoir, leur perception correcte n'est pas donnée de soi. Face à une culture dont on n'est pas familier, une analyse plus poussée des données socioculturelles et sociolinguistiques pourrait s'avérer de grande utilité.

Bibliographie

- Beacco, J.-C., Darot, M., 1984. *Analyses de discours. Lecture et expression*. Paris : Hachette/Larousse.
- Brown, P., Levinson, S., 1987. *Politeness. Some universals in language use*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues*, 2001. Paris : Conseil de l'Europe/ Didier.
- Gajewska, E., 1997. « Zabieranie głosu w rozmowie - między teorią językoznawczą a jej wykorzystaniem w dydaktyce języków obcych ». *Język Polski* n° 2-3, pp. 174-181.
- Girardet, J., Cridling, J.-M., 1999. *Panorama 1*. Paris : CLE International.
- Goffman, E., 1973. *La mise en scène de la vie quotidienne*. Paris : Éditions du Minuit.
- Gschwind-Holtzer, G., 1981. *Analyse sociolinguistique de la communication et didactique*. Paris : Crédif Hatier.
- Hall, E.T., Hall Reed, M., 1990. *Guide de comportement dans les affaires internationales (Allemagne, États-Unis, France)*. Paris : Éditions du Seuil.
- Hampden-Turner, C., Trompenaars, F., 2003. *Au-delà du choc des cultures: dépasser l'opposition pour mieux travailler ensemble*. Paris : Éditions d'Organisation.
- Hofstede, G., 1994. *Vivre dans un monde multiculturel*. Paris : Éditions d'Organisation.
- Iribarne, P. d', 1993. *La logique de l'honneur*. Paris : Éditions du Seuil.
- Jacob, O., 1992. *L'entreprise virtuelle*. Paris : Éditions d'Organisation.
- Kerbrat-Orecchioni, C., 1992. *Les interactions verbales t. 2*. Paris : A.Colin.
- Pélegrin-Genel, E., 1994. *L'angoisse de la plante verte sur le coin du bureau*. Paris : ESF Éditeur.
- Pélegrin-Genel, E., 1995. *L'art de vivre au bureau*. Paris : Flammarion.

Salins, G.-D. de, 1992. *Une approche ethnographique de la communication. Rencontres en milieu parisien*. Paris : Hatier-Crédif.

Salins, G.-D. de, 1992. *Une introduction à l'ethnographie de la communication. Pour la formation à l'enseignement du FLE*. Paris : Didier.

Trompenaars, F., 2003. *L'entreprise multiculturelle*. Paris : Maxima.