Le dialogue interculturel, éléments de réflexion

Gilles Verbunt

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/hommesmigrations/752>

DOI : 10.4000/hommesmigrations.752

ISSN : 2262-3353

Éditeur

Musée national de l'histoire de l'immigration

Édition imprimée

Date de publication : 1 mars 2011

Pagination : 118-126

ISSN : 1142-852X

Référence électronique

Gilles Verbunt, « Le dialogue interculturel, éléments de réflexion », *Hommes & migrations* [En ligne], 1290 | 2011, mis en ligne le 01 mars 2013, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/hommesmigrations/752> ; DOI : 10.4000/hommesmigrations.752

Le dialogue interculturel, éléments de réflexion

Par Gilles Verbunt,
sociologue et essayiste⁽¹⁾, ancien chargé de cours à Paris-7 et à l'INALCO

© Kader Benamer

Le contact entre le travailleur social et le migrant est sujet à de nombreux malentendus. La méconnaissance de la culture de l'autre, des sollicitations parfois contradictoires entre son pays d'origine et la société d'accueil, crée le risque d'une incompréhension notable. Le professionnel doit s'efforcer de créer les conditions d'un véritable échange. Au préalable, afin de déjouer les stéréotypes attachés à l'identité culturelle, il s'agit d'en repérer le fonctionnement au sein de toute relation humaine.

Quand un immigré africain d'origine rurale dialogue avec une travailleuse sociale française issue de la classe moyenne, la seule bonne volonté de comprendre ne suffit plus. Il faut aussi un savoir-faire. Car les messages sont codés de part et d'autre. Un contexte culturellement différent colore chez chacun la façon dont il faut tenir compte du sexe, de l'âge, de la situation sociale, familiale et juridique de l'autre et du contexte historique dans lequel s'insère la relation. Dans ces conditions, pour réussir le dialogue, une compétence interculturelle est requise. À savoir l'acquisition de connaissances relatives au contexte culturel particulier de l'autre et de nous-mêmes, puis la présence de dispositions facilitant l'empathie.

Les cultures sont faites d'innombrables composantes imbriquées. Se familiariser avec une autre culture demande un grand effort en temps et en énergie. C'est un effort très gratifiant, mais nécessairement limité. Il est d'ailleurs impossible d'acquérir des connaissances approfondies sur les nombreuses cultures représentées dans notre milieu de travail. Par contre, il est utile de se doter d'un détecteur de pièges culturels. Cet article donne quelques illustrations des points auxquels les interlocuteurs doivent faire attention pour ne pas faire échouer le dialogue. Il ne s'agit que de quelques exemples, qui ne dispensent pas d'avoir recours à d'autres sources de connaissances⁽²⁾.

Établir les conditions du dialogue

Apprendre une langue étrangère permet de comprendre combien cet apprentissage est laborieux. Certains immigrés ayant reçu une instruction souvent défectueuse ou rudimentaire partent encore de plus loin que ceux qui arrivent avec un solide bagage culturel. Il leur faut une forte motivation pour ne pas reculer devant la tâche⁽³⁾.

Il n'est pas nécessaire de maîtriser à fond la langue étrangère dont on veut se servir pour établir une bonne relation. L'étranger se sentira reconnu si on le reçoit dans sa langue. Quelques mots pour saluer, s'excuser, remercier... créent un climat accueillant. Mais si l'interlocuteur fait un grand effort pour parler français, accueillez-le en français !

La connaissance de la langue n'est pas seulement une question de traduction. Il faut encore déceler les pièges qui provoquent des malentendus. Lorsqu'il y a incompréhension manifeste, la première question à se poser est : "Parlons-nous de la même chose ?" Par exemple, en parlant de questions familiales, quelle réalité correspond à des mots comme "famille", "père", "mère", "enfant"...? On peut évoquer "mon enfant" au singulier avec un possessif, ou bien "des enfants" ? Le mot "famille" renvoie en France à la famille nucléaire, alors qu'un Africain peut penser à une famille élargie et un Asiatique à une famille composée de trois générations.

Des qualificatifs comme “jeune” et “vieux” n’ont pas la même résonance dans d’autres cultures. La question “qu’est-ce que vous entendez par... ?” peut nous conduire à consulter un bon connaisseur de la culture concernée.

Le dialogue n’est pas seulement composé d’échanges verbaux. Les intonations et les gestes sont à interpréter, mais aussi la façon de s’habiller, d’organiser son bureau.... Certains gestes peuvent heurter. La signification d’un geste peut nous confondre : un Indien, chez lui, pour montrer son accord, bouge la tête horizontalement. S’il hoche la tête de haut en bas, on doit se demander s’il connaît la coutume française et montre ainsi son accord ou si, en reproduisant la coutume indienne, il signifie qu’il n’est pas d’accord ! D’ailleurs, les mots “oui” et “non” n’ont pas chez nous la même portée que dans une culture où l’on dit, par politesse et en principe, toujours “oui”. Les questions fermées sont de vrais pièges. Mais, l’immigré peut avoir pris l’habitude des Français ! Quand le dialogue aboutit à une impasse, l’interprète qui ne transpose pas seulement les mots d’une langue dans une autre sera un intermédiaire traduisant les messages dans un langage compréhensible par l’autre. Mieux vaut être un interprète professionnel qu’un membre de la famille ou un ami. L’interprète occasionnel a l’avantage de connaître le contexte, mais son intervention peut manquer de neutralité. Cependant, dans beaucoup de cultures, le partage des problèmes personnels est beaucoup plus communautaire que chez les personnes éduquées à la française ; mais l’interprète occasionnel prend parfois trop de place et peut parler à la place des autres....

Les connaissances culturelles : un signe de reconnaissance de l’autre

Le migrant fait partie d’un peuple avec lequel il a gardé des liens plus ou moins forts. Son milieu d’origine continue à influencer son comportement, parfois à contrôler ses faits et gestes. Ce lieu d’origine reste d’autant plus présent qu’il pense y retourner dès qu’il aura gagné assez d’argent ou pris sa retraite, alors qu’il est probable qu’il n’y retournera jamais définitivement, surtout si sa famille l’a rejoint. Les ponts avec le milieu d’origine sont rarement coupés. Même les réfugiés qui souvent ont opté pour un séjour définitif en France ne peuvent pas totalement couper les ponts culturels.

Pour parler de la nostalgie et des projets personnels, une connaissance élémentaire des pays d’origine est souhaitable. Si le travailleur social montre qu’il connaît la situation du pays d’origine, il inspirera confiance à l’interlocuteur : c’est encore un témoignage de reconnaissance. L’établissement de la relation à travers cet échange demande un peu de temps. Il ne s’agit pas d’approfondir toutes sortes de connaissances, mais d’émettre des signes qui font comprendre à l’étranger qu’il est reconnu comme quelqu’un qui a

une origine estimable. Le migrant peut ainsi comprendre que si on lui demande de s'adapter à certaines coutumes françaises, ce n'est pas par mépris pour sa culture d'origine ou parce que nous jugeons notre culture supérieure, mais uniquement pour des raisons pratiques.

Prendre le temps de la rencontre

Un entretien avec un étranger prend souvent plus de temps qu'avec un Français lui-même pressé. Les salutations peuvent être longues. Dans nombre de cultures, il n'y a pas de relation possible sans savoir à qui l'on a à faire. Les salutations permettent de se situer les uns par rapport aux autres, et donc de savoir comment il faut se parler. Il est alors inconvenant d'aborder directement le nœud du problème. Dans nombre de pays une expression du genre "Venons-en tout de suite au sujet" paraît incongrue.

Inutile de dire que cela cadre mal avec les instructions reçues par le travailleur social quant au nombre d'entretiens à réaliser dans la matinée... ! Le fait d'être pressé est d'autant moins souhaitable que l'étranger ne parle pas parfaitement le français et a besoin d'être interrogé plus longuement pour bien se faire comprendre.

Nombre d'étrangers, en particulier ceux qui sont originaires de zones rurales, sont habitués à un temps relationnel : c'est la présence des autres qui marque l'heure, et pas la montre. La politesse s'exprime par la qualité de la présence et non par l'exactitude. Cette conception du temps entre en conflit avec le temps fonctionnel qui se mesure avec une montre et non en fonction des besoins humains. Edward Hall, le pionnier américain de la communication interculturelle, a même découvert une population dont la langue ne connaît pas le mot "retard" !

Les migrants sont assez intelligents pour comprendre la gestion fonctionnelle du temps, sans quoi ils manqueraient souvent le train, l'avion ou leur émission de télévision préférée. Mais s'ils sont à l'aise avec quelqu'un, ils appliquent le temps relationnel.

L'exemple le plus typique de la gestion de l'espace est le phénomène de la *proxémie*. Deux ou trois personnes en train de discuter se tiennent entre eux à une distance dictée par leur culture. En général, les Africains respectent une distance d'à peu près 40 à 50 cm. Les Asiatiques se tiennent à plus d'un mètre. Pour les Français, la normalité se situe autour de 80 cm. Pour eux, les Africains sont "envahissants" et les Asiatiques "distants". Chacun s'efforce d'ajuster la distance, ce qui provoque un mouvement perpétuel.

La perception du corps implique la nécessité d'interroger les interlocuteurs sur leurs conceptions de la santé, de la maladie et de la mort. Ils ne comprennent pas toujours la médicalisation de phénomènes naturels, par exemple la maternité. Si être enceinte n'est pas une maladie, pourquoi aller voir un médecin ?

Bien des questions sont liées à la religion. Beaucoup de personnes tiennent compte de l'intervention de divinités, d'ancêtres et d'esprits dont les agissements ne sont pas soumis à la rationalité à la française. Ces attitudes sont difficilement compréhensibles pour le travailleur social qui, d'ailleurs, est soigneusement tenu à l'écart de ces pratiques.

Apprendre à décrypter les comportements

La religion, reprenant des structures sociales plus anciennes, confère à chaque membre de la famille ou de la communauté un rôle perçu comme "naturel". La légitimité de la distribution des rôles entre hommes et femmes, jeunes et vieux, riches et pauvres, aînés et cadets... en découle. Les rôles respectifs des individus sont bien établis ; ils prennent en charge les devoirs découlant de leur statut. En Asie, la place des grands-parents est traditionnellement très importante dans l'éducation des petits-enfants. Dans les familles africaines, les aînés ont des responsabilités par rapport aux cadets et les frères par rapport aux sœurs. Les cousins et les cousines peuvent avoir les mêmes prérogatives que les frères et sœurs. Les oncles sont parfois l'égal du père, les tantes peuvent fonctionner comme des mères. Les oncles maternels ne sont pas confondus avec les oncles paternels... Toute infraction aux devoirs prescrits peut mener à l'exclusion de la communauté.

Des façons différentes de pratiquer une même valeur morale conduisent souvent à des crispations. Ce qui est poli dans une culture ne l'est pas toujours dans une autre. Ce qui est considéré comme courageux diffère d'une région à l'autre. La forme que prend la pratique de la solidarité n'est pas la même dans les sociétés traditionnelles et les sociétés modernes⁽⁴⁾. Les échanges permanents entre populations font évoluer le contenu des valeurs et leur place dans la hiérarchie.

Le respect de l'individu, de sa dignité, prend aujourd'hui la première place dans les cultures européennes ; le respect de la collectivité n'y est cependant pas absent. La recherche d'un équilibre entre des valeurs contradictoires peut conduire à hiérarchiser différemment les valeurs.

Les culturalistes se sont assez souvent, et à juste titre, attiré les foudres des anthropologues en prédisant des comportements qu'ils réduisent à leurs appartenances culturelles. Tout en reconnaissant la pertinence des connaissances des cultures, on peut faire trois observations.

Premièrement, ce ne sont pas seulement les cultures qui déterminent les comportements des personnes. Beaucoup d'entre elles se réfèrent aussi à des prescriptions humanistes qui transcendent les cultures particulières. En outre, chaque personne a sa propre personnalité qui la fait agir de façon plus ou moins conforme à sa culture.

Deuxièmement, les comportements ne s'inspirent pas seulement des prescriptions culturelles. L'immigré qui doit renouveler ses papiers bientôt, ou celui qui est en attente d'un regroupement familial ou qui a besoin d'un soutien pour nourrir sa famille, adapte son comportement pour survivre dans cette situation et obtenir ce dont il a besoin, sans se référer nécessairement à ses normes culturelles.

Troisièmement, les migrants sont entrés dans un monde éclaté. Ils intègrent une société qui a établi des règles auxquelles il faut se conformer pour ne pas en être exclu. La

**Les cultures
et les identités évoluent
en permanence,
chez chacun,
dans chaque société.**

conformité à leur culture d'origine n'est souvent pas possible, sans que pour autant ils aient intégré toutes les normes de la société d'accueil. Souvent, on résume cette situation comme le passage d'une société traditionnelle à la société moderne. Ils ont un pied dans la société moderne et un autre dans la société traditionnelle.

Il est bon de garder à l'esprit qu'il n'y a pas de coupure nette entre les deux types de culture, que nous sommes tous pris dans cette zone de transition, en étant plus ou moins proches d'un des deux pôles. Les cultures et les identités évoluent en permanence, chez chacun, dans chaque société. Rien n'est plus nuisible au dialogue interculturel que de fixer l'autre et de nous fixer nous-mêmes dans une identité immuable⁽⁵⁾.

L'importance de l'empathie

Les travailleurs sociaux perçoivent la connaissance des autres comme un atout pour leur efficacité professionnelle. Cependant, cette attitude nécessite de l'empathie. L'empathie va plus loin que la sympathie. C'est la capacité de nous mettre à la place de l'autre, d'essayer de deviner ce qu'il peut ressentir dans la situation où nous le rencontrons. Cette attitude implique des exigences qui permettent d'avancer dans la compréhension de l'autre. Précisons que "compréhension" n'est pas synonyme de "justification".

Le stéréotype est une forme de connaissance des autres, incomplète, partiellement vraie, indûment généralisée. Autrui n'est pas jugé selon ce qu'il est, mais selon une étiquette. La réalité cède le pas à la perception biaisée. Tous les êtres humains ont des stéréotypes. C'est la forme la plus rudimentaire de la connaissance des autres que, durant notre socialisation, le milieu social nous a transmise au travers d'évidences. Les représentations de l'autre, nées à ces occasions, ont la vie dure et survivent longtemps face à la réalité.

L'attitude interculturelle préconise la connaissance de la culture des autres qui à son tour peut produire des stéréotypes plus proches de la réalité, plus affinés, si l'attitude fondamentale n'est pas corrigée. Il faut laisser la réalité parler avant de lui coller une étiquette. L'empathie voit d'abord en l'autre un être humain, semblable et différent, dont on partage pour un temps l'existence.

Le migrant n'ignore pas que la vie ailleurs est différente, mais il ne voit pas la profondeur des changements que lui imposera la vie à l'étranger (hors de son village, hors de sa région, hors de son pays...). Sans effort d'adaptation, il n'y trouvera pas sa place, il continuera à vivre avec les habitudes et les façons de penser de sa terre d'origine, il rêvera d'y retourner, inconscient du fait que sa terre d'origine ne sera plus celle qu'il a connue avant son départ.

Il optera probablement pour une adaptation fonctionnelle. Il se conformera aux habitudes sociales et culturelles de sa nouvelle communauté dans la mesure où cela lui permettra de s'y faire une place. L'adaptation fonctionnelle, au fil du temps, deviendra une adaptation culturelle. Il peut s'engager dans un processus d'assimilation. Ce cas de figure pose des problèmes. La nostalgie crée une réelle souffrance. La démarche volontariste de ne plus tenir compte de ses origines pourra conduire à des dysfonctionnements d'ordre psychologique. Quoi qu'il fasse, la société d'accueil lui renvoie l'image de l'étranger qui n'est pas chez lui.

Il serait plus efficace d'enrichir ses réseaux de relations humaines, aussi bien avec les compatriotes, les autres étrangers et les Français. C'est l'inclusion dans ces réseaux qui permet de se sentir reconnu et d'être motivé pour s'adapter à d'autres façons de vivre, alors que la discrimination qui exclut y fait obstacle. Cela se passera mieux à travers des associations locales qu'à travers des institutions impersonnelles exerçant des pressions juridiques.

Accorder le droit de vote pourrait convaincre un migrant qu'il est considéré comme un citoyen. Un accueil plus respectueux de la dignité des personnes dans les administrations (surtout de la part de la police) peut compléter utilement la célébration des nouveaux Français à la mairie !

La précarité au cœur de l'expérience migratoire

Les interlocuteurs immigrés des travailleurs sociaux sont rarement des individus isolés. Ils ont autour d'eux un réseau de relations familiales, villageoises et de voisinage. À leur arrivée en France, ces structures sont bousculées. La famille est alors souvent le dernier rempart contre les effets dissolvants de la modernité.

Un réseau rassure, mais impose aussi un certain nombre d'obligations de solidarité auxquelles les migrants ne peuvent se soustraire sous peine d'en être exclus. L'adaptation aux mœurs de la société d'accueil est une source de division et de désarroi. Les enfants font souvent les frais de cette hésitation entre deux milieux de vie, le milieu familial chaleureux et protecteur et le milieu de l'école, des amis, de la vie professionnelle. Ces milieux peuvent même s'enrichir mutuellement, mais cela nécessite de considérer qu'ils sont conciliables. Il arrive aussi que très tôt les enfants immigrés se débrouillent mieux que les parents dans la société française, ce qui produit un renversement des rôles et un affaiblissement de l'autorité parentale.

De ce fait, il importe de défendre une conception moins exclusive des appartenances culturelles. Dans la société d'accueil,

Accorder le droit de vote pourrait convaincre un migrant qu'il est considéré comme un citoyen.

les individus ne vivent plus seulement dans une communauté englobante. Il s'est produit un éclatement des sphères d'activités dont chacune est porteuse d'une culture. L'empathie permet de comprendre que nous n'avons pas devant nous des individus isolés, mais des personnes insérées dans une multitude de réseaux qui leur imposent des obligations et les aident (ou devraient les aider !) en cas de problèmes.

Les migrants vivent souvent dans une ou plusieurs formes de précarité, ce qui les amène à prendre des précautions de langage quand ils sont reçus par ceux qu'ils considèrent comme des représentants de l'État. Face aux travailleurs sociaux, la plupart se sentent en situation d'infériorité : le pouvoir n'est pas distribué également entre les interlocuteurs. La précarité entraîne un enchaînement de peurs : peur de perdre son travail, son droit au séjour, son autorité familiale, son statut social. C'est, pour les immigrés ou demandeurs d'asile, la reconstitution d'un réseau de solidarité (dont font partie les travailleurs sociaux et les formateurs) qui permet de ne pas se laisser envahir par ces peurs.

Chez les immigrés, la forme la plus spécifique est la précarité juridique. Elle est vécue particulièrement à l'approche du renouvellement des titres de séjour. Mais le sentiment de précarité intervient aussi dans tous les contacts avec la police. Par exemple, les contrôles d'identité abusifs rappellent sans cesse aux jeunes qu'ils sont de trop dans notre pays. Ce sentiment se fortifie lorsque le Front national fait un bon score aux élections...

La précarité sociale est ressentie surtout dans les périodes de chômage. Les migrants vivent l'expérience de la discrimination à l'emploi, sont amenés à changer leur prénom et comprennent que le délit de faciès n'est pas un mythe. En cas de licenciements collectifs, ils redoutent d'être dans la première charrette. Ils vivent avec plus d'intensité

encore que les Français la menace du chômage, lequel supprime la raison de demeurer en France ou risque de détruire les projets qu'ils avaient pour leurs enfants. L'empathie permet de comprendre l'état d'esprit de ceux qui attendent depuis des années l'attribution d'un titre de séjour, d'un logement social, d'une aide quelconque. Elle motive le travailleur social à prendre ses responsabilités de citoyen et à ne pas se contenter d'une aide individuelle.

Conclusion

L'accumulation des occasions de malentendus compromet le dialogue si le travailleur social ne tient pas compte des différences de culture et de situation. Cela implique que le travailleur social, au cours de l'entretien, cerne au plus près l'objet de la demande. La résistance à prendre en compte ces paramètres ne vient généralement pas du côté des travailleurs sociaux. La plupart sont prêts à travailler avec intelligence et patience pour aider les migrants à trouver leur place en France. Le manque de temps apparaît comme l'obstacle majeur du travailleur social astreint à une gestion minutieuse du temps imparti à chaque migrant. ■

Notes

1. Auteur de *La Question interculturelle dans le travail social*, Paris, La Découverte, 2^e édition 2009.
2. Pour de nombreux autres exemples finement analysés, voir Michel Sauquet, *L'intelligence de l'autre*, Paris, Édition Fondation Léopold Mayer, 2008.
3. Gilles Verbunt, *Apprendre et enseigner le français*, Paris, L'Harmattan, 2006.
4. Édith Sizo, *Ce que les mots ne disent pas*, Paris, Éditions Charles Léopold Mayer, 2000.
5. Voir à ce sujet Abdelhafid Hammouche, *Les Recompositions culturelles. Sociologie des dynamiques sociales en situation migratoire*, Strasbourg, PUF de Strasbourg, 2007.