

A propos des échanges interculturels

Introduction

Le langage comme le remarque Claude Lévi-Strauss dans son ouvrage « *l'anthropologie structurale* », ¹ peut être envisagé dans ses rapports avec la culture sous trois aspects. Chacun d'eux est fondé sur l'observation et soulève un ordre de problème particulier, mais il est aussi le point de départ de conceptions explicatives sur les relations entre le langage et la culture.

Le langage est une partie de la culture, c'est-à-dire qu'il en est un des aspects. C'est le plan le plus empirique où l'on puisse situer le problème, mais aussi celui où d'un point de vue pratique, les implications méthodologiques sont les plus importantes. Le langage est aussi un produit de la culture en ce sens qu'il reflète par la nature et la portée de ses systèmes symboliques, certains traits caractéristiques d'une culture. C'est pourquoi pour se défaire de ses préjugés, il est indispensable de décrypter les systèmes symboliques des parties prenantes pour qu'une rencontre soit une création sociale, et non un échec, un enfermement, un conflit, une marginalisation. Car si nous portons un regard sur l'autre, l'autre porte aussi un regard sur nous.

Le langage est enfin une condition de la culture. C'est un fait d'observation qu'il assume en totalité ou en partie, la permanence de certains aspects de la culture.

Dans cet atelier, après avoir décliné les grands axiomes de l'ethnométhodologie, et de son lexique, je présenterai des situations de conflits culturels, en les décryptant grâce à ce lexique. L'analyse du discours des travailleurs sociaux retraçant les propos des personnes immigrées avec lesquelles ils sont dans une relation d'aide sociale, permet de mesurer la distance entre deux visions de la réalité sociale, mais également de la création ou non d'une réalité sociale partagée, de comprendre la réalité sociale des immigrés pour leur permettre de rentrer dans un processus de développement social local. Les personnes immigrées se trouvent dans une position minoritaire, face à des travailleurs sociaux qui appartiennent à une société majoritaire.

A l'inverse les étudiants de l'IRTSAQUITAINE, qui effectuent une mobilité internationale, se trouvent également confrontés, parfois, à des situations de « chocs » culturels. Mais, cette fois ils sont minoritaires face à une société majoritaire.

L'analyse de ces situations et du discours, le leur, et celui de leurs accueillants, permettra de comprendre, ce qui parfois met leurs stages en difficulté, et de quelle façon, ils ont pu construire une posture sur l'altérité, la reconnaissance de la différence, la découverte d'échanges « métisses ».

La compréhension ethno méthodologique du discours est une proposition pour lever les entraves à l'interaction entre les acteurs sociaux, qu'il s'agisse des travailleurs sociaux, des personnes immigrées, ou encore d'acteurs sociaux dans des situations internationales : stages de mobilité internationale, projets européens, projet huma-aquitaine, ou dans des situations de changement, de changement de culture d'entreprise par exemple.

En conclusion je proposerai quelques orientations pour le développement méthodologique des échanges interculturels.

I. Les grands axiomes de l'ethnométhodologie.

¹ Lévi-Strauss. C « *anthropologie structurale* ». Paris Plon 1974.

Née dans les années 1960 aux Etats-Unis d'Amérique sous l'impulsion du sociologue Harold Garfinkel, l'ethnométhodologie se caractérise par un autre regard, plutôt que différent que nouveau sur la réalité sociale. Contrairement à la sociologie traditionnelle qui considère la réalité objective des faits sociaux, Garfinkel, pose comme postulat que tout fait social est une réalisation objective, élaborée à partir de l'auto organisation que chaque individu réalise dans l'accomplissement de ses activités quotidiennes.

L'ethnométhodologie s'intéresse avant tout aux raisonnements pratiques, et au « sens commun », qui permettent à l'individu de décrypter et d'ordonner le monde qui l'entoure.

Pour l'ethnométhodologie, il n'y a pas d'objet d'étude stables (par exemple des structures sociales fixes) , mais des processus à travers les quels l'organisation sociale est continuellement recrée.

L'objet de l'ethnométhodologie, est la réalité sociale entrain de se faire, et non la réalité faite, interprétée selon des modèles déterminés. Elle englobe d'une part, la manière dont cette auto organisation est réalisée par chacun des acteurs, et d'autre part, l'interaction qui se produit à chaque instant entre les membres d'un même groupe ou d'une même société, pour fabriquer un monde social cohérent. En ce sens l'ethnométhodologie est une version radicale de l'interactionnisme, comme l'écrit David Le Breton.²

En 1954, Garfinkel alors en poste à l'université de Los Angeles, introduit à partir des délibérations secrètement enregistrées d'un juré de tribunal la notion « d'ethno méthodes », d'où il a tiré le terme d'ethnométhodologie, ou étude des ethno méthodes. Le projet central de l'ethnométhodologie est de mettre à jour les procédures qui gouvernent la construction de la réalité sociale. L'ethnométhodologie est l'étude méthodique et savante des ethno méthodes, procédures mises en œuvre continuellement dans sa vie quotidienne, par un groupe identifié, mais sans y prêter attention.

Ces ethno méthodes ne sont pas savantes, mais au contraire, profanes.

Par la mises à jour des ethno méthodes, il s'agit de révéler, et d'analyser un impensé de notre société, aux quelles appartiennent notamment les « routines » qui fondent la vie sociale.

Pour mener à bien son étude du monde social, l'ethnométhodologie a développé ses outils, son lexique.

Benetta Jules-Rosette recense huit aspects principaux de la démarche ethnométhodologique.

Ces aspects sont la formalisation conceptuelle et catégorisée d'actions et de méthodes qui expriment la logique de sens commun que les membres mettent en pratique pour se reconnaître comme vivant dans le même monde.³

- L'indexicalité : c'est la référence au langage en tant que source privilégiée de détection et d'analyse des faits sociaux.
- L'être membre : pour posséder l'indexicalité il faut être membre de l'organisation dont elle est porteuse.
- La racontabilité ou l'intelligibilité du monde : la racontabilité correspond à la faculté que chacun a de décrire le monde qui l'entoure de façon raisonnée.
- La réflexivité : elle désigne les pratiques qui permettent de décrire le cadre social, donc de le constituer.
- La rupture révélatrice : il s'agit d'un décalage d'habitudes, de gestes, ou de comportements, qui permet de mettre en évidence les pratiques de sens commun des membres.
- L'infinitude des indexicalités : l'indexicalité énonce que chaque mot ne trouve sa complétude que dans le contexte dans lequel il est utilisé, celui-ci pouvant même en modifier le sens.

² Le Breton. D. « *l'interactionnisme symbolique* ». Paris . PUF .2004.

³ Jules-Rosette. B. in « *pratiques de formation ethnométhodologies, n° 11-12* » Université Paris VIII. 1986.p50.

- Le raisonnement de sens commun : il renvoie à une connaissance intuitive de notre organisation sociale et à l'ensemble des « allants de soi » qui guident notre conduite. Pour résoudre leurs problèmes quotidiens, les membres du groupe utilisent constamment des raisonnements de sens commun.
- L'indifférence ethnométhodologique : il ne s'agit pas là de se montrer indifférent à la vie des autres membres, mais de mettre en œuvre, comme le disait Yves Lecerf, « *une logique aussi froide que possible* » dans l'observation et la retranscription d'une expérience, bref de décrire les événements sans y adjoindre de jugements de valeur.

L'utilisation d'un tel lexique est un outil privilégié d'analyse. Il permet en effet de voir comment un ensemble d'individus s'est approprié le langage, et à travers cette appropriation comment le monde social s'organise.

Le sens que l'on donne aux mots est un indicateur très précieux, car il permet de mettre à jour les raisonnements de sens commun, les règles implicites.

En s'interrogeant sur le sens des mots, on perçoit à quel point le langage est une sorte de « ciment » social, matériau indispensable aux relations humaines, à l'organisation des membres.

Par là même le paradigme de l'intervention sociale se trouve modifié. Il ne va plus seulement s'agir de répondre à un problème individuel ou collectif, mais de construire, au travers de leurs interactions, l'organisation des membres, d'un groupe, d'un collectif, d'une entreprise, d'une commune, d'un territoire.... Dont font partie les travailleurs sociaux et les personnes avec lesquelles ils sont en contact. Qu'il s'agisse d'une relation individuelle, collective, communautaire...

Chaque relation, chaque lieu d'intervention participe à sa façon, à une création de lien social.

Est une pierre dans la construction de la société.

II Une analyse de situations d'échanges culturels.

L'homme au Boubou.

Une stagiaire assistante de service social dans une Maison Départementale de la Solidarité et de l'Insertion, service dépendant du conseil général de la Gironde, lors d'une supervision m'a rapporté les faits suivants :

« Monsieur X, chef de son village Peul, au Sénégal, immigré en France, il a fait venir sa famille au titre du regroupement familial.⁴

Souvent au début des années 1960, des hommes venaient travailler en France, en particulier dans l'industrie automobile. C'est ainsi qu'une importante communauté de travailleurs peuls Sénégalais est venue s'installer dans la Communauté Urbaine de Bordeaux. Ils étaient employés à l'usine Ford de Blanquefort. Par la suite dans le cadre du regroupement familial, ils ont fait venir leur famille, et on été logés dans le quartier des Aubiers, y reproduisant la communauté villageoise. Ces hommes avaient souvent dans leur village, une responsabilité de régulation traditionnelle.

« Monsieur X a été convoqué par l'assistante sociale, pour évoquer la situation de son fils mineur, que l'école avait signalé, comme perturbateur. Il a reçu une convocation officielle, afin d'envisager pour cet adolescent une aide éducative.

⁴ Cohen.Emerique.M. « *Pour une approche interculturelle en travail social : théories et pratiques* ». Rennes. EHESP.2011

Compte tenu de ce fait, et de son rôle traditionnel de régulateur, il s'est rendu à cette convocation dans sa tenue rituelle : boubou blanc et bleu et chaussé de ses sandales rituelles, pensant là effectuer une négociation. L'assistante sociale l'a renvoyé en lui indiquant que « désormais vous ne vous représenterez plus en pyjama ». Ce monsieur est reparti. Un signalement a été effectué. L'adolescent a été placé en maison d'enfants à caractère social. S'en est suivi un désinvestissement éducatif de la famille, une situation du refus du jeune homme, des difficultés d'intégration, une méfiance réciproque ».

Que s'est-il passé, dans l'attitude de l'assistante sociale, dans l'attitude du père ?

L'assistante sociale a pensé que le père de famille avait une attitude désinvolte et ne prenait pas au sérieux la convocation et la proposition d'aide éducative, car selon elle sa tenue vestimentaire manifestait le peu d'intérêt qu'il y accordait.

Monsieur X, de son côté, a été très mortifié, par une attitude qu'il a jugé méprisante, et qui en tous cas, lui niait son rôle de régulateur traditionnel.

N'est-ce pas que les codes communs, n'ont été ni énoncés, ni partagés ?

Que signifie cette notion de codes ?

Elle nous permet de décrire le monde qui nous entoure de façon raisonnée. On s'accorde par là dans une description commune des relations humaines. Pour l'assistante sociale, une convocation administrative suppose une tenue correcte. Mais quelle était-elle selon elle ? en fonction de quel critère, selon quelle représentation ? que mettait-elle derrière ce terme « pyjama » ? peu de sérieux, et donc peu de sérieux dans l'éducation de son fils ?

Pour Monsieur X, sénégalais, chef Peul traditionnel, quel était le sens pour lui de revêtir sa tenue de cérémonie, pour parler de façon officielle de l'éducation de son fils ? sur son quartier, lieu dont il traditionnellement le négociateur. Cela aurait sans doute été différent si cette convocation avait eu lieu à l'école.

(Jean Rouche, dans son film « petit à petit » décrit ce genre de malentendu.)

Je me réfère là à la notion de « **réflexivité** ». Celle qui nous permet de décrire le cadre social, donc de le constituer. Elle exprime qu'il y a une interaction constante entre la description de l'ordre social et son existence même. Dans sa formulation du monde, l'acteur sous-entend les référents auxquels il souscrit pour appréhender son environnement quotidien :

- Comment on adopte tel ou tel type de tenue vestimentaire en fonction de quel événement ?
- Comment on se salue ?
- Comment on adopte telle ou telle attitude, tel type de langage ?
- De quelle façon on nomme la maison, les différents lieux de vie. Les gens du voyage, par exemple attachent un sens symbolique très fort à cette dénomination.
- Décrire une situation, c'est pour l'acteur décrire la manière dont il la conçoit en fonction de ses critères d'action et de conduite.

Les travailleurs sociaux ne doivent-ils pas veiller à ce que leur perception de la réalité sociale des immigrés ne s'établisse pas uniquement en ce qu'ils considèrent comme normal et adapté ?

Les immigrés de leur côté ne doivent-ils pas également observer les critères de la société d'accueil ?

Ou alors une grande distance se creuse entre le modèle dominant de la société d'accueil et les modes de vie des immigrés.

Les immigrés et les papiers.

Les travailleurs sociaux en France comme à Huelva (Andalousie) attachent une grande importance à la possession par les immigrés de papiers d'identité. Lors d'un séjour à Huelva, mon correspondant Octavio Vasquez m'a rapporté la situation suivante :

« Lors de mon enquête une assistante sociale m' a dit : » *l'autre jour, j'ai rencontré quelqu'un qui vivait ici depuis 1986. Il n'avait jamais eu de permis de travail. Il avait beaucoup de problèmes. J'ai donc pensé soit qu'il me mentait, et qu'il n'était pas là depuis 1986, ou alors qu'il n'avait rien compris dans le processus administratif. Je penche pour la seconde hypothèse, car il y a eu de nombreux procédés de régularisation. L'information a été massivement diffusée, pour le moins, c'est ce que j'ai fait. Et quand cette personne me dit qu'elle est là depuis 1986, et qu'elle n'a jamais eu de permis de travail, cela m'en dit long sur cette personne.* »

Ces deux acteurs décrivent-ils le monde de la même façon ?

Leurs points centraux sont-ils les mêmes ?

Les immigrés des serres de Huelva disent *»je veux une réponse à court terme, et m'inscrire dans un processus d'intégration ne m'intéresse pas, je veux juste gagner de l'argent pour rentrer chez moi* ».

Les travailleurs sociaux de Huelva, eux pensent :

Nous pensons qu'ils ont un problème de déracinement familial et culturel important »

Pour construire une compréhension commune, le lexique ethno méthodologique propose la notion d'inter action. Celle-ci indique que la présence des acteurs modifie les relations habituelles. Tout en étant individuellement reconnu, chaque membre doit rentrer en inter action avec les autres. Faute de quoi, il ne peut y avoir d'échange. Les immigrés dans ce cas pensent la question à court terme, possibilité de travailler, de faire des transferts de fonds. Ils ont été missionnés par leur famille, leur village souvent pour cela,. Alors que pour les travailleurs sociaux , l'important est l'intégration ;⁵

Mais pour que cette intégration existe, il faut partager **le sens commun**, c'est à dire une connaissance intuitive de notre organisation sociale, et l'ensemble des **allants de soi**, qui guident notre conduite.

Comment alors dans la démarche inter culturelle identifier ces différences **de sens commun, d'allants de soi** ?

Qu'est-ce qui sera de l'ordre d'une différente vision culturelle, d'un autre projet de vie, ou de tout autre chose, la délinquance, la provocation, la pathologie,,

Quelles sont les attitudes qui permettent de dépasser ces différences ?

III. Les apports de la mobilité internationale dans la formation des travailleurs sociaux.

Lorsqu'ils arrivent sur un terrain de stage, en terre souvent inconnue d'eux, les étudiants de l'Institut régional du Travail Social aquitaine , étaient membres jusque là chez eux du groupe majoritaire, celui de leur société, et celui de leur communauté professionnelle quand ils sont en stage .Ils se retrouvent alors dans la

⁵ voir Cohen-Emrique.M. op cit.

position minoritaire dans la société qui les accueille, et dans la communauté professionnelle où ils vont être intégrés. Cela les conduit à apprendre à se décentrer de leurs « à priori », de leurs «allants de soi », de leur « **sens commun** », pour pouvoir rendre audible et fécond leur projet de stage. Ainsi les étudiants assistants de service social, apprennent quand ils présentent leur projet de stage, à ne pas seulement parler « d'isap »(intervention sociale d'aide à la personne), de « ric » (réunion d'information collective)« d'isic »(intervention sociale d'intérêt collectif) et même au delà de la déclinaison des sigles à comprendre d'autres représentations de l'intervention sociale. C'est le premier point travaillé lors de la préparation au départ.

Etre mis « de facto » dans une position d'observation participante, les conduit à s'immerger dans une société qui n'est pas la leur. Grâce à une guidance à distance, ils apprennent à construire et à conceptualiser ce qu'est une observation participante, et son « à quoi ç a sert » dans le travail social : attitude d'humble écoute, questionnements, remise en question des certitudes, compréhension du sens différent des mots y compris dans la pratique de la langue française au Québec, au Sénégal, à Madagascar...

Cette position d'observateur participant, vécue avec radicalité, contribue , et c'est une condition pour la réussite de ce type de stage «éloigné» à l'acquisition de la qualité de **membre**, de l'organisation qui les accueille. Pour posséder l'**indexicalité**, il faut être membre de l'organisation dont elle est porteuse. Et sans cette acquisition de **l'indexicalité**, l'insertion dans le stage, la relation inter culturelle obligatoire dans cette situation devient difficile. Certains étudiants en stage au Québec sont ainsi revenus avec l'accent québécois. D'autres au contraire au Sénégal, ont voulu imposer leur planning, leur mode d'organisation, ce qui a failli compromettre la poursuite de leur stage .

Certains disent parfois , lors de la supervision à distance «*ce stage ne m'apprend rien, je ne peux pas réaliser d'action éducative* ». Avec ceux là outre l'inversion de la position de majoritaire à minoritaire, il a fallu décrypter le sens des mots au delà de leur compréhension technique, et prendre en compte le fait que l'intervention sociale n'est pas immanente, mais contingente. Par exemple la place prise par l'éducation traditionnelle, et parfois son frein à l'éducation moderne, qui rend difficile une assiduité prolongée à l'école, quand on est une petite fille au Burkina faso. Ou encore toujours au Burkina faso « *comment demander au papa de se rendre aux réunions de parents à l'école, alors que dans l'éducation traditionnelle, celui-ci ne s'occupe pas de l'éducation de l'enfant* »(témoignage d'un étudiant éducateur spécialisé dans une association de suivi scolaire).

Lors d'un stage à Madagascar, des étudiantes assistantes de service social, devaient , selon leur contrat de stage réaliser une « intervention sociale d'intérêt collectif ». Elles se sont rapprochées d'une coopérative de femmes développant la pêche traditionnelle. Elles ont été très surprises d'observer que leurs schémas » travail social de groupe, travail d'intérêt collectif ne fonctionnait pas alors qu'elles les croyaient de sens commun universel. Sur place , il leur a été expliqué que ce travail était un travail « communautaire ». Elles ont eu peur du « communautarisme » Cela renvoie à la notion de **réflexivité** ». Elle désigne les pratiques qui permettent de décrire le cadre social, donc de le constituer . Elles ont compris de l'intérieur , ces références, liées au contexte de ce pays. Elles ont leur de cette action assimilé les règles, les implicites de conduite de ce type d'intervention.

Des étudiants sont partis faire un stage au Togo dans un orphelinat. Après avoir été

très bien accueillis, les relations se sont vite dégradées. Ils estimaient que les horaires de travail étaient excessives, par rapport à l'organisation du travail pendant leurs stages en France. La convention passée avec la sœur directrice de l'orphelinat avait du mal à être mise en œuvre. Plusieurs réunions de concertation ont été organisées pour tenter de trouver un modus vivendi acceptable pour tous. La sœur reprochait aux étudiants de ne pas être dociles, et d'être irrespectueux. De leur côté ils reprochaient à la sœur de parler très fort et avec une voix qui semblait tout le temps les gronder. Celle-ci répondait que c'était sa langue gutturale, mais qu'elle ne les grondait pas.

Il n'y a pas eu accord, et le stage a dû être interrompu.

Ce type de conflit qui engendre une rupture de la communication, et donc de la construction commune de la réalité sociale ressort de la **rupture révélatrice**. Il s'agit de prendre en compte le décalage d'habitudes, de gestes ou de comportements, qui permet de mettre en évidence les pratiques de sens commun des membres. Habituellement les règles fondatrices sont implicites, et les individus n'ont aucun besoin d'explicitement les raisonnements de sens commun. D'où l'étonnement de la directrice dans ce cas là. Seules les habitudes choquantes ou inadaptées provoquent une réaction des membres pour rétablir l'ordre. C'est seulement que certaines lois tacites sont exprimées.

Conclusion.

Le langage est une condition de la culture C'est un fait d'observation qu'il assume en totalité ou en partie la permanence des certains aspects de la culture. dans son ouvrage « le regard ⁶éloigné », Claude Lévi-Strauss indique que l'anthropologie est avant tout une science empirique. Chaque culture représente une occurrence unique à laquelle il faut consacrer la plus minutieuse attention, pour pouvoir d'abord la décrire, essayer de la comprendre ensuite.

L'analyse du discours des travailleurs sociaux retraçant les propos des personnes immigrées, et avec lesquelles ils sont dans une relation d'aide, permet de mesurer la distance entre deux visions de la réalité sociale, et de la création de la vie sociale. Or un accord, au delà de la compréhension d'une problématique est indispensable pour que les immigrés puissent entrer dans un processus de développement social local.

Selon l'Institut marocain pour le développement local, celui-ci est :» *une affaire de la collectivité qui prend en compte toutes les ressources naturelles et culturelles. Le développement local demande la mutualisation des potentialités existantes dans le cadre d'un travail organisé et collectif. Il convient alors de repérer les potentialités, et non seulement ce qui fait obstacle* «.

L'échange inter culturel vise à aboutir non plus seulement à une coexistence plus ou moins pacifique, mais à la création d'une réalité commune, faite par les uns et par les autres et intelligible par tous.

Cela implique :

- Un processus de négociation.
- Un acte unique et sans cesse renouvelé
- Savoir identifier la différence

⁶ Lévi-Strauss. C., *Le regard éloigné* "Paris. Plon 1983

- De se décentrer en repérant le point focal de façon à dégager en s'interrogeant mutuellement sur la vision symbolique des parties prenantes.
- De rechercher un accord pour parler de la même chose et créer une réalité sociale commune.
- De considérer que la relation métisse n'est ni une fusion , ni une osmose.
- Mais qu'elle est confrontation, dialogue.
- Que chaque relation métisse est unique, particulière, sans cesse renouvelée.

Aline Blanchy. 18 Décembre 2012.