

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

**COMMUNICATION INTERCULTURELLE : ANALYSE DE LA
PERSPECTIVE DE PARTICIPANTS AMÉRICAINS AU SEIN DU
PROGRAMME JET AU JAPON**

**MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION**

**PAR
KATIA THÉRIAULT**

MARS 2007

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

AVANT-PROPOS

L'étude que je propose vient clore un chapitre de ma vie sur une expérience interculturelle fascinante aux confins de l'Asie. Mon séjour de trois ans au Japon à titre de participante au programme JET (*Japan Exchange and Teaching Programme*) m'a permis de comprendre qu'il existe entre moi et les Japonais avec lesquels j'ai travaillé pendant ce séjour prolongé, une distance culturelle appréciable qui n'a pas toujours rendu les relations faciles. Nos échanges et nos interactions ont propulsé l'émergence de différences et de contrastes significatifs souvent révélés au cumul de collisions idéologiques. Le constat de ces nuances, de leur impact sur nos rapports, et des difficultés qu'elles ont posé m'ont fortement motivé à vouloir faire la lumière sur certains enjeux de la communication interculturelle dans ce contexte particulier.

Ma réflexion s'est surtout développée autour d'un questionnement portant sur la façon dont nos principales influences sociales ou culturelles peuvent déteindre sur notre identité, nos perceptions, nos comportements communicationnels, et sur les défis que cela représente pour la compréhension mutuelle des personnes en situation de communication interculturelle. Cette étude vise donc à comprendre la relation qui existe entre ces variables et rendre compte de la complexité de cette réalité pour un savoir renouvelé et approfondi. Mais surtout, elle me permet de faire un retour sur ma propre expérience interculturelle par l'entremise de celle de douze Américains qui, tout comme moi, ont participé au programme JET. Or, dans ce cas-ci, j'adopte la posture du chercheur et de l'analyste qui veut transformer l'expérience subjective en un savoir objectif, en espérant que les résultats de cette étude de cas particuliers puissent profiter à une plus large communauté d'individus.

Pourquoi la communication interculturelle est-elle encore aujourd'hui un sujet d'étude pertinent? D'abord, la globalisation des moyens de communication a conduit à une intensification des contacts interculturels. Or, pour autant souhaitable, la

communication entre cultures n'est pas sans son lot de difficultés. D'ailleurs, il est devenu de plus en plus difficile de nier les écarts qui existent entre nos sociétés et les défis qu'ils posent. Bien sûr, nous espérons établir et rétablir le dialogue avec l'autre, mais il m'apparaît évident que nous nous imposons à l'autre en ignorant comment l'aborder. Voilà une des principales raisons qui justifie mon avis, un retour de la discussion sur la communication interculturelle.

Quant à moi, aujourd'hui mariée à un américain dont la carrière oblige l'expatriation continuelle, l'interculturalité est devenue ma réalité quotidienne dans l'intimité comme dans la vie publique. Ce mémoire s'est développé entre Osaka et Hong Kong, en passant par Montréal, Washington, Cebu, Hanoi et Pékin. Un voyage étourdissant qui a souvent rendu la rédaction difficile mais m'a permis de demeurer en contact avec le concept de communication interculturelle lequel constitue le fondement de cette recherche. Enfin, j'ose espérer que le lecteur pourra profiter de cette fusion de mes expériences empiriques et scientifiques, mais surtout qu'il se sentira encouragé à apprécier l'autre à travers une perspective nouvelle.

En terminant, je tiens à présenter mes remerciements à un certain nombre de personnes. D'abord, à ma directrice de recherche et mentor la professeure Gina Stoiciu qui a accepté le défi de me guider à distance et qui a su, malgré toutes les difficultés que cela comporte, m'orienter vers la production d'un travail intellectuel de qualité. Aussi, je dois remercier Shawn Baxter, mon conjoint qui, armé d'une grande patience, n'a jamais manqué de m'encourager et de me témoigner son support à travers toutes les étapes de cette recherche. Également, je tiens à remercier mes parents pour m'avoir fait comprendre très tôt l'importance d'entretenir avec autrui des communications harmonieuses en s'efforçant de faire place à l'autre. Enfin, je ne peux oublier toutes les personnes qui ont, de près ou de loin, participé à cette recherche, amis de toutes nationalités, source d'inspiration. Merci infiniment.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS.....	ii
RÉSUMÉ.....	vi
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I	
A PRIORI CONCEPTUELS ET THÉORIQUES POUR UNE APPROCHE INTERPRÉTATIVE ET COMPRÉHENSIVE.....	14
1.1 Paradigme culturaliste.....	15
1.2 Une théorie de la communication interculturelle par Porter et Samovar.....	17
1.2.1 Une approche systémique de la communication.....	18
1.2.2 Culture : modèle de base.....	23
1.3 La dimension culturelle individualiste et collectiviste avec Hofstede et Triandis.....	29
1.4 Interaction et émergence des caractères identitaires culturels selon Ladmiral et Lipiansky.....	45
1.5 Conclusion.....	49
CHAPITRE II	
ASPECTS ÉPISTÉMOLOGIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES.....	50
2.1 Techniques: focus groupe et entretien semi-directif.....	51
2.2 Échantillon, protocole et considérations éthiques.....	52
2.3 Posture du chercheur.....	56
2.4 Conclusion.....	57
CHAPITRE III	
ANALYSE ET INTERPRÉTATION DES DONNÉES.....	58
3.1 Analyse des propos obtenus lors de la discussion de groupe.....	59
3.1.1 Ambiguïté et opacité du style communicationnel japonais.....	60
3.1.2 Défis pour les « outsiders » de la dynamique groupale et intergroupale japonaise.....	70
3.1.3 Rivalité entre homogénéité uniformisée et diversité individuelle.....	77
3.1.4 Désaccord de perspectives sur diverses questions soulevées au travail.....	84
3.2 Interprétation des résultats.....	108

3.2.1 Résumé des principaux résultats et mise en relief des aspects les plus marquants.....	109
3.2.2. Relecture des résultats et interprétation.....	111
3.2.2.1 Discours sur l'autre, discours sur soi.....	112
3.2.2.2 Choc de style communicationnel.....	116
3.2.2.3 Divergence des rapports intra et inter groupaux.....	121
3.2.2.4 Opposition des idéaux identitaires.....	126
3.2.2.5 Conflit de perspectives sur arrière-fond de « je » contre « nous ».....	130
3.3 Conclusion.....	134
CHAPITRE IV	
SYNTHÈSE ET PERSPECTIVES.....	136
4.1 Culture et communication: synthèse de l'analyse et question de recherche.....	137
4.2 Retour sur la problématique.....	139
4.3 Posture épistémologique et méthodologique.....	142
4.4 Difficultés et ajustements.....	144
4.5 Limites et perspectives: indication pour la pratique et la recherche.....	147
4.6 Conclusion.....	150
CONCLUSION.....	151
RÉFÉRENCES	153

RÉSUMÉ

Des centaines d'Américains partent chaque année vers le Japon pour y enseigner l'anglais en participant au programme JET (*Japan Exchange and Teaching Programme*) qui est administré par le gouvernement japonais. Leur travail consiste à assister des enseignants japonais dans leurs cours d'anglais dans des écoles publiques japonaises. Plusieurs de ces Américains constatent que l'expérience n'est pas sans difficultés et rapportent de nombreux problèmes communicationnels avec leurs collègues de travail japonais. Or, la communication interculturelle implique la mise en relation de cadrages différenciés, ce qui n'est pas sans effet sur la compréhension mutuelle, surtout entre individualistes (Américains) et collectivistes (Japonais).

Notre recherche de nature exploratoire se présente comme une analyse microsociale. Nous analysons le discours de douze anciens participants au programme JET d'origine américaine qui identifient et interprètent les difficultés communicationnelles et relationnelles rencontrées avec leurs collègues de travail japonais au Japon dans le cadre de ce programme. La technique de recueil des données qualitative est donc privilégiée, et l'entrevue de groupe et semi directive sont utilisées.

Le paradigme culturaliste domine cette étude posant que nos sujets américains ont intériorisé certaines caractéristiques de leur culture à tendance individualiste. L'objectif principal est d'observer, analyser et comprendre l'influence de cette tendance à travers la perspective de nos sujets dans le contexte de cette interaction avec l'altérité japonaise. Nos *a priori* théoriques sont culturalistes et interactionnistes. Pour la discussion sur le concept de communication, de culture, et de dimension culturelle individualiste et collectiviste, nos principaux auteurs sont Porter, Samovar, Thayer, Hofstede et Triandis. Pour la perspective interactionniste sur la question de l'émergence de la culture à travers l'interaction, nous avons privilégiés Ladmiral et Lipiansky. Nous proposons une approche interprétative et compréhensive dans l'analyse et l'interprétation des données qui vise à dégager cette signature culturelle et comprendre comment elle émerge dans le rapport à l'autre.

Il ressort que l'interaction avec l'autre est un moment clé dans l'émergence d'influences culturelles enfouies. Le rejet, le déni ou la non reconnaissance par l'autre de valeurs, de comportements, ou de croyances qu'ils ont profondément intériorisés et pris pour acquis leur permet incidemment de saisir les contours de leurs propres programmations culturelles. Dans un discours qui oppose le « nous » au « eux », nos participants nous livrent une perspective ethnocentrique chargée de signifiants culturels.

MOTS CLÉS : communication, culture, dimension culturelle individualiste et collectiviste, programmations culturelles.

INTRODUCTION

On peut découvrir les autres en soi, se rendre compte de ce qu'on n'est pas une substance homogène, et radicalement étrangère à ce qui n'est pas soi: *je* est un autre. Mais les autres sont des *je* aussi: des sujet comme moi, que seul mon point de vue, pour lequel tous sont *là-bas* et je suis seul *ici*, sépare et distingue vraiment de moi

Tzevetan Todorov
La Conquête de l'Amérique (1982:11)

Tous les jours, de façon automatique et anodine nous puisons à même le réservoir de nos programmations socioculturelles enregistrées dans notre inconscient pour comprendre ce qui se passe autour de nous et pour attribuer du sens à ce qui tombe dans le radar de notre univers sensoriel. Autrement dit, nous filtrons l'information perçue dans notre environnement à travers une grille riche de variables socioculturelles pour comprendre, apprendre, agir et communiquer. Depuis un tout jeune âge, chacun de nous appartient à quelques groupes restreints d'individus avec lesquels nous partageons ce conditionnement collectif dont nous avons hérité les composantes de notre grille interprétative. Cette culture collective a pour effet de garantir et cultiver une certaine mesure de similarité dans nos interprétations et caractéristiques identitaires. Elle a aussi pour effet d'entretenir l'illusion et la certitude que nous sommes des observateurs objectifs et détachés de toutes influences capables d'apprécier une réalité brute qui nous est extérieure. Pourtant, nous sommes bel et bien des êtres profondément subjectifs sous l'emprise d'influences nombreuses et subtiles. Tant et aussi longtemps que nous demeurons dans le cercle fermé de nos semblables, notre subjectivité nous échappe. Sans autre perspective, nous ignorons que nous participons activement à la création de cette réalité.

La communication interculturelle comme expérience intersubjective nous permet une excursion en dehors de notre de bulle culturelle. En faisant intervenir des acteurs

de cultures différentes, la communication interculturelle cause l'émergence de nos subjectivités, de nos programmations respectives qui s'expriment dans verbal et le non-verbal. Or cette rencontre de programmations différenciées n'est pas toujours sans conséquences. Il arrive occasionnellement que ces acteurs fassent l'expérience d'un choc culturel de gravité variable qui est le reflet d'une discordance entre subjectivités. Car à moins d'être conscient de sa propre subjectivité et d'être capable de distanciation, les acteurs vont d'emblée percevoir et interpréter l'autre à partir d'un point de vue purement ethnocentrique. Cette ethnocentricité dans le processus communicationnel peut occasionner des interférences créant de la distorsion dans les communications verbales ou non verbales entre les acteurs, d'où le choc ressenti. Mais en somme, ce qu'il faut retenir de la communication interculturelle est, outre le fait de mettre en évidence les contrastes et d'être susceptible de provoquer quelques chocs entre cadrages différenciés, elle offre un lieu et une occasion pour l'expression de programmations culturelles conscientes et inconscientes.

En tant que chercheur, nous souhaitons principalement observer et analyser l'expression des programmations culturelles dans les communications à travers le jeu interactionnel de l'expérience interculturelle afin de mieux comprendre les enjeux de la rencontre de cadrages différenciés. Nous sommes interpellés par la question du conditionnement culturel et son impact dans les communications interculturelles parce que nous savons d'expérience que cela pose entre les sujets communiquant de grands défis communicationnels et interactionnels. Avant de trouver des solutions pour résoudre quelques problèmes imputables au décalage culturel entre communicateurs, nous croyons utile de bien comprendre comment nos programmations s'expriment au moment où elles ressurgissent dans l'interaction avec l'Autre. Ces questions définissent la problématique qui nous intéresse et nous proposons l'étude d'un cas particulier qui nous permettra de faire un peu la lumière sur le phénomène en question.

Ayant passé trois riches années au Japon en tant que québéco-canadienne participante du programme *JET* (*Japan Exchange and Teaching Programme*) nous sommes particulièrement intéressés à nous servir de nos observations et de nos connaissances acquises lors de ce séjour pour étudier la problématique qui motive cette recherche. En travaillant en tant qu'enseignante avec des Japonais dans une école japonaise pendant cette longue période, nous avons été sensibilisés à la complexité et les enjeux de la communication interculturelle. Nous avons trouvé fascinant la nature subliminale de nos influences culturelles révélées à travers nos interactions quotidiennes avec les Japonais. Nous avons pu intuitivement saisir l'incidence de la culture sur nos échanges communicationnels verbaux et non verbaux, et voulons ici y revenir en nous intéressant à l'expérience interculturelle vécue par d'autres personnes, soit d'autres participants du programme JET, provenant des États-Unis cette fois-ci. Plus concrètement, en vue d'atteindre nos objectifs de recherche nous avons choisi de nous consacrer à une étude qualitative qui s'intéresse au point de vue d'un groupe de douze anciens participants américains du programme JET sur la question de l'Autre. Nous les avons invités à nous livrer leurs impressions sur leur rapport communicationnel avec les Japonais au moment où ils travaillaient ensemble au Japon. Nous pensons que cet exercice nous permettra de mieux comprendre de quelle manière les interactions, gestes et paroles nous renseignent sur ces codes culturels.

Notre intérêt spécifique pour la communication entre Américains et Japonais vient du fait que nous avons pu observer entre eux des malentendus plus nombreux ou plus importants qu'entre Japonais et participants JET d'autres nationalités. Par ailleurs, nous pensons qu'il soit possible que les écarts remarquables entre ces deux groupes culturels entre autre sur la question de leurs valeurs, de leurs attitudes, de leurs attentes, et de leurs comportements puisse expliquer la distorsion qui donne lieu

à ces malentendus, or nous ne tenterons pas ici d'en faire la preuve. Nous croyons que ce contraste majeur entre ces deux groupes culturels en fait un excellent cas d'étude pour atteindre nos objectifs qui visent à nous orienter vers une meilleure compréhension de l'influence occulte de la culture dans le façonnement de l'individu mise à jour dans un contexte d'interculturalité. Enfin, nous considérons que ce cas particulier mérite de faire l'objet d'une attention spéciale puisque chaque année, des milliers d'étrangers vont travailler au Japon par le biais du programme JET, et que de très nombreux incidents communicationnels qu'on attribue à des différences culturelles sont rapportés annuellement aux administrateurs du programme. Sachant que la nationalité la mieux représentée dans le programme JET depuis ses débuts en 1986 est la nationalité américaine, nous nous sentons d'autant plus justifiés de nous intéresser à ce groupe plutôt qu'à un autre.

-Dimension culturelle individualiste et collectiviste

Nous tenons à souligner que nous avons pris la décision d'associer nos sujets d'étude à une typologie de la culture très spécifique. Le type de programmation culturelle sélectionné nous servira d'axe et de point d'ancrage principal. Nous référons ici à l'étiquette typologique que nous apposons aux Américains et aux Japonais en *a priori* en référence à la théorie sur la dimension culturelle dite individualiste et collectiviste. Ainsi nous entreprendrons nos sujets américains en tant qu'individualistes et les Japonais en tant que collectivistes. De plus, ce sont les caractéristiques rattachées à cet héritage culturel que nous garderons à l'œil lors de l'analyse et l'interprétation des discours de nos américains. Ainsi, cette recherche veut aller plus loin que d'étudier le discours d'Américains sur leur rapport communicationnel avec des Japonais, principalement elle veut être une étude du discours de douze membres d'une société à tendance culturelle individualiste sur leur rapport avec les membres d'une société à tendance culturelle collectiviste.

Nous avons décidé de choisir cette typologie pour parce qu'elle a été intuitionnée par le chercheur en raison de sa propre expérience sur le terrain et parce que de nombreux participants au programme JET l'avait aussi signalée à la suite de leurs propres observations. D'ailleurs, nos intuitions ont précédées toute connaissance de la théorie en cours sur l'existence de cette dimension culturelle individualiste et collectiviste. Le caractère individualiste et collectiviste des cultures américaines et japonaises s'est imposé de lui-même comme la dénomination intuitive la plus représentative des caractéristiques collectives observées qui polarisaient considérablement les acteurs de chaque groupe culturel. Nous avons remarqué chez les Américains une forte tendance à l'individualisme s'exprimant à travers une attitude spontanée de chacun pour soi dominée par un besoin très grand d'autonomie, d'indépendance et de liberté individuelle. Par contraste flagrant, nous pouvions observer une tendance tout à fait contraire du côté des Japonais dont l'attitude générale était réglée sur l'altruisme, la co-dépendance, et le sacrifice individuel, signe pour nous d'une tendance plutôt collectiviste. Ce n'est que plus tard, à travers de nombreuses lectures, que nous avons découvert comment des auteurs comme Geert Hofstede et Harry C. Triandis se sont consacrés à développer une théorie sur la dimension culturelle individualiste et collectiviste, en confirmant les tendances culturelles que nous avions pressenties chez nos sujets, et proposant une typologie des cultures selon cette dénomination.

Tel que nous le verrons au premier chapitre, les recherches menées par Hofstede et Triandis révèlent qu'il existe un système complexe de significations, de symboles, de règles, de valeurs, et de normes comportementales qui sous-tendent chaque dimension culturelle et qui influencent le communicateur. Or, les systèmes sous-jacent à la dimension individualiste et collectiviste étant complètement opposés l'un à l'autre, les auteurs laissent entendre qu'il soit justifié d'anticiper un choc au moment de la rencontre de sujets communicants issus de systèmes complètement

antinomiques, d'autant plus grand si les tendances respectives sont très polarisées. Intuitivement, nous en déduisons que lors de la rencontre de deux groupes culturels très distincts, leurs influences culturelles respectives seront mises évidence à travers le jeu interactionnel. C'est donc pourquoi nous saisissons l'occasion de l'interaction entre Américains et Japonais pour tenter de répondre à notre question de recherche.

- Recherche et question de recherche

Pour résumer ici notre démarche scientifique, nous tenons premièrement à rappeler que la problématique que nous avons identifiée est avant tout intuitive. Nous avons été interpellés par les problèmes relationnels et communicationnels observés et décrits entre participants du programme JET américains et leurs collègues de travail japonais. Nous y avons soupçonné un problème de décalage culturel entre les acteurs intuitionnant la rivalité des perspectives culturelles individualiste et collectiviste à l'origine du dérapage. Ceci nous a mené à nous questionner sur l'influence que peut avoir ces tendances culturelles sur les acteurs, et incidemment l'effet de cette influence sur la communication entre eux. Dans un désir de répondre à une partie de ce questionnement, nous avons décidé de concentrer et limiter cette recherche à l'étude de la perspective individualiste américaine de douze sujets américains pour voir comment leurs influences culturelles s'expriment dans leur rapport à l'altérité collectiviste japonaise, en particulier en situation de conflit. Nous que les résultats de cette recherche nous aideront à faire la lumière sur une partie de la problématique.

La formulation de notre question de recherche s'est faite à la suite de cette réflexion et se pose de la façon suivante: « comment l'influence de la tendance culturelle individualiste s'exprime-t-elle à travers le discours des participants américains du programme JET sur leur conflits communicationnels et relationnels en milieu de travail, avec leur collègues collectivistes Japonais? ». Pour répondre à cette

question, nous tenterons de nous laisser guider par les sous-questions suivantes : qu'est-ce que révèle l'interprétation des conflits par nos sujets sur leurs influences culturelles? Quel est le rôle de l'interaction entre les acteurs dans l'émergence des tendances culturelles? Mais aussi que nous apprennent ces discours sur les conséquences de la rencontre de cadrages individualistes et collectivistes? Nous pensons que de répondre à ces questions devrait d'une part nous amener à mieux comprendre l'influence des programmations culturelles sur l'ensemble du processus communicationnel, mais aussi incidemment nous aider à mieux saisir les conséquences qu'elles peuvent avoir sur la communication et sur les interactions entre individus aux cadrages différenciés individualiste et collectiviste.

-Proposition pour le corpus théorique

Au cours du premier chapitre, nous présentons en détail les concepts et la théorie qui ont précédé notre réflexion et notre recherche. Nous tenons à souligner que notre revue de littérature est d'abord et avant tout une proposition théorique qui nous sert de guide, d'éclaireur comme support à notre recherche qui se veut interprétative et compréhensive. Les multiples théories proposées sont donc essentiellement des points de repère qui baliseront nos analyses et interprétations, mais ne s'imposeront pas comme cadre théorique de vérification d'hypothèses. Car en effet, bien que la partie théorique soit assez substantielle, nous avons surtout mis l'accent sur le point de vue des acteurs pour nous permettre de comprendre la problématique.

Notre revue de littérature est dense et riche parce que nous y avons intégré un grand nombre des principales idées qui ont nourris notre réflexion et qui constitueront une partie de la toile de fond de notre interprétation des données. Nous entamons avec une introduction au paradigme culturaliste et ses implications pour cette étude. Nous abordons par la suite le concept de la communication interculturelle qui

constitue le contexte dans lequel nous avons campé cette étude. Nous explorons le concept à travers la perspective systémique de Robert E. Porter et Larry Samovar qui expliquent la communication interculturelle par une définition séparée des concepts de communication et de culture entre lesquels ils voient un rapport de réciprocité et d'interdépendance à la manière de Lee Thayer. Puis, nous présentons en détail la théorie sur les dimensions culturelles particulièrement la théorie sur la dimension culturelle individualiste et collectiviste telle que développée principalement par Geert Hofstede, et Harry C. Triandis. Et enfin, nous terminons avec un court exposé sur le courant interactionniste associé à l'École de Chicago à travers la perspective de Jean-René Ladmiral et Edmond Marc Lipiansky.

-Nos approches

Nous avons opté pour une vision interdisciplinaire qui se compose des approches psycho-sociologique et anthropologique de la communication car elles s'intéressent aux influences sociales de nature culturelle dans la formation des identités et de l'incidence de ces influences dans le processus communicationnel. Cette vision est entreprise à travers le paradigme culturaliste car il permet d'admettre *a priori* l'existence d'un conditionnement culturel qui façonne l'individu, lequel est essentiel pour la validité de cette étude qui s'appuie principalement sur cette idée de programmation culturelle. De plus, nous tenons à rappeler qu'il s'agit d'une recherche qualitative de nature inductive et exploratoire car nous proposons l'étude d'une problématique et d'un phénomène dont on connaît peu de chose et que nous tenterons de comprendre par la voie de l'exploration scientifique à partir d'un cas micro.

En ce qui concerne la collecte de nos données qualitative, nous avons privilégié l'entrevue semi-directive comme méthode de recherche. Nous précisons au deuxième

chapitre comment nous avons procédé en y incluant les détails portant sur notre échantillon et le protocole suivi. Nous avons priorisé le focus groupe en réunissant neuf individus mais avons aussi retenue les données obtenues lors d'entrevues semi-dirigées préparatoires menées auprès de trois individus, lesquelles à l'origine ne devait pas se retrouver dans cette étude. Or les résultats se sont avérés utiles pour compléter les données obtenues lors de l'entrevue de groupe nous avons donc décidé de les intégrer à l'étude. L'échantillon et les critères de sélection sont identiques.

-Définir la situation de communication : Programme JET et Japon

Porter et Samovar nous rappellent de tenir compte du contexte dans une situation de communication soulignant son incidence sur celle-ci :

Communication takes place in a physical and social context [...] Social context defines the social relationships that exist between people as well as the rules that govern the interaction [...] No matter what the social context, it will have some effect on communication (Porter et Samovar, 1991:10)

Dans *La communication interculturelle* (Ladmiral et Lipiansky, 1989) Ladmiral et Lipiansky sont du point de vue que tout analyse de l'interculturel part de la clarification de la situation d'interculturalité donc la présentation des protagonistes en présence, de enjeux d'interaction et des échangeant qui les liens, des rapports de force, de la durée et de la langue. Nous souhaitons donc présenter en détails ce contexte pour la situation de communication interculturelle entre Japonais et Américains que nous voulons observer et analyser.

La toile de fond sur laquelle ce présente notre situation de communication interculturelle est le programme JET (*Japan Exchange and Teaching Programme*):

The Japan Exchange and Teaching (JET) Programme is a project to promote language education and regional internationalisation by inviting foreign individuals

to work in local government organisations throughout Japan
(www.jetprogramme.org : 2003)

Le programme se comprend comme une vaste organisation virtuelle créée par le gouvernement japonais en 1987 et réunissant au Japon dans des écoles secondaires publiques, des Japonais et des bacheliers de quarante-huit pays différents, parmi lesquels on retrouve une majorité d'Américains. En tandem composé d'un japonais et d'un non-japonais, sous la forme de *co-teaching* ce duo interculturel doit enseigner l'anglais comme langue seconde. Comme plus important programme d'échange international de ressources humaines au monde il s'est développé à une vitesse exponentielle. De huit cents participants en 1987 il passe à six milles deux-cents en 2004 multipliant ainsi l'occurrence de rapports interculturels dans les écoles publiques japonaises.

Le programme comporte deux volets principaux. D'une part, il veut permettre à des étrangers de devenir des *ALT* (acronyme qui désigne *Assistant Language Teacher*). En tant qu'assistants des enseignants japonais dans les cours d'anglais comme langue seconde, ils sont considérés comme ressources privilégiées pour contribuer à l'amélioration de la compétence linguistique anglaise des jeunes Japonais. Mais surtout, le programme veut importer la diversité culturelle. Cette société d'insulaires est demeurée en marge des grands mouvements migratoires du siècle dernier ce qui lui a permis d'entretenir une surprenante homogénéité ethnique et culturelle. Le manque d'exposition des Japonais à la différence culturelle leur coûte une expertise interculturelle. Dans la vague de la globalisation, ils sont loin derrière des pays d'immigration comme les États-Unis, le Canada, et des pays d'Europe qui partagent une histoire de nombreux mouvements migratoires et d'échanges culturels entre leurs peuples. Le programme JET veut pallier à ce manque en important cette diversité culturelle via la présence d'étrangers qui travaillent conjointement avec des enseignants japonais. Or l'expérience n'est pas sans

conséquences sur la relation entre les acteurs directement impliqués étant donné l'ampleur du pari d'adaptation et d'ajustement qui les attend.

Si le défi de comprendre les Japonais est grand pour les Occidentaux, il l'est plus particulièrement pour les Américains. Tel que suggéré par la théorie que nous avons retenue, à bien des niveaux les cultures japonaises et américaines sont diamétralement opposées. La dimension culturelle individualiste et collectiviste n'étant qu'une des nombreuses différences qui opposent ces deux groupes culturels. Pour réduire le fossé qui sépare ces deux groupes, avant de commencer à travailler avec les Japonais, les participants américains reçoivent une formation interculturelle qui consiste essentiellement à une vulgarisation des aspects superficiels des mœurs et coutumes japonaises. On n'aborde pas la question de dimensions culturelles invisibles, celles qui sont intériorisées et inconscientes.

Ainsi, tous s'engagent dans ce projet commun d'enseigner l'anglais comme langue seconde sans forcément soupçonner qu'il puisse y avoir entre eux plus que quelques écarts techniques sur la façon d'enseigner. On perçoit de véritables décalages sur la façon de voir les choses, de définir la communication en milieu de travail, de déterminer ce qui est ou non admissible et requis, de ce qui est attendu des collègues de l'employeur, du caractère et de la forme de la relation qui doit exister entre les acteurs impliqués. L'expérience se révèle difficile pour plusieurs. La confrontation d'idées et de perceptions démontre qu'on ne s'entend pas sur des concepts fondamentaux, ni ne comprend le phénomène qui prend place. Quelque chose brouille les communications, et incidemment affecte leurs rapports.

En l'absence de connaissances portant sur les principes de la communication interculturelle et de ses grands enjeux, il est difficile d'imaginer comment les acteurs peuvent comprendre ce que signifie pour eux la rencontre de cadrages distincts,

l'interaction de subjectivités dont les logiques qui les sous-tendent sont opposées. Nous avons bien vu sur le terrain qu'ils ont plutôt tendance à présumer que tout le monde pense de la même façon et que les différences sont superficielles et se contiennent dans la longue liste de mœurs et coutumes qui les distingue. Or voilà où nous pensons qu'il y a erreur, car nous croyons que ces différences sont plus significatives et substantielles. Nous voyons des identités développées autour de paradigmes contradictoires qui peinent à trouver la façon de s'ajuster aux unes et aux autres, peut-être parce qu'elles se connaissent mal elles-mêmes, ou parce qu'elles ne sont pas familières avec le processus communicationnel en contexte d'interculturalité. Quoiqu'il en soit, nous sommes en mesure d'imaginer la difficulté du pari communicationnel de cette situation de communication particulière pour les milliers d'individus impliqués dans le programme JET chaque année, ce qui, par ailleurs, justifie largement l'intérêt de cette recherche. Enfin, nous avons espoir que ce que nous pourrions apprendre de cette recherche puisse être utilisé par les administrateurs du programme JET. Peut-être y verront-ils une source d'inspiration pour améliorer la pédagogie de leurs formations interculturelles, là où l'approche culturaliste est souvent la plus pertinente et utile.

-Note sur l'utilisation de l'anglais

Avant de poursuivre plus loin la lecture de cette étude, nous tenons à prévenir le lecteur de la fréquente utilisation de l'anglais pour les citations et certaines expressions théoriques que nous avons évitées de traduire lorsque le sens original risquait de se perdre. Nous souhaitons expliquer qu'en cours de recherche, nous nous sommes aperçus que la littérature disponible sur la théorie et les thèmes qui nous intéressent étaient plus souvent disponibles en anglais qu'en français. Soit parce que nous ne pouvions avoir accès à la traduction de l'œuvre originale, soit parce qu'elle n'existait tout simplement pas. D'autre part, les données recueillies, en l'occurrence

les propos des Américains, sont aussi en anglais à l'exception des notes du chercheur. Cela s'explique du fait que tous nos sujets étaient unilingues anglophones. Nous avons donc choisi l'anglais comme langue véhiculaire lors des entrevues d'autant plus que le chercheur est parfaitement bilingue. Nous espérons que cela ne nuiera pas à la compréhension du lecteur, mais plutôt l'aidera à se plonger dans l'univers interculturel de la recherche.

CHAPITRE 1

A PRIORI CONCEPTUELS ET THÉORIQUES POUR UNE APPROCHE INTERPRÉTATIVE ET COMPRÉHENSIVE

La recherche qualitative évite généralement de prendre comme point de départ une théorie simplificatrice dont la réalité deviendrait l'esclave : la théorie est vue comme une carte marine, non comme une voie ferrée

Jean Poupart et al.

La recherche qualitative: Enjeux épistémologiques et méthodologiques (1997:95)

Notre regard sur la communication interculturelle s'inscrit dans le paradigme culturaliste qui pose la culture comme *a priori* pour une compréhension du phénomène communicationnel dans un contexte d'interculturalité. Ce paradigme nous oriente vers une définition systémique du concept de communication interculturelle qui selon Richard E. Porter et Larry A. Samovar est inclusive de ces variables porteuses de culture dont l'incidence s'observe à travers un ensemble de sous-processus communicationnels opérant à l'échelle intra et inter individuelle. Ces processus sont inclusifs d'éléments périphériques susceptibles d'influencer les échanges communicationnels entre individus, dont principalement la culture d'origine des communicateurs qui introduit la question d'ensembles différenciés, lesquels imprègnent la communication sous toutes ses expressions. Une problématique interculturelle est forcément évocatrice de ces cadrages distincts ou différenciés qui peuvent être abordés autour de différents axes. Ayant choisi d'aborder la question interculturelle autour de l'axe culturelle individualiste et collectiviste, nous introduisons le concept tel que définit par Geert Hofstede et Harry C. Triandis. Nous concluons avec un exposé sur le courant interactionniste à travers la perspective de Jean-René Ladmiral et Edmond Marc Lipiansky lesquels traitent de l'effet de l'interaction à l'altérité sur la construction et la définition de soi.

1.1 Paradigme culturaliste

L'approche culturaliste mieux connue en tant que théorie culturaliste de la personnalité s'est développée spécifiquement aux États-Unis à la suite de travaux d'anthropologie dont l'objectif était d'examiner le rapport entre la personnalité et culture (Bonte-Izard, 2000 :188) objectif de départ de l'École *Culture et Personnalité* (Ferreol, 2003). La première ébauche remonte au fondateur de l'anthropologie culturelle Franz Boas, par la suite repris par Mead. Ont suivi notamment l'ethnologue Ralph Linton et le psychiatre Abram Kardiner qui ont introduit la notion de personnalité de base définie comme « la configuration psychologique particulière propre aux membres d'une société donnée et qui se manifeste par un certain style de vie sur lequel les individus brodent leurs variantes singulières » (Auroux, 1990 : 530). La doctrine culturaliste relève ainsi d'une fusion d'influences entre anthropologie, psychanalyse, psychologie et une certaine philosophie de l'histoire, et prétend principalement que le cadrage culturel est le moule primaire produisant l'ensemble des éléments constitutifs de la personnalité. La culture intériorisée forge les traits de caractères majeures de l'individu, s'exprimant à la fois de façon consciente et inconsciente à travers les comportements qui révèlent ce construit culturel intérieur.

Comme cadre de pensée, l'École *Culture et Personnalité* nous propose de concevoir la culture comme l'*a priori* pour observer, comprendre et définir le caractère et le comportement des individus. Si la culture particularise les nombreuses sociétés du monde car porteuse d'une identité originale et différenciable, ses spécificités sont aussi transmises aux membres de ces sociétés ceux-ci devenant par voie de conséquence eux-mêmes porteurs de leur culture. Initialisé dès l'enfance par le processus de socialisation, aussi appelé d'acculturation, l'individu se construit culturellement au contact de ses groupe « d'appartenance » (Ladmiral et Lipiansky,1989), de « référence » (Thayer, 1968; Ladmiral et Lipiansky,1989) ou

identitaires (Singer, 1987). Ces groupes sont le cadre à l'intérieur duquel sont échangés et partagés certains concepts, valeurs, normes, croyances, et interprétations du monde (Thayer, 1968) ainsi que perceptions et normes comportementales (Singer, 1987).

Du point de vue méthodologique, le culturalisme se préoccupe de montrer comment de manière consciente ou non est façonnée la personnalité des individus par leur culture d'origine. Pour établir cette corrélation, le culturalisme propose l'observation des tendances plus ou moins constantes au niveau de la pensée et l'action chez les individus afin de faire émerger l'essence de leur culture (Ferréol, 2003). La théorie culturaliste propose aussi l'élaboration de typologies qui permettent de tracer une ligne de démarcation entre les cultures, démontrant à la fois l'unité de la culture et la diversité des cultures. En recherche, elle connaît des applications dans la mise en relief de tendances culturelles et pour les études comparatives entre différents groupes culturels. De nos jours, les résultats obtenus de telles recherches sont souvent utilisés à des fins de formation interculturelle ou pour la gestion d'équipes de travail multiculturelles.

-Un bémol à la posture culturaliste

Le paradigme culturaliste dominera le propos de cette recherche et demeure la toile de fond de toute cette démarche. Or, nous nous sommes très conscients de la critique qui existe par rapport à ce paradigme. Ses détracteurs lui reprochent une perspective simple et réductrice menant à des généralités excluant les particularités individuelles (Hamelink:1989). Nous concédons à la critique l'importance de reconnaître les particularités individuelles même lorsqu'il y a apparence de similarités collectives. De façon générale, nous n'excluons pas l'individualité de chacun, ni le pouvoir d'adaptation et de transformation des identités. D'ailleurs nous sommes un

peu inconfortables avec l'idée de l'individu coincé dans une identité culturelle statique et pré-déterminée. Nous reconnaissons les dangers d'une perspective aussi limitative et prescriptive sur les individus, car elle les dépouille de leur unicité et de leur richesse individuelle.

Mais en choisissant de faire une étude qui vise à analyser l'incidence du culturel sur les propos des membres d'un groupe culturel particulier, nous devons écarter les différences individuelles pour ne retenir que ce qui est collectivement similaire. Parler de culture implique pour nous la reconnaissance d'un dénominateur commun entre individus appartenant à un même groupe sociale ou national, d'une métaculture qui transcende les sous-cultures et les cultures individuelles. De plus, la distance culturelle entre les deux cultures abordées dans cette recherche est assez remarquable pour justifier en soi une approche culturaliste. Ainsi, tel que mentionné plus haut, pour rendre cette recherche possible nous avons convenu de reconnaître chez les sujets les américains une métaculture qui prend la forme de la dimension culturelle individualiste, tel que suggéré par la théorie que nous avons choisie.

1.2 Une théorie de la communication interculturelle par Porter et Samovar

Nous avons compris que dans une perspective culturaliste, la culture structure et s'impose comme principale déterminant identitaire:

Les éléments cohérents et complémentaires d'une culture forment entre eux des patterns : configurations ou modèles, qui définissent une identité en même temps qu'ils guident la pensée et l'action
(Auroux, 1990:528)

Dans la foulée de cette approche, la communication interculturelle doit être comprise comme la mise en relation d'identités culturelles. À partir de cette perspective, la culture est un *a priori* qui s'impose dans le processus

communicationnel à travers le communicateur qui porte en lui les filtres culturels dont il a hérité. Robert E. Porter et Larry Samovar s'inscrivent dans cette conception de la communication interculturelle. Dans *Basic Principles of Intercultural Communication* (Porter et Samovar, 1991) ils définissent la communication interculturelle comme un phénomène interactionnel impliquant des groupes ou individus provenant de cultures distinctes. Ils s'intéressent au communicateur essentiellement en tant que porteur d'un cadre de référence culturel et à l'effet de la culture sur la communication. Car pour eux, il y a un rapport de réciprocité évident entre communication et culture. Ils conçoivent la communication comme un processus dynamique influencé par un très grand nombre de variables, dont la culture du communicateur qui constitue par ailleurs le modèle de base autour duquel évolue l'individu.

Nous avons privilégié leur perspective de la communication interculturelle parce qu'un de leur principaux objectifs de recherche est l'accumulation de connaissances utiles pour concevoir de meilleures formations interculturelles. Notre recherche s'étant développée un peu dans ce même esprit, nous considérons pertinent de nous réapproprier leur définition pour comprendre le processus communicationnel dans un contexte interculturel.

1.2.1 Une approche systémique de la communication

Les auteurs reconnaissent que la communication humaine est le produit dérivé d'un désir profond d'interagir avec autrui. Ce besoin est satisfait à travers l'acte de communiquer qui s'observe lorsque des individus s'engagent dans un échange de messages lequel existe à deux conditions : le comportement communicationnel doit être appréhendé par quelqu'un et doit susciter une réponse.

Porter et Samovar entreprennent la communication comme un processus complexe incluant un grand nombre de variables périphériques, qui nous apparaît traduire une approche systémique des communications. Nous avons pu constater que leur conception de la communication est très similaire à celle de Lee Thayer, auteur ayant consolidé la définition systémique de la communication dans son ouvrage *Communication and Communication Systems* (Thayer, 1968). Le processus communicationnel tel que développé par Porter et Samovar récupère d'ailleurs l'essentiel du schéma communicationnel proposé par Thayer, en ce qui concerne la communication humaine. Lee Thayer s'est consacré à l'étude de la communication comme phénomène global pour aboutir à une théorie de la communication dont s'est par la suite inspiré plusieurs autres chercheurs. Il propose une vision systémique et holistique de la communication définie comme processus spontané, inéluctable et incessant auquel est contraint l'individu.

Thayer propose en 1968 une définition qui veut à rompre avec certaines présomptions traditionnellement admises dans la plupart des définitions courantes telles les présomptions d'intentionnalité, de rationalité et conscience du processus communicationnel, ou d'occurrence incidente et occasionnelle d'un comportement communicationnel:

Communication may thus be conceived of as the dynamic process underlying the existence, growth, change, the behavior of all living systems-individual or organization. Communication can be understood as the indispensable function or people and organization through which the organization or the organism relates itself to its environment, and relates itself to its environment, and relates its parts and its internal processes one to the other (Thayer, 1968:17)

Selon Thayer la communication est un processus dynamique spontané et permanent échappant à notre contrôle. Sa définition va jusqu'à reconnaître chez tous les systèmes vivants des comportements communicationnels du simple fait d'être en contact avec d'autres systèmes vivants. Porter et Samovar ont une compréhension de

la communication qui rejoint la perspective thayerienne. Ils conçoivent eux aussi la communication comme un processus continu, interactif, irréversible, qui de plus est sensible au contexte physique et sociale. Cependant, ils proposent deux définitions plus simplifiées que celle proposée par Thayer, lesquelles s'inspirent néanmoins de la théorie systémique des communications.

Dans leur première version, nous notons que Porter et Samovar récupèrent de l'approche thayerienne l'aspect *behaviorale*. Cependant, les auteurs ne retiennent de cette définition que ce qui se limite aux comportements communicationnels *humains*: "communication may be defined as that which happens whenever someone responds to the behavior or the residue of the behavior of another"(Porter et Samovar, 1991:7). Par *residue of the behavior* ils entendent la trace résiduelle de nos actions. Par exemple la fumée de cigare qui demeure dans l'ascenseur après qu'un fumeur de cigares y soit passé. L'odeur est le résidu de l'action de fumer, laquelle provoque chez le prochain occupant de l'ascenseur une réponse en réaction à la perception de l'odeur : un jugement, une attitude. Dans cette optique tout comportement, ou résidu de comportement de notre part est message potentiel. Nous remarquons que dans cette première définition, la communication est conditionnelle à une réponse pour se concrétiser *whenever someone responds*. Cette condition ne se retrouve pas dans la définition thayerienne.

La deuxième définition de la communication proposée par Porter et Samovar est plus étroite et limitée car elle introduit cette fois l'élément d'intentionnalité. Ils la présentent dans ces termes «communication is defined, therefore, as a dynamic transactional behavior-affecting process in which people behave intentionally in order to induce or elicit a particular response from another person» (Porter et Samovar, 1991:8). Sous cet angle, l'objectif communicationnel n'est atteint que si toutes les conditions posées par cette définition sont rencontrées : des comportements

communicationnels échangés entre individus et une intention de communiquer entre eux.

De ces deux propositions nous retenons une définition générale qui conçoit la communication comme un processus incessant et continu dont le modèle décalque en partie celui l'approche systémique, et implique au moins deux personnes entre lesquelles on peut observer des comportements communicationnels directs ou indirectes, volontaires ou non. Pour nous, il n'y a pas que l'intentionnalité mais aussi le transactionnel spontané qui s'exécute de lui-même dans le rapport intersubjectif; le comportement communicationnel est tout autant téléologique qu'il est téléistique. Nous accordons beaucoup d'importance à ce qui est communiqué inconsciemment, ou involontairement entre individus et ne voulons pas limiter à une définition qui ne s'intéresse qu'à l'intentionnel. Un peu à la manière de Thayer, nous avons une perspective globale et holistique de la communication. Cependant, le modèle du processus communicationnel proposé par Porter et Samovar nous apparaît plus utile dans le cadre de cette recherche; plus simple, il se limite aux individus et leurs processus mentaux dans le cadre d'échanges communicationnels à l'intérieur de rapports strictement interpersonnels.

-Les composantes du processus communicationnel

Les définitions que nous avons vues plus haut nous amènent à voir en détail les composantes du processus communicationnel élaborées par Porter et Samovar. Elles nous renvoient à une conception systémique du phénomène communicationnel et présente huit composantes fondamentales qui décrivent le processus communicationnel en tant que boucle rétroactive.

Première étape à l'origine du processus communicationnel : le *behavior source* qui fait référence à l'émetteur, la personne qui veut communiquer et ressent le besoin de communiquer. Porter et Samovar nous disent qu'il y a chez cette source une intention de partager un état intérieur, d'influencer l'information, l'attitude et les comportements d'autres personnes. Bien qu'ils incluent à leur définition du processus communicationnel l'élément d'intention (de communiquer), nous croyons qu'il ne s'agit pas là d'une condition stricte. Nous sommes d'avis que leur définition du processus tient toujours même dans l'éventualité où un message est exprimé par un sujet qui à l'origine n'avait pas l'intention de communiquer quoique ce soit à quelqu'un d'autre, la communication étant incessante et continue telle que suggéré par Thayer.

Quant à la deuxième composante : le cryptage ou *encoding*. Il s'agit d'une activité interne visant à sélectionner et organiser des comportements verbaux et non verbaux en accord avec des règles d'interactions applicables au contexte, et celles de grammaire et syntaxe applicables à la langue utilisée. Par la suite, il y a le message qui constitue la troisième étape. Celui-ci est extérieur et indépendant de la source d'où il provient. Le message est un conglomérat de symboles verbaux et non verbaux qui portent un sens virtuel en attente d'être décodé. Le message existe sous la forme de stimuli sensoriels. Ainsi, pour être appréhendé, il doit passer par un canal, soit le moyen physique de transfert du message. La définition du message que nous proposent les auteurs nous laissent penser qu'il y a plus que des paroles et des mots qui portent des messages mais également des gestes, des attitudes, et des comportements qui véhiculent des messages latents en attente d'être capté par un récepteur visé ou accidentel.

Le récepteur, autrement appelé le *responder* constitue l'étape suivant la troisième où quelqu'un capte et répond au comportement communicationnel. Ce dernier

observe le comportement et doit traduire son expérience sensorielle en expérience signifiante. Cette conversion est la quatrième étape du processus, soit l'attribution de sens à ce qui est expérimenté et perçu, le décodage. À ce stade, c'est l'état intérieur du récepteur qui est mobilisé pour faire du sens. Puis, vient la réponse. C'est à ce moment qu'on peut mesurer l'efficacité de la communication, selon que le récepteur réagisse ou non en cohérence avec le message qu'à voulu passer l'émetteur. Enfin, les auteurs proposent une dernière composante : le *feedback* qui est le retour sur l'efficacité du message par la source émettrice selon l'information disponible. C'est à cette étape que l'émetteur porte un jugement qualitatif pour évaluer le comportement produit et s'ajuste et s'adapte en conséquence.

Le processus communicationnel se décompose en nombreuses étapes particulièrement entre le moment de l'émission et celui de la réplique (ou réponse) entre lesquelles le message émis, volontairement ou non, est soumis à de si nombreuses transformations subtiles qu'il n'est pas étonnant que son sens original voulu ou souhaité se perde à travers la traduction. Il devient compréhensible alors de voir comment il peut être facile pour des communicateurs de faire l'expérience de malentendus considérant la distorsion possible entre eux. Et tel que nous le verrons au prochain point, nous sommes amenés à penser également que cette distorsion est d'autant plus grande que l'est la distance entre les programmations culturelles des sujets communicants.

1.2.2. Culture : modèle de base

Pour Porter et Samovar la culture ne change pas le processus communicationnel tel qu'élaboré plus haut, mais oblige la prise en considération d'influences spécifiquement culturelles au moment d'en faire l'analyse,

[...] culture forges and shapes the individual communicator. Culture is largely responsible for the construction of our individual repertoires communicative behaviors and meanings (Porter et Samovar, 1991:9).

La culture est pour eux une réalité objective et déterminante qui non seulement ajoute à la complexité du processus communicationnel, mais détermine le communicateur et par conséquent le résultat final. Il ne s'agit pas ici de s'intéresser principalement à des interactions auxquelles se greffent incidemment des caractéristiques culturelles. Car la culture n'est pas pour eux un fait incident mais plutôt un point de départ, la source originale de la pensée, créatrice de réalité, notre modèle de base.

Les auteurs s'intéressent à la notion de culture sous l'angle descriptif de l'approche socio-anthropologique, soit la culture en tant que totalité sociale nous permettant de définir et de décrire une nation, un peuple, une société, une communauté. La culture est circonscrite et attribuée à un groupe précis d'individus. Prise dans ce sens, nous sommes tentés de remonter dans le temps pour référer aux anthropologues Alfred L. Kroeber et Clyde K.M. Kluckhohn qui nous disent que la culture se caractérise de trois façons : elle est généralement partagée par tous les membres d'un groupe social, elle est transmise de génération en génération, et modèle le comportement et structure les perceptions du monde (Adler, 1994). C'est précisément cette dernière caractéristique de la culture que Porter et Samovar récupère pour une application concrète du concept dans l'étude de la communication. Dans une étude comme la nôtre qui s'intéresse aux sujets communicants, c'est la dernière caractéristique qui nous intéresse le plus car elle pose que la culture structure et façonne le communicateur. Dans le contexte de la communication cet *a priori* culturel signifie précisément deux choses : d'abord les individus ont hérité de leur culture un modèle de comportement communicationnel, mais ils ont aussi hérité de perceptions. Ces perceptions peuvent être comprises comme un répertoire de

signifiants partagés servant de grille de lecture à travers laquelle est filtré tout ce qui est porteur de sens potentiel perçu par l'individu.

Les travaux de Porter et Samovar révèlent qu'ils considèrent la perception comme étant un des trois plus importants processus affectés par les éléments socioculturels, ceux-ci se définissant comme aspects ou éléments constitutifs de l'identité hérités d'influences socioculturelles. La relation entre ces éléments socioculturels et nos principaux processus communicationnels revient à expliquer comment exactement notre culture d'origine nous influence et nous structure en tant qu'être communicationnel. Les auteurs proposent de limiter leur analyse aux éléments socioculturels associés spécifiquement à la perception, aux processus verbaux et aux processus non verbaux.

-La perception

Par perception Porter et Samovar réfèrent surtout à l'idée de perception sociale qu'ils définissent ainsi,

[...] process by which we construct our unique social realities by attributing meaning to the social objects and events we encounter in our environments (Porter et Samovar, 1991:14).

Les auteurs considèrent ce processus comme un des aspects les plus importants de la communication, lequel serait par ailleurs fortement influencé par la culture de l'individu. De toutes les influences culturelles, ils identifient trois éléments socioculturels majeurs qui sont mobilisés au moment de mettre en action le processus de perception : le système de croyances, de valeurs et d'attitudes, la vision du monde, et enfin l'organisation sociale. Ces éléments apposent la signature de la culture sur le processus de perception en tant que principales composantes du cadre de référence de ce processus.

Regardons d'abord le premier élément, le système de croyances de valeurs et d'attitudes que nous subdivisons en trois parties pour fins d'explications. D'abord les croyances que les auteurs définissent ainsi «individually held subjective probabilities that some object or event possesses certain characteristic» (Porter et Samovar, 1991 :15). Elles résultent de tendances généralement admises dans une société donnée. Puis les valeurs culturelles lesquelles déterminent la norme, ce qui est bien ou mal, vrai ou faux, positif ou négatif. Enfin, les attitudes ou tendances à répondre d'une certaine manière et de façon habituelle à «to a given object of orientation» (Porter et Samovar, 1991:16) car la conduite par rapport à certaines choses est en fait une répétition et une copie de ce qui est socialement admis et prescrit. Maintenant, pour ce qui est de la vision du monde, il s'agit d'un élément culturel plus abstrait. C'est la réponse d'une culture à des questions telle Dieu, l'humanité, la nature, l'univers, et tout ce qui affect la notion de soi et ce qui détermine la place de l'individu dans le monde. Finalement l'organisation sociale, considérée importante car d'après les auteurs, la manière dont une culture s'organise et organise ses institutions affecte la perception du monde et la manière dont communiquent les membres de cette culture. On réfère entre autre à la famille et à l'école, premières organisations sociales auxquelles sont exposés les membres d'une culture. Ces organisations assurent transmission et préservation des perceptions sociales.

En somme, ces explications sur la perception nous aident à comprendre ce qui est un des principaux enjeux de la communication interculturelle : la mise en relation de différents cadrages perceptifs. Inconsciemment, les sujets communicants mobilisent les éléments socioculturels dont ils ont hérité pour faire du sens. Ils conçoivent le monde à travers un regard qui est dépendant de leurs principales influences culturelles. Ceci nous amène à voir comment les discours des sujets que nous

études dans cette recherche sont essentiellement des interprétations, des discours de perceptions qui loin d'être objectifs sont chargés d'influences sociales conscientes et inconscientes.

-Les processus verbaux

En ce qui concerne les processus verbaux, Porter et Samovar veulent faire référence au langage verbal et à la structure de pensée lesquels sont reliés à la perception et l'expression de sens. Selon eux, le langage parlé est un système de symboles appris pour rendre compte de l'expérience humaine à l'intérieur d'un cadre géographique ou d'une communauté culturelle. Il sert de mécanisme communicationnel médiatisant la pensée, et reflète les réalités sociales qui font convention,

Each culture places its own individual imprint on word symbols. Objects, events, experiences, and feelings have a particular label or name solely because a community of people has arbitrarily decided to so name them (Porter et Samovar, 1991:17)

Ainsi, malgré le fait qu'il y ait un très grand nombre de mots identiques ou similaires partagés entre différentes communautés encore faut-il être attentif au sens accordé qui peut varier grandement d'un groupe à l'autre, d'autant plus s'ils ont des cultures très distantes.

Essentiellement, Porter et Samovar nous disent que le langage influence les perceptions, permet la transmission de sens admis collectivement et aide à modeler la structure de pensée. Ces structures de pensées, autrement compris comme processus mentaux relatifs à la cognition et la réflexion, ne sont donc pas des processus indépendants. Les auteurs constatent qu'une grande majorité d'individu croit qu'ils le sont jusqu'au jour où ils entrent en contact avec une structure de pensée

contradictoire. La structure de pensée est culturelle. Les auteurs soutiennent d'ailleurs qu'il existe une structure de pensée occidentale et orientale divisés par la source de leurs influences philosophiques, d'un côté aristotélicienne et de l'autre taoïste.

-Les processus non-verbaux

Les processus non-verbaux sont le langage non-verbal, la conception du temps, et à l'utilisation de l'espace. Le langage non verbal est tout comportement physique comme les comportements et la gestuelle. Chacun de nous effectue des gestes volontaires et involontaires qui symbolisent quelque chose. Aux dires des auteurs, la symbolique qui y est attaché est purement culturelle. Un geste produit par un individu peut porter une valeur symbolique qui n'est pas la même pour quelqu'un d'une autre culture. C'est donc dire qu'il y a peu de gestes dont la symbolique est universelle.

Quant à la conception du temps, il varie aussi d'une culture à l'autre. Si les occidentaux en ont une conception linéaire, c'est-à-dire passé-présent-futur, elle n'est pas partagée par tous les groupes culturels. Par exemple, une notion voulant marquer un moment peut être précise ou élastique selon la communauté qui en fait usage. On n'a qu'à penser au *mañana* terme espagnol qu'on traduit par *demain*. Souvent utilisé par les hispanophones, ce *demain* est très élastique référant plutôt à un moment futur proche plutôt qu'au matin du jour suivant, sens généralement compris par les occidentaux.

Maintenant en ce qui regarde notre relation à notre univers spatiale les auteurs réfèrent à la proxémie, un néologisme de Edward T. Hall. Ce concept désigne « l'ensemble des observations et théories concernant l'usage que l'homme fait de l'espace en tant que produit culturel spécifique » (Hall, 1971 :1). Concrètement, on parle ici de la distance que les gens maintiennent entre eux lorsqu'ils discutent mais

aussi de leur orientation physique. On pense à cette bulle invisible qui délimite notre espace et le degré de proximité physique que sommes capables de tolérer avec les autres, ainsi que la façon dont nous nous positionnons par rapport à l'autre.

Pour résumer, Porter et Samovar définissent la communication interculturelle comme une rencontre d'individus aux programmations différenciés qui échangent des messages à l'intérieur d'un système de processus et sous-processus fortement influencés par leur culture d'origine respective. Vue sous cet angle, la communication interculturelle ne se limite pas au contexte interculturel d'une situation de communication, mais veut englober l'ensemble des mécanismes qui sont enclenchés dès que des sujets communicants issus de cultures différentes sont en position d'émettre et de recevoir des messages de l'un et de l'autre. La place importante que les auteurs accordent à la culture dans toutes les ramifications de ce système communicationnel nous laisse entendre que les discours de nos sujets américains sont le véhicule de la libre expression de cette culture qui les influence, devenue observable pour le chercheur par le biais du discours sur l'autre.

1.3 La dimension culturelle individualiste et collectiviste avec Hofstede et Triandis

Nous nous intéressons à la dynamique de la relation communicationnelle entre Américains et Japonais à titre de relation entre individualistes et collectivistes. Nous reconnaissons à nos sujets les attributs culturels spécifiques à la dimension à laquelle ils sont respectivement associés, et sommes intéressés à observer et comprendre comment ceux-ci émergent de la rencontre avec l'autre. La théorie sur la dimension culturelle individualiste et collectiviste constitue l'axe autour duquel gravite notre recherche, et ayant adopté une posture culturaliste ceci signifie donc que nous l'entreprenons comme influence socioculturelle majeure qui façonne et structure les

Américains que nous étudions. Pour reprendre la théorie de Porter et Samovar, nous reconnaissons à cette dimension une influence importante au niveau de la perception, des processus verbaux et non verbaux de nos sujets. Nous privilégions une compréhension de la théorie sur la dimension culturelle individualiste et collectiviste qui combine les perspectives complémentaires de Geert Hofstede et Harry C. Triandis.

Car qui s'intéresse à la théorie sur la dimension culturelle individualiste et collectiviste doit nécessairement se tourner d'abord vers l'œuvre de Geert Hofstede, chercheur hollandais pionnier en la matière. Dans *Culture and Organizations: Software of the Mind* (Hofstede, 1991) Hofstede reprend et précise ses bases conceptuelles développées d'abord dans *Culture's Consequence: International Differences in Work-Related Values* (Hofstede, 1980) sur les différentes dimensions culturelles qu'il a pu identifier. Nous apprenons dans cet ouvrage de 1991 que ses travaux sur les dimensions culturelles ont d'abord évolué autour d'une conviction développée par l'anthropologie sociale du début vingtième siècle posant que toutes les sociétés modernes ou traditionnelles seraient confrontées aux mêmes problèmes, mais que chaque société aurait sa propre façon d'y répondre. En 1974, Hofstede a mis cette conviction à l'épreuve en dirigeant une étude ethnocentrique sur les valeurs des gens dans cinquante différents pays. Il mena cette enquête auprès de 117 000 employés des différents bureaux de la compagnie IBM (*International Business Machines Corporation*) dans chacun de ces pays. Les échantillons sélectionnés par Hofstede, outre leur nationalité, avaient presque tout en commun. En comparant entre eux les résultats obtenus dans chaque succursale, Hofstede a pu voir apparaître des tendances nationales, ce qui lui permit de conclure que la conviction du début du siècle était effectivement fondée. Il pu identifier quatre zones problématiques élémentaires ou *basic problem areas* communes à toutes les nations pour lesquelles on pouvait observer une réponse nationale différente : la distance par rapport au pouvoir (grande ou petite), l'individualisme versus le collectivisme, et la gestion de

l'incertitude (forte ou faible), et la féminité versus la masculinité. Plus tard il en identifiera une cinquième, celle du *long-term orientation in life* versus *short-term orientation in life*.

Ses recherches ont donc révélé qu'il existe des variations importantes sous forme de tendances nationales dominantes qui distinguent les nations les unes des autres soit des dimensions culturelles auxquelles se rattache un ensemble de caractéristiques culturelles spécifiques qui affecte l'identité des membres d'une société particulière. L'élaboration d'une théorie sur les dimensions culturelles lui a permis de mieux comprendre de quelle façon la culture influence les valeurs du milieu de travail et a mené au développement de nombreux outils pour la formation interculturelle offerte aux individus en rapport d'interculturalité dans un contexte organisationnel. On voit comment sa théorie est compatible avec notre situation d'étude qui présente un contexte organisationnel multiculturel où des individus sont confrontés à des réalités culturelles différentes ayant un effet sur les relations et la communication.

Hofstede définit une dimension culturelle comme un aspect singulier de la culture qui peut être mesuré relativement à une autre culture. Chaque nation, chaque culture peut être typifiée selon sa tendance vers l'extrême ou l'autre des ces dimensions culturelles. Mais en quoi la théorie sur les dimensions culturelles est-elle pertinente dans une étude de communication? Un peu à la manière de Porter et Samovar, Hofstede conçoit la culture comme une sorte de programmation de l'esprit, un *software of the mind* appris de notre environnement social qui prédetermine partiellement notre façon de penser, de se sentir, d'agir, et d'interagir et de communiquer,

Every person carries within him or herself patterns of thinking, feeling and potential acting which were learned throughout a lifetime (Hofstede, 1991:4)

Sa définition rejoint celle de Porter et Samovar, en reconnaissant à la culture la fonction de forger et de construire les répertoires intériorisés de signifiants, de codes et d'influencer nos comportements. Et tel que nous l'avons vu avec ces auteurs, la culture a une influence importante sur nos processus communicationnels. De la même façon, en tant que partie de cette vaste culture, les dimensions culturelles s'ajoutent aux programmations intériorisées. Quelle que soit la dimension culturelle hofstédienne, elle contribue à la création de ce cadrage perceptuel à travers lequel l'individu regarde le monde. Chaque dimension présente un profil de caractéristiques culturelles s'intégrant dans la grille de lecture des communicateurs. Leur perception est teintée de cette influence dimensionnelle porteuse de sens appris qui échappent à leur conscience.

Harry C. Triandis s'est consacré à l'étude d'une seule dimension, en l'occurrence la dimension individualiste et collectiviste. Il rejoint la pensée de Hofstede, Porter et Samovar sur l'idée de programmations mentales intériorisées influençant le processus communicationnel alors que dans *Culture and Social Behavior* (Triandis, 1994) il fait valoir que la culture, ou les tendances culturelles dominantes qui nous déterminent s'imposent comme lentille à travers laquelle nous regardons le monde « we see the world less 'as it is' and more 'as we are' » (Triandis, 1994 :13). Il avance que le communicateur pose sur ses expériences un regard qui n'échappe pas à ses programmations culturelles. Tout comme Hofstede, Triandis réaffirme la culture comme variable déterminante dans le processus communicationnel: « culture influences the way humans select, interpret, process and use information » (Triandis, 1994 :15). Ceci nous rappelle que le discours de nos sujets américains à propos de l'expérience interactionnelle japonaise et américaine est avant tout un discours de perceptions, chargé de codes et de signifiants dont ils ont hérités de leurs influences socioculturelles.

-La dimension individualiste et collectiviste

La dimension culturelle individualiste et collectiviste est une typologie qui rend compte de la réponse stéréotypée d'une culture à la question spécifique de la définition de soi, en particulier à ce qui a trait à la relation entre l'individu et la société, et les règles d'interactions. Ceci nous permet de voir comment le contexte de recherche que nous proposons est particulièrement idéal pour une étude de communication interculturelle entre individualistes et collectivistes. Car le milieu de travail est excellent un laboratoire pour observer les tendances culturelles individualiste ou collectiviste de chacun, ce contexte sollicitant la coopération, l'engagement, les responsabilités, les relations interpersonnelles et la communication, soit ces comportements qui sont fortement influencés par des facteurs socioculturels ayant rapport à cette dimension culturelle hofstedienne.

Par ailleurs, les mesures prises par Hofstede nous ont permis de voir que la culture japonaise démontre de façon générale une tendance collectiviste alors qu'à l'inverse la culture américaine tend nettement plus vers l'individualisme, laquelle est en tête de liste du classement individualiste chez Hofstede (Hofstede, 1991). Triandis accorde la même typification à ces deux groupes culturels (Triandis, 1995). Notons que Richard Brislin et Harry C. Hui qui ont travaillé avec Triandis sur la dimension collectiviste et individualiste admettent également cette typification (Triandis, Brislin et Hui, 1990).

Les auteurs s'entendent généralement sur tout ce qui caractérise l'individualisme et le collectivisme, mais les définitions qu'ils proposent établissent une distinction très claire entre les deux : si un s'y intéresse en tant que fait social « individualism

pertains to societies » (Hofstede, 1991:51), l'autre s'y intéresse en tant que fait individuel «one has individualism » (Triandis, 1995 :33).

La définition hofstedienne de l'individualisme et du collectivisme se présente ainsi,

Individualism pertains to *societies* (c'est nous qui mettons en italique) in which the ties between individuals are loose; everyone is expected to look after himself or herself and his or her immediate family. Collectivism as its opposite pertains to societies in which people from birth onwards are integrated into strong, cohesive in-groups, which throughout people's lifetime continue to protect them in exchange for unquestioning loyalty (Hofstede, 1991:51)

Pour Hofstede, la dimension culturelle individualiste et collectiviste permet de décrire un type de société qui tend vers l'une ou l'autre: on dira d'une société qu'elle est à tendance collectiviste ou individualiste, ou plus simplement qu'elle est collectiviste ou individualiste même si une société n'est vraiment jamais totalement identifiable à l'un ou l'autre de ces extrêmes. Pour arriver à une typification, il faut mesurer la tendance sociale dominante qui est déterminée par une évaluation de l'élasticité du lien entre les membres de la société. Par une analyse quantitative complexe, Hofstede détermine qu'une société est dite individualiste lorsque les résultats démontrent que ses membres sont encouragés à être indépendants et autonomes, et collectiviste lorsque ceux-ci montrent que la société valorise et entretient l'interdépendance entre ses membres.

La vision de Triandis est compatible et complémentaire à celle de Hofstede. Il s'appuie sur les analyses de l'interdépendance de Deutsch, pour constituer sa définition du collectivisme et de l'individualisme dans son expression la plus individuelle,

When there is promotive interdependence (goals of self and group are compatible), *one* (c'est nous qui mettons en italique) has collectivism ; when there is constrictive interdependence (goals are negatively correlated), one has conflict.

When there is no relationship between personal and collective goals, one has individualism (Triandis, 1995:33)

Le collectivisme ou l'individualisme définit d'abord un phénomène individuel et se mesure à la compatibilité entre les buts personnels et les buts groupaux. Cette posture initiale ne l'empêche pas néanmoins d'admettre l'idée de d'une tendance collective qui nous permettrait d'identifier une société comme étant plutôt individualiste ou collectiviste à laquelle il réfère comme syndrome qui apparaît lorsqu'une tendance individuelle est répandue et partagée dans une collectivité,

A cultural syndrome is a pattern characterized by shared beliefs, attitudes, norms, roles and values that are organized around a theme that can be found in certain geographic regions during a particular historic period (Triandis, 1995:43)

Prudent de tomber dans le piège du stéréotype, Triandis introduit un élément nouveau à l'approche hofstédienne qui est la reconnaissance de l'exception individuelle au construit bidimensionnel social, une sorte de déviance individuelle au modèle dominant, lequel il a aussi typifié. Dans *Individualism and Collectivism* (Triandis, 1995) Triandis identifie deux types d'individus qu'on retrouve au sein d'une même culture sans égard à la dimension dominante telle qu'identifiée par Hofstede. Il nous parle d'individus de type allocentrique, soit ceux qui démontrent une nature collectiviste similaire à celle exprimée par les collectivistes à travers le monde, et ceux qui sont plutôt de type idiocentrique démontrant une attitude plutôt individualiste telle qu'observable chez les individus membres de cultures individualistes. On pourrait dire que l'allocentrique se présente comme l'archétype du collectivisme, et qu'il serait parfaitement à sa place dans une culture collectiviste étant données la compatibilité de ses propres prédispositions individuelles avec les règles sociales de sa collectivité. Quant à l'idiocentrique, de la même façon, ses prédispositions individuelles seraient idéales pour évoluer dans une culture de type individualiste puisque ses prédispositions seraient en harmonie avec la tendance

générale. Cette reconnaissance de l'exception par Triandis introduit une perspective relativiste qui nous rappelle qu'il existe au sein d'une culture des variantes individuelles. Nous nous sentons ainsi invités à une certaine circonspection dans l'attribution du stéréotype culturelle nationale à l'échelle individuelle même si nous nous intéressons à dégager et observer l'expression d'une signature culturelle sociale ou groupale dans le discours de nos sujets, et non le fait culturel individuel et particulier.

-Attributs du construit individualiste et collectiviste

Qu'est-ce qui distingue une tendance individualiste d'une tendance collectiviste? Pour répondre à cette question, il faut d'abord se demander où s'inscrit cette tendance dans le construit identitaire social et individuel. On se souviendra que chez Porter et Samovar, ce sont les éléments socioculturels qui sont le véhicule d'expression de la culture sociale : le système de croyances, de valeurs et d'attitudes, la vision du monde, l'organisation sociale, langage verbal, la structure de pensée, langage non-verbal, la conception du temps, et l'utilisation de l'espace (Porter et Samovar, 1991:15). Du côté de Hofstede et Triandis, nous retrouvons une reprise de quelques-uns de ces éléments socioculturels parfois sous une dénomination légèrement différente mais du reste similaires.

Hofstede affirme qu'on trouve des indicateurs de culture à travers des pratiques culturelles visibles soit les symboles, les héros, les rituels, et les pratiques culturelles invisibles telles les valeurs (Triandis, 1991:7). Les pratiques culturelles visibles sont celles qui sont perceptibles pour un observateur externe, dont entre autre les symboles définis comme étant des mots, des gestes, des images ou des objets auxquels les membres d'une culture ont attribué un sens collectif. Puis les héros, des modèles de comportements reconnus par une collectivité, par conséquent le reflet de

ce qu'elle respecte et valorise. Et les rituels, des activités sociales transmises entre les membres de la société car considérées essentielles. Quant aux valeurs, elles sont des marques culturelles intégrées inconsciemment dès un tout jeune âge. Invisibles, elles échappent à l'œil de l'observateur ne se révélant qu'à travers la façon dont les gens réagissent en différentes circonstances, soit par le rejet ou l'acceptation l'approbation ou la désapprobation. Dans *Cross-Cultural Training Across de Individualism-Collectivism Divide* (Triandis, Brislin & Hui, 1990) Triandis s'est associé à Richard Brislin et C. Harry Hui pour développer cinq aspects où la dimension culturelle est déterminante : la définition de soi, les activités, et le conglomerat attitudes-valeurs-comportements. Comme les éléments socioculturels, ces aspects sont sensibles à l'influence des programmations sociales.

En référant aux aspects déterminés par la culture identifiés par nos auteurs, nous voulons maintenant reproduire une partie des attributs propres au construit dimensionnel individualiste et collectiviste. La pertinence d'une compréhension des caractéristiques de cette dyade est fondée sur leurs implications et leur incidence au niveau du processus communicationnel en tant que ces « éléments sociaux culturels » décrits par Porter et Samovar (Porter et Samovar, 1991). Devant le choix impressionnant de catégories disponibles pour broser le tableau de ces caractéristiques distinctives des individualistes et des collectivistes, nous avons décidé de nous limiter à six questions sur lesquelles les individualistes et les collectivistes divergent significativement d'après Hofstede, Triandis, Brislin et Hui: la définition de soi, les activités, les attitudes et les valeurs, la communication et le comportement communicationnel (Hofstede, 1991; Triandis, Brislin & Hui, 1990; Triandis, 1994, 1995). De plus, à la lumière de ce que nous ont appris ces auteurs, nous sommes tentés de penser que l'expérience de travail en milieu organisationnel dans une culture autre que la sienne telle que vécue par nos douze sujets américains est susceptible de forcer un positionnement spécifiquement par rapport à ces

questions. Nous croyons donc qu'il s'agit d'une raison de plus pour y porter une attention spéciale.

-La définition de soi

Par rapport à qui ou quoi chacun se définit-il dans les cultures collectivistes et individualistes?

Among individualists one is what one does; among collectivists one is what one's group does (Triandis, Brislin et Hui, 1990:373)

Tous les auteurs s'entendent sur cette question; les collectivistes se définissent d'abord par rapport à des groupes fermés auxquels ils sont fortement liés. Ces groupes sont appelés *in-groups* et certains outils de traductions suggèrent « groupes internes » mais pour comprendre le concept on peut référer au concept des groupes d'appartenance ou de référence, ces groupes au sein desquels les individus tentent d'être acceptés et de maintenir cette acceptation (Kelley, 1968) et qui ont par conséquent un impact significatif dans le développement de l'identité de l'individu (Ladmiral et Lipiansky, 1989). Il peut s'agir par exemple de la famille, de la tribu, du clan, de la ville, du groupe de travail, tout dépendamment des cultures (Triandis, 1994). Les individualistes ne cherchent pas à se définir principalement par rapport à ces groupes, ils font preuve d'un processus d'individuation beaucoup plus détaché de leurs *in-groups*, et contrairement aux collectivistes on observe chez eux une identité distincte et différenciable de ces groupes auxquels ils peuvent appartenir ou auxquels ils peuvent être associés (Triandis, Brislin et Hui, 1990). Les collectivistes font preuve d'une loyauté très grande envers ces groupes au point où ils sacrifient l'expression de leur individualité au profit de la cohésion groupale, laquelle explique par ailleurs le degré de fermeture élevé par rapport aux membres des *out-groups* ou « groupes externes ». Ainsi, on observe chez les *in-groups* des cultures collectivistes une homogénéité identitaire collective garantie par le pouvoir qu'exerce le groupe sur l'individu en raison du resserrement du lien qui existe entre eux (Triandis, 1991). Les

collectivistes seraient moins réticents à l'utilisation du stéréotype pour se décrire eux-mêmes puisqu'ils admettent et approuvent cette identité collective. Triandis, Brislin et Hui prétendent qu'il y a donc lieu de reconnaître une certaine validité prédictive dans le stéréotype dans les cultures collectivistes en raison de cette forte ascendance du groupe sur le développement identitaire de ses membres (Triandis, Brislin et Hui, 1990). À l'inverse, le stéréotype est invalide dans les sociétés à tendance individualistes parce que selon les auteurs, de façon générale les membres de ce type de société rejettent l'idée d'une identité collective, ou l'idée du stéréotype pour référer à leur collectivité.

Hofstede précise que dans les cultures individualistes l'enfant apprend très tôt à penser en terme de « moi » ou de « je » plutôt qu'en terme de « nous »,

This 'I', their personal identity, is distinct from other people's 'I', and these others are not classified according to their group membership but to individual characteristics (Hofstede, 1991:50)

Dans les cultures individualistes il y a valorisation du caractère exceptionnel et indépendant de l'identité qui se développe de façon autonome, d'où la résistance à l'idée d'une identité collective dans ce type de culture.

-Les activités

L'aspect « activités » nous renvoie au degré de participation aux activités internes, aux cérémonies, aux événements qui ont lieux au sein des *in-groups*. Ce degré de participation varie largement entre collectivistes et individualistes qui perçoivent différemment leurs devoirs et de obligation envers leur *in-groups*,

In collectivists cultures people identify very strongly with their ingroups. They care a great deal about events that take place in them. As a minimum they feel obliged to care about these events [...] By contrast, in

individualists cultures people are somewhat detached from their in-groups. Even major celebrations for example, the wedding of one's brother may not be attended especially if the event conflicts significantly with another activity highly relevant to personal goal attainment (Triandis, Brislin et Hui, 1990: 373)

Les auteurs indiquent que les collectivistes s'impliquent fortement dans leur collectivité. La mesure du sacrifice individuel est supérieure à celle démontrée par les individualistes. Hofstede a pu observer que le dévouement au groupe de travail par exemple varie énormément selon qu'il s'agisse d'une culture collectiviste ou individualiste. C'est dire par exemple qu'au travail les individualistes auront tendance à exiger plus de temps pour leur vie personnelle, plus de liberté, alors que ces exigences seraient moindres sinon inexistantes du côté des collectivistes (Hofstede, 1991).

Triandis, Brislin et Hui ont pu observer que le collectivisme japonais évolue principalement autour du milieu de travail plutôt qu'autour du noyau familial (Triandis, Brislin et Hui, 1990). Selon eux, le *in-group* le plus important pour la majorité des Japonais est leur groupe de travail, contrairement à ce qui est observé dans les autres sociétés collectivistes qui démontrent un collectivisme centré sur la famille. Concrètement, ceci signifie que leur degré de participation aux activités liées au travail est plus élevé puisqu'ils donnent priorité à leur groupe de travail avant la famille et surtout avant eux-même, comportement que les auteurs ne reconnaissent pas aux individualistes.

-Les attitudes et les valeurs

Les attitudes sont des dispositions profondes à produire un comportement donné par rapport à certaines questions ou situations. Par exemple, nous avons vu plus haut comment les collectivistes démontrent une attitude très positive à l'égard de la relation et de l'interaction entre membres de leurs groupes d'appartenance, alors

qu'elles ne constituent pas une préoccupation principale pour les individualistes. À l'égard de l'autorité, d'après Triandis, Brislin et Hui, le comportement des individualistes et des collectivistes varie grandement. Les individualistes sont plus à l'aise avec des rapports horizontaux que des rapports verticaux, et sont parfois méfiants à l'égard des figures d'autorité. Les collectivistes acceptent avec plus de souplesse les notions de pouvoir et d'autorité, et ne pourraient avoir avec leurs supérieurs ce rapport de familiarité qu'on observe parfois entre subordonnés et supérieurs des communautés individualistes.

Quant à la compétition, elle doit être entreprise à travers la dynamique du rapport *in-group* et *out-group*. Ainsi, dans les cultures collectivistes elle est découragée chez les membres du même *in-group* mais tout à fait normal avec les individus membres des *out-groups*. Les collectivistes sont plus confortables avec l'idée d'une coopération exclusive aux membres du même *in-group*, la compétition n'est envisageable que dans les rapports intergroupaux. La compétition crée des situations de confrontation qui nuisent à l'harmonie souhaitée entre les membres de l'*in-group* des cultures collectivistes. Puisque que les collectivistes ont tendance à vouloir éviter les conflits et les confrontations (Triandis, Brislin et Hui, 1990; Hofstede, 1991; Triandis, 1994; Hall, 1994) la compétition entre membres d'un même *in-group* est fortement découragée. Les individualistes réagissent très différemment à la question de compétition plutôt perçue acceptable dans les rapports interpersonnels, voire nécessaire. L'individu coopère ou compétitionne avec les individus membres de leurs *in-groups* et *out-groups* confondus selon les coûts et bénéfices qu'ils entraînent pour lui-même (Triandis, Brislin et Hui, 1990 ; Triandis, 1995).

Enfin, sur la mobilité intergroupale, les auteurs nous apprennent que les individualistes auraient plus d'aisance que les collectivistes à adhérer à de nouveaux groupes et seraient plus habiles à créer des liens nouveaux.

Quant aux valeurs, Triandis, Brislin et Hui identifient une hiérarchie de concept dominants d'un côté comme de l'autre,

The top collectivist values are : Harmony, Face-saving, Filial piety (towards parents), Modesty, Moderation, Thrift, Equality in the distribution of rewards among peers, and fulfilment of other's needs[...]The top individualist values are Freedom, Honesty, Social recognition, Comfort, Hedonism and Equity (Triandis, Brislin et Hui, 1990:375)

Hofstede ne parle pas de hiérarchie de valeurs mais reconnaît aussi aux collectivistes l'importance de l'harmonie entre les membres du groupe et le concept du *face* ou de « sauver la face » qui entend l'idée de protection de l'image, de la réputation, et de l'honneur (Hofstede, 1991). Elle est tributaire des comportements de l'individu lui-même et de la perception des individus qui lui sont proches et qui le jugent et l'évaluent. Du côté des individualistes, le *face* ne connaît pas vraiment d'équivalent sinon peut-être l'idée du *self-respect*, or à la différence du *face saving* il ne dépend pas du regard des autres mais du jugement de l'individu sur lui-même. Hofstede nous parle aussi du concept du *shame* en référence à l'idée de honte qui domine dans les sociétés de types collectivistes,

[...] persons belonging to a group from which a member has infringed upon the rules of society will feel ashamed, based upon a sense of collective obligation (Hofstede, 1991:60)

Les sociétés individualistes sont plutôt décrites comme des cultures de *guilt* ou de culpabilité. La distinction entre les deux vient du fait que le *shame* est de nature sociale alors que le *guilt* est individuel (Hofstede, 1991). C'est donc dire que la honte ne peut être ressentie qu'à partir du moment où l'individu est pris en flagrant délit

d'infraction alors que pour les individualistes, le sentiment de culpabilité n'est ressenti qu'à la suite d'une auto-évaluation du comportement qui conduit à un constat d'infraction admis par l'individu lui-même. En somme, si du côté des collectivistes les valeurs traduisent l'importance inestimable du bien-être collectif, chez les individualistes il y a mise en évidence de la priorité accordée à la quête du bien-être individuel.

-La communication et le comportement communicationnel

Peut-on parler d'un style de communication propre aux sociétés ou cultures individualistes et collectivistes? Dans *Culture and organizations : Software of the Mind* (Hofstede, 1991) Hofstede se rapporte aux recherches de Edward T. Hall et Mildred R. Hall (Hall, 1976, 2000; Hall & Hall 1994) pour introduire cette idée voulant qu'il y ait en effet des cultures communicationnelles propre à chacune des deux dimensions culturelles. Hofstede fait entre autre référence à deux concepts développés par l'auteur, soit le *high context* et le *low context* qui distinguent les types de cultures communicationnels. Il a été déterminé que les sociétés collectivistes sont des cultures communicationnelles à *high context* et les sociétés individualistes sont des cultures communicationnelles à *low context* (Hofstede 1991; Hall & Hall, 1990, 1990,1994). Il nous apparaît aussi important de souligner que la culture communicationnelle américaine est de type *low context* et la alors que chez les Japonaise elle est *high context* (Hall & Hall 1990; Hofstede, 1991; Triandis, 1994).

Par *context* Hall fait référence à l'environnement ou au *background* lié à l'échange communicationnel. Ce contexte couvre aussi un large spectre d'éléments comprenant entre autre actions ou réactions physiques comme le ton de la voix, le contact des yeux, le toucher, la distance physique entre les individus, les expressions faciales et la tenue du corps, pour ne nommer que ceux-là. Ainsi, dans une culture

communicationnelle *high context* les sujets communicants échangent au-delà du verbalet du para-verbal; ils tiennent compte des circonstances, de l'environnement et de l'ensemble de la situation et des éléments évoqués plus haut pour formuler et décoder les messages échangés. À l'inverse, dans les cultures communicationnelles à *low context* les échanges sont chargés d'information donc suffisamment explicites d'eux-mêmes pour réduire la nécessité de référer au contexte pour saisir et décoder le message. Les recherches menées par Gudykunst et al. (Gudykunst et al., 1996) lui ont permis de conclure que les communications *high context* se sont révélées être indirectes, ambiguës, minimalistes et axées le maintien de l'harmonie, à l'inverse des communications *low context* qui se sont montrés être plus directes, ouvertes, précises et basées sur les sentiments les intentions véritables.

Dans *Comprendre les Japonais* (Hall & Hall, 1990) Hall et Hall expliquent,

Dans une communication ou un message avec forte référence au contexte, tous les éléments à communiquer (ou la majorité) sont déjà intériorisés par les interlocuteurs, soit présents dans l'environnement ou les circonstances: le message explicite ne véhicule qu'un minimum d'information; Dans une communication ou un message avec faible référence au contexte, la situation est inverse : tous les éléments du message (ou la plupart) doivent être exprimés dans les messages explicites (Hall, & Hall, 1990:30)

Hall précise que dans les sociétés où chaque individu a une place individuelle isolée, société autrement qualifiée d'individualiste, la définition d'une communication claire oblige une communication structurée, linéaire et exhaustive et qui fournit toutes les informations pertinentes. Cette exigence n'existe pas ou est seulement secondaire dans les sociétés où l'information se propage rapidement d'elle-même en raison de la forte cohésion entre les membres, dont principalement les sociétés collectivistes. On peut d'emblée imaginer l'ampleur des malentendus et des accrochages possibles lorsqu'individualistes et collectivistes communiquent entre eux, d'autant plus que les individualistes ont tendance à réagir de façon négative, soit entre

en exprimant de la méfiance par rapport aux individus qui ont une approche communicationnelle amphibologique « in low context (individualistic) cultures people distrust what is not said clearly » (Triandis, 1994 :184).

Nous voulons rappeler que l'ensemble des caractéristiques que nous venons de voir, associées respectivement aux cultures à tendance collectivistes et individualiste, constitue une partie de ce cadrage à l'intérieur duquel les individus abordent l'autre et le monde qui les entourent. Ces programmations culturelles sont intériorisées mais elle s'exprime à travers la façon dont l'un se définit, son degré de participation aux activités des *in-groups*, ses attitudes, ses valeurs de base, sa façon de communiquer. Ces caractéristiques sont des syndromes culturels qui une fois étudiés, nous permettent d'avoir meilleure compréhension de leurs influences culturelles. À cet effet, nous avons suivi l'approche interactionniste de Ladmiral et Lipiansky qui nous invite à étudier l'interaction entre individus pour observer l'émergence des subjectivités et parallèlement de ces syndromes culturels.

1.4 Interaction et émergence de caractères identitaires culturels selon Ladmiral et Lipiansky

L'interactionnisme est associée à l'école de Chicago et pose que l'individu se construit et se définit dans ses relations avec son environnement (Coulon, 2002). Cette école de pensée laisse entendre qu'il y a dans la rencontre avec l'autre un processus qui conduit à la fois au développement et à l'émergence de l'identité. Partant de cette idée, Ladmiral et Lipiansky ajoutent que dans un contexte de communication interculturelle, la rencontre avec l'autre nous permet de prendre conscience de soi en tant qu'identité particulière et culturelle, posant que l'autre nous permet d'en tracer les contours. Le concept d'identité ne fait de sens que dans un rapport à l'altérité, à travers l'interaction, puisque pour eux ces concepts sont

interdépendants. L'identité culturelle se trouve au point de rencontre de deux mouvements entre l'acceptation et le rejet alors qu'il y a collision entre les identités qui au départ sont floues puis se précisent.

Ces auteurs s'intéressent à comprendre comment la culture intériorisée s'exprime ou s'extériorise pour devenir accessible à la conscience du sujet et de l'observateur, et finalement du chercheur. Dans *La Communication Interculturelle* (Ladmiral et Lipiansky, 1989), les auteurs privilégient une approche psycho-sociologique de la communication interculturelle avec comme objet les rencontres inter-personnelles. Ils s'intéressent aussi aux identités des personnes, lesquelles ne font de sens que dans l'affirmation ou la négation de l'autre,

La conscience de soi en tant qu'identité spécifique, individualité singulière, ne se constitue que dans une interaction étroite avec autrui [...] Ainsi le sentiment d'identité ne se forge et n'accède à la conscience de lui-même qu'en s'opposant à ce qui n'est pas lui dans le rejet ou l'asservissement de l'autre (Ladmiral et Lipiansky, 1989:20)

Les auteurs nous disent que c'est dans le rapport à l'altérité que se dégage la subjectivité de l'individu, précisément au moment où il se différencie de cet autre qui contredit sa propre identité. Le constat de nuances et de contrastes engage l'individu dans un processus allant de l'acceptation au déni de l'autre, alors qu'il sépare le même et le différent, le familier et l'étranger, conduisant ainsi à une délimitation des contours du moi résultant de ce jeu de l'opposition. Dans le contexte de la communication interculturelle, les subjectivités ou identités culturelles s'affichent grâce à cette même dynamique interactionnelle, cette fois les sujets s'opposant au « eux » et s'associant au « nous » en référence à cette collectivité auquel l'individu devient conscient d'appartenir en se comparant à l'autre.

Chez Ladmiral et Lipiansky, le discours sur l'autre est un discours sur soi-même en tant qu'individu, et en tant que produit culturel puisque ce discours renvoi à des éléments subjectifs inscrits dans la conscience de l'interprète qui livre des perceptions plutôt qu'une réalité objective,

Toute perception se fait à travers une « grille de lecture » élaborée inconsciemment à partir de ce qui nous est familier et de nos valeurs propres; cette grille opère une sorte de sélection et traduit ce qui est différent dans notre langage habituel en réinterprétant donc l'altérité dans le registre du même ou en le rejetant (Ladmiral et Lipiansky, 1989 : 138)

Le point de vue de l'interprète est égocentrique car il appréhende et réinterprète l'autre à partir de ce qu'il est, de ce qui lui est familier, à partir de sa propre identité. Or, dans leur ouvrage les auteurs nous disent que cette identité est aussi le reflet d'une culture intégrée et intériorisée à travers un processus que les auteurs appellent un processus de psychologisation par lequel l'interprète acquiert cette configuration de valeurs, de normes comportementales de modèles, de rôles provenant de son groupe culturel. Son point de vue est par conséquent aussi « ethocentrique » car au moment où il pose son regard sur l'autre il fait appel à ses représentations culturelles indivisibles de son construit identitaire. L'autre devient par le fait même le miroir de l'interprète lui renvoyant sa propre image, sa propre culture. Les auteurs nous laissent comprendre qu'en nous parlant de l'autre et de sa relation avec lui, l'interprète peut prendre conscience de ce qu'il est et ce qu'il n'est pas, mais surtout il devient plus facile pour l'observateur de saisir cette marque culturelle indivisible des perceptions du sujet étudié.

En somme, cette posture coïncide avec la proposition méthodologique de l'École de Chicago qui s'intéresse à récupérer et étudier la « définition de la situation » par les acteurs impliqués, supposant que ceux-ci règlent leurs comportements en fonction de la situation telle qu'ils la perçoivent et non telle qu'elle l'est objectivement,

Il [l'individu] peut définir chaque situation de sa vie sociale par l'intermédiaire de ses attitudes préalables, qui l'informent sur cet environnement et lui permettent de l'interpréter. La définition de la situation dépend donc à la fois de l'ordre social tel se présente à l'individu et de son histoire personnelle.
(Coulon, 2002 :35)

Nous comprenons que la notion des « attitudes préalables » pourrait référer à ces attitudes intégrées ou inscrites dans la « grille de lecture ». Ces attitudes qui dépendent de l'histoire personnelle des acteurs, des *a priori* de l'interprète. Ces conduites sont des prédispositions qui, comme les préconceptions du sujet, se sont développées autour de ses principales influences sociales. Ces attitudes sont réglées initialement autour de ce qui est perçu, et ce qui est perçu est en soi une recomposition de la réalité.

En tant que chercheur, ces points de vue nous amènent à reconnaître davantage l'importance et la pertinence d'une méthodologie interactionnelle qui cherche à observer ces « identités » à travers le jeu relationnel entre des acteurs dont les identités culturelles diffèrent et à travers la définition de cette situation interactionnelle par les acteurs eux-même. Ceci implique que le chercheur invite ses sujets à discuter de cette relation, librement et spontanément afin de saisir une partie de ces éléments constituant ses « attitudes préalables » et son « histoire personnelle » afin d'accéder à une partie de cette grille. Ladmiral et Lipiansky veulent que l'on s'intéresse aux identités culturelles en tant que « phénomènes dynamiques, traversés constamment par des forces d'assimilation et de différenciation » (Ladmiral et Lipiansky, 1989 :143) toujours sous l'angle de cette danse interactionnelle interpersonnelle. Du point de vue méthodologique, cela signifie pour le chercheur qu'il doit porter attention au produit de ce mouvement, de ce va-et-vient entre le moi et l'autre, entre le « nous » et le « eux ». Il doit s'intéresser à ce qui ressort tacitement ou expressément de ces forces identitaires qui

se repoussent et s'attirent, et il doit se demander « qu'est-ce que ce mouvement nous apprend sur ces identités »? Et si nous choisissons le sujet comme interprète privilégié pour expliquer, définir et interpréter sa situation de communication, que pouvons-nous apprendre de lui? L'approche méthodologique interactionniste que nous adoptons telle que définie par l'École de Chicago, à laquelle nous ajoutons la perspective de Ladmiral et Lipiansky, demande que nous tentions de répondre à ces questions alors que nos sujets évoluent à l'intérieur de ces interactions avec leurs collègues de travail japonais. Cette approche nous donne aussi la liberté d'explorer comment ce rapport sur l'autre, et ce discours sur l'autre fait émerger ces codes et signifiants qui se rapportent à la dimension culturelle individualiste préalablement admises et reconnues chez nos sujets américains.

1. 5 Conclusion

Ce premier chapitre nous permet de conclure sur l'ensemble des *a priori* conceptuels et théoriques ayant guidé l'exploration, l'étude et l'analyse de notre problématique. En somme, nous avons vu que le paradigme culturaliste nous permet d'envisager la culture comme variable importante influençant le processus communicationnel. Les auteurs que nous avons choisis laissent entendre qu'elle s'immisce dans le système communicationnel et dans tous ses mécanismes de traitement de l'information sous-jacents dont celui de décodage et d'interprétation du sujet communicant. Inspirés par nos intuitions initiales, nous avons limité notre champ d'étude à l'expression de la dimension culturelle individualiste (et collectiviste) comprenant qu'il peut être révélé chez le communicateur à travers son rapport à l'altérité, dont entre autre dans le contexte de la relation interculturelle. Au chapitre suivant, nous annonçons notre méthodologie qui vise à recueillir le discours de nos sujets en vue d'être déconstruit et disséqué pour fins d'analyse et d'interprétation au troisième chapitre.

CHAPITRE II

ASPECTS ÉPISTÉMOLOGIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES

La recherche en sciences sociales doit s'efforcer de ne pas dénaturer le monde social ni d'escamoter les interactions sur lesquelles repose toute la vie sociale. Il faut préserver l'intégrité du monde sociale afin de pouvoir l'étudier et prendre en compte le point de vue des acteurs sociaux puisque c'est à travers le sens qu'ils assignent aux objets, aux individus, aux symboles qui les entourent, qu'ils fabriquent leur monde social

Alain Coulon
L'école de Chicago (2002:16)

Nous venons d'explorer les avenues théoriques intuitives pour une compréhension de la situation à l'étude lesquelles nous guideront à travers les étapes d'analyse et d'interprétation. Mais avant toute chose, dans ce chapitre nous voulons présenter nos aspects épistémologiques et méthodologiques. Pour répondre à notre question de recherche, nous avons privilégié l'approche interprétative en accord avec la vision interactionniste à l'intérieur d'une démarche inductive qui mise sur la subjectivité et veut laisser surgir les données d'observation pour une meilleure compréhension de notre objet de recherche. De plus, bien que notre approche interprétative puisse parfois tendre vers l'explication interprétative, cette étude se distance de la posture déterministe vers laquelle cette approche pourrait autrement conduire. Car s'il est vrai que nous avons admis préalablement les programmations culturelles comme principale point d'ancrage, ce qui se développe à partir de ce point d'arrimage se base essentiellement sur un certains nombres d'intuitions purement spéculatives. Il n'est donc pas question de faire la démonstration de quelque vérité, mais bien d'étudier un phénomène qui demande à être mieux compris à travers la recherche empirique. Nous ne visons pas à faire la démonstration de la justesse de nos intuitions, mais plutôt à demeurer dans les limites d'une visée essentiellement compréhensive. Enfin, nous avons choisi des outils méthodologiques cohérents avec notre approche et susceptibles de mener à cette connaissance plus intime du phénomène. Notre démarche méthodologique a ainsi pris la forme d'une étude de cas

alliant focus groupe et les entretiens individuels semi-directifs. Ce qui suit est une description de la méthodologie.

2.1 Techniques : focus groupe et entretien individuel semi-directif

Nous souhaitons justifier le choix de nos outils méthodologiques en expliquant que cette recherche étant inductive et exploratoire, et parce qu'il est essentiel pour nous de passer par le discours interprétatif pour accéder aux aspects interiorisés de la culture chez nos sujets, il nous a semblé nécessaire de prioriser le groupe de discussion et l'entretien semi-directif. Le groupe de discussion réunit des individus sélectionnés pour leurs caractéristiques similaires et fait place aux débats d'idées, aux échanges d'opinions qui font appel à ces programmations interiorisées. En ce sens, le groupe de discussion est idéal pour l'observation de l'expression de tendances culturelles puisque qu'il rend évidents les divergences et les convergences entre les individus, permettant au chercheur de distinguer le fait individuel du fait collectif. Quant à l'entretien individuel semi-directif, il offre aussi les avantages du point de vue de l'intérieur en ayant l'avantage laisser la parole à un seul répondant.

Nous tenons à préciser que les trois entrevues individuelles que nous avons conduites ne devaient pas se retrouver dans cette étude. Ces entrevues ne devaient strictement servir qu'à deux fins : évaluer les thèmes que nous envisagions et nous servir d'inspiration afin de développer des thèmes auxquels nous n'aurions autrement pas pensé. Ces entrevues devaient être essentiellement accessoires et nous ne souhaitons pas les intégrer à notre analyse. À l'origine nous avons surtout l'intention de nous consacrer strictement aux interprétations recueillies lors de l'entrevue de groupe. Or, bien que cette recherche priorise en effet les résultats obtenus lors du focus groupe, nous avons décidé de récupérer certains des propos obtenus lors de ces entrevues individuelles pour les intégrer à notre analyse à titre subsidiaire. Nous croyons que les extraits retenus nous aideront à faire la lumière sur

certains des commentaires exprimés par les participants lors de la discussion de groupe. Nous avons constaté en cours de processus que l'entrevue de groupe ne permet pas toujours l'approfondissement souhaité étant donné la contrainte de temps et le nombre d'individus qui veulent s'exprimer. Nous considérons l'utilisation de ces extraits utiles pour justement combler aux manques de la discussion de groupe et ainsi pallier aux limitations de cette forme de collecte de données.

Pour juger de la validité de nos instruments de collecte de données, nous les avons soumis au test des deux grands critères proposés par Zelditch reproduits dans *La recherche qualitative* (Poupart, et al., 1997 :97), soit la capacité des instruments d'apporter les informations recherchées, et l'efficacité de ceux-ci quant à leur rentabilité par rapport au temps souhaité, aux coûts et à l'accessibilité. Dans l'ensemble nous sommes d'avis que nos instruments satisfont pleinement à ces critères : le focus group et l'entretien nous permettent sans équivoque de recueillir la pensée consciente et inconsciente de nos sujets, et ils sont rentables en terme de temps, de coûts et d'accessibilité. Nous proposons ici de présenter le protocole suivi pour la conduite des entretiens collectifs et individuels. Entre autres les détails portant sur l'échantillonnage, le protocole suivi, les thèmes qui nous ont inspiré, et un aperçu général du déroulement de cet entretien.

2.2 Échantillon, protocole et considérations éthiques

En préparation de l'événement nous avons suivi les consignes proposées dans l'ouvrage de méthodologie *Méthodes de recherche en intervention sociale* (Mayer et al., 2000) à partir de quatre facteurs principaux : le recrutement des participants afin de construire un groupe homogène, l'animation de groupe, l'élaboration de la grille d'entrevue et la synthèse des résultats (Mayer et al., 2000 :277). De plus tel que suggéré nous sommes aussi préoccupés du contenu et de la relation entre le

chercheur et les participants et entre les participants entre eux. Nous avons fait appel aux principes de l'entrevue semi-dirigée pour la conduite de l'événement.

Nous aimerions maintenant élaborer sur le protocole suivi. Au moment d'entamer cette étape de la recherche nous étions toujours à Washington D.C aux États-Unis, il nous a donc été plus facile de recruter des Américains résidant dans cette ville. Suivant la méthode d'échantillonnage non probabiliste, nous avons décidé de regrouper un échantillon type, autrement dit « intentionnel », qui consiste à « privilégier des unités typiques ou encore des personnes qui répondent au type idéal par rapport aux objectifs de recherches » (Mayer et al., 2000:82). Il est important de noter qu'avec ce type de méthode on ne peut garantir la généralisation ou l'extrapolation de nos résultats car l'échantillon que nous avons retenu n'est pas statistiquement représentatif de la population mère, ou l'ensemble des individus prenant part au programme JET par exemple, mais demeure néanmoins représentatif, dans la mesure du possible, de la population que nous voulons étudier, soit un groupe d'Américains impliqués dans le programme JET. Étant donné la nature qualitative et exploratoire de cette enquête, nous avons préféré nous consacrer à l'étude d'échantillons réduits afin de capitaliser sur la profondeur des interventions.

Pour la constitution d'un groupe le plus homogène possible, nous avons posé les critères suivant : tous les participants devaient être d'anciens participants américains du programme JET et avoir complété leur contrat (variant de un à trois ans), et avoir rencontré des difficultés communicationnelles et relationnelles avec leurs collègues de travail, soit les JTEs (*Japanese Teacher of English*). Bien sûr tous devaient accepter de se prêter à une entrevue de groupe filmée. Afin de rejoindre les candidats, nous avons fait appel au réseau d'anciens participants du programme JET. La réponse fut rapide et enthousiaste. En tout, pour ce groupe de discussion nous avons pu réunir neuf personnes dont quatre femmes et cinq hommes, tous correspondant parfaitement

au profil. Pour des considérations éthiques, nous avons demandé à tous les participants d'autoriser formellement l'utilisation des données obtenues pour cette recherche et nous sommes engagés en retour à préserver leur anonymat. Nous avons donc dû changer les noms de ces individus pour Marie, John, Ruth, Daniel, Stephane, Sarah, Steve, Mike et Lana. Nous tenons à préciser que nous avons procédé de la même manière pour les trois entrevues individuelles préliminaires, à la seule différence que les entrevues se sont déroulées un à un, ces individus sont : Agnes, Allan et Joana.

Pour ce qui est l'animation et le déroulement de la discussion de groupe, nous avons assumé l'entièreté de la tâche sans assistance. Il s'est donc révélé utile de filmer la discussion pour la réviser plus tard afin de mettre le verbatim sur papier et prendre notes de tous les détails qui auraient pu nous échapper. Le fait d'avoir filmé la discussion nous a permis de travailler plus librement en cours de tournage, soit en nous permettant de faire quelques interventions nécessaires pour contenir la discussion à l'intérieur des limites de la recherche, et prendre note des réactions physiques, du ton de la voix, de la dynamique du groupe bref tout le non verbal jugé significatif.

Ainsi, quelques semaines après avoir conduit nos trois entrevues individuelles, nous nous sommes préparés pour le focus groupe. Nous avons invité les participants à se réunir tôt un vendredi soir dans un appartement, un endroit neutre, où nous avons tenté de créer une atmosphère de convivialité. Ils ont eu droit à un buffet japonais à titre de compensation pour leur participation mais aussi afin de les aider à se replonger dans leur expérience japonaise. Nous avons pris soins de leur expliquer en quoi consistait notre recherche, quels étaient les buts visés et ce que nous attendions d'eux. À titre de grille d'entrevue nous nous sommes basés sur le modèle de l'entrevue semi dirigée et leur avons proposé quelques thèmes en rappelant qu'ils

pouvaient s'exprimer tout à fait librement en autant que leur propos soient pertinents à la recherche et aux thèmes suggérés. Nous leur avons fait savoir que les thèmes n'étaient pas entièrement fixes et qu'il y ait possibilité qu'ils soient modifiés légèrement en cours de discussion. Nous leur avons demandé d'élaborer sur les cinq thèmes suivant : 1) la difficulté en tant qu'Américain de communiquer avec des Japonais sur le lieu de travail, 2) la façon dont ils croient qu'aient pu émerger des problèmes communicationnels et comment ils ont réagi à ceux-ci, 3) la réminiscence d'incidents communicationnels spécifiques et leurs interprétations, 4) les éléments de la culture japonaise avec lesquels ils ont eu le plus de difficulté, 5) les attentes qu'ils avaient par rapport à leurs collègues japonais avant d'aller au Japon travailler avec eux à titre d'assistant.

En cours d'entrevue nous avons dû modifier plusieurs thèmes car nous nous sommes aperçus qu'en s'exprimant librement les participants couvraient souvent plus d'un thème à la fois au cours d'une seule intervention. Ainsi le thème 2) est devenu : nous parler d'un ou deux moments où ils ont fait l'expérience de difficultés communicationnelles et relationnelles et comment ils se les explique (origine et cause); le thème 3) est devenu : comment ils se perçoivent au Japon à titre de ALT au travail (rôle sociale, responsabilités); le thème 4) est devenu : la comparaison entre leur conception de leur rôle d'enseignant versus celle qu'en ont les Japonais; et 5) est devenu : une discussion sur leurs attentes envers leurs collègues et leur employeur. Toutes ces questions ou thèmes ont été pensés en fonction de l'objectif qui était de recueillir des points de vue personnels dans un cadre collectif. Après avoir donné nos consignes générales nous avons convenu de ne pas excéder deux heures de discussion. Si dans l'ensemble le protocole a été suivi à la lettre, la limite de temps suggéré a largement été dépassée. Les participants ont d'eux-mêmes demandé au chercheur de poursuivre la discussion malgré au-delà du temps imposé, préférant épuiser le sujet plutôt que de se voir interrompre après deux heures. Ils ont discuté pendant un total

de quatre heures. Si certains ont parlé plus que d'autres, tous ont eu une chance égale de s'exprimer sur les thèmes proposés.

2.3 Posture du chercheur

L'objectivité est le critère légitimant la démarche scientifique. En conséquence, nous avons été sensibles la question l'impartialité du chercheur. Convertis à l'idéal méthodologique de l'objectivité, nous étions préoccupés par le risque de corruption de la recherche et du traitement des données par notre propre point de vue. Comme les participants, le chercheur interprétativiste ne peut échapper à son propre biais. Il y a toujours un risque que ses *a priori* influencent le déroulement de la recherche, d'autant plus que dans le cas présent, nous pouvions nous identifier à nos participants ayant nous-même participé au programme JET pendant trois ans. Nous avons néanmoins tenté de maintenir une distance raisonnable entre notre expérience et celle de nos sujets, mais nous ne pourrions prétendre avoir pu à tout moment faire preuve d'une complète neutralité.

En réalité, il est difficile pour le chercheur en tant qu'observateur et interprète de se défaire de ce qu'il est comme le remarque Ouellet « l'observateur ne peut jamais se départir totalement de certaines manières de penser, de sentir et d'agir » (Mayer et al., 2000:67). Dans le même sens, nous sommes d'avis que l'objectivité totale et absolue dans les sciences sociales est un leurre et que malgré ses efforts le chercheur ne peut anihiler ou masquer complètement sa propre subjectivité. Or, l'objectivité étant une condition *sine qua non* de la connaissance scientifique, il doit néanmoins faire l'effort de minimiser l'impact de son implication. Ainsi, nous pensons que pour composer avec notre subjectivité, il d'abord fallu l'admettre et la reconnaître. Ensuite, il a fallu la contenir en s'imposant un retour fréquent sur nos analyses et nos interprétations, les remettant en question de manière à départir le fait de l'hypothèse

intuitive et subjective. Somme toute, le défi de ne pas confondre nos propres (pré) conceptions avec la réalité brute de la situation que nous étudions s'est révélé considérable, mais réalisable.

2.4 Conclusion

Nous venons de parcourir notre démarche méthodologique pour l'atteinte de nos objectifs scientifiques. Nous avons expliqué comment les outils que nous avons choisis devaient conduire à l'acquisition de données qualitatives valables pour l'avancement de la connaissance. À cet égard, nous avons clairement indiqué de quelle façon nous avons procédé à travers les diverses étapes du processus de collecte. Nous avons discuté de tous les aspects afférents à ces étapes dans un effort de transparence et de légitimité. Dans le chapitre suivant, nous verrons comment le chercheur s'approprie les résultats obtenus par une analyse pour interpréter et dégager la portée de ceux-ci.

CHAPITRE III

ANALYSE ET INTERPRÉTATION DES DONNÉES

We are usually unaware of our own culture until we leave it and and interact with those who are culturally different. This interaction and conflict raise aspects of our own culture to our conscious awareness. The irony is that the way we often find our culture is by leaving it.

Gary R. Weaver
Culture, Communication and Conflict (2000:73)

Dans ce chapitre nous proposons un plongeon au cœur de l'expérience de communication interculturelle avec les Japonais telle que vécue et interprétée par douze américains anciens participants au programme JET. Nous voulons mettre en valeur leurs points de vue, de manière à répondre à notre question de recherche : "comment l'influence de la tendance culturelle individualiste s'exprime-t-elle à travers le discours des participants américains du programme JET sur leur conflits communicationnels et relationnels en milieu de travail, avec leur collègues collectivistes Japonais?". Nos douze sujets ont été invités à faire un retour sur les difficultés qu'ils ont rencontrées à communiquer avec des Japonais avec lesquels ils devaient travailler sur une période prolongée. Dans un premier temps, nous cédons la parole à Marie, John, Ruth, Daniel, Stephane, Sarah, Steve, Mike, Lana, ainsi qu'à Joana, Allan et Agnes qui nous livrent leurs impressions sur cette expérience de travail à titre d'assistant-enseignant de la langue anglaise avec des collègues japonais dans des écoles secondaires au Japon. L'analyse de ces discours consistera à les reproduire et les organiser de façon à extraire les catégories d'analyse préexistantes ou émergentes. Nous tentons maintenant de reproduire le plus fidèlement possible les interventions spontanées de nos sujets en nous limitant à présenter les données brutes de façon structurée. Par la suite, nous nous interprétons ces résultats en nous investissant davantage en tant que chercheur, en proposant une discussion plus

personnelle sur les résultats obtenues. Nous y présentons un bref résumé des principaux résultats et une mise en relief des aspects les plus marquants.

3.1 Analyse des données

Des douze sujets retenus neuf ont participé au focus groupe : Marie, John, Ruth, Daniel, Stephane, Sarah, Steve, Mike et Lana; trois ont participé à un entretien individuel : Agnes, Allan et Joana. Ils ont tous été participants du programme JET entre un et trois ans, et tous ont rencontré des problèmes de communication à un moment ou un autre durant leur séjour. Nous nous sommes particulièrement intéressées à leurs expériences communicationnelles et interactionnelles au travail et initialement nous avons demandé aux participants de ne relater que les incidents qui se limitent au contexte de l'emploi. Or, ils nous ont fait comprendre comment pour eux l'expérience avec les Japonais ne se limitait pas qu'au travail, mais s'inscrivait dans une expérience plus globale. Ainsi, bien que les thèmes proposés tournaient autour des expériences vécues au travail et qu'ils devaient à l'origine respecter cette balise, nous leurs avons finalement accordé une certaine latitude, accueillant toutes les interventions qui pouvaient ajouter une dimension nouvelle aux thèmes proposés et qui étaient susceptibles de nous aider dans notre compréhension de la problématique.

Quant au focus groupe, en tout nous avons analysé quatre heures de discussion jusqu'au point de saturation des données. Nous avons pu regrouper les propos les plus pertinents pour cette recherche par catégories prédéterminées et se dévoilant au cours de notre analyse. Chaque catégorie rassemble commentaires et idées similaires ou complémentaires exprimées par les participants et tournant autour d'un même thème. Nous avons soigneusement choisi tous nos extraits en fonction de leur pertinence avec le fils conducteur de cette recherche. Ils sont reproduits sans traduction dans

leur version originale en anglais car nous étions soucieux de ne pas dénaturer ou corrompre l'interprétation proposée par les participants par une traduction infidèle. Notons que nous avons volontairement isolés certaines citations afin de les mettre plus en évidence soit parce que nous les considérons particulièrement percutantes ou parce qu'elles nous apparaissent évocatrices d'une opinion ou une impression récurrente et collective. Tel que nous l'avons annoncé précédemment, nous nous sommes donnés la liberté d'intégrer les résultats obtenues lors de nos trois entrevues individuelles préparatoires lorsqu'utiles pour une meilleure compréhension des points de vue du groupe de discussion. Car bien souvent, les propos exprimés par ces trois individus se sont révélés être le prolongement élaboré de ce qui a été dit lors du focus groupe.

Après plusieurs relectures du verbatim de la discussion de groupe et des entrevues individuelles préparatoires, nous en sommes venus à diviser notre analyse en quatre grandes catégories. Celles-ci résument sous forme de thèmes la «définition de la situation» ou plus précisément ce que nos participants ont considéré problématique dans leurs échanges communicationnels et interactionnels avec leurs collègues de travail japonais: ambiguïté et opacité du style communicationnel japonais, défis pour les *outsiders* de la dynamique groupale et intergroupale japonaise, rivalité entre homogénéité uniformisée et diversité individuelle, et désaccord de perspectives sur diverses questions soulevées au travail.

3.1.1 Ambiguïté et opacité du style communicationnel japonais

Sur la question de la communication, on remarque que le groupe s'entend pour dire qu'il y a une difficulté réelle pour les Américains de s'ajuster au style de la communication «à la japonaise» qu'ils considèrent contraire au style de communication à laquelle ils sont habitués. Ils sont tous d'avis que les différences qui

les opposaient à ce niveau nuisaient parfois aux relations et à la bonne marche du travail. De façon générale, on nous dit que le style de communication des Japonais n'est pas assez direct, trop ambiguë, qu'ils sont avarés de paroles et qu'ils ne font pas d'efforts pour aider les étrangers à les comprendre.

Au cours de notre entrevue individuelle avec Joana, elle nous explique que cette différence de style communicationnel divise Américains et des Japonais. Elle nous en parle d'ailleurs comme s'il sagissait d'une dualité communicationnelle rivale par des propos comme « by our communication styles, I mean Western versus Japanese ». À son avis les styles de communication sont aux antipodes et sont irréconciliables « we could not-indeed could not- learn to compromise on our communication styles ». Elle nous dit qu'il y a incompréhension du côté des Japonais qui semblent en avoir assez des infatigables questions des ALTs «they were tired of us asking why ». Joana croit que les Japonais attendent des ALT qu'ils effectuent leur tâche sans se questionner, sans chercher d'explication. Or selon elle, les Américains sont incapables de fonctionner de cette façon « that is too wide of a gulf for Americans to cross ». À ses yeux un tel comportement reviendrait à se transformer en automates abrutis, ce qui est hors de question « we cannot become robots who don't question and only take orders ». Pour nous faire comprendre l'ampleur de l'insulte qu'elle croit ressentie par les Américains, Joana fait référence aux personnages caricaturés du films de Frank Oz *The Stepford Wives* pour tenter de nous faire comprendre ce que les Américains pensent de ce rôle que les Japonais voudraient leur imposer, soit celui d'être des « Stepford wives » dociles et obéissantes, une caricature peu flatteuse.

Nous arrivons à comprendre comment les Américains s'expliquent cette différence stylistique entre la communication japonaise et américaine par les explications qu'ils proposent. De façon générale, la plupart de nos sujets nous disent que le style de communication des Américains est simplement plus direct. Sarah nous

dit que les Américains sont peu subtils comparés aux Japonais « Japanese people are indirect in their communication as opposed to Americans being in your face ». Nous avons recueillis des propos similaires auprès d'Agnes expliquant que les Américains parlent franchement sans détours « we Americans have a more direct and linear fashion of speaking ». À son avis le style japonais est à l'opposé plutôt elliptique « Japanese tend to use a more spiral method ». Ruth est d'accord « I don't think they would be direct in the working environment ». Allan croit que cette particularité dans la façon de communiquer des Japonais serait à l'origine d'un fossé communicationnel avec les Américains car les ALT américains sont incapables de lire entre les lignes pour saisir les subtilités japonaises « American ALTs tend to be relatively dull to the subtleties of Japanese communication ». Il en résulte une insatisfaction réciproque insiste-t-il « a lot of frustrations was felt on both sides ». Il croit que la mesure de cette insatisfaction est proportionnelle aux nombre de plaintes exprimées par chacun des deux groupes par rapport à l'autre et insiste pour dire que le fossé communicationnel entre Japonais est plus qu'un problème de langue,

«The amount of complaining I heard from JTEs and ALTs about each other was voluminous and indicates that there is still a substantial communication gap that goes beyond understanding each other's language whether it's English or Japanese»

Le groupe acquiesce.

De son côté, Steve nous dit être agacé par cette façon détournée de communiquer. Steve croit que les Japonais ne sont ni claires ni très bavards ce qui n'est pas très utile au travail. Il trouve que ses collègues ne lui expliquaient rien. Il se souvient d'avoir ressenti de la pression de son entourage qui, croit-il, attendait de lui qu'il sache ce qu'il doit faire naturellement, sans qu'il ne soit nécessaire de lui fournir d'explications car, croit-il, ils auraient l'habitude de croire que chacun sait naturellement ce qu'il doit faire « that's the idea in the Japanese workplace that 'you should know' that's it ». Une expectative radicalement opposée à celle des

Américains qui, nous dit Steve, s'attendent plutôt à ce qu'on leur explique et leur montre directement et clairement comment se font les choses « for most Americans who work in America, we have the idea that you do get some training, you do get some guidance ». Steve déclare que le besoin des Américains est simple et claire, c'est « tell me show me » dit-il. Steve pense que les Japonais ne semblent pas connaître ni comprendre cette attente de leurs collègues américains, prenant pour acquis que tout le monde sait quoi faire « it's kind of assuming that you are going to be able to do that ». Empruntant à Edward T. Hall la théorie sur les cultures *high* et *low context*, Steve est convaincu qu'il y a dans la culture communicationnelle japonaise une forte référence au contexte, il explique « it's sort of the high and low context idea where they let you understand, see what every one else is doing? Just do that! ». Steve croit que les silences japonais ne sont pas vides de sens, mais les Américains sont en mal de les comprendre.

Daniel pense que les Japonais sont capables de communiquer au même titre que les Américains. Le problème pour lui c'est qu'ils communiquaient l'information cruciale au travail souvent trop tard « when they would give you information of any sort, it was when it was too late » ou juste à la dernière minute rajoute Stéphane « right when it [une activité quelconque] was just about to happen » en parlant de la planification d'activités parascolaires, de cours ou de meeting. David explique qu'il essayait de comprendre par lui-même ce qui se passait autour de lui mais ce n'était jamais suffisant, une dimension lui échappait, ce qui nous ramène un peu à ce que nous disait Steve. David se souvient d'avoir été capable de ressentir qu'il se communiquait quelque chose mais ne pouvait comprendre que des bribes « I could sometimes pick up bits and pieces but never the full picture » et ce malgré le fait qu'il parle très bien japonais.

Daniel et Sarah partagent aussi l'amertume et la frustration ressenties à ne pas savoir ce qui se passe « I'd be kinda frustrated » nous dit Daniel. Quant à Sarah elle a surtout souffert du manque de support de ses collègues « they wouldn't, at the beginning, take you aside and say 'ok this is what is going to happen ». Mais elle avoue aussi qu'une plus grande connaissance de la langue japonaise l'aurait sans doute aidé à mieux comprendre ce qui se passait autour d'elle « I felt in some ways it was very much of a language thing because I couldn't understand the morning meetings, because I couldn't understand what was written on board ». Steve est d'accord sur ce point avouant que la connaissance de la langue vernaculaire est une porte d'entrée « language is a door that allows you to step further in ». Allan qui parle parfaitement japonais présente une opinion plutôt contraire. Il ne croit pas que le seul fait de parler parfaitement japonais puisse vraiment rendre la communication plus fluide car le degré d'ambiguïté demeure égal même si on maîtrise la langue « once the language is understood well enough, the vagueness of Japanese communication can still be overwhelming ». Suite à ce commentaire d'Allan, Steve revient sur ses propos se souvenant en effet, que la connaissance de la langue peut ne pas suffire. Steve qui parle aussi très bien japonais se souvient d'avoir fait face à des problèmes d'ordre sémantique en essayant de communiquer avec ses collègues. Il a vite compris que le sens rattaché à certains mots varient complètement d'une culture à l'autre créant ainsi un obstacle additionnel à la communication « I understood the words the JTEs were saying, and they understood my words, but frequently what our words meant and implied was difficult to pin down ».

Pour ce qui est de John et Stephane, ils ont trouvé difficile à accepter l'absence de *feedback* au travail, une carence grave sur le plan communicationnel selon eux. John ignorait avoir des attentes communicationnelles avant de faire face à sa nouvelle réalité au Japon « before I went I really didn't think I had any expectations...I didn't have a lot of conscious expectations ». Mais au contact de cette nouvelle façon de

communiquer ses attentes inconscientes émergent. Nous croyons d'ailleurs que cette observation résume la situation de tous nos sujets. Tous semblent s'être avancés vers l'autre sans se douter avoir de grandes attentes communicationnelles envers leurs interlocuteurs japonais. Or, alors que l'autre ne réciproque pas ou ne réagit pas comme ils s'y attendent, nos participants frustrés et insatisfaits réagissent en identifiant ces manques et par le fait même nous révèlent ces attentes communicationnelles culturelles.

Pour John, ce premier contact avec cette culture communicationnelle minimaliste l'amène à se poser plus de questions sur ce que l'autre pense « what are these people thinking? ». S'il nous dit avoir d'abord voulu se résigner à son incapacité à deviner ce que pensent les autres, il avoue que dans le contexte du travail, cette situation est vite devenue insoutenable. Il comprend alors qu'il est habité par ce besoin profond de *feedback* lequel se dévoile peu à peu en réactions à ces silences incompatibles avec ses expériences de travail antérieures « the one unconscious expectation I had was definitely the communication and the feedback because in my work experience before I had gone to Japan I had developed a way, let's talk, let's brainstorm, let's throw out some ideas! ». Sans mots, sans paroles, sans *feedback* John nous dit qu'il n'y a pas malentendu, mais carrément absence de communication et il se sent abandonné à lui-même « the communication wasn't there and that I couldn't depend on someone to feedback or give me negative or critical feedback ». Pour contourner le problème, John nous explique avoir appris à développer des méthodes autres que celles qu'il connaissait « I had to go around in a different way ».

Stephane a aussi souffert du manque de *feedback*. Il tente de nous expliquer comment ces commentaires critiques au travail sont essentiels pour les Américains, car il en va de leur performance « how do we evaluate what we're doing without feedback... it's so important in American working life ». Il insiste aussi pour dire

qu'il s'agit vraiment là d'un conflit communicationnel d'ordre interculturel et non interpersonnel. Car la situation est surtout déconcertante pour l'américain moyen auquel il s'identifie « I found the situation highly frustrating as an American ». Au Japon, combler son besoin communicationnel a été pour lui une bataille à n'en plus finir « I found that in Japan it was struggle all the time to get any feedback ». Devant l'impasse, il apprend à lire d'autres formes de langage, dont le langage corporel qui devient pour lui porteur de sens « usually you knew if things were not going well if people would just nod their head ». Comme pour John, c'est grâce à son expérience au Japon qu'il découvre son besoin insoupçonné de communication directe, expresse et continue au travail « I have this expectation now and, in Japan, had to learn that ».

Encore une fois ici, comme les autres participants l'ont souvent fait plus haut, Stéphane et John font une lecture de la situation à partir d'un point de vue américain plutôt qu'individuel et personnel, se campant dans une posture du « nous les américains » versus « eux les Japonais ». Ils comparent et nous disent qu'en Amérique le *review process* est une responsabilité implicite de l'employeur et des supérieurs. C'est dire que « nous, les Américains » ont cette attente de voir le travail évalué de vive voix, attente à laquelle ne répondaient pas du tout « eux les Japonais ». Ils déplorent l'absence d'évaluation formelle ou même informelle, l'absence de communication qui leur aurait permis de savoir si « nous les Américains » font bien leur travail. Pour eux, le problème est une question de cultures communicationnelles qui s'opposent. De leur avis, les Américains communiquent et ont besoin de *feedback*, et les Japonais communiquent peu et en plus n'accordent aucune importance au *feedback*.

Stéphane ajoute aussi avoir été insatisfait de la façon dont les Japonais opèrent la chaîne de communication, laquelle il considère inefficace parce qu'on ne peut jamais parler directement aux personnes concernées. Il nous explique comment il lui fallait

souvent passer par une tierce personne pour transmettre un message ou obtenir de l'information « there was a much more indirect route into getting the information like...always to work through your... you knowgo-between », et ce *go-between* était un enseignant devenu intermédiaire par assignation et l'incontournable transmetteur de tout message venant de Stéphane. Sur un ton désenchanté, il nous parle de cette chaîne interminable et, à son avis absurde, par laquelle tout devait passer pour discuter d'un problème quelconque avec ses supérieurs. Il relate l'expérience vécue comme un jeu de téléphone arabe, car il fallait parfois passer par trois personnes pour discuter d'un problème particulier avec le vice-directeur «you know if you had a problem you could talk to this teacher, who would talk to this teacher, who would talk to this teacher, and it would eventually work it's way to the vice-principal ». En travaillant avec des Japonais, Stéphane se sent refusé le droit de communiquer directement « you could never just go straight to the person you needed help from » et se sent offensé de la perte de ce droit qu'il considère absolu.

Aux dires d'Agnès, cette façon de procéder est certes très problématique pour les Américains et constitue en ses termes un « big problem of communication ». Elle nous expliquait lors de son entrevue individuelle comment cette façon japonaise de passer par un intermédiaire ou dans ses mots un « third-party » ou « mediator » déplait aux Américains de façon générale « it doesn't work for Americans ». Elle nous explique en quoi consiste cette différence tranchante entre Américains et Japonais, en passant du « we » américain auquel elle s'identifie au « they » Japonais desquels elle se dissocie, elle fait la part des choses,

« Because in America if we wish to speak to someone, we go to that individual directly such as a boss, in Japan, however, they teach us early on that *we* must not directly go to those authorities who have the supreme power” .

Pour Sarah, ce qui a été perçu comme problématique n'est pas tant la communication par personne interposée dont elle a aussi fait l'expérience, mais celle de la communication non-verbale. Selon elle, il s'agit de la clé du problème communicationnel entre Japonais et Américains. Sarah nous dit que les Japonais parlent peu verbalement « Japanese people don't really tell you what they think or how they feel about something » mais, nous dit-elle, ils s'expriment autrement par langage non verbal codé « there are all these nonverbal cues that they give ». Elle suggère qu'une fois maîtrisé ces « nonverbal cues » il devient possible de comprendre les Japonais, ou du moins en partie « you kinda know » car il n'y a pas de certitude absolue, la clareté n'étant pas le propre de ce langage silencieux « it's not as clear as just saying it directly ». Daniel rétorque que les Américains font aussi usage de certains signes non verbaux, et ajoute penser qu'ils décodent les signes différemment « Americans have that as well but signs are completely different and we're trained to read differently » comme quoi David nous dit que son contact avec les Japonais lui a permis de comprendre qu'il y a un système de codes et de lecture de ces codes distincts entre Américains et Japonais.

Marie en accord avec ce que nous dit David, est d'avis que le style de communication japonais est néanmoins inhabituellement obscur. Sans vouloir poser un jugement de valeur, elle ne peut s'empêcher d'en parler comme d'un mode de communication qui inspire le doute et la méfiance en raison de son ambiguïté,

« Their way to communicate is different it's not as ...I don't want to say 'honest' because that gives it such a negative connotation but... »

Elle hésite pour ensuite clarifier ses propos en disant que les Japonais ne sont tout simplement pas explicites et que leur style de communication a un quelque chose de quasi ésotérique « it's subliminal » dit-elle, ce qui n'a rien de commun avec le non-verbal tel qu'elle le connaît. Le non verbal japonais est particulier et pose un défi

communicationnel de grande taille car « difficult to read » et « misleading » pour reprendre les propos d'Agnès.

Et ce n'est pas tout, car la rencontre de ces modes de communications aux antipodes est ressentie par tous comme une collision désagréable d'un côté comme de l'autre, forçant l'adaptation ou pire le retrait et l'isolement. Pour les participants, cette collision fait émerger deux univers bien distincts. John nous raconte comment à son arrivée au Japon il a été choqué par le mur d'intolérance auquel il s'est heurté et comment cela l'a obligé à modifier ses habitudes communicationnelles. Les Japonais réagissant fort mal à son approche directe et son franc parlé, il comprend qu'il ne peut plus s'exprimer librement, « I had to censor myself » nous dit-il. De cette expérience avec les Japonais, il découvre cette liberté d'expression dont il jouit aux États-Unis, ce droit acquis dont chacun se prévaut sans réfléchir et qui, par mesure d'égalité, sous-entend le droit de réplique « after three years I realized I've come from a place where I felt comfortable to say 'let me tell you what I'm thinking and you tell me' whether it's good or bad ». Or avec les Japonais, John comprend qu'il marche sur des œufs, donc pas question de tout dire ni de tenir des propos tranchants ou radicaux, encore moins d'exiger de l'autre qu'il mette sa pensée à nue. John pense que les Japonais ont en horreur d'avoir à dire ce qu'ils pensent, d'être sans équivoque même pour un oui ou pour un non « if I'd flatly put out an idea they would feel the pressure of telling me yes or no and they don't want to feel like that, and they wouldn't feel comfortable ». Ainsi pour éviter de perturber ses relations de travail, il copie l'ambiguïté de son hôte « I tried not to be direct » affirme-t-il, et ajoute avoir appris à prendre des chemins détournés pour arriver à ses fins « I tried to sort of get a way, another way to get there ».

Lors de notre discussion en privée avec Joana, elle, nous disait avoir eu une expérience communicationnelle traumatisante avec les Japonais affirmant que la

communication entre eux n'était jamais continue, fréquente, complètement honnête ou claire. En réaction, elle n'a pu s'empêcher de développer hostilité et méfiance, ce qui l'a conduit à vouloir quitter son emploi. D'après elle, la solution aux problèmes communicationnels vécus par les Américains et les Japonais serait d'établir entre eux une communication dans ses mots « ongoing, frequent, completely honest, and shared one-on-one ». De plus, pour mettre un terme aux ambiguïtés il faudrait communiquer « verbally and in writing ». Cette proposition semble vouloir combler des besoins communicationnels qu'elle qualifie être de besoins communicationnels spécifiquement « américains ». Cette suggestion concorde avec le souhait implicitement exprimé par tous les individus ayant pris part à cette étude.

3.1.2 Dynamique groupale et intergroupale japonaise: défi d'intégration pour les *outsiders*

Malgré le problème de langue ou de manque de clarté dans les communications dû à un style communicationnel indirect, on souligne un problème additionnel qui fait obstacle à la compréhension mutuelle, soit une sorte d'exclusion groupale tacite. Lors de notre entrevue individuelle avec Allan, il était très clair sur cette question,

« ALTs are rarely if ever considered as part of the in-group in the eyes of Japanese society, including the JTEs »

Nous retrouvons un discours similaire chez tous les autres participants.

Les membres du groupe de discussion nous disent avoir été souvent tenus à l'écart du cercle communicationnel, ou « out of the loop » comme le disent Stéphane, Marie, Sarah et Steve. Ils ont souvent senti être mis en marge du cercle d'initié, ce cercle japonais qui de leur avis est hermétique et inaccessible aux non Japonais. Marie nous dit qu'elle se sentait refusée le droit de prendre part aux conversations

courantes « you never felt like you could join in all conversations ». Marie ne parle pas japonais mais est convaincue qu'il y a autre chose que le barrage linguistique qui explique ce rejet, quelque chose de culturel « I think it was a cultural difference, I felt like I wasn't really in there » ce « in there » évocateur du cercle dont elle se sentait excluse. Stéphane insiste « being kept out of the loop is a good way to say it I think » une expression qui sera reprise souvent par tous nos sujets pour exprimer comment ils se sont sentis dans une telle situation.

Donc en plus de Marie et Stéphane, il y a John, Daniel et Ruth qui se sont clairement souvent sentis comme des *outsiders*. Daniel nous dit que personne ne faisait même l'effort de l'intégrer « I would feel like a complete outsider because nobody would put me in the loop ». Ruth comme Daniel, ne sachant jamais vraiment ce qui se passait autour d'elle, se perçoit à l'extérieur du cercle de communication « I'd feel on the outside because I could never feel certain of what is going on ». Elle ajoute que malgré tous ses efforts d'intégration, elle ne pourrait jamais être parfaitement intégrée et reconnue comme une des leurs étant donnée son origine afro-américaine, sa peau noire qui la condamne à être un objet de curiosité au Japon « I am always going to feel like an outsider, I am always going to be looked at » elle fait un geste de la main pour indiquer qu'elle parle de son apparence physique, sa couleur de peau. Ruth est consciente de n'avoir aucune chance de passer inaperçue et d'être considérée à l'égal des autres. Son contact avec ce peuple ethniquement homogène change la donne, elle est persuadée qu'une variable physiologique s'ajoute à l'idée d'intégration quand on est au Japon. D'après elle, on ne peut pas être complètement intégré si on ne ressemble pas aux Japonais.

John est d'accord avec Ruth. Il constate que peu importe l'effort mis à tenter de s'intégrer, voire à devenir comme eux par imitation, on ne peut pas faire disparaître sa visibilité ethnique. En tant qu'étranger on sera toujours étiqueté comme tel et

pointé du doigt « I could still go to some other town walk into a store and somebody would say 'look there! an outsider!' there is a *gaijin* ». Le terme japonais employé par John est très évocateur de la façon dont les Américains se voient perçus des Japonais: *Gaijin* est le diminutif de *Gaikokujin* ou 外国人 qui signifie littéralement « personne venant d'un pays de l'extérieur ». Or plus souvent les Japonais réfèrent aux autres en tant que *gaijin* soit « personne de l'extérieur ». Le groupe de participants considère qu'il s'agit d'un terme à connotation péjorative. Au moment où John a utilisé cette expression ont pu lire sur le visage des autres américains une expression de dédain.

John nous dit qu'il a dû se rendre à l'évidence, selon lui les Japonais ne peuvent s'empêcher de le percevoir comme un étranger. Il pourrait faire du Japon sa résidence permanente pour des dizaines d'années, se familiariser parfaitement avec la langue et la culture, mais il clame que cela n'altérerait en rien la perception qu'ils ont de lui « I could be there for 20 years 30 years speak the language fluently have a good set of friends who accept me but I'd always be an outsider ». Tous les participants acquiescent avec John car ils sont eux aussi conscients d'être une minorité visible. Tous en ont ressenti les effets. Tous nous disent avoir été rapidement étiquetés et considérés comme « les autres ». John nous fait comprendre alors la difficulté de la situation pour les Américains ayant évolués dans un pays d'immigration et de multiculturalisme où tous, contrairement au Japon, bénéficient d'une présomption d'identité américaine,

« Here [États-Unis] there's a lot of people that have come to this country from other countries, and if you've been here long enough you might have people say 'oh where are you from you look different' but a lot people just assume 'oh yeah you're local you're from here' »

Steve est d'accord pour dire qu'il est difficile pour les Japonais de ne pas le percevoir comme « l'autre ». Cependant il est plutôt d'avis que certains efforts peuvent contribuer à réduire l'écart, voire et gagner un certain statut au sein du

groupe. Car après trois ans d'efforts incessants pour apprendre la langue et la culture, Steve dit avoir bénéficié de nouveaux privilèges, dont une confiance telle qu'il ne l'avait jamais connue auparavant « at the end, they let me have my say ». Or, il se rend compte que ses efforts ne paient pas avec tout le monde. Quelques-uns de ses collègues n'arrivaient tout simplement pas à changer la perception qu'ils avaient de lui et étaient même offensés de voir cet étranger les copier ou les imiter « some people, they hated that » avoue-t-il. Steve s'est aperçu que certains enseignants le considéraient comme un étranger arrogant et prétentieux. Il avait l'impression de part leur réaction qu'ils étaient insultés et outrés de le voir se comporter comme un Japonais alors que de toute évidence il n'en est pas un. Steve pense que ces comportements pouvait se traduire en *pour qui te prends-tu* ou dans ses mots « who are you? You're just this foreigner! ».

Stephane croit que les Japonais attendent des étrangers qu'ils fassent preuve d'une volonté d'adaptation non prétentieuse, qu'ils essaient de s'intégrer avec modération, ce qui selon lui n'est pas sans difficultés. Stephane a la certitude qu'ils n'ont aucune tolérance pour l'imposteur, ou cette personne qui voudrait trop leur ressembler. Il nous dit que celui qui se subtilise une identité japonaise éveille la méfiance «when you start becoming that *Japanicized* for lack of better word they were saying who is this person all of a sudden? ». Alors que Stephane devient trop familier avec la culture et la langue, on n'hésite pas à le remettre à l'ordre « you're never going to be Japanese » lui rappelant plus d'une fois qu'on ne s'improvise pas Japonais. Pris par surprise, Stephane ne sait plus trop où se trouve cette juste mesure d'adaptation. Mais avec le passage du temps, il apprend à se trouver une identité viable et acceptable pour les Japonais, c'est-à-dire entre les deux « I found that you can exist somewhere in the middle ». D'après lui, cette identité mitoyenne serait même indiquée « they want you somewhere in the middle ». Car selon lui, non seulement ne peut-il être complètement accepté en tant que Japonais par imitation,

mais il sent qu'il ne serait pas dans son intérêt de se camper dans son identité d'origine « they didn't like it if you'd stayed a total American ». Il faudra donc pour lui se réinventer afin d'essayer de se faire une place parmi ses collègues de travail japonais. D'autres membres du groupe nous font comprendre avoir vécu le même problème. Ils nous disent s'être sentis mal à l'aise l'idée de se développer une identité métissée pour plaire à leurs hôtes. Ils nous ont tous dit qu'en Amérique on n'a pas à compromettre son identité à ce point pour s'intégrer dans un groupe.

La plupart de nos sujets nous expliquent que les Japonais se replient facilement sur l'argument de l'homogénéité raciale et culturelle pour agir en clique fermée. Plusieurs vont jusqu'à dire que même le plus Japonais des Américains ne seraient encore qu'un Américain à leurs yeux, comme quoi n'est Japonais qu'un Japonais, et ne peut comprendre un Japonais qu'un autre Japonais, ce qui vient rejoindre les propos de Ruth à ce sujet. Marie nous livre sa propre expérience qui l'a vivement choquée, car ce sont ses amis japonais qui lui feront cette confession. Ceux-ci la considérant avant tout américaine, lui diront que malgré tous ses efforts à comprendre leur langue et leur culture, elle ne pourrait jamais vraiment les comprendre, son identité culturelle justifiant cette impossibilité « even if you, an American, you understood every word of Japanese, if you are not Japanese you weren't going to understand » rappelle-t-elle. On lui dira qu'il existe entre Japonais une compréhension mutuelle silencieuse qui échappe aux étrangers « we know what the other person is thinking without talking to them » se souvient-elle d'avoir entendu. Nos participants se font dire qu'il faut imputer la cohésion de la conscience collective japonaise à cette homogénéité culturelle entretenue depuis l'enfance à travers une éducation sociale que les étrangers, les visiteurs n'ont pas reçue; un argument sans cesse repris par leurs collègues japonais « you don't know what was taught from day one ». Leurs collègues japonais sont absolument convaincus que les étrangers ne

pourront jamais comprendre les messages verbaux et non-verbaux communiqués entre Japonais, principalement pour cette raison.

C'est ce que les Japonais appellent le *nihonjiron* nous disent Daniel et Steve, c'est-à-dire la « théorie japonaise » qui pose que n'est Japonais que celui ou celle qui est née au Japon de parents eux-mêmes japonais. Daniel croit que les Japonais sont en effet conditionnés à penser en ces termes. Lors de son séjour, pour lui le message était clair « you were not born here so you'll never understand us » comme quoi la croyance populaire veut que les étrangers soient frappés d'une exclusion automatique et irréversible. Sarah écarte cette théorie, peu convaincue de cette impossibilité pour un *outsider* de comprendre les Japonais, elle y résiste « I don't know if I buy totally into that ». Elle reconnaît néanmoins qu'il s'agit d'une croyance courante contre laquelle elle devait constamment lutter. À un moment, elle surprendra même un collègue dire à un autre collègue japonais de ne pas perdre son temps à lui (Sarah) fournir des explications sur la cause d'un certains problème « oh don't tell her because she wont understand ». Sarah n'étant pas japonaise, ils sont persuadés qu'elle ne pourrait pas comprendre la situation. Et pourtant, Sarah prétend qu'elle pouvait comprendre et regrette que ses collègues n'aient pu se défaire de ce qu'elle qualifie être un préjugé à son endroit. Elle croit que les Japonais sont conditionnés à typifier l'autre à travers une catégorisation simplistique qui oppose les *insiders* aux *outsiders*, et le comportement approprié avec l'autre varie selon qu'il tombe dans l'une ou l'autre des catégories. Sarah pense que pour les Japonais on est soit l'un soit l'autre, et pense que les non-Japonais tombent automatiquement et invariablement dans la catégorie des éternels *outsiders* car quoiqu'ils fassent ils ne seront jamais complètement perçus comme un des leurs, ou *insider*. Sarah nous dit qu'il est difficile pour les Japonais de se défaire de cette croyance car elle serait profondément enracinée dans leur culture « I think that it's part of the Japanese culture to say that 'you're never going to be able to speak as good Japanese as we are, you're never

going to think and be like us». Une croyance irritante pour Sarah qui aurait souhaité plus d'une fois être perçue comme une des leurs plutôt qu'une étrangère de passage.

Marie propose une perspective différente. Elle ne pense pas qu'il y ait de volonté réelle de la part des Japonais de vouloir exclure les étrangers. Nous remarquons que le reste du groupe n'est pas d'accord avec elle sur ce point. Elle poursuit tout de même en expliquant que ce serait la différence dans la façon de communiquer entre Américains et Japonais qui donnerait aux Américains le sentiment ou l'impression d'être exclus. Parlant peu contrairement aux Américains, les Japonais peuvent donner l'impression d'être intentionnellement dissimulateurs et secrets, mais Marie prétend qu'ils n'ont pas cette intention, et plutôt qu'ils font preuve de la même réserve entre eux « it's just cultural for them not to talk about things to the same extent that Americans would try to discuss certain things ». Peu habitués à cette façon d'agir et de communiquer, les Américains peuvent se sentir mis à l'écart nous dit-elle « maybe some people feel out of the loop because of that ». Elle pense que les acquis culturels brouilleraient encore une fois ici les perceptions de part et d'autres.

Les participants sont tous d'accord pour dire avoir ressentie la densité de ligne de démarcation entre le « nous » et « les autres » dès leurs premiers jours au Japon. Ils nous expliquent comment, par exemple, il n'était pas rare que leurs collègues de travail japonais fassent spontanément référence à leur identité culturelle collective dans les discussions par des « you Americans » dans un rapport qui les opposaient au « we Japanese ». Ils ont eu l'impression que leurs collègues s'intéressaient peu à leur individualité mettant plutôt l'emphase sur leur caractère « américain » et n'hésitaient pas à leur rappeler souvent cette différence entre leurs appartenances culturelles respectives.

3.1.3 Rivalité entre homogénéité uniformisée et diversité individuelle

John se souvient de l'habitude qu'avaient les Japonais de référer à leur identité collective pour se décrire à l'autre,

«Japanese people do often say 'we Japanese, we do this and that'... they do and they can because they are that similar, that homogenous, it's amazing! »

Le Japon connaît une population ethnique très homogène. Cependant nos participants américains sont d'avis qu'il y aurait indice d'homogénéité au-delà des caractéristiques physiologiques. Ils nous parlent ici de l'existence d'une homogénéité identitaire reconnue socialement, et selon eux problématique car elle contribuerait à l'entretien chez les Japonais d'illusions et de présupposés qui n'ont pas leur place dans un contexte de relation interculturelle. Ils ont clairement identifiée cette particularité identitaire comme obstacle additionnel à leur intégration.

Au boulot, les répercussions de cette apparente règle d'homogénéité se font d'abord sentir par le manque de formation. Steve explique qu'en prenant pour acquis que tout le monde pense et opère de la même façon, une croyance très répandue au Japon nous dit-il, les Japonais ne sont pas conscients du fait que les Américains sont à ce point différents qu'ils ont besoin d'être guidés et entraînés à travailler comme des Japonais « the recognition that you do not necessarily know those things is not there most of the time and that is the weird part with Japanese ». Aux yeux de Steve, les Japonais sont étranges, car comment peuvent-ils ignorer à ce point qu'un Américain ne puisse forcément pas savoir comment on opère au Japon? N'est-ce pas assez évident pour ces Japonais qui sautent sur la première occasion pour lui rappeler qu'il n'est pas vraiment un des leurs?

Steve pense que de façon générale, les gens ont beaucoup de difficulté à se distancier de leur propre culture « I think that most people don't have that sort of distance » dit-il. Mais il soutient que c'est encore plus difficile pour les Japonais parce qu'ils sont peu familiers avec l'idée qu'il puisse exister entre les gens des différences plus profondes « this distance is even more so difficult for Japanese because they never know that there are major differences between people » .

Steve croit que les Japonais considèrent que tous les membres de leur société ont une façon de faire et de penser similaire, et cela parce qu'ils sont conditionnés à se conformer à une certaine uniformité identitaire dès un tout jeune âge. Il pense d'ailleurs que cela pourrait expliquer pourquoi les Japonais ne pensaient pas à lui fournir de formation sur des questions comme la gestion du temps, les relations de travail, le rapport à la direction, ou les méthodes d'enseignement appropriées, pour ne nommer que ceux-là. Steve pense que les Japonais apprennent par imitation et ne sont pas familiarisés avec cette idée de formation encadrée et formelle telle qu'elle existe aux États-Unis.

De son côté, Marie clame que leur homogénéité est le résultat d'une éducation scolaire qui vise à l'entretenir « "they're very homogeneous they teach that too in school » . N'hésitant aucunement à généraliser, elle rajoute « they all grow up having a similar education » . John, dans le même sens, constate que l'expérience sociale japonaise est tellement similaire d'un bout à l'autre du pays qu'il est convaincu qu'on peut affirmer sans se tromper que les Japonais partagent entre eux un grand nombre d'expériences identiques « that shared experience in Japan, I mean collectively, if you're Japanese, you know what it's like, you've been through the same things » . John dit avoir remarqué que la majorité, sinon la totalité des écoles publiques japonaises suivent des modèles uniformes d'enseignement ou de la vie tutorale et étudiante « the schools are just about the same from Okinawa to Hokkaido, the same

types of festivals the same types of activities ». De plus, John ajoute que son immersion dans le système scolaire japonais l'a amené à croire que l'école institutionnalise l'homogénéité japonaise car on y forme non pas des individus mais des Japonais « in schools they were being made Japanese, they were making them Japanese ». John prétend avoir observé dans les écoles japonaises un conditionnement social sans précédent qui mise sur la conformité et l'uniformité. Il ne peut s'empêcher de comparer avec les États-Unis où, dit-il, on ne pourrait jamais présupposer une homogénéité ou similarité du genre mais plutôt l'inverse « if I am from a school from California and go to a school in New York we would expect differences ». Il pense que ce conditionnement abouti nécessairement au *should know* dont parle Steve, c'est-à-dire ce savoir-faire sous-entendu au travail,

«Everybody's been trained throughout their life the same way, so when you're in the workplace you know the same things, and you're just supposed to know these things because you have had a lifetime of training to be similar»

L'ampleur du conformisme et l'uniformité japonaise l'impressionne fortement, et il se surprend à dire qu'on peut facilement généraliser avec les Japonais tant cette caractéristique est dominante. John dit que «oui » deux Japonais qui ne se sont jamais rencontrés auraient raison de penser être très similaires « in Japan you can be pretty confident that if I were Japanese, this other Japanese who I have never met probably had the same experience or similar experience to mine ». Il compare avec la situation du côté des Américains, situation aux antipodes « I don't necessarily know that with an American, I don't know if we've been through the same experiences I have». Steve et John nous disent avoir été dépassés par cette homogénéité déconcertante qu'ils avaient du mal à comprendre.

Pour Steve, le côté sombre de cette caractéristique sociale est son incompatibilité profonde avec ses propres aspirations individuelles, le besoin de valorisation et

l'estime de soi, des besoins inhérents qu'il projetait malgré lui et fort maladroitement sur ses étudiants japonais, tout comme il l'aurait fait pour des étudiants américains. Il se souvient d'une expérience qui lui a fait comprendre jusqu'à quel point cette projection était mal reçue des enseignants mais aussi des étudiants. Voulant valoriser une étudiante clairement douée en anglais, il l'invite et l'encourage à l'assister pour la préparation de ses cours. Il lui demandera même son avis sur la préparation du plan de cours. Steve se rend compte trop tard de l'ampleur de la gaffe car ce qui semblait une conversation anodine entre enseignant bien intentionné et étudiante talentueuse tourne au désastre, désolé il nous confie,

« I thought we were just talking, boy! That was the wrong thing to do »

Car pour des raisons qui alors lui échappaient, l'étudiante réagit mal et troublée, elle se réfugie auprès d'une enseignante japonaise. Cette enseignante rapplique *illico* et, au grand étonnement de Steve, le réprimande fortement, l'accusant de vouloir ostraciser l'étudiante en lui accordant des privilèges que d'autres non pas. Steve apprend que l'étudiante s'est précipitée vers cette enseignante japonaise car paniquée par les agissements de Steve qui apparemment ont pour effet de la marginaliser. Il nous rapporte les propos de l'étudiante à l'enseignante «she told her that I was picking her out, and *why* was I picking her out, *why* was I doing this and so on ». À l'époque, il nous dit qu'il ne pouvait vraiment pas comprendre en quoi il était fautif jusqu'au moment où lui expliquera plus tard de quel crime insensé on l'accusait et pourquoi il était mal d'agir ainsi,

«The teacher came to me and she's like '*hey* I just want to let you know that this girl, she is not special, stop treating her in a special way! She is no better than any other Japanese students when it comes to English!' this teacher drew the line and told me to stop with this idea that anyone is unique from anyone else and... it was really uncomfortable for the student»

Les propos de l'enseignante lui révèlent qu'elle n'avait vraiment pas idée du bon vouloir derrière l'attitude de Steve, il est dérouté. Ce qui pour lui avait toujours été la conduite indiquée pour l'enseignant bienveillant est au Japon reçue comme une conduite impropre et condamnable. Voilà qu'on ne pourrait faire pire qu'en disant à un Japonais qu'il est spéciale ou unique. Le compliment a l'effet d'une insulte. Il a mis en valeur les talents de son étudiante pour qu'elle se sente fière d'elle-même, mais au lieu de cela il l'a isolé des autres créant chez elle une angoisse qu'il n'avait pas du tout anticipée.

Ceci nous ramène aux commentaires de Joana sur son expérience avec le concept japonais d'identité collective et de suppression de l'identité individuelle. Elle se rend vite compte que ses étudiants détestent être mis en évidence « my students hate to stick out » lance-t-elle. Au Japon elle fait face à des interdits qu'elle trouve incompréhensibles. Ses collègues lui font comprendre qu'elle ne doit pas souligner les mérites individuels mais collectifs « my JTEs have even discouraged me from saying one student did a great job, unless I say it to all of the students in the classroom ». Joana ne comprend rien derrière cette règle de conduite avec laquelle elle est plutôt inconfortable, cette règle la confronte à son propre système de valeurs,

« It kills me not to comment a student who did exceptionally well »

À son avis, la compétition est saine car elle encourage l'émergence de qualités individuelles autrement occultes « I am competitive and I believe it brings out the best in people when they are that way ». Elle croit à l'esprit de compétition et se fait un devoir d'initier ses étudiants à cette notion afin qu'ils puissent prendre conscience des bienfaits de la fierté individuelle qu'elle peut entraîner « if I can leave just a taste of that behind in my students and colleagues, I believe I will have made a difference ». N'en déplaise à ses collègues, Joane ne cède pas à la pression et reste

fidèle à ses valeurs ne pouvant s'empêcher d'être une hors la loi occasionnelle convaincue de toute façon que ses collègues sont dans l'erreur. Elle ne se gênera pas pour féliciter un étudiant ou lui dire à quel point il ou elle est exceptionnel « on occasion, I still say it, even if the JTE doesn't like it ».

John nous raconte une anecdote très similaire. Or, dans son cas c'est l'étudiante qui lui montre la limite à ne pas franchir. Cette étudiante était douée en anglais. En privé, elle aimait converser librement avec John pour se pratiquer et il était heureux de lui offrir quelques heures de son temps pour l'aider à s'améliorer. Impressionné, il ne se gênera pas pour louer ses compétences linguistiques, et ne manquera pas de les faire connaître aux autres étudiants. Croyant avoir développé avec son étudiante une relation privilégiée d'amitié, il devient avec elle de plus en plus familier. Cependant, il doit bientôt se rendre compte qu'elle n'apprécie ni que les autres étudiants sachent qu'elle a un talent particulier en anglais « she didn't want anyone to know that » ni qu'elle a une relation spéciale avec un enseignant. Son attitude indique qu'il y a un problème. Alors qu'ils se croisent dans les couloirs de l'école, elle l'ignorera « when I'd see her in the hall she would hardly look at me, I would say 'hey hi!' and obviously she would try to look away ». John stupéfait comprend peu à peu qu'elle ne voulait pas être perçue comme étant spéciale même si cela impliquait une banalisation de ses qualités exceptionnelles. John mettra beaucoup de temps à comprendre que cette étudiante préférait et même aspirait plutôt à être comme les autres.

Marie et Mike vont jusqu'à dire que les Japonais sont vaniteux lorsque cela concerne leur homogénéité « they almost seem to brag about their homogeneous culture ». Mike parle aussi d'une fierté associée à cette ressemblance « they take pride in the fact that they are all one type ». Il n'en saisit pas très bien le pourquoi « I don't get it » nous dit-il, car pour lui, en quoi peut-on être fier d'être comme tout le

monde? Les propos d'Agnes sur cette question révèlent une attitude toute aussi réfractaire à cette homogénéité laquelle rendrait les Japonais prétentieux, puisque si nombreux à se ressembler sur une si petite île « many Japanese people have the biggest ego of anyone I have ever met because they are many homogeneous people on their little island ». Agnes trouve aussi d'absurde d'être fier d'être pareil. Marie, elle, pense que les Japonais sont surtout fiers de cette ressemblance parce qu'elle leur garantit une compréhension mutuelle qui ne requiert aucun échange de paroles « they take pride in knowing each other to a certain personal level without having to communicate verbally ». Marie avoue parcontre que cette homogénéité a fortement contribué à créer chez elle un sentiment d'exclusion « you never felt like you could blend in very well ». Le tissu social est tissé tellement serré ajoute-t-elle, qu'à moins d'avoir été exposé aux mêmes expériences qu'eux, il est difficile pour les étrangers de les comprendre et encore plus difficile pour les Japonais d'imaginer qu'on pourrait les comprendre. Car elle affirme que les Japonais ne se gênent pas pour snober l'effort d'un étranger qui ne répond pas à ce critère,

« They're so tightly culturally knitted...unless you have their cultural background... to me sounds like Japanese people say 'unless you've experience our cultural background and have some experience to relate to, TV wise , pop culture wise, a...unless you can pick up the subtleties of jokes we make and things we understand you can't really come our level »

Steve, fortement impressionné par l'uniformité comportementale japonaise, pense que leur uniformité garantie une transparence qui fait loi et qui fait que personne n'a de secret pour personne « they are so homogeneous it's like they're walking around naked, everybody can see who they are » et il ajoute qu'ils n'ont pas d'autres choix que de se conformer aux modèles identitaires et comportementaux reconnus, « they have to » insiste-t-il. Ruth nous rappelle qu'au Japon en effet la différence ou l'exception est fortement découragée. D'ailleurs cette attitude fait

convention et Ruth pense qu'elle est acceptée comme norme identitaire fondamentale. Elle cite le célèbre proverbe japonais,

« The nail that sticks out will be hammered down »

Ce proverbe illustre bien cette mentalité de non tolérance par rapport à la déviance et au non-conformisme. Tout le groupe connaît très bien ce proverbe l'ayant entendu plus d'une fois répété par un ami ou un collègue japonais. Ils sont tous d'accord pour dire que l'homogénéité japonaise est une caractéristique inusitée qui s'ajoute aux nombreux autres défis de communiquer avec eux. Cette homogénéité identitaire aurait pour effet d'accroître le degré d'impénétrabilité du cercle sociale japonais, rendant quasi impossible une parfaite intégration au milieu et inversement une impossibilité pour les Japonais de comprendre les difficultés rencontrés par les étrangers travaillant avec eux.

3.1.4 Désaccord de perspectives sur diverses questions soulevées au travail

Très souvent les participants ont laissé entendre que la communication entre eux et les Japonais pouvait être affectée par autre chose que des problèmes de langues ou d'approches communicationnelles. Il y aurait apparemment un grand décalage entre la posture que les deux groupes adoptent par rapport à un certains nombre de questions dont particulièrement la définition des rôles, les responsabilités inhérentes au rôle assumé, et les attentes respectives entre employeurs collègues et employés pour ne nommer que celles-là. Ils nous disent avoir eu l'impression que des différences culturelles profondes les divisaient. Ils nous parlent de désaccord et friction sur ces questions spécifiques qui ne sont pas sans effet sur la qualité de la communication et des rapports entre eux. Nos participants ont identifiés des problèmes gravitant autour des questions suivantes : l'engagement et les

responsabilités sociales, la gestion des problèmes, la valorisation au travail, la démarcation entre le privé et le public, le *face time* et le rapport entre l'individu et la collectivité.

-Engagement et responsabilité sociales

Allan nous dit qu'en général les ALTs sont au Japon pour profiter d'une expérience qui, somme toute, reste personnelle et individuelle. Il conclut d'ailleurs que dans le cas des ALTs américains, cette observation est encore plus vraie. Ceux-ci ne se sentent pas très obligés envers leur employeur, leurs collègues ou leurs étudiants « the responsibility we Americans feel towards our coworkers, school, and student is relatively low compared to the Japanese ». Il croit que cette attitude contraste considérablement avec les Japonais avec lesquels ils sont impliqués au travail. Allan est convaincu que pour les Japonais le groupe de travail est aussi important sinon plus que la famille l'est pour lui; chez les Japonais il a priorité sur tout. En conséquence, il pense que leurs attentes envers tout un chacun seraient plus exigeantes et peut-être trop difficiles à rencontrer pour les Américains. Pour Stéphane, le travail n'est ni plus ni moins qu'une nécessité pour assurer sa subsistance. Il nous dit que son engagement (au travail) se limite à faire remplir ses tâches à l'intérieur des jours et des heures de travail convenus contractuellement et pas au-delà. Or il pense que cette façon de penser est incompatible avec ce qui est considéré acceptable pour les Japonais. Assuré que tous les Américains se réclament les mêmes conditions que lui, Stéphane explique avec un *we* qu'il assume sans hésitations l'attitude américaine par rapport au travail telle qu'il la comprend, attitude qui déplaît à ses collègues japonais,

« We go to work, we do our job and then we go home at 5pm, we don't stick around like they do for no reason, and they don't seem to like it »

Stephane perçoit deux mentalités qui séparent et opposent radicalement les deux groupes « they live to work and work means every thing, we work to live and life is outside of work for us » le groupe de discussion répond très favorablement à ce commentaire qu'ils affirment tous être juste.

Allan pensent que les Japonais perçoivent se désengagements qu'il croit particulièrement évident chez les ALTs d'origine américaine, sans expliquer toutefois en quoi ce désengagement est plus évident chez les Américains. Allan pense que leurs collègues japonais ne seraient pas très intéressés ni motivés à se rapprocher d'eux ou à investir du temps supplémentaire pour régler les quelques malentendus qui peuvent survenir entre eux, sous prétexte que leur engagement ne serait pas assez sérieux, d'autant plus que les participants au programme JET signent des contrats très brefs d'un an renouvelables pendant trois ans seulement « our attitude is different and the working contracts are quite short it makes us look like visitors not full time employees like the rest of the work team ». Cette opinion rejoint celle de Marie qui considère bien réel le problème de la brieveté des contrats pour les ALTs « there was always an understanding that I wouldn't be there very long » et elle sent que son engagement était vu comme superficiel et que cela expliquait la distance que ses collègues japonais maintenaient avec elle « that affected how much they wanted to commit towards making the working relationship really affective I think ». À son avis, ceci s'ajoute à la liste des causes de son isolement « that shortness was what kept me out of the loop in my opinion ». Le groupe est partagé à ce sujet avec d'un côté une minorité qui blâme surtout la brieveté des contrats et de l'autre, la majorité qui pense que l'attitude américaine par rapport à l'engagement au travail est problématique pour les Japonais.

Allan voit une corrélation entre ce que les Américains considèrent être un degré d'engagement et de responsabilités acceptables au travail, ce que les Japonais en pensent et les déboires communicationnels entre eux,

« All of this hurts communication I think because it deemphasizes its importance, when miscommunication occurs, both sides seem less willing to invest time and energy into building a more positive environment for communication »

Cette idée se rallie à celle de John qui parle d'un décalage de sens sur les notions d'engagement et responsabilités entre Américains et Japonais. Son expérience au Japon l'a mené à penser que les implications sont différentes pour chacun des deux groupes culturels. John tente de nous faire comprendre ce point de vue en évoquant le souvenir d'un épisode où il s'est vu invité par des collègues de travail japonais à se joindre à un club de jazz dans son village. On lui dit que les membres du club se rencontraient pour pratiquer dans un cadre informel « relax » et « casual » dit-il. Il se joint au groupe dans cette optique, ne comptant se présenter aux rencontres que lorsqu'il n'était pas tenu à d'autres engagements. Or, il constate assez rapidement que les attentes des membres sont beaucoup plus importantes que ce qu'il avait compris initialement. Les membres le pressent de se présenter à toutes les pratiques, c'est-à-dire à raison de trois soirs par semaine. John s'offusque « I did get a little upset with them ». Il explique sa réaction au fait qu'à cette époque, il se trouvait dans une période où il commençait à être impatient avec les différences culturelles entre lui et ses hôtes « this was when I was getting extreme culture frustration ». John nous dit s'être senti trompé par ses collègues « at first they had invited me saying 'Oh every Friday night we play and then we got out eat and drink and sometimes we just drink beer and its very relax very casual ». De tels propos donnaient à John l'impression que ce groupe se rencontrait de façon informelle pour le simple plaisir de socialiser quand possible pour les membres. Or, il s'aperçoit rapidement que son adhésion entraîne des obligations et responsabilités beaucoup plus lourdes qu'annoncées. On

lui reproche de s'absenter trop souvent, on se fâche de son manque de discipline « suddenly what I thought was really relax and casual wasn't, and they were really upset ». Après un certain recul, John en vient à comprendre que personne n'avait l'intention de tromper qui que ce soit, mais plutôt, qu'on ne s'entendait pas sur le sens des mots. Il nous fait remarquer que ce que signifie «casual » pour un Américain et un Japonais est tout simplement différent,

« I thought 'oh this is going to be casual' as I didn't think that casual meant so committed for Japanese people, and I realized that the problem was the same in the workplace, there's nothing casual about anything»

Ce commentaire de John évoque le haut degré de formalisme perçu chez les japonais par lui et ses compatriotes américains, un formalisme qui selon eux dominerait tous les aspects de la vie sociale.

-Gestion des problèmes

D'après ce que nous disent nos sujets, la façon de gérer les problèmes apparaît être une autre zone sensible aux conflits. Soit on ne leur permet pas de contribuer à la résolution des problèmes, soit ils doivent se résigner à accepter des solutions qu'ils jugent inefficaces, des façons de faire inadéquates ou inacceptables.

Mike nous raconte comment, à sa grande surprise, la question de son statut dans l'école ne lui permettait pas de prendre part aux discussions portant sur les problèmes de discipline. À un certain moment, il s'aperçoit qu'un problème de discipline sérieux mobilise les enseignants, mais on n'aborde pas la situation avec lui « every body knew it, but nobody had said anything to me about it ». En bon Américain qu'il est explique-t-il, il ne pouvait s'empêcher de vouloir faire quelque chose, de participer à la résolution du problème « being American I was going to say something

just to make a very simple suggestion ». Mais alors qu'il fait quelques suggestions à un proche collègue, celui-ci lui rappelle que ce n'est ni son rôle ni celui d'un enseignant de prendre ce genre d'initiative « well that's not for you or me as a teacher to suggest or say something ». C'est à ce moment que la norme hiérarchique devient évidente,

« That's when I realized that there are certain things that you're expected or able to observe or say or note based on where you are within the ranking of the hierarchy of the office its not proper for the ALT to suggest any improvement to the system, it is not even proper for the JTE to be suggesting that, but say it might be for the principal or the assistant to the principal »

Mike se rend compte qu'il doit s'adapter à une forme de hiérarchie qui l'oblige à ne pas dépasser les limites de son rôle, un rôle qui s'avère être assez réduit car il se situe au bas de la pyramide hiérarchique. Mike est surpris car il croyait d'abord normal de participer ou d'intervenir. Étant américain cela va de soi nous laisse-t-il entendre. Or, si aux États-Unis tout le monde peut proposer des solutions lorsque surgit un problème au travail, il constate qu'au Japon, cela dépend du statut de chacun. Sa contribution à ce genre de problème est donc limitée sinon inexistante. Mike se dit déçu et frustré de n'avoir jamais pu participer aux discussions portant sur la résolution de problèmes de l'école. Il nous dit s'être senti sous-estimé par ses collègues.

Ruth nous dit qu'au départ elle trouvait les solutions que proposait son école pour régler des problèmes de disciplines plutôt déconcertantes « I was sometimes shocked, amazed and sometimes a little frustrated ». Elle sentait impuissante car tout comme Mike, on ne lui donnait jamais l'occasion de proposer des solutions qu'elle jugeait plus efficaces. Elle estimait l'approche disciplinaire japonaise aberrante parce qu'elle permettait aux étudiants de faire ce qu'ils voulaient « it was shocking to me to see how it was ok for students to do what they wanted ». Ruth nous dit que cette

question l'embêtait et qu'il sagissait de son plus important choc culturel « that was my clash » affirme-t-elle. Parcontre, cette collision a été une occasion pour elle d'apprendre à identifier ce qui la distingue de l'autre, ce qui la caractérise en tant qu'Américaine dans une situation pareille. Elle nous dit que le contraste lui a appris qu'au Japon le maintien de l'harmonie sociale est une norme qui domine la conduite « I came to understand that Japanese are non confrontational doing whatever is necessary to maintain an harmonious relationship » alors qu'à l'autre extrême, ou pour fidèlement reprendre ses termes « as opposed to the Americans » qui ont plutôt l'habitude de se faire un devoir de dire franchement ce qu'ils pensent sans égard aux conséquences « Americans that just say what's on their mind ».

Le groupe trouve difficile de réconcilier les extrêmes à ce niveau. Lana ne peut s'empêcher de croire qu'il y a exagération dans l'attitude non confrontationnelle des Japonais. Ayant identifié un enseignant ayant une conduite qu'elle juge inappropriée avec les étudiants, elle est incapable d'accepter l'inertie de ses collègues à son sujet, ceux-ci paralysés par cette norme de non confrontation « they didn't deal with it » nous a-t-elle lancé. Pour elle, cette attitude de non-confrontation est un aveu d'impuissance lâche. D'un côté ses collègues lui confient combien ils souhaitent voir cet individu déviant quitter l'école, mais de l'autre ils ne font rien sous prétexte qu'il lui revient de décider lui-même de quitter son poste ou non, elle rapporte la conversation ainsi « well that teacher is a creep and we just don't want him to come back but that's all we can do, we can just hope that he is not going to come back to this school ». Lana est révoltée et stupéfaite d'autant plus que la direction est aussi au courant des agissements de l'enseignant en question. Mais la direction se rallie à l'opinion générale et se révèle toute aussi impuissante plutôt d'avis que ce serait à l'enseignant de prendre la décision de partir et non pas l'inverse « we all want him to leave, he has to sign himself that he wants to change ». Le problème étant si grave et si connu, Lana ne peut s'empêcher de trouver l'attitude de tous absurde et stupide.

Les étudiants injurient l'enseignant fautive haut et fort mais rien n'est fait «every day the children would just run screaming sexual harassment from this teacher but nothing was done ». La réponse japonaise à cette inertie sociale est « Japanese society is such » lui dit-on. Mais Lana nous explique que son école se repliait sur cet argument culturel du « nous voulons éviter les confrontations » pour cacher le fait qu'elle avait tout simplement peur de perdre la face pense-t-ell,

« Honestly, it has to do with the fact that them addressing the problem would bring shame to the entire community as opposed to just the individual and I think they're willing to tolerate that behavior because they don't want to bring the whole community down, and look like failures in front of the entire town [...] that's how they dealt with it without reflecting poorly on the school »

Mike nous dit que l'idée de « sauver la face » constitue en soi une norme sociale qui s'ajoute à celle de préserver l'harmonie. Il affirme avoir pu remarquer que les écoles japonaises et leurs corps enseignant consacrent beaucoup d'énergie à protéger leur réputation. Il est persuadé que cela affecte la façon dont ils vont aborder et gérer leurs problèmes. Car à chaque fois qu'un problème survient, quoiqu'il soit, l'école assume le blâme, en prétendant parler pour le corps administratif de l'école Mike lance « if the problems exist it's our fault » écartant toute possibilité qu'un comportement problématique qui se développe à l'intérieur de ses murs puisse être imputable à une cause extérieure « it has nothing to do with the way they're brought up, it's nothing to do with their family structure, it has nothing to do with anything else, it's because we're not doing our job ». Mike soutient que les écoles se sentant entièrement responsables de ce qui se passent entre leurs murs évitent d'éventer le problème en créant de la controverse parce qu'elles veulent à tout prix protéger leur image. Mike reconnaît que pour les Américains cette posture est irréconciliable avec la leur « I think it's a major clash of culture with what would be perceived in our country ». Il est d'avoir que la question de « sauver la face » ne pourrait en aucun cas empêcher une école américaine d'agir contre un de ses enseignants, car en Amérique,

clame-t-il, la question de perdre la face est une préoccupation de moindre importance. De plus, il prétend qu'aux États-Unis ce n'est pas la communauté qui aurait à prendre le blâme pour les comportements fautifs d'un seul individu mais cette personne seulement « back home, individuals are entirely responsible for their own behaviors and problems » conclu-t-il.

Lana tient à ajouter que la seule mesure punitive qu'elle a pu observer a été l'ostracisation de l'enseignant « nobody would talk to him, students would throw things at him, gang up and say to him 'oh here's the weird guy' to him ». Daniel nous dit qu'il saisit la logique de cette mesure disciplinaire. Pour une société tissée serrée où tout le monde trouve sa raison d'être à travers le groupe, le rejet peut être très incommodant, de façon sarcastique il nous dit « nobody taking to him, that makes him an outcast right, wouldn't he just hate that! » mais il questionne l'efficacité d'une telle mesure.

Lana nous dit aussi avoir rencontré des difficultés à résoudre des problèmes survenant dans le cadre normal du travail. Toujours « en tant qu'américaine » elle trouvait tout à fait naturel de penser à adresser le problème directement à la personne concernée, et cela sur le lieu de travail, car c'est ce qu'on lui a toujours montré « as Americans we try to speak immediately to the person in charge and say something about it ». Mais faisant face à une résistance qui met fin à ses efforts, elle en vient à comprendre, qu'étrangement, le lieu et le moment est mal choisi « this is going to sound strange but I found that but work was not a time and place to solve my problems ». Elle apprend qu'elle doit profiter des soirées sociales avec ses collègues et la direction pour discuter franchement et pour solutionner ses problèmes « I realized that at these gatherings, that's when people are much more free and that's when I got my feedback and any problems I had would be solved ». Ses propos nous font voir que Lana perçoit une contrainte au travail qui empêcherait ses collègues se

sentir « free » ou libres de s'exprimer. Les soirées dont elle nous parle, se présente alors comme des occasions idéales pour la résolution de problèmes parce que c'est le seul moment où ses collègues de travail ne semblent plus liés par cette contrainte invisible « that's when people are more free » nous dit-elle. Elle explique par ailleurs comment le secret du huis clos était la protection offerte à ceux qui osaient s'exprimer ouvertement durant ces soirées « they say that at these parties, whatever happens is not talked about later, not held against you ». Elle va même jusqu'à dire que les ALTs sont supposés profiter de ces soirées pour discuter « I think Foreigners they're supposed to use that time ».

Tous nos participants reconnaissent en effet que ces soirées bien arrosées entre collègues étaient souvent indiquées pour parler de questions litigieuses liées au travail. Ils ont cependant tous eu du mal à voir le sérieux de cette démarche, soit de régler des problèmes de fond entre plusieurs verres de bières. Plusieurs ont avoué avoir trouvé difficile de s'ajuster à cette façon de régler leurs problèmes.

-Valorisation au travail

Nous avons compris que pour la majorité de nos sujets la valorisation au travail est importante. Cependant, il semble qu'au Japon plusieurs aient souffert d'un manque à ce niveau. Stéphane,

« We [Américains] need to know that we are doing a good job »

Tout le groupe était d'accord avec lui sur ce point.

Il nous dit avoir eu beaucoup à offrir, mais malheureusement au Japon il s'est senti sous-estimé, trop fréquemment utilisé comme « human tape recorder ». Il

prétend d'ailleurs que cette mauvaise habitude est très répandue chez les Japonais qui ont à travailler avec des ALTs « we've all had that experience » affirme-t-il, personne ne contredit cette affirmation. Il ajoute que pour lui, la frustration a fini par prendre le dessus. Car même après s'être expliqué à ses collègues, il constate que ces derniers ne comprenaient pas à quel point son besoin de valorisation au travail était crucial à son bien-être général « they really didn't want to hear it, they didn't get it ». Mécontent, il affirme que c'est d'ailleurs pour cette raison qu'il n'a pas renouvelé son contrat pour une deuxième année, incapable d'accepter le jugement de ses collègues qui ne reconnaissent pas le problème « it was too frustrating, it's like they thought I had a problem ».

Daniel reconnaît avoir à quelques reprises ressenti la même chose, en reprenant les termes utilisés par Stéphane il nous dit « two teachers used me as a human tape recorder ». De son côté Steve pense que ses collègues auraient pu profiter davantage de l'expertise des ALTs. Le comble de la frustration était pour lui de voir se gâcher cette opportunité en raison de ce qu'il qualifie être un manque d'intérêt flagrant « a lot of teachers whether or not they were old school or young, I found a lot of them just didn't want to do it right, or didn't care ». Pour Steve, il s'agit d'une forme de gaspillage de ressources intellectuelles qu'il n'arrive pas à comprendre. Il nous confie que pour lui, c'était comme si tout le monde se contentait de faire son boulot sans aucune motivation pour améliorer ses compétences; comme si personne n'était intéressé à sortir des sentiers battus pour faire les choses différemment. Même si cela pouvait promettre plus de satisfaction personnelle au travail, ils n'en démontraient pas plus d'intérêt.

- Démarcation entre le privé et le public

Notre groupe a trouvé embêtante et confuse la question du privé et du public au Japon, surtout à savoir à quelle occasion on fait ou non la différence entre les deux, et le rôle adopté par les Japonais selon qu'ils se trouvent en situation publique ou privée. D'abord, nos sujets nous ont fait savoir qu'ils sont choqués de voir que pour les Japonais leur vie publique (travail entre autre) a priorité sur leur vie privée et conséquemment sur leur intimité. D'un autre côté, ils nous disent que la différence entre le personnage public et le personnage privé joué par leurs collègues est tellement grande qu'ils ont peine à faire le lien entre les deux. Ils y voient là un comportement suspect et malhonnête qu'ils ont du mal à accepter.

Que la vie publique ait priorité sur la vie privée est problématique pour nos participants qui sentent leur intimité violée et baffouée par leurs collègues de travail japonais. Les explications de Steve à ce sujet résume bien comment l'ensemble de nos sujets ont perçu et compris la situation. Steve croit que les Japonais ne font pas la différence entre le fait d'être présent ou non au boulot lorsqu'il s'agit du travail, une façon de voir les choses qui contredit la règle du « 9 à 5 » qui a prédominance aux États-Unis,

« Our notion here in America of 'nine to five' versus the Japanese sort of 'we will use you whenever and wherever and so' is completely incompatible»

Steve va jusqu'à prétendre que la séparation entre le privé et le public n'existe pas au Japon « this barrier between the public and the private does not exist ». Steve nous explique en être venu à cette conclusion suite à de nombreuses occasions où il n'arrivait pas à s'arracher à ses responsabilités après avoir quitté son école. Il se souvient d'avoir été harassé par ses collègues qui, très fréquemment, ne se gênaient pas pour le déranger jusqu'à la maison pour lui demander de faire du travail « I had

people calling me from work » et s'ensuivait une liste interminable de tâches qu'on le sommait d'accomplir immédiatement « 'we're going to fax you this thing could you please check the English and send it back to us within half an hour? » lui lançait-on. Au départ, il était indigné et choqué qu'on ne respecte pas sa vie privée et son intimité. Il ne comprenait pas que cette séparation pour lui normale entre la vie privée et la vie publique ne semblait pas exister au Japon,

« When I first came I didn't realized that this barrier between the public and the private had suddenly been erased »

D'ailleurs, au début Steve pensait normal d'attendre de ses collègues qu'ils n'exigent plus rien de lui une fois la journée de travail accomplie « I felt once I go home you guys are not going to bother me until I come in the next day until eight a.m., right? ». Mais, comme il nous l'explique, ce ne n'était pas du tout le cas. Ainsi, constatant que le problème est récurrent, il sera obligé de prendre des mesures radicales pour mettre fin à l'empiètement de sa vie privée « I had a private meeting with my board to solve the issue, although again not private enough ». À sa grande surprise les Japonais ne le comprenaient pas, ne voyant pas en quoi leurs comportements posaient problème. C'est à partir de ce moment qu'il prend conscience du fait que ce qui est problématique pour lui ne l'est pas au Japon « I didn't realize that it wasn't a problem, I didn't realize that this kind of thing happens all the time for the Japanese » cette habitude de solliciter les employés en dehors des heures de travail est courante et acceptée. Steve avoue qu'il a ressenti un véritable choc culturel à ce niveau « it was in the beginning a definite culture clash ». Stéphane trouve aussi étrange en effet que les Japonais laissent leur patron et leurs collègues de travail les accaparer en dehors des heures de travail pour accomplir des tâches supplémentaires. Mais par-dessus tout il trouve froissant qu'ils s'attendent à ce que les ALTs acceptent une telle situation sans broncher.

Nos sujets ont trouvé la différence entre le personnage public et le personnage privé joué par leurs collègues tellement grande, qu'ils ont l'impression que leurs collègues mènent une double vie. Stéphane nous explique que ses collègues n'échangent entre eux aucun détail sur leur vie privée, sur leur vie familiale, leur passe-temps, bref sur tout ce qui ne concerne pas le travail. Au lieu de cela, Stéphane dit qu'ils s'inventent un personnage parfaitement acceptable, conformes aux attentes du milieu. Tous les participants à la discussion de groupe sont d'accord avec lui sur ce point. Stéphane nous parle d'un collègue avec lequel il avait développé une amitié privilégiée. De cette relation, il apprend que cet enseignant est un grand aventurier qui profite de ses congés pour partir en voyage à l'autre bout du monde. Cependant, il découvre qu'au boulot, cet ami est si discret que devant les autres enseignants, il n'hésite pas à démentir toutes allégations de Stéphane au sujet de ses expéditions outre-mer « when he was in the school he would absolutely refuse to acknowledge he'd done any of this, expect for whispering to me ». Stéphane est stupéfait. Il n'arrivait pas à comprendre pourquoi il refusait de valoriser les acquis de ses expériences personnelles pour en faire profiter son travail et ses étudiants. C'est ce qui est fortement encouragé aux États-Unis affirme-t-il « I found that to be really shocking on my part I guess because in American society, we add value to what we do by bringing in things outside of the workplace into our working environment ». Mais pour des raisons qui échappent à Stéphane, cet enseignant refusait de mêler ses expériences personnelles au travail.

La seule explication que Stéphane peut trouver pour justifier un tel comportement est celle du fardeau des responsabilités sociales et des lourdes contraintes du rôle assumé par les enseignants japonais « as a teacher, I think roles are so clearly defined and they put everybody in boxes, he was expected to be at work and be committed and available at all times, he played along ». Stéphane remarque qu'avec ses autres collègues de travail, son ami et collègue japonais n'était jamais honnête quant à la

façon dont il profitait de ses congés « he could never really be truthful » comme s'il avait honte de s'amuser ou de profiter de la vie en vacances. Stephane nous dit qu'il lui arrivait de mentir, prêt à inventer n'importe quelle histoire, prétextant par exemple une obligation familiale urgente pour s'absenter du travail « oh he would never say that he is going to Switzerland for two weeks rather 'my mom is sick or something and am going to take care of here' ». Stéphane trouve désolant cette attitude par rapport au congé et au voyage, en total désaccord avec l'attitude américaine,

« I just found that kind of sad in a way and so very different than how Americans view vacation and what we do in our private lives you know, people enjoy speaking about things around the water cooler in the American working environment and you can't do that at all in Japan »

Marie revient sur les propos de Stephane. Elle nous dit avoir aussi pu observer cette étrange mise en scène qui se déploie au travail où les rôles et les identités sont en contraste flagrant avec ceux qui se révèlent dans l'intimité. Comme si ces deux mondes étaient destinés à se juxtaposer sans jamais se mêler « it's strange the contrast between the working world and the personal world ». Marie affirme qu'il suffit d'une visite à leur maison pour découvrir l'autre visage de leurs collègues qui ne se gênent alors plus pour révéler ce qu'ils sont « you go to their homes during a visit and you see they're more than happy to reveal themselves » et se saisissent de l'occasion pour raconter avec un enthousiasme surprenant leurs escapades à l'étranger « they're really excited actually to express to a foreigner that they've traveled and seeing other places ». Marie est catégorique, au travail les Japonais qu'elle a connus sont des personnes différentes « they're quite a different person in the workplace, and it's to wonder if they have any life outside their work ».

Ruth propose une explication à cette démarcation entre ce masque porté au travail et cette identité qui se révèle dans la vie privée. Elle est convaincue que si les Japonais se gardent de se dévoiler complètement c'est parce qu'ils ne souhaitent pas

être identifiés comme des originaux ou des excentriques. Elle pense qu'ils ne veulent pas attirer l'attention sur eux-mêmes. Elle est certaine que cela explique le comportement de cet enseignant dont parle Stephane. Elle croit qu'il ne veut pas être perçu comme quelqu'un de spécial « not wanting to be looked at as 'he is special' » il ne veut pas être reconnu comme individu privilégié par rapport aux autres « he has traveled and a lot of people don't have opportunities to travel » suggère-t-elle. Ruth soutient qu'en protégeant le secret de leur vie privée, les Japonais évitent de créer une image d'eux-mêmes qui risque de les distinguer des autres.

Steve fait remarquer que ceux qui s'accordent des privilèges auxquels d'autres n'ont pas droit semble subire le mépris et le rejet du groupe, ce qui serait à son avis le pire des traitements pour un Japonais. Il se souvient d'ailleurs d'un enseignant qu'on détestait parce qu'il ne se gênait pas pour dire à ses collègues comment il allait s'absenter et voyager durant les vacances d'été, sachant que durant cette période ses collègues seraient à l'école pour superviser les activités parascolaire estivales « they all hated him for it! » s'exclame Steve. Étonné de la chose, il constate qu'on le considérait comme un paria « he was kind of an outcast ». Steve avait au contraire beaucoup d'estime pour cet enseignant qu'il trouvait fort compétent et intéressant « he was great » dit-il. Steve, à sa défense, prétend que les étudiants ont tout à gagner d'un enseignant qui voyage à l'étranger et qui accumule des expériences outre-mer « he's a better teacher because of what he does » et qu'il s'agit là de sa définition d'une bon enseignant « from my definition ». Marie interrompt Steve sur ce point pour lui rappeler que sa façon de juger la situation est très « américaine » car sa perception est de toute évidente influencée par sa culture d'origine « that's coming from your American idea of a teacher » voulant lui rappeler que ce qui semble être idéal pour lui ne l'est pas forcément pour ses collègues japonais.

Lors de la discussion, le groupe s'est rallié derrière les propos de Stephane qui résume la posture générale,

«How can they [collègues japonais] live in such a lie? Is it to be loved by their coworkers? I don't get it, who cares! We have the right to our own private life but we all saw what they thought of that»

En d'autres mots, Stephane nous dit trouver ses collègues japonais hypocrites parce qu'ils mènent une double vie pour éviter de se déplaire entre eux ce qu'il critique avec un « who cares » qui démontre son indifférence par rapport à ce genre d'affection. De plus, son « we all saw what they thought of that » nous laisse entendre qu'il aurait bien senti le poids de la désapprobation de ses collègues japonais pour sa façon de voir les choses. Stephane décrit pour nous l'attitude qu'il croit être correcte, une attitude qu'il prétend être « américaine » voulant que les Américains n'ont que faire de l'affection des autres lorsqu'il est question de vivre sa vie,

« I cannot see how we [Américains] could lie about what we do in our private time just to be loved by every one, Americans just don't do that, we live our life »

Tous nos sujets se sont montrés très sensibles et préoccupés par cette question de la séparation du privé et du public, et des rôles radicalement différents joués par leurs collègues japonais selon qu'ils sont dans un ou l'autre des contextes. Nos sujets se sont montrés en désaccord avec l'attitude japonaise, et tous pensent qu'il s'agit là d'une cause importante de frictions entre Japonais et ALTs.

- Face time

La *face time* est une expression utilisée par notre groupe pour désigner la quantité de temps passé au travail requis par les Japonais, lequel ils disent être un critère d'importance dans l'évaluation et l'appréciation d'un employé au Japon. Marie nous

dit qu'au Japon on ne tient pas vraiment compte des expériences personnelles des enseignants dans l'évaluation de leur performance. Un des critères d'excellence les plus importants est, à son avis, le degré d'engagement démontré par l'enseignant. Ce critère est évalué essentiellement en proportion du temps passé sur place au travail,

« The Japanese perspective of what an ideal teacher is in time committed and nothing else ».

Les participants s'entendent sur les implications de cet engagement: du temps supplémentaire fréquent et non rémunéré, supervision des activités parascolaires les fins de semaine, et le sacrifice de journées de congés payés au profit des collègues et des étudiants. Un Japonais ne s'y conformant pas est considéré « rebel » et « selfish » nous dit Steve parce qu'il priorise son bien-être avant celui des autres « he puts himself before the group ». John ajoute qu'une personne agissant de la sorte se met en évidence « stands out » et son attitude individualiste est rapidement jugée comme de l'égoïsme. Il se dit donc d'accord avec les propos de Marie sur la question de l'assiduité au travail « presence is hugely important in Japan » et ajoute aussi avoir remarqué que ce critère semble avoir préséance sur la qualité du travail fournit « it doesn't matter what you're doing it's more important to be there ». Il ne fait aucun doute pour John que ses collègues n'accorderaient aucune importance à ce que les autres pouvaient faire pour occuper leur temps en dehors des heures de cours « it doesn't matter what you're doing ». John ne peut s'empêcher de prendre conscience de l'extrême désaccord qui existe entre les postures américaine et japonaise à ce sujet. À son avis, aux États-Unis ce qui est acceptable, c'est d'accomplir et de compléter son travail pour quitter sans remords une fois la journée de travail conventionnelle «neuf à cinq» complétée « we have that attitude that if we get the work done we can go on and get a life » comme quoi la fin de la journée de travail marque le commencement de ce qui est perçue comme la vraie vie, bien méritée.

Ce qui est crucial, c'est de rester après le coup des cinq heures et d'avoir l'air occupé affirme Steve. Il se souvient d'avoir souvent observé un semblant d'activité après les heures de cours alors qu'il n'y avait aucune raison pour cette frénésie déployée par ses collègues « sometimes nothing would be going on » ce qui ne les empêchaient pas se plaindre d'un fardeau de travail, imaginaire selon Steve, en lançant des « Oh *isogashii, isogashii!* » au passage, qui se traduit par « oh je suis occupé! jè suis occupé ». Steve nous dit avoir trouvé cette agitation complètement exagérée. Il se voyait agacé et exaspéré à chaque fois qu'il se trouvait en présence d'un collègue qui se prétendait occupé. Mais incapable de leur parler franchement et de dire à ses collègues ce qu'il en pensait, Steve avoue qu'il se lançait souvent dans une confrontation intérieure, s'imaginant accuser ces fabulateurs. Il reproduit pour nous ce dialogue fictif qui révèle tout sa frustration,

« No you're not! You are not busy! You're not busy! And you're not gona go home by five o'clock, you know why? Because you haven't gotten the work that you're supposed to get done during the work day done! »

Steve accuse ses collègues de lenteur et d'inefficacité ce qui à son avis explique pourquoi ils trainent au boulot pendant des heures et se prétendent occupés après les heures de travail. Daniel, quant à lui, a surtout l'impression que ses collègues font exprès de mal gérer leur temps « I think Japanese teachers mismanage their time on purpose » car cela leur permettrait de justifier leurs heures supplémentaires après cinq heures « they get a reason to stay late and show face time ».

L'opinion de Stephane fait écho à celle du groupe alors qu'il affirme que les Japonais ont plus d'estime pour la quantité de temps passé au boulot que pour la qualité du travail produit « for Japanese I think it's quantity over quality ». John résume en déclarant que pour les Japonais tout est une question d'apparence « the form is more important than the function, the outside, the show, is more important

than the content ». Il nous dit qu'il y a une attente sous-entendue du milieu quant au *face time* alors qu'il précise « it's all about presence and they want some face time at their school for 2 more hours ». Ruth clarifie ce propos pour déclarer qu'elle y perçoit une norme culturelle qui entraîne une obligation non négociable « in the Japanese culture it's an expectation, you have to stay late, it's not a choice ». Nos sujets sont inconfortables avec cette norme et Stephane explique cette réaction au fait que la culture américaine valorise l'inverse,

« For us it's quality over quantity, so our perspective clashed at times »

Stephane pense que les Américains ne comprennent pas du tout comment leurs collègues japonais peuvent supprimer la qualité du travail au profit de la quantité de temps passé au travail et a la certitude qu'il s'agit là d'une cause certaine de dérapages entre eux.

- Rapport entre l'individu et la collectivité

Nos participants identifient la question du rapport entre l'individu et la collectivité comme principale source de division entre eux et leurs collègues japonais. Ils pensent que leurs perspectives sur ce point sont si différentes qu'il pourrait s'agir d'une des principales causes de glissement dans la relation entre Japonais et Américains. Plusieurs de nos sujets ont l'impression que les Japonais et les Américains sont divisés sur le fait que d'un côté tout se détermine à partir du « nous » cette collectivité qui a préséance sur l'individu, et de l'autre côté plutôt à partir du « je » qui présente le contraire.

Pendant leur séjour au Japon, tous nos sujets se sont découverts être beaucoup plus axés sur la promotion de leur individualité et la protection de leur bien-être

individuel que leurs collègues japonais. Ils y voient là une différence de perspective majeure qui n'a pas été sans conséquences sur leurs relations. Allan, par exemple, prétend qu'il a naturellement tendance à protéger son indépendance et promouvoir ses intérêts personnels au travail « at work I value independence, autonomy and self reliance whole heartedly » or il s'est souvent senti en contradiction avec ses collègues de travail japonais sur ce point « I couldn't understand why they didn't appreciate my qualities and instead were making me feel bad as if I were the most selfish person ». Ces propos rejoignent ceux d'Agnès qui soutient que la culture américaine encourage la poursuite du gain individuel « Americans have been taught to go after what they want in life ». Elle se dit très compétitive, une qualité qu'elle sent boudée par ses collègues japonais. À leur contact, Agnès prend conscience du fait que les valeurs qu'on lui a transmises évoluent autour de la promotion de l'individu « we've been taught to get ahead for ourselves, to be competitive, to work hard, to get at least two weeks of vacation a year and to live our lives ». Elle constate que ses valeurs contrastent avec celles de ses collègues japonais, et croit qu'ils la considèrent égoïste pour cette raison « I think Americans are viewed as selfish in Japan because we think of ourselves first ». Elle plaide que pour les Américains il est tout à fait normal de protéger et prioriser leurs intérêts personnels avant celui de la collectivité, et croit que les Japonais auraient beaucoup à apprendre de ce principe « life is tough and you have to be a tough individual to survive, they should know that ».

Les propos de Joana s'enlignent avec ceux d'Agnes. Elle se décrit comme une individualiste pure « I am most definitely an individualist » et clame que c'est en tant qu'individualiste qu'elle s'est présentée au Japon « I came to Japan as an individualist ». Pour Joana, être individualiste signifie être autonome, ce qui se révèle être une source de tension entre elle et ses collègues japonais « I act autonomously on almost all occasions and it drives my JTEs crazy ». Joana est d'avis que les

Japonais incapables d'agir et de penser par eux-mêmes sont hétéronomes et entièrement dépendants des autres « they can't seem to be able to think and decide for themselves they need others all the time » nous sentons qu'elle y voit une faiblesse.

Avec un discours où domine un « je » qui s'affirme avec force et fierté, Joana énumère un certain nombre de ces caractéristiques qui font d'elle une individualiste authentique, caractéristiques qui auraient nuit aux relations et à la communication entre elle et les Japonais « I am sure this certainty has had a negative effect on successfully communicating with my Japanese coworkers ». D'abord, Joana se considère maître en son royaume au moment de décider comment les choses doivent se faire « I decide how I want to do something and I do it ». De plus, elle ne ressent pas le besoin de se tourner vers les autres pour demander de l'aide « I don't ask for advice or consult others » chose qu'elle déteste d'ailleurs et ne s'en cache pas « I hate having to consult others ». Elle nous parle de son "independent spirit" telle une force l'ayant mené à l'accomplissement et la réussite « I've put myself through community college, college, graduate school, all on my own dime, and I have my own business ». Elle n'a besoin de personne pour satisfaire à ses besoins « I provide my own satisfaction ». Mais surtout, Joana se voit comme une vraie individualiste qui refuse de mettre en péril ses droits et libertés individuelles pour accommoder ses hôtes « I couldn't get myself to give up my personal rights and freedoms just to make the Japanese feel more comfortable ». Et bien qu'elle ait été capable à l'occasion de s'improviser collectiviste "when I could" souligne-t-elle, cela n'a pu changer son caractère profond « I remain an individualist » car elle ne croit pas qu'un séjour d'un an dans une culture collectiviste puisse suffire à la transformer « simply living in a collectivist society like Japan for one year couldn't change that ». Elle se dit consciente du problème que cela entraîne avec les Japonais mais s'avoue incapable d'être autrement « I feel uncomfortable being any other way ». Ceci nous ramène aux

propos de Stephane qui nous dit que ce que réclament les Américains, au fond, ce sont des conditions qui laissent l'individu libre d'être et de faire ce qu'il croit être le mieux, même au travail « I just want to do my own thing, I want to be who I want to be and say what I want even at work » mais elle sait que cette revendication est en conflit avec l'attitude japonaise.

Marie pense que le sacrifice individuel est tellement grand que la vie de ses collègues japonais tournerait autour de leur groupe de travail plutôt qu'autour d'eux-même. Tout ce qui n'a pas de rapport au groupe est presque sans importance opine-t-elle « the group is your life and outside it's kind of your life but it's more superficial, not so important ». Stephane nous dit avoir constaté que le groupe de travail est sans aucun doute au premier rang de ces groupes d'importances auquel Marie réfère « in Japan your work colleagues are part of that group that is the most important in your life ». Stephane, toujours fidèle à lui-même, nous rappelle qu'il n'accorde qu'un intérêt secondaire à son groupe de travail « work is just work, my life is more important than my work and my family more than my colleagues! ».

Quant à lui, Steve pense qu'il y a une règle d'harmonie sous-entendue au travail à laquelle tout le monde se soumet sans questions afin de protéger le bien-être du groupe « they are more sensitive about the whole group well being and maintaining the harmony at work is crucial » ce qui rappelle ce que d'autres nous ont dit plus tôt au sujet de cette règle japonaise de l'harmonie qui s'impose comme règle sociale de base. La majorité de nos sujets trouve difficile d'exister et de fonctionner en tant qu'individualistes dans un groupe de travail où domine cette mentalité. Cela implique un grand nombre de sacrifices qu'ils ne sont pas toujours prêts à faire, dont ces droits et libertés chers à Joana: le droit de prendre des décisions pour elle-même sans passer par les autres, le droit à son autonomie et son indépendance, et la liberté de faire ce qu'elle veut de sa vie.

Allan nous dit que les ALTs américains sont embêtés car ce qui offense souvent leurs hôtes japonais sont des comportements qu'eux-mêmes jugent normaux et acceptables,

« It just seems normal for us to take vacation during the year, leave early or right on time, show up at work just on time, refuse to take part in some after class activities, not to bring gifts to our coworkers after a trip somewhere, but they don't like that kind of stuff»

Devant ce déploiement d'individualisme, on observe que les Japonais réagissent défavorablement. Stephane nous laisse comprendre que le contentieux entre notre groupe d'américains et leurs collègues de travail japonais pourrait reposer sur une rivalité de fond qui opposerait des perspectives individualiste et collectiviste,

« We have a completely opposite outlook on how our relationships with others should affect who we are and how we do things and it's not very compatible, we are die hard individualists and they are collectivists»

Il ajoute aussi qu'un manque de distanciation conduit à des jugements de valeurs sur l'un et l'autre qui nuisent aux relations et à la communication entre ALTs américains et leurs collègues japonais «often instead of hearing about how things are different from other ALTs I heard about how things are wrong and backwards, I heard the same from the Japanese, we all seem to be stuck in our own views ». Ces derniers commentaires nous lancent sur la piste de réflexion menant directement vers l'interprétation que nous proposons de tous ces discours que nous venons d'analyser. Les acteurs impliqués dans cette relation interculturelle américano-japonaise ont fait preuve de perspectives différenciées sur un grand nombre de questions, ce que les désaccords et les frictions laissent insinuer. Tel que suggéré par Stephane, chacun a pu avoir eu du mal à se distancier de sa propre subjectivité pour aborder l'autre plus objectivement. Au premier coup d'œil, nous avons l'impression que ce biais

intériorisé par nos douze sujets transpire à travers l'interprétation de la situation qu'ils nous ont livrée. Au point suivant, nous essaierons de voir ce qui se dégage des discours rendus par nos douze sujets, ce qui pourrait nous aider incidemment à comprendre comment ce biais peut s'exprimer à travers l'interprétation qu'on peut avoir de notre rapport à l'autre dans un contexte de communication interculturelle.

3.2 Interprétation des résultats

Nous venons de conclure sur notre analyse des données. Nous voulons maintenant tenter une interprétation des résultats et dégager la portée de ceux-ci en demeurant alignés avec notre question de recherche qui s'intéresse à comprendre comment s'exprime la tendance culturelle individualiste du sujet à travers son discours sur les difficultés dont il a fait l'expérience dans son rapport à l'altérité japonaise. Nous proposons de disséquer les résultats obtenus au cours de la discussion de groupe et des entrevues individuelles de façon à voir ce que leurs interactions avec leurs collègues de travail japonais et leurs propos à ce sujet peuvent nous dire sur la grille de lecture de nos participants qui interprètent leurs expériences à travers celle-ci. Nous avons vu qu'au moment de remémorer ces périodes de difficultés et de tensions, nos douze participants les ont commentées et expliquées dans une tentative de faire du sens à partir de ce qu'ils croient être vrai et objectif. Pourtant, les auteurs introduits au chapitre sur la théorie laissent entendre que nos sujets puisent à même le réservoir de leurs programmations socioculturelles pour nous livrer une réalité qui au fond nous renvoie à une perspective subjective qui les expose. Nous présentons d'abord un résumé sommaire des principaux résultats combiné à une mise en relief des aspects les plus marquants, pour enfin présenter une relecture des résultats pour fins d'interprétations conjugant perspectives du chercheur et principales théories retenues.

3.2.1 Résumé des principaux résultats et mise en relief des aspects les plus marquants

La discussion a tourné autour de l'identification de questions problématiques dans les communications et les relations entre nos sujets, des anciens participants au programme JET américains, et leurs collègues de travail japonais. À première vue, nous constatons que cela a eu pour effet de créer une polarisation dans leur discours ; le propos de nos sujets sur ces difficultés rencontrées gravite autour des différences dites « culturelles » entre lesquelles ils voient plus souvent un rapport d'opposition. Nous avons senti chez tous nos participants une volonté ferme de mettre en évidence pour nous les écarts culturels qui les séparent de leurs collègues japonais, en généralisant avec de chaque côté des groupes culturels entiers « les Japonais » et « les Américains ». Nous avons également pu voir en cours d'analyse comment ils ont l'habitude de passer du « nous » aux « eux » traçant une ligne de démarcation très nette entre ces deux groupes. Ils sont rarement demeurés dans les limites du rapport interpersonnel du « moi » et « l'autre », considérant plutôt les problèmes vécus comme liés à des questions connexes aux rapports intergroupaux ou interculturels. Ils semblent percevoir le rapport américano-japonais comme une relation entre deux ensembles contrastés fondamentalement hétérogènes destinés à demeurer aux antipodes. Conséquemment, l'aspect le plus marquant de notre analyse est sans aucun doute le fait que de façon tout à fait naturelle et spontanée nos participants ont très tôt transformé la discussion en étude culturelle comparative autour de l'axe de l'identité culturelle groupale et de leurs rivalités : « nous, les Américains » versus « eux, les Japonais ».

Enfin, un grand nombre de thèmes ont émergé de la discussion et nous avons noté qu'ils se sont développés essentiellement autour de la question de la difficulté qu'ont eue les Américains à s'intégrer et s'adapter à leur environnement de travail et

à leur groupe de travail. Ces thèmes résument l'ensemble de ces raisons qu'ils mettent de l'avant pour expliquer les problèmes d'intégration et d'adaptation rencontrés qui, d'après eux, originent principalement de différences culturelles antagonistes ou incompatibles avec leur propre identité « culturelle »:

- Ambiguïté et opacité du style communicationnel japonais;
- Défis pour les « outsiders » de la dynamique groupale et intergroupale japonaise;
- Rivalité entre homogénéité uniformisée et diversité individuelle;
- Désaccord de perspectives sur diverses questions soulevées au travail qui perturbent les relations et la communication dont sur l'engagement et les responsabilités sociales, la gestion des problèmes, la valorisation au travail, la démarcation entre le privé et du public, le *face time*, le rapport entre l'individu et la collectivité.

Au premier coup d'œil, ces thèmes émergents sont des questions que la littérature scientifique revue au premier chapitre considère typiquement litigieuses entre individualistes et collectivistes, ce qui attire particulièrement notre attention. Autre fait intéressant, nous avons pu assister au déploiement d'une certaine émotivité chez nos participants révélant leur susceptibilité par rapport à ces questions. Durant toute la discussion, le ton dominant était très personnel et engagé, jusqu'à être parfois condamateur et revendicateur. Il a été rare d'entendre une perspective froide et détachée. Nos participants se sont toujours montrés intéressés, rarement neutres et jamais indifférents. Ils se sont montrés être en « réaction » à un milieu qui les a privé du familier et de l'habituel, inconfortables et frustrés à maintes reprises par cet ensemble culturel qui contraste jusqu'à l'extrême avec le leur. Et comme nous le mentionnons plutôt, ils s'empressent de parler de conflits d'ordre « culturel », plutôt que de conflits d'ordre « interpersonnel » idée qui revient comme un leitmotiv tout au long de la discussion et des entrevues individuelles.

Les thèmes ayant émergés en cours d'analyse indiquent que nos participants n'ont pas identifiés des conflits de premier degré portant sur les mœurs et coutumes, mais des problèmes de fond portant sur des contradictions profondes ayant trait aux valeurs, aux attitudes, aux croyances, et aux comportements de chaque groupe. Ces contradictions sont devenues évidentes pour eux et pour nous alors qu'ils rapportent le choc de la rencontre des perspectives portant sur ces variables. Nous y voyons l'indice de conflit entre construits identitaires, lesquels sont sous-entendus par la différence de cadrage que suppose l'antagonisme des perspectives. De plus, nous considérons important de souligner que le caractère et la nature de ces variables s'apparentent avec celles reconnues chez les individualistes et les collectivistes. Ce qui laisse pressentir que nos sujets ont pu, sans forcément le savoir, réagir à leur nouveau contexte de vie au Japon non pas seulement en tant « qu'Américains » mais en tant qu'individualistes évoluant dans un système dominé par un ensemble culturel contraire dit collectiviste.

3.2.2 Relecture des résultats et interprétation

Nous reprenons ici les idées les plus importantes extraites des données obtenues et analysées à l'étape précédente. Notre approche se voulant être compréhensive et interprétative, ce qui suit est une reprise résumée, retravaillée et interprétée de ce que nous avons extrait de l'analyse précédente. Notre interprétation est guidée par nos lectures sur la question des processus communicationnels et de l'influence des programmations culturelles sur ceux-ci, de la théorie sur la dimension culturelle individualiste et collectiviste, et sur l'idée de l'émergence des identités dans un rapport à l'altérité. Notre documentation nous sert de référence et de point de repère pour tenter de mieux traduire et comprendre ce qui est exprimé explicitement ou sous-entendu par le discours de nos sujets sans pour autant s'imposer comme carcan.

Rappelons que nous voulons comprendre comment l'influence de la tendance culturelle individualiste s'extériorise dans la façon dont nos sujets, des Américains anciennement participants au programme JET, perçoivent, interprètent et expliquent les difficultés communicationnelles et relationnelles rencontrées avec leurs collègues de travail japonais. Nous retrouvons d'ailleurs cet objectif ancré dans notre question de recherche: « comment l'influence de la tendance culturelle individualiste s'exprime-t-elle à travers le discours des participants américains du programme JET sur leur conflits communicationnels et relationnels en milieu de travail, avec leur collègues collectivistes Japonais? ». Cependant, cette question ne doit pas nous empêcher de à mettre en évidence tout élément nouveau qui pourrait déborder de la question, le cas utile et pertinent.

Il nous apparaît important de souligner que nous avons perçu entre tous les individus interviewés pour cette recherche une concordance d'expérience, d'opinion et d'interprétation par rapport aux thèmes proposés. Dans le cas du groupe de discussion, si certains sujets ont dominé la tribune, il n'en reste pas moins que le silence des autres nous a semblé sous-entendre acquiescement et approbation puisque ces mêmes personnes ne manquaient pas d'exprimer leur désaccord ou leur différence de perspective le cas échéant. Ceci explique pourquoi tout au long du texte nous avons souvent tendance à référer à « nos participants » ou « nos sujets » « notre groupe d'Américains » lorsque la tendance collective pouvait permettre un tel regroupement.

3.2.2.1 Discours sur l'autre, discours sur soi

Une des premières choses que nous avons constaté en cours d'analyse est comment la discussion sur l'autre à véritablement donné lieu a une discussion sur soi. À travers la perspective de Thayer et de Porter et Samovar, Ladmiral et Lipiansky

nous avons vu que le sujet communiquant médiatise sa propre culture. Qu'il soit émetteur ou récepteur, sa culture constitue un point de repère pour la création et le décryptage de messages. Plus souvent de façon inconsciente, elle s'immisce dans le processus communicationnel de façon subtile et discrète. Pour faire apparaître cette signature culturelle, nous avons choisi de laisser nos sujets nous parler d'eux-mêmes par voie de contournement. Nous leur avons demandé de parler de l'autre, cet autre qui selon Porter et Samovar, Hofstede et Triandis présente des caractéristiques culturelles aux antipodes de celles de nos Américains. Parfois sans le savoir, nos participants se sont exposés en portant toute leur attention sur l'autre, en essayant de le définir et en tentant de se distinguer de lui. Une revue des discours obtenus nous a permis de voir de manière assez substantielle qu'ils ont dévoilés certains aspects d'eux-mêmes en jouant les interprètes d'une version de la réalité qu'ils ont pris pour objective, mais qui au fond porte toutes les marques de d'une configuration collective.

Nous avons limité la discussion aux problèmes communicationnels et relationnels vécus avec leurs collègues de travail japonais. Mais nous nous sommes aperçus que nos sujets n'ont pu s'empêcher de déborder de ce cadre pour tourner la discussion en étude culturelle comparative. En l'espace de quelques minutes seulement, la discussion est passée du « moi et mes collègues japonais » au « nous les américains » versus « eux les japonais ». Pour nous, cela signifiait que nos sujets étaient incapables d'aborder l'autre sans l'associer à son identité culturelle nationale. Nous avons même remarqué que la plupart de nos sujets ont parlé de leurs collègues japonais en entretenant leur anonymat par des « Japanese colleague », « Japanese coworker », et « Japanese teacher » les dépouillant d'une identité spécifique, d'un nom ou d'un prénom qui nous aurait autrement permis de les distinguer de la masse. Volontairement ou non, reste que d'un autre côté, ils ont bien pris soin de nous faire comprendre qu'ils avaient tous en commun d'être japonais et les ont distingués entre eux par leur rôle : enseignant, ami, collègue, directeur ou villageois ou par quelques

autres caractéristiques secondaires, mais tous bien identifiés comme Japonais. De façon générale, nos sujets ont eu tendance à les mettre dans le même lot en référant à ces gens comme « them » et « the Japanese » ou « Japanese people ». Ils les ont placés dans un même ensemble duquel ils se sont spontanément exclus. De façon synchronique, le *moi* est devenu *nous*, et *l'autre* est devenu *eux*. Pourtant, nos participants s'étaient initialement engagés dans la discussion en tant qu'individus distincts mais ils se sont rapidement laissés avaler par une apparente identité collective émergeant de cet exercice du discours sur l'autre « nous les Américains ». Nous avons pu observer le même phénomène avec Agnes, Allan et Joana lors des entrevues individuelles préparatoires qui ont souvent fait référence à leur identité culturelle américaine.

Ensemble, nos sujets ont simplifié l'autre en tentant de le définir, de l'expliquer par des généralités, dressent un portrait de l'autre somme toute superficielle et caricatural. L'admiral et Lipiansky nous rappelant que toute perspective sur l'autre est essentiellement une projection de soi, nous avons cru nécessaire de considérer ce portrait comme une représentation partant d'un point de vue ethnocentrique,

[...]notre regard sur l'autre est toujours de nature projective et ne peut avoir fondement et référence que notre propre culture (L'admiral et Lipiansky, 1989:135).

Autrement dit, tout ce que l'autre n'est pas, moi je le suis, tout ce qui fait défaut à l'autre, moi je l'ai. L'autre est mon miroir, je le définis à partir du connu et je ne parle de l'autre qu'à l'intérieur de cette vision limitée. Ainsi, à chaque fois que nos sujets ont parlé de l'autre, qu'ils s'y sont comparés, qu'ils l'ont critiqué, condamné, rejeté, désapprouvé, ce qu'ils ont fait abondamment, ils nous ont permis d'en savoir d'avantage sur eux-mêmes. Il apparaît assez clair que l'aspect interactionnel est crucial dans cette émergence de l'identité individuelle « je » et collective « nous ». Car c'est bien grâce à cette interaction, grâce à l'autre que nos sujets ont pu se

connaître, se définir, autrement dit se dire *je vois ma différence au contact de celle de l'autre* et nous découvrons notre similitude entre nous au contact de la dissimilitude de l'autre « nous ».

Dans *Contrasting and Comparing Cultures* (Weaver, 2000) Gary. R. Weaver affirme que les interactions et les conflits interculturels sont des occasions pour les individus de prendre conscience de leur propre culture (Weaver, 2000: 73) Nous avons vu cette affirmation se concrétiser alors que nos sujets se sont positionnés et définis par rapport à l'autre en réponse à une série de désaccords sur une partie des variables qui définissent l'identité : valeurs, croyances, comportements et attitudes. Frustrés et offensés car leurs collègues japonais ou d'autres Japonais ne répondaient pas à leurs attentes, car leurs acquis se sont vu rejetés, voire répudiés, ou parce que leur propre logique au Japon ne tenait plus, ils sont dissociés d'eux en s'associant à une identité collective familière et réconfortante « we Americans ». Ils ont alors tracé pour nous le portrait de cette américanitude, parfois de façon indirecte à travers leurs opinions et leurs interprétations culturellement chargés, parfois de façon plutôt directe en présentant un tableau sommaire d'une identité qu'ils attribuent à l'Américain moyen introduit par un « we American are » ou in « we Americans do ». Ainsi, il ressort que l'effet de cette collision avec la différence de l'autre et les conflits avec lui a vraisemblablement pu entraîner ce dévoilement et cette redécouverte de soi en suscitant l'émergence de caractères identitaires autrement inconscients et latents.

Cette première partie de notre interprétation des données nous conduit maintenant à voir ce que les principaux thèmes dégagés en analyse peuvent nous apprendre. Dans les parties qui suivent nous tenterons davantage de voir comment le discours de nos sujets portant sur ces problèmes relationnels et communicationnels vécu avec leurs collègues de travail exposent certaines caractéristiques qui s'apparentent ou non avec celles du construit identitaire individualiste. Nous tenons

bien à clarifier qu'il ne s'agit pas ici de présenter une preuve ou une démonstration de l'influence de la culture, car il s'agit pour nous d'un *a priori* admis qui est cohérent avec notre posture culturaliste. Plutôt, nous rappelons encore une fois que nous voulons observer et comprendre son émergence à travers le discours de nos sujets, dont comment le phénomène se produit toujours à travers le processus d'interprétation de l'expérience par nos sujets. Et bien entendu, nous nous intéressons aussi à tout ce qui est dit d'autre qui pourrait nous aider à élargir notre compréhension de l'influence du culturel dans les communications.

3.2.2.2 Choc de styles communicationnels

Dans *The Inscrutable Japanese* Hiroshi Kagawa écrit,

Foreigners are often bewildered by the Japanese way of speaking,
which conveys atmosphere but lacks concreteness (Kagawa, 1997: 69)

Il est clair pour nous que les propos recueillis auprès de nos douze participants américains sur la qualité des échanges communicationnels avec leurs collègues japonais font écho à ce commentaire de Kagawa. Tous sans exception nous ont dit considérer les Japonais avec lesquels ils ont travaillé indirects, ambigües, avarés de paroles, bref difficiles à « lire » et à comprendre. Comment en sont-ils arrivés à cette conclusion? Plusieurs nous ont expliqué que c'est à force de frustrations répétées par rapport à des pratiques communicationnelles japonaises inhabituelles, et par rapport à leurs propres attentes communicationnelles jugées « normales » qu'ils en sont venus à dire que leurs collègues japonais communiquent mal, ou pas du tout. Car pour nos sujets, quoi de plus banal et commun que de voir des collègues de travail expliquer à un nouveau venu ce qu'on attend lui, comment les choses doivent se faire, si son travail est bien ou mal fait, qui fait quoi, tout cela à travers une communication mutuelle qui exige un minimum de franchise et clareté. Or, au Japon ils se sont heurtés à ce qu'ils conçoivent être un mur de silence.

Nous pensons que le point de vue très critique de nos sujets américains reflète un sentiment d'impuissance devant un style de communication auquel ils ne sont pas accoutumés. Il ne fait aucun doute qu'ils sont déstabilisés et dépassés par ce qu'ils jugent être l'imprécision de la communication «à la japonaise». Ils se la décrivent d'ailleurs comme un langage codé indéchiffrable : non-verbale, indirecte, elliptique, fermée, subliminale, insinuée, détournée, minimaliste, et obscure. Aucune de ces qualités ne constituent pour eux le caractère d'une communication normale, acceptable et compréhensible. Cet univers de sous-entendu leur échappe complètement et ils ont peine à s'y retrouver. Plusieurs nous ont dit que de façon générale « les Américains » ne peuvent pas comprendre ni même s'adapter à ce style. On se souvient d'ailleurs de Joana qui nous disait que Japonais et Américains sont incapables de faire des compromis sur leur façon de communiquer "we could not- indeed could not- learn to compromise on our communication styles" les écarts étant trop grands entre eux.

Même en adoptant une langue commune pour communiquer avec les Japonais, plusieurs de nos sujets admettent qu'ils ne sont pas certains d'avoir toujours compris ce que leurs interlocuteurs japonais pouvaient leur dire. Par exemple, John apprend qu'un même mot utilisé par les Américains et les Japonais peut ne pas forcément avoir le même sens ou les mêmes implications. On se rapporte ici à ses propos quant à l'emploi du terme *casual* (de l'anglais traduit : informel, non planifié, détaché) pour qualifier les rencontres hebdomadaires d'un groupe de jazz auquel John avait été invité à se joindre par des collègues japonais. Un *casual* qui selon lui implique pour les Américains un certain degré d'informalité, de nonchalance et de permissivité face au désengagement individuel. Nous y voyons une définition convenable pour une culture à tendance individualiste car elle ne fait pas obstruction à la liberté individuelle car elle sous-entend le droit pour l'individu de se désengager au gré de

ses désirs. Mais John fait remarquer que pour les Japonais cette définition ne convient pas du tout, et ne permet pas une telle nonchalance. Il y a donc entre eux un décalage de sens qui engendre confusion et contrariété de part et d'autre. Porter et Samovar sont familiers avec cette question de nuances sémantiques d'une culture à l'autre. Pour eux, les mots sont le prolongement de la culture. En tant que symboles pour décrire un objet, une idée, une réalité, ils reflètent un sens commun « each culture places its own individual imprint on word symbols » (Porter et Samovar, 1991 : 17). Si un mot peut avoir un usage très répandue, son sens pourra grandement varier selon les cultures. L'expérience de John avec le mot *casual* exemplifie bien cette notion.

Pour ce qui est de parler couramment japonais, Steve, Daniel, et Allan se rendent compte que cela ne réduit en rien la lourde difficulté de communiquer avec les Japonais. Ils ont l'impression que les pratiques dialectiques japonaises sont dominées par ce qui semble être une norme implicite qui impose l'ambiguïté et prohibe le franc-parler. De plus, ces pratiques imposeraient au récepteur un fardeau de traduction et d'interprétation plus lourd pour percer l'imprécision de l'émetteur. Steve, Daniel et Allan nous ont dit être malhabiles à s'improviser orateur indirect, et incompetents pour décoder l'imprécision japonaise. En fait, ils admettent indirectement être plus à l'aise et compétents à l'intérieur d'échanges communicationnels directes. Nous y comprenons un aveu de ne pas vouloir être chargé d'une responsabilité trop grande de décrypter le langage de l'autre. Ils n'ont pas l'habitude de porter autant d'attention au non verbal. Allan va jusqu'à dire que les Américains sont insensibles aux subtilités japonaises ou « relatively dull to the subtleties of Japanese communication », Allan croit les Américains très malhabiles avec le non-verbal.

Rappelons que la définition du concept de communication que nous avons retenue nous permet de dire qu'il serait erroné de croire que les Japonais ne communiquent

pas. La communication pour Thayer, Porter et Samovar est un processus continu et l'acte de communiquer une extension de notre existence. Américains et Japonais communiquent incessamment qu'ils le fassent activement, volontairement, consciemment ou non. Dans l'optique où le processus communicationnel sous-entend toujours une activité de traduction à travers les processus de perception et d'interprétation, il apparaît évident que l'ensemble de nos sujets américains ne sont simplement pas outillés pour traduire voire même repérer les messages et comportements communicationnels japonais. De plus, le fait qu'ils ne soient pas à l'aise avec ce rôle du récepteur-interprète nous dit qu'ils ont plutôt tendance à faire entièrement confiance à l'émetteur pour délivrer un message clair. Nous avons vu avec Hall que cela est typique des cultures à communication *low context* où l'émetteur est responsable de livrer toute l'information.

Au contact des Japonais, nos sujets américains se sont aperçus qu'ils ont des attentes communicationnelles spécifiques auxquelles la grande majorité de leurs collègues japonais ne pouvaient pas répondre. En énumérant ces attentes frustrées, comme le manque d'explication, de feedback, de communication, et de clareté, nos sujets américains ont dressé le portrait du style communicationnel qui leur correspond : constant, limpide, claire, direct. Tout indique que nos sujets s'identifient justement à une culture communicationnelle qui coïncide au *low context* tel que définit par Hall. Cette théorie est reprise par Hofstede et Triandis alors qu'ils expliquent comment les collectivistes ont un style communicationnel qui est *high context* et les individualistes plutôt ont un style qui tient du *low context*. Hall considère la culture communicationnelle américaine être *low context* et la culture communicationnelle japonaise être l'inverse. La réaction des Américains au style communicationnel japonais rejoint de beaucoup les observations de Hall et Hall quant aux problèmes anticipés lorsque que ces deux cultures communicationnelles se rencontrent,

[...] ceux qui pratiquent une communication avec faible référence au contexte (C-) auront toujours l'impression de ne pas recevoir toutes les informations souhaitées lorsqu'ils traitent avec des interlocuteurs C+ (forte référence au contexte) (Hall & Hall, 1994:34)

On se souviendra comment Steve a fait référence à cette théorie pour tenter de s'expliquer les dérapages communicationnels entre Japonais et Américains, nous disant comment il a compris que les Japonais s'attendent à ce que chacun sache quoi faire au travail par imitation et sans explications,

« It's sort of the high and low context idea where they [Japonais] let you understand, 'see what every one else is doing? Just do that!' »

Pour lui les Japonais sont très *high context* et les Américains *low context*. Son observation nous apparaît juste et éclairée et renforce notre perspective sur la question.

La critique de plusieurs sur la façon qu'ont les Japonais de respecter la chaîne de commandement ou la structure hiérarchique pour communiquer avec leurs supérieurs a une certaine saveur individualiste. On se souvient de Sarah qui disait,

«because in America if *we* wish to speak to someone, *we* go to that individual directly such as a boss, in Japan, however, *they* teach us early on that *we* must not directly go to those authorities who have the supreme power»

À partir de ce commentaire nous voyons comment Sarah identifie dans les pratiques communicationnelles américaines au travail une absence de formalisme. On y lit une grande liberté laissée au communicateur où qu'il soit situé dans la hiérarchie sociale. Le patron est abordé avant tout comme un égal, cet autre *someone* à qui on peut s'adresser directement. Ceci nous rappelle ce que nous disaient Triandis, Hui et Brislin (Triandis, Brislin & Hui 1990) sur les individualistes et le rapport à l'autorité : ils sont moins formels, plus enclins à être familiés avec

leurs supérieurs, et résistants aux relations verticales, par ailleurs très hiérarchiques et imposant généralement une chaîne de communication plus complexe.

En somme, le compte rendu de nos sujets sur leurs expériences communicationnelles avec leurs collègues japonais nous laisse voir comment elles leur ont permis de mieux comprendre et définir leur propre culture communicationnelle. Avant leur rencontre avec eux, plusieurs ignoraient appartenir à une culture communicationnelle que Joana nous décrivait comme « ongoing, frequent, completely honest ». Il semble que leur contact à l'autre leur a permis de bien circonscrire ce style communicationnel pour eux-même, en même temps que pour le chercheur.

3.2.2.3 Divergence des rapports intra et inter groupaux

Nous avons sentie une grande frustration des notre groupe sur l'attitude perçue des Japonais quant à la question de leur intégration ou de leur adhésion aux groupes de travail auxquels ils doivent se joindre. Ils ont trouvé difficile de se faire accepter et intégrer, d'être reconnus comme l'un d'eux. Mais ils disent surtout s'être sentis mis ou tenus à l'écart, traités comme des *outsiders* une expression que tous ont adoptée pour faire référence à leur statut au Japon.

Qu'est-ce qui les a conduits cette conclusion ? Ils nous ont laissé entendre que c'est au cumul d'indices indirects qu'ils ont compris qu'il y avait entre eux et leurs collègues japonais une dynamique *outsider* versus *insider*. Comme si on sentait une volonté silencieuse des Japonais de maintenir les non-japonais à l'extérieur ou en marge du cercle des relations privilégiées. On se rappelle de Daniel qui nous a dit comment il s'est senti traité comme un *outsider* en raison du manque de coopération de ses collègues japonais pour l'intégrer « I would feel like an outsider because

nobody would *put me in the loop* ». Sa logique c'est comme de dire « si je suis un outsider c'est parce que l'autre ne participe pas à mon inclusion et par sa passivité contribue à mon exclusion ». Comme d'autres, il pense que ses collègues japonais ont fait exprès de le maintenir un dehors de ce cercle. C'est aussi ce que croit Stéphane qui dit s'être senti *being kept out* comme si on avait dressé une barrière invisible entre lui et ce cercle de relations pour l'empêcher de s'insérer davantage dans ce *loop*, une expression qui évoque bien l'impression de cercle et de fermeture ressenti. Nous avons aussi noté que le ton dominant était surtout accusateur.

On a vu que John a tiré la règle suivante de son séjour au Japon « au Japon gaijin un jour gaijin toujours ». Le *gaijin* c'est l'étiquette apposée à tous les non-japonais et connote le sens de *outsider*. John est convaincu qu'au Japon l'étranger ne peut pas se défaire de cette dénomination. On se rappelle comment il s'est empressé de comparer la situation dans son pays où la société est tellement mixte qu'on ne peut faire la distinction entre qui est Américain et qui ne l'est pas. De façon détournée, John nous dit qu'en tant « qu'américain », il est habitué à ce que dans la rencontre avec l'autre, l'*a priori* soit intégratif plutôt que d'être exclusif comme il le constate au Japon.

Nous avons compris que pour nos sujets le fait d'être perçu comme un *outsider* est au centre des complications quant à leur intégration aux groupes de travail japonais. En soi, le terme n'a pas à avoir une connotation péjorative. Il signifie qu'on se trouve à l'extérieur ou en marge d'un certain groupe d'individus, en attente peut-être d'un rite de passage quelconque pour être considéré comme un *insider*. Nous pouvons aisément penser qu'en d'autres circonstances, nos sujets ont fait l'expérience d'être un *outsider*, aux États-Unis ou ailleurs. Mais placé dans ce contexte particulier, le terme se trouve une nouvelle acception qui implique le rejet. Nos sujets semblent nous dire que l'attitude de leur collègue à leur endroit était plutôt fermée et n'offrait aucune promesse d'intégration. C'est précisément à ce

niveau qu'il y a nouveauté. Car pour eux, être un *outsider* au Japon est compris comme un état permanent et irrévocable de marginalité. L'étranger, le non-japonais, est stigmatisé *de facto* comme l'intrus, ils sont traités différemment. Nos sujets sont désespérés et déroutés, ils ne voient pas pourquoi la situation ne peut pas évoluer en leur faveur.

Lorsque nos sujets se font dire ce que nous comprenons comme « tu n'es pas Japonais donc tu ne peux nous comprendre » ils nous disent entendre deux choses : ils sont identifiés comme parti d'un *out-group* extérieure à ce nous qui renvoi à l'identité collective nationale, et ils ne peuvent et ne pourront jamais complètement comprendre les Japonais pour cette même raison. La plupart de nos sujets se sont rebellés contre cette théorie du *nihonjiron* qui pose que seulement les Japonais peuvent se comprendre entre eux. Vraie ou fausse, la majorité de nos sujets trouvent que cette croyance populaire reflète et entretient l'ethnocentrisme japonais qui empêche leurs collègues de reconnaître la valeur de tout effort déployé par les non-japonais pour gagner leur place au sein des groupes de travail japonais. On se souvient comment Sarah rejetait vivement cette théorie « I don't buy it » disait-elle, car pour elle le *nihonjiron* est une fausse croyance qui vise à justifier une exclusivité quasi xénophobique qui ne fait pas de sens, comme si elle nous disait « c'est impossible et insensé de ne pas trouver des façons de se comprendre ». Elle nous avait dit croire qu'apprendre la langue du milieu et mieux connaître la culture d'accueil permet à quiconque de vraiment saisir ce qui se passe, et que les arguments avancés par ses collègues japonais ne tenaient pas. Pour Sarah les gens ne sont pas différents à ce point. Sa perspective est cohérente avec Triandis, Brislin et Hui qui nous disent que les individualistes et les collectivistes ont un rapport très différent avec les membres des *out-groups*,

out-groups tend to be perceived as extremely different by collectivists and as just a little different by individualists (Triandis, Brislin & Hui, 1990:376).

Sa perspective est le reflet d'une attitude à tendance individualiste qui veut que l'on offre une chance égale à quiconque tente d'être intégré à un groupe sur la seule base de l'intérêt individuel et des bénéfices réciproques.

Nos sujets sont stupéfaits par la marginalisation dont ils ont souffert au travail et par la mentalité qui semble la maintenir. Leur étonnement devant la difficulté d'être admis comme un membre du groupe de travail sur une base d'égal à égal nous laisse penser qu'ils étaient initialement plutôt optimistes et confiants d'être facilement et rapidement intégrés par leurs collègues. Le fait de ne pas avoir anticipé un tel hermétisme groupale, ajouté à leur difficulté à comprendre et gérer cette situation nous incite à conclure qu'ils ont probablement été exposés à une situation complètement nouvelle. Comme si pour la première fois le fait d'être un *outsider* pouvait entraîner la perte de leur égalité à l'autre. Car c'est bien ce dont ils se sont souvent plaint: leurs collègues japonais ne leur disent pas tout, ou ne leur parlent pas directement préférant passer par des intermédiaires négligeant toute compétence linguistique qu'ils pourraient avoir, et on les traite différemment sous prétexte qu'ils présentent toutes les apparences de la différence minimisant ou ignorant complètement les ressemblances entre eux. Nous croyons que le témoignage de nos sujets sur cette question semble vouloir indiquer que leur attitude par rapport à un *outsider* ou un individu appartenant au *out-group* est similaire avec celle d'un individu issu d'une culture à tendance individualiste. À notre avis, leurs propos font écho aux remarques de Hofstede qui déclare qu'à l'envers des sociétés collectivistes, les sociétés individualistes ne sont pas aussi exclusives. Plutôt, elles tendraient à démontrer une tendance universaliste avec pour principe l'inclusion de l'*outsider* sans égard à ces particularités distinctives afin qu'il soit abordé avant tout comme un égal « in Individualist societies the norm is that one should treat everybody alike » (Hofstede, 1991 :66).

En référence aux idées de Gudykunst, Triandis explique que la façon dont nous catégorisons notre interlocuteur, à savoir s'il est parti du *in-group* ou du *out-group*, est déterminant dans notre façon de communiquer avec lui (Triandis, 1994). Il nous apparaît pertinent ici d'analyser et d'interpréter la situation rapportée par nos sujets à travers cette perspective, soit à travers la façon dont les cultures collectivistes et individualistes gèrent le rapport les membres des *in-groups* avec ceux des *out-groups*. Être un *outsider* signifie qu'on se trouve en marge du *in-group* et qu'on est donc perçu comme membre d'un *out-group*, en attente ou non d'être intégré. Nous avons vu avec Triandis, Brislin et Hui que les membres des *in-groups* de sociétés à tendance individualistes sont plus habiles à créer des liens avec des *outsiders* ou des individus provenant d'autres groupes (Triandis, Brislin et Hui, 1990). Moins méfiants, ils sont peu hostiles et réfractaires à intégrer les membres des *out-groups*.

Dans une culture à forte tendance individualiste, tout comme celle qui domine aux États-Unis, les individus appartiennent à plusieurs *in-groups* et se déplacent de groupe en groupe sans trop rencontrer de résistance. La cohésion hermétique telle que nos sujets l'ont décrite chez leur groupe de travail japonais n'est pas une caractéristique propre aux *in-groups* de leur culture individualiste (Triandis, Brislin et Hui, 1990). Ils sont plutôt habitués à ce que les relations entre l'individu et ses *in-group* soient plus détachées, informelles, élastiques, ce qui contraste fortement avec le style des relations qui domine ce rapport *in* et *out group* au Japon. En exigeant de leurs collègues japonais plus de flexibilité, plus d'ouverture, nos sujets revendiquent le retour au familier, soit ce qui est pour eux normal, usuel et habituellement garantie par leurs *in-groups* de leur culture d'origine. Informels et d'un abord familier, nos sujets nous ont d'ailleurs souvent donné l'impression que pour eux ce qui devrait permettre à n'importe quel *outsider* de se qualifier comme *insider* ne devrait être qu'une franche poignée de main à l'américaine.

3.2.2.4 Opposition des idéaux identitaires

Comme nous l'avons vu plus au cours de notre analyse, nos participants se sont longuement exprimés sur la question de l'homogénéité japonaise, à la fois ethnique et identitaire. Les propos qu'ils ont tenus sur cette question nous ont montré qu'ils l'ont considéré être un phénomène social insolite et surprenant. Par ailleurs, nous avons vu qu'il y avait certaines difficultés communicationnelles et relationnelles liée à cette caractéristique perçue de la société japonaise. D'une part, en contrastant à divers degré avec leur propre héritage ethnique, nos participants ont senti que cette homogénéité les rendait visibles et du coup identifiables comme *outsiders*. Mais surtout, nos participants nous parlent de conflits entre deux modèles identitaires aux antipodes : chez les Japonais ils nous décrivent un modèle identitaire national dérivant de leur homogénéité ethnique donc qui pousse la promotion de l'uniformité et la conformité; et le leur, un modèle qui au contraire célèbre les différences individuelles. En outre, nous avons été intrigués par leur degré d'étonnement et d'irritation par rapport à l'homogénéité japonaise. Il a été surprenant de voir combien elle les dérange, et nous nous sommes sentis obligés de nous demander pourquoi en nous penchant plus sérieusement sur cette question.

En premier lieu, la corrélation entre marginalisation et visibilité ethnique ne fait aucun doute pour Ruth qui est afro-américaine. Nous avons vu que John est pleinement d'accord avec elle sur ce point. Au Japon, *gaijin* un jour *gaijin* toujours. En entrevue, il nous expliquait que les caractéristiques physiologiques des étrangers occidentaux font qu'au Japon ils sont rapidement repérables dans une foule. Il leur est donc difficilement possible de passer inaperçu où qu'ils se trouvent. John et Ruth pensent que les différences physiologiques s'imposent inmanquablement au regard de leur hôte; tant et aussi longtemps qu'on ne leur ressemble pas physiquement, les

Japonais ne pourraient s'empêcher de considérer les Occidentaux comme des *outsiders*. Le passage du temps ni change rien «I could be there for twenty years or thirty years speak the language fluently have a good set of friends who accept me but I'd always be an outsider» nous disait John. Ruth sait qu'au Japon elle sera toujours la cible des regards et cela l'embête «I am always going to be looked at». Nous avons vu que cette attention n'est pas étrangère aux autres participants qui, pour la plupart, en ont aussi fait l'expérience. S'il ne fait aucun doute pour nous que les non-japonais puissent attirer le regard au Japon, nous pouvons imaginer combien cela peut devenir intimidant pour des individus, tel que nos sujets, qui veulent s'intégrer mais qui sont continuellement confrontés à leur propre visibilité ethnique, renforçant chez eux le sentiment d'être différents et à part. Sans pouvoir vérifier si nos participants ont vraiment été victimes d'exclusion en raison de leur origine ethnique, nous sommes quand même en mesure de voir que la perception qu'ils ont d'eux-mêmes en contact avec cette homogénéité japonaise a pu avoir son propre effet marginalisant. Or, nous tenons à souligner qu'à ce niveau nous sommes incapables de voir le lien qu'il peut y avoir entre cette expérience et leurs influences culturelles individualistes. Nous apprenons néanmoins que l'homogénéité ethnique d'un groupe d'accueil peut avoir une incidence sur l'intégration et l'adaptation de nouveaux venus qui n'appartiendraient pas au même groupe ethnique, à la fois pour la perception que ces nouveaux auront d'eux-mêmes par rapport au groupe, et sans doute à la fois aussi pour la perception que le groupe aura d'eux.

Néanmoins, cette question sur l'homogénéité japonaise ne se limite pas qu'aux apparences physiques. Nos participants la décrivent aussi et surtout comme une façon d'être et de penser qui passe par l'uniformisation des attitudes, des comportements, des valeurs et des mentalités. Durant la discussion, tous ont dit avoir observé au travail une forme d'homogénéité identitaire et comportementale que les Japonais eux-mêmes admettent et dont ils seraient très fiers, au point d'être considérés être snobs et

prétentieux par certains de nos participants. Cette homogénéité qu'on dit formalisée et entretenue par le système, inquiète et déstabilise nos participants. Les explications de Steve qui tente d'expliquer pourquoi ses collègues japonais ont été incapables de lui fournir une formation de travail adéquate sont éclairantes. En prétextant que le problème réside dans le fait que les Japonais ignorent l'existence de différences individuelles par un « they never know that there are major differences between people » Steve révèle une certitude inébranlable que ces différences sont évidentes et indubitables. Le groupe avait d'ailleurs clairement acquiescé sur ce point. Ainsi, ceci nous amène à croire que cette homogénéité froisse et dérange parce qu'elle fripperait des principes auxquels nos participants adhèrent. Ces principes se révèlent à travers le témoignage de leurs expériences au Japon et nous voyons qu'ils évoluent autour d'une vérité universelle et évidente: tout le monde est différent et tout le monde aspire à promouvoir et faire valoir cette individualité. Mais nous avons vu avec Hofstede et Triandis que cette « vérité » renvoie plutôt à un système de valeurs qui serait spécifique à des cultures à tendance individualiste. Or ces valeurs ne sont pas forcément partagées ni universelles, encore moins dans une société à tendance collectiviste telle qu'elle existe au Japon.

Steve, John et Joana, ont spontanément projeté ces mêmes valeurs individualistes sur leurs étudiants japonais, ignorant qu'ils contrevenaient à quelques normes sociales. Ils sont choqués et déçus de la réaction de leurs collègues et de leurs étudiants japonais qui désapprouvent la valorisation de l'individu sans qu'elle ne passe par celle du groupe. Steve, John et Joana ne comprenaient pas que ceux-ci puissent croire que personne n'est unique. De par leur surprise à la réaction de leur entourage japonais, nous voyons qu'ils n'auraient pu imaginer qu'on puisse même penser autrement. Ils nous ont fait comprendre avoir eu du mal à adopter une attitude qui les oblige à remplacer cette « fausse idée » voulant que tout le monde soit unique. Joana est même déchirée entre ses valeurs et la nécessité de se conformer à sa culture

d'accueil « it kills me not to comment a student who did exceptionally well ». Elle nous confiait comment elle ne se gênait pas pour contrevenir aux exigences du milieu quand elle sentait l'importance de valoriser un étudiant « on occasion I will say it, even if the JTE doesn't like it ». Nous voyons que chez elle le besoin de valoriser l'individu et soulignant ses compétences et talents particuliers est plus important que de respecter sa culture d'accueil. Joana croit de toute façon que ses collègues japonais ont tort de réprimer l'individuation de leurs étudiants. Nous avons vu d'ailleurs que tous nos participants se sont montrés très mal à l'aise avec ce qu'ils ont perçu chez leurs collègues japonais comme l'exercice d'un contrôle excessif sur le processus qui permet à la personnalité de leurs étudiants de se différencier. Nous avons bien vu combien il leur importe de faire valoir l'individualité de tout un chacun.

Nous constatons que l'ensemble des problèmes relatés sous le thème de l'homogénéité identitaire nous renvoient à une question d'attitude par rapport au processus d'individuation. Nous avons vu avec Hofstede que dès l'enfance, les membres de sociétés individualistes sont encouragés à penser en terme de « je » et à développer une identité distincte axée sur des caractéristiques individuelles uniques plutôt que groupales (Hofstede, 1994 :50). Le processus d'individuation ou de différenciation des personnalités ou « se distinguer de l'autre » est donc particulièrement cher aux individualistes. Ils évoluent au sein d'une culture très favorable au développement et à l'expression de nuances et de différences identitaires. Les individualistes chercheront donc à se démarquer des autres, à être différents et meilleurs (Triandis, 1994). La quête de reconnaissance sociale, de gloire personnelle, du contrôle et du pouvoir sont pour eux des comportements normaux et indiqués (Triandis, Brislin et Hui, 1990). Ceci nous permet de mieux comprendre pourquoi ils se sont montrés susceptibles à l'égard de l'attitude japonaise perçue comme défavorable par rapport à l'individuation des membres de la société. Leur contact avec une société d'accueil qui prône l'indifférenciation et le nivellement

de ses membres rend visible et évidente l'importance pour eux du respect et de la valorisation des individualités et de l'individuation. Par ailleurs, une telle perspective nous permet de mieux saisir pourquoi le proverbe japonais « the nail that sticks out will be hammered down » pouvait leur sembler aberrant.

3.2.2.5 Conflit de perspectives sur arrière-fond de « je » contre « nous »

Tel que nous l'avons vu avec Hofstede et Triandis, les dimensions culturelles individualiste et collectiviste entretiennent des mentalités opposées avec des systèmes de valeurs sous-jacents également très polarisés. Notre analyse nous a permis de constater que nos participants ont identifié six aires de tension reliées au travail qui nous ramènent un peu à ces questions litigieuses identifiées entre individualistes et collectivistes. Nos participants ont parlé de différends sur la notion d'engagement et de responsabilités sociales, sur la façon de gérer les problèmes, sur l'importance de la valorisation au travail, sur la démarcation entre le privé et le public, sur l'importance accordée au *face time*, et sur le rôle de la collectivité sur l'être et l'agir de l'individu. Leurs propos donnent à entendre qu'ils ramènent tout à un problème de différence de perspectives contradictoires sur la façon dont, de part et d'autres, l'individu définit son rôle, ses obligations et ses attentes par rapport aux groupes avec lesquels il doit interagir et travailler. Dans ce qui suit nous tentons justement de voir quelle est cette perspective qu'ils ont mise de l'avant, et ce que cela nous apprend sur eux.

Les propos que nos sujets ont tenus quant à leur degré d'engagement et de responsabilités par rapport à leur travail (collègues et employeurs), nous ont permis de voir qu'il dépend entièrement d'une volonté individuelle et ne se soumet à aucune pression extérieure autre que celle de l'entente contractuelle. Notre groupe nous a donné l'impression d'avoir entretenu avec leur employeur et leurs collègues des liens principalement professionnels sans signe d'attachement plus obligeant. Nos

participants ont semblé nous dire qu'ils se sont engagés et ne se sont sentis responsables à l'égard de leur employeur et de leurs collègues japonais qu'à l'intérieur des limites de leur contrat de travail, c'est-à-dire entre les heures de travail conventionnelles de neuf à cinq et strictement pour accomplir les tâches spécifiques à leur statut d'assistant-enseignant de la langue anglaise. Ils sont tous d'accords pour dire que les Japonais leurs sont apparus beaucoup plus engagés et volontaires, et ce à des degrés qu'ils ont parfois trouvés exagérés. Par exemple, Stephane ne voit pas de raison pour faire du surnuméraire volontaire sur une base constante comme le font leurs collègues japonais, « we don't stick around like they do for no reason » et le groupe avait acquiescé avec lui sans hésitations. Comme quoi, pour eux bien peu justifie le sacrifice de leur temps libre, de cette vie qui les attend après les heures de travail « we work to live, and life is outside of work for us » nous avait dit Stephane. L'expérience de John sur le sens des mots « relax » et « casual » est aussi évocatrice de la perspective de notre groupe d'américains sur la façon dont ils évaluent leur degré d'engagement. Nous avons vu que cela se résume à laisser l'individu décider pour lui-même sans trop se soucier de la pression que pourrait exercer le groupe sur lui.

De la même façon, qu'il s'agisse de la gestion des problèmes, de la valorisation au travail, de la délimitation la frontière entre le privé et le public, du temps qu'il faudrait passer au travail, ou du rapport entre l'individu et le groupe, toutes ces questions nous renvoient à ce que l'individu croit pouvoir revendiquer et réclamer en société. Nous constatons qu'elles se rattachent aux droits et libertés qu'il pense lui être reconnu, mais aussi à ce qu'il entend être ses obligations et ses responsabilités à l'égard des autres. Et qu'avons-nous appris à ce sujet du côté de nos participants? D'abord qu'ils partagent une volonté inaliénable de voir l'individu triompher et tirer le maximum de toutes les situations qui se présentent à lui au travail. Mais surtout, il nous est apparu évident que l'individu, et non le groupe, est au centre de leurs

préoccupations. Nous avons vu qu'ils se réclament un grand nombre de droits et libertés par rapport à des obligations et responsabilités dont ils ont peu parlé. Un ensemble de commentaires et de revendications nous ont conduits à ce constat, lesquels nous résumons ici.

D'une part, ils nous ont dit désirer être activement impliqués dans la résolution de problèmes au travail et voir leurs initiatives individuelles encouragées plutôt que d'être obstruées par cette harmonie sociale qui, avancent-ils, contribue à les refouler. Ils veulent contribuer à la vie au travail sans avoir à se préoccuper d'éviter toute confrontation pour faire avancer les choses. Ils ne veulent pas non plus suivre un protocole relationnel complexe qui fait entrave à la spontanéité de l'individu. Ils sont réticents à passer par quatre chemins pour s'exprimer, et veulent s'adresser aux gens directement pour échanger en toute franchise, qualité qu'ils ont trouvée souvent absente dans leurs entretiens avec leurs collègues japonais. Ils se sont d'ailleurs avoué incomfortables avec ce qu'ils ont appelé le *face saving* japonais qui minerait cette franchise. Ils en ont une opinion très défavorable soutenant qu'elle encourage l'existence d'une double identité carburant au mensonge et à l'hypocrisie, lesquels ils condamnent sans appel. Ils ont également exprimé un besoin pressant d'être remarqués et mis en valeur. Ils ne tolèrent pas qu'on les utilise comme de simples instruments au service de la collectivité et nous ont dit avoir réclamé sans succès un rôle moins réducteur et moins accessoire au travail. Ils se sont montrés désolés par ce qu'ils conçoivent être une dévalorisation du potentiel individuel en milieu de travail au Japon. Également, ils ont énergiquement reproché à leurs collègues japonais d'être inefficaces. La compensation anticipée de nombreuses heures supplémentaires par leurs pairs les a conduit à y voir une dépréciation de la qualité du travail bien fait au profit de la quantité du travail fourni, complètement à de ce qu'ils valorisent. Ils ont clairement clamé au droit irrévocable d'une vie en dehors du travail auquel ils rattachent un droit à cette intimité qu'ils disent avoir eu souvent à défendre auprès de

leurs collègues et employeur. Finalement, ils ont déclaré être conscients d'un tiraillement entre leurs perspectives sur la relation entre le « je » et « nous » et celle de leurs hôtes, ce qui de l'avis de la majorité pourrait se trouver au centre de leurs problèmes communicationnels avec leurs collègues japonais, tel que l'avance Stéphane,

« We have a completely opposite outlook on how our relationships with others should affect who we are and how we do things and it's not very compatible »

Ses paroles et l'ensemble des observations que nous avons faites et présentées nous renvoient aux propos de Hall et Hall qui soutiennent que les Américains et les Japonais sont profondément divisés avec d'un côté des « individualistes éffrénés » (Hall & Hall, 1990:144) qui pensent en terme d'individu et de l'autre des collectivistes qui pensent en terme de groupe. Cette idée de division se lit assez clairement dans le « opposite outlook » de Stéphane qui évoque cette division fondamentale perçue entre les ALT américains et leurs collègues japonais. Tel que nous l'avons fait remarquer plus haut, la façon dont nos sujets ont abordé et commenté les questions problématiques au travail nous montre qu'ils ont, dans l'ensemble, plutôt tendance à tout ramener à l'individu, c'est-à-dire à eux-mêmes. La collectivité ou la communauté ne semble pas avoir trop d'emprise sur leur processus d'individuation, d'ailleurs pas consciemment, et se trouve clairement au second rang derrière les intérêts de l'individu comme déterminant des conduites sociales. Nous ne retrouvons pas à travers le propos de nos participants l'indice d'une perspective en faveur d'une corrélation entre les buts individuels et les buts collectifs, ou à l'avantage de l'interdépendance interpersonnelle ou intergroupe. Nos sujets préfèrent de loin l'autodétermination à l'asservissement des identités à quelque modèle imposé, et l'action volontaire à l'engagement désintéressé obligatoire. Nous apprenons qu'ils feront preuve de loyauté et dévotion à l'égard de l'autre proportionnellement à leur marge de profit individuel, et par conséquent entretiennent

avec lui un rapport qui est sensible et vulnérable à l'existence de ce gain. Nos sujets assument pleinement leur individualité, et prétendent s'afficher avec une honnêteté et une transparence qui veulent déjouer toute forme de dissimulation.

En somme, nous voyons que le portrait que nos douze sujets ont dressé de l'autre et d'eux-mêmes est cohérent et collectif, c'est-à-dire qu'ils sont tous d'accord sur ce portrait. Ceci nous amène à voir un « syndrome culturel » (Triandis, 1995) concordant avec la tendance culturelle d'individualiste telle que développée par Hofstede et Triandis. Nous avons vu que ce syndrome a émergé assez substantiellement alors que nos participants se sont positionnés par rapport à ces questions qu'ils ont identifiées comme litigieuses entre eux et leurs collègues de travail japonais. Nous retenons donc que ce positionnement des sujets est important dans l'expression de certains aspects inconscients de leurs identités, car il constitue une fenêtre d'accès sur ce qui est intériorisés chez eux. La concordance des interprétations et des points de vue ont quant à elles rendu compte du caractère collectif ou « culturel » de ces aspects.

3.3 Conclusion

Notre étude nous a permis de recueillir douze perspectives sur une situation de communication interculturelle commune à tous ces individus. L'analyse des discours de nos sujets sur cette situation a rendu possible l'identification de quatre grands axes de problèmes communicationnels et relationnels avec leurs collègues de travail japonais. À l'étape d'interprétation, nous avons pu voir une certaine convergence dans le positionnement de nos douze sujets par rapport aux différentes questions afférentes à ces axes, lequel a rendu visible un biais collectif ou « culturel » similaire à ce qu'on peut observer dans les cultures à tendance individualiste. Nous avons par ailleurs compris l'importance du contact à l'altérité dans l'émergence de ce biais, car

il offre l'occasion au sujet de se positionner sur différentes questions l'autre dans la quête d'une réponse au « comment » de notre question de recherche. Au quatrième chapitre, nous présentons une synthèse des résultats et des connaissances acquises grâce à cette recherche. De plus, nous verrons quelles sont les questions auxquelles nous avons pu répondre et celles laissées en suspens. Nous aborderons aussi les perspectives de cette étude.

CHAPITRE IV : SYNTHÈSE ET PERSPECTIVES

La science ne cherche pas à énoncer des vérités éternelles ou de dogmes immuables; loin de prétendre que chaque étape est définitive et qu'elle a dit son dernier mot, elle cherche à cerner la vérité par approximations successives.

Bertrand Russell
ABC de la relativité (1997:134)

Conscients des limites de la recherche qualitative exploratoire, nous sommes néanmoins confiants d'avoir suivi une démarche qui assure non seulement la qualité des résultats, mais aussi celle de l'analyse et de l'interprétation que nous en avons faites. Nous pensons que cette étude sera utile pour pousser l'exploration de la problématique plus à fond à partir des connaissances que nous avons pu en dégager. Dans un premier temps, il nous apparaît essentiel de revenir sur l'ensemble de notre étude afin de récapituler le produit de la recherche, pour ensuite nous pencher sur quelques considérations importantes qui devraient précéder toute étude subséquente portant sur les résultats de cette recherche. Pour atteindre cet objectif, nous proposons ici une réflexion critique et appréciative sur les différents éléments de notre démarche scientifique et l'ensemble des connaissances acquises concernant les points suivants : la culture et la communication en relation avec notre question de recherche, notre problématique, notre posture épistémologique et méthodologique, les difficultés rencontrées, et les limites et perspectives pour la pratique et la recherche.

4.1 Culture et communication : synthèse de l'analyse et question de recherche

En adoptant le paradigme culturaliste pour aborder cette étude de communication, nous confessons d'emblée notre prise de position quant à l'influence du « culturel » sur le communicateur, dans les communications, et *a fortiori* les communications interculturelles. Nous avons assumé cette posture sans vouloir faire de notre étude un plaidoyer pour démontrer le lien indubitable entre culture et communication. Nous sommes d'avis que la communauté des chercheurs en communication, qui plus est en communication interculturelle, à déjà fait ses preuves et qu'il ne s'agissait plus de prouver cette relation mais plutôt de voir comment certaines de nos influences culturelles peuvent s'exprimer à travers le discours que nous avons du quotidien, de nos expériences, et éventuellement de l'effet que ce la peut avoir sur nos échanges interculturels, et ce par l'entremise d'une étude de cas microsociale. Nous avons pu voir à travers cette étude que divers facteurs permettent à la culture intériorisée d'émerger. Entre autre, nous avons vu que par l'effet de contradiction et d'opposition à ce qu'on n'est pas, c'est-à-dire lorsque l'individu est *en relation* avec l'altérité de son interlocuteur, nos programmations culturelles s'extériorisent, et ce de façon plus contrastante dans le contexte de la relation interculturelle. Si nos sujets n'ont pas toujours été conscients du phénomène, le chercheur a pu quant à lui rendre cette influence visible en passant au peigne fins leurs discours sur leur rapport avec l'autre.

Cet exercice nous a aidés à répondre à notre question de recherche par une série de constats. À la question ouverte de « comment l'influence de la tendance culturelle individualiste s'exprime-t-elle à travers le discours des participants américains du programme JET sur leur rapport communicationnel et interactionnel en milieu de travail, avec leur collègues collectivistes Japonais? » se rattache plus d'une réponse. D'une part, nous avons vu que l'influence de la tendance culturelle individualiste s'est exprimée à travers le discours de nos sujets lorsqu'ont été abordés ou interpellés

leurs valeurs, attitudes, et croyances, ou ce qui dérivait d'influences psychosociales. Ensuite, nous avons pu comprendre que ce qui a provoqué une réponse identitaire culturelle chez nos sujets est vraisemblablement l'interaction avec l'autre, soit ces Japonais incarnant le contraire, l'opposition, niant le familier, le connu que nos participants n'avaient pour la plupart jamais remis en question, qu'ils avaient pris d'abord pour certitudes incontestables. L'interaction s'est révélé être un catalyseur d'émergence de traces de différentes signatures de nature culturelles chez nos sujets, réaffirmées avec ardeur lorsque contrariées ou menacées par celles de l'autre.

En révisant l'interprétation des thèmes ayant émergé de l'analyse de nos données, nous avons compris que la tendance culturelle individualiste de nos sujets s'est révélée plus souvent en réaction à certaines caractéristiques de l'autre dont plus spécifiquement : à son style communicationnel, à sa façon de gérer la dynamique *in-group* et *out-group*, à l'apparente imperméabilité de ses cercles d'initiés, à son homogénéité et uniformité ethnique menant à une semblable homogénéité et uniformité identitaire collective copiée à l'échelle individuelle, à son attitude par rapport à l'engagement, aux responsabilités de l'employé, de l'employeur, des collègues de travail, à la gestion des problèmes, à la valorisation individuelle au travail, à la question du privé et du public, aux attentes du milieu par rapport au *face time*, et à la question du rapport individu et collectivité, somme toute des points qui divisent clairement les individus à tendance culturelle individualiste de ceux qui tendent plutôt vers le collectivisme. Donc à ce « comment » de notre question de recherche, il faut répondre que la tendance culturelle individualiste s'est exprimée à travers les discours de nos participants par positionnement par rapport aux valeurs, croyances et attitudes de l'autre, ce qui a été abondamment mis en lumière au cours de l'analyse et l'interprétation de nos données.

Par cette étude nous avons vu que dans l'acte de communication il y a médiatisation de notre identité et par conséquent de notre culture qui en est une composante importante. Mais surtout nous avons vu qu'en plus d'être médiatisée, elle s'impose à l'autre. En nous parlant de leur rapport à l'altérité japonaise, nos sujets n'ont pas fait preuve d'un réflexe naturel de recadrage de perceptions pour saisir l'autre dans sa totalité ou pour faire du sens de leur réalité avec eux. Plutôt biaisés, leurs discours ont révélé comment certaines de leurs influences culturelles individualistes se sont imposées pour profiler et évaluer l'autre, et pour nous rapporter une réalité qui n'était autre qu'une construction subjective reflétant encore une fois ces influences subliminales qui agissent à des niveaux variables d'inconscience. Il semble donc que ce désaisissement de soi, cette distanciation par rapport à nos programmations culturelles prescrite par Ladmiral et Lipiansky ne serait pas un réflexe spontané mais un comportement qui s'apprend... mais encore faut-il se connaître pour savoir par rapport à quoi nous devons nous distancier! Dans les limites du construit culturel dichotomique individualiste et collectiviste, il faudrait alors se poser la question à savoir vers quoi l'ont tend davantage et à quel degré : plutôt individualiste ou plutôt collectiviste?

4.2 Retour sur la problématique et connaissances élargies

Nous rappelons que ce sont les défis et difficultés communicationnels et interactionnels que pose le conditionnement culturel dans les communications interculturelles qui ont motivé cette recherche. En décidant d'observer et d'analyser l'expression de la tendance culturelle individualiste dans le discours de nos sujets, nous savions que nos résultats ne pourraient faire la lumière que sur une infime partie de cette problématique complexe. Nous avons tout de même pu voir qu'elle est bien réelle pour nos douze participants : en livrant un point de vue à saveur souvent très « individualiste » sur leur expérience de communication interculturelle avec leurs

collègues de travail japonais, nous avons pu voir qu'ils ont possiblement plus souvent communiqué et interagi avec leurs collègues japonais à partir de cette même perspective « individualiste » non recadrée. De là nous sommes tentés de penser que cela pourrait expliquer, en partie, pourquoi ils ont eu tendance à s'offenser de la conduite de leurs collègues japonais, ou encore à ne pas les comprendre, à les nier, à les rejeter ou les condamner, à se distinguer d'eux par tous les moyens. Ces réactions montrent bien comment ont pu naître ces frictions qu'il y a pu avoir entre eux et leurs collègues de travail japonais. Nous y voyons une des conséquences directes sur les acteurs impliqués des défis et difficultés communicationnels et interactionnels que pose le conditionnement culturel dans les communications interculturelles.

Notre étude nous a permis de voir que la problématique est bien concrète pour nos douze participants : ils sont expatriés, décontextualisés, invités à travailler avec des individus dont le cadrage diffère grandement, et souffrent de ces difficultés à comprendre l'autre et se faire comprendre. Dans l'ensemble, leurs discours ont rendu la problématique évidente et réaffirmant l'importance d'y consacrer l'attention de la communauté scientifique. En proposant d'élargir nos connaissances sur la manifestation de la tendance culturelle individualiste à travers les propos des douze américains sélectionnés pour cette étude, nous voulions avant tout exposer, pour mieux la comprendre, la forme que peut prendre l'expression de cette dimension de la culture dans le discours, un discours qui est par ailleurs aussi repris dans le rapport à l'autre. Ultimement, notre proposition visait la découverte et la transmission d'un savoir au service de la formation pédagogique. Mieux outillés grâce à une formation adéquate et approfondie, les participants américains du programme JET pourraient d'eux-mêmes contribuer à réduire l'impact négatif du décalage interculturel dans une situation de communication interculturelle.

D'autre part, nous avons été surpris d'apprendre que l'homogénéité ethnique d'un groupe d'accueil peut avoir une incidence sur les communications interculturelles. Nous avons vu que certains de nos participants ont eu tendance à se percevoir comme *outsiders* du seul fait qu'ils ne partagent pas le même héritage ethnique que leur groupe d'accueil, ce qui ne semble pas les avoir aidé à se rapprocher de l'autre pour faciliter les communications entre eux. De plus, nous avons été tout aussi étonnés de voir combien en général cette homogénéité ethnique, avec cette homogénéité identitaire qu'elle entraîne, a pu intimider et déranger nos participants. Ceci nous a permis de voir à quel point ceux-ci valorisent l'originalité et l'unicité de chaque personne, ce qui au fond est cohérent avec la posture individualiste. Car nous avons vu que l'individu à tendance individualiste est intéressé à se développer une identité distincte et unique malgré toutes les influences qu'il subit. Reste néanmoins que nous ne pensions pas que le degré d'intérêt pour le processus d'individuation, autrement dit pour le processus qui permet à l'individu de se différencier des autres, allait refléter une valeur qui puisse faire l'objet de désaccord entre ces deux groupes culturels, et avoir une incidence sur la bonne conduite de la communication interculturelle entre eux.

Tout au long de cette recherche nous avons pu voir que les participants ont eu une tendance naturelle et spontanée à tout ramener à eux-même en imposant leur perception au contexte, à la situation de communication. Ceci nous a permis de mieux comprendre cette question de la *distanciation par rapport à soi* qui, de l'avis de Ladmiral et Lipiansky, est souvent absente dans notre rapport à l'autre. Ce manque de distanciation est devenu évident alors qu'au cours des entrevues nos sujets ont créé un écart de plus en plus marqué entre le « nous » et le « eux ». D'autre part, la spontanéité de ce comportement nous a appris qu'il s'agit d'une réaction initiale qui est plus instinctive qu'elle n'est délibérée. Nous pensons que cette réaction ne saurait être problématique que dans l'optique où les individus se campent dans cette attitude,

refusant de reconnaître leur propre *altérité* dans le regard que l'autre pose sur eux, ou refusant de valider et d'accepter la différence de l'autre, voire son droit d'être différent. L'ensemble de ces connaissances acquises au cours de notre recherche nous éclairent davantage sur la complexité de la communication interculturelle, son impact sur le plan individuel ainsi que sur le plan inter-individuel.

4.3 Posture méthodologique et épistémologique

Nous croyons que notre approche compréhensive et interprétative s'est révélée adéquate pour l'objectif que nous tentions d'atteindre, soit d'explorer une problématique dont on connaît peu de choses et qui demandait à être d'abord débroussaillée pour ensuite être mieux comprise. L'approche interprétative et compréhensive annonçait cependant une rédaction dense et parfois prolix, sans doute parce qu'en tant qu'éclaireur, nous sentions qu'il ne fallait rien laisser au hasard et qu'il fallait tirer le maximum de données recueillies. Si nous avons trouvé que notre recherche s'y prêtait bien, elle s'est révélée exigeante pour le chercheur. Il a fallu faire preuve d'une grande circonspection dans la réappropriation du grand nombre de données obtenues par la voie d'entrevues semi-dirigées en vue de les réorganiser en thèmes et sous-thèmes émergents. Car de les repérer dépendait entièrement de la perspicacité et de l'acuité d'analyse du chercheur, de son habileté à départir l'essentiel et le substantiel de l'accessoire et du superflu. Ce qui était ciblé était un ensemble d'idées qui pouvait suggérer une influence culturelle et il revenait donc au chercheur l'entière responsabilité de ne rien laisser échapper et de revoir la vidéo et de relire les verbatims à multiples reprises pour atteindre un niveau de saturation des données satisfaisant pour nous aider à faire la lumière sur une problématique que nous jugeons assez complexe.

Nous avons analysé et interprété des discours sur une réalité vécue par des sujets qui ont livré un rapport très subjectif d'une situation qu'ils ont eux-mêmes interprétée. L'interprétation faite par le chercheur d'une série d'interprétations livrées par les sujets pourrait laisser penser qu'on n'a pu rendre compte que d'une réalité réinventée et remâchée complètement détachée de la réalité objective, et ce étant donnée la superposition du nombre spéculations subjectives du chercheur et des sujets sur la réalité étudiée. Mais dans notre cas ce n'était pas tant la réalité de la relation qui nous intéressait mais comment cette réalité était retransmise par nos sujets et ce que leur propos pouvait contenir sur la culture d'où ils sont issus. Notre intuition de départ était que cette réalité réappropriée et révisée par nos sujets serait imprégnée de multiples influences subliminales, dont possiblement celle qui nous intéressait plus que toute autre : l'influence de la tendance culturelle individualiste. Nous sommes convaincus que la méthode que nous avons adoptée nous a permis d'atteindre notre principal objectif qui était de voir comment elle pouvait s'exprimer dans le discours dans un contexte de relations interculturelles. Cependant, nous pensons qu'il pourrait être utile d'ajouter à cette recherche de nouvelles données obtenues d'au moins deux autres sources (documentaire, statistiques etc) de façon à présenter un tableau plus objectif de la situation, tel que promit par la triangulation des méthodes.

Ayant adopté le focus groupe pour la collecte de nos données, nous avons trouvé l'expérience utile et fascinante pour l'exploration de notre problématique. La dynamique de groupe nous a livré une manne d'information. Chacun avait beaucoup à dire sur leur expérience avec l'altérité de leurs collègues de travail japonais ou avec les Japonais en général. Dans ce contexte de groupe, répondre aux questions n'était pas facile pour tous, certains s'appropriant le podium plus que d'autres. Mais le nombre réduit de questions présentées et les quatre heures passées avec notre groupe à quand même permis à tous et chacun de s'exprimer. L'entrevue de groupe a intégré

l'élément d'interaction qui n'existe pas dans les entrevues individuelles. Cette interaction s'est exprimée sous forme de va-et-vient d'idées et d'opinions, conduisant à l'observation de ralliement collectif sur certaines de ces idées ou opinions, ou à l'inverse, l'observation d'oppositions substantielles qui nous ont aidé à trancher entre le collectif et l'individuel, ou autrement dit, entre ce qui pouvait suggérer ce que nous pensons être une posture qui soit « culturelle » (groupale) ou qui soit individuelle. L'entrevue de groupe a très bien servi notre étude exploratoire qui portait sur une question de programmation collective intégrée individuellement mais, qui par la dynamique de groupe, pouvait émerger avec plus d'évidence. Pour ce qui est des trois entrevues individuelles préparatoires, nous croyons qu'elles n'étaient pas absolument nécessaires mais elles nous ont quand même aidé à mieux préparer notre focus groupe. Elles ont aussi été utiles pour compléter certaines des idées exprimées par le groupe qui demandaient à être précisées et expliquées. Surtout, en nous appropriant les deux méthodes, nous avons vu quels sont les avantages et désavantages de se saisir de l'une ou l'autre lors d'une étude exploratoire. À partir de cette expérience, nous pouvons dire qu'il serait logique et indiquée de poursuivre cette recherche en procédant par des entrevues individuelles avec chacun des sujets ayant participé au focus groupe, ou encore d'autres candidates correspondant au même profil. Toujours dans un objectif d'exploration et d'interprétation, cela nous permettrait de pousser plus à fond les résultats obtenus au cours de cette recherche.

4.4 Difficultés et ajustements

À l'origine, cette recherche devait être une étude comparative entre individus issus de culture individualiste et collectiviste. Nous avions l'intention de créer deux groupes de discussions, un groupe japonais et un groupe américain. Nous allions rencontrer chaque groupe séparément en proposant un débat sur des thèmes identiques, et par croisement des résultats obtenus auprès des deux groupes, tenter

d'extraire les variables ayant une nature culturelle attribuables à ces deux types de cultures dans le but de comprendre l'expression de la culture à travers le discours des uns et des autres et l'impact que cela ait pu avoir sur les communications. Nous avons dû laisser tomber cette option pour plusieurs raisons : d'abord il s'est révélé trop difficile pour nous de trouver un groupe de candidats japonais correspondant au profil recherché à Washington D.C. aux États-Unis au printemps 2005. De plus, même en ajustant nos critères de sélection, les quelques individus japonais qui avaient accepté de participer à notre recherche étaient mal à l'aise avec notre méthode de focus groupe sous prétexte que « les Japonais » ne sont pas confortables d'exprimer leurs idées individuelles devant un groupe d'individu, n'étant pas familier avec les débats publics. À ce point, nous avons déjà rencontré notre groupe de sujets américain et comme nous avons peu de temps pour réaliser notre enquête de terrain, il était hors de questions de tout recommencer en procédant par une collecte d'une grande quantité d'entretiens individuels de part et d'autre. Nous avons finalement décidé de laisser tomber la partie « collectiviste » japonaise et de nous concentrer sur la perspective « individualiste » américaine.

Aussi, nous nous sommes rapidement aperçu que nous avons sous-estimé les défis de l'étude qualitative exploratoire, compréhensive et interprétative. L'exploration implique une mission de débroussaillage sans carte de route qui peut parfois décourager même le plus avide des chercheurs. Par moment, nous avons craint de nous être égarés dans le fouillis du grand nombre de données qualitatives que nous avons pu recueillir ne sachant pas toujours ce qui devait être retenu ou rejeté, ce qui était pertinent ou non, et comment tout cela devait être analysé et interprété. Ceci traduit bien comment nous nous sommes souvent trouvés en mal d'un modèle d'analyse et d'interprétation plus formel lequel nous aurait sans doute facilité la tâche, en nous montrant immédiatement exactement où regarder et quoi considérer.

L'analyse et l'interprétation de nos données nous ont semblé infinies, mais nous ne voulions rien perdre de ces heures de discussion. Il aurait été facile de partir dans toutes les directions pour spéculer sans fin sur les résultats obtenus. Or, nous nous sommes obligés à revenir sans cesse à notre question de recherche et à la longue liste d'innombrables points de repères que nous avons présentés dans la partie théorique pour ne pas perdre de vue que nous tentions essentiellement de voir et de comprendre « comment » émergent ces « traces » de tendance culturelle individualiste dans le discours de nos américains. Nous avons toujours été prudents de laisser sous-entendre que nous voulions faire la démonstration d'une preuve, ce qui fut un défi en soi. Avec une question de recherche qui prend « comment » pour point de départ, nous garantissons une perspective essentiellement compréhensive ne visant ni validation ni vérification, mais d'un autre côté elle laissait au chercheur une très grande latitude qui aurait peut-être demandée à être plus clairement délimitée.

D'un point de vue technique et logistique, il faut ajouter que les nombreux déplacements internationaux du chercheur n'ont certes pas facilité la réflexion et la rédaction. Forcé de déménager à l'étranger deux fois en l'espace d'un an, il a fallu à chaque fois subir la déconstruction et reconstruction du poste de travail, vivre et revivre déculturation et acculturation d'abord aux États-Unis pendant six mois de janvier à juillet 2005, et ensuite à Hong Kong pour les deux années suivantes, deux années ponctuées de déplacements intermittents en Asie. Ces pérégrinations ont rendu la concentration difficile mais ont quand même eu l'avantage de maintenir le chercheur en contact direct avec les réalités de la communication interculturelle. Il aurait été sans doute plus simple de demeurer à proximité de notre *alma mater* lors de la rédaction afin de profiter de tous ces avantages, mais il fallu se rendre aux contraintes imposées au chercheur.

4.5 Limites et perspectives : indication pour la pratique et la recherche

Il est évident pour nous que cette recherche connaît une portée plutôt limitée en raison de son caractère exploratoire et microsocial. Elle a pour valeur celle d'une recherche préliminaire portant sur un sujet très pointu concernant une situation microsociale très spécifique. Cela signifie néanmoins qu'elle peut ouvrir la voie à d'autres recherches reprenant notre étude là où nous l'avons laissée ou pour tenter de nouvelles études portant sur une problématique identique ou similaire. Nous ne pouvons prétendre que les résultats obtenus puissent servir à d'autres fins que celle d'approfondir nos connaissances sur l'expression de la dimension culturelle individualiste dans le discours de nos participants en vue de mieux comprendre les difficultés communicationnelles rencontrées entre Américains participant au programme JET et leurs collègues de travail japonais. Mais nous n'en sommes pas moins persuadés qu'ils peuvent inspirer d'autres recherches.

Au départ, nous avons clairement proposé d'étudier l'émergence de la culture à travers le discours d'acteurs sociaux en spécifiant que nous n'allions étudier que l'émergence de la dimension culturelle individualiste dans le discours de douze américains ayant tous participé au programme JET mis en place par le gouvernement japonais, ceci supposant que tous nos sujets aient eu une expérience de communication interculturelle avec des Japonais dans un milieu de travail. Or, nous pouvons facilement envisager une recherche qui pourrait reprendre les bases de notre recherche et de notre démarche pour étudier par exemple d'autres dimensions de la culture à travers le discours d'individus en situation de communication interculturelle dont par exemple la « dimension culturelle féminin et masculin », ou la « dimension culturelle de distance par rapport au pouvoir » de Hofstede pour ne nommer que ceux-là. On pourrait aussi très bien envisager de revenir sur notre étude pour ne s'intéresser qu'à un seul aspect de la dimension culturelle individualiste ayant

émergé du discours de nos sujets. Nous pensons que chacun des aspects problématiques répertoriés par nos sujets américains sont aussi intéressants les uns que les autres et mériteraient tous de faire l'objet d'une recherche. Par exemple on pourrait consacrer une étude sur la question des styles communicationnels « high context » et « low context » entre Japonais et Américains et comment cela se traduit dans leur discours. Encore, on pourrait tenter de voir quelles sont les implications de l'homogénéité ethnique et de l'hétérogénéité ethnique sur la communication interculturelle. Enfin, nous pensons que les possibilités de substitution sont infinies et qu'elles sont pour la plupart valables et utiles pour l'avancement de la connaissance scientifique sur la communication interculturelle. Il pourrait aussi être intéressant d'étudier le discours d'autres individus issus de cultures individualistes comme des anciens participants du programme JET canadiens par exemple pour voir comment cette tendance s'exprime à travers leur discours, et pourquoi pas, comparer avec nos résultats obtenus auprès des Américains!

Par-dessus tout, nous nous sommes rendu compte que l'exploration par l'entremise du focus groupe a conduit à des résultats intéressants mais somme toute très superficiels ne nous permettant que d'effleurer la surface de notre question. Pour gagner en profondeur, nous suggérons que soient reprises et retravaillées les questions soumises au focus groupe à la lumière des résultats obtenus et qu'on les utilise pour conduire des entrevues individuelles. On serait toujours dans l'exploration mais de façon plus ciblée et plus approfondie. Par ailleurs, ceci nous permettrait de saisir certaines nuances qui n'ont pu ressurgir au cours de l'entrevue de groupe. Les entrevues individuelles préliminaires nous ont permis de bien voir l'avantage qu'on aurait à poursuivre cette recherche à l'échelle individuelle.

Aussi, puisse l'occasion nous être donnée de poursuivre cette étude, il faudrait peut-être penser à reformuler notre question de recherche. Car bien que notre étude

nous ait permis d'obtenir quelques réponses, elle a conduit à de nouvelles interrogations. Entre autre nous serions intéressé à comprendre davantage comment le contact avec l'altérité japonaise ait pu agir sur l'émergence de la tendance culturelle individualiste de nos sujets, et ultimement l'effet qu'elle peut avoir sur leur relation. Aussi, il serait encore plus intéressant pour nous de reprendre la question de départ pour l'adapter à des sujets japonais qui auraient à se soumettre au même exercice, en suivant le même protocole, posant la question suivante : « comment l'influence de la tendance culturelle *collectiviste* s'exprime-t-elle à travers le discours de douze *Japonais* discutant de leur rapport communicationnel et interactionnel avec des américains participants au programme JET en milieu de travail? ». Cette recherche nous permettrait de réaliser notre souhait de départ qui était de mener une étude comparative et de mettre en évidence les contrastes existant entre les deux groupes d'individus.

En terminant, nous avons vu émerger de nombreux concepts que nous n'avons pas pu explorer en profondeur dont plus spécialement la question de la théâtralité des interactions à laquelle se rattache la notion du « *face* » et de l'engagement perçue par les acteurs. Vu la richesse du « jeu » qui s'est révélé entre les acteurs (américains et japonais) nous pensons que nous aurions très bien pu consacrer l'entièreté de notre recherche à l'étude du phénomène tel qu'il se manifeste entre eux. Erving Goffman auteur de *La mise en scène de la vie quotidienne, tome 1 : La présentation de soi* (Goffman, 1973), et de *Les rites d'interaction* (Goffman, 1974) considère les personnes en interaction comme des acteurs qui mènent une représentation, et où la dynamique de la relation entre les acteurs est déterminante des rôles adoptés, chacun se définissant selon ce rapport à l'autre, c'est-à-dire selon la perception de ce qu'il attend d'eux, et de ce qu'ils attendent de cette relation à lui. La question du « *face* » ou de la présentation de soi est au centre de ses préoccupations. Nous y voyons là une piste de recherche nouvelle qui serait certes utile pour approfondir notre

compréhension de la relation interculturelle. Explorer l'interculturalité à travers la lentille du jeu de rôle pourrait nous aider à faire la lumière sur la finesse et les subtilités de l'interaction qui se déploie entre des acteurs qui improvisent sur une scène peu familière.

4.6 Conclusion

Nous venons de survoler l'ensemble du processus qui a abouti à notre raisonnement scientifique sur la question de l'influence du culturel dans la communication interculturelle par l'étude du cas de douze sujets « à tendance individualiste » américains anciens participants au programme JET et leurs difficultés communicationnelles avec leurs collègues de travail japonais « à tendance collectiviste », au Japon. Notre synthèse a permis un retour plus éclairé sur les concepts et notions que nous avons abordés au premier chapitre en plus de ceux ayant émergé au cours de notre analyse générale dont entre autre : communication interculturelle, programmations culturelles, tendance culturelle individualiste et collectiviste, le sujet communicant qui médiatise sa propre culture, culture et incidence sur la communication, communication et altérité, et le rôle de l'interaction dans l'émergence d'identités. Plusieurs acquis, plusieurs nouvelles avenues d'études. Ainsi donc, en plus d'avoir pu atteindre une grande partie de nos objectifs, et d'élargir nos connaissances, cette recherche ouvre la voie à de nouvelles pistes d'exploration sur la base de ce savoir scientifique extrait de la méthode empirique.

CONCLUSION

Most of the world's troubles are brought about not by scheming and ill will but by misunderstanding and laziness

Goethe
The Sorrows of Young Werther (1987)

Notre recherche a rappelé comment bien souvent combien ce que nous qualifions de réalité est le résultat d'une recombinaison complexe qui subjectivise, voire « culturalise » le monde qui nous entoure. Car le cadre de nos nombreuses influences intériorisées s'impose spontanément à l'autre et à notre environnement, dont entre autre la « culture » au sein de laquelle nous évoluons. Ces influences orientent, en partie, notre façon de raisonner et d'agir tel un réflexe qui se soustrait à notre volonté. Or, si l'expérience de communication interculturelle nous permet de découvrir la subjectivité de l'autre, elle présente aussi l'opportunité de découvrir la nôtre du fait qu'elle provoque l'émergence de ces influences par l'effet du choc de cadrages différenciés.

Cette étude portant sur la rencontre de douze sujets américains à l'altérité de leurs collègues de travail japonais et la relation de communication avec eux dans le cadre de leur participation au programme JET nous a permis d'observer et de mieux comprendre comment certaines de leurs influences culturelles peuvent s'exprimer à travers la communication interculturelle. Nous avons vu entre autre comment certains aspects de leur tendance culturelle individualiste ont refait surface au moment d'identifier les aires de contentions avec leurs collègues japonais, et à la fois au moment d'interpréter ou de s'expliquer ces difficultés relationnelles et communicationnelles vécues avec eux. Il en est aussi ressorti que la prise de position et le point de vue sont un excellent véhicule d'expression de ces orientations culturelles profondément intériorisées. De plus, nous avons vu que nos sujets ont

particulièrement parlé de conflits lorsqu'un grand nombre de leurs acquis ont été défiés, contredits ou reniés par ceux de l'autre.

Cette étude rappelle la complexité de la communication interculturelle, dont les difficultés de la mise en relation de cadrages différenciés qu'elle implique. Chacun de nous tend à s'accrocher à ses convictions profondes, à ses acquis, à ses certitudes même lorsqu'elles sont mises en doute par le seul contact à l'altérité. La nécessité de se distancier de soi pour appréhender l'autre devient une nécessité, or elle oblige une gymnastique mentale qui pousse parfois jusqu'à la contorsion, par moment pénible mais toujours souhaitable. La communication interculturelle est une opportunité de découvrir notre « identité » mais aussi de nous réconcilier avec notre propre « altérité » à travers celle de l'autre par l'effet miroir du « je me vois à travers l'autre ». Elle nous aide à reconnaître que nous sommes aussi « l'autre » pour l'étranger qui nous fait face, et qu'un certain relativisme s'impose pour réussir à se rejoindre à mi-chemin entre ma perspective et la sienne. Au-delà de cette analyse de cas, il faut y voir une réflexion sur les communications interculturelles à une époque où la qualité du dialogue avec l'autre, notre habileté à nous distancier de nous-même, de notre égo, peuvent déterminer un temps de paix ou un temps de trouble à l'échelle internationale.

RÉFÉRENCES

- Adler, N.J. 1994. *Comportements organisationnels: une approche multiculturelle*.
Repentigny: Reynald Goulet.
- Auroux, S. 1990. *Les Notions Philosophiques*. Paris: Presse Universitaires de France.
- Bonte, P. Izard, M. 2000. *Dictionnaire de l'ethnologie et de l'anthropologie*.
Paris: Presse Universitaires de France.
- Coulon, A. 2002. *L'école de Chicago*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Ferréol, G. 2003. *Dictionnaire de l'altérité et des relations interculturelles*.
Paris: Armand Colin.
- Goethe, J.W. von. 1987. *The Sorrows of Young Werther*. London: Penguin Books.
- Goffman, E. 1973. *La Mise en scène de la vie quotidienne, tome 1: La présentation de soi*. Paris: Éditions de Minuit.
- . 1974. *Les rites d'interaction*. trad.de l'anglais par Alain Kihm.
Paris: Éditions de Minuit.
- Gudykunst, W. B., et al. 1996. *The Influence of Cultural Individualism-Collectivism, Self-Construals, and Individual Values on Communication Styles Across Cultures*. *Human Communication Research*, 22 (4), p. 510-543.
- Hall, E.T. 1971. *La dimension cachée*. Trad. de l'américain par Amelie Petita. Paris: Éditions du Seuil.
- .1976. *Beyond Culture*. New York: Doubleday.
- . 2000. «Context and Meaning». In L. A. Samovar & R. E. Porter (Eds.), *Intercultural Communication: A Reader, 9th ed.* (pp. 34-43).
Belmont, CA: Wadsworth Publishing Co.
- Hall, E.T., et Hall, M. R. 1990. *Guide du Comportement dans les affaires internationales : Allemagne, États-Unis, France*. Paris: Seuil.

- , 1990. *Understanding Cultural Differences*. Yarmouth, ME: Intercultural Press Inc.
- , 1994. *Comprendre les Japonais*. Traduction de l'anglais par Edmond Jacquemot. Paris: Éditions du Seuil.
- Hamelink, C. J. 1989. «The Relations Between Cultural Identity and Modes of Communication». *Communication Yearbook*. Vol. 12. USA: Sage, p. 417-426.
- Hofstede, Geert. 1980. *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. Beverly Hills, CA: Sage.
- , 1991. *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. London (UK): McGraw Hill.
- Kagawa, H. 1997. *The Inscrutable Japanese*. Tokyo: Kodansha International Ltd.
- Kelley, H.H. 1968. « Deux fonctions des groupes de référence » dans Lévy, A., *Psychologie sociale, textes fondamentaux anglais et américains*, Paris: Dunod, pp. 139-145
- Lipiansky, E.M., J-R. Ladmiral. 1989. *La communication interculturelle*. Paris : Armand Colin.
- Mayer, R. et al. 2000. *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Montréal : Gaëtan Morin.
- Poupart, J. et al. 1997. *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal: Gaëtan Morin.
- Porter, R., et L. Samovar. 1991. «Basic Principles of Intercultural Communication». *Intercultural Communication*. New York: New York Press, pp.5-27.
- Russell, B. 1997. *ABC de la relativité*. Trad. Par Pierre Clinquart. Paris : U.G.E.
- Thayer, L. 1968. *Communication and Communication Systems : in organization, management, and interpersonal relations*. Homewood, Ill: R. D. Irwin.
- Todorov, T. 1982. *La conquête de l'Amérique*. Paris: Éditions du Seuil.
- Triandis, H.C. 1994. *Culture and Social Behavior*. New York: McGraw Hill.

-----1995. *Individualism & Collectivism*. Oxford: Westview Press.

Triandis, Harry C, R. Brislin, H.C. Hui. 1988. «Cross-Cultural Training Across the Individualism-Collectivism Divide». *International Series in Social Psychology*, vol. 1, 1990, pp. 370-382.

Singer, M. R. 1987. «The Role of Culture and Perception in Communication». *Culture Communication and Conflict: Readings in Intercultural Relations*. Weaver. G R. 2000. Boston: Pearson Custom Publishing. pp 28-53.

Weaver, G.R. 2000. «Contrasting and Comparing Cultures» *Culture and Communication and Conflict : Readings in Intercultural Relation*. Boston: Pearson Custom Publishing.

INTERNET

www.jetprogramme.org . Visité le : 2003/03/01 9:01:10 GMT pour une définition de « JET Programme » et de sa mission.