

**WIKI ET COMPETENCES INTERCULTURELLES : UNE CONSTRUCTION
COMMUNICATIONNELLE METISSEE**

Marielle Metge

Maître de conférences, metge@univ-tln.fr
Université du Sud Toulon Var, IUT, Dep. Services et Réseaux de Communication
200, avenue V. Sergent, France 83700 Saint Raphaël,

Serge Agostinelli

Professeur, serge.agostinelli@lsis.org
Aix-Marseille Université Paul Cézanne, LSIS UMR CNRS 6168,
Faculté des Sciences et Techniques de Saint-Jérôme
Avenue Escadrille Normandie-Niemen, France 13397 Marseille cedex 20

Résumé : Notre communication a pour objectif de montrer le lien qu'il peut y avoir entre acculturation et construction de compétences interculturelles via le wiki. En effet, si l'acculturation correspond à un ensemble de phénomènes qui résultent d'un contact continu et direct entre les groupes, les individus, les identités, comment ne pas concevoir le wiki, comme outil d'acculturation. En outre, si ce phénomène entraîne des modifications dans les modèles culturels initiaux des individus, comment ne pas le concevoir, aussi, comme outil de construction des compétences interculturelles.

Mots clés : compétence interculturelle, wiki, espace d'interaction, communication

Summary : Our communication aims to show the bond which there can be between acculturation and construction of intercultural competences via the wiki. Indeed, if acculturation corresponds to a whole of phenomena which result from a continuous and direct contact between the groups, the individuals, the identities, how not to conceive the wiki, like tool for acculturation. Moreover, if this phenomenon involves modifications in the initial cultural models of the individuals, how not to conceive it, also, like tool for construction of intercultural competences.

Key words : intercultural competence, wiki, space of interaction, communication

WIKI ET COMPETENCES INTERCULTURELLES : **UNE CONSTRUCTION COMMUNICATIONNELLE METISSEE**

Notre communication a pour objectif de montrer le lien qu'il peut y avoir entre acculturation et construction de compétences interculturelles via le wiki.

Dans cette communication, nous définissons l'acculturation par une interaction entre des groupes d'individus de cultures différentes. Elle relève donc de la construction d'un sens partagé fondé sur l'organisation et de la genèse des connaissances communes, des usages partagés, des scènes de la vie ordinaire. La notion d'interactions nous permet d'appréhender les phénomènes relationnels qui s'instaurent dans une communauté en tenant compte des processus d'échanges qui s'opèrent dans le but de concevoir des connaissances de sens commun pouvant respecter au mieux la reconnaissance des membres de la communauté, mais aussi l'équilibre identitaire des individus. Avec l'acculturation, chaque interaction s'inscrit dans des relations à long terme qui confirment l'appartenance à la même culture. Toute interaction convoque la société tout entière par le fait qu'elle fonctionne sur les mêmes principes, principes qui nous portent à lire l'interaction d'un point de vue social (sociétal) et non plus seulement individuel. Chaque interaction est un rituel de célébration de la société tout entière, c'est un passage du micro au macro (Goffman, 1961). Ces interactions sont rendues possibles par les *compétences communicatives* (Hymes, 1979) des membres et il y a interaction à chaque fois qu'il y a attention portée d'un membre vers un ou plusieurs autres membres. Toutefois, l'interaction entre deux ou plusieurs personnes n'est jamais seulement une interaction, c'est-à-dire adaptation des constructions mentales de l'individu qui répondent aux règles et stimuli de l'environnement ; c'est toujours aussi un certain type d'ordre social (Douglas, 1986) dans lequel on est membre parce qu'on y est prévisible, et que l'on performe cet ordre en permanence par nos faits, nos gestes, nos échanges (Goffman, 1963). Notre définition de la culture est donc fondée sur l'acceptabilité et la prévisibilité que doivent offrir en toute situation les membres d'une culture donnée

(Goodenough, 1957). Les connaissances communes sont *la collection publiquement partagée de principes et de valeurs utilisés à chaque moment pour justifier les conduites* (Douglas, 1986) mais aussi, ce tout complexe qui comprend la connaissance, les croyances, l'art, la morale, le droit, les coutumes, et les autres capacités ou habitudes acquises par l'homme en tant que membre de la société.

1. COMMUNAUTE, CULTURE ET WIKI

Un Wiki est un site Web dynamique dans lequel chacun peut créer ou mettre à jour une page principalement hypertextuelle. Pour son concepteur, il s'agit d'un système de composition, d'un moyen de discussion, d'un lieu d'archivage, d'un système de courrier, d'un outil pour la collaboration, d'une façon de communiquer d'une manière asynchrone à travers le réseau (Cunningham, 2005). Chaque page d'un site Wiki propose un lien d'édition sur lequel tout visiteur peut cliquer pour modifier, ajouter ou supprimer ce qu'elle contient. Un dispositif de mémorisation automatique des pages permet de sauvegarder l'historique des modifications et autorise un retour à une version précédente. Si cette possibilité technique de réviser ses écrits à l'aide d'un outil de « suivi des modifications » est récente pour la gestion du texte sur le Web, elle est largement pratiquée avec les traitements de textes. Toutefois, ce n'est qu'une réduction technique en réponse à la multiplicité des possibles offerts par le Web (Agostinelli, 2006) ; en revanche, c'est probablement une avancée technique comme aide à l'interaction humaine.

En effet, les phénomènes d'appropriation, de résistance, de détournement des usages par les internautes (de Certeau, 1990) affichent un optimisme technologique (Flichy, 1999) qui laisse s'auto-organiser les contributions et s'installer une convergence dans l'écriture et le dialogue. Ce discours d'accompagnement, amplifié par la nouvelle révolution annoncée (Karayan, 2003) affirme que les Wikis offrent la connaissance et le partage en ligne

(Jesdanun, 2004). D'une façon plus modeste, on peut admettre que chaque page, ou proposition d'édition, constitue une agrégation des savoirs individuels par la réunion d'informations distinctes en un tout homogène. Ce tout est alors intégré dans un système transversal psycho-technico-social de fabrication d'une *compétence communicative* et d'une *économie communicative*. C'est, l'ensemble des connaissances que doit acquérir, sur la langue et ses utilisations adéquates, tout individu qui devient un membre à part entière de sa communauté de parole (*speech community*) au sein dans une communauté culturelle donnée, c'est-à-dire de leurs ressources en moyens de communication (Hymes, 1979). Cette communauté a comme valeurs, le partage, la mutualisation et le collaboratif avec pour corollaire une multiplicité des échanges. Ces valeurs structurent naturellement la compréhension mutuelle vers une explicitation consensuelle d'un *sens commun* (Geertz, 1983), construite et collectivement validée qui amalgame connaissances, expertises et voix du plus grand nombre.

La notion de sens commun est essentielle dans l'approche du Wiki. Elle doit être envisagée comme l'ensemble de prescriptions pour la conduite au quotidien des échanges et elle prend un contenu différent pour toutes les communautés. C'est une capacité cognitive partagée localement ; un système culturel dans lequel, le contenu de cet ensemble de présupposés de la pratique varie avec l'espace et le temps, d'une culture à l'autre, d'un type de communauté à l'autre.

Cette approche culturelle considère donc les wikis comme un contexte de référence, certes donné et structurant, mais que les membres façonnent et transforment au cours de leurs interactions. Elle part des membres qui construisent le sens de leurs actions selon les exigences du contexte sociotechnique dans lequel ils se trouvent. Dans leurs transactions, ils mobilisent des valeurs et des principes qui leur permettent d'agir avec les autres et de justifier leurs actions selon des modalités qui peuvent être comprises et acceptées par les autres. Cette prise en considération de l'autre est un aspect actif dans les négociations entre les membres lorsqu'ils cherchent à produire un sens partagé, c'est-à-dire, la collection publiquement partagée de principes et de

valeurs utilisés à chaque moment pour justifier les conduites (Douglas, 1986).

2. ROLE DU WIKI DANS LA CONSTRUCTION DES COMPETENCES INTERCULTURELLES

Avec notre approche de l'interculturalité par les notions de membre, de communauté et d'interaction, il convient d'aborder les compétences interculturelles comme issues d'une démarche commune et constructive d'un *sens partagé* qui relie des communautés d'origines culturelles différentes.

Avec le wiki, les membres construisent les situations interculturelles comme une pluralité situationnelle. L'autre wikinaute est un acteur dans un contexte de référence qui détient un potentiel de création. Dès lors, l'altérité métissée n'est pas fondée sur une interaction interpersonnelle ou intergroupe, mais, fondé sur les contextes d'interaction qui produisent les différences et ressemblances. L'interculturalité est alors fondée sur une interaction avec l'autre afin de trouver de manière consensuelle des potentiels d'intégration de chaque perspective, soit sous forme d'un compromis, soit sous forme d'une synergie interculturelle. Dans le wiki, la différence vécue est même une condition nécessaire pour formuler un sens commun intégrateur des contextes sociotechniques et de coopération intellectuelle.

En d'autres termes, la pertinence de la construction de compétences interculturelles passe par la reconnaissance de l'autre « culturel » qui organise le contexte d'interprétation pour comprendre la dynamique des échanges informationnels et des synergies interculturelles. Cette démarche prend en compte l'articulation de trois aspects non réductibles l'un à l'autre :

- l'élaboration d'un équilibre identitaire des wikinautes et des aménagements successifs, provoqués par les discussions et négociations vécus dans le contexte d'interactions interculturelles ;
- la reconnaissance des ressemblances et différences entre les wikinautes et les communautés en contact coopératif ou conflictuel ;

- la construction d'un sens partagé qui autorise une analyse commune de ce qui se passe dans les situations d'interaction qui organisent la genèse des connaissances communes, des usages partagés, des scènes de la vie ordinaire, mais surtout, la genèse de gestion de malentendus et de conflits ou de création de modes de coopération. Les échanges et la construction des informations vont se spécifier au sein de compétences interculturelles particulières dont le procédé est un mode d'acculturation fonctionnelle.

En dehors d'un espace d'interactions tel que le wiki, la différence culturelle n'existe pas, car l'altérité culturelle est le résultat d'une construction de la communication humaine dans l'interaction (Krewer, 1999).

Trois phases de création et de présence de l'autre (Landowski, 1997) sont à prendre en compte pour comprendre le projet des wikis.

- La première phase est *l'identification*. Elle pose le régime de l'altérité du non-soi selon lequel les membres de la communauté en construction s'identifient réciproquement ;
- Cette identification permet ensuite à chacun la reconnaissance du soi. C'est la *présentification* de celui qui dit et qui se dit « je » ; c'est sa présence éventuelle à lui-même ;
- La troisième phase est intitulée *représentation*, le membre fait intervenir la figure du tiers. Celui-ci renvoie sa propre image en le représentant.

Fondée sur la reconnaissance de l'autre, cette vision demande d'envisager la nature sociale des processus d'altérité. Ces phases mentales supérieures (identification, présentification, représentation) sont directement issues des rapports sociaux. Une démarche originale s'il en est puisque, le wikinaute part d'abord à la recherche de l'Autre (altère), avant de se pencher sur le Moi (ego). Dès lors, la quête d'identité ne passe plus nécessairement par la négation de l'Autre. Ces phases sont *socialement élaborées* grâce au langage et aux autres systèmes de signes servant à représenter. Elles sont *socialement*

médiatisées, qu'il s'agisse d'acculturation concernant les rapports de l'homme avec la nature (activité extérieure), ou d'activité psychique (activité intérieure relative à la pensée). L'objet premier de ces phases est donc de remplir une fonction pratique, on aura donc, comme présupposé, que l'acculturation existe et que l'on n'a pas à la mettre en place.

En revanche, il conviendrait d'étudier quatre grandes configurations du rapport à l'Autre et à sa propre identité. C'est-à-dire, une reconnaissance qui peut avoir son contraire, ou plutôt son contradictoire ; l'ensemble des négociations, des intrigues, des actes de persuasion grâce à quoi un membre ou un espace d'interaction s'autorise à parler ou agir au nom des membres : « *vos intérêts sont les nôtres* » (Callon & Latour, 1981). Dès qu'un espace d'acculturation dit « *nous* », il propose un point de vue partagé et traduit alors, les valeurs communes par une communication métissée, une volonté interculturelle dont il devient le porte-parole. Cette communication métissée appartient à tous et à personne, car il y a une redéfinition des héritages communautaires et personnels, l'un par l'autre.

Cette communication est métissée, hybride, construite par interculturelité de nouveaux codes qui n'ont pas purement et simplement aboli les précédents. L'interculturalité n'est pas l'amalgame des cultures, c'est reconnaître qu'il existe plusieurs pôles d'identité évolutifs, mais aussi reconnaître la nécessité d'un sentiment d'appartenance sans lequel on ne pourrait pas agir avec d'autres. La discussion peut donc se situer sur trois plans.

- Le premier est celui l'information qui permet le repérage des différences consubstantielles aux procédures d'acculturation et leur reconnaissance en tant que telles afin d'éviter les conflits par anticipation ;
- Le deuxième est celui de la valorisation qui donne aux membres des indicateurs concrets sur leur intégration dans la communauté ;
- Le troisième est celui du réajustement du lien entre l'intérêt porté au collectif et l'intérêt porté au personnel. C'est un élément de la compétence interculturelle qui englobe la capacité de réguler l'identité culturelle par

rapport à une multitude d'échanges spécifiques, la compétence des acteurs interculturels à construire de manière consensuelle un nouveau système social qui remplace les anciens systèmes d'orientation purement monoculturels.

Ces trois plans sont de l'ordre de la reconnaissance qui hiérarchise la multiplicité des communautés d'appartenance et des légitimations. Cette structure d'ordre permet aux individus de faire-valoir la conception qu'ils ont de l'ordre social, des règles et des principes nécessaires pour vivre ensemble. Ces conceptions découlent du mode de vie auquel ils marquent leur fidélité et des principes culturels par lesquels ils perçoivent le monde. À travers l'information et leurs échanges, ils tentent de se convaincre les uns les autres de la justesse de leur conception du monde. Par le réajustement, ils tendent à tisser des soutiens et à créer les formes d'un métissage pour agir de façon convergente et aboutir à une société mosaïque qui ne soit pas la juxtaposition de communautés fermées sur elles-mêmes. De son côté, la valorisation parle en termes de stratégies identitaires au niveau des relations intersubjectives vécues. Dans cette perspective, finalement, l'autre culturel joue le rôle d'un partenaire, et d'un co constructeur de la communication et de la coopération (Krewer, 1999).

Par ailleurs, nous faisons l'hypothèse que ces aspects placent les membres et les communautés en situation d'acculturation. Ils créent les conditions d'un agir commun.

Celui-ci, proche de l'*agir communicationnel* (Habermas, 1987) est situé dans un *espace public* (le wiki), contexte de la *co construction de savoirs sociaux* entre tous les acteurs d'une communauté qui renvoie à un travail de co construction par les membres. Ces situations d'acculturation proposent un sens commun fondé sur la communicabilité des connaissances dans un espace d'interactions culturelles dynamiques.

3. APPROPRIATION DES COMPETENCES INTERCULTURELLES VIA LE WIKI

À l'origine, la notion de compétence est issue de la *grammaire générative* (Chomsky, 1965).

La compétence désigne alors, le système de règles intériorisé qui permet de comprendre et de produire un nombre infini de phrases inédites. Cette *compétence grammaticale*, à la fois innée et implicite, est partagée par tous les locuteurs appartenant à une même communauté linguistique et confère une dimension créatrice à la langue. Hymes, qui se tourne plus vers la théorie des actes de parole que vers la linguistique structurale ou générative, se positionne de manière symétrique vis-à-vis des concepts proposés par Chomsky. Il développera face à la *compétence linguistique* sa propre théorie de la *compétence de communication* (Hymes, 1982). De son côté, Garfinkel envisage le membre d'une communauté comme capable de comprendre, de produire et de gérer des procédures d'action élaborées par la négociation permanente et débouchant sur un consensus. Il est capable de reconnaître la déviance comme dépendante de l'existence du consensus (Garfinkel, 1967). Il passe d'ailleurs d'une compétence principalement fondée sur la linguistique pour une compétence plus large. C'est la maîtrise à la fois linguistique, cognitive et sociale des raisonnements et des actions pratiques dans la vie quotidienne et/ou des pratiques spécialisées qui permet alors de définir le membre.

Dans les wiki nous pouvons observer trois formes de culture qui émergent des compétences interculturelles qui sont développées pour réguler les interactions entre les membres d'un groupe. La culture est alors perçue comme une composante de l'arrangement communautaire qui permet de réduire les coûts cognitifs nécessaires à l'acquisition de la compétence unique (Garfinkel, 1967). C'est une connaissance de l'intérieur de l'espace d'interaction qui autorise l'appartenance à une communauté construite uniquement à partir de ressources présentes dans cet espace.

- La première forme est celle de la culture de production. Elle est typique d'une situation de communication où le processus de production d'informations est basé sur des routines bien connues dans l'environnement technique. L'activité du membre du wiki est formelle, elle est basée sur le respect des procédures tandis que l'appropriation des compétences interculturelles est

fondée sur la reconnaissance des informations produites par les autres membres.

- La deuxième forme de culture est organisationnelle. Elle émerge quand la spécificité des informations augmente vers la création d'un intérêt commun et partagé. En d'autres termes, les informations sont plus complexes et la qualification nécessaire à la production de nouvelles informations augmente.
- Enfin, la troisième forme de culture est celle du membre. Elle émerge quand les informations sont fortement spécifiques et difficilement séparables. En effet, on est ici typiquement dans la situation de membre. Cette notion de membre ne contient, en aucune manière, l'idée que l'individu maîtrise ou comprenne les compétences interculturelles dont il est porteur. Ces compétences portent uniquement sur les actions pratiques de la vie quotidienne d'une communauté et non pas sur les raisons et les objectifs de ces actions pratiques (Garfinkel, 1967). Lorsque les membres d'un wiki produisent de l'information et l'organisent pour la diffuser, ils utilisent leurs compétences à des fins pratiques, en vue d'une reconnaissance de leurs valeurs. Ils ne sont pas en train, ni n'ont pour objectif de discuter leur rôle de membre, ou des méthodes de production des informations dans une société numérique de l'information. Ceci ne veut pas dire qu'ils sont incapables d'une distanciation ou d'une réflexion de leur rôle dans cette société, ils considèrent simplement comme allant de soi qu'un membre doit connaître, dès le début, le contexte dans lequel il a à agir, sinon ses pratiques ne permettraient pas de produire, de manière reconnaissable, les informations particulières et localisées de ce contexte.

Ces trois formes de culture nous indiquent que pour devenir un outil de métissage des cultures, le wiki doit recouvrir trois niveaux de compétences : les compétences opérationnelles

ou techniques qui renvoient à la connaissance des routines du mode opératoire, les compétences intellectuelles qui renvoient à la capacité par le membre de traiter les informations et les compétences relationnelles qui concernent la connaissance des relations informelles au sein du groupe.

4. CONCLUSION

Pour conclure, si l'acculturation correspond à un ensemble de phénomènes qui résultent d'un contact continu et direct entre les groupes, les individus, les identités, comment ne pas concevoir le wiki, comme outil d'acculturation. En outre, si ce phénomène entraîne des modifications dans les modèles culturels initiaux des individus, comment ne pas le concevoir, aussi, comme outil de construction des compétences interculturelles. Dès lors, il s'agit pour nous, non seulement de décrire ces modifications par « perte de l'une » au profit d'une autre, mais aussi et avant tout, de nous intéresser à l'appropriation de ces compétences via le wiki. Il s'agit bien de montrer que le processus d'acculturation, ne peut être perçu comme atteinte à la culture authentique, mais comme une construction métissée commune, de compétences interculturelles nouvelles. La compétence linguistique ne suffit plus, pour éclairer ces espaces. En revanche la compétence interculturelle prend en compte, au-delà de la langue, la mise en relation et les interactions entre les individus et/ou les groupes. Ainsi la compétence interculturelle n'est-elle pas une compétence à communiquer avec un « étranger », mais plutôt avec autrui. La démarche interculturelle suppose donc d'objectiver son propre système de référence et de savoir se mettre à la place des autres pour coopérer. Cela sous-tend une approche ethnographique voire anthropologique ; là où il ne suffit pas d'agir ou d'interagir, mais où il est nécessaire d'être membre de la tribu pour construire ensemble un espace commun de communication. Dès lors, le facteur principal dans l'acquisition des compétences interculturelles tient dans le fait de changer ensemble, dans une communauté de membre vécue comme une tribu en changement. *A priori*, tribu parmi d'autres au sein d'une même culture et généralement fragmentée en clans de quelques personnes fabriquant et

imposant peu à peu ses propres interactions selon un processus à l'œuvre d'ailleurs en d'autres tribus. Référé à la tribu ou au clan, au sein duquel le métissage s'institue, la compétence interculturelle apparaît alors comme un processus dans lequel chacun aide l'autre à assumer le changement. Parce que tous mélangent ensemble, chacun étant le témoin du métissage des autres et témoignant de son acceptation non tant de son propre métissage que du métissage des autres.

BIBLIOGRAPHIE

- Agostinelli, S. (2006). Quelles formes de partage les wiki autorisent-ils ? Dans A. Piolat (Éd.), *Lire, Ecrire, Communiquer et Apprendre sur internet* (pp. 401-418). Marseille : Solal.
- Callon, M., & Latour, B. (1981). Unscrewing the big leviathan ; or how actors macrostructure reality, and how sociologists help them to do so ? Dans K. Knorr & A. Cicourel (Éd.), *Advances in Social Theory and Methodology. Toward an Integration of Micro and Macro Sociologies* (pp. 277-303). London : Routledge & Kegan Paul.
- de Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien. tome 1 - arts de faire*. Paris : Gallimard Folio, Coll. Essai.
- Chomsky, N. (1965). *Aspects de la théorie syntaxique*. Paris : Seuil.
- Cunningham, W. (2005). The crucible of cooperation Dans, *International Symposium on Wikis*. San Diego, California. Retrouvé Octobre 17, 2005, de www.elanceur.org/WikiFormation/WardCunninghamaWikiSymles.html.
- Douglas, M. (1986). *Risk acceptability according to the social sciences*. London : Routledge and Kegan Paul.
- Flichy, P. (1999). Internet ou la communauté scientifique idéale, *Réseaux*, 97, 77-120.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Cambridge : Polity Press.
- Geertz, C. (1983). Common sense as a cultural system », local knowledge Dans , *Further Essays in Interpretative Anthropology* (pp. 72-96). New York : Basic Books.
- Goffman, E. (1961). *Encounters : two studies in the sociology of interaction*. London : MacMillan.
- Goffman, E. (1963). *Behavior in public places : notes on the social organization of gatherings*. New York : Free Press.
- Goodenough, W. (1957). *Cultural anthropology and linguistics*, Report of the Seventh Annual Round Table Meeting on Linguistics and Language Study., 167-173. Washington D.C. : Georgetown University Press.
- Habermas, J. (1987). *Théorie de l'agir communicationnel*, II. Paris : Fayard.
- Hymes, D. (1979). On communicative competence Dans C. Brumfit & K. Johnson (Éd.), *The Communicative Approach to Language Teaching* (pp. 5-26). Oxford : Oxford University Press.
- Hymes, D. (1982). *Vers la compétence de communication*. Paris : Hatier-CREDIF.
- Jesdanun, A. (2004)., *New York Times*. Retrouvé Septembre 23, 2004, de www.nytimes.com/aponline/technology/AP-Sharing-Knowledge-Online.html.
- Karayan, R. (2003). La révolution wiki est en vue, *Le journal du net*. Retrouvé Août 10, 2003, de www.journaldunet.com/0308/030811Wiki.shtml.
- Krewer, B. (1999). La construction de l'autre culturel du point de vue de la psychologie Dans M. A. Hily & M. Lefebvre (Éd.), *Identité, collectivité et altérité*. Paris : L'Harmattan.
- Landowski, E. (1997). *Présences de l'autre.*, Essais de socio-sémiotique II. Paris : Presses Universitaires de France, Formes sémiotiques.