



Soutien linguistique aux migrants *Une boîte à outils du Conseil de l'Europe*

1 - Accompagner les migrants dans la gestion des relations avec les personnes dans un nouveau contexte

Objectif: offrir des conseils sur la manière d'aider les migrants à gérer leurs interactions avec d'autres personnes dans leur nouveau contexte.

Les migrants qui arrivent dans un nouveau pays se retrouvent souvent dans un environnement inconnu. Leur vie sociale dans le lieu où ils s'installent, même provisoirement, implique d'interagir avec les populations locales sans savoir comment celles-ci communiquent. Cela implique de prendre conscience du fonctionnement de la communication orale dans un environnement linguistique inconnu et d'acquérir une certaine compétence dans la langue.

Voici quelques suggestions pour aider les apprenants migrants à s'adapter à leur nouvelle vie sociale. Suggérez-leur de faire ce qui suit, en leur donnant des exemples et en les soutenant si nécessaire :

- Communiquez dans une langue qu'ils connaissent et qu'ils pensent que la ou les personnes à qui ils s'adressent pourraient comprendre.
- Apprendre une ou deux phrases de base pour saluer et demander de l'aide (par exemple "*bonjour*", "*excusez-moi*", "*s'il vous plaît*", "*merci*", etc.)
- Acceptez de dire les choses dans un mélange de langues différentes.
- Utilisez des moyens non verbaux tels que des gestes et d'autres types de langage corporel ou des photos sur un Smartphone, etc. pour faciliter la communication.
- Dites quand vous ne comprenez pas quelque chose et demandez à l'autre personne de répéter ce qu'elle a dit.
- Utilisez les applications de traduction automatique disponibles sur leurs Smartphones pour trouver les mots importants.
- Demandez l'aide, si nécessaire, d'une autre personne qui peut agir en tant que médiateur.

Ce type de communication orale impliquant des ressources linguistiques très limitées est utile pour les salutations, la politesse de base, les échanges simples avec de nouveaux voisins, l'achat de biens et de services ou la demande d'informations, et le langage utilisé est assez routinier et prévisible. Cependant, des difficultés peuvent surgir lorsque les apprenants ne connaissent pas vraiment les mots et expressions nécessaires, lorsque les aspects sociaux du nouvel environnement sont différents de ceux de leur pays d'origine ou ne sont pas désignés de la même manière. Il peut s'agir, par exemple, des noms de lieux et de personnes utilisés dans les noms de rues, des noms de marques de produits, des différents noms d'institutions, des panneaux de signalisation, de la signification de certaines fêtes nationales ou religieuses, etc. Dans ces cas, les difficultés de communication peuvent conduire à de simples difficultés linguistiques, mais pas à des malentendus personnels.

A un niveau plus avancé, les apprenants migrants auront probablement acquis des compétences linguistiques qui leur permettent d'aller au-delà de ces échanges de base stéréotypés. Ils sont capables de parler de sujets plus personnels qui peuvent impliquer d'autres types de malentendus entre les locuteurs, par exemple parce que :

- Les intentions de l'orateur ne sont pas entièrement comprises.
- Certaines expressions faciales ou certains gestes des mains sont mal interprétés.
- Les migrants ne connaissent/savent pas :
 - les "règles" de la conversation dans le nouvel environnement, par exemple la manière de s'adresser aux gens, d'interrompre poliment quelqu'un, etc.
 - le sens ou l'intention de certaines phrases fixes, par exemple : "Tu plaisantes ? ", "C'est pas de ma faute", "J'en ai assez", etc.
 - comment donner un conseil, faire une demande, refuser poliment, etc.
 - comment exprimer une opinion de manière nuancée.

Dans le cas des apprenants adultes, des problèmes peuvent survenir s'ils abordent un sujet qui est habituellement évité, comme demander l'âge d'une personne, ses revenus, ses opinions politiques (surtout si elles impliquent une fierté nationale), ou lorsque la conversation porte sur des questions sociales comme l'avortement, la sexualité, la peine de mort, ou des sujets liés aux croyances religieuses (voir également l'Outil 2 - *Soutenir les migrants récemment arrivés qui s'adaptent à leur nouvelle situation*).

De tels sujets, ainsi que des questions plus personnelles, peuvent être abordés avec des personnes que l'on commence à connaître. Dans ce cas, il est normal que des désaccords, qui ne sont pas des malentendus, surviennent. S'ils surviennent, ils doivent être traités avec gentillesse et respect par les deux parties. Si l'interlocuteur montre des signes d'hésitation, d'embarras ou de choc, il est important d'en chercher les raisons et d'essayer de clarifier les choses.