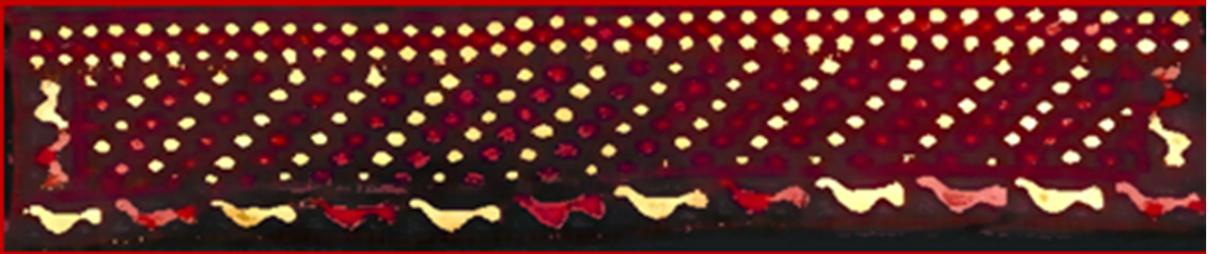




De l'analyse des relations interculturelles à la construction des compétences interculturelles

1. Situations multiculturelles et relations interculturelles
2. Domaines de la société particulièrement sensibles à la multiculturalité
3. Obstacles, problèmes et conflits inhérents aux relations interculturelles
4. Un schéma d'analyse des relations interculturelles
5. Compétences interculturelles: problèmes de définition
6. Les sources des compétences interculturelles (Ci)
7. Quelques approches et modèles scientifiques des
8. Le schéma Com-CSIT-Ci pour l'analyse et la construction des Ci



Prof. em. Edo Poggia

2013, Università della Svizzera italiana
Master of Advanced Studies in Intercultural Communication (MIC)
Via Buffi 13, 6900 Lugano, Switzerland
Phone: +41 58 666 46 52
mic@usi.ch; www.mic.usi.ch

En collaboration, pour le chap.7 avec
Annalisa Marchetti

De l'analyse des relations interculturelles à la construction des compétences interculturelles

1. Situations multiculturelles et relations interculturelles

Depuis les années 1990, affirmer que nos sociétés sont de plus en plus multiculturelles est devenu un lieu commun - même un peu trop emphatisé - et ceci suite aux migrations et à la mondialisation, qu'elle soit économique ou référée aux médias et aux transports¹.

La diversité culturelle peut se référer aux langues, aux styles et niveaux du langage, aux croyances (religieuses ou autres), aux valeurs, règles, codes, attitudes et sentiments typiques. Elle peut aussi avoir trait aux opinions, aux façons de penser et de sentir, aux connaissances, aux représentations de soi et du monde, aux stéréotypes, préjugés, goûts, modèles et styles de comportement et à bien d'autres contenus culturels. L'expérience journalière dans les sociétés mondialisées montre à l'évidence qu'il y a mille manières d'être «culturellement différents».

Face à cette omniprésence de la multiculturalité, on ne peut pas passer sous silence le fait que celle-ci, ou plus précisément, que les relations entre groupes sociaux faisant référence à des configurations culturelles différentes, ont historiquement été la source - ou du moins le prétexte - d'injustices et violences, allant parfois jusqu'au pogrom et au génocide. D'ailleurs, l'histoire continue malheureusement de marcher sur ce chemin et de nombreux problèmes, ayant leur source dans la diversité culturelle, continuent de voir le jour, problèmes qui vont du simple malentendu au malaise ressenti par des populations insécurisées dans leurs repères culturels traditionnels, jusqu'à des tensions et des conflits bien plus lourds entre individus et groupes en raison de leurs appartenances identitaires, religieuses, ethniques, etc.

D'autre part, face à ces situations problématiques, il faut rappeler l'étendue des apports positifs des relations interculturelles: elles permettent l'élargissement des savoirs et des savoir-faire (du côté de la «grande histoire», pensons seulement la contribution des savants arabes à la culture de l'Europe médiévale et à la récupération, par leur entremise, des trésors philosophiques et scientifiques de la Grèce antique, perdus lors des invasions barbares), elles stimulent, par les apports provenant d'autres horizons religieux et philosophiques, la réflexion sur les «grandes questions» de la vie et de la mort, du sens et des finalités et, last but not least, elles diversifient nos grands et petits plaisirs littéraires, artistiques ou gastronomiques.

Il est utile de rappeler, à ce point, la définition de quelques-uns des concepts utilisés dans ce texte:

- les *situations multiculturelles* sont celles impliquant la *mise en présence* de personnes, groupes, organisations ou autres acteurs et cadres sociaux de «culture différente», par exemple sur les lieux de production, d'habitation ou de consommation ;

¹ Cfr. par exemple (Adler, 2000)

- dans les *situations interculturelles* il n'y a pas seulement mise en présence mais aussi *mise en relation* de ces personnes et acteurs sociaux. Cela peut aller de la proximité et du contact physique à la concurrence (par ex professionnelle), de la présence active aux mêmes événements à la participation commune à des activités et des projets (professionnels, éducatifs, sociaux, etc.) ;
- il faut relever qu'une partie importante des situations interculturelles précitées, notamment celles où les acteurs sont le plus actifs, impliquent des activités de communication, qu'on désigne alors comme *communication interculturelle*.

2. Domaines de la société particulièrement sensibles à la multiculturalité

Les relations interculturelles sont, comme on vient de le rappeler, nombreuses et étendues; ci-après on propose un rappel de quelques domaines d'activité, tant professionnels que personnels et civiques, dans lesquels les «problèmes interculturels» sont souvent significatifs:

Migrations

Ces problèmes peuvent se situer à différents niveaux qui vont du traitement administratif de l'immigration (par exemple des demandes d'asile visant l'acquisition du statut de réfugié) à sa gestion sociale (en vue notamment de l'intégration des immigrés) et sécuritaire (concernant notamment l'immigration clandestine), sans oublier les tensions et les conflits pouvant se développer entre immigrés et autochtones, généralement à la suite d'un mélange de raisons économiques, professionnelle et culturelles. Ces tensions peuvent, le cas échéant, comporter des attitudes et des comportements xénophobes qui sont par ailleurs facilement exploitable à des fins politiques.

Education et formation

De nombreux enseignants et responsables scolaires des «pays d'accueil» soulignent le poids des problèmes pédagogiques, didactiques, de discipline et de réussite scolaire dus à la présence d'élèves d'immigration récente ou de deuxième génération dans les classes. Plusieurs d'entre eux préconisent et mettent en pratique des mesures spécifiques pour y pallier et certains militent en faveur d'activités scolaires visant le maintien de la langue et de la culture d'origine. Les activités de formation d'adultes (par exemple celles visant l'insertion ou la réinsertion socio-professionnelle) sont aussi confrontées à la multiculturalité de leurs participants et naturellement encore plus celles qui visent l'intégration, notamment linguistique, des immigrés. Avec l'amplification de la mobilité estudiantine internationale, les problèmes liés à la multiculturalité ont d'ailleurs aussi fait leur apparition dans l'enseignement universitaire.

Santé et travail social

Il n'est pas rare que des problèmes à connotation interculturelle voient le jour dans les services médicaux et sanitaires fréquentés par des personnes avec des backgrounds culturels «autres», de même que dans ceux voués à l'aide à la maternité, à l'enfance et la famille. Ces problèmes peuvent aller des «simples» difficultés de compréhension linguistique aux visions différentes, et parfois opposées, concernant la gestion des soins de santé (notamment mentale), du bien-être des nouveau-nés ou encore des relations parents-enfants dans le cadre des crèches, etc.

Cela vaut aussi lorsqu'il s'agit du travail social avec des personnes et groupes en situation défavorisée et de culture «autre» et dans le cas d'activités de médiation sociale impliquant des requérants d'asile et des immigrés clandestins.

Sécurité et défense

Dans plusieurs conflits violents actuels (au Moyen-Orient notamment) les questions culturelles sont très présentes, et ce, généralement, en relation avec des tensions ethniques ou/et religieuses. Cela influence, peu ou prou, les activités de sécurité (lutte au terrorisme, espionnage et contre-espionnage, etc.) de nombreux pays, même de ceux qui ne sont pas directement impliqués dans ces conflits. Pour cela, la conscience de l'impact de la «différence culturelle» dans les activités de sécurité s'affirme aujourd'hui un peu partout. Le même raisonnement vaut pour diverses activités militaires: de la connaissance de l'ennemi à la guerre psychologique en passant par le «traitement» des prisonniers culturellement différents et - heureusement - aussi par des activités militaires de sauvegarde et rétablissement de la paix.

Justice et police

Les activités de police visant les typologies de criminalité impliquant souvent des populations multiculturelles (drogue, prostitution et autres trafics, criminalités transfrontalière) tendent à s'amplifier. Une conséquence presque automatique en est d'ailleurs le poids croissant, dans les activités de la justice et de la gestion de la peine, des problèmes impliquant des individus et des organisations de culture différente de celle(s) nationale(s).

Activités politiques

L'immigration ayant eu, depuis plusieurs décennies, une place marquante dans de nombreux pays, en Europe notamment, il est normal qu'elle soit devenue un des focus des débats politiques qui s'y déroulent. Actuellement peu de partis politiques peuvent en effet ne pas se définir par rapport à ce thème, qui est d'ailleurs devenu l'argument électoral privilégié de l'extrême droite et le vecteur essentiel de son succès. C'est en effet en l'utilisant adroitement, que celle-ci qui a pu mordre tant sur les franges ouvrières, traditionnellement orientée à gauche et sur celles des petits indépendants qui votaient traditionnellement pour le centre ou pour la droite modérée. Le débat électoral joue d'ailleurs volontiers sur des arguments qui mélangent «différence culturelle» et problèmes de sécurité.

Relations internationales

C'est presque inutile de rappeler que les relations internationales se situent «par nature» sur le terrain des relations interculturelles, avec tous les obstacles mais aussi tout le potentiel inhérent. Ceci vaut tant pour les relations bilatérales entre États culturellement différents, que pour celles multilatérales dans le cadre d'organisations internationales, qu'elles portent ou sur les politiques générales (conflits larvés ou ouverts, belligérance, reconstruction post-conflits, sauvegarde de la paix, etc.) ou sur des problématiques sectorielles (santé, environnement, etc.)

Coopération et aide au développement

Un secteur particulièrement sensible à la diversité culturelle est celui de la coopération et de l'aide au développement et ceci au niveau de la gestion des projets sur le terrain et des relations avec les populations bénéficiaires/partenaires, comme à celui des relations avec les autorités locales et nationales.

Cela vaut aussi pour les interventions humanitaires urgentes en cas de catastrophes naturelles, de pandémies, de migrations forcées, ainsi que pour les activités de reconstruction.

Les problématiques liées à la multiculturalité touchent naturellement aussi le débat portant sur les politiques nationales et internationales d'aide au développement et influencent la gestion des institutions privées (ONG) de ce domaine, s'agissant notamment de leur financement à travers les activités de fundraising et de sponsoring.

Promotion des droits humains dans les situations de multiculturalité

Les défenseurs et les promoteurs des droits humains opèrent souvent en situation de différence culturelle et ceci est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit de la sauvegarde des personnes dans les conflits qui ont des causes ou des implications découlant des différences culturelles (religieuses, ethniques, etc).

Par ailleurs, de lourds obstacles impliquant des différences culturelles entravent souvent le chemin vers la construction du consensus politique sur les droits humains fondamentaux et encore plus sur leur application: pensons par exemple aux diverses conceptions des rapports de genre ou de l'autonomie religieuse individuelle.

Pratiques religieuses et organisations religieuses

Dans ce domaine on est confrontés à deux types de contenus culturels: dans un cas, l'ancrage religieux est fondamental et exclusif (dogmes, croyances et rites), dans l'autre, l'influence religieuse est mélangée avec celle inhérente à l'appartenance nationale ou ethnique (par ex. concernant des normes de comportement vestimentaire, alimentaire, familial, sexuel, etc.).

Le domaine du religieux s'articule en différents pans d'activité, pour lesquels les différences culturelles jouent un rôle souvent important, notamment les suivantes:

- relations entre fidèles faisant référence à des organisations religieuses différentes (églises, communautés, etc.) présentes sur un même territoire ;
- dialogue interreligieux entre le clergé des différentes religions ;
- pastorale en situation de multiculturalité et activités missionnaires ;
- politiques religieuses générales (avec des choix de base allant de la théocratie à la laïcité totale...);
- choix politiques spécifiques, par ex. concernant les lieux de culte, les procédures funèbres ou les normes d'habillement.

Media

Le traitement médiatique des différences culturelles, au niveau de la grande information comme de la chronique locale, dans le cadre du documentaire comme de l'entertainment, joue un rôle central dans la construction de «l'image de l'autre» et donc aussi dans la qualité des relations interculturelles: chose particulièrement vraie lorsque ces différences sont utilisées dans le débat politique.

Un autre aspect de l'impact (multi)culturel des media - de la télévision en particulier - est lié à la palette des produits médiatiques, largement composée de produits «transnationaux» mais fabriqués souvent aux USA, produits qui ne sont pas nécessairement bien adaptés au divers publics autochtones et encore moins aux audiences multiculturelles présentes sur les territoires servis par ces chaînes.

L'explosion des «nouveaux media» a aussi son volet interculturel, avec des conséquences très diversifiées, qui vont de la construction de nouvelles relations et de nouvelles solidarités par-dessus les frontières nationales, sociales et culturelles au repliement au sein de communautés

virtuelles tout aussi fermées que certaines communautés traditionnelles, en passant par la propagande raciste sur Internet.

Entreprises globalisées / mondialisées

Que l'entreprise moderne soit le, ou du moins, un des terrains privilégiés des relations interculturelles n'échappe à personne. Ceci est vrai pour la communication interne entre membres d'équipes multiculturelles (tant pour le management qu'au niveau exécutif) ou pour les relations entre les collaborateurs expatriés dans des filiales à l'étranger et le personnel local. Même chose quand il est question de relations avec des fournisseurs/ clients internationaux ou avec des stakeholders de culture autre que celle prédominante dans l'entreprise ou encore quand il s'agit de la communication entre la maison-mère et les filiales situées dans différents pays et aires culturels. Il faut par ailleurs aussi rappeler l'importance croissante du marketing interculturel et de la publicité adressée à des populations culturellement différenciées.

Services et activités commerciales

Dans certaines branches économiques, la multiculturalité est depuis toujours la règle, qu'il s'agisse de la clientèle et/ou du personnel: pensons par ex. au tourisme et aux transports, aux activités hôtelières et à la restauration, ou encore, au commerce de produits ethniques ou de produits de luxe visant une clientèle internationale.

La diversité culturelle au quotidien

Ci-dessus nous avons focalisé l'attention sur les réalités professionnelles et civiques, mais il va de soi qu'une tranche massive des relations interculturelles - et des problèmes inhérents - se situent dans le cadre de la vie personnelle et même intime. Pensons notamment à l'impact des différentes configurations culturelles sur les pratiques liées au mariage (avec le cas extrême des mariages forcés) et sur la vie de couple, en particulier des couples «culturellement mixtes». Les questions qui se posent dans ce cas sont légions: qui, de l'homme ou de la femme, est habilité à prendre les décisions sur quoi et, plus généralement, quelles sont les relations homme-femme, quelles sont normes qui prévalent par rapport aux enfants (conception, naissance, éducation et socialisation, autorité parentale, héritage) ?

Dans la vie de tous les jours, par ex. au niveau de l'habitat, de la consommation et des loisirs, les comportements différents voir incompatibles, liés à l'affiliation culturelle différente, sont monnaie courante dans nos sociétés et il n'est pas étonnant que certaines attitudes et comportements xénophobes et même racistes y trouvent leur racine, ou du moins leur prétexte.

3. Obstacles, problèmes et conflits inhérents aux relations interculturelles

Exemples de relations interculturelles problématiques

Les obstacles, les problèmes et les conflits qui affectent les relations interindividuelles et collectives dans les domaines énumérés ci-dessus et qui ont leurs origine, prépondérante ou non, dans les situations de multiculturalité sont donc légions et se situent à des niveaux de gravité très différents: du malaise à la perte d'efficacité et d'efficience, du conflit larvé aux épisodes de violence, des petites inégalités aux injustices flagrantes. Voici quelques exemples, relativement bénins, de situations vécues par des professionnels, actifs dans divers domaines, mais tous particulièrement attentifs aux relations interculturelles² :

Professionalité et pratiques religieuses

D'origine ex-yougoslave, je travaille en Suisse depuis plus de 15 ans et ma première expérience professionnelle dans ce pays s'est déroulée dans une entreprise familiale de taille moyenne, suisse mais très active au niveau international et avec un personnel assez multiculturel: portugais, italien, espagnol, yougoslave, iranien, chinois, etc., même si la majorité des employés était suisse. Le travail s'y déroulait généralement en bonne harmonie, dans le strict respect des règles de fonctionnement de l'entreprise.

Je partageais le bureau avec deux collègues, une suisse et un algérien. La première et moi-même, étions déjà bien installées au moment où le collègue algérien a été engagé. Une collaboration agréable et respectueuse s'est établie entre nous trois. Nous n'avons par ailleurs jamais parlé de nos différences culturelles, chacun de nous respectant simplement les codes de l'entreprise.

Une année s'est écoulée et nous avons fêté le contrat de durée indéterminée proposé au collègue. Peu après, celui-ci a commencé à venir au bureau tard le matin et à sortir pendant les heures de travail. Rapidement le directeur et le patron mais aussi d'autres collègues, se sont mis à s'interroger sur son comportement. Il nous a alors informés (très aimablement) que c'était le Ramadan et que s'il arrivait tard au bureau c'est qu'il se levait à 5h du matin pour prier et qu'il se rendormait par la suite. Les sorties du bureau pendant la journée étaient aussi pour la prière. Un grand malaise s'est vite installé dans l'entreprise et la direction ne savait pas comment réagir et quelle position prendre (à noter que le directeur était un iranien qui avait acquis une très bonne formation en Angleterre et ne pratiquait aucunement sa religion).

Jour après jour le collègue algérien venait au bureau de plus en plus fatigué, souvent nerveux et notre cohabitation s'est rapidement détériorée, à tel point que nous deux avons été obligées) de déménager dans un autre bureau. Lui, était de plus en plus épuisé, à cause de son jeûne et, alors que son travail sur des programmes informatiques complexes demandait une concentration irréprochable qu'il n'avait plus: ainsi il a commis une grave erreur qui a coûté cher à l'entreprise et il a été licencié avec effet immédiat. Tous les employés se sont sentis soulagés, mais cela fut néanmoins un choc et un défi - tout d'abord pour le patron - et ensuite pour nous tous.*

² Il s'agit d'extraits (raccourcis et légèrement mis en forme par EP) de mini-études de cas présentés par des participants à un MAS en Communication interculturelle (MIC) proposé par l'Université de la Suisse italienne.

Séquelles de l'histoire ... et psychologie

La situation suivante est tirée d'une expérience que j'ai eu dans le cadre de ma formation de travailleur social. J'étais en stage dans un foyer suisse pour jeunes adultes (hommes) en situation post-pénitencière, qui le plus souvent, avaient été arrêtés pour des problèmes de violence. Les conflits étaient le pain quotidien, les plus fréquents étant ceux liés aux relations et aux situations interculturelles,...mais il ne faut pas oublier que ces jeunes «se cherchent» volontiers afin de marquer leur supériorité et que le conflit ouvert est pour eux une manière de décharger une violence réprimée. Le conflit qui m'intéresse ici a pris naissance à l'arrivée d'un nouveau jeune dans le groupe, P..., d'origine croate qui a été placé en foyer suite à de petits délits. Quelques heures après son arrivée, un des leaders des résidents, M..., un jeune serbe, fait preuve d'agressivité marquée vis-à-vis de lui en tenant des propos racistes à son égard: insultes, bagarre,... Le conflit serbo-croate avait rattrapé les deux jeunes jusqu'en Suisse où leurs familles avaient trouvé refuge pendant la guerre. Nous avons dû intervenir...mais n'avions, pour traiter la situation, que de maigres connaissances en matière de médiation et le règlement des résidents à faire respecter...

Le bruit aujourd'hui et la peur demain

Ce cas a été rapporté par une personne qui, en tant que voisin, a tenté une « médiation informelle » entre les parties concernées c.à.d. entre deux familles issues de l'immigration en Suisse: a) une famille turque T, musulmane pratiquante, composée de père, mère, trois garçons et une fille. Le père, ouvrier dans le bâtiment, a été le premier à venir en Suisse, laissant derrière lui l'épouse et deux enfants qui ont pu le rejoindre seulement bien plus tard. La mère est occupée actuellement dans un home pour personnes âgées à des tâches de nettoyage et d'aide à la cuisine; b) une famille italo-suisse dont le père est originaire de Lombardie, près de la frontière suisse. Technicien de formation, il occupait à l'époque des faits la fonction de contremaître dans une usine pharmaceutique et avait suivi auparavant le long parcours administratif qui a été le lot de nombreux immigrés en Suisse: permis de frontalier, permis B et enfin le permis C tant convoité, signifiant une autorisation d'établissement et de travail beaucoup plus stable que les précédentes. Pour ce qui est de la pratique religieuse, il dit ne pas fréquenter l'église qu'à l'occasion de mariages ou de baptêmes. Son épouse, originaire d'une vallée de montagne suisse est responsable de rayon dans un grand magasin, a été éduquée dans une famille très croyante et pratiquante et fréquente l'église de façon régulière; trois enfants dont deux aux études. La famille italo-suisse occupe l'appartement du 2e étage et celle turque le 3e juste au-dessus. Il arrive que les enfants T*, de retour de l'école ou d'une partie de jeux, accèdent à leur appartement en empruntant bruyamment les escaliers. Ceci et les «interminables salamalek» d'autres familles turques en visite, qui viennent s'ajouter aux très longues prières des voisins de dessus, agacent la famille I* et poussent les parents à adopter une attitude clairement hostile vis-à-vis d'elle. Une première expression concrète de cette hostilité a été d'alerter le curé de l'église d'à côté et ceci avec le support d'une cassette avec l'enregistrement (rendu possible grâce à la complaisance des concierges, d'origine italienne...) des «incessantes prières» de M. et Mme. T*. La situation continue de se dégrader et à d'intervalles réguliers les forces de l'ordre interviennent dans l'immeuble pour calmer les esprits et tenter de rapporter le calme entre les deux familles «belligérantes». Celles-ci sont par ailleurs*

applaudies des deux mains par la famille I, alors que leurs interventions sont considérées comme un parti-pris déguisé par les membres de la famille T* d'où un sentiment de persécution. Les T* restent d'ailleurs de marbre face aux protestations des I*, en signalant que le vacarme qui règne dans l'immeuble est dû aussi à « d'autres enfants » qui y habitent et que d'ailleurs ils n'oseraient jamais se lamenter des sons de cloche de l'église voisine.... .*

Lors de la tentative de médiation, il ressort que pour les époux I ce n'est pas (seulement) le vacarme des «turques» qui est insupportable, mais (aussi) le risque «d'invasion» de l'immeuble - au cas où un appartement serait devenu vacant - par d'autres musulmans / turques, réputés violents, car «appliquant à la lettre les recommandations de la Charia islamique». Par conséquent, il valait mieux se prémunir et faire barrage tout de suite à une telle éventualité. Ceci en se référant d'ailleurs à un cas (dans une localité voisine) de tentative de violence physiques à l'encontre d'une famille suisse dont les auteurs présumés auraient été des turcs/ musulmans....*

De nombreux autres cas de même source (participants au MIC) pourraient être rapportés ici dont la caractéristique commune est la multiplicité des causes et des facteurs qui interviennent dans les relations interculturelles problématiques, ces cas étant caractérisées par exemple par des:

-Problèmes de communication interne dans une ONG européenne - mais faisant aussi appel au personnel local - qui œuvre contre l'infanticide féminin au Tamil Nadu, problèmes liés à la fois aux différences de caste, de statut, de classe sociale, de formation et aussi aux différentes manières de considérer les rapports homme-femme.

-Difficultés de gestion de la communication entre les services sociaux d'une grande ville suisse alémanique et des demandeurs d'asile, femmes africaines en particulier, avec de graves problèmes de santé, difficultés dues aux différences culturelles mais aussi à celles sociales et de formation ou simplement à la différence (parfois fondamentale) entre les «sains» et les «malades», difficultés sur lesquelles tente d'intervenir une médiatrice, elle-même africaine.

-Problèmes rencontrés par des opérateurs sociaux, actifs dans le secteur de intégration des jeunes de très récente immigration en Suisse, face à des familles transnationales sans langue commune entre les membres (ex. chinois, italien, anglais) au moment du regroupement familial sur sol suisse.

-Problèmes de gestion de controverses politiques locales liées au séjour de Rom sur les terrains de certaines communes suisses, avec l'intervention des média et, en filigrane, des contraposions idéologiques entre partis.

Les cinq niveaux auxquels se situent les obstacles, les problèmes et les conflits inhérents aux relations interculturelles

Les exemples rapportés ci-dessus ne peuvent que confirmer ce que les praticiens savent souvent de par leur expérience personnelle et les scientifiques de par leurs recherches empiriques, c'est-à-dire que les obstacles, les problèmes et les conflits qui gravent sur les relations interculturelles n'ont que rarement des causes d'un seul type. Ainsi, dans les attitudes racistes ou xénophobes, les différences culturelles (par exemple, ne pas se reconnaître dans les mêmes valeurs), se mélangent inmanquablement avec la perception que des comportements individuels ou collectifs «des autres» soient choquants ou désagréables et aussi avec l'existence d'intérêts professionnels ou sociaux (par ex. concurrence dans le domaine du logement) et, pour certains, avec des prédispositions psychologiques (des attitudes pathologiques de peur, de repli et d'agressivité, etc.). En outre il n'est pas rare que la mémoire individuelle ou collective fournisse quelques «bons arguments», pour ces attitudes («ils» ont quand-même fait ceci ou cela...).

Notre hypothèse opérationnelle est que ces causes se situent à *cinq niveaux*, qui, naturellement, ont un impact différent d'une situation à l'autre, c'est-à-dire au niveau des:

1. *Contenus culturels* en jeu: valeurs, normes sociales, traditions, idéologies incompatibles, etc.;
2. *Acteurs individuels* impliqués dans les relations considérées: essentiellement des aspects problématiques de la psychologie individuelle ;
3. *Acteurs sociaux* impliqués: notamment des intérêts divergents entre groupes (par ex. familiaux, religieux), organisations (par ex. politiques), etc., ainsi qu'au niveau des *Cadres sociaux* dans lesquels ces relations se situent et dans lesquels se reconnaissent les individus impliqués: sociétés nationales, ethnies, communautés, classes sociales ;
4. *Processus de communication*: par ex. méconnaissance des codes et instruments de la communication interculturelle efficace ;
5. *Facteurs temporels*: en particulier le poids des mauvaises expériences historiques.

Ci-après quelques exemples des obstacles qui entravent les bonnes relations interculturelles.

Obstacles culturels, en particulier l'incapacité de:

- comprendre le contexte culturel dans lequel se situent les autres interlocuteurs ;
- relativiser les principes, valeurs et normes tenus pour universels dans sa propre culture ;
- reconnaître une (certaine) dignité aux contenus culturels et aux positions idéologiques en contradiction avec les propres ;
- établir la différence entre la responsabilité individuelle face aux entorses faites aux principes et aux normes générales (notamment: droits de l'homme) et l'influence du contexte culture l;
- reconnaître l'existence, au-delà des différences culturelles, d'une «communauté humaine» de fond, à cause de la tendance à surévaluer les différences culturelles

Obstacles psychologiques,

- de type cognitif: par exemple l'incapacité de percevoir et comprendre le langage corporel d'autrui, l'incapacité de corriger les dissonances cognitives entre valeurs et comportements sans recourir à des «falsifications» de la réalité ;
- affectif: en particulier l'incapacité de gérer des émotions négatives exagérées suscitées par «la différence et l'incertitude» et le «stress interculturel» qui en est la conséquence ;
- comportemental: à partir d'un contrôle insuffisant de ses propres gestes et mimiques négatives en présence de «l'autre» ;
- identitaire: notamment quand la différence d'attitudes et de comportements de l' «autre» met en doute des aspects fondamentaux de sa propre identité, moins assurée que prévu ;
- de situations psycho-pathologiques plus ou moins graves qui, parfois, peuvent transformer des obstacles relationnels bénins en problèmes sociaux et politiques insolubles et catastrophiques (l'histoire de la trajectoire politique de nombreux leaders nous l'enseigne...).

Obstacles sociaux et psycho-sociaux, en particulier:

- une dépendance excessive à l'égard du/des groupe/s - et plus généralement des cadres sociaux - d'appartenance (depuis le groupe de pairs jusqu'à la communauté nationale, en passant par celle religieuse, professionnelle, de parti etc) ;
- des représentations sociales exagérément ethnocentriques centrées sur ce(s) groupe/s d'appartenance ;
- une incertitude (mal gérée) concernant la définition de son propre rôle dans ces groupes ;
- un fort besoin de compensation par rapport à des vécus personnels insatisfaisants (que l'appartenance à certains groupes peut permettre d'assouvir en délayant notamment la responsabilité personnelle d'actes agressifs).

Obstacles inhérents à la communication:

- obstacles usuels de la communication, par exemple la méconnaissance des codes (notamment linguistiques) utilisés par «l'autre» et celle des canaux et instruments nécessaires à une communication réussie ou encore l'incompatibilité entre les intentions de l'émetteur et les «prédispositions communicatives» du récepteur ;
- obstacles communicatifs à connotation culturelle, par exemple l'incapacité de comprendre quel est le contexte socio-culturel (setting) communicatif dans lequel se déroule le processus communicatif ou quel est le modèle communicatif dans lequel on se situe (ex. communiquer «pour gagner» ou pour «coopérer»?) ou encore la difficulté d'identifier les stratégies communicatives de l'autre.

Obstacles liés aux aspects temporels et historiques, essentiellement la méconnaissance:

- des mécanismes temporels inhérents aux quatre niveaux précédents (par exemple, pour ce qui touche au niveau psychologique, méconnaissance des mécanismes qui tendent, dans le temps, à fausser les souvenirs individuels, souvent au détriment des personnes culturellement différentes) ;
- de l'influence sur le processus considéré, d'événements qui se déroulent parallèlement ou qui se sont déroulés juste avant celui-ci, par exemple des conflits violents entre Etats ou religions, des attentats, des campagnes politiques thématiques « les étrangers », etc. ;
- du poids de souvenirs historiques douloureux: esclavagisme, colonialisme, racisme, exterminations, déportations, pogrom.

4. Un schéma d'analyse des relations interculturelles

Dans le chapitre précédent, on a constaté qu'il est rare qu'une seule cause soit suffisante pour créer de mauvaises relations interculturelles et on a pu classer les différentes causes possibles selon qu'elles soient de nature culturelle, psychologique, sociale, etc. Par contre la définition précise de ce qui a été désigné comme «culture», «société», «individu», «communication» et «temporalités» n'a pas été fournie.

D'autre part, s'il semble évident que les différentes causes n'agissent pas séparément mais plutôt conjointement (par ex. par renforcements réciproque), le genre de leurs interactions n'a pas été explicité et encore moins formalisé.

Pour pallier à ces lacunes nous avons pensé qu'il était utile d'élaborer un schéma global (nommé ci-après schéma Com-CSIT)³ qui, d'un côté, fournisse une définition suffisamment détaillée et opérationnelle des réalités considérées (culture, société, etc.), appelées ici «*dimensions*» et qui, de l'autre, puisse donner quelques indications utiles sur les relations entre elles.

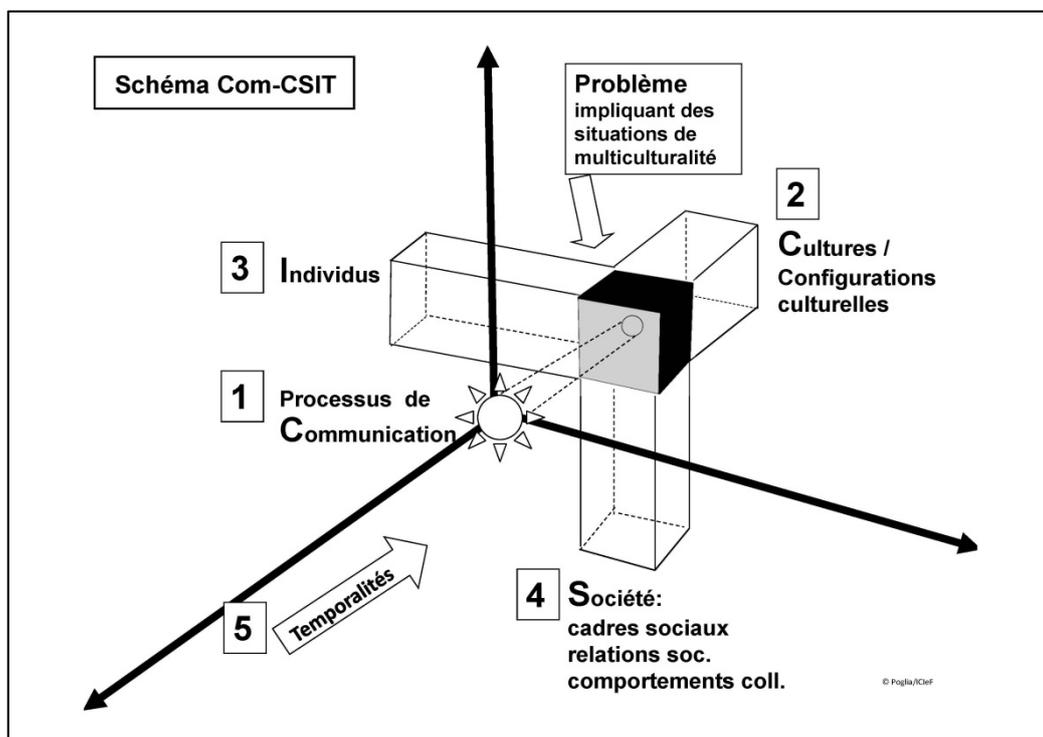


Fig. 1 : Schéma Com-CSIT (Communication-Culture/Société/Individu/Temporalités)⁴

³ Source de ce schéma et des suivants: (Poglia, 2006 et 2010). A noter que dans le schéma original, applicable à la réalité social en général (Poglia, 2013), apparait une sixième dimension, celle des contextes matériels (physiques et technologiques), dimension négligée ici par souci de simplification.

⁴ Il est utile de préciser que, si la Communication en est placée visuellement au point de convergence des autres dimensions, c'est parce que, dans de nombreux cas, les relations culturelles sont de type communicatif et que celles d'autre nature (par ex. commerciale ou juridique) présentent souvent aussi des aspects de communication.

Ce schéma constitue, d'une part, la prise en compte formalisée de l'expérience accumulée par de nombreux professionnels actifs dans des contextes multiculturels et, d'autre part, la réponse au souci épistémologique de ne pas négliger, au moins les plus marquantes, des innombrables connaissances en la matière, produites par des disciplines scientifiques comme l'anthropologie, la sociologie, la psychologie, les sciences de la communication ou l'histoire. En fait, le schéma aurait l'ambition de les organiser dans une perspective interdisciplinaire efficace.

Les composantes des cinq dimensions du schéma

Afin que le schéma soit réellement utilisable, tant pour la pratique scientifique que pour celle professionnelle, il est naturellement nécessaire de définir, avec une précision suffisante, les composantes des cinq dimensions (qu'implique la « culture », la « société » etc. ?). Dans ce but, quelques précisions liminaires concernant les cinq dimensions seront proposées dans les fig. 2 à 7 ci-après.

Si la définition des éléments du schéma Com-CSIT (ici seulement esquissées) est suffisamment claire et opérationnelle, le professionnel devrait disposer d'une espèce de check-list des causes et des implications probables du « problème interculturel » qu'il a à traiter, ce qui lui permettrait de ne pas en oublier des aspects importants bien que moins visibles.

De son côté, le chercheur pourrait se servir du schéma pour émettre, et ensuite vérifier, différentes hypothèses et non seulement celles que son habitus disciplinaire lui suggère en premier lieu.

Ci-après en forme très schématique nous proposons donc un premier coup d'œil sur les contenus des cinq dimensions : **Communication / Culture / Société / Individu / Temporalités**.

Communication

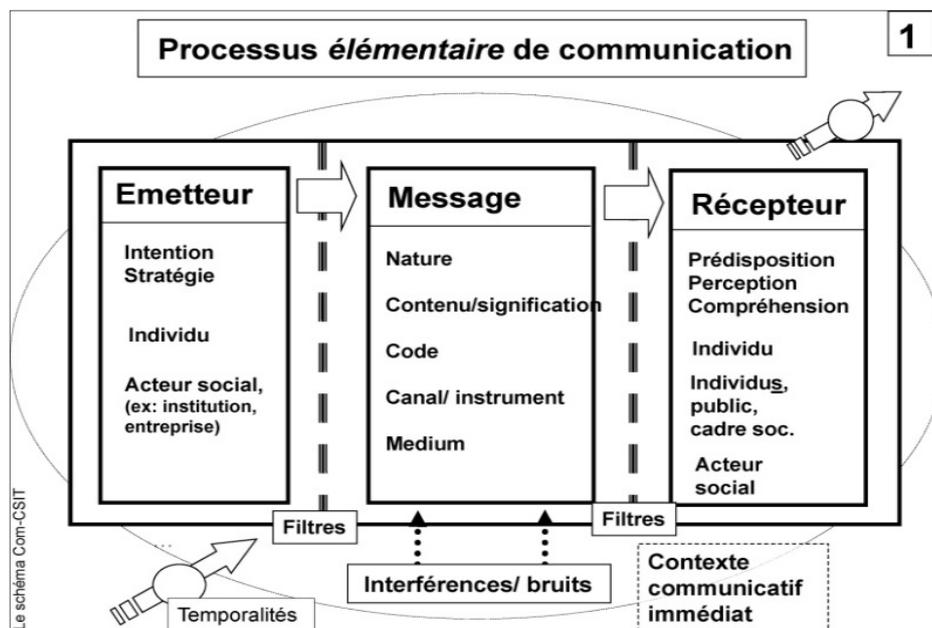


Fig. 2 : Dimension «Processus de communication»

Le schéma⁵ ci-dessus énumère les différents éléments qui «composent» chaque processus élémentaire de communication (ex. donner une information, émettre un jugement, transmettre un sentiment,...) étant entendu que la communication réelle est constituée d'innombrables processus de ce type qui se suivent, se chevauchent, s'influencent, se bloquent mutuellement, qui créent des flux de communication, etc.

Même si la complexité des processus réels de communication est chose évidente et même en reconnaissant que des effets systémiques (ex effets de saturation de la communication ou d'amplification automatique) puissent y jouer un rôle important, nous postulons néanmoins qu'il est possible de les déconstruire en une série de processus élémentaires dont on peut évaluer le plus ou moins grand impact sur la communication globale: preuve en soit l'influence massive et de longue durée de l'une ou l'autre expression utilisée dans certains discours de leaders politiques et même l'influence d'un mot qui leur serait échappé plus ou moins involontairement (depuis le «Ich bin ein Berliner» de Kennedy aux «Chambres à gaz : point de détail de l'histoire» de Le Pen).

Culture

Il n'est pas possible ici de rendre compte, même de manière très résumée, des controverses scientifiques et aussi idéologiques qui se sont nouées autour du concept de culture⁶. Rappelons seulement son extrême polysémie, sa définition qui peut par exemple être très restrictive (et se «limiter» à la littérature et aux beaux-arts par exemple), relativement extensive (le schéma ci-dessus se situe dans cette perspective) ou même très extensive (comprenant, outre les éléments culturels considérés ici, toute une série de réalités matérielles et sociales, telles que les outils techniques ou les organisations, que nous avons d'ailleurs placé dans d'autres dimensions du schéma, notamment dans celle des «cadres sociaux») ⁷.

⁵ Ce schéma est un parmi les nombreux modèles de la communication, que les chercheurs de diverses disciplines ont proposé et qui mettent l'accent sur un ou l'autre aspect de la communication, par ex. sur l'échange d'information plutôt que sur la relation intersubjective, sur les signes et les codes utilisées plutôt que sur les aspects psycho-sociaux et sociaux. Cfr par ex. (Craig, 1999) et (Meunier et Peraya, 2004) ou encore (Scollon et Scollon, 1995) pour une approche plus spécifiquement interculturelle ainsi que (Clyne, 1994) et (Wierzbicka, 2003) pour des aspects spécifiques (concernant notamment la communication écrite ou les formes de politesse dans les diverses cultures).

⁶ Pour ces raisons, nous préférierions, pour cette dimension du schéma, la dénomination de «Configuration culturelle», plutôt que celle de « Culture». Pour faciliter la lecture nous avons néanmoins souvent accosté les deux.

⁷ Pour un aperçu efficace de l'évolution du concept de culture, en particulier en anthropologie /ethnologie, cfr (Cuche, 2001).

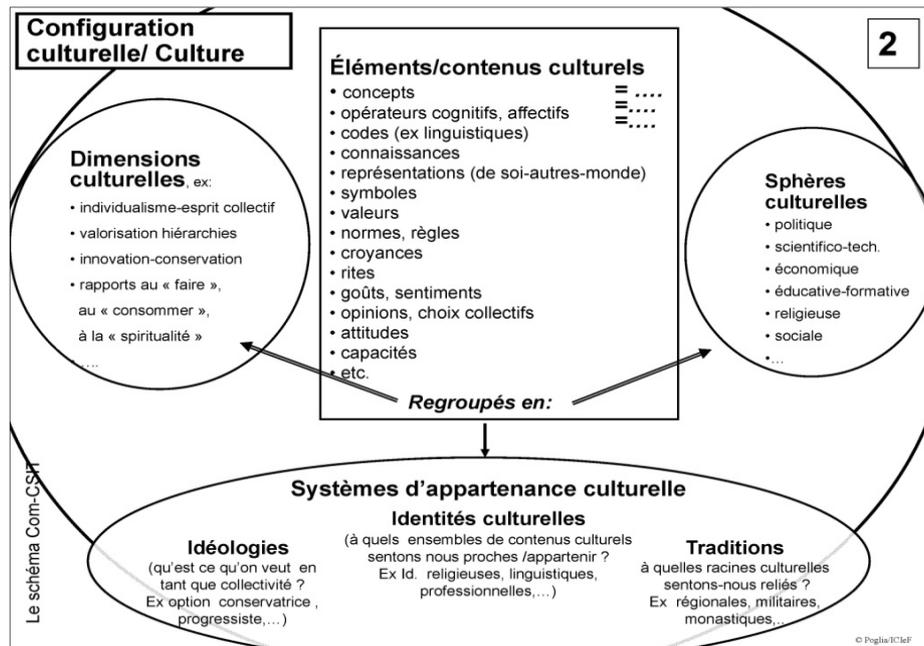


Fig. 3 : Dimension «Configuration culturelle / Culture»

Les *Éléments culturels* qui sont à la base des cultures, sont des constructions mentales / des produits mentaux qui permettent à l'individu de se faire une image de soi et du monde, de s'y situer et d'y agir efficacement, de communiquer avec les autres et enfin de se poser des questions concernant le sens et la signification de la vie, du beau, du juste, de l'action et (parfois), d'y répondre.

Il est utile de relever l'existence d'une attitude, assez courante de nos jours, qui consiste à attribuer la différence, constatée ou postulée, entre cultures à un, ou à quelques éléments culturels, considérés comme centraux, tels les croyances, les normes sociales de comportement ou, plus souvent, les valeurs. Cette approche est particulièrement évidente chez certains auteurs qui pensent même pouvoir définir culturellement les différentes sociétés faisant appel à un set limité de valeurs fondamentales: c'est le cas notamment de Schwartz (1992 et 2006) qui en énumère une vingtaine dont l'intégrité morale, la loyauté, l'auto-indulgence, etc.)⁸.

On peut regrouper les *Éléments culturels* en sept catégories de nature différente sur la base de leur type d'«apport» au fonctionnement mental⁹ :

- Aptitudes de base de l'esprit (ex: aptitudes perceptives, cognitives) ;
- Instruments et mécanismes de l'esprit (ex: concepts, schéma de pensée et de fonctionnement affectif) ;
- Outils communicatifs (ex: codes, formes du discours) ;
- Compétences (ensembles de connaissances, capacités et attitudes) ;

⁸ Cette tendance à la sur-simplification de la «matière culturelle» est très courante, tant au niveau idéologique et professionnel (et c'est excusable...) qu'au niveau scientifique (et ce l'est un peu moins) : nous la retrouvons par exemple aussi chez de nombreux utilisateurs de la théorie des «dimensions culturelles» de Hofstede, théorie dont il est question ci-après.

⁹ Pour des questions de clarté graphique ces catégories n'ont pas été insérées dans la Fig. 3

- Représentations (ex: images de soi, du monde, stéréotypes, croyances, frames) ;
- Éléments régissant les comportements (ex: attitudes, valeurs, normes sociales, opinions partagées, modes, goûts, esthétiques, sens donné aux relations entre individus, modèles et styles de comportement, rituels, symboles, signes) ;
- Sens donné aux produits culturels emblématiques (ex: œuvres artistiques, littéraires, architecturales, techniques, produits, organisations, personnages, héros).

Il est habituel, chez les chercheurs en relations interculturelles, de regrouper divers éléments culturels en *Dimensions culturelles*¹⁰ (par ex. tendance à l'innovation vs. la conservation, valorisation positive vs. négative des hiérarchies sociales). Rappelons que, pour nombreux auteurs, le concept de Dimensions culturelles s'applique essentiellement aux cultures nationales : nous croyons au contraire qu'il peut aussi caractériser la culture d'autres cadres sociaux comme les organisations religieuses, les entreprises ou les ethnies.

Les éléments culturels se regroupent aussi en *Sphères culturelles* (ex sphère politique, éducative, etc.) et en *Systèmes d'appartenance culturelle* dont les *Identités culturelles*, caractérisées par le sentiment d'appartenir, de se sentir affilié, de se reconnaître, ou du moins, de se sentir proche de la configuration culturelle d'un certain cadre social tel que la nation, l'ethnie ou la communauté religieuse (Poglia, 2011), (Vinsonneau, 2002).

Pour certains auteurs d'ailleurs ce sentiment peut-être fort et «générateur de réalité» au point que la «nation imaginée» (construite socialement) à laquelle on s'identifie, prend la pas sur sa réalité sociale et culturelle (ex. Anderson, 1991). Ce phénomène nous semble observable parmi les populations migrantes, lorsqu'elles se réfèrent au pays d'origine et pourrait aussi caractériser les croyances et les attitudes des groupes à forte connotation nationaliste.

Société

Le concept de *Société*, bien qu'omniprésent tant dans les textes scientifiques que dans le débat politique et même dans le langage de tous les jours - ou peut-être justement à cause de cela - est fortement polysémique. La définition de société peut ainsi mettre, tour à tour, l'accent sur :

- sa ségmentation et structuration interne (en classes, castes, etc) ou au contraire sur son intégration et cohérence, voir sur sa fluidité («liquidité» selon le terme proposé par Z. Bauman),
- sa stabilité sur le long terme ou sur son évolution, continue ou saccadée,
- sa primordialité par rapport aux individus (cfr. déterminisme) ou sur leur liberté et autonomie,
- sur le fait d'être essentiellement «enracinée» au niveau national (càd des états-nations) ou au contraire de pouvoir avoir existé à divers niveaux: local, régional, etc.

¹⁰ Le concept de «dimensions culturelles» a été notamment proposé par G. Hofstede qui, en l'appliquant au cadre national, en a identifié cinq majeures (individualisme vs collectivisme, masculinité vs féminité, grande vs petite distance hiérarchique, grande vs. petite capacité de supporter et gérer l'incertitude, orientation par rapport au temps : courte vs. longue échéance). S'agissant de l'entreprise, il en a défini diverses autres (par ex. l'importance accordée au processus vs. aux résultats, la prédominance d'une attitude normative vs. pragmatique, etc.) (Hofstede, 2004 et 2005). Pour un exemple d'autres dimensions culturelles, par ex. cultures rigoureuses vs. tolérantes, simples vs. complexes, voir (Triandis, 2006). Thomas, de son côté, propose le concept de Standards culturels qui présente plusieurs affinités avec celui de «dimensions»: cfr par ex. (Thomas, 2003).

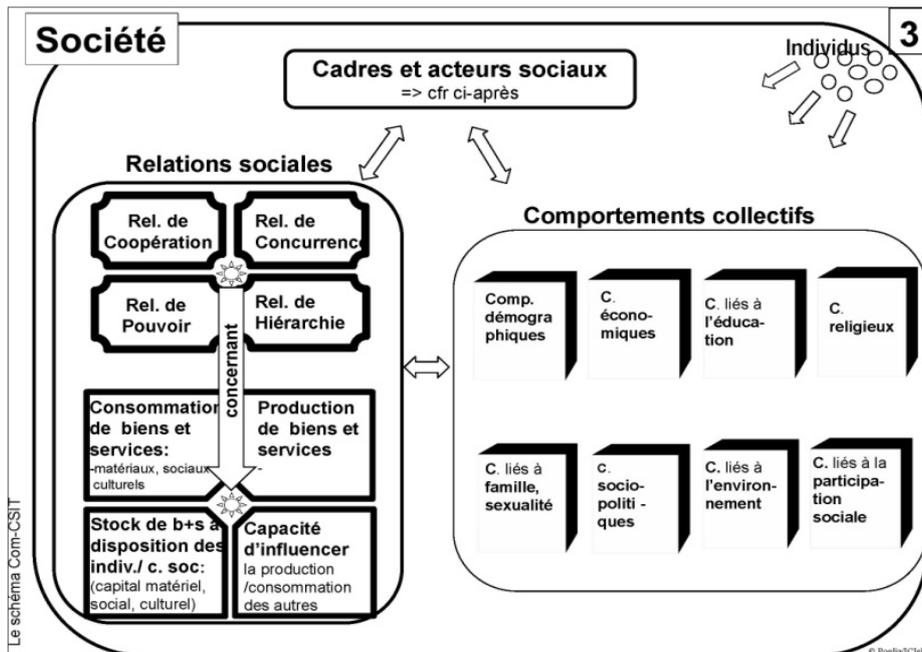


Fig. 4: Dimension «Société»

Il nous a donc semblé nécessaire, de proposer une définition opérationnelle suffisamment précise de *Société*, qui renvoie à une combinaison de trois éléments, c-à-d :

- Un ensemble de *Cadres / Acteurs sociaux* (cfr Fig. 5 ci-après), défini :
 - géographiquement et/ou institutionnellement (on parle ainsi par ex. de société locale, nationale ou encore occidentale),
 - historiquement (par ex. société modernes ou médiévale) ou, le cas échéant, défini,
 - par rapport à une problématique spécifique (par ex. celle de sa gouvernance: cfr société démocratique, théocratique, etc.).

Note : Les *Individus* qui font partie des cadres sociaux précités constituent naturellement la «matière première» de la société ;

- Les *Relations sociales* caractéristiques entre ces acteurs sociaux et ces individus, notamment celles de coopération, de concurrence, de pouvoir et celles hiérarchiques¹¹, lesquelles, comme le rappelle le schéma de la Fig 4, concernant le plus souvent la production, la consommation et la détention de biens et services, de même que la capacité d'influencer ces situations ;
- Les *Comportements collectifs* des acteurs sociaux considérés, notamment les comportements démographiques (touchant à la nuptialité, à la fertilité, etc.), religieux (par ex. concernant la pratique religieuse), politiques (par ex. les comportements électoraux), ceux liés à la famille et à la sexualité, à l'éducation, à la participation sociale, etc. (cfr Fig. 4).

¹¹ Pour un exemple de données quantitatives concernant l'impact des relations d'inégalité sociale (par ex. des inégalités économiques) sur les caractéristiques culturelles d'une collectivité (par ex. la valeur accordée à la « confiance dans son prochain»), voir (Wilkinson et Pickett, 2009).

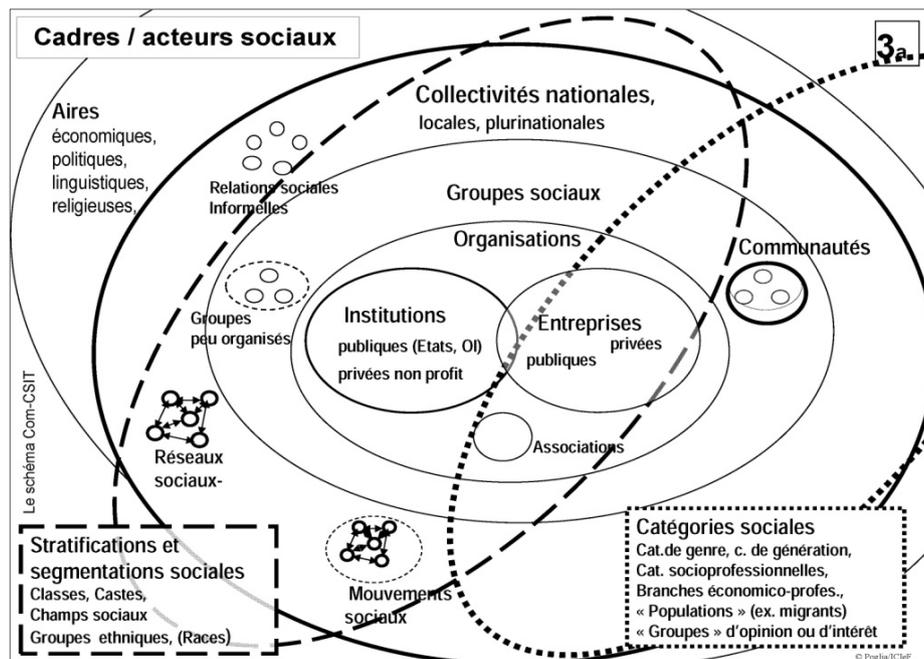


Fig. 5 : Dimension «Société : Cadres et Acteurs sociaux»

Par *Cadre social* on entend un ensemble d'individus ayant un *lien social* fort entre eux (par ex. de nature économique) et qui est doué d'une «consistance opérative», c.à.d. pouvant exercer un impact sur ses membres et sur d'autres cadres sociaux. Un Cadre social peut être doué ou non de conscience de soi (cfr. identité collective) et, s'il est capable (au moins potentiellement) d'intention et capacité d'action, il peut être défini comme *Acteur social*.

La fig. 5 permet de détailler, parmi les divers cadres et acteurs sociaux, ceux qui ont le plus de poids et de consistance dans les sociétés actuelles qui se situent à un certain niveau de développement économique, politique et social:

- Configurations de relations sociales informelles (par exemple: des configurations stables d'amis) ;
- Réseaux sociaux (avec co-présence physique ou, de plus en plus souvent, virtuelle)¹² ;
- Mouvements sociaux (notamment à coloration politique ou syndicale) ;
- Groupes sociaux, comprenant les Groupes peu organisés, les Communautés et les Organisations (entreprises, institutions, notamment celles de l'État, associations, par ex. professionnelles) ;
- Stratifications et segmentations sociale, en particulier : classes sociales, castes, champs sociaux¹³ (ex «peoples» télévisuels, artistes, médecins et divers autres professionnels), ethnies (cadre social dont la définition est particulièrement périlleuse...)¹⁴ ;

¹² Cfr par ex. (Castells, 1998)

¹³ Dans le sens qu'en donne notamment Pierre Bourdieu

¹⁴ Cfr. par exemple : (Kilani et ali., 2000) et (M'bokolo,1995)

- Catégories sociales (de genre, de génération, catégories socio-professionnelles, diverses populations dont les «populations immigrées», ensemble des personnes travaillant dans une branche économique (industrie, finance, etc.)¹⁵ ;
- Collectivités nationales, locales, régionales, év. plurinationales (par ex. celle de l'UE ou celle de Europe de «l'Atlantique à l'Oural»)¹⁶ ;
- Aires (économiques, politiques, linguistiques, religieuses...) généralement supranationales. Ce concept est parfois subsumé dans celui de «civilisation», concept que nous n'utilisons pas ici parce qu'il a assumé, au fil de l'histoire, des significations trop diversifiées et trop chargées idéologiquement¹⁷.

Individus

Les relations sociales, dont celles interculturelles, sont «aussi» des relations entre *Individus*, même dans le cas où ces individus sont largement déterminés, dans leur comportements, par les cadres sociaux et les cultures dans lesquels ils sont insérés et même quand ces relations se présentent comme des relations entre des acteurs sociaux (par exemple entre une administration publique et une entreprise ou une institution religieuse).

A vrai dire, si on considère les différents apports disciplinaires à l'étude des relations interculturelles, l'affirmation ci-dessus n'a aucun besoin d'être défendue tant elle rencontre un large consensus ; à l'inverse, ce serait plutôt l'influence, que nous croyons marquante, des cadres sociaux, qui aurait besoin d'être soulignée...

C'est peut-être d'ailleurs la prépondérance des approches scientifiques focalisées sur la dimension individuelle des relations interculturelles qui explique leur dispersion épistémologique et méthodologique, à l'instar de deux visions, celle de la «psychologie cross-cultural» - centrée sur les différences culturelles et leurs comparaisons - et celle de la «psychologie interculturelle», intéressée plutôt à l'interaction et aux synergies¹⁸ entre cultures (approches qu'un observateur extérieur pourrait souhaiter qu'elles soient bien plus complémentaires...).

¹⁵ La consistance sociologique de ce cadre social nous paraît d'ailleurs devoir être réévaluée pour les sociétés très développées, cfr. (Poglia et ali, 2009)

¹⁶ A noter que nous n'avons pas utilisé ici le terme de «nation» à cause de sa trop grande contiguïté avec celui d'«état».

¹⁷ Ce concept a été remis à la mode dans les années 2000 par la célèbre polémique autour de l'ouvrage de Huntington (1996) portant sur le shock, plus ou moins inéluctable, entre ces «civilisations», cfr. par ex. (Sen, 2006) et (Courbage et Todd, 2007).

¹⁸ Cfr. par exemple les deux textes suivants, qui sont des classiques pour chacune des deux approches: (Berry et ali., 1992) et (Mantovani, 2000).

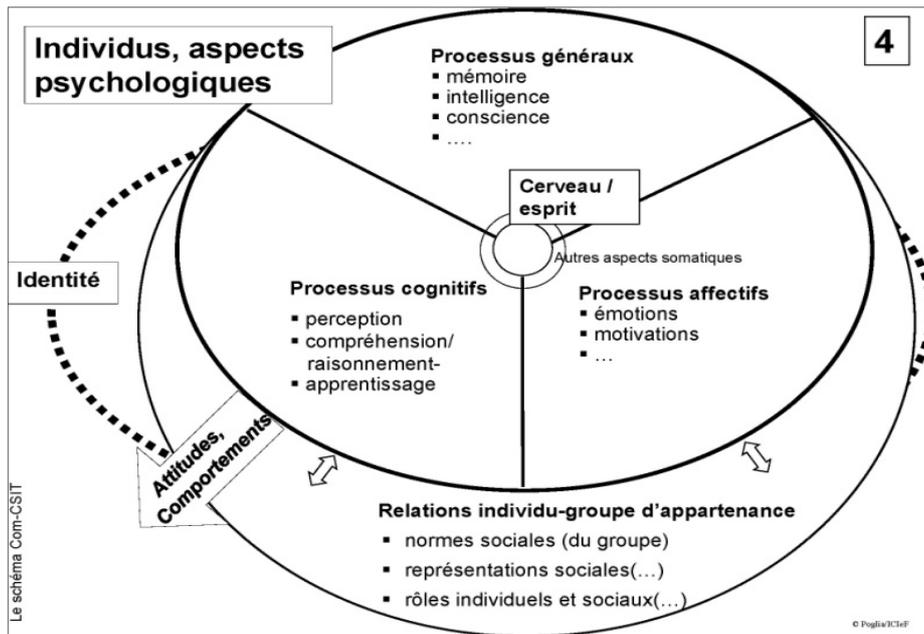


Fig. 6 : Dimension « Individus, aspects psychologiques »

En tout état de cause, en vue de l'objectif poursuivi ici, il nous a paru utile de pouvoir compter sur une définition suffisamment simple et opérationnelle « d'individu », du moins pour ce qui est de ses aspects psychologiques/ psychiques/ mentaux, définition que schématise la Fig.6.¹⁹

Que les processus mentaux présentes de manière très sommaire (et éventuellement un peu naïve) par la fig. 6, soient déterminants dans le cadre des relations interculturelles, est chose connue: pensons à la mémoire qui, nous livre parfois des souvenirs largement influencés par l'ambiance sociale et culturelle qui prévalait au moment de les emmagasiner ou au moment de les remémorer. Pensons à la perception de certains événements, par ex. à des contacts avec des «étrangers», largement influencée par la pression sociale de notre groupe d'appartenance et par nos représentations préexistantes et nos stéréotypes. Pensons aussi au poids des émotions positives ou négatives: attraction ou rejet, sentiment de sécurité ou de peur diffuse, qui «colorent» de manière très marquée nos relations interpersonnelles, émotions dont la source est soit autant dans la rencontre réelle avec l'«autre» que dans notre propre psychologie.

¹⁹ Il est utile de rappeler que les aspects psychologiques, voir psychiques et mentaux et les aspects somatiques (corporels), ne constituent aucunement deux réalités séparées, mais bien deux facettes d'une même réalité. Ainsi, les sciences cognitives nous montrent à l'évidence, que les processus mentaux/psychiques constituant notre «mental», sont la conséquence (év. «sont», tout court) des activités du cerveau physique, de ses neurones et de ses circuits neuronales. Selon d'autres conception de l'être humain, ces activités sont par contre celles de l'«esprit», entité avec une «consistance ontologique» fondamentale qui, le cas échéant, a comme «support» matériel, ce même cerveau.

Temporalités

Les relations interculturelles, comme d'ailleurs toutes celles de la vie en société, sont constituées par des «processus» qui ont un début, une durée et une fin et qui se suivent, se recourent et s'influencent mutuellement.

Tenir compte des dimensions temporelles est donc primordial pour les analyser et les gérer, qu'il s'agisse du *temps physique* (ex. tel processus s'inscrit dans la suite immédiate d'un autre et n'aurait pas pu exister sans lui) ou qu'il soit question de *temps social*. Celui-ci se décline d'ailleurs selon deux modalités: celle de la perception individuelle, bien qu' influencée aussi par le contexte culturel et social (par ex. la journée de travail me semble longue, notamment parce que mon travail est peu valorisé par mon entourage) et celle de l'image qu'une certaine collectivité, par exemple nationale, a des temporalités qui caractérisent les processus sociaux (ex. une crise économique ou une tentative de réforme politique qui semblent durer à l' infini).

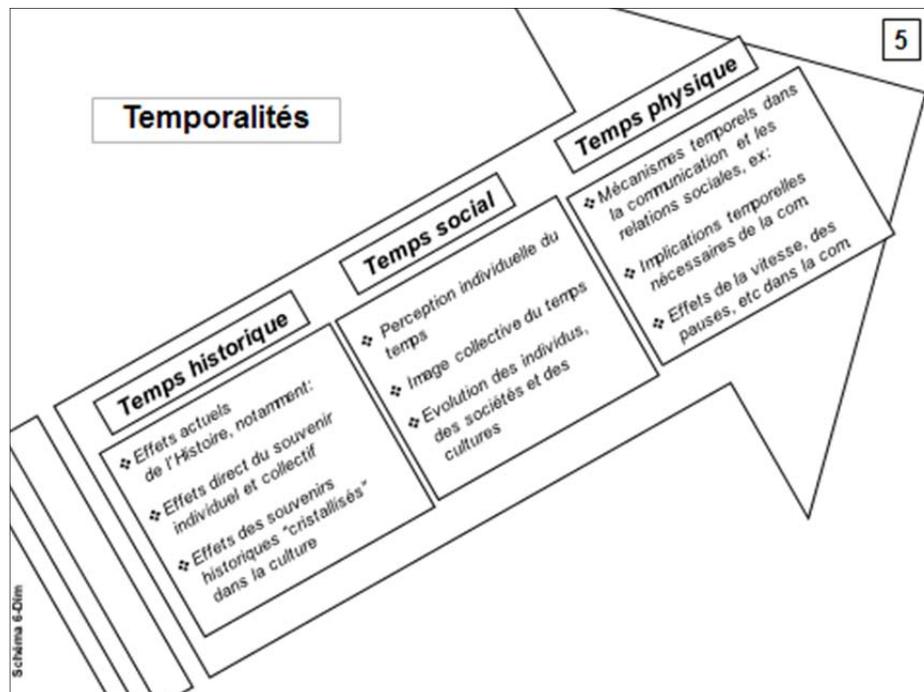


Fig. 7 : Dimension «Temporalités»

Certains mécanismes relationnels ne peuvent d'ailleurs pas être vraiment compris et expliqués qu'en les considérant du point de vue diachronique. C'est notamment seulement en tenant compte du stress causé par le vécu préalable d'événements inquiétants (par exemple dans le contexte des relations autochtones-étrangers) qu'on peut parfois comprendre certaines surréactions agressives autrement inexplicables.

Divers changements culturels sont, par ailleurs, de toute évidence, redevables à des processus immédiatement précédents ou concomitants, notamment de nature économique (ex. crises), sociale (ex. allongement de la formation) ou politique (ex. changement d'orientation d'un régime totalitaire, pensons à la Chine de la Révolution culturelle et à celle actuelle).

Un cas exemplaire concerne les technologies de communication qui, en un laps de temps très court, ont rendu possible l'accès à des canaux TV, à des sites Internet et à des réseaux virtuels bien au-delà des limites nationales. Ce fait a engendré des effets culturels massifs dont deux apparemment contradictoires: une ouverture sociale et culturelle dont même des esprits «universalistes» n'avaient pas rêvé et, à l'inverse, un recentrage sur des communautés traditionnelles, notamment religieuses, pour le fonctionnement desquelles le contact physique n'est plus indispensable²⁰.

Plus généralement, la vie des sociétés «baigne dans l'histoire», de manière plus ou moins marquée, selon que leur culture soit tournée vers le passé, le présent ou l'avenir ou qu'elles aient récemment vécu des événements traumatiques : pensons à ceux de la II guerre mondiale qui ont hanté l'(ex)Yougoslavie des années 90. Ces souvenirs colorent fortement les représentations, les valeurs et les normes de comportement actuelles et ceci est d'autant plus vrai quand le passé a été vécu de manière négative (conflits, agressions, violences, discriminations). C'est trop souvent le cas des relations interculturelles qui, ayant été souvent marquées par ce type d'événements, sont particulièrement «sensibles à l'histoire».

Utilisation du schéma Com-CSIT

Le schéma proposé ici n'est qu'un parmi les possibles approches des réalités interculturelles et n'a aucune prétention de se situer au niveau d'une quelconque «théorie interculturelle»²¹, notamment parce qu'il ne permet pas encore de prévoir vraiment le sens et l'intensité des relations entre les différents éléments qu'il explicite dans une situation déterminée.

Il peut néanmoins être utile (c'est du moins ce que suggère mon expérience) dans la *première phase* du traitement d'une problématique interculturelle, c'est-à-dire dans la phase d'analyse des divers facteurs intervenants, quand il s'agit de *détecter les faits significatifs*.

Dans une *deuxième phase* il s'agirait naturellement de *mettre en relation* les faits significatifs détectés, étant entendu que les relations peuvent être de différents types : une causalité simple ou une chaîne causale de divers facteurs et événements, un feed-back ponctuel ou continu, une influence constante ou variable, le tout exprimé quantitativement ou, plus souvent, qualitativement et se situant naturellement dans un premier temps, au niveau de l'hypothèse.

Un exemple

Si on voulait utiliser ce schéma pour analyser les problèmes qui entravent une négociation politique entre deux groupes ethniques en conflit, il s'agirait notamment de mettre en relief ce qui est lié aux:

- difficultés intrinsèques de la communication dans la négociation elle-même (par ex. des codes linguistiques non partagés, la présence de filtres communicatifs importants) ;

²⁰ Cfr. par exemple (Lull, 2002).

²¹ Concernant les théories touchant à un des aspects centraux des relations interculturelles, celui de la communication interculturelle, cfr notamment: (Gudykunst, 2005), (Kim, 2005) et (Ogay, 2000).

- différences culturelles entre les deux groupes (religions, idéologies, valeurs, etc.) ;
- intérêts économiques et politiques des divers clans et acteurs individuels impliqués ;
- personnalités des leaders en présence (dont les comportements peuvent par exemple être plus ou moins égocentriques et, le cas échéant, pathologiques) ;
- précédents historiques (ex. violences).

La mise en relation des divers éléments relevés, pourrait alors être synthétisée comme il suit:

«Motivé par l'intérêt politique, par ex. pour bénéficier de certains biens gérés par l'État (cfr. Dimension 4, Société) et suivant un leader un peu mégalomane (Dim 3), un groupe extrémiste (Dim 4) a manipulé des faits historiques (Dim 5) pour insuffler dans la population se reconnaissant peu ou prou dans une des deux ethnies considérées (Dim 4), une attitude d'agressivité (Dim 2,3) couplée avec des stéréotypes très négatifs (Dim 2) envers l'autre ethnie. Les réactions des leaders traditionnels de celle-ci ont été très virulentes. Cet arrière-fond ressort, mais pas ouvertement, dans la négociation en cours (Dim 1) et la rend difficile, d'autant plus que les codes linguistiques (langue, mais aussi styles de communication,...) ne sont pas les mêmes (Dim 1), etc.».

5. Compétences interculturelles: problèmes de définition

Première prémisse

Les relations interculturelles peuvent être un objet d'étude des sciences sociales et humaines (but : décrire, analyser, comprendre). Si l'on considère néanmoins l'histoire des champs scientifiques qui se sont voués à cette tâche, on constate que la motivation du «savoir en soi» (cfr recherche fondamentale) a souvent été couplé à celle de la construction d'outils d'intervention (par ex. communicatifs) en vue d'améliorer ces relations (cfr recherche appliquée et développement scientifique). Cela a été souvent motivé par la demande des professionnels confrontés à des problèmes de conflits ou de perte d'efficacité du travail liés à la multiculturalité.

La demande centrale de ces professionnels a souvent été celle d'acquérir, pour eux-mêmes et pour leurs collaborateurs, les «compétences interculturelles» nécessaires à appliquer dans le travail, mais parfois aussi dans leur vie privée (pensons à celle des familles des « expatriés» des entreprises et organisations internationales qui les avaient suivis dans leurs déplacements à l'étranger) et ceci, si possible, à travers des formations rapides et efficaces.

L'expérience nous a montré²² que la réponse à cette demande, pour être vraiment efficace, doit comporter trois volets: le premier porte sur l'acquisition des capacités *d'analyse des relations interculturelles problématiques* (cfr chap. précédent), le deuxième est centré sur l'analyse des *aspects spécifiques de communication* de ces relations et le troisième sur la construction de *compétences interculturelles opérationnelles*: celui-ci fait l'objet du présent chapitre.

²² Notamment celle du MAS-MIC dont il est question à la note 2)

Deuxième prémisse

Je me permets ici de relater ici une expérience personnelle intervenue à un moment où je savais déjà que, si l'intuition, le feeling et l'empathie positive étaient nécessaires pour bien gérer les relations interculturelles, elles ne suffisaient pas et qu'il fallait faire appel à des *compétences interculturelles*, notamment en matière de communication. J'étais convaincu à ce moment (comme d'ailleurs de nombreux chercheurs du domaine...) que ces compétences étaient plus ou moins les mêmes pour les différents types de professionnels engagés dans les relations interculturelles dans les entreprises, les organisations internationales, les institutions publiques l'éducation ou encore dans les media et que c'étaient ces mêmes compétences qui pouvaient rendre plus satisfaisantes les relations interculturelles dans la famille, les loisirs, le sport, etc.

Ces certitudes ont été mises à rude épreuve, quand des professionnels de divers secteurs, après avoir participé à une formation universitaire en communication interculturelle que j'avais organisé, m'ont interpellé de la manière suivante: *«Nous avons suivi les cours, très fascinants par ailleurs, des profs. XY sur les compétences interculturelles, lu les textes conseillés, tous très intéressants, nous avons même rédigé les papers demandés, mais maintenant, après être revenu à notre job quotidien, trop d'interrogations restent ouvertes, en particulier celle des contenus spécifiques de ces compétences, par exemples pour faire face aux situations de crise. En discutant d'ailleurs avec les collègues ayant suivi la même formation, mais actifs dans d'autres domaines professionnels, nous avons eu l'impression - ou plutôt la certitude - que ces compétences ne peuvent pas être identiques pour nous tous...Ne pensez-vous donc pas qu'il faudrait définir les compétences interculturelles non seulement en général - et encore moins dans l'abstrait - mais par rapport à un métier et à une situation professionnelle et personnelle spécifique: ces connaissances, ces capacités, ces attitudes plutôt que d'autres ?»*

Mes convictions sur l'efficacité des *compétences interculturelles générales* s'étant révélées moins solides et plus hésitantes que prévu, il m'a donc semblé nécessaire de me reposer la question de la relation entre compétences interculturelles générales (disons plutôt, valables pour une grande partie des situations courantes dans nos sociétés...) et compétences interculturelles spécifiques à telle ou telle profession ou à tel ou tel type d'activité. Les quelques réflexions et suggestions qui suivent sont le fruit des réflexions et des recherches motivées par cette remise en question.

Compétence/s = ?

Compétence, compétences, compétences-clé, construction, transmission, gestion, évaluation des compétences et divers autres concepts de la même famille ont, depuis quelques décennies, envahi le discours des professionnels du domaine de la formation, tant scolaire que des adultes, ainsi que celui de la gestion des ressources humaines et, plus généralement, du management et de l'organisation du travail.

Malheureusement, le succès d'un concept n'est pas nécessairement lié ni à sa clarté et à sa transparence ni à son efficacité opérationnelle; parfois d'ailleurs, le succès contribue même à élargir son aura d'incertitude sémantique. Dans le cas présent, cette incertitude est probablement déjà inscrite dans la «génétique disciplinaire» multiple du concept de

compétence(s) qui plonge ces racines dans le contexte culturel de différentes disciplines et écoles, de la psychologie à la sociologique, de la pédagogie aux sciences de organisation.

Ce n'est pas notre propos ici d'explorer l'ampleur de cette incertitude sémantique. Nous relevons seulement que même la définition de «compétence(s)» la plus largement utilisé (et à la quelle, faute de mieux, nous souscrivons...) qui est celle d'une « *combinaison située (spécifique à la situation considérée) et efficace (qui a des chances réelles d'atteindre l'objectif recherché) de connaissances (savoir), capacités (savoir-faire) et d'attitudes (savoir-être), mobilisées pour permettre à un acteur individuel ou collectif d'accomplir un certain type de tâches (par exemple aider, enseigner, résoudre un problème, produire un artéfact) dans une certaine situation* » implique différents degrés d'incertitudes²³.

Rappelons seulement la controverse sur l'usage au singulier ou au pluriel²⁴ du concept ainsi que celle, plus fondamentale, sur son rapport à l'action: peut-on réellement parler de compétences à l'état potentiel (donc mesurables en amont de leur application) que quelqu'un posséderait, même s'il n'est pas encore confronté au problème réel ou, au contraire, les compétences, pour être qualifiées en tant que telles, doivent nécessairement s'être frottées à une réalité, à un problème spécifique ?

Compétences «interculturelles» = ?

Rappelons que les situations *interculturelles* sont celles où il n'y a pas seulement mise en présence, mais aussi *mise en relation* de personnes, de groupes et, plus généralement, d'acteurs sociaux, de «culture différente», les compétences interculturelles étant alors celles utiles, voir nécessaires, pour que ces relations puissent être de bonne qualité. Même si, de premier abord, cette définition, dans sa relative simplicité, peut paraître satisfaisante, force est de constater que, s'il est difficile de faire appel à une définition générale de «compétence(s)» acceptée par tous les scientifiques et les professionnels des domaines concernés, s'agissant du domaine plus spécifique des relations interculturelles et donc du concept de «compétence(s) interculturelle(s)», ce défi est encore plus difficile à relever à cause des incertitudes sémantiques entourant le concept d'interculturel.

Dans ce qui suit nous n'allons prendre en considération que deux interrogations concernant ce concept, parmi les nombreuses qui hantent (ou qui devraient à notre avis, hanter...) la recherche sur les relations interculturelles et la gestion pratique de ces relations.

²³ Pour une série d'articles tendant à clarifier le concept de «compétence/s», ses origines, les problèmes sémantiques et spécialement ceux d'application en milieu formatif, cfr (Fumasoli et Poglià, 2006).

²⁴ Nous préférons le pluriel, dans la mesure où «compétence» au singulier, signifiant une capacité générale de se comporter efficacement dans un certain domaine (dans le cas qui nous intéresse ici, celui des relations interculturelles), donnerait la fausse impression qu'il existe une recette valable pour toutes les situations, hypothèse qui ne nous paraît aucunement vérifiée ni par la recherche ni par la pratique.

Quels objectifs des relations interculturelles ?

L'expérience nous enseigne que les objectifs des relations interculturelles peuvent être, non seulement différents, mais parfois radicalement contradictoires pour les divers acteurs intervenants. Les résultats attendus d'une relation interculturelle peuvent être, comme beaucoup d'autres, de trois types selon qu'ils répondent prioritairement aux intérêts:

- de tous les acteurs intervenants: c'est le cas dans les négociations de type gagnant-gagnant et dans les activités de médiation,
- des acteurs les plus faibles: par exemple, dans l'idéal au moins, dans le domaine de l'éducation, de l'aide au développement, des soins de santé, etc.,
- des acteurs les plus forts: par exemple dans le cadre d'interrogatoires des prisonniers de guerre ou de personnes soupçonnés de terrorisme, mais aussi, bien qu'il s'agisse d'un tout autre type de rapports de force, des négociations commerciales et diplomatiques (ou même év. de la communication publicitaire).

Il va de soi que les compétences interculturelles nécessaires dans ces trois configurations sont, en partie du moins, différentes, voire très différentes.

Compétences interculturelles générales ou compétences sectorielles ?

Dans la littérature scientifique sur les compétences interculturelles on ne trouve que rarement cette distinction, du moins de façon explicite, alors qu'elle semble être intuitivement évidente à de nombreux professionnels. On se limite en effet, le plus souvent, à l'énumération et à la présentation des compétences interculturelles générales considérées nécessaires et c'est à charge ensuite des professionnels des divers domaines, de les traduire dans leurs réalités spécifiques. Notre hypothèse est, par contre, qu'il est nécessaire de faire cette distinction, tant du point de vue théorique qu'opératif et qu'on peut, en première approximation, caractériser deux types de compétences:

- Les *compétences générales*, qui sont celles liées aux «différences culturelles en soi» (normes, valeurs, croyances, etc) et aux «mécanismes» psychologiques, sociaux et communicatifs universels ou du moins usuels dans les contextes socio-culturels considérés.
- Les *compétences sectorielles* qui changent par contre en fonction:
 - o du *type de relation considéré*: informer, convaincre, pousser à un comportement, réaliser une tâche urgente, «gagner» une négociation, gérer des conflits, manipuler, etc.
 - o de *l'objectif professionnel central* poursuivi: aider (par ex. dans le domaine de la santé), former (école), établir la vérité (justice), vendre des services (tourisme), etc.
 - o de *l'objectif personnel dominant*: établir des bonnes relations interpersonnelles, avoir du plaisir, s'imposer, etc.

Les compétences interculturelles sont alors constituées par des combinaisons spécifiques de compétences générales et de compétences sectorielles.

6. Les sources des Compétences interculturelles (Ci)

L'expérience, tant professionnelle que personnelle, nous enseigne que différentes approches peuvent être utiles pour comprendre et pour bien gérer les relations interculturelles auxquelles nous sommes confrontés. Ci-après quelques approches parmi les plus significatives:

L'approche centrée sur l'élaboration de «l'expérience individuelle»
(notamment celle professionnelle).

Elle est naturelle et pratique et les enseignements qu'on peut en tirer sont facilement présents à l'esprit, mais elle comporte des risques non indifférents, notamment ceux liés à une interprétation abusive des faits due à ses propres «lunettes culturelles» (ex. stéréotypes), aux souvenirs biaisés par sa culture ou par sa propre psychologie (ex. par le plaisir, la culpabilité ou la peur éprouvés).

L'approche centrée sur «l'expérience collective»

(par exemple de l'entourage familial, professionnel, religieux, etc).

Elle élargit l'expérience personnelle et en augmente l'efficacité à courte échéance mais cette approche multiplie aussi les risques: notamment ceux de manipulation par les «informateurs» ayant des intérêts cachés liés par ex. à la compétition sociale ou professionnelle et aussi les risques inhérents à l'incapacité psychologique de se libérer des jugements (le cas échéant, des faux jugements) des leaders de son propre groupe d'appartenance ou des opinions de la majorité de ce groupe.

L'approche centrée sur «l'intuition empathique»

(basée notamment sur l'idée d'une «nature humaine» commune à tous).

Il s'agit d'un cas particulier de l'approche par l'expérience personnelle, avec la différence que l'expérience des relations interculturelles n'est pas toujours consciente et distincte d'autres expériences de vie, qu'on y utilise massivement la pensée par analogie, efficace mais aussi source de faux jugements et, en outre, que l'affectivité y joue un rôle central, avec des implications positives, mais aussi négatives. Cette approche peut donner de bons résultats, mais seulement dans certaines situations, en particulier quand la distance culturelle n'est pas trop grande et quand la personne n'est pas trop impliquée affectivement dans la relation.

L'approche centrée sur «l'information d'actualité»

(information fournie par les media ou par les «cas précédents» recensés sur les lieux de travail).

Cette approche élargit fortement le rayon d'action des approches précédentes (permettant en particulier la comparaison avec ce qui se passe dans d'autres régions, d'autres pays et d'autres professions) et peut les rendre plus objectives (par ex. par l'apport de documentaires TV, de chroniques de journalistes, de rapports internes à des entreprises et des institutions), mais cette approche est aussi très largement conditionnée par la crédibilité des sources, en particulier par la compétence professionnelle des journalistes et par l'éthique des médias (avec le danger, nullement théorique à notre époque, de manipulation à des fins idéologiques et politiques ou commerciales).

L'approche centrée sur l'apport de «la création littéraire et artistique»
(en particulier du roman et le cinéma).

Elle permet parfois d'acquérir une connaissance approfondie du lien culture-psychologie et des aspects historiques concernant la société, la religion, la classe sociale et, encore plus, la vie de tous les jours de «l'autre», en soulignant en particulier les aspects affectifs, mais cette approche est toujours confrontée au doute sur le dosage voulu par l'auteur, entre «véridicité» (connaissance réelle de la réalité décrite) et «invention» liée non seulement aux nécessités du récit, mais aussi à la culture et à la psychologie de l'auteur.

L'approche centrée sur l'apport de «la réflexion personnelle et le débat intellectuel»
(débat qui le plus souvent se situe dans le contexte intra-culturel).

Cette approche peut adopter différentes procédures (par exemple en privilégiant la pensée inductive plutôt que celle déductive) et suivre différents «modèles disciplinaires» (philosophiques, théologiques, juridiques, etc). Dans nos sociétés, elle constitue - ou du moins a constitué dans le passé - l'outil primordial de la description-catégorisation-compréhension de la réalité, mais cette approche est aussi nécessairement fonction de la configuration culturelle des individus qui la pratiquent (et qui utilisent de préférence certains concepts, certains schémas de raisonnement et d'interprétation et, en ce faisant, modifient l'image de la réalité en question) et risque donc d'être peu objective, en particulier quand la réflexion porte sur les cultures des «autres».

L'approche centrée sur l'apport de «la science en général»

(où par science l'on entend l'ensemble épuré des savoirs accumulés par la recherche scientifique).

Elle permet de tendre vers des connaissances objectives et cohérentes sur les relations interculturelles, d'une part en fournissant les concepts et les modèles²⁵ pour les appréhender et, d'autre part, en valorisant des «résultats de recherche» portant sur des réalités semblables/analogues²⁶ à celle avec laquelle on est effectivement confronté, mais cette approche, même si elle permet de poser des hypothèses au sujet de cette réalité, ne fournit pas de données directement utilisables à son sujet: elle ne peut donc pas se substituer à une analyse empirique de la réalité concrète spécifique.

L'approche centrée sur l'apport d'une «recherche scientifique spécifique»

(portant sur l'objet particulier considéré, par ex. un certain conflit interculturel)

Cette approche permet d'acquérir une connaissance objective, cohérente, vérifiée et actualisée de l'objet spécifique, mais ceci seulement à la condition d'avoir pu faire appel aux connaissances scientifiques préexistantes et aux schémas d'explication et aux méthodes scientifiques

²⁵ Cfr. le chap. ci-après

²⁶ Exemples de thèmes traités par diverses disciplines scientifiques dans le domaine des relations interculturelles et plus particulièrement de la communication interculturelle : Communication intra-culturelle (au sein d'une population) et effets sur les relations interculturelles ; Etudes cross-cultural (comparaisons entre cultures) ; Facteurs psychologiques des problèmes affectant les relations interculturelles (ex. à la base des stéréotypes et des préjugés) ; Identités culturelles individuelles et collectives ; Inégalité de pouvoir dans les relations interculturelles ; Aspects politiques, idéologiques, éthiques des relations interculturelles ; Adaptation à une nouvelle culture / intégration ; Relations interculturelles entre organisations et individus et entre organisations, Communication interculturelle « médiatisée » : cfr (Kim, 2005) et (Poglia et al, 2009).

opportuns, ce qui nécessite de bonnes compétences scientifiques professionnelles. Il faut en outre souligner que le travail de recherche étant très long et coûteux, il ne peut être réalisé qu'assez rarement et seulement sur des thèmes suffisamment restreints et définis avec précision.

L'expérience tend à nous faire croire que si les approches ci-dessus peuvent utilement être combinées, cela n'atteint pas toujours les résultats escomptés : il arrive par exemple qu'une approche intuitive entre en contradiction avec l'analyse objective d'une situation. Se pose alors la question des critères du choix de l'approche à privilégier, critères forcément liés à notre configuration culturelle (...).

7. Quelques approches et modèles scientifiques des Compétences interculturelles

(chap. rédigé en collaboration avec A. Marchetti)

Prémisse

Dans la littérature scientifique plusieurs termes sont utilisés pour désigner (parfois avec des significations légèrement différentes) ce que nous avons défini ici comme la/les Compétence(s) interculturelle(s), notamment les suivants: Intercultural communication competence, Transcultural communication competence, Intercultural awareness, Intercultural sensitivity, Intercultural adaptation, Intercultural effectiveness, Intercultural intelligence, Cross-cultural proficiency, etc.

Les contenus de ces compétences, mis en évidence par divers auteurs sont d'ailleurs nombreux et diversifiés. Spitzberg et Changnon (2009) par exemple proposent une liste de concepts et facteurs associés aux compétences interculturelles (mais aussi, il est vrai, à celles interpersonnelles et communicatives) qui compte plusieurs centaines d'entrées (divisées en chapitres qui portent sur les motivations, les connaissances, les capacités de divers types et niveaux: depuis l' «ability to adapt communication», aux «verbal and non-verbal skills».

Il semble donc plutôt illusoire de vouloir définir un ensemble, suffisamment complet et opérationnel, de contenus spécifiques des compétences interculturelles pouvant s'appliquer à toutes les situations et utilisable tant pour la recherche empirique que pour la solution de problèmes pratiques. Ceci même si divers spécialistes proposent des modèles des compétences interculturelles comme étant, implicitement au moins, «universels»²⁷, tout en ayant été générés et motivés et par des expériences professionnelles ou personnelles spécifiques²⁸. Cette

²⁷ Quelques-uns, au contraire, précisent que leur modèle est valable pour tel ou tel domaine de la vie professionnelle ou sociale. C'est le cas par exemple du modèle IEP (Interculturally Effective Person) du Canadian Foreign Service Institute (<http://www.mcgill.ca/files/globalhealth/ProfileoftheIEPen.pdf>)

²⁸ Une des manières usuelles de sélectionner les compétences interculturelles «centrales» est celles de soumettre (par ex. dans le cadre d'une étude Delphi) une liste de possibles compétences à des «experts», chercheurs ou praticiens actifs dans les domaines où ces compétences sont fortement demandées (c'est la procédure adoptée par D. K. Deardorff, dont le modèle est présenté ci-après).

attitude est d'ailleurs tout à fait compréhensible si on réduit les compétences interculturelles à celles que nous avons définies comme «compétences générales» en faisant l'impasse sur les compétences sectorielles. Dans les exemples ci-après, on se réfère, le plus souvent, à ces compétences générales, considérées comme nécessaires et (implicitement) suffisantes pour agir efficacement dans chaque domaine. Cette tendance est encore plus poussée là où l'on utilise le concept de compétence (au singulier) pour désigner l'ensemble de ce qu'il faut savoir et être à même de faire dans le cadre des relations interculturelles²⁹.

Court excursus historique

Liée à l'intérêt pour la communication interculturelle en général (domaine scientifique dont on s'entend pour reconnaître la paternité à Edward T. Hall), l'attention pour les *compétences interculturelles* s'est développé quelque décennie après la Seconde Guerre mondiale, en concomitance, avec la nécessité de former le personnel de l'État actif à l'étranger, notamment du Corps de la paix aux États-Unis, mais aussi en vue de développer les instruments interculturels nécessaires au personnel expatrié des entreprises privées. Ainsi des termes tels que compétences interculturelles ou efficacité interculturelle commencent à trouver leur place dans la littérature scientifique dans les années 1960 et 1970 (Smith, 1966; Ezekiel, 1968; Hammer, Gudykunst et Wiseman, 1978; Ruben et Kealey, 1979). Ces premiers modèles de Ci mettent souvent l'accent sur la «capacité d'adaptation», considérée comme condition nécessaire pour chaque rencontre interculturelle réussie.

Plus tard, dans les années 1980, tenant compte du fait que l'action compétente dans les situations interculturelles est trop complexe pour être expliquée essentiellement par la capacité d'adaptation, les modèles sont plus articulés et incorporent un ensemble plus large de compétences humaines. Ces modèles ont également pris en compte le rôle du contexte de la rencontre interculturelle (la situation spécifique et l'environnement culturel et social) ainsi que les résultats de l'interaction interculturelle, par ex. la satisfaction des acteurs impliqués, la réelle compréhension, la pertinence et l'efficacité perçue (Abe et Wiseman, 1983), (Spitzberg et Cupach, 1984), (Koester et Olebe, 1988).

Après les années 1990, les modèles concernant les compétences interculturelles deviennent de plus en plus élaborés, utilisent un cadre théorique plus structuré et mettent encore plus l'accent sur l'importance du contexte de l'interaction interculturelle d'un côté et sur la configuration psychologique et individuelle des individus impliqués dans l'interaction interculturelle, de l'autre.

Exemples d'approches et modèles

Dans la littérature, on peut trouver plusieurs *reviews* des modèles de la compétence interculturelle s'appuyant sur des critères différents, notamment ceux de Arasaratnam (2009), Lustig et Spitzberg (1993), Rathje (2007). Selon Spitzberg et Chanson (2009) par ex., les modèles contemporains peuvent être classés en cinq catégories différentes: *compositional models*, *co-*

²⁹ C'est le cas par ex. de (Bolten, 2007)

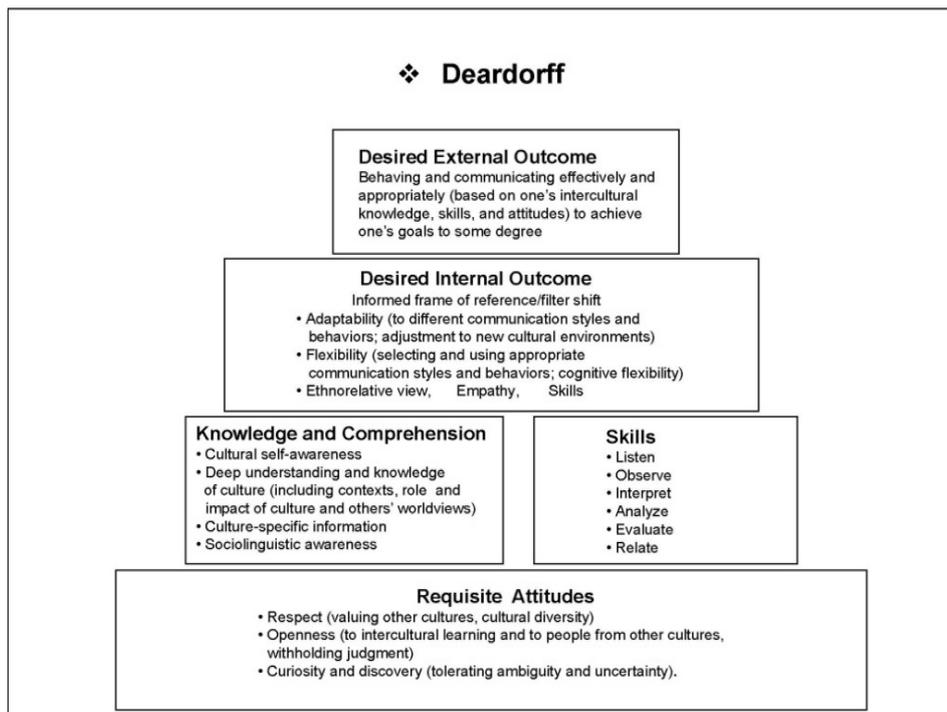


Fig 9: Modèle de Deardorff (2006)

Co-orientational models

(Fantini, 1995), (Kupka, 2008), (Rathje, 2007).

Ces modèles insistent sur le fait que les compétences interculturelles ne peuvent être atteintes que grâce à la coopération entre les différents individus et au partage de significations différentes.

Kupka (2008) a par exemple élaboré un modèle (Fig.10)³⁰ qui part de l'existence de besoins humains fondamentaux identiques dans toutes les cultures. Toutefois, chaque culture fonctionne sur un mode spécifique de perception et de conception. Grâce à la communication entre les participants de l'interaction, le mode perceptif et conceptuel de chacun affecte celui de l'autre. Le résultat (souhaité) est la création d'un espace d'inter-culture, où des symboles sont partagés et la compréhension mutuelle possible. Les éléments qui peuvent favoriser le résultat souhaité sont des «concepta» (comme la conscience de soi, la motivation, la connaissance, l'efficacité, etc.) et des «percepta» (en rapport avec des «sensations», comme capacité de perception de la distance culturelle, la capacité de communication non verbale ou en langue étrangère, etc.).

³⁰ Parfois ce modèle est aussi présenté sous le nom de Rainbow model, ex. (Kupka et ali., 2007)

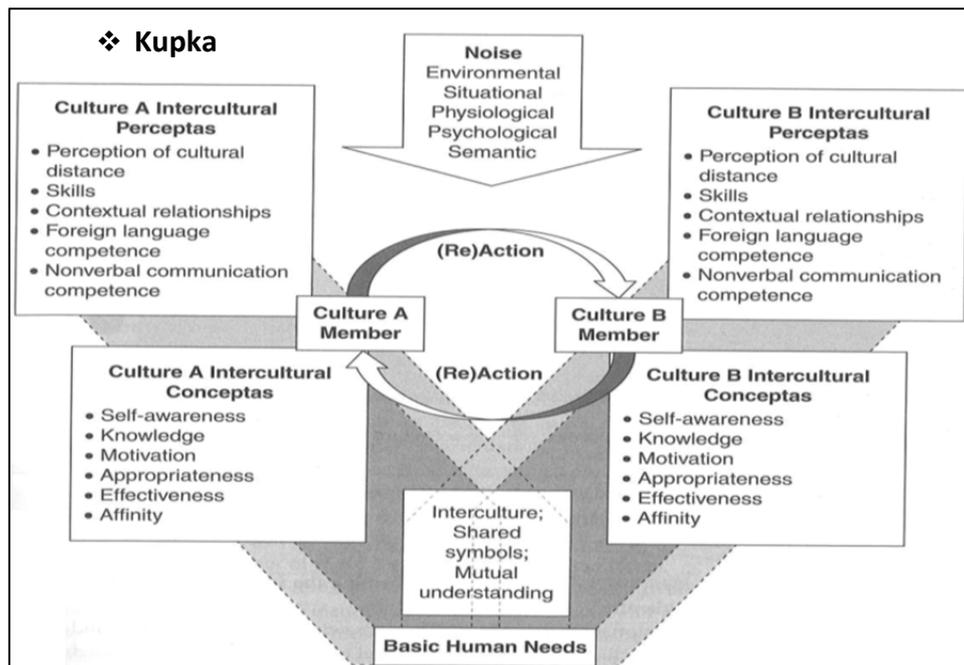


Fig 10: Modèle de Kupka (2008), schéma repris de Deardorff (2009)

Developmental models

(King et Baxter Magolda, 2005), (Bennet et Hammer, 1998), (Bennet et Bennet, 2004).

Ces modèles prennent en considération l'impact du temps et visent la définition des étapes de la construction des compétences interculturelles.

Le modèle de King et Baxter Magolda (2005) suit une double logique: d'un côté, il identifie les éléments cognitifs, intra- et interpersonnels des Ci et de l'autre, il met l'accent sur la progression des Ci depuis l'état initial jusqu'au stade du développement mature.

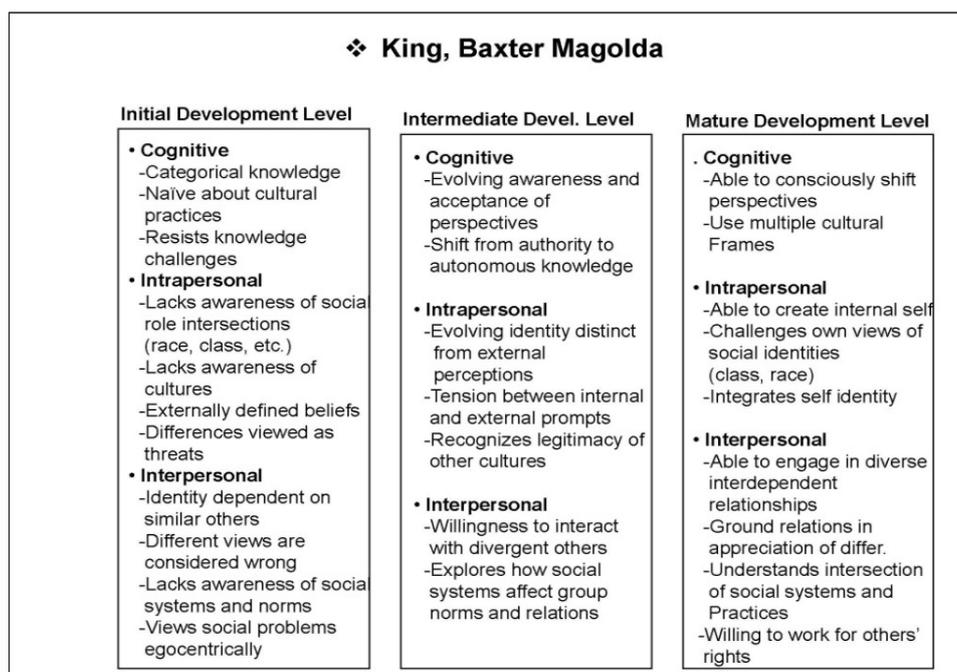


Fig 11: Modèle de King et Baxter Magolda, (2005), schéma repris de Spitzberg et Changnon (2009)

Bennet et Hammer (1998) ainsi que Bennet et Bennet (2004) ont élaboré un modèle visant à tester le développement des compétences interculturelles (cfr. «sensibilité interculturelle») des individus. Le DMIS - Developmental Model of Intercultural Sensitivity - thématise l'évolution depuis le stade ethnocentrique jusqu'au stade ethnorelativiste sur un continuum comportant diverses étapes intermédiaires.

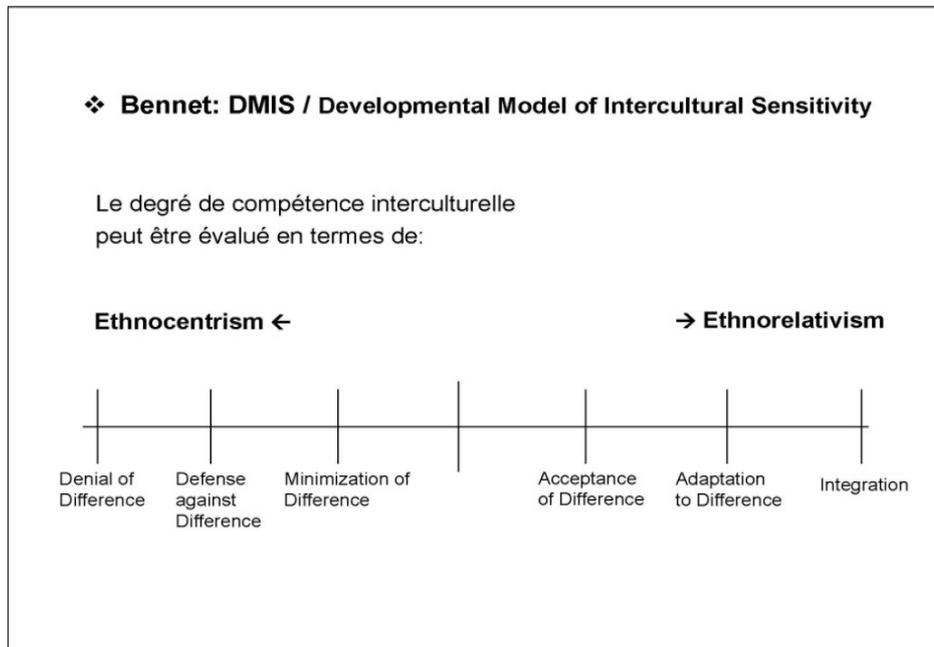


Fig 12: Modèle de Bennet utilisé pour l'évaluation des compétences Interculturelles ; schéma adapté par EP

A noter que des instruments de mesure-évaluation des compétences interculturelles ont été développés dans les milieux de la psychologie, notamment de la psychologie sociale et s'inscrivent dans le paradigme selon lequel il est possible d'évaluer «la personnalité» suivant les diverses dimensions prises en considération, par ex. s'agissant de relations interculturelles : empathie culturelle, ouverture mentale, flexibilité, couplées, le cas échéant, à des dimensions plus générales telles que la stabilité émotionnelle ou la capacité d'initiative sociale³¹.

Adaptational models

(Kim, 1988), (Berry, Kim, Power, Young et Bujaki, 1989), (Kim, 2001), (Navas et al., 2005).

Ces auteurs soulignent l'importance des contacts avec des personnes de cultures différentes et considèrent la compétence interculturelle comme le résultat d'une adaptation réciproque.

Le modèle de Kim (2001) met l'accent sur le processus d'adaptation individuelle à un nouvel environnement culturel, en particulier dans le cas des migrants et organise la compétence à trois niveaux: cognitif, affectif et opérationnel (comportement).

³¹ Cfr par ex. (Arasaratham, 2009), qui propose un instrument testé empiriquement regroupant les compétences cognitives, affectives et comportementales, de manière analogue à Kim ; cfr. Fig 13.

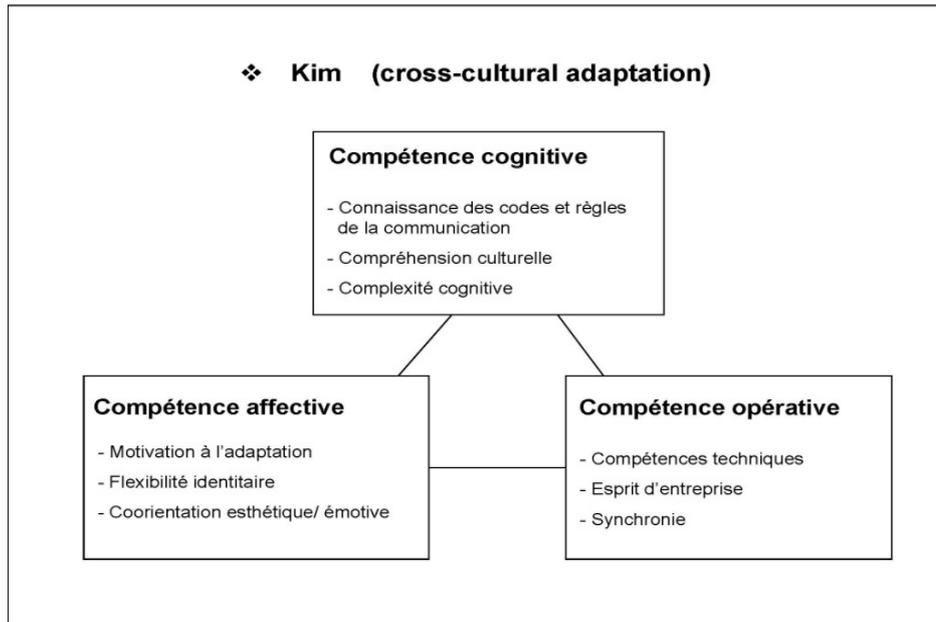


Fig. 13: Modèle de Kim (2001), adapté par EP.

Causal process models

(Arasaratnam, 2008), (Griffith et Harvey, 2000), (Ting-Toomey, 1999), (Hammer, Wiseman, Rasmussen et Brusckke, 1998), (Deardorff, 2006), (Spitzberg et Cupach, 1984).

Tous ces auteurs identifient les différentes composantes des compétences interculturelles et précisent les interrelations complexes entre elles. Dans le modèle de Arasaratnam (2008) l'empathie culturelle influence directement la compétence, mais aussi indirectement, notamment à travers ses effets sur la motivation.

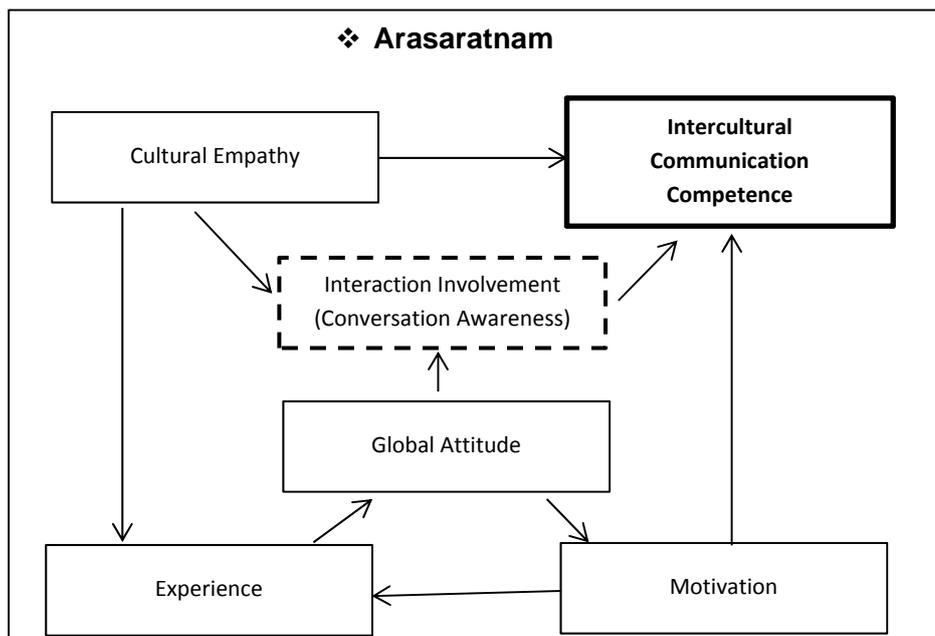


Fig 14: Modèle de Arasaratnam (2008), schéma repris de Deardorff (2009)

Operational models

(Vulpe, Kealey, Protheroe, Macdonald, 2000), (Bolten, 2007).

Ces modèles ont pour objectif de montrer la possibilité du passage entre le stade de l'analyse et celui des activités opérationnelles.

Un modèle de Ci parmi les plus utilisables pour différentes pratiques professionnelles, nous semble être le modèle IEP/ Intercultural Effective Person qui a vu le jour dans le contexte diplomatique pour la préparation des collaborateurs du Ministère canadien des affaires étrangères. Ce modèle propose un profil de professionnel efficace en situation interculturelle avec trois attributs principaux:

- la capacité de communiquer avec des personnes provenant d'une autre culture afin de promouvoir le respect mutuel et la confiance,
- la capacité d'adapter ses propres compétences professionnelles dans le contexte spécifique de l'endroit où il / elle travaille,
- la capacité de s'adapter et de se sentir à l'aise dans une culture différente.

Les trois attributs précités sont articulés en différentes compétences de base:

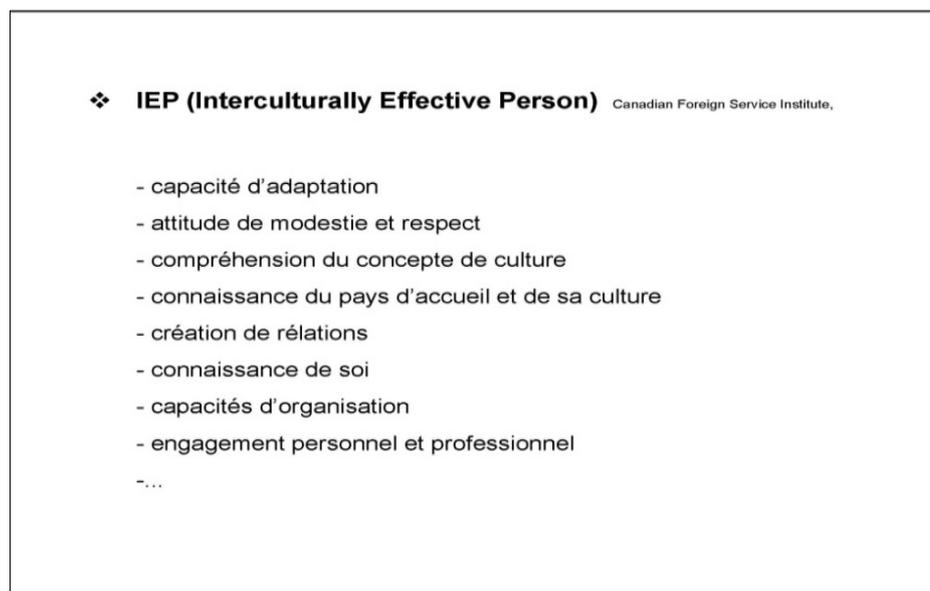


Fig. 15: Modèle IEP du CIL (<http://www.intercultures.ca/>)

Pour chacune de ces compétences de base, le modèle propose une liste détaillée d'indicateurs comportementaux indiquant la façon dont les compétences peuvent être très concrètement traduites dans les faits réels (par ex. la non-critique des collègues locaux, etc.).

Un autre modèle du même type est celui de Bolten (2007), qui relie le concept de compétence interculturelle à la notion de compétences sectorielles. En effet, à côté d'un certain nombre de compétences interculturelles de base (ex. capacité d'explicitier sa propre culture, connaissances linguistiques) nécessaires dans chaque situation, d'autres sont par contre liées au contexte spécifique. On a ainsi différents types de compétences interculturelles, dont celles :

- *individuelles*, permettant à l'individu de se sentir à l'aise dans une situation interculturelle spécifique (ex. la capacité de tolérer l'ambiguïté) ;

- *professionnelles*, qui donnent la possibilité au professionnel de maîtriser sa performance en situation de multiculturalité (ex la connaissance précise de l'infrastructure et des techniques professionnelles utilisables dans ces situations) ;
- *sociales*, se référant aux capacités que l'individu doit posséder pour interagir efficacement soit dans sa vie professionnelle que dans celle privée (incluant la «team capability», la capacité de médiation et celle de méta-communiquer)
- *stratégiques*, nécessaires pour gérer une équipe, une organisation en situation interculturelle (ex la connaissance des techniques de gestion et résolution de problèmes, etc)

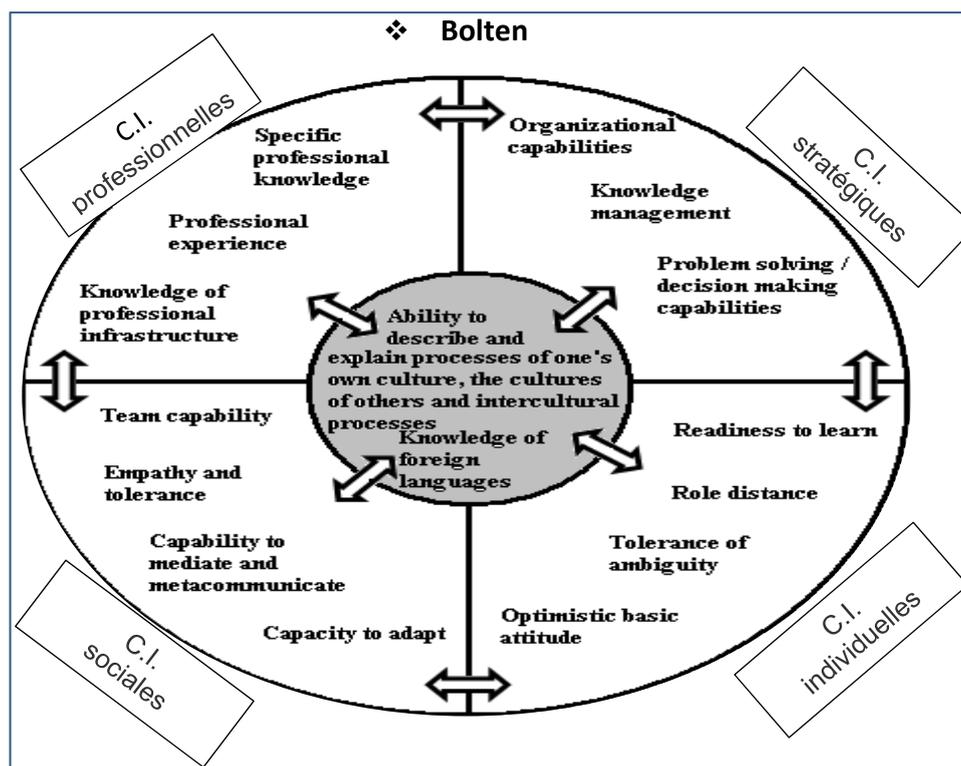


Fig.16: Modèle de Bolten

(<http://www.thuringen.de/imperia/md/content/lzt/interkulturellekompetenz.pdf>)

Traduction de P. Praxmarer, Indications quadrants de A.M.

Ci-dessus nous n'avons présenté seulement quelques-uns des modèles des compétences interculturelles. Divers autres auteurs apportent des éléments intéressants, par exemple Fantini (2006) qui ajoute à la triade Knowledge/Attitude/Skill une notion à cheval entre culture et psychologie: l'«awareness», ou Ting-Toomey et Kurogi (1998) qui rappellent l'importance d'un aspect spécifique mais important dans les cultures du sud-est asiatique, celui du «facework» (qu'on réduit parfois à tort à l'idée de «sauver la face»), ou encore Byram, M. (1997) dont le modèle, très connu, utilise la triade classique de la compétence, mais scinde les capacités en «savoir comprendre», «savoir apprendre» et «savoir-faire»³² et bien d'autres encore³³.

³² Modèle utilisé d'ailleurs par deux membres de notre équipe de recherche à l'USI dans un projet ayant pour objectif de repérer les compétences interculturelles demandées par et dans des Organisations qui s'occupent de migrations et d'activités de coopération au développement: avec, dans un premier temps, un accent plus fort sur les «attitudes» par rapport aux «savoirs», qui récupèrent néanmoins du terrain si on demande aux interlocuteurs d'approfondissant la question, cfr (Ruspini et Mauri Brusa, 2012)

8. Le schéma Com-CSIT-Ci pour l'analyse et la construction des compétences interculturelles (Ci)

Les modèles présentes auparavant donnent une idée de la richesse de la réflexion scientifique sur les compétences interculturelles (générales) mais aussi de sa dispersion. Le schéma que nous allons proposer ci-après ne se veut ni un modèle supplémentaire ni une critique des autres. Le terme choisi de «schéma» plutôt que de «modèle» indique d'ailleurs sa spécificité et la modestie de son objectif : il entend simplement indiquer un chemin possible pour identifier, et le cas échéant construire, les compétences culturelles utiles dans une situation spécifique, (par ex. professionnelle) en partant d'une analyse précise de celle-ci. Le schéma est basé sur les principes suivants:

Premier principe

Les compétences interculturelles utiles, notamment au niveau professionnel, sont de deux types : *compétences générales et compétences sectorielles*.

Deuxième principe

Les *compétences interculturelles générales* sont utiles à tous ceux qui ont à gérer les relations interculturelles dans les divers domaines de la société (cfr ci-de suite). La capacité de détecter et d'analyser les problèmes, obstacles et conflits qui caractérisant habituellement les relations interculturelles est une des premières compétences générales requises. Cette analyse doit tenir compte de cinq dimensions : culture, société, individus, communication et temporalités (cfr schéma Com-CSIT³⁴) et pouvoir disposer, pour chacune de ces dimensions, d'une définition analytique précise et efficace.

Troisième principe

Ces compétences générales doivent être intégrées par des *compétences interculturelles sectorielles, spécifiques au type de relation considéré* (ex. informer, convaincre, etc.) *et aux objectifs professionnels et personnels* dominants dans le contexte dans lequel se situe la relation interculturelle. Il est nécessaire que les objectifs des divers acteurs impliqués soient explicités pour pouvoir procéder à une analyse efficace de la situation considérée. Une bonne capacité d'analyse des situations spécifiques que la personne (notamment le professionnel) rencontre au jour le jour constitue une des premières compétences requises.

Quatrième principe

La caractéristique de ces situations est souvent celle de l'urgence et l'immédiateté : elles mobilisent donc une capacité particulière, celle de *l'analyse «in vivo»* mélangeant divers savoirs qui doivent pouvoir être rapidement mobilisables (savoirs provenant d'analyses scientifiques menées par soi-même ou par d'autres ou ayant leur source dans les media, la réflexion et le débat de fond, mais spécialement étant issus de l'expérience accumulée par le milieu professionnel). Ces situations font aussi appel à des capacités d'observation participante et à «l'intuition opérationnelle».

Cinquième principe

Les connaissances générales en matière de relations culturelles et celles découlant de l'analyse «du cas présent» fournissent le savoir nécessaire à l'intervention. Néanmoins, «savoir» n'est encore «agir efficacement»: pour cela, ces connaissances doivent être conjugués avec des

³³ Pour une synthèse à ce propos, cfr (Spitzberg et Changnon, 2009) et pour une première entrée en matière relevant de la pratique, cfr (Bertelsmann Stift., 2006)

³⁴ Ce schéma a été présenté au chap. 4

capacités et des attitudes qui sont, en partie, les mêmes que celles utilisées habituellement par le professionnel et, en partie, spécifiques à la relation interculturelle (cfr ci-après).

Les compétences interculturelles peuvent donc être définies comme la somme synergique (non seulement la juxtaposition) des connaissances, des capacités et des attitudes générale et sectorielles, disponibles et mobilisables dans une situation pratique, dans le but de résoudre les problèmes et d'éliminer les obstacles et les conflits interculturels considérés.

Le schéma suivant synthétise et met en application ces principes:

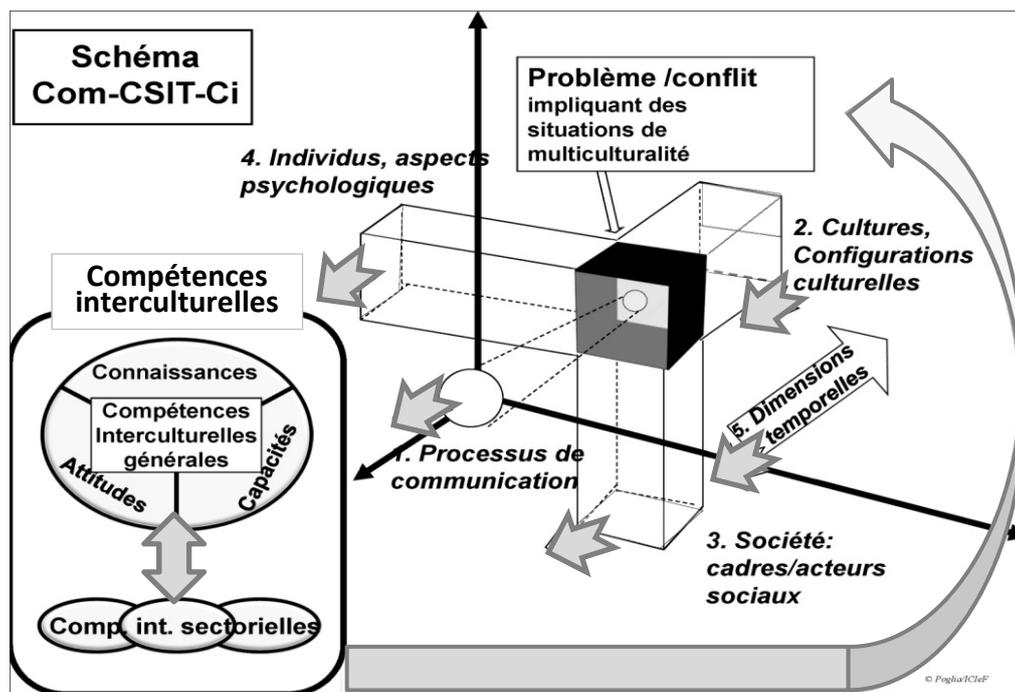


Fig. 17: Schéma Com-CSIT-Ci.

Les flèches indiquent le chemin qui va de la capacité d'analyse d'un problème aux compétences interculturelles nécessaires pour lui porter solution

Exemples de compétences interculturelles générales

utiles/nécessaires pour gérer convenablement les relations interculturelles

Compétences de type épistémologique

Elles sont nécessaires pour une approche des problèmes et plus généralement des relations interculturelles qui soit à la fois objective (ou, du moins, le moins idéologique possible), cohérente, empirique, vérifiable et, autant que possible, communicable. Ce sont notamment les connaissances, capacités et attitudes qui, dans la mesure du possible, permettent:

- de considérer l'ensemble des facteurs intervenant dans les relations interculturelles et non seulement ceux privilégiés habituellement par une discipline scientifique ou une expérience pratique spécifique. Par exemple, il faut, non seulement tenir compte des aspects linguistiques et de ceux liés aux normes culturelles et aux valeurs, mais aussi des facteurs psychologiques et sociaux, de même que de leur évolution dans le temps ainsi que de leurs

influences réciproques (le schéma Com-CSIT pourrait constituer un support utile de cette compétence);

- d'estimer à sa juste mesure la crédibilité des différentes sources d'où proviennent les savoirs concernant les réalités culturelles en question (par ex. sa propre expérience, confrontée aux informations provenant des médias ou de la recherche scientifique).

Connaissances (savoirs), sur:

- les relations interculturelles en général, notamment sur les modalités efficaces pour entrer en contact avec des interlocuteurs d'autres cultures et sur les causes usuelles des malentendus et des conflits;
- les contenus essentiels des cultures auxquelles font référence les divers acteurs impliqués ;
- les origines sociales de ces acteurs et l'impact que cela a sur leurs configurations culturelles et leurs relations ;
- les processus de socialisation et d'acculturation vécus par les interlocuteurs ;
- les aspects psychologiques et, le cas échéant, aussi psycho-pathologiques des relations interculturelles (en général et dans le cas spécifique) ;
- le contexte historique dans lequel a lieu l'interaction ;
- les modalités et les problèmes usuels de la communication interculturelle (verbale et non-verbale)³⁵ ;

Capacités (savoir-faire) nécessaires pour:

- communiquer dans des langues «suffisamment communes» entre les interlocuteurs (et pour en maîtriser aussi convenablement les styles et les niveaux) ;
- faire appel aux instruments de base de la communication non-verbale (ex. gestes) ;

³⁵ Exemples de connaissances générales utiles concernant la communication non verbale:

Langage corporel individuel, signification du:

- sourire (plaisir et consentement ou gêne)
- regard direct (sincérité ou défis, affrontement)
- expressions du visage (impassibilité ou discrétion)
- mouvements de la tête (consentir ou réclamer l'attention)
- mouvements et gestes de bras et mains (ex. les croiser, les mettre dans les poches, ampleur des gestes,...)
- main (pure/impure ou aucune signification particulière)
- jambes et pieds (les croiser, montrer la plante du pied,... : gestes irrespectueux ou non)
- toucher son propre corps ou celui de l'autre (admis, valorisé ou non)
- odeur corporelle/ parfum, sueur (admis, valorisé ou non)

Dialogue corporel:

- distance «de sécurité» par rapport à l'autre (un bras ou plus / moins)
- s'approcher avec les mains et ou la tête (admis, valorisé ou non)
- se prendre par la main / par le bras / par les épaules (admis, valorisé ou non)
- embrasser: entre personnes du même sexe ou non, joues / bouche, 1-2-3-4 fois (admis, valorisé ou non)...

Le langage des objets:

- habillement (formel ou informel)
- symboles du statut social exhibés ou non (sur soi ou dans ses propres espaces); exemples: effigie de l'école fréquentée, objets symboles de richesse ou de raffinement, objets «d'entreprise»
- petits objets offerts (avec significations différentes)
- «beaux» cadeaux dans la sphère amicale mais aussi officielle (valorisation positive ou non)
- argent: exhibé ou non, parler de son revenu ou non
- carte de visite, importantes ou non

- analyser les événements qui concernent la communication interculturelle en cours, en les liant aux diverses configurations culturelles en présence, notamment en identifiant les positions ethnocentriques et leurs origines, les processus cognitifs et émotifs en jeu, les zones de malentendu et de dysfonctionnement dans l'interaction ;
- négocier entre les positions divergentes des interlocuteurs/ acteurs ;
- construire un «espace cognitif et émotif commun» minimal («common ground») sur lequel bâtir la relation et la communication future (par exemple sur la base de valeurs et d'intérêts communs pour la famille, le sport, une profession).

Attitudes (savoir-être), liées par exemple à la:

- capacité de gérer le stress interculturel et plus généralement l'insécurité liée à la «différence» ;
- motivation à entrer pleinement en l'interaction avec «l'autre» avec une empathie positive ;
- curiosité et ouverture mentale envers ce qui est différent et nouveau ;
- volonté de se «décentrer» et de relativiser les éléments de sa propre culture ;
- motivation à tirer au clair les préjugés et les stéréotypes des uns et des autres.

Il est utile de mettre en relation cette réflexion sur les différents aspects des compétences interculturelles avec celles, de matrice psychologique, psycho-sociale et managériale, qui s'intéressent aux conditions de réalisation d'objectifs individuels et collectifs dans des contextes de travail. On relèverait ainsi, que la perspective des CI (tant générales que sectorielles) dont il est question ici, implique une vision des capacités mentales qui ne se limite pas aux capacités cognitives de l'être humain, mais prend fortement en compte les aspects émotifs³⁶.

Exemples de compétences sectorielles, utiles/ nécessaires pour bien gérer les relations interculturelles, compétences différentes *selon*:

Le type de relation prédominante, centrée par exemple sur la volonté de:

- *informer*: dans ce cas seront utiles notamment la connaissance des concepts de base utilisés dans la culture d'autrui pour traiter un certain sujet, de bonnes compétences linguistiques (y compris des divers «niveaux linguistiques»), une attitude de disponibilité envers les questions et les doutes d'autrui, etc.
- *convaincre*: utilité notamment d'une bonne connaissance des valeurs dans la culture de l'«autre» et des autorités morales auxquelles il se réfère habituellement, capacité de lier raison et pathos, etc.

³⁶ On pourrait notamment se référer à deux auteurs très à la mode, il y a quelques années du moins : Gardner avec sa vision des différentes formes de l'intelligence, parmi lesquelles en particulier celle intra-personnelle et celle interpersonnelle (Gardner, 1983) et à Goleman avec son concept à succès (en particulier dans les milieux des sciences managériales) d'intelligence émotionnelle (Goleman, 1995). L'idée de plusieurs de ses partisans serait même que l'apport au succès professionnel de l'intelligence émotionnelle est nettement plus marqué que celui de l'intelligence cognitive (mesurée par ex. par le QI): cette vision me semble d'ailleurs correspondre à la vision des relations interculturelles qu'en ont intuitivement de nombreux praticiens.

- *pousser à un certain comportement*: par exemple connaissance des normes centrales de comportement dans la culture de «l'autre», capacité de «prêcher par l'exemple», év capacité de manipuler, etc.
- *réaliser une tâche urgente*: par ex. connaissance des termes techniques compris par «l'autre» et nécessaires dans la situation spécifique, capacités de leadership adapté aux différentes cultures et individualités impliquées, etc.
- *gagner une négociation, «gagner une partie communicative»³⁷ :...*
- *gérer des conflits :...*
- *etc.*

L'objectif professionnel central, notamment:

- *aider* (santé, services sociaux, aide au développement, etc.): par ex. utilité de connaître la définition donnée par l'«autre» des concepts de base de la profession (ex. maladie mentale ou possession, maladie ou envoutement,...), d'évaluer le poids des normes sociale, politiques et religieuses touchant l'activité considérée (ex. les normes concernant le sang ou les relations homme-femme dans la santé ou encore l'impact des structures et des intérêts locaux sur les activités d'aide au développement), etc.
- *former, éduquer* (école, formation des adultes):...
- *établir la vérité et sanctionner* (justice, etc.):...
- *négocier, représenter* (diplomatie, relations commerciales, etc.):...
- *défendre et promouvoir l'image*, par ex. d'un pays ou d'une organisation (communication politique, etc.):...
- *informer, divertir, distraire* (media, etc.):...
- *vendre, avec profit, des services ou des biens* (tourisme, finances, commerce):...
- *produire des artefacts vendables* (industrie, artisanat):...
- *«gagner»* (sport professionnel, etc.):...
- *«se montrer»* («people» télévisuels):...
- *etc.*

L'objectif personnel dominant, notamment :

- *créer / maintenir des bonnes relations interpersonnelles*:...
- *se faire plaisir* à travers la rencontrer de personnes de cultures différentes:...
- *s'imposer* sur les autres:...
- *compenser* ses propres sentiments d'infériorité:...
- *etc.*

³⁷ cfr. (Balboni, 1999)

La matrice des compétences interculturelles

Les compétences nécessaires, ou du moins utiles, pour établir de bonnes relations interculturelles et encore plus pour les gérer professionnellement, sont donc constituées par une combinaison de compétences générales et de compétences sectorielles.

La matrice de la fig.18 pourrait être utilisée comme une sorte de check-list pour rappeler que, pour chaque situation professionnelle ou personnelle, ces compétences ont des spécificités (rappelés par les divers croisements X de la matrice) qu'il est opportun de reconnaître.

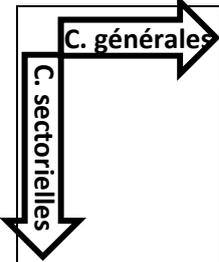
 selon le :	Compétences épistémologiques -«tous les facteurs», cfr. Com-CSIT -crédibilité sources -etc.	Connaissances (savoirs): -sur contenus culturels des autres -sur origines sociales -etc.	Capacités (savoir-faire): -analyse de la com. en cours -construction d'un common ground -etc.	Attitudes (savoir-être): -gestion du stress -capacité de se décentrer -empathie -etc.
Type de relation	X	X	X	X
Objectif professionnel	X	X	X	X
Objectif personnel	X	X	X	X

Fig 18: Matrice des compétences interculturelles, générales et sectorielles

Cette matrice présenterait en outre l'avantage, de rendre plus transparentes, conscientes et transmissibles les différentes compétences demandées, ce qui est d'ailleurs particulièrement utile lorsque les activités professionnelles considérées impliquent aussi (ou, le cas échéant, en priorité) des phases de «formation interculturelle» des acteurs engagés en première personne dans la relation interculturelle, par ex. membres du personnel sanitaire, scolaire ou des service sociaux en charge d'un public multiculturel ou encore personnel expatrié dans le cadre d'activités industrielles et commerciales.

Bibliographie

- ABE, H., WISEMAN, R. L., (1983), A cross-cultural confirmation of the dimensions of intercultural effectiveness, in: *International Journal of Intercultural Relations*, 7.
- ADLER, N. J., (2002), *Culture and management*, in: International Dimensions of Organizational Behaviour, South-Western Publ, Ohio
- ANDERSON, B., (1991), Imagined communities, Reflections on the origin and spread of Nationalism, revised and enlarged version, Verso, London
- ARASARATNAM, L.A., (2009), The Development of a New Instrument of Intercultural Communication Competence, in: *Journal of Intercultural Communication*, 20
- ARASARATNAM, L.A., DOERFEL M., (2005), Intercultural communication competence: Identifying key components from multicultural perspectives, in: *International Journal of Intercultural Relations n°29*
- BALBONI, P., (1999), Parole comuni, culture diverse, Marsilio, Venezia
- BENNET, J. M., BENNET, M. J., (2004), Developing intercultural sensitivity: An integrative approach to global and domestic diversity, in: LANDIS, D, BENNETT, J.M. and BENNETT, M. J., (Eds.), Handbook of intercultural training, Sage, Thousand Oaks
- BENNETT, M. J. and HAMMER, M. R., (1998), The intercultural development inventory (IDI) manual. Portland, OR: The Intercultural Communication Institute
- BERRY, J.W., POORTINGA, Y.H., SEGALL, M.H., DASEN, P., (1992), Cross cultural psychology: research and applications, Cambridge University Press, Cambridge
- BERRY, J.W., KIM, U., POWER, S., YOUNG, M., BUJAKI, M., (1989), Acculturation in plural societies, in: *Applied Psychology: An International Review*, 38
- BERTELSMANN Stiftung, (2006), Intercultural competence - The key competence in the 21st century? http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_18255_18256_2.pdf
- BOLTEN, J., (2007), Interkulturelle Kompetenz, Landeszentrale für politische Bildung Thüringen, Erfurt
- BYRAM M., (2003), On being "bicultural" and "intercultural", in Alred G., Byram M. and Fleming M., (Eds), Intercultural experience and education, Tonowanda: Multilingual Matters
- BYRAM, M., (1997), Teaching and assessing intercultural communicative competence, Multilingual Matters, New York.
- CASTELLS, M., (1998), *L'ère de l'information. Vol. 1, La société en réseaux*, Fayard, Paris
- CIL / Center for Intercultural learning, Canadian Dep. of Foreign Affaires, A profile of the interculturally effective person, <http://www.intercultures.ca/>
- CLYNE, M., (1994), Inter-cultural communication at work. Cultural values in discourse, Cambridge University Press, Cambridge
- COURBAGE, Y., TODD, E., (2007), Le rendez-vous des civilisations, Seuil, Paris.
- CRAIG, R. T., (1999), *Seven Traditions of Communication Theory*, in: The Communication Theory Review, 9(2)
- CUCHE, D., (2004), La notion de culture dans les sciences sociales, La Découverte, Paris
- DEARDORFF, D. K. (2006), Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. *Journal of Studies in Intercultural Education*, 10

- EZEKIEL, R. S. (1968), The personal future and Peace Corps competence, in: *Journal of personality and Social Psychology*, 8
- FANTINI, A. E., (1995), Language, culture and world view: Exploring the nexus, in: *International Journal of Intercultural relations*, 19
- GARDNER, H., (1983), *Frames of Mind*, Basic Books, NY
- GOLEMAN, D., (1995), *Emotional Intelligence*, Bantams Books, NY
- HAJEK, C. and GILES H., (2003), New directions in intercultural communication competence: The process model, in Greene, J. O. and Burleson, B. R., (Eds.), *Handbook of communication and social interaction skills*, Lawrence Erlbaum, Mahwah
- HAMMER, M. R., GUDYKUNST, W. B. and WISEMAN R. L. , (1978), Dimension of intercultural effectiveness: An exploratory study, in: *International Journal of Intercultural Relations*, 2
- FANTINI, A.E. (2006), Exploring and Assessing Intercultural Competence, http://www.experiment.org/documents/FinalGSIResearchReport12.06_000.pdf
- FUMASOLI, T., POGLIA, E. (2006), (a cura di), Competenze e loro valutazione in ambito formativo, in: *Quaderni dell'Istituto*, n°12, ICleF/USI, Lugano
- GRIFFITH, D. A., HARVEY, M. G., (2000), Intercultural Communication competence in the healthcare context, in: *International Journal of Intercultural Relations*, 29
- GUDYKUNST, W., (ed), (2005), *Theorizing about Intercultural Communication*, Sage Publications, Thousand Oaks, London, New Delhi
- HAMMER, M.R., WISEMAN, R.L., RASMUSSEN, J.L., BRUSCHKE, J.C., (1998), A test of anxiety/uncertainty management theory: The intercultural adaptation context, in: *Communication Quarterly*, 46
- HOFSTEDE, G., (2004), *Business cultures*, in JANDT, F., (ed.), *Intercultural Communication*, Sage Publications, Inc., San Bernardino
- HOFSTEDE, G. & GJ, (2005). *Culture and Organisations*, (revised and expanded 2ed), McGraw-Hill, New York
- HOWARD- HAMILTON, M. F., RICHARDSON, B. J., SHUFORD, B., (1998), Promoting multicultural education: A holistic approach, in *College Student Affairs*
- HUNTINGTON, S.P., (1996), *The Clash of Civilization and the Remaking of World Order*, Simon and Schuster, New York
- KIM, Y. Y., (2005), Inquiry in Intercultural and development communication, in: *Journal of Communication*, International Communication Association
- KIM Y. Y., (2001), *Becoming Intercultural. An Integrative Theory of Communication and Cross-Cultural Adaptation*, Sage Publications, California
- KIM, Y.Y, (1988), *Communication and cross-cultural adaptation: An integrative theory*, Multilingual Matters, Philadelphia
- KILANI, M., (et. al.), (2000), *L'imbroglione ethnique*, Payot, Lausanne

- KING, P. M., BAXTER MAGOLDA, M. B., (2005). A developmental model of intercultural maturity, in: *Journal of College Student Development*, 4
- KOESTER J. and OLEBE M., (1988), The behavioral assessment scale for intercultural assessment, in: *International Journal of Intercultural Relations*, 12
- KUPKA B., (2008), Creation of an instrument to assess intercultural communication competence for strategic international human resources management, Unpublished doctoral dissertation, University of Otago, Otago, New Zeland
- KUPKA B., et ali., (2007), The Rainbow Model of Intercultural Communication Competence, in: *International Communication Studies*, 2
- LULL, J., (2002), *Media, Communication, Culture. A Global Approach*, Polity Press, UK
- LUSTIG, M.W., SPITZBERG, B.H., (1993), Methodological issues in the study of intercultural communication competence, in WISEMAN, R.L., KOESTER, J., (Eds.), *Intercultural communication competence*, in: *International Communication Annual*, 16
- MANTOVANI, G., (2000), *Exploring Borders. Understanding culture and psychology*, Routledge, London
- M'BOKOLO, E., (1995), Les ethnies existent-elles ?, in: *Sciences Humaines*, n° 4
- MEUNIER, J.P., PERAYA, D., (2004), Du modèle du télégraphe à celui de l'orchestre, in: *Introduction aux théories de la communication*, De Boeck, Bruxelles
- NAVAS, M., GARCIA, M.C., SANCHEZ, J., ROJAS, A.J., PUMARES, P., FERNANDEZ, J.S., (2005), Relative acculturation extended model (RAEM) : New contributions with regard to the study of acculturation, in: *International Journal of Intercultural Relations*, 29
- POGLIA, E., (2006), An interdisciplinary model for intercultural communication, in: *Studies in Communication Sciences*, Vol. 7, No 1
- POGLIA, E., MAURI BRUSA, M., FUMASOLI, T. (2009), Intercultural dialogue in higher education in Europe, in Bergan, S., Restoueix, J-P., *Intercultural dialogue on Campus*, ed. Council of Europa
- POGLIA, E. et ali., (2009), Compétences en langues secondes: acquisition, utilisation et conséquences identitaires, professionnelles et sociales pour les jeunes tessinois, PNR56, <http://www.nfp56.ch/f.cfm>
- POGLIA, E. (2010), *Matériaux pour le mod1+2*, doc.int. MIC5-USI, Lugano
- POGLIA, E. et ali., (2011), *Sapere le lingue: percorsi formativi, socio-professionali, identitari e culturali*, Dante Alighieri, Roma
- POGLIA, E., (2013), *Le sei dimensioni della realtà sociale*, USI/MIC, Lugano
- OGAY, T., (2000), Intercultural communication et psychologie des contacts de cultures, un dialogue interdisciplinaire et interculturel encore à construire, in: Dasen, P. et Perregaux, C., *Pourquoi des approches interculturelles en sciences de l'éducation?*, De Boeck & Larcier Bruxelles
- RATHJE, S., (2007), Intercultural competence : The status and future of a controversial concept, in : *Language and Intercultural Communication*, 7
- RUBEN B. D. and KEALEY D. J., (1979), Behavioral assessment of communication competency and the prediction of cross-culture adaptation, in: *International Journal of Intercultural Relations*, 3
- RUSPINI, P., MAURI BRUSA, M., (2012) "Migrazioni, cooperazione allo sviluppo e competenze comunicative interculturali", in *Formazione*, Anno V, 7/12.
- SCOLLON, R., SCOLLON, W. S., (1995), *Intercultural Communication: a discourse approach*, Blakwell, Usa

- SMITH M. B., (1966), Exploring in competence: A study of Peace Corps in Ghana, *American Psychologist*, 21
- SPITZBERG B.H., CHANGNON G., (2009), "Conceptualizing Intercultural Competence" in Deardoff, D. K., (ed.), *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*. London etc.: SAGE Publications
- SPITZBERG B. H. , CUPACH W. R., (1984), *Interpersonal communication competence*, Beverly Hills: SAGE
- SCHWARTZ, S. H., (1992), Universals in the content and structure of values : Theoretical advances and empirical tests in 20 countries, in: M. ZANNA (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (vol. 25), Academic Press, New York
- SCHWARTZ, S. H., (2006), Les valeurs de base de la personne: Théorie, mesures et applications, in : *Revue française de sociologie*, 42
- SEN, A., (2006), *Identity and violence. The illusion of destiny*, W.W. Norton & Company, New York
- TING-TOOMEY, S., (1999), *Communicating across cultures*, Guilford, New York
- TING-TOOMEY, S., KUROGI, A. , (1998), Facework competence in intercultural conflict:An updated face-negotiation theory, in : *International Journal of Intercultural Relations*, 22
- THOMAS, A., (2003), *Psychologie interkulturellen Handelns*, Hogrefe-Verlag, Göttingen.
- TRIANDIS, H., (2006), Cultural aspects of globalization, in *Journal of International Management*, Vol. 12, Issue 2.
- VINSONNEAU, G., (2002), *L'identité culturelle*, Armand Colin, Paris
- VULPE, T., KEALEY, D. J., , PROTHEROE, D., MACDONALD,T., (2000), "A profile of the Intercultural Effective Person", Canadian Department of Foreign Affaires and International Trade
- WILKINSON R., PICKETT, K., (2009), *The Spirit Level: Why More Equal Societies Almost Always Do Better*, UK Paperback
- WIERZBICKA, A., (2003), *Cross-Cultural Pragmatics, The Semantics of Human Interaction*, Mouton de Gruyter, New York

