



Communication Interculturelle: apports possibles d'une approche scientifique

I

Exemples de situations problématiques

II

Apports et problèmes de la « discipline CI » et de bien d'autres...

III

Un schéma efficace d'analyse : **I2C**



Exemples de situations problématiques

1. Prémisses

- Généralisation récente de la **multiculturalité** suite aux migrations, à la mondialisation de l'économie, aux media,...
- ...mais, attention aux stéréotypes
- Des **différences** culturelles réellement **significatives** et des différences « imaginées » ou « construites ad hoc » ?

2. Problèmes: du malentendu au génocide

- Problèmes « à haute intensité »: exemples
- Problèmes « à moyenne-basse intensité »: exemples
- **Potentiel positif** de la multiculturalité (év caché par ces problèmes)

3. Causes

- psychologiques, psycho-sociales, économiques, socio-économiques, idéologiques, politiques et culturelles **et en outre**
- causes **liées à la (mauvaise) communication**, tant interpersonnelle que celle des organisations, celle par les/ des médias



doul



enf



we



pos

4. (bonne) Communication comme remède

- Pour ne pas générer des incompréhensions et des conflits ex-novo

- Pour atténuer / contenir les conflits:
 - ✓ « tant qu'on parle on ne tire pas... »
 - ✓ pour se reconnaître dans une « l'humanité partagée » au-delà de l'altérité
 - ✓ pour aplanir en explicitant
 - ✓ pour délimiter un « common ground » minimal
 - ✓ pour pouvoir « profiter de la diversité culturelle »
 - ✓ ...

5. Nécessité de « **compétences de communication interculturelle** » (outre la « bonne volonté et l'intuition »)

➤ **Compétences: càd ?**

Mix *approprié* de connaissances, capacités, attitudes, par ex

✓ **connaissances** de base sur:

- la « culture autre » et le rapport avec la mienne
- les enjeux sociaux, et év. économiques et politiques
- les mécanismes psychologiques et psycho-sociaux
- les problèmes spécifiques de communication

✓ **capacités**, ex linguistiques, de gestion de l'incertitude et du « stress interculturel »

✓ **attitudes**, ex empathie, stabilité émotionnelle,...

- **Ces compétences font partie aujourd'hui du bagage professionnel normal** de diverses professions et activités dans divers secteurs de la société, ex :
 - ✓ Gestion des migration, de l'intégration
 - ✓ Santé et travail social en situation de multiculturalité
 - ✓ Education et Formation
 - ✓ Sécurité et justice
 - ✓ Relations internationales, coopération au développement
 - ✓ Promotion de valeurs et droits humains
 - ✓ Relations interreligieuses
 - ✓ L'entreprise « globalisée »
 - ✓ Tourisme, marketing en milieu multiculturel
 - ✓ Media, new media
 - ✓ ...sans compter la gestion de la diversité culturelle au quotidien (famille, enfants, rapports homme-femme, « racisme ordinaire »)

II

Apports de la recherche scientifique à a « bonne » Communication interculturelle

Prémisse: une définition réaliste da la CI

- On limite souvent la CI à celle entre individus de *nationalité, langue, provenance ethnique ou religion* différente. Cette définition est trop restrictive, donc:

CI = communication entre interlocuteurs (individus, acteurs sociaux, media) se référant à des configurations culturelles différentes, utilisant des codes différents et transmettant des contenus culturels non partagés.

- La définition de « **bonne** » **CI** implique forcément des aspects éthiques voir idéologiques...

1. Situation de la recherche scientifique sur la Communication interculturelle

1.1 L'utilisation scientifique du terme CI est récente

=> **E. Hall**, 1959: inspiration anthropologique et besoins pratiques (ex formation de personnel pour programmes internationaux)

1.2 Actuellement deux tendances coexistent: CI =

- nouvelle discipline scientifique (souvent aux USA)
- « objet » ou « champ » étudié par diverses disciplines: ex anthropologie, sociologie, psycho, linguistique,...

1.3 Grandes thèmes de la CI considérée

comme une discipline en soi (cfr Y. Y. Kim (2005) + EP)

- **Spécificités de la communication « dans » les cultures et effet sur celle interculturelle:**
ex études ethno-linguistiques; plutôt EMIC,
plutôt qualitatives
- **Communication cross-cultural:**
études comparatives entre cultures (nationales, d'entreprise)
et effets sur la communication; plutôt ETIC,
plutôt quantitatives

➤ **Aspects psychologiques et comportementaux des relations interculturelles**

ex études des processus psychologiques aboutissant au racisme, à l'ethnocentrisme, aux stéréotypes

➤ **Compétences de CI (ICC)**

études des facteurs cognitifs, affectifs, comportementaux permettant/ empêchant une CI satisfaisante et efficace

➤ **Acculturation/ intégration/ assimilation,**

études sur les compétences, notamment communicatives, nécessaires à l'individu

- **Identité culturelle dans les contextes interculturels**
études sur l'identité ethnique, ethnolinguistique, « raciale »,...
(qui serait prépondérante par rapport à l'identité individuelle);
ex études sur la « face negotiation »
- **Inégalités de pouvoir dans les relations interculturelles**
études mettant en relief les rapports de force dans la CI ou l'effet
des politiques touchant aux identités et aux conflits identitaires

➤ **Communication interculturelle entre organisations et entre organisations et individus**

Ex études sur:

- la communication *interne* d'entreprises et institutions en situation de multiculturalité (ex management de multinationales et d'organisations internationales)
- la communication *externe* vers des stakeholders multiculturels: sous-traitants, clients, contexte local,...

➤ **Media et communication interculturelle**

Ex études sur:

- la réception et l'élaboration des contenus culturels des médias par des publics avec des références culturelles « différentes »
- l'impact culturel des média devenus « globaux » (ex relation entre développement du « communautarisme » et fruition des TV satellitaire, d' Internet,...)
- la « construction médiatique » de l'Autre
- l'efficacité de la communication politique ou publicitaire des média en milieu multiculturel
- la relation entre NTC et cultures ex « localisation de sites Internet

1.4 Apports de diverses disciplines à l'étude de la CI

- Des thèmes importants « en amont » de la CI sont traités par différentes disciplines sous un angle **non spécifiquement communicatif**, exemples:

- Apports de l'anthropologie / ethnologie, ex:
 - mise au point du concept de « culture » (référé initialement aux « sociétés primitives ») et étude de contenus culturels spécifiques (ex mythes, croyances, rites,...)

 - étude des relations entre populations minoritaires (ex immigrantes) et majoritaires dans nos sociétés

➤ Apports de la sociologie, ex:

- relations entre types de société ou classes sociale et « leurs » cultures, par ex développement des mœurs, « bonnes manières », des valeurs, des normes sociales en relation avec l'évolution sociale, économique, politique, technologique
- relation entre culture d'une société ou d'un groupe et comportements individuels (ex « intériorisation » des normes, constitution d'un « habitus », liberté-déterminismes...)

- **Apports de la psychologie et psycho sociale, ex:**
 - mise au point de concepts essentiels tels: attitude, affectivité, identité individuelle,..
 - études de l'influence du contexte culturel sur le fonctionnement cognitif ou affectif des individus et sur sa genèse
 - analyse de l'effet du groupe sur les comportements individuel par ex concernant l'acceptation ou le refus des « hors-groupe », la « construction de la norme sociale », le respect de l'autorité, l'éthique des comportements

- Apports de la linguistique et de la sémiotique, ex:
 - débat sur la (éventuelle) primauté du langage par rapport aux autres contenus culturels: pense-t-on essentiellement par l'intermédiaire de la langue (d'une langue...) ?
 - études comparatives sur la relation entre les spécificités d'une langue et les « manières de penser »
 - études sur les aspects spécifiquement linguistiques de processus de communication importants pour la gestion des relations interculturelles (ex négociation, argumentation,...)

- En outre d'autres disciplines fournissent des concepts, modèles, théories utiles, ex:
 - philosophie, notamment philo politique et éthique
 - politologie (ex relation culture-pouvoir)
 - sciences cognitives (neurologie + psycho + info)
 - psychanalyse, psychothérapie
 - histoire, économie,

- De même divers champs apparentés à la CI, ex:
 - pédagogie et didactique interculturelles
 - études ethno-psychiatriques
 - médiation interculturelle
 - éthique des relations multiculturelles
 - études (inter)religieuses

1.5 **Appréciation globale de la recherche sur la Communication interculturelle** (considérée ou non comme une discipline)

- **un domaine en plein développement** sur le devant de la scène scientifique et médiatique, avec de nombreuses études en cours et diverses théories de moyenne (év. courte) portée
- **...mais, absence d'un cadre conceptuel commun, peu d'interdisciplinarité** et même peu de relations entre les diverses approches

Suite =>

➤ Définitions différentes / contradictoires des concepts de base

Ex culture:

Culture est un fait social référé à une nation, ethnie, ...
=> détermine les individus



Culture est un fait individuel:
=> celle des entités collectives (groupe, entreprise, nation) est seulement la résultante



La Culture « construit » les individus, lesquels (parfois...) la redéfinissent



Situation semblable pour **concepts apparentés à culture**, ex: identité culturelle, acculturation, intégration, assimilation

➤ **Approches épistémologiques-méthodologique contradictoires**

Vision ETIC

- une certaine « universalité culturelle » est possible au-delà des différences,
- donc aussi un regard scientifique extérieur sur les différentes cultures



Vision EMIC

- chaque culture est irréductible aux autres
- on ne peut étudier et comprendre les autres cultures que depuis de sa propre culture

- ..sans compter les bagarres épistémologiques-idéologiques qui traversent « normalent » les sciences humaines et sociales (ex structuralistes, fonctionnalistes, individualistes, constructivistes, approches critiques, interprétatives,...)

- Définitions trop générales et insuffisamment analytiques des concepts utilisés, ex:
 - **quels contenus/ éléments culturels** constituent la culture ?
(valeurs, codes linguistiques, croyances religieuses, ...*mais aussi*: savoirs, opérateurs conceptuels, styles cognitifs et affectifs, œuvres culturelles, personnages et objets emblématiques, autres ?)
 - **quelle est la définition précise** de ces contenus ?
 - **quelles relations entre les divers contenus culturels** ;
(ex entre valeurs et normes ou entre savoirs et stéréotypes ?)

Premier principe

La Communication interculturelle et d'autres situations liées à la multiculturalité peuvent être analysée (et aussi gérées !) efficacement seulement si on tient compte des 5 dimensions:

1. **Processus de communication** « en soi »
2. **Contenus culturels** qui en font l'objet et **configurations culturelles** aux quelles les interlocuteurs se réfèrent
3. **Individus** impliqués
4. **Acteurs sociaux** impliqués **et Cadres sociaux** dans les quels tout ceci « se situe »
5. **Temporalités** (temps physique, sociologique, historique,...)

Deuxième principe

On ne peut pas se contenter d'utiliser des concepts « passe-partout » mais il faut poser ex-ante des définitions analytiques pour chacun des concepts importants utilisés.

Par exemple pour « Culture »

Ne pas utiliser de manière implicite et sans préciser une (des 1000...) « définition » générale de Culture, mais partir de

- définitions *précises* des éléments culturels qui la «composent»,
- considérer comment ils s'organisent et seulement ensuite
- définir la Culture d'une nation, d'une ethnie, d'un individu comme un assemblage spécifique des éléments précités.

Idem par ex pour « Cadre social »

Culture de.../ Configuration culturelle

Dimensions et Standards culturels, ex

- individualisme-collectivisme
- innovation-conservation
- rapports au «faire», «consommer», au «social», à la spiritualité
-

Éléments culturels

- concepts =
- opérateurs cognitifs, affectifs =
- codes (ex linguistiques) =
- connaissances
- représentations (de soi-autres-monde)
- symboles
- valeurs
- normes, règles
- croyances
- rites
- goûts, sentiments collectifs
- opinions, choix collectifs
- attitudes
- capacités
- etc.

Regroupés en:

Sphères culturelles thématiques

- politique
- scientifico-technique
- économique
- éducative
- religieuse
- sociale,...

Idéologies

(qu'est ce qu'on veut ?)

Identités collectives

(qui sommes-nous ?)

Traditions

(d'où venons-nous?)

Cadres / acteurs sociaux

Individus

Sociétés nationales, locales plurinationales

Aires économiques, politiques, culturelles, religieuses,.....

Configurations de relations sociales informelles

Groupes sociaux

Communautés

Groupes peu organisés

Organisations

Systèmes d'organisations, de communautés,...

Institutions

Entreprises privées

publiques

Réseaux sociaux

Associations

Mouvements sociaux

Stratifications et segmentations sociales

Classes, Castes, Champs sociaux
Groupes ethniques, (Races)

Catégories sociales

Cat. de genre, c. générationnelles,
Cat. socioprofessionnelles,
Secteurs économique-profes.,
« Groupes » d'opinion ou d'intérêt



Troisième principe

Les 5 dimensions de la communication interculturelle (et de chaque relation interculturelle...) doivent toutes être considérées pour

- bien analyser, mais aussi pour
- bien gérer cette communication

(et aussi d'autres problèmes liés à la multiculturalité: ex conflits, racisme, etc) ainsi que leurs relations et influences réciproques.

cfr schémas ci-après →

1. Processus de communication
2. Configurations culturelles / cultures
3. Individus impliqués
4. Acteurs sociaux impliqués et cadres sociaux contextuels
5. Temporalités / aspects historiques

Communication interculturelle

Configurations culturelles

Processus de communication

Individus

Cadres / acteurs sociaux

I2C

Schéma

Dimensions temporelles



Quatrième principe

- ✓ **Pour analyser de manière correcte** des situations de communication interculturelle (et plus généralement de relations interculturelles) il est très souvent nécessaire de faire appel à des **approches conjointes de plusieurs disciplines** (concepts, théories, savoirs).
- ✓ Ces approches conjointes sont **aussi nécessaires / utiles pour la pratique de la CI**
- ✓ **Il faut être particulièrement attentifs aux méthodes (scientifiques) utilisées**: la multiculturalité crée en effet des problèmes spécifiques supplémentaires (ex « interprétation » de contenus culturels « autres »)

Cinquième principe

Tout problème mais aussi toute situation de Communication interculturelle implique (presque...) **nécessairement des choix concernant:**

- l'éthiques
- la philosophie politique

Il faut d'une part **séparer soigneusement ces choix de l'analyse, et** de l'autre il faut nécessairement **les expliciter et les assumer pour agir**

(ex pour gérer un bon processus de communication du type négociation, résolution de conflit, formation,...)

cfr exemples ci-après →



Ex 1: Une « bonne » communication interculturelle est-elle censée atteindre **les objectifs de l'émetteur** sans se soucier des intérêts du destinataire (ex convaincre, év. manipuler en se servant notamment des lacunes culturelles de l'autre) **ou** doit-elle répondre aux **intérêts** fondamentaux **de tous les interlocuteurs** ?

Ex 2: Dans une CI et plus généralement une relation multiculturelle, comment agir face à un interlocuteur (ou à une situation) dont les **valeurs , normes, comportements entrent en conflit direct** avec

- ✓ les miennes
- ✓ ceux de « mon » cadre social d'appartenance (ex démocratie)
- ✓ les principes fondamentaux acceptés par un « large part de l'humanité » (ou presque...), càd ceux de la Déclaration universelle des Droits de l'homme ?



Sixième principe

Quand il s'agit de passer de l'analyse à la pratique (au-delà des situations « académiques pures » (seulement analyse) il est **nécessaire de mettre un accent sur les « compétences de CI »**

- ✓ ces compétences ont un « **volet général** » qui peut utilement être développé à partir du schéma **I2C**
- ✓ et, nécessairement, un « **volet spécifique** » **fortement lié au secteur considéré** (administration, entreprise, école, service d'intégration, service socio-sanitaire,...)
- ✓ **les deux volets** doivent être présents et **synergiques**