

LES ECUEILS DE LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

*Lect.univ.dr. Scripnic Gabriela,
Universitatea « Dunărea de Jos », Galați*

De nos jours, l'accélération de la mondialisation a comme conséquence des contacts de plus en plus fréquents entre des personnes de cultures différentes. La communication interculturelle, bien que simple à réaliser à première vue, est en fait un processus difficile qui doit surmonter bien des obstacles. La connaissance d'une langue étrangère ne semble pas suffisante pour avoir un échange interculturel réussi. Le niveau linguistique devrait être complété par la connaissance des codes sociaux et des traditions de la société avec laquelle on entre en contact. Il faut également apprendre à éviter les stéréotypes et les préjugés et à apprécier correctement les avantages et les inconvénients de chaque culture.

Il est évident que les échanges interculturels existent depuis longtemps. Pourtant, les enjeux interculturels sont devenus majeurs aujourd'hui, devant la diversité et la multiplicité des contacts culturels. Le XXI^e siècle semble nous obliger à vivre dans un monde multiculturel. Aussi devons-nous apprendre à communiquer avec des personnes issues d'une autre culture que la nôtre, à résoudre les problèmes qui surgissent à cause de cette différence. Le but de cet article est de mettre en évidence les défis de la communication interculturelle, à savoir les difficultés que les personnes doivent franchir pour aboutir à un échange interculturel efficace.

P. Lecomte observe que, par son étymologie, le mot *communication* se trouve même au centre des processus de socialisation humaine.¹⁴⁷ Ayant son origine dans le mot latin *communicare* et dans le latin chrétien *communio*, la notion de *communication* apparaît au XIV^e siècle et signifie *mettre ensemble, être en relation avec*. Jusqu'au XVI^e siècle, il est proche, du point de vue sémantique, de *communion, participation*. A partir du XVI^e siècle, un nouveau sens s'y ajoute : *transmettre de l'information*. Ce sens acquiert de l'importance à mesure que les moyens de communication commencent à se développer.

Les êtres vivants dépendent de leur capacité de communiquer avec leur environnement, mais les êtres humains sont « des agents de communication sociale »¹⁴⁸, car leur vie est conditionnée par les relations d'ordre social qu'ils entretiennent avec les autres membres, en satisfaisant ainsi leurs besoins physiques et psychiques fondamentaux.

Le second terme du syntagme *communication interculturelle* est également riche en significations, d'un côté, grâce au préfixe *inter*, et d'un autre côté, grâce au mot *culture*. Selon M. Rey, quand on dit *interculturel*, on dit forcément interaction, échange, réciprocité, interdépendance, solidarité.¹⁴⁹ L'interculturel suppose également la capacité de reconnaître et de respecter les valeurs spécifiques à une société humaine avec lesquelles l'individu en question entre en contact.

On parle d'interculturel dès que deux cultures différentes sont en interaction. La culture a donc une influence considérable sur la manière d'agir, de se conduire, de parler d'un individu. Chaque être humain est porteur d'un bagage culturel différent qui agit comme « un langage silencieux qui vient faire obstacle au dialogue entre individus de nationalités différentes »¹⁵⁰.

Hall *apud* C. Perregaux¹⁵¹ essaye de donner une définition aussi complète que possible à la notion de culture. Ainsi y découvre-t-il trois traits fondamentaux : premièrement, la culture n'est pas acquise, mais innée ; deuxièmement, les divers aspects de la culture forment un tout et troisièmement, la culture comporte une dimension collective, ce qui permet de délimiter diverses communautés culturelles.

Il faut préciser que nous ne sommes pas d'accord avec le premier trait mentionné ci-dessus. Au contraire, nous sommes d'avis que la culture est acquise à la suite d'un processus qui commence dès la plus tendre enfance. L'enfant apprend les nombreux aspects de la culture tels que : les croyances, les expériences, les valeurs, les attitudes, les hiérarchies de la société dans laquelle il vit.

¹⁴⁷ Lecomte, P., *Comunicare, televiziune și democrație*, Tritonic, București, 2004, p. 13.

¹⁴⁸ *Idem, ibidem*.

¹⁴⁹ Dasen, P., Perregaux, C., Rey, M., *Educația Interculturală*, Polirom, Iași, 1999, p. 152.

¹⁵⁰ Dacheux, E., *La communication : point aveugle de l'interculturel*, est disponible en ligne à <http://www.lcp.cnrs.fr/pdf/dac-98a.pdf>

¹⁵¹ Dasen, P., Perregaux, C., Rey, M., *op. cit.*, p. 85.

Cet apprentissage s'appelle *enculturation*¹⁵² et il est perçu comme l'acquisition de la compétence dans une culture particulière.

Etroitement liée à la culture, est la notion d'héritage culturel pour mettre en évidence le fait que la culture est un ensemble hérité de conduites et de symboles par le truchement duquel les gens communiquent et développent leurs connaissances de la vie.

La culture ne devrait plus être comprise comme une somme de traits figés qui engendrent des stéréotypes. Au fur et à mesure que la communication prend un essor considérable, les cultures se transforment elles-aussi. Pourtant, ces transformations ne s'opèrent qu'en surface, la structure profonde des choses semble résister aux changements importants. Même si l'on a en vue l'unification des pays (voire la création de l'Union Européenne sous le modèle américain), les différences entre cultures subsistent et compliquent la communication interculturelle.

Après avoir essayé de voir ce que l'on comprend par communication interculturelle, il s'impose de préciser les obstacles qui empêchent ou rendent difficile le processus de communication entre les personnes de cultures différentes.

Parmi les écueils les plus fréquents nous pouvons mentionner : la langue, les normes et les codes sociaux, les traditions, les stéréotypes et les préjugés, l'ethnocentrisme.

Les expériences interculturelles posent inévitablement des défis en termes d'identité personnelle et de compétences communicatives. L'individu doit apprendre à gérer des situations imprévues, des ambiguïtés et à faire face aux heurts du choc culturel résultant. Sinon, il se confrontera à un malentendu intercommunicationnel.

1) La langue

Les différences linguistiques sont censées créer des malentendus entre personnes de cultures différentes, surtout dans le cas des mots « faux-amis », c'est-à-dire les mots qui, malgré leur signifiant identique ou presque identique dans les deux langues, ont des signifiés différents. Prenons, par exemple, le cas du mot *licencié* qui, en français, signifie *personne qui a reçu son diplôme d'études universitaires*, mais aussi *personne destituée d'un emploi*, tandis que le correspondant roumain *licențiat* ne comporte que le premier sens.

De plus, l'ambiguïté linguistique peut se manifester à plusieurs niveaux (mot, phrase, discours) et elle sera d'autant plus forte entre les interlocuteurs des contextes culturels différents.

2) Les traditions, les normes et les codes sociaux

Chaque société s'exprime, entre autres, à travers des normes et des codes et les comportements collectifs sont largement influencés par eux. On sait par ailleurs que les difficultés de communication ne sont pas uniquement influencées par les problèmes d'incompréhension linguistique. A une échelle plus large, elles se retrouvent au niveau socio-culturel avec des répercussions plus ou moins néfastes sur les rapports interpersonnels.

Nous pouvons illustrer cette observation par plusieurs exemples concrets. Une volontaire Peace Corps (Le Corps de la Paix) des Etats-Unis est venue enseigner l'anglais dans un collège privé de Galați, Roumanie. Puisqu'elle y est restée pour deux ans, elle a pu s'apercevoir pleinement des différences socio-culturelles entre les deux peuples. Elle a été plus qu'étonnée de voir que les Roumains n'achètent qu'un nombre impair de fleurs lorsqu'ils voulaient les offrir à quelqu'un et que le nombre pair de fleurs est pour les funérails. Voilà un autre exemple éloquent : bien qu'elle ait vécu pour une période assez longue en Roumanie, elle n'a pas réussi à comprendre la peur que les Roumains ont à l'égard du courant d'air. Elle ne pouvait pas concevoir le fait que l'on peut attraper un rhume si on reste longtemps « dans le courant ». Elle disait toujours que ça n'existait pas aux Etats-Unis, que pour eux ce n'était qu'un simple souffle d'air, très bienfaisant, surtout lorsqu'il faisait chaud. Elle a fini par accepter « nos folies », même si profondément elle ne les comprenait guère.

Mon autre exemple concerne un professeur Roumain qui est allé au Japon pour un stage. Il a été ébahi de voir, qu'en autobus, une femme âgée s'est levée pour lui céder sa place. C'est un cas de méconnaissance des croyances japonaises selon lesquelles, l'homme est celui qui assure la prospérité de la famille et donc il faut tout le temps lui procurer le confort physique et spirituel. Le même professeur a dû apprendre à offrir un cadeau les deux mains tendues pour ne pas offenser les Japonais.

¹⁵² Muhammad, R., *Encourager la communication interculturelle*, est disponible en ligne à http://www.unesco.org/iau/id/fre/rtf/di_Muhammad.rtf

Ces exemples nous apportent à notre mémoire les affirmations de Claude-Lévi Strauss (*Tristes Tropiques*) qui disait qu'aucune société n'est parfaite. Toutes comportent un « barbarisme » que les autres, de l'extérieur, n'arrivent pas à comprendre¹⁵³.

3) Les stéréotypes et les préjugés

À l'origine, le terme *stéréotype* était employé dans le domaine de la typographie pour désigner quelque chose d'« imprimé avec des planches dont les caractères ne sont pas mobiles, et que l'on conserve pour de nouveaux tirages ». ¹⁵⁴ Cette définition originaire annonce certaines particularités du stéréotype de nos jours, à savoir son caractère figé et son emploi, théoriquement, infini.

Vers la fin du XIX^e siècle, la notion de stéréotype entre dans le vocabulaire courant et, à partir des années 1920, dans le domaine des sciences sociales. Il fut introduit par le journaliste américain Walter Lippman et défini d'une manière assez pittoresque comme « une image dans notre tête »¹⁵⁵. La conséquence en est que l'on parle couramment aujourd'hui de *stéréotype*, devenu un phénomène des plus familiers.

R. Amossy envisage les stéréotypes en tant que « représentations collectives à travers lesquelles nous appréhendons la réalité quotidienne et faisons signifier le monde »¹⁵⁶. Elle insiste, d'un côté, sur la forme du stéréotype qui relève du préconstruit, et d'autre côté, sur son rôle dans la représentation du monde. Vu comme une opinion collective, le stéréotype se rapproche de la *doxa*, considérée comme « le savoir faussé de l'opinion publique ». Il en résulte que le stéréotype est un « modèle collectif figé » tels que : la blonde idiote aux formes généreuses, le Juif avare au nez crochu, le Noir ignorant et insouciant. « Ces opinions toutes faites [...] ne sont qu'une marchandise que produit cette culture qui tend à inonder le marché de la consommation de produits pré-fabriqués, pré-cuits »¹⁵⁷.

Chaque individu possède ses propres représentations liées à sa culture, et si ces représentations sont partagées par la majorité d'une population, elles tombent alors dans le stéréotype. Malheureusement, celui-ci conduit parfois au racisme et à la discrimination. En d'autres mots, toute expérience humaine est douée de significations ou encodée par la communauté. Cet encodage se fait, selon P. Lecomte, à l'aide de schémas de représentation, d'interprétation et d'évaluation de la vie sociale qui déterminent les attitudes et les comportements des membres de la communauté en question.

Le sens de toute réalité humaine est variable et cette variabilité ne se manifeste pas uniquement d'une société à l'autre, mais aussi d'un groupe à l'autre et d'un individu à l'autre à l'intérieur de la même société.

Dans le cas du stéréotype, les différences entre les membres d'un groupe ne sont pas prises en considération. Cela se combine avec la surestimation soit des aspects positifs, soit des aspects négatifs d'une culture spécifique. On aboutit ainsi au préjugé. Il nous arrive malheureusement à porter des jugements tout faits sur les autres, influencés soit par les on-dit, soit par les expériences vécues avec un individu particulier, expériences qui ont été par la suite généralisées au niveau de tous les membres du peuple en question.

Les exemples sont fort éloquentes à ce point. La volontaire Peace Corps était confrontée sans cesse à ce qu'elle appelait « les préjugés des Roumains » tels que : si on mange de la crème glacée, on finira par avoir mal à la gorge, si on s'assoit sur le pavé ou sur les escaliers d'un bâtiment, on va avoir mal au ventre. Ce sont peut-être des exemples banals, mais ils sont tirés de la vie quotidienne telle qu'elle s'est découverte peu à peu à la jeune femme américaine.

Les chercheurs en communication interculturelle sont tous d'avis qu'il est difficile d'organiser nos connaissances sur la vie. Ces connaissances sont le plus souvent vastes et chaotiques, c'est pourquoi nous sommes tentés de les rendre plus simples par des classifications ou généralisations.

4) L'ethnocentrisme

Ce phénomène est défini par R. Muhammad comme « la tendance universelle chez chacun d'entre nous à mettre sa culture en position dominante ». ¹⁵⁸ En d'autres mots, il s'agit de la croyance

¹⁵³ Lévi-Strauss, C., *Tristes Tropiques*, Plon, Paris, 1955.

¹⁵⁴ Amossy, R., *Les idées reçues. Sémiologie du stéréotype*, Nathan, Paris, 1991, p. 25.

¹⁵⁵ Amossy, R., *op. cit.*, p. 9.

¹⁵⁶ *Idem, ibidem.*

¹⁵⁷ Rieusset-Lemarié, I., « Stéréotype ou reproduction de langage sans sujet », in *Le Stéréotype. Crise et transformations*, Presses Universitaires de Caen, 1994, p. 16.

¹⁵⁸ Muhammad, R., *op. cit.*

que les coutumes et les traditions de sa propre culture sont supérieures à celles des autres cultures. La conséquence est que nous sommes tentés d'analyser les autres en leur appliquant les schémas de sa culture.

Le problème central de la communication interculturelle est donc moins la réduction de la différence culturelle que le respect de l'identité de son interlocuteur.

Le même auteur déjà mentionné, Claude-Lévi Strauss, offre un bon exemple d'ethnocentrisme : les sociétés modernes ont la tendance de se croire supérieures aux sociétés primitives (des îles polynésiennes par exemple), bien que les mêmes pratiques condamnées au niveau des « primitifs » se retrouvent, sous une autre forme, chez les « évolués ». Si les premiers pratiquent l'anthropophagie pour éliminer les individus redoutables, les seconds choisissent l'anthropémie, c'est-à-dire la mise à l'écart des individus redoutables hors du corps social dans des établissements créés à ce but.

De nos jours, il semble de plus en plus difficile de gérer la diversité des coutumes, des systèmes politico-économiques ; ce qui arrive assez souvent est que la même situation soit interprétée différemment selon notre univers de référence (latin, anglo-saxon, asiatique).

On sait depuis longtemps qu'il ne suffit pas de bien maîtriser une langue étrangère pour bien communiquer avec un individu issu de la communauté étrangère en question. La compétence interculturelle ne vise pas seulement le niveau linguistique (la compréhension du discours de l'interlocuteur), mais aussi le niveau pragmatique qui comprend la connaissance des formules des actes de langage, des systèmes d'adresse, des rapports interpersonnels, des règles qui dominent les prises de parole sans lesquelles on ne peut pas avoir un échange communicationnel réussi.

Il en résulte que la communication dans un contexte de diversité signifie :

- reconnaître sa perception des autres (éliminer les stéréotypes et les préjugés culturels à l'égard des autres ; éviter de juger les autres selon la première impression) ;
- être ouvert à l'opinion des autres (accepter les points de vue différents après avoir posé les questions nécessaires pour comprendre l'avis et le comportement de l'interlocuteur) ;
- relativiser ses perceptions (éviter de considérer les valeurs, les croyances et les comportements spécifiques à sa culture comme meilleurs ou supérieurs à ceux des autres ; apprendre à comparer deux ou plusieurs cultures et à conclure objectivement quels sont les avantages et les inconvénients de chacune).

La communication interculturelle ne suppose pas uniquement un changement dans la manière de penser, mais également de l'attitude, car chacun d'entre nous doit intervenir pour mettre fin à des comportements racistes, au harcèlement et à la discrimination. Ceux-ci représentent autant d'obstacles au développement d'une société harmonieuse.

Selon M.Rey¹⁵⁹, l'interculturel représente le signe :

- de l'acceptation de la diversité des représentations, des références et des valeurs ;
- du dialogue, de l'échange et de l'interaction entre ces diverses représentations et références ;
- du dialogue entre des individus ayant des univers de référence différents.

Il ne faut pas nier que la mise en pratique de ces idées est un processus long et pénible. La transformation de la mentalité de l'être humain pour éviter les stéréotypes et l'ethnocentrisme doit se faire particulièrement à l'école. Les auteurs introduisent même la notion de pédagogie interculturelle. P. Dasen¹⁶⁰ explique que la pédagogie interculturelle met l'accent sur la diversité des cultures afin d'obtenir un certain type de formation de l'être humain tout le long de son existence. L'éducation interculturelle se veut un antidote au racisme, à la xénophobie et aux autres formes d'exclusion. Elle a la prétention de créer, à l'école, un espace culturel qui accepte et repense les significations culturelles des membres des diverses communautés mises en contact.

L'école et l'université doivent cesser d'être des espaces où l'on s'instruit et acquiert des connaissances, pour devenir des endroits d'expérience, de solidarité, d'acceptation et de tolérance réciproque. Les enseignants doivent veiller à ce que les notions de dignité, liberté, justice, respect de soi et de ses semblables, empathie, deviennent visibles dans le comportement de leurs élèves.

En conséquence, la notion de communication interculturelle, bien qu'à la mode, possède des acceptions et des sens très variés. Afin de communiquer de manière efficace, on doit étudier la diversité culturelle à laquelle on est confronté. Cette diversité ne devrait pas donner naissance à des préjugés, mais, au contraire, elle devrait être respectée comme partie essentielle de l'identité de l'autre.

¹⁵⁹ Dasen, P., Perregaux, C., Rey, *op. cit.*, p. 152.

¹⁶⁰ Dasen, P., Perregaux, C., Rey, *op. cit.*, p. 123