



# **INTRODUCTION À L'APPROCHE INTERCULTURELLE**

Centre Régional d'Intégration du Brabant Wallon

## Contenu

1. Introduction
2. Qu'est-ce que la culture ?
3. La question de l'identité et des appartenances
4. La question des valeurs
5. Le « Choc culturel »
6. Stéréotype et préjugé
7. Vers une démarche interculturelle
8. Conclusion

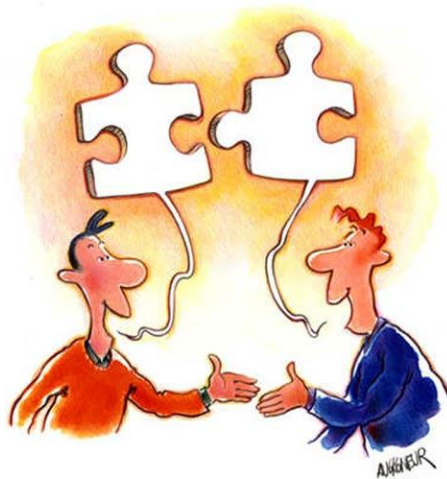
## 1. Introduction

La diversité culturelle prend de plus en plus d'importance au quotidien. Vivre ensemble est le nouvel enjeu de nos sociétés qui sont multiculturelles et le deviendront encore davantage. Nous croisons tous des personnes d'origines culturelles différentes, qu'elles fassent parties de notre entourage familial, notre milieu professionnel (clients, utilisateurs, collègues..), nos amis, nos voisins.

Les relations interculturelles, celles qui nous impliquent en tant que personne face à une autre, sont parfois difficiles ou truffées d'embûches. Certaines situations et comportements suscitent des sentiments d'incompréhension, d'inacceptation et même parfois de rejet.

Qu'est-ce qui rend difficile, voire dans certains cas impossible, la rencontre entre cet autre et soi ? Comment se comprendre, s'accepter, communiquer et fonctionner ensemble plus harmonieusement ?

La formation proposée va vous permettre de mieux comprendre les freins aux relations interpersonnelles, d'en prendre conscience pour ainsi mieux gérer certaines situations et renforcer vos capacités à la communication interculturelle.



## 2. Qu'est-ce que la culture ?

Pour vous aider à mieux comprendre la culture et pour décoder certains comportements, nous vous proposons un bon symbole canadien : **l'iceberg**. Flottant à la surface de la mer, seule une petite partie de l'iceberg est visible ; la plus grande partie est cachée sous la surface de l'eau.

Ce modèle est utile pour nous aider à comprendre les comportements des gens d'une autre culture.

La petite partie émergée et donc visible est faite des manifestations extérieures d'une culture spécifique que nous percevons à travers nos cinq sens. Pour la majorité des occidentaux, porter un sari ou le foulard, parler le russe ou l'arabe, écouter de la musique indienne sont des signes extérieurs des différences culturelles.

La grande partie immergée et donc invisible de l'iceberg comprend les valeurs et modes de pensée développées par chaque culture au fil du temps. Cela va de la façon dont les gens appréhendent le temps aux motivations profondes de leur existence. Comme il est impossible d'observer directement cette partie de la culture, on doit la comprendre à partir des paroles et attitudes des autres personnes.

La culture n'est pas uniquement inhérente à une origine nationale ou ethnographique, mais aussi à une classe sociale, à un milieu professionnel, une génération ... Dès lors, dans un même pays, certaines attitudes et normes sociales seront susceptibles d'être différentes selon que l'on soit issu d'un milieu privilégié ou « populaire », que l'on soit « jeune » ou « vieux », que l'on travaille dans une entreprise commerciale, une banque, un supermarché, un ministère, une école ou une ONG...

Par ailleurs, la culture est en constante évolution. Les traditions sont inventées et/ou réinventées au fil du temps. Des changements interviennent aussi dans une culture quand elle ne correspond plus aux besoins ou va à l'encontre de la survie du groupe. Les mesures actuelles en faveur de l'environnement en sont un exemple frappant.

Les niveaux d'influence de la culture : L'analogie de l'iceberg  
Schéma de Kohls d'après la définition de Clyde Kluckhohn



**Le connu de la culture**

Éléments culturels dont nous sommes relativement conscients

Comportements externes  
Manières  
Coutumes

Langue, histoire

Composante émotive assez importante

**L'inconnu de la culture**

Éléments culturels dont nous sommes moins conscients

Langue

Valeurs, attitudes

Préjugés

Visions du monde

Modes de pensée

Composante émotive très importante

Composante émotive extrêmement importante





### ***Comment définir sa propre culture ?***

Difficile à la définir car elle est d'une part très complexe avec ses multiples composantes, mais aussi parce que « la culture est l'eau dans laquelle nage l'homme poisson », et le poisson ne voit pas l'eau dans laquelle il baigne... Le poisson devrait donc se transformer en poisson volant pour pouvoir voir cette eau.

De la même manière, comprendre la culture de l'autre suppose de comprendre d'abord sa propre « culture » : se décentrer, se connaître, se questionner soi-même ; être conscient de son système de références, de ses valeurs, de ses croyances. Sortir de l'eau en d'autres termes...

### **3. La question de l'identité et des appartenances**

L'**identité** d'un individu peut être comparée à un prisme à multi-facettes qui comporte une part donnée par la culture et une part construite par l'individu, par sa volonté et par les événements de sa vie.

L'identité de chaque personne est également faite de **multiples appartenances**.

Appartenances à une nationalité, un groupe linguistique, une religion, une famille, une entreprise, une profession, un certain milieu social, une province ou un village, un syndicat, un parti, une association, une communauté, etc.

Nous ne pouvons pas réduire l'identité à une seule appartenance même si toutes ces appartenances n'ont évidemment pas la même importance, ou en tout cas pas au même moment. Et selon aussi l'endroit où l'on se trouve à un moment donné ou le contexte, une telle appartenance peut prendre le dessus sur une autre, la religion pour les uns ou l'appartenance à un parti ou à un syndicat pour d'autres. Mais aucune n'est insignifiante et elles sont toutes les éléments constitutifs de la personnalité.

L'identité n'est pas donnée une fois pour toute, elle se construit et se transforme tout au long de l'existence.

De manière générale, on a souvent tendance à se reconnaître dans son appartenance la plus attaquée (couleur, religion, langue, classe, etc). L'appartenance en cause envahit alors l'identité tout entière.

Mais si l'on conçoit son identité comme étant faite de multiples appartenances, nous nous rapprocherons alors d'un plus grand nombre de personnes, même celles qui, à première vue, n'avaient que peu de points communs avec nous.

#### **4. La question des valeurs**

Chaque culture soutient un ensemble de valeurs. Ces valeurs lui donnent une spécificité qui permet à un groupe de se reconnaître dans sa vision commune du monde.

Les valeurs font partie de la culture « subjective ». Elles ne sont pas visibles immédiatement, mais bien au contact de la mixité culturelle quotidienne.

Elles façonnent notre « intime conviction » de ce qui est préférable. Ce sont ces valeurs qui sous-tendent nos opinions, nos croyances, nos attitudes et nos comportements.

Elles se construisent au fur et à mesure de notre socialisation. Parfois, notre échelle de valeurs se modifie, mais elle maintient toujours une cohérence interne.

Nous pouvons ainsi comparer la culture à un oignon :

- La couche externe = ce qui est observable
- La couche médiane = normes et valeurs
- Le noyau dur = les postulats qui touchent à l'existence

Pour comprendre cette culture, il faut peler l'oignon couche par couche. Et quand on a enlevé ces couches une par une, on arrive au cœur de la culture, là où la source de tous ces signes extérieurs naît. Ces postulats de base comme noyau dur sont ce qui constituent des vérités admises dans une culture, des choses considérées comme des évidences que plus personnes ne remet en question. Ce sont donc des points qui, quand on les touche ou pose des questions que personne ne se pose plus, provoquent chez la personne une certaine irritation ou incompréhension.

La rencontre entre des cultures différentes peut être source de conflits de valeurs. Certaines semblent opposées ou incompatibles.

Mais nous avons aussi, en tant qu'êtres humains, certains besoins de base universelle tels que jouir d'une bonne santé, vivre en paix, en sécurité, avoir droit au respect, etc.

Les différences culturelles et sociales se manifestent essentiellement dans les moyens que chaque groupe culturel mettra en œuvre pour rechercher et réaliser ces aspirations fondamentales partagées. Aussi, les valeurs partagées ne sont pas hiérarchisées par tous de la même manière.



## 5. Le « choc culturel »

« Le choc culturel est une situation conflictuelle qui se produit entre deux individus culturellement différents placés en interaction dans une situation sociale » (boîte à outil Iteco)

Un tel choc, portant souvent sur des faits en apparence banals, est souvent à l'origine de mésententes, d'incompréhension de l'autre et de malaise car il touche des zones sensibles, le système de valeur de la personne et son cadre de références.

Le cadre de références est constitué notamment des valeurs, croyances auxquelles on est attaché ou au contraire que l'on refuse, provenant de notre histoire familiale, de l'empreinte socio-culturelle dans laquelle nous vivons, ainsi que de nos propres expériences personnelles.

Le cadre de références guide et donne sens aux perceptions de chaque individu. Mais il n'est pas neutre, il agit comme un filtre et influence la perception des situations, des personnes, de soi-même. Nous observons ce qui nous entoure au travers de nos « lunettes culturelles », ce qui peut conduire à émettre des a priori, des stéréotypes, à préjuger et même à discriminer.

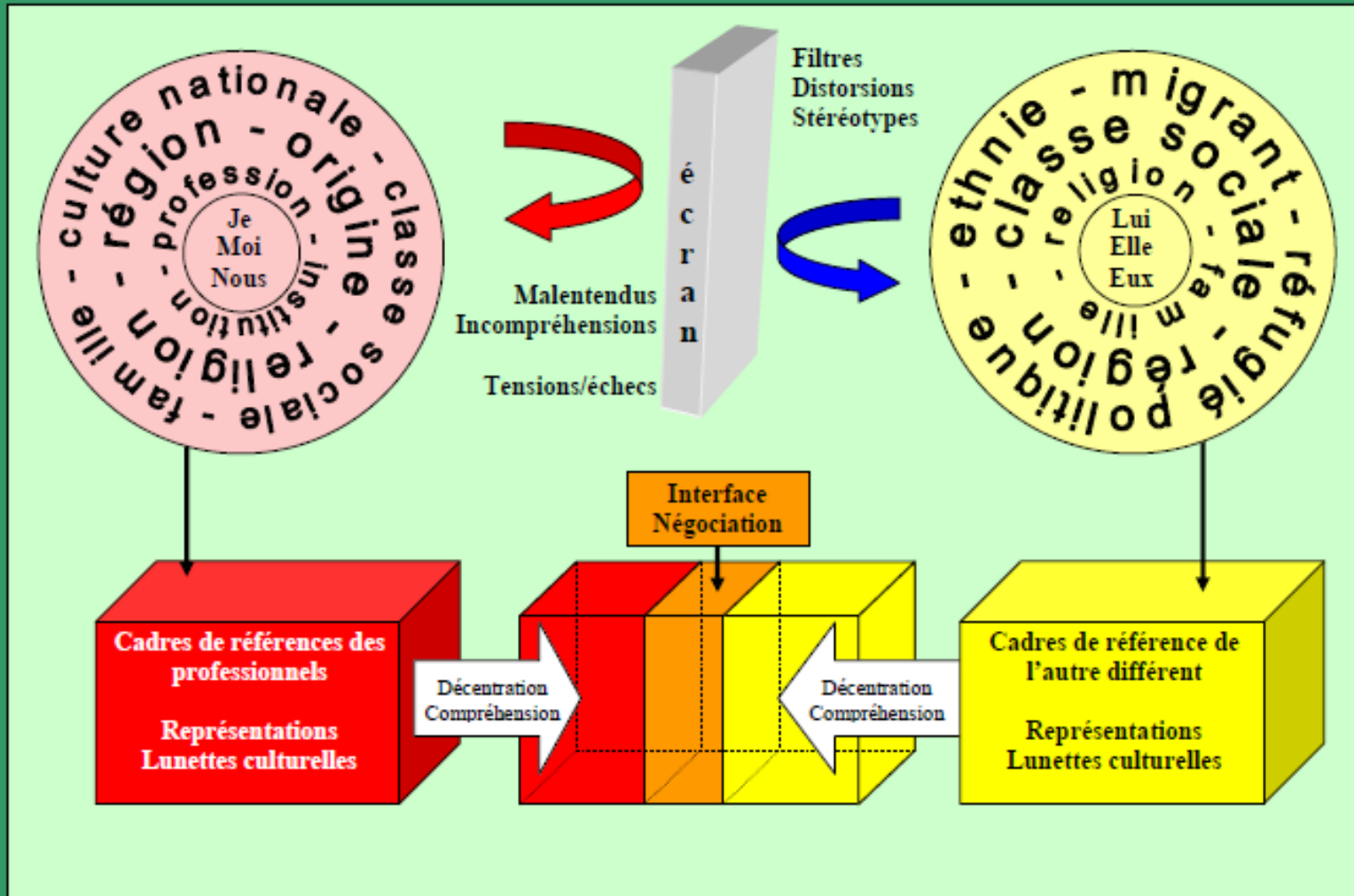




# SCHEMA DE L'INTERACTION INTERCULTURELLE

« une interaction entre deux identités qui se donnent mutuellement un sens dans un contexte à définir chaque fois. »

Le contexte : dominant/dominé  
majoritaire/minoritaire  
menaçant/menacé



Le contexte : civilisé/arrière  
développé/sous-développé  
ex-colonisé/ex-colonisateur

***Les principales zones sensibles ou différences culturelles pouvant donner lieu à ces chocs culturels :***

- La perception différente du temps
- La perception différente de l'espace
- La perception différente de la dimension sacré/profane
- La perception différente du corps, de la pudeur (et de la sexualité)
- L'hygiène ; le propre/le sale
- Le pur/l'impur
- Les différences en termes de relations homme/femmes
- La différence dans la structure du groupe familial ; la famille
- Le mariage
- La différence de la conception de la place de l'individu (sa position sociale dans une structure/groupe donné)
- Le travail
- L'éducation des enfants
- Le rapport aux règles
- Us et coutumes
- La nourriture/ le repas
- La communication
- ...

***La communication verbale et non verbale***

Plus de 75% de la communication est non verbale. Il faut donc y être très attentif.

Etre sensible à la communication non verbale, c'est chercher le sens des signes indirects comme l'intonation, le regard, la gestuelle, etc. et tenter de comprendre ces signaux en fonction du contexte.



## **6. Stéréotype et Préjugé**

Même si des différences entre les personnes existent et que certaines études montrent que la zone géographique ou la culture dont ces personnes proviennent détermine certaines tendances au niveau de leurs perceptions, du temps, de l'espace, etc... il ne faut pas pour autant tomber dans le piège des généralisations.

Stéréotypes et préjugés constituent des filtres et des écrans cognitifs et affectifs, faisant obstacle à une ouverture à la culture de l'autre, à la reconnaissance et à la tolérance des différences.

### **Définitions**

#### **STEREOTYPE (une image – un cliché)**

Un stéréotype est une généralisation simplifiée appliquée à un groupe entier de personnes sans tenir compte des différences individuelles. Même les stéréotypes positifs (par exemple, celui qui affirme que les Asiatiques sont bons en mathématiques et en informatique) ont un impact négatif car ils enferment les personnes dans une généralisation abusive. Ces images figées font partie des représentations sociales : elles se fondent sur une catégorisation rigide et persistante de tel ou tel groupe humain ; elles déforment et appauvrissent la réalité sociale en ne fournissant qu'une grille de lecture simplificatrice. Elles peuvent aussi être basées sur des préjugés. Les stéréotypes servent souvent à justifier la conduite d'un groupe vis-à-vis d'un autre groupe. Exemples : les femmes sont hystériques, les Méditerranéens ont beaucoup d'enfants, les Africains sont pauvres...

#### **PREJUGE (une attitude)**

Vient de pré/juger, c'est-à-dire formuler un jugement préalable définitif sur une personne ou un groupe de personnes sans avoir de connaissances suffisantes pour évaluer la situation. Le fait d'avoir des préjugés sur quelqu'un se fonde sur des stéréotypes. Le préjugé est une idée préconçue socialement apprise, partagée par les membres d'un groupe. Dans le langage courant, le mot désigne surtout une attitude négative, défavorable, voire hostile à l'égard de personnes que l'on réduit à une catégorie générale. Exemples : la suspicion à l'égard des adolescents marocains en Belgique, le rejet des jeunes par les vieux ou des vieux par les jeunes...

#### **DISCRIMINATION (un acte)**

La discrimination est le comportement qui est induit par les stéréotypes et les préjugés. Elle consiste à appliquer un traitement différentiel et inégal à des personnes ou des groupes en raison de leur origine, de leur appartenance ou de leurs opinions, réelles ou supposées. La discrimination peut être positive (en fonction d'un a priori valorisant) ou négative (en fonction d'un préjugé dévalorisant). Dans le langage courant, la discrimination désigne un comportement préjudiciable aux personnes, qui affecte de nombreux domaines de la vie sociale, tels que l'emploi, le logement, les droits politiques, l'accès aux discothèques...

## 7. Vers une démarche interculturelle

La démarche interculturelle est un outil qui permet de définir chaque étape d'une communication efficace entre des personnes de cultures différentes. Dans le cas d'une rencontre entre deux personnes de cultures différentes qui se passerait mal, chacun peut savoir où il a le pouvoir d'agir pour rétablir le contact et trouver une solution qui serait co-construite.

Selon le cadre théorique proposé par Margalit Cohen-Emerique (Docteur en psychologie qui s'est spécialisée dans l'étude des relations interculturelles), la communication interculturelle suppose 3 phases :

- 1) **Une démarche de « décentration »** : se décentrer, se connaître, se questionner soi-même, être conscient de son système de références, de ses valeurs, et croyances ;
- 2) **Une ouverture à l'Autre** : comprendre le système de l'Autre, le questionner, lui donner de la valeur ;
- 3) **Une démarche de médiation** : négocier en vue de construire une plate-forme commune interculturelle. Cette étape n'est possible que quand on est conscient de ce qui est important pour l'un et pour l'autre.

Il convient cependant de ne pas oublier qu'il y a une différence énorme entre comprendre le point de vue de l'autre et l'accepter.

### 1) La décentration

La décentration est le processus qui permet de :

*prendre conscience, distance de ses référents culturels pour arriver à une relativisation de ses points de vue, pour accéder à une certaine mentalité culturelle qui n'est pas synonyme de négation de son identité mais au contraire, une reconnaissance maîtrisée de son identité. (Cohen-Emerique, 1994)*

Il s'agit donc d'apprendre à porter un regard sur soi-même et ses propres cadres de référence. La notion d'identité est le concept clé de ce travail. L'identité d'un individu peut être comparée à un prisme à multi-facettes qui comporte une part donnée par la culture et une part construite par l'individu, par sa volonté et par les événements de sa vie.

Comme déjà évoqué précédemment, parfois, certains traits de l'identité peuvent passer au premier plan. On parlera alors de zones sensibles. Il s'agit de régions de l'identité qui, lorsqu'on y touche, provoquent des réactions affectives (agressives ou de tristesse) très fortes.

Les zones sensibles d'un individu peuvent changer, évoluer avec le temps et selon les circonstances de la vie. Lorsqu'elles s'apaisent, elles passent alors au niveau subconscient. Lorsqu'elles sont à vif, elles provoquent des réactions affectives qui peuvent empêcher la communication. On se trouve alors dans une logique de conflit et non dans une logique de compréhension et de négociation. Il est dès lors important de prendre conscience de ses propres

zones sensibles et de celles de ses interlocuteurs si l'on veut entrer dans une démarche interculturelle.

## **2) La compréhension du système de l'Autre**

Comprendre le système de l'Autre, consiste à faire preuve d'une attitude d'ouverture, un effort personnel de curiosité pour découvrir ce qui donne sens et valeur à l'Autre, pour lui donner la parole et exprimer ce qui fonde ses rôles, ses statuts, ses croyances, toujours interprétés de façon unique par l'individu.

Il s'agit de s'approprier la culture de l'Autre en prenant en compte tous ses aspects, et ce dans une perspective dynamique qui tente d'appréhender tous les changements provoqués par l'ensemble des processus d'acculturation qui ont façonné la personne. L'objectif sera de comprendre le cadre de références de la personne, c'est-à-dire le système de valeurs qui guide ses comportements et ses réactions.

Pour y arriver, Cohen-Emerique propose divers moyens :

- L'information par la lecture ou par des stages concernant la culture de l'Autre : important, mais pas suffisant, voire dangereux dans la mesure où cette approche peut renforcer les stéréotypes et occulter la variable d'appropriation individuelle de la culture.
- S'informer auprès de son interlocuteur, car il est le premier et sans doute le meilleur informateur possible pour expliquer son cadre de référence.
- Etre attentif aux comportements non verbaux et au langage utilisé par les personnes.
- Enfin "*donner du temps au temps*" car la découverte de l'univers de l'Autre, par intériorisation de ses codes de référence tout en se décentrant des siens propres, ne peut se réaliser rapidement. (Cohen-Emerique, 1994).

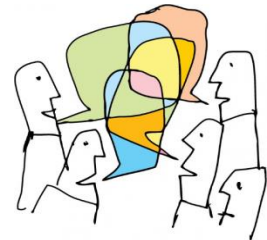
## **3) La négociation-médiation**

La négociation-médiation s'inscrit dans la phase de résolution des problèmes, dans la phase de crise lorsque les codes culturels en présence sont, soit en grande distance, soit en opposition voire même en conflit et dans ce cas, on peut soit menacer nos propres identités, soit amener l'Autre à l'exclusion et à la déviance (Cohen-Emerique, 1994).

Sans entrer de manière très approfondie dans les théories liées aux processus de négociation médiation, il est nécessaire de reconnaître que :

- On se situe bien dans un conflit de valeurs.
- L'autre doit être considéré comme un partenaire égal, nécessaire à la résolution du problème.
- Il faut accorder à l'autre le même degré de rationalité qu'à soi.
- Le changement doit venir des deux parties.
- Il faut trouver l'interlocuteur valable et le bon support institutionnel.
- L'analyse interculturelle constitue la base de la négociation. Tout aspect personnalisé doit être évité.

- La caricature doit absolument être évitée.
- La valeur de la personne doit être reconnue. On ne cherchera pas le bien de la personne à sa place. Elle seule sait où se trouve son bien.
- Un pacte de non-violence assurera un bon déroulement à la négociation.
- La négociation interculturelle est une compétence professionnelle à développer progressivement par la pratique.



### **Grille d'analyse des chocs culturels** (d'après la grille de Margalit Cohen Emerique)

Dans le cas où une rencontre avec l'autre culturellement différent ne se passe pas bien, on parlera d'incident critique, de choc culturel.

Un outil intéressant pour solutionner les chocs culturels est la grille de lecture (développée par Cohen-Emerique) qui permet de décomposer l'incident en rencontre de systèmes différents, de déterminer les acteurs, leurs valeurs et de trouver une solution de négociation.

Pour chaque incident critique, les participants doivent répondre aux questions suivantes :

- 1)** Qui sont les acteurs en présence dans cette situation interculturelle, leur identité (âge, sexe, origine, profession, etc.), leurs types de rapports et ceux qui relient leurs groupes d'appartenance ?
- 2)** La situation dans laquelle se déroule la scène (contexte physique, social, psychologique, etc.).
- 3)** La réaction de choc: sentiments vécus, et éventuellement les comportements qu'elle a suscité.
- 4)** Les représentations, les valeurs, les normes, les conceptions, les préjugés, bref, le cadre de référence de la personne qui a vécu le choc.
- 5)** Les représentations, valeurs, normes, préjugés, idées, bref le cadre de référence de la personne ou du groupe qui est à l'origine du choc, qui a provoqué le choc chez le narrateur.
- 6)** Cet incident critique pose-t-il un problème de fond concernant soit la pratique professionnelle, soit de façon générale le respect des différences en situation interculturelle ?
- 7)** Quelles sont les alternatives ou pistes de négociation qu'on aurait pu ou qu'on pourrait mettre en œuvre pour dépasser la situation de choc culturelle analysée ?

## 8. Conclusion

Tout au long de cette formation, nous avons pu voir l'importance de considérer la diversité de culture comme une richesse et la gestion de celle-ci comme un véritable défi au vivre ensemble.

Effectivement, il est important de pouvoir mettre en place des stratégies qui facilitent le contact dans un groupe de personnes issues de cultures différentes. Pour cela, nous sommes partis du schéma de la communication interculturelle afin d'en définir les composantes et, de ce fait, pouvoir agir dessus.

D'une part, les acteurs dans la communication interculturelle sont porteurs d'une culture, donc de valeurs qui font en sorte qu'on se construit une manière de décoder ce qui nous entoure, et qui forge nos lunettes de lecture. Par conséquent, il est impératif de pouvoir nous connaître, prendre conscience de nos zones sensibles, nos valeurs, les éléments qui nous tiennent à cœur afin de prendre une distance par rapport à ces derniers dans la rencontre avec l'autre.

D'autre part, il est aussi important de considérer l'autre, et cela ne peut se faire sans une écoute attentive de la personne mais également une analyse de ce qui correspond à son cadre de référence, ses valeurs, ses lunettes de lecture. Plusieurs ressources sont disponibles, telles que des livres, des articles publiés sur des sites d'organismes spécialisés dans l'interculturalité (*ITECO, CBAI,...*) mais également des recherches d'informations sur les publics concernés et des connaissances historiques sur les migrations. Cette démarche permet de mettre en lien les valeurs universelles des deux parties et par ce biais, partir sur une base commune pour faciliter le dialogue.

Néanmoins, il peut arriver que des rencontres se passent sous forme de choc culturel où chacun arrive avec ses propres lunettes de lecture. Dans ce cas précis, nous avons vu comment nous pouvons faire un « arrêt sur image » sur l'incident, en déterminer les composantes et arriver à trouver un terrain de négociation. La grille de lecture de Cohen-Emerique est un des nombreux outils qui permette d'aller vers cette médiation.



### Quelques références pour en savoir plus

« *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* », Margalit Cohen-Emerique, éd. L'Harmattan, 1989.

« *Le Choc Culturel* », Revue Antipode, Iteco, Juin 1999.

« *Vivre Ensemble* », Cahier pédagogique du CIRE de la collection *Vivre en Belgique*, 2012.

« *Comprendre la culture arabo-musulmane* », Remacle Xavière, Vie ouvrière, CBAI, Petite bibliothèque, éd. L'Harmattan, 1989.

« Une brève histoire de l'immigration en Belgique » Marco Martinello et Andrea Rea, Fédération Wallonie Bruxelles , 2012.

« *Nos différences en dialogue... quelques pistes pour s'engager de manière avisée dans une relation interculturelle* », Alvarez Isabel, LLN, 2001

« *Pourquoi des approches interculturelles en sciences de l'éducation* », Dasen Pierre R., Perregaux Christiane (EDS), Bruxelles, de Boeck, Université, 2000