



## 4 – Répondre de façon appropriée à la différence culturelle et gérer la communication interculturelle

**Objectif :** Répondre à certaines questions soulevées par les différences culturelles et gérer la communication interculturelle.

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

La « culture » englobe un ensemble d'attitudes, de croyances, de principes et de valeurs partagées qui contribuent à façonner nos comportements et donnent naissance à des artefacts spécifiques. Ainsi, certains aspects de la culture sont visibles (comportements, produits), d'autres, non (attitudes, croyances, valeurs). Les formes visibles, et en particulier les produits de la « haute culture » (littérature, peinture, sculpture et musique) sont généralement associées à des nations ou à des pays, mais la culture est, dans les faits, une réalité bien plus complexe : il existe des différences culturelles entre régions du monde, grandes religions et pays, mais aussi entre sous-groupes ethniques, religieux, linguistiques ou régionaux au sein d'un même pays. Par conséquent, même si l'on connaît le pays ou la région d'origine d'une personne, ou le groupe ethnique ou religieux auquel elle appartient, il n'est pas possible de prévoir son comportement dans une situation donnée. Il est donc préférable d'éviter d'aborder la question des cultures (et des échanges ou conflits qu'elles entretiennent) et de parler plutôt des affiliations culturelles d'une personne (son « bagage » culturel) et de ses rencontres interculturelles avec d'autres personnes qui se perçoivent – ou sont perçues – comme culturellement différentes.

### Communiquer dans un environnement interculturel

La communication est considérée comme efficace dès lors que les interlocuteurs parviennent à se comprendre. Nous avons tous tendance à interpréter les messages que nous recevons à la lumière de nos propres croyances et principes. En communiquant avec des personnes dont le bagage culturel est différent du nôtre, il peut nous arriver de mal interpréter le sens de leur message, et réciproquement. Il n'est pas toujours facile d'en avoir conscience, car le décalage entre le message que nous recevons et l'interprétation que nous en faisons n'est pas toujours flagrant. La capacité à détecter et à rectifier les interprétations erronées ou ambiguës dans ce contexte est une compétence fondamentale.

### Gérer la communication interculturelle

Pour éviter les erreurs d'interprétation dues aux différences culturelles, il faut veiller à ce que le message émis soit le plus clair possible en donnant des explications et des précisions sur des points qui, dans un contexte monoculturel, peuvent sembler évidents et en vérifiant régulièrement que nos interlocuteurs ont compris. L'expérience montre que cette démarche améliore la qualité et l'efficacité de la communication tout en favorisant l'instauration de relations enrichissantes qui permettent à chacun d'en apprendre davantage sur soi-même et sur les personnes qui ont un bagage culturel différent.

En adoptant cette approche dans vos activités d'accompagnement linguistique, vous réduirez les risques de malentendus dans la communication avec et entre les réfugiés de votre groupe, et vous les amènerez plus facilement à considérer la diversité culturelle comme un atout.

## La culture n'explique pas toutes les différences

Il est important de reconnaître que la culture n'explique pas tout : des réfugiés qui partagent un même bagage culturel peuvent en effet – comme toute autre personne – avoir des opinions, des conceptions, des priorités, des attentes, des préférences, des attitudes envers autrui et des modèles de comportement différents. Ces différences sont liées au fait que chaque réfugié est un individu distinct, avec ses caractéristiques propres et son histoire personnelle.

Considérez les descriptions des deux groupes d'accompagnement linguistique ci-dessous :

1. Les membres du groupe sont répartis par sexe et ne répondent à vos questions qu'une fois que le plus âgé d'entre eux a parlé ou a donné la parole à quelqu'un d'autre. Ils attendent patiemment de recevoir des instructions et ne posent pas de question. Seuls deux jeunes hommes semblent prêts à participer plus activement au processus d'apprentissage, mais ils s'abstiennent de le faire après avoir vu le comportement du reste du groupe.
2. Les femmes et les hommes interagissent librement. La plupart des membres du groupe participent activement et posent des questions lorsqu'ils ont besoin de précisions ou qu'ils veulent savoir quelque chose. Cependant, certaines personnes restent passives, évitent tout contact visuel, ne répondent pas aux questions et, globalement, tentent de se faire oublier.

Il peut y avoir, dans chacun des deux groupes, des personnes qui trouvent la situation normale et se sentent à l'aise, d'autres qui sont surprises, voire frustrées. Ces différents comportements peuvent s'expliquer de plusieurs manières :

- certains membres du groupe se comportent comme ils le feraient dans leur pays d'origine ;
- d'autres, sachant l'importance de la solidarité dans le groupe, se comportent ainsi parce qu'ils pensent que c'est ce que le groupe attend d'eux, mais ils agiraient différemment chez eux ;
- d'autres encore se comportent conformément à des points de vue personnels qu'ils se sont forgés après avoir quitté leur pays d'origine.

Autrement dit, les pratiques culturelles peuvent jouer un rôle important dans la façon de se comporter, il ne faut pas vouloir tout expliquer par la culture. Dans tous les cas, il faut éviter de « cataloguer » les réfugiés et d'avoir des préjugés à leur égard.

## Créer un environnement interculturel pour l'accompagnement linguistique

Pour réduire les risques de conflits et de malentendus liés à des différences culturelles pendant les activités d'accompagnement linguistique, vous pouvez encourager les participants à créer leur propre culture en adoptant des règles et définitions communes. Dans ce contexte, il est important d'établir clairement que le groupe est un espace sûr au sein duquel tous les membres sont autorisés à exprimer leurs besoins et opinions et consentent à faire preuve d'ouverture, de respect et de solidarité. Parfois, vous devrez inviter certains d'entre eux à adopter un comportement assez différent de celui que l'on attendrait d'eux dans leur pays d'origine.

### Politesse

La définition de la politesse et ses formes d'expression peuvent varier considérablement d'un contexte culturel à un autre. Pour certains membres de votre groupe, il peut être important d'être appelé et d'appeler les autres membres du groupe par leur nom de famille ou leur nom complet, y compris en employant d'éventuels titres comme « Professeur » ou « Docteur ». D'autres peuvent considérer que ces



marques de déférence ne sont pas importantes et que la politesse passe par l'attitude et le comportement [ne pas interrompre quelqu'un qui est en train de parler, ne pas monopoliser la parole, exprimer des idées et des opinions personnelles et non assener des vérités absolues (« Je pense que... », au lieu de « Le fait est que »), ou simplement être ponctuel]. De même, faire preuve de beaucoup de respect envers les membres les plus âgés du groupe peut sembler normal à certains mais inacceptables pour d'autres, qui estiment que tout le monde doit être traité de la même manière. C'est pourquoi il est important de s'entendre sur une définition commune de la politesse pour créer une culture de groupe qui fonctionne.

## Noms

Les noms peuvent être source de malentendus et de frustration si l'on n'explicite pas la diversité des traditions représentées au sein d'un groupe donné. Souvent, par exemple, les noms qui s'écrivent à l'aide d'un alphabet différent du nôtre peuvent être transcrits de différentes façons dans l'alphabet latin. Certains préféreront une graphie dont la prononciation est proche de celle de la langue d'origine, d'autres ne seront pas gênés si leur nom est prononcé un peu différemment. En Europe, les gens ont généralement un ou deux prénoms et un ou deux noms de famille, précédés de M., Mme ou Mlle dans les formules de politesse. Mais la situation peut se présenter différemment dans les contextes culturels des membres de votre groupe. Il se peut que la structure des noms soit la même qu'en Europe mais que l'on s'adresse aux gens de façon formelle en employant la formule « M. », « Mme » ou « Mlle » suivie du prénom, ou que les noms soient composés d'éléments qui ne sont pas des noms en soi mais des adjectifs ou des mots indiquant des types de relations. Par ailleurs, dans certaines cultures, il existe plusieurs manières de nommer les gens (le nom figurant sur leurs documents d'identité n'étant que l'une d'entre elles) ; dans d'autres, on ne fait pas de distinction entre le prénom et le nom de famille.

Voir également l'Outil n°3 (« [Les questions éthiques et interculturelles à prendre en compte quand on travaille avec des réfugiés](#) »).