

Module 2: COMMUNICATION INTERCULTURELLE

Module de Base – Français

Table des Matières

1. Quel est le rapport entre la communication interculturelle et l'enseignement des langues ?	2
2. Qu'est-ce que la culture ?	4
3. Que dit l'iceberg des cultures ?.....	7
4. Que signifie la « compétence de communication interculturelle » ?	9
5. Pourquoi la « communication interculturelle » est importante lors de l'apprentissage d'une langue étrangère ?	14
5.1 Comment surviennent les malentendus dans la communication non verbale ?	14
5.2 Comment surviennent les malentendus dans la communication verbale ?	17
5.3 Quelles catégories d'analyse permettent d'éviter les malentendus dans la situation pédagogique ?	18
RÉFÉRENCES	19
FICHES DE TRAVAIL : CI - Module de Base	21
Fiche de travail 1 : Aperçu des modules	22
Fiche de travail 2 : Qu'est-ce que la culture ?	23
Fiche de travail 3 : L' iceberg des cultures	24
Fiche de travail 4 : Compétence interculturelle	25
Fiche de travail 5 : Compétence de communication interculturelle (Byram)	26
Fiche de travail 6 : Modèle des 4 oreilles (Schulz von Thun)	27
Fiche de travail 7 : Grille d'analyse de Müller-Jacquier	28

1. Quel est le rapport entre la communication interculturelle et l'enseignement des langues ?

La communication interculturelle intervient dès que des personnes issues de milieux culturels différents entament un dialogue. La migration et la mondialisation croissante entraînent également des changements au sein du système éducatif. Des adolescents d'origines, de compétences linguistiques, d'horizons religieux et sociaux ainsi que d'intérêts très variés apprennent ensemble. D'une part, les contenus et les méthodes pédagogiques doivent être adaptés et repensés dans le cadre du travail avec ces jeunes. D'autre part, on constate un besoin croissant de connaissances sur d'autres cultures et sociétés, ainsi que de compétences en langues étrangères et de compétences interculturelles, qui n'étaient jusqu'à présent pas suffisamment transmises dans un système éducatif plutôt traditionnel et marqué par l'idée de l'État-nation.

La promotion des capacités de communication orale et des compétences interculturelles relève certes de la didactique, tant de manière transversale que spécifique à chaque discipline, et concerne donc toutes les matières enseignées. Il ne fait toutefois aucun doute que l'enseignement des langues revêt une importance particulière dans la promotion des capacités d'expression orale et de conversation, ainsi que dans le développement des compétences culturelles et méthodologiques liées à l'utilisation de la langue parlée. Cela pose certains défis aux enseignants. Imaginons une situation tirée de l'enseignement des langues :

Dans la nouvelle école de Marlen, les classes sont très hétérogènes, non seulement sur le plan social, mais aussi sur le plan culturel. Dans le cadre d'un projet, elle a formé des petits groupes, mais le travail en groupe avance très lentement :

Jana travaille avec deux élèves en échange venus d'Australie – Matt et Craig – et avec Xu, qui a rejoint la classe il y a quelques semaines. Ses parents ont accepté des emplois dans l'industrie électrique et ont donc quitté la Chine pour s'installer en Europe. Au début, l'ambiance au sein du groupe est bonne. Lors de la première réunion de travail, Jana insiste pour que les tâches soient réparties : elle-même doit extraire les points essentiels de la documentation, Craig doit réfléchir à l'exemple pratique, Matt doit préparer la présentation et Xu doit présenter l'ensemble. Lors de la deuxième réunion, le groupe constate que personne n'a encore beaucoup avancé.

Matt fait remarquer qu'après tout, il doit aussi profiter du super programme de loisirs proposé pendant son année d'échange. Xu se montre distante, Craig s'écarte sans cesse du sujet. Jana est agacée que personne d'autre qu'elle ne semble accorder d'importance à cette tâche. Elle exprime son mécontentement, ce qui déclenche des disputes au sein du groupe.

Dans un monde de la migration en pleine mutation, les frontières culturelles s'estompent et disparaissent. Les approches axées sur les normes ou les dimensions culturelles donnent l'impression que les cultures pourraient être analysées et classées de manière systématique – avec des résultats laissant supposer une homogénéité. Or, ce n'est pas le cas.

Lorsqu'il s'agit d'interpréter le comportement des élèves et d'en attribuer les causes, il est important de ne pas tirer de conclusions hâtives et unilatérales. Ainsi, une attribution simpliste à la culture (comme celle effectuée par notre collègue dans notre exemple) peut conduire à ne pas prendre en compte d'autres explications possibles. En effet, les pratiques et discours culturels, tout comme les traits de personnalité et les contextes situationnels, sont des variables modifiables. Il est donc recommandé de rester ouvert à différents modèles d'explication du comportement et, par conséquent, ouvert à la manière de le gérer. Cela implique également d'être disposé à en apprendre davantage sur les raisons sous-jacentes des comportements, ainsi que de disposer de connaissances de base sur les dimensions de la communication interculturelle.

L'objectif de ce module est de vous initier aux bases du thème de la « communication interculturelle ». Il comprendra des parties relevant de la catégorie « Connaissances et identification » et d'autres consacrées à la « réflexion et à l'évaluation ». L'aspect « Action et organisation » sera ensuite abordé dans le module d'approfondissement. Tout au long du module, il sera régulièrement fait référence à l'incident critique qui vient d'être présenté. Le plan fourni dans la fiche de travail n° 1 vous aidera à vous repérer dans ce module.

2. Qu'est-ce que la culture ?

Afin de vous rapprocher du concept de culture et de vos propres pratiques, normes et valeurs culturelles, veuillez effectuer l'exercice suivant (voir <https://practice-school.eu/de/exercise-1-cultural-tree-exercise-for-self-reflection/>).

Exercice :

Sur la fiche de travail 2, dessinez un arbre pour représenter votre propre culture personnelle. Veuillez essayer de trouver des termes qui représentent votre propre origine culturelle pour les trois parties suivantes de l'arbre et écrivez-les à côté de l'arbre. Prenez 10 minutes pour faire cela.

- **Racines** = termes qui expriment vos origines, votre sentiment d'appartenance à des groupes culturels
- **Tronc** = termes qui représentent des valeurs qui vous concernent dans votre propre contexte culturel
- **Feuilles** = termes qui expriment des signes visibles de votre culture personnelle (par exemple en lien avec votre culture alimentaire, des fêtes culturelles, etc.)

Après avoir terminé cette partie, veuillez réfléchir aux questions suivantes. Prenez 5 à 10 minutes pour faire cela.

- A-t-il été facile de définir le groupe culturel auquel vous avez la sensation d'appartenir ? Avez-vous sélectionné plusieurs groupes ?
- Pensez-vous que les valeurs et symboles que vous avez choisis sont « typiques » de vos origines culturelles ?
- Êtes-vous à l'aise avec la partie visible de votre origine culturelle ou aimeriez-vous la garder « invisible » ? Pourquoi ? Dans quelles situations ?
- À quoi pourrait ressembler l'arbre culturel de votre classe ?

Après avoir réfléchi aux questions, veuillez lire les explications suivantes au sujet de cet exercice (voir <https://practice-school.eu/de/exercise-1-cultural-tree-exercise-for-self-reflection/>).

L'identité culturelle n'est pas la même chose que la nationalité ou l'origine ethnique

Peut-être avez-vous écrit dans la partie racine de votre arbre vos origines nationales ou ethniques, ou la ville ou la région dans laquelle vous vivez actuellement ou avez grandi. Vous avez sûrement eu du mal à définir vous-même un groupe culturel spécifique. Cela n'est pas étonnant, car nous appartenons à de nombreuses cultures différentes. L'identité culturelle n'est pas uniquement déterminée par la culture nationale. Les gens ont de multiples identités culturelles et peuvent également décider volontairement d'accepter ou de rejeter certaines pratiques culturelles.

La culture est dynamique et changeante

Vous pouvez avoir l'impression que votre origine culturelle et vos valeurs ont changé tout au long de votre vie (par exemple, valeurs issues des traditions familiales par rapport aux valeurs de la vie adulte ultérieure, changements dans les traditions culturelles lors d'un déménagement). La culture est dynamique et changeante : nous sommes dans un processus d'apprentissage constant en étant confrontés à la culture qui nous entoure, la

culture change avec les gens, elle évolue très rapidement, surtout dans un monde caractérisé par la mondialisation.

La culture peut être associée à des stéréotypes

Lorsque nous rencontrons des personnes d'autres cultures, nous tirons souvent des conclusions sur leur éventuel comportement ou leurs valeurs en raison de la partie « visible » de leur culture. Ces hypothèses peuvent fausser notre perception. Les conséquences de ce phénomène sont la stigmatisation, les stéréotypes et, dans le pire des cas, la discrimination. Surtout (mais pas seulement) si votre école est caractérisée par une forte diversité culturelle, vous devez constamment réfléchir à votre propre perception des différents groupes culturels.

3. Que dit l'iceberg des cultures ?

En utilisant « l'iceberg des cultures », les scientifiques tentent d'illustrer la façon dont les éléments visibles et invisibles de la culture interagissent.

Exercice :

Regardez la vidéo explicative et inscrivez les éléments qui vous semblent particulièrement importants dans les zones vides de la fiche de travail 3.

Video: https://www.youtube.com/watch?v=xQ_ZvINyqFQ

Nous avons facilement tendance à assimiler la culture à l'appartenance nationale et à invoquer cette prétendue appartenance culturelle comme première explication du comportement de personnes issues de milieux culturels différents. Ce faisant, nous négligeons le fait que le comportement est toujours influencé par plusieurs facteurs qui (pour rester dans la métaphore du modèle de l'iceberg) sont visibles ou invisibles et interagissent entre eux de manière complexe. C'est pourquoi il est conseillé d'en savoir plus sur les raisons sous-jacentes des comportements. Les informations complémentaires suivantes concernant certains élèves de la classe de Marlen montrent que ce sont surtout des facteurs contextuels qui, en interaction avec des caractéristiques culturelles et de personnalité, ont déterminé un certain comportement.

Xu a récemment souvent pris en charge la partie présentation dans d'autres projets et n'a guère envie de faire une nouvelle présentation. Mais comme cela lui semble la meilleure solution pour le résultat du groupe, elle accepte la tâche. Elle ne souhaite pas remettre en question la démarche proposée par Marlen.

La petite amie de Matt lui fait des reproches parce qu'il part passer une année à l'étranger, alors qu'ils avaient en réalité d'autres projets communs. Il a désormais mauvaise conscience et a du mal à se concentrer sur ses études. Il se change les idées en faisant du sport et en participant à des activités sociales.

Craig est mécontent car il ne parvient pas à trouver un bon cas d'étude pour le projet. Il se considère pourtant comme une personne créative et a du mal à admettre, devant lui-même et devant le groupe, qu'il n'arrive pas à avancer seul dans cette tâche pour le moment.

Jana a récemment vécu une mauvaise expérience dans le cadre d'un autre projet de groupe. Elle en a tiré la leçon qu'il faut une bonne planification, une répartition claire des tâches et des rôles, ainsi que des accords précis pour éviter les conflits et un mauvais résultat. En réalité, elle préfère aborder les choses de manière spontanée et décontractée, mais comme elle a absolument besoin d'une bonne note, elle souhaite cette fois-ci tout faire correctement.

4. Que signifie la « compétence de communication interculturelle » ?

Avant d'examiner en détail de quelles sous-compétences se compose la « compétence de communication interculturelle », nous devons définir précisément les termes « interculturelité », « communication interculturelle » et « compétence interculturelle ».

Interculturalité

Le terme « interculturelité » n'est pas clairement différencié des termes « multiculturalité » et « transculturalité », ni dans l'usage général ni dans le discours universitaire. Dans certains cas, ces termes sont également utilisés comme synonymes. Ces trois termes sont des catégories descriptives pour différentes formes de rencontres culturelles.

Le terme « multiculturel » décrit une coexistence tolérante mais non obligatoire de personnes d'origines différentes. La multiculturalité est considérée comme un « état de coexistence multiculturelle de différents individus, groupes et modes de vie » (Schröer 2009 : 47).

Le terme « transculturel » désigne « la résolution des différences existantes dans quelque chose de nouveau au-delà de la paire d'opposés de sa propre culture et de la culture étrangère » (Schröer 2009 : 48) issue de l'interaction entre les cultures.

Le terme « interculturel » fait référence aux différences, aux similitudes, aux processus, aux échanges et aux conflits entre les cultures. L'interculturalité « en tant que manière de penser et d'agir "entre les deux" » comprend « avant tout les superpositions (interférences), les dépendances mutuelles (interdépendances) et la pénétration mutuelle des frontières et des contacts » (Demorgon/Kordes 2006 : 34). Le transfert culturel ne s'effectue pas de manière unilatérale, mais plutôt multilatérale, de sorte qu'il n'y a pas de synthèse mais plutôt des synergies.

Communication interculturelle

La « communication interculturelle » en tant que discipline (ou sous-discipline) universitaire en psychologie, sociologie et pédagogie a émergé dans les années 1960 aux États-Unis et au Canada. L'impulsion décisive a été les défis posés par l'immigration et l'émergence d'une société multiculturelle. Le terme de « communication interculturelle » remonte à l'ethnologue et chercheur comportemental américain E. T. Hall, qui a transmis l'importance de la communication non verbale dans les situations interculturelles à un public scientifique plus large dans son ouvrage « Le Langage silencieux » (1959).

En Europe, des problématiques interculturelles similaires se sont développées depuis les années 1980, notamment en Allemagne, en France et dans les pays scandinaves.

Par « communication interculturelle », nous entendons la dimension communicative des relations entre les membres de cultures différentes. La communication interculturelle est particulièrement pertinente en tant que sujet de recherche et d'étude lorsque des différences culturelles importantes donnent lieu à des interprétations et des attentes différentes en matière de communication compétente. On peut alors distinguer deux niveaux.

Le premier niveau (= domaine de la communication et de l'interaction en face-à-face) affecte l'interaction directe dans le dialogue entre des membres de différentes cultures et comprend des formes de moyens verbaux et non verbaux (gestes, mouvements corporels, ton de voix) (cf. Litters 1995).

L'autre niveau (= terme plus large de communication interculturelle) comprend non seulement l'interaction interpersonnelle, mais aussi le niveau de communication interculturelle médiatisée dans ses différentes facettes (cf. Lüsebrink 2016). La publicité, les formats de médias imprimés ou les genres médiatiques tels que les émissions de variétés ou de télé-réalité sont adaptés aux normes et formes de communication spécifiques des différentes cultures et leur processus de transformation est analysé.

Compétence interculturelle

Dans la vidéo suivante, la « compétence interculturelle » est définie comme l'interaction de diverses qualifications clés. Le modèle utilisé ici est celui de Jürgen Bolten (2007), qui prend en compte la nature culturelle de la façon dont nous percevons, pensons et agissons et appelle à une approche relativisante de ce qui est étranger et de ce qui est propre. La « compétence interculturelle » n'est pas comprise comme quelque chose de statique et de fermé, mais comme une capacité qui se développe à travers le discours et à travers des relations avec d'autres domaines de compétence.

Exercice :

Regardez la vidéo. Inscrivez les cinq qualifications clés de la « compétence interculturelle » selon Bolten dans les zones libres de la fiche de travail 4 !

Video: <https://www.youtube.com/watch?v=ToOiAiqEvrE>

Compétence de communication interculturelle

La « compétence de communication interculturelle » est définie comme la capacité de communiquer de manière efficace et appropriée avec des personnes d'autres cultures (Arasaratnam 2009). Cette définition n'est pas sans poser de problèmes puisque, comme nous l'avons vu, la conceptualisation de la « culture » est elle-même très complexe et il existe un certain degré de variabilité et de différence tant au sein d'une culture qu'entre les cultures. En outre, il n'est pas certain que les compétences de communication interculturelle puissent être transférées d'un contexte à l'autre. Bien que certaines caractéristiques augmentent la probabilité de compétences de communication interculturelle, le contexte relationnel et situationnel de la communication est également important. La compétence de communication est donc moins une caractéristique individuelle qu'une caractéristique de la relation entre les personnes. Cependant, certaines caractéristiques sont associées aux compétences de communication interculturelle. L'étude d'Arasaratnam/Doerfel (2005) suggère que cinq caractéristiques spécifiques sont associées à la compétence en communication interculturelle : 1) l'empathie, 2) l'expérience/formation interculturelle, 3) la motivation, 4) l'attitude globale et 5) la capacité de communiquer et d'écouter. Ces facteurs correspondent largement à ceux mentionnés dans les modèles de compétence interculturelle.

Le modèle de Michael Byram (1997), également mentionné dans le « Cadre européen commun de référence pour les langues » (Conseil de l'Europe 2021, chapitre 2.1 et chapitre 5.1), est établi depuis des décennies notamment dans le domaine de la didactique des langues étrangères. Byram distingue cinq domaines de « savoirs » en matière de compétence interculturelle, qui se situent aux niveaux cognitif, affectif, volitionnel et éthique et sont interconnectés.

Explications:

- « Savoir » : connaissances d'orientation et de justification face aux formes d'expression culturelles étrangères
- « Savoir faire » : capacité à acquérir de nouvelles connaissances et à agir dans des situations caractérisées par des différences culturelles et des malentendus
- « Savoir être » : curiosité et ouverture d'esprit pour réfléchir sur ses propres attitudes, remettre en question ses valeurs, faire preuve d'empathie et accepter la diversité culturelle
- « Savoir s'engager » : capacité à évaluer de manière critique sa propre culture et celle de l'étranger
- « Savoir apprendre/comprendre » : capacité d'apprentissage interculturel tout au long de la vie

Le modèle de Byram prévoit l'ajout de compétences communicatives en langue étrangère (« linguistic competence »), sociolinguistiques (« sociolinguistic competence ») et discursives (« discourse competence »), qui, avec la compétence interculturelle, constituent la « compétence communicative interculturelle ». Selon le modèle, celle-ci peut être acquise non seulement en classe, mais également dans des lieux d'apprentissage parascolaires et par l'apprentissage indépendant. Pour des informations détaillées sur le modèle de Byram, voir l'article fourni par Byram et al. (2002).

Des critiques du modèle de Byram ont été exprimées par diverses sources. Ce qui frappe ici (comme dans de nombreux autres modèles de compétences interculturelles de cette époque), c'est « la comparaison dichotomique de sa propre culture et de celle de l'étranger ainsi que l'accent mis sur les différences et les malentendus culturels » (Rösch 2017 : 147). Fondés sur une conception dynamique et changeante de la culture, telle que nous l'avons initialement définie, ces concepts devraient au moins être redéfinis à chaque fois qu'une situation spécifique est évaluée de manière critique. Sinon, cette perspective soutient une vision xénologique et culturalisante de l'autre et ignore les interdépendances culturelles et une vision critique du pouvoir dans une description aussi idéalisée de la compétence interculturelle, en particulier dans le domaine de la didactique des langues étrangères (cf. Rösch 2017 : 147f.). Il est donc important de prendre en compte la critique émise par

Mecheril (2002) selon laquelle ces modèles ne prennent en compte qu'une perspective domestique, alors que ce qui importe, c'est un changement conscient de point de vue entre une perspective majoritaire (enseignant, patron, membre du groupe de pays du Nord, etc.) et/ou une perspective minoritaire (apprenants, salariés, membres du groupe de pays du Sud, etc.). Dans le cas des stéréotypes et de la culturalisation, il ne suffit pas de se mettre à la place de la personne concernée et de faire preuve d'empathie ou d'argumenter moralement et pédagogiquement. Il est plutôt nécessaire de réfléchir au contexte et aux effets de ces processus. Il en va de même pour les processus de « othering » ou de « silencing » : en les rendant tabous, on ne fait que renforcer leur tabouisation, mais on ne fait rien pour les déconstruire ou pour les dépasser.

Toutefois, il reste une difficulté, qui consiste non pas à renforcer les divergences dans le discours, mais plutôt à les refléter de manière critique. Un concept alternatif à la perspective interculturelle est proposé par l'approche de la Diversity (née dans le cadre du mouvement américain des droits civiques contre le racisme et pour l'égalité des chances ; la « Diversity » est le principe directeur de l'Union européenne depuis la fin des années 1990), qui place au centre le discours de pouvoir le long de lignes de différences individuelles ou interconnectées, de sorte que la culture ne constitue qu'une ligne de différence à côté des autres.

Ce qu'il est également important de noter pour cette approche, c'est qu'une approche critique de la thématisation et de la déthématisation des lignes de différence (dans le cas de la compétence interculturelle, se concentrer sur la culture) nécessite une « réflexivité des points de vue qui favorise la reconnaissance de différentes perspectives (y compris la sienne) dans leur contexte historique, critique du pouvoir et orienté vers l'avenir » (Rösch 2017 : 151). Rösch parle donc d'une « triade de compétences » : « savoir, capacité, conscience ». Il s'agit d'une connaissance des interdépendances culturelles, de la capacité à façonner les interactions de manière (inter)culturelle et d'une conscience de l'interculture en tant que mode de vie et société.

5. Pourquoi la « communication interculturelle » est importante lors de l'apprentissage d'une langue étrangère ?

Les malentendus dans les contextes enseignement-apprentissage entravent l'apprentissage, en particulier quand ils ne peuvent pas être abordés et résolus en raison de relations de pouvoir ou de pratiques culturelles. Étant donné que les langues étrangères sont utilisées dans des contextes situationnels et applicatifs, qui sont non seulement responsables de la compréhension interpersonnelle mais aussi, dans certaines circonstances, de décisions professionnelles et financières, l'aspect « communication interculturelle » doit absolument être pris en compte lors de l'apprentissage d'une langue étrangère.

Trois aspects seront soulignés plus en détail ci-dessous :

1. Comment surviennent les malentendus dans la communication non verbale ?
2. Comment surviennent les malentendus dans la communication verbale ?
3. Quelles catégories d'analyse permettent d'éviter les malentendus dans la situation pédagogique ?

5.1 Comment surviennent les malentendus dans la communication non verbale ?

Dans chaque situation, les gens envoient des signaux et réagissent aux signaux des autres. Détourner le regard ou ne rien dire est aussi une forme de communication ! La majorité des signaux et messages que les gens envoient sont inconscients et involontaires. Bien que nous puissions contrôler certains signaux du corps, cette capacité diminue du haut (tête) vers le bas (pieds). Les moyens de communication non verbaux comprennent toute une série de paramètres qui accompagnent ou remplacent la parole, expriment des émotions ou des attitudes interpersonnelles et peuvent être utilisés par des personnes à des fins très diverses. Les moyens de communication non verbaux comprennent :

- Le mouvement des yeux ou le contact visuel
- Le mouvement dans l'espace
- Le toucher et le contact physique

- Les stimuli vocaux et paralinguistiques (intonation, accent, tempo, rire, etc.)
- Le fait de se taire
- Le langage corporel (positionnement des épaules, des bras, des mains, des jambes, des pieds)
- La posture
- Les gestes
- Les mimiques

Le décodage de ces moyens de communication non verbaux est fortement sujet aux erreurs. Lewis (2000) fait la distinction entre les cultures linéaires-actives, multi-actives et réactives. Afin de ne pas mal comprendre les gens en tant que représentants d'une culture, ce qui suit ne compare pas les cultures, mais plutôt les caractéristiques personnelles des individus. Il est également important de se rappeler que les gens peuvent combiner différentes caractéristiques de communication et que rien ne justifie une catégorisation littérale. Alors que les personnes linéaires-actives ont tendance à préférer s'éloigner de l'autre lors des réunions d'affaires, les personnes multi-actives ont tendance à rechercher la proximité avec l'autre et à utiliser le langage corporel de manière démonstrative. Les personnes réactives, quant à elles, utilisent le silence comme moyen de communication car elles estiment que leur silence apporte une contribution précieuse à la discussion. Selon Lewis (2000), les personnes linéaires-actives sont particulièrement attentives à l'absorption des faits (personnes orientées vers les données), tandis que les personnes multi-actives ont besoin d'une connexion personnelle pour absorber les informations contextuelles et réseauter ; ces personnes veulent avoir la possibilité de s'exprimer (personnes orientées vers le dialogue). Les personnes réactives écoutent intensément et sont capables d'absorber à la fois des informations personnelles et des faits (personnes orientées vers l'écoute). Les mêmes moyens de communication non verbaux peuvent donc être utilisés et interprétés de manières très différentes. De plus, même si les expressions faciales des principales émotions (joie, surprise, peur, tristesse, colère, dégoût, intérêt) ainsi que les rires et les pleurs sont similaires partout dans le monde, les conventions relatives à l'expression ou à la suppression de ces expressions faciales diffèrent grandement les unes des autres.

Exercice :

Attribuez les caractéristiques suivantes aux types de communication selon Lewis (2000).

linéaire-actif	multi-actif	réactif
orienté vers les tâches basées sur les données	orienté vers le dialogue	orienté vers l'écoute
patient	impatient	patient
calme, distant	bavard, sociable	silencieux, écoutant attentivement
s'en tient aux plans	change les plans	change légèrement les plans
argumente de façon logique	argumente de façon émotionnelle	évite la controverse
langage corporel limité	langage corporel riche	langage corporel subtil
factuel	émotionnel	intérêt bienveillant
une chose à la fois	beaucoup de choses simultanément	réagit spontanément
interrompt rarement	interrompt souvent	n'interrompt pas

5.2 Comment surviennent les malentendus dans la communication verbale ?

Décoder un message oral aussi correctement que possible est également crucial pour une communication réussie. Cependant, le codage et le décodage sont sujets à des erreurs, ce qui explique pourquoi des malentendus peuvent survenir.

Le modèle de communication psychologique des « 4 côtés d'un message » (1981) ou le « modèle des 4 oreilles » (1991) de Friedemann Schulz von Thun est l'un des plus connus et montre la complexité de la communication (voir fiche de travail 6).

Dans un message (« Hé, c'est passé au vert ! ») que l'expéditeur adresse au destinataire, sont transmis non seulement des contenus factuels (1er côté = contenu factuel = « Le feu tricolore est vert ! »), mais aussi des déclarations sur la relation avec la personne (2e côté = relation = « Tu as besoin de mon intervention ! ») et sur soi-même (3e côté = révélation sur soi = « Je suis pressé ! ») ainsi qu'un appel lancé (4e côté = appel = « Démarre ! »), qui vise à persuader le destinataire d'entreprendre une action spécifique. Des malentendus surviennent parce que généralement seul le contenu factuel est exprimé verbalement, les autres parties uniquement de manière non verbale, ce qui rend difficile son décodage pour le destinataire. Lorsque des personnes ayant des pratiques culturelles et des styles de communication différents interagissent, il est encore plus difficile – indépendamment des obstacles linguistiques à la compréhension du contenu – d'identifier et de déchiffrer tous les côtés d'un message. Dans l'exemple donné ci-dessus, il faudrait convenir qu'un « vert » affiché par le feu tricolore autorise le conducteur à entrer immédiatement dans l'intersection, qu'il est nécessaire et attendu d'arriver à l'heure à un rendez-vous, que les femmes ou les hommes sont meilleurs/pires au volant, etc.

Vous pouvez éviter ou résoudre rapidement les malentendus si vous êtes conscient des différents styles de communication et êtes ouvert à d'autres styles de communication et ne supposez pas que vos propres valeurs et pratiques sont fixes/normales. Lors de l'enseignement d'une langue étrangère, il est important de pouvoir réagir de manière appropriée aux styles de communication individuels et d'en tenir compte lors de l'apprentissage.

5.3 Quelles catégories d'analyse permettent d'éviter les malentendus dans la situation pédagogique ?

Chaque situation de communication interculturelle est façonnée par les conventions de parole et d'action des partenaires de l'interaction, qui peuvent être adaptées et modifiées en fonction de la situation au cours de la communication. Des interprétations inadéquates du comportement des interlocuteurs, par exemple en recourant à des interprétations psychologisantes stéréotypées (telles que « amour excessif de l'ordre typiquement allemand » ou « improvisation typiquement française »), peuvent conduire à des malentendus, à des interlocuteurs contrariés et même à une rupture de la communication. Pour une analyse différenciée des prérequis et du déroulement des situations de communication interculturelle, Müller-Jacquier (1999) a développé une grille d'analyse qui comprend dix composantes. Une synthèse est à votre disposition (fiche de travail 7).

Exercice :

Parcourez les différentes composantes de la grille d'analyse de Müller-Jacquier et notez 7 exemples des différents aspects de votre expérience d'enseignement sur la fiche de travail ! Il n'est pas nécessaire de trouver un exemple pour chaque aspect. Prenez 10 à 15 minutes pour faire cela. Téléchargez ensuite la fiche de travail complétée dans le cours !

RÉFÉRENCES

- Arasaratnam, L. A. (2009). The development of a new instrument of intercultural communication competence. *Journal of Intercultural Communication*, 9 (2), S. 1-8.
<http://www.immi.se/intercultural/nr20/arasaratnam.htm>
- Arasaratnam, L. A., & Doerfel, M. L. (2005). Intercultural communication competence: Identifying key components from multicultural perspectives. *International Journal of Intercultural Relations*, 29 (2), S. 137-163.
- Bolten, J. (2007). *Interkulturelle Kompetenz*. Erfurt: Landeszentrale für politische Bildung.
- Byram, M. (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Byram, M., Gribkova, B., & Starkey, H. (2002). Developing the intercultural dimension in language teaching. A practical introduction for teachers. Language Policy Division, Directorate of School, Out-of-School and Higher Education, Council of Europe.
https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/1562524/1/Starkey_InterculturalDimensionByram.pdf
- Centro per lo Sviluppo Creativo Danilo Dolci (2018). Practice. Verhinderung von Radikalismus durch kritische Denkkompetenzen. <https://practice-school.eu/de/exercise-1-cultural-tree-exercise-for-self-reflection/>
- Dähling, C., Standop, J., & Weinberger, A. (2020). Interkulturelle Fallgeschichten mit Schulbezug. Critical Incidents für die Ausbildung interkultureller Kompetenz [Online-Supplement]. DiMawe – Die Materialwerkstatt, 2 (1), S. 34-40.
<https://doi.org/10.4119/dimawe-3364>
- Demorgon, J., & Kordes, H. (2006). Multikultur, Transkultur, Leitkultur, Interkultur. In: Nicklas, H., Müller, B., & Kordes, H. (Hg.): *Interkulturell denken und handeln. Theoretische Grundlagen und gesellschaftliche Praxis*. Frankfurt a. M.: Campus, S. 27-36.
- Hall, E. T. (1959). *The Silent Language*. New York: Bantam Doubleday Dell Publishing Group Inc.

- Kempen, R., & Engel, A. (2017). Measuring intercultural competence: development of a German short scale. *Interculture journal: Online-Zeitschrift für interkulturelle Studien*, 16 (29), S. 39-60.
- Lewis, R. D. (2000). *Handbuch internationale Kompetenz*. Frankfurt/New York: Campus.
- Litters, U. (1995). *Interkulturelle Kommunikation aus fremdsprachendidaktischer Perspektive*. Tübingen: Gunter Narr (Gießener Beiträge zur Fremdsprachendidaktik).
- Lüsebrink, H. J. (2016). *Interkulturelle Kommunikation. Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer 4., aktualisierte und erweiterte Auflage*. Stuttgart/Weimar: Metzler.
- Mecheril, P. (2002). Kompetenzlosigkeitskompetenz. In: Auernheimer, G. (Hg.): *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität*. Opladen: Leske & Budrich, S. 15-34.
- Rösch, H. (2017). *Deutschunterricht in der Migrationsgesellschaft. Eine Einführung*. Stuttgart: Metzler.
- Schröer, N. (2009). *Interkulturelle Kommunikation. Einführung*. Essen: Oldib.
- Schulz von Thun, F. (1981). *Miteinander Reden (Bd. 1). Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Reinbek: Rowohlt.

FICHES DE TRAVAIL : CI - Module de Base

Liste des Fiches de Travail

FICHES DE TRAVAIL : CI - Module de Base	21
Fiche de travail 1 : Aperçu des modules	22
Fiche de travail 2 : Qu'est-ce que la culture ?	23
Fiche de travail 3 : L`iceberg des cultures	24
Fiche de travail 4 : Compétence interculturelle	25
Fiche de travail 5 : Compétence de communication interculturelle (Byram)	26
Fiche de travail 6 : Modèle des 4 oreilles (Schulz von Thun)	27
Fiche de travail 7 : Grille d'analyse de Müller-Jacquier	28

Fiche de travail 1 : Aperçu des modules

Connaître & Reconnaître	Réfléchir & Évaluer	Agir & Créer
	(1) Qu'est-ce que la culture ? (15 min.)	
(2) Que dit l'iceberg des cultures? (10 min.)		
(3) Que signifie la « compétence de communication interculturelle » ? (20 min.)		
(4) Pourquoi la « communication interculturelle » est importante lors de l'apprentissage d'une langue étrangère ? (15 min.)		

Fiche de travail 2 : Qu'est-ce que la culture ?

Exercice :

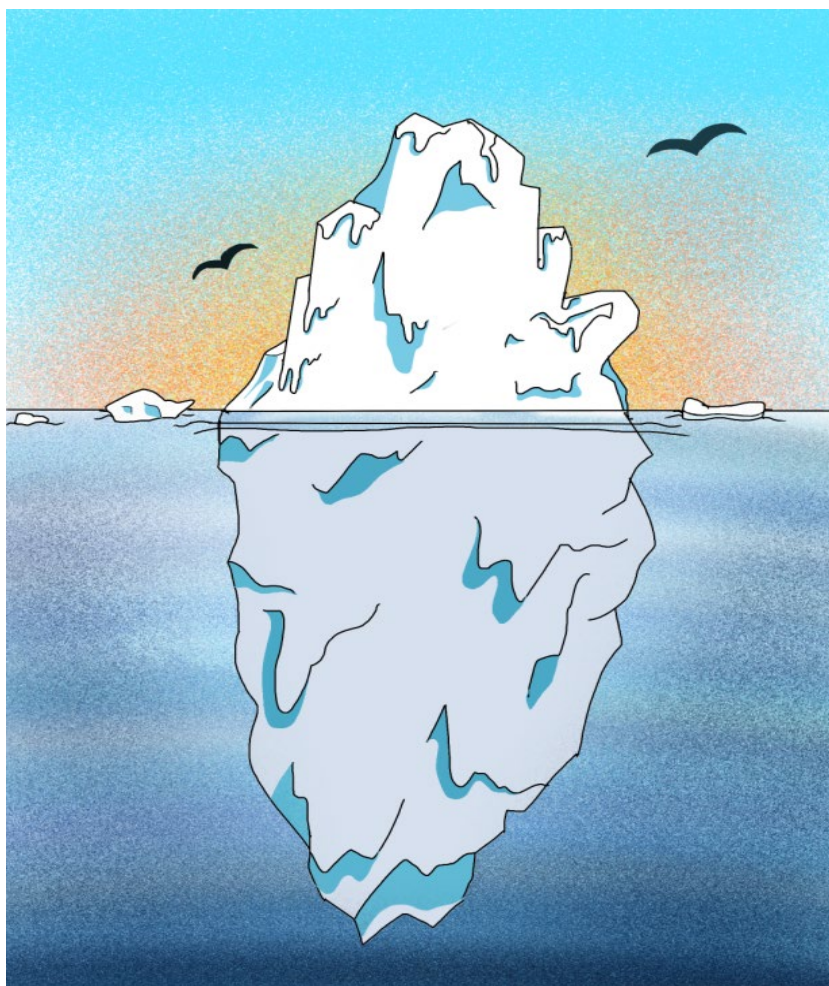
Sur la fiche de travail, dessinez un arbre pour représenter votre propre culture personnelle. Veuillez essayer de trouver des termes qui représentent votre propre origine culturelle pour les trois parties suivantes de l'arbre et écrivez-les à côté de l'arbre. Prenez 10 minutes pour faire cela.

- **Racines** = termes qui expriment vos origines, votre sentiment d'appartenance à des groupes culturels
- **Tronc** = termes qui représentent des valeurs qui vous concernent dans votre propre contexte culturel
- **Feuilles** = termes qui expriment des signes visibles de votre culture personnelle (par exemple en lien avec votre culture alimentaire, des fêtes culturelles, etc.)

Fiche de travail 3 : L`iceberg des cultures

Exercice :

En utilisant le « l`iceberg des cultures », les scientifiques tentent d`illustrer la façon dont les éléments visibles et invisibles de la culture interagissent. Regardez la vidéo explicative et inscrivez les éléments qui vous semblent particulièrement importants dans les zones vides de la fiche de travail.



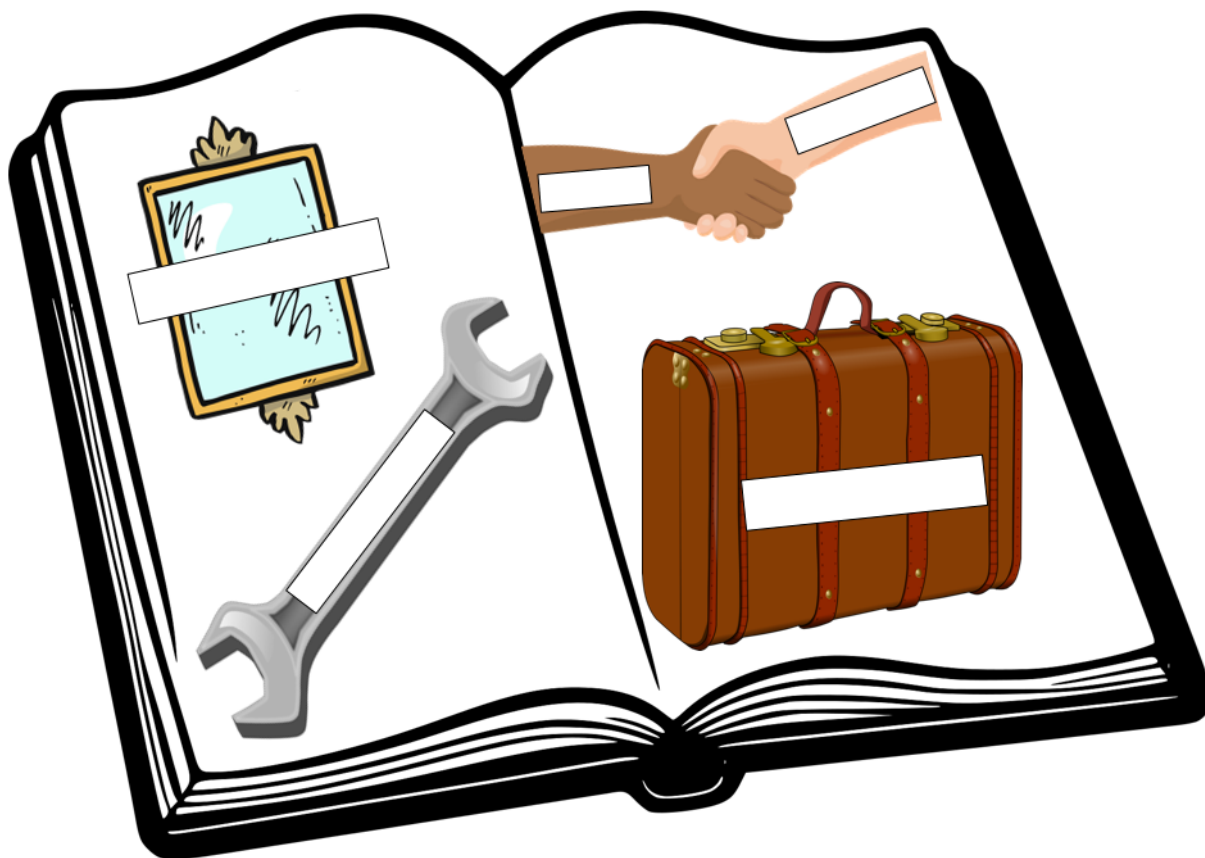
© Lena-Marie Puschmann

An empty rounded rectangular box with a thin blue border, intended for students to write their observations or notes.An empty rounded rectangular box with a thin blue border, intended for students to write their observations or notes.

Fiche de travail 4 : Compétence interculturelle

Exercice :

Regardez la vidéo. Inscrivez les cinq qualifications clés de la « compétence interculturelle » selon Bolten dans les zones libres de la fiche de travail !

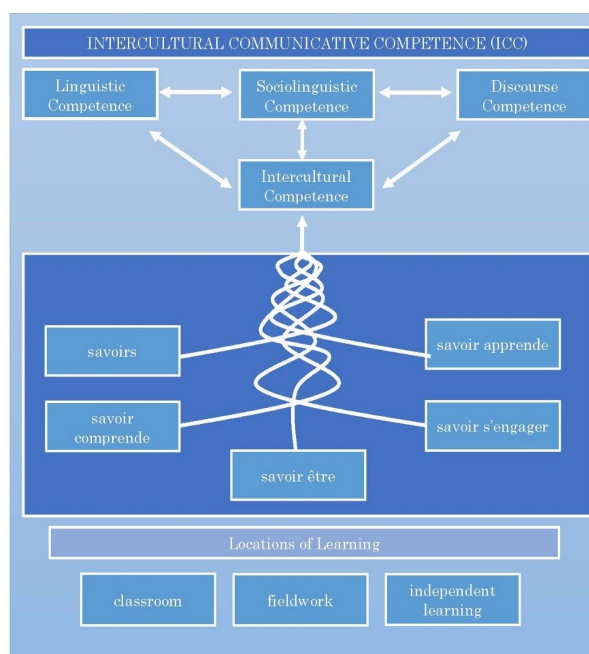


© Eva-Maria Klan

Fiche de travail 5 : Compétence de communication interculturelle (Byram)

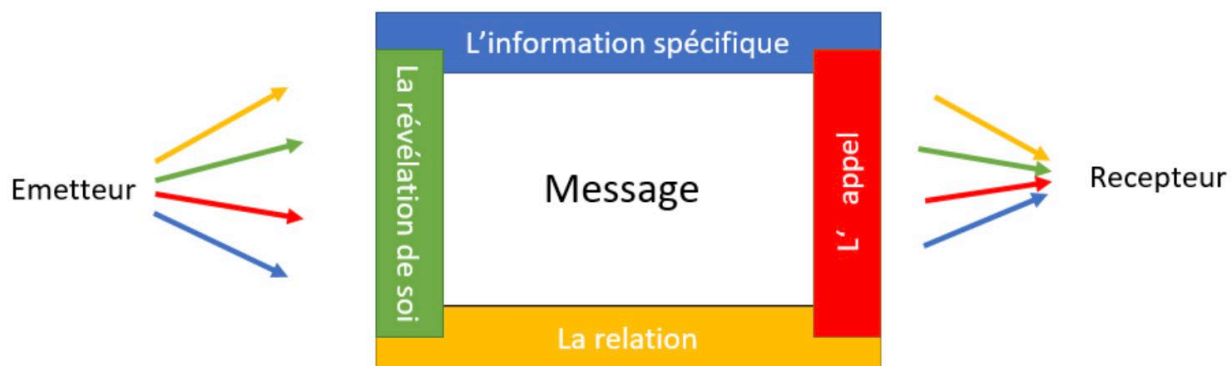
Explications :

- « Savoir » : connaissances d'orientation et de justification face aux formes d'expression culturelles étrangères
- « Savoir-faire » : capacité à acquérir de nouvelles connaissances et à agir dans des situations caractérisées par des différences culturelles et des malentendus
- « Savoir-être » : curiosité et ouverture d'esprit pour réfléchir sur ses propres attitudes, remettre en question ses valeurs, faire preuve d'empathie et accepter la diversité culturelle
- « Savoir-s'engager » : capacité à évaluer de manière critique sa propre culture et celle de l'étranger
- « Savoir apprendre/comprendre » : capacité d'apprentissage interculturel tout au long de la vie



Byram, M. (1997). Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence. Clevedon: Multilingual Matters.

Fiche de travail 6 : Modèle des 4 oreilles (Schulz von Thun)



Schulz von Thun, F. (1981). Miteinander Reden (Bd. 1). Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Reinbek: Rowohlt.

Fiche de travail 7 : Grille d'analyse de Müller-Jacquier

Exercise:

Parcourez les différentes composantes de la grille d'analyse de Müller-Jacquier et notez 7 exemples des différents aspects de votre expérience d'enseignement sur la fiche de travail ! Il n'est pas nécessaire de trouver un exemple pour chaque aspect. Prenez 10 à 15 minutes pour faire cela. Téléchargez ensuite la fiche de travail complétée dans le cours !

1. Signification sociale/lexique :

- Les différences lexicales influencent l'acquisition du vocabulaire.
- Les connotations sociales des termes peuvent provoquer des malentendus.
- La signification des mots influencée par la culture peut semer la confusion dans les contextes scolaires.

Exemple : le terme « dimanche » est associé aux magasins fermés, etc. en Allemagne, mais pas dans d'autres pays.

2. Actes de langage/séquences d'actes de langage :

- Les différences culturelles dans les actes de langage influencent le type de communication.
- Les élèves doivent apprendre à reconnaître les contextes de différents actes de langage.
- Comprendre les séquences d'actes de langage améliore l'interaction dans la langue étrangère.

Exemple : le consentement ne peut pas toujours être interprété clairement ; la réponse « Oui, si vous voulez » en français a des connotations culturelles différentes de la traduction directe allemande « Oui, volontiers ».

3. Organisation de la conversation/conventions du flux du discours :

- a. Différentes structures de discours nécessitent une adaptation en milieu scolaire.
- b. Les conventions culturelles influencent la manière dont les idées sont organisées et présentées.
- c. Les étudiants doivent comprendre les attentes en matière d'organisation d'une conversation dans différents contextes.

Exemple: _____

4. Sujets :

- Les sujets culturellement sensibles nécessitent une attention particulière dans l'acquisition du langage.
- Les étudiants doivent apprendre à parler de manière appropriée sur des sujets culturellement pertinents.
- La prise de conscience des différences culturelles dans les sujets facilite le dialogue interculturel.

Exemple: _____

5. Le caractère direct/indirect :

- Comprendre les préférences culturelles relatives à la franchise influence la communication scolaire.
- Les élèves doivent apprendre à adapter leur communication en fonction du contexte culturel.
- Les différences de degrés dans le caractère direct peuvent éviter les malentendus dans les interactions scolaires.

Exemple: _____

6. Le registre :

- Les élèves doivent maîtriser les styles de langage formels et informels dans différents contextes.
- Les différences culturelles en matière de registres nécessitent un large éventail de compétences linguistiques.
- Comprendre différents registres favorise la compétence communicative.

Exemple: _____

7. Les facteurs paraverbaux :

- L'accent et le ton influencent l'intelligibilité dans une langue étrangère.
- Les élèves doivent reconnaître et appliquer les nuances culturelles dans la prononciation.
- La conscience des facteurs paraverbaux améliore la communication orale.

Exemple: _____

8. Les facteurs non paraverbaux :

- Les différences culturelles dans les gestes et les expressions faciales influencent l'interprétation des énoncés.
- Les différences proxémiques peuvent influencer et faire varier l'espace personnel.
- Les élèves doivent apprendre à comprendre les signaux non verbaux dans différents contextes.

Exemple: _____

9. Les valeurs/attitudes spécifiques à la culture :

- La conscience des valeurs propres à la culture facilite l'adaptation de la communication.
- Les différences de valeurs influencent le comportement et les interactions scolaires.
- Les étudiants doivent apprendre à réfléchir à leurs attitudes dans un contexte culturel.

Exemple: _____

10. Les valeurs/attitudes spécifiques à la culture :

- L'identification d'actions typiques permet un comportement adapté dans différentes situations.
- Les élèves doivent comprendre comment les actions culturellement spécifiques sont interprétées dans les contextes scolaires.
- La sensibilisation aux actions spécifiques à la culture favorise des interactions réussies dans la langue étrangère.

Exemple: _____

Müller-Jacquier, B. (1999). Interkulturelle Kommunikation und Fremdsprachendidaktik. Koblenz: Universität Koblenz-Landau.