

Module 2: COMMUNICATION INTERCULTUELLE

Module d'approfondissement – Français

Table des Matières

1. Quelles sont mes compétences de communication interculturelle?	2
2. Quelles stratégies m'aideront à résoudre les conflits (interculturels) en classe ?	3
2.1 Analyse d'un incident critique	3
2.2 Quatre étapes pour une conversation constructive.....	3
3. Conseil collégial	5
3.1 Comment puis-je promouvoir les compétences de communication interculturelle et la conscience culturelle dans les cours de langue ?	5
3.2 Comment puis-je promouvoir les compétences de communication interculturelle et la conscience culturelle dans les cours de langue ?	6
3.3 Comment puis-je promouvoir les compétences de communication interculturelle et la conscience culturelle dans les cours de langue ?	6
RÉFÉRENCES	8
FICHES DE TRAVAIL : CI – Module d'approfondissement	10
Fiche de travail 1 : Aperçu des modules	11
Fiche de travail 2 : Questionnaire d'autoréflexion	12
Fiche de travail 3 : Critical Incident	15
Fiche de travail 4 : Déroulement du conseil collégial sur des cas concrets	16

1. Quelles sont mes compétences de communication interculturelle?

La compétence de communication interculturelle nécessite une capacité de réflexion personnelle (A), du respect (B), des connaissances (C), de la flexibilité de comportement (D) et de l'ouverture (E). La grille d'analyse fournie (fiche de travail 2), basée sur les résultats de Kempen & Engel (2017), contient des énoncés sur chacune de ces facettes individuelles qui vous aideront à réfléchir sur leurs forces et leurs faiblesses. Téléchargez et remplissez la grille.

Exercice facultatif (20') :

Prenez le temps de noter vos compétences interculturelles pour gérer des situations d'interaction interculturelle difficiles. Notez également les peurs et résistances intérieures que vous avez concernant les interactions interculturelles. Écrivez également des phrases positives qui vous donneront la force de faire face à ces situations à l'avenir.

Exemple :

Situation : Je me sens mal à l'aise quand j'ai le sentiment que l'autre me ment.

Phrase positive : Ma tolérance à l'ambiguïté m'aide à aborder ouvertement mon interlocuteur et à découvrir les aspects de lui que j'apprécie.

2. Quelles stratégies m'aideront à résoudre les conflits (interculturels) en classe ?

Il n'existe pas une seule et unique façon de clarifier et de résoudre les conflits ou les malentendus en classe. Ci-dessous, nous vous présenterons différentes stratégies que vous pourrez essayer et évaluer seul ou en petit groupe.

2.1 Analyse d'un incident critique

Dans quelle situation des malentendus sont-ils récemment survenus dans votre cours de langue ? Reconstituez la situation et tentez de décrypter le malentendu à l'aide du « modèle des 4 oreilles » de Schultz von Thun, des différents styles de communication selon Lewis et des composantes de Müller-Jacquier ! Ayez les documents du module de base à portée de main !

Utilisez l'organigramme fourni sur la fiche de travail 3 et prenez 20 minutes.

2.2 Quatre étapes pour une conversation constructive

Vous cherchez à parler aux apprenants ou aux parents d'un incident survenu dans votre classe. Les aspects suivants vous aideront à préparer et mener une conversation constructive.

1. Introduction et messages positifs à la première personne pour décrire le problème

« Ce que j'apprécie vraiment chez toi, c'est ta vivacité et ta joie de vivre. Tu me fais rire et ça me met de bonne humeur. Cependant, quand je veux me concentrer sur mon travail avec toi, le bruit me gêne et j'ai du mal à organiser mes pensées. »

2. Exprimer des sentiments

« Ton comportement aujourd'hui/récemment me met mal à l'aise. C'est précisément parce que j'adore ta nature vive que ça m'irrite que tu fasses preuve de si peu de considération. »

3. Communiquer un besoin

« Je veux pouvoir me concentrer sur mon travail. Mais je ne peux pas y arriver si tu parles aussi fort avec les autres. »

4. Impliquer l'autre personne

« Qu'est-ce que tu en penses ? As-tu des suggestions pour qu'on puisse changer ça ? »

Exercice facultatif (10') :

Reprenez votre incident critique décrit précédemment, mettez-vous en situation et formulez des formulations appropriées pour chaque étape évoquée ci-dessus.

3. Conseil collégial

Le conseil collégial est un instrument de conseil mutuel et collégial au sein d'une équipe pour des problèmes professionnels, sociaux ou individuels. Cet instrument sert à stimuler mutuellement les processus d'apprentissage au niveau factuel et relationnel, à discuter de solutions possibles et à échanger des connaissances et des techniques de travail individuelles de manière axée sur les problèmes.

Exercice (90') :

Formez un groupe de trois avec d'autres enseignants du projet et fixez un rendez-vous de 90 minutes sur Zoom. Chaque personne dispose ensuite de 30 minutes pour consulter ses pairs sur un « problème » spécifique du cours de langue, qui peut être technique, social ou individuel. Procédez ensuite comme suit (voir fiche de travail 4).

3.1 Comment puis-je promouvoir les compétences de communication interculturelle et la conscience culturelle dans les cours de langue ?

Il existe déjà de bonnes approches dans la recherche pour développer les compétences interculturelles et la conscience culturelle des apprenants par l'éducation en général et spécifiquement dans l'enseignement des langues.

Exercice (30') :

Lisez les chapitres 4 et 5 du texte de Barrett et al. (2014) et notez les principaux thèmes, concepts, idées et/ou préoccupations abordés.

En résumé, notez dix aspects que vous aimeriez prendre en compte dans vos cours à l'avenir.

3.2 Comment puis-je promouvoir les compétences de communication interculturelle et la conscience culturelle dans les cours de langue ?

Tomalin & Stempleski (2013) ont rassemblé quelques méthodes pour développer la conscience culturelle chez les apprenants dans les chapitres 1 et 2.

Exercice (30') :

Essayez 3 à 4 de ces méthodes dans votre classe. Rédigez un court rapport présentant la méthode et expliquant vos expériences avec cette dernière. Téléchargez le rapport dans le cours !

3.3 Comment puis-je promouvoir les compétences de communication interculturelle et la conscience culturelle dans les cours de langue ?

En vous appuyant sur les connaissances que vous avez acquises grâce aux textes, vous êtes désormais en mesure d'évaluer les cours de manière professionnelle et de conseiller vos collègues.

Exercice (60') :

Observez deux cours avec un professeur de langue de votre école. Prenez vos notes sur les exercices précédents et prenez des notes sur les différents aspects pendant les stages.

Ensuite, avec l'enseignant, réfléchissez à la valeur et à l'importance des compétences de communication interculturelle dans l'enseignement des langues et la conduite des cours. Laissez-vous guider par les questions suivantes :

Questions de réflexion (voir guide d'entretien de [rolecatcher](#)) :

1. Comment adaptez-vous votre style de communication lorsque vous travaillez avec des personnes issues de milieux culturels différents ?
2. Comment vous assurez-vous que vos actions et vos décisions tiennent compte de la culture ?
3. Avez-vous dû faire face à des différences culturelles dans une situation de conflit ? Expliquez-les !
4. Comment gérez-vous les situations où les normes culturelles des apprenants ou des parents ne vous sont pas familières ?
5. Y a-t-il eu des phases au cours desquelles vous souhaitiez promouvoir les compétences de communication interculturelle des apprenants ? Expliquez votre démarche !
6. Selon vous, l'enseignement des langues est-il le meilleur moyen de promouvoir les compétences de communication interculturelle parmi les apprenants ?

Enfin, rédigez un court rapport de 3 pages maximum, qui doit avoir la structure suivante :

- Introduction (brève introduction au sujet, informations sur l'école, la classe, etc.)
- Description et réflexion sur les cours observés
- Description et évaluation de l'entretien de réflexion
- Discussion des résultats et recommandations pour l'enseignant
- Conclusion

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 d’approfondissement

Liste des Fiches de Travail

Fiche de travail 1 : Aperçu des modules	11
Fiche de travail 2 : Questionnaire d'autoréflexion	12
Fiche de travail 3 : Critical Incident	15
Fiche de travail 4 : Déroulement du conseil collégial sur des cas concrets	16

Fiche de travail 1 : Aperçu des modules

Connaître & Reconnaître	Réfléchir & Évaluer	Agir & Créer
	(1) Quelles sont mes compétences de communication interculturelle ? (10-30 min.)	
		(2) Quelles stratégies m'aideront à résoudre les conflits (interculturels) en classe ? (110-120 min.)
(3a) Comment puis-je promouvoir les compétences de communication interculturelle et la conscience culturelle dans les cours de langue ? (30 min.)	Facultative: (3c) Comment puis-je promouvoir les compétences de communication interculturelle et la conscience culturelle dans les cours de langue ? (60 min.)	(3b) Comment puis-je promouvoir les compétences de communication interculturelle et la conscience culturelle dans les cours de langue ? (30 min.)

Fiche de travail 2 : Questionnaire d'autoréflexion

La compétence de communication interculturelle nécessite une capacité de réflexion personnelle (A), du respect (B), des connaissances (C), de la flexibilité de comportement (D) et de l'ouverture (E). La grille d'analyse fournie, basée sur les résultats de Kempen & Engel (2017), contient des énoncés sur chacune de ces facettes individuelles qui vous aideront à réfléchir sur leurs forces et faiblesses. Téléchargez et remplissez la grille.

Exercice (10'):

Lisez d'abord attentivement le début de chaque phrase avec les réponses possibles. Indiquez ensuite dans quelle mesure l'énoncé s'applique à vous (1 = pas vrai, 2 = pas très vrai, 3 = moyennement vrai, 4 = plutôt vrai, 5 = tout à fait vrai).

Réflexion sur soi

1 2 3 4 5

1. J'ai la capacité de reconnaître mon propre comportement guidé par ma culture.
2. Je suis conscient de mon propre bagage culturel.
3. Je peux bien mettre des mots sur ma propre vision du monde.
4. Il est facile pour moi de décrire ce qui définit ma culture.

Le respect

1 2 3 4 5

1. Je respecte la façon dont les gens d'autres cultures se comportent, même si je n'approuve pas ce comportement.
2. Je respecte les valeurs des personnes d'autres cultures, même si elles ne correspondent pas aux miennes.
3. Je reconnais les opinions des personnes d'autres cultures, même si elles ne correspondent pas à mon

opinion personnelle.

4. Dans l'ensemble, je trouve facile de montrer du respect envers les autres.

Les connaissances

1 2 3 4 5

1. J'acquiers des connaissances sur l'histoire, la politique et les structures sociales d'une autre culture.
2. Je m'intéresse à la littérature, à l'art et à la musique d'autres cultures.
3. Je suis impliqué envers les valeurs culturelles et les croyances religieuses d'autres cultures.
4. Je me renseigne sur les règles d'expression des comportements non verbaux dans d'autres cultures.

La flexibilité dans le comportement

1 2 3 4 5

1. J'ai la capacité de m'adapter aux styles de communication et d'apprentissage interculturels, même si ce comportement me semble inhabituel.
2. Je modifie mon comportement non verbal (par ex., expression faciale, gestuelle) lorsqu'une situation interculturelle l'exige.
3. Je modifie mon comportement verbal (par ex., accent, ton de voix) lorsqu'une situation interculturelle l'exige.

L'ouverture

1 2 3 4 5

1. Je trouve facile d'écouter et d'observer dans un contexte étranger.
2. Je n'aime pas répondre aux questions des personnes d'autres cultures.
3. Ça ne me met pas mal à l'aise de m'ouvrir à des

personnes d'autres cultures.

4. J'aime rechercher le contact avec des personnes d'autres cultures.

Exercice facultatif (20'):

Prenez le temps de noter vos compétences interculturelles pour gérer des situations d'interaction interculturelle difficiles. Notez également les peurs et résistances intérieures que vous avez concernant les interactions interculturelles. Écrivez également des phrases positives qui vous donneront la force de faire face à ces situations à l'avenir.

Exemple :

Situation : Je me sens mal à l'aise quand j'ai le sentiment que l'autre me ment.

Phrase positive : Ma tolérance à l'ambiguïté m'aide à aborder ouvertement mon interlocuteur et à découvrir les aspects de lui que j'apprécie.

Kempen, Regina & Engel, Anna (2017): Measuring intercultural competence: development of a German short scale. In: interculture journal: Online-Zeitschrift für interkulturelle Studien 16 (29), S. 39-60.

Fiche de travail 3 : Critical Incident

Dans quelle situation des malentendus sont-ils récemment survenus dans votre cours de langue ? Reconstituez la situation et tentez de décrypter le malentendu à l'aide du « modèle à 4 oreilles » de Schultz von Thun, les différents styles de communication selon Lewis et les composantes de Müller-Jacquier ! Merci de prendre les documents du module de base à portée de main !

Utilisez l'organigramme fourni sur la Fiche de travail 3 et prenez 20 minutes. Téléchargez la fiche de travail complétée dans le cours !

Exercice (20'):

1. Décrivez l'incident critique aussi précisément que possible.
2. Faites des hypothèses sur les causes du malentendu.
3. Mettez-vous dans la perspective du partenaire d'interaction et complétez vos notes sur les deux premiers exercices (**dimension perspective**).
4. Considérez le niveau affectif auquel le malentendu se produit : s'agit-il d'une perturbation du processus de communication, de l'établissement de relations ou d'une violation de la dignité personnelle des partenaires d'interaction (**dimension affective**) ? Pensez au « modèle 4 oreilles » de Schulz von Thun !
5. Réfléchissez aux différences structurelles ou aux différentes pratiques communicatives et culturelles qui pourraient être à l'origine du malentendu (**dimension cognitive**) ? Notez vos idées. Référez-vous aux styles de communication de Lewis et aux composantes de Müller-Jacquier.
6. Notez 2 à 3 stratégies pour éviter le malentendu actuel (**dimension orientée vers l'action**) !
7. Décrivez brièvement des situations comparables et des malentendus interculturels que vous avez vous-même vécus (**dimension orientée vers l'apprentissage**), et faites des comparaisons !

En s'inspirant de: <https://www.uni-kassel.de/mumis/www.mumis-projekt.de/mumis/index.php/ci-training.html>

Fiche de travail 4 : Déroulement du conseil collégial sur des cas concrets

Présentation du problème (5 min.) :

La première personne qui demande conseil décrit le « problème » de la manière la plus précise et la plus claire possible. Décrivez également vos pensées et vos sentiments. À la fin, formulez une question précise sur laquelle vous demandez conseil.

Les personnes qui donnent des conseils écoutent d'abord, puis posent des questions pour comprendre. Vos propres pensées et sentiments ou les solutions possibles ne sont pas encore exprimés à ce stade.

Définition du problème et choix de l'interprétation (5 min.) :

Les uns après les autres, les conseillers exposent leur vision du problème. Ils discutent de ce qu'ils considèrent comme le véritable problème ou la question centrale. Il est important de garder à l'esprit la question spécifique de la personne qui demande conseil.

La personne qui demande conseil choisit l'interprétation qui, à son avis, va le mieux au cœur du problème. Si personne ne comprend le cœur du problème, la personne qui demande conseil explique son interprétation.

Conseils et stratégies de solutions (10 min.) :

Les conseillers recueillent diverses suggestions de solutions à la question clé. Ils intègrent différentes approches et perspectives. La personne qui demande conseil se contente dans un premier temps d'écouter, d'observer à distance et éventuellement de prendre des notes.

Sans autre consultation, ceux qui donnent des conseils écrivent une solution suggérée, la lisent à haute voix et la remettent à la personne qui demande conseil. Cette dernière reçoit les suggestions sans autres commentaires.

Retour d'informations (5 min.) :

La personne qui demande conseil sélectionne elle-même les solutions qu'elle souhaite adopter. Elle explique la manière dont, selon elle, ces suggestions l'aideront. Il est important que les conseillers acceptent que la personne qui demande conseil soit autonome et choisisse la ou les solutions qu'elle juge les plus appropriées.

Flash de fin (5 min.) :

Tous les participants réfléchissent aux questions suivantes (la personne qui demande conseil est la dernière à parler) : Comment ai-je trouvé le conseil collégial sur ce cas concret ? Quel constat ai-je pu faire par moi-même ? Qu'est-ce que j'aimerais dire d'autre au groupe ?

Règle supplémentaire :

Les conflits personnels avec les individus ne doivent pas être le sujet central du conseil. Les commentaires sur les personnes absentes doivent être constructifs et respectueux.



Co-funded by
the European Union



Erasmus+