

La dyscommunication interculturelle

Jean-Gervais YOYO MOUTOME

Directeur ISATIC

« Les peuples seront comme de grands arbres différents à leur base, mais qui mêlent leurs frondaisons dans les hauteurs. »

(Marcien Toya, philosophe camerounais)

1.

Résumé

2.

Remerciements

3.

Introduction

4.

La communication interculturelle

1.

Les valeurs culturelles

2.

Perception et communication interculturelle

3.

La dyscommunication interculturelle

1.

La dyscommunication intragroupale

2.

L'option des valeurs comme sources de dyscommunication

3.

L'universalité : la rencontre interculturelle et non le choc culturel

4.

Conclusions

5.

Bibliographie

1. Résumé

Notre monde est globalisé. Les différences entre les peuples et les cultures sont rendues de plus en plus visibles par ses canaux de communication.

Des écrivains africains comme Amadou Hampaté Bâ et Bernard Dadié ont montré comment le monde du XXème siècle avait besoin de ponts entre les cultures et les peuples à travers leur humanisme opératif. Montaigne dans son humanisme intégral a montré de son côté comment en vivant une culture de l'intérieur, l'on pouvait mieux la comprendre, et par décantation, la vivre en partageant ses valeurs. Ces visions sont plus que jamais d'actualité dans notre XXIème siècle.

La rencontre avec l'Autre, avec sa culture, ses valeurs et ses comportements et attitudes est la base de la communication. Elle n'est pas toujours simple. Il faut espérer une reprise de la pensée d'autrui à travers la parole, une réflexion en autrui, un pouvoir de penser d'après autrui qui enrichit nos propres pensées.

Un type d'universalisme attendu par les occidentaux peut être la rencontre d'un particularisme étonnant. C'est par la raison que l'homme accède à l'exigence d'objectivité et d'universalité.

2- Remerciements :

Mes remerciements cordiaux et amicaux au Président de cette Biennale, Roland Eluerd.

Notre rencontre aux Assises Numériques de Poitou nous a conduits dans le chemin de l'échange et de la découverte de champs communs : culture, humanisme, humanité et action pour notre Monde et l'Homme.

En m'invitant à cette Biennale, il montre ainsi qu'il est un « esprit ouvert », un « ami de l'Afrique », un homme des cultures.

La langue française est apparue pour nous comme un moyen, un outil de réflexion et d'action d'abord, et ensuite un pont entre nos cultures.

J'apprécie en cette circonstance son soutien pour l'avancement du projet ISATIC (Institut Supérieur Africain des technologies de l'Information et de la Connaissance).

3- Introduction

Il existe de nombreuses définitions de la communication interculturelle. Nous retenons dans le cadre de cette présentation, celle proposée par Stella Ting-Toomey ¹. Selon elle, les éléments constitutifs d'une définition de communication interculturelle sont les suivants :

- deux personnes (ou deux groupes)
- de cultures différentes (définition très large de culture)
- en interaction
- négociant un signifié commun.

Le quatrième élément de cette définition souligne l'importance d'essayer non seulement de communiquer, mais également de se comprendre, ce qui est autrement plus complexe et difficile.

La Métaphore des icebergs est souvent utilisée pour parler de culture, et pour mettre en relief la différence entre la partie visible et la partie invisible de l'iceberg, la seconde partie étant nettement plus importante que la première. Cette partie invisible joue un rôle central pour la stabilité de l'iceberg.

Pour la culture, les proportions seraient identiques : la partie visible (architecture, nourriture, comportements, institutions, arts...) repose sur une partie invisible, bien plus importante (valeurs, normes, croyances), qui lui donne un fondement et un sens. Le contexte exerce lui aussi son influence sur les deux parties parfois contradictoires de l'iceberg.

L'image devient d'autant plus ré-vélatrice si l'on parle de communication interculturelle, dans le sens d'une communication entre deux icebergs, et si l'on se demande comment l'un des deux perçoit l'Autre. Perçoit-il seulement la partie visible de l'autre iceberg ? Sur quelles bases fonde-t-il ses perceptions et interprétations, si une partie si importante de l'autre iceberg est invisible ?

Les références canoniques (« c'est écrit dans le journal », « ce n'est pas dans le dictionnaire »,...), les catégorisations intempestives (ce n'est pas un homme », c'est un intello »,...), les appréciations sans appel (« c'est bon/mauvais »,...), les impositions liées à la classe sociale (« ça fait vulgaire », « ça ne fait pas distingué »,...) signalent la manière dont les modèles sociaux filtrent et canalisent dans une certaine direction la communication. Dès lors la dyscommunication est attendue et devrait pouvoir se repérer dans les échanges quotidiens entre les membres de groupes sociaux ou des classes sociales différentes.

Pour pouvoir éviter toute dyscommunication, il faudrait pouvoir savoir comment l'Autre entend ce que l'on vient de dire ou comment il comprend ce que l'on vient de faire. Avec l'utilisation incontournable de l'Internet dans notre monde globalisé les « messages rapides » et les « messages lents » passent-ils toujours instantanément ² ? La difficulté linguistique mise à part, il existe bien des sujets de dyscommunication entre partenaires de communautés différentes.

AMADOU HAMPATE BA affirme, dans son élan connu de créer des ponts entre les cultures et les hommes que « Ce qu'il faudrait, c'est toujours concéder à son prochain qu'il a une parcelle de vérité et non pas de dire que toute la vérité est à moi, à mon pays, à ma race, à ma religion. » Ceci est pour nous le chemin de l'universalité, un ailleurs dynamique à construire. Le vivre-ensemble exige de penser l'Autre, et de le penser autrement que sous des formes de clichés, des formules rapides et superficielles. C'est ici que la Raison intervient comme exercice de la volonté libre. Autrement dit, Si je me sens respecté-e dans ma culture et perception, je suis davantage prêt-e à respecter la perception de l'autre, et à entrer dans un dialogue constructif, et vice-versa.

4. La communication interculturelle :

4.1 Les Valeurs Culturelles

Parler de communication interculturelle, revient à parler inéluctablement de valeurs culturelles, qui sont à la base de nos attitudes, comportements et fonctionnements, que nous en soyons conscient-e-s ou pas, et que nous agissions en harmonie ou en contradiction avec les valeurs culturelles des groupes dont nous sommes membres.

Les valeurs sont aussi le filtre au travers duquel nous percevons et évaluons les attitudes et actions des autres. Stella Ting-Toomey observe que les valeurs posent les critères qui définissent une communication appropriée avec d'autres. Elles donnent aussi le ton émotionnel pour interpréter et évaluer le comportement de personnes étrangères à notre culture.

Florence Kluckhohn ¹ (en collaboration avec Fred Strodtbeck) et Geert Hofstede ont développé des modèles pour parler d'orientation de valeurs culturelles, et pour établir les liens entre valeurs culturelles et comportement. Leurs modèles reposent sur des recherches au niveau international et interculturel, et nous permettent de réfléchir à nos propres valeurs culturelles, et à la manière dont elles diffèrent des valeurs culturelles des personnes de cultures différentes avec qui nous sommes en interaction.

Dans le cadre de cette présentation, retenons respectivement

Les orientations de valeurs de Kluckhohn et Strodtbeck :

Orientation

Spectre des orientations de valeurs

Relations sociales

Lignée

Décisions verticales

I Interdépendance

Décisions de groupes

I Individualisme

Autonomie de décision

Deux exemples des variables culturelles de Hofstede (1991) dans le monde de l'entreprise (recherche effectuée dans 53 pays)

Cultures individualistes

Cultures collectivistes

Identité en termes de « Je »

Identité en termes de « Nous »

Objectifs individuels

Objectifs de groupes

Priorité à l'inter-individuel

Priorité au groupe

Gestion de personnes

Gestion de groupes

Exemples de pays où Hofstede a trouvé un pourcentage élevé de personnes pour qui l'individualisme est central :

USA, Australie, Grande-Bretagne, Canada, Pays-Bas, Nouvelle-Zélande, Suède, France, Allemagne

Exemples de pays où Hofstede a trouvé un pourcentage élevé de personnes pour qui le collectivisme est central :

Guatemala, Equateur, Panama, Indonésie, Pakistan, Taiwan / République populaire de Chine, Japon, Burkina Faso, Kenya

Cultures à faible distance hiérarchique

Cultures à forte distance hiérarchique

Accent mis sur l'égalité

Accent mis sur la distance hiérarchique

Cadabilité individuelle

Sériorité, âge, rang, titre

Interaction symétrique

Interaction asymétrique

Les subordonnés s'attendent à être consultés

Les subordonnés s'attendent à être dirigés

Exemples de groupes où Hofstede a identifié une faible distance hiérarchique :

Australie, Israël, Danemark, Nouvelle-Zélande

République d'Irlande, Oubé, Norvège, Allemagne

Canada, USA

Exemples de groupes où Hofstede a identifié une forte distance hiérarchique :

Mexique, Guatemala, Panama, Philippines.

Pays arabes, Inde, Mauritanie, Mal, Singapour

Les valeurs culturelles structurent nos perceptions, et exercent une influence considérable sur les styles de communication et de conflit, ainsi que les normes non verbales que nous développons.

4.2 Perception et communication interculturelle

Selon Marleau-Ponty, le sens plein d'une langue n'est jamais traduisible dans une autre. Nous pouvons parler plusieurs langues, mais l'une d'elle reste toujours celle dans laquelle nous vivons. Pour assimiler complètement une langue, il nous faudrait assumer le monde qu'elle exprime et l'on n'appartient jamais à deux mondes à la fois. Le SG de la Francophonie, Son Excellence A. Douf l'a signifié dans une idée : la Francophonie est un espace dans lequel le français est la langue partagée, mais chaque culture doit garder sa propre langue.

L'effet de filtre des valeurs culturelles, bien qu'inévitable, étant si puissant, nous pouvons observer des perceptions et interprétations différentes de la - même - situation, du - même - mot, du - même - silence, et ce parfois au sein d'une - même - culture. Le potentiel pour des perceptions différentes est en-core accentué lorsque les personnes en interaction viennent d'horizons différents et ont des valeurs différentes. La notion de percep-son est donc centrale lorsque l'on réfléchit à la communication inter-culturelle.

Deux exemples :

.

Vous êtes en Afrique.

Un matin, l'un de vos collègues locaux vous dit qu'il a rêvé de son grand-père, mort depuis plusieurs années. Le lendemain, il ne vient pas au travail.

Rhène : travail du subconscient, ou message des ancêtres ?

Grand-père : vieillard qu'on connaît vaguement et qu'on voit rarement ? L'homme le plus important de la famille ou de la communauté ? Sage ? Oublieux ?

Mort : plus de relation possible avec la personne, ou commencement d'une relation essentielle avec l'an-cêtre ?

.

Etude de texte avec les techniciens de Thomson CSF

Nous vous proposons ici, les techniques et les notions de déduction et de raisonnement. C'est évidemment tout à fait différent de ce que nous avons vu jusqu'à présent. Cette expérience est conçue pour être utilisée dans un cadre pédagogique. Elle vise à vous faire réfléchir sur les notions de déduction et de raisonnement, et à vous faire réfléchir sur les notions de déduction et de raisonnement.

Les perceptions dépendent de notre vision et de notre culture. Elles sont donc différentes d'une culture à l'autre. Elles sont donc différentes d'une culture à l'autre. Elles sont donc différentes d'une culture à l'autre.

En plus de cela, il est important de noter que les perceptions sont influencées par le contexte. Elles sont donc différentes d'une culture à l'autre. Elles sont donc différentes d'une culture à l'autre.

Dans la situation précédente, les perceptions qui sont le plus influencées par le contexte sont celles qui sont le plus influencées par le contexte. Elles sont donc différentes d'une culture à l'autre. Elles sont donc différentes d'une culture à l'autre.

Les perceptions dépendent de notre vision et de notre culture. Elles sont donc différentes d'une culture à l'autre. Elles sont donc différentes d'une culture à l'autre.

5. La dyscommunication interculturelle :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. L'université : le rencontre interculturelle et non le choc culturel

7. Conclusion:

8. Bibliographie

.....

.....

.....

.....

.....