

UNIVERSITÉ PALACKÝ D'OLOMOUC  
FACULTÉ DES LETTRES  
DÉPARTEMENT DES LANGUES ROMANES

**Les programmes de soutien à la communication  
interculturelle dans le contexte  
socio-économique et professionnel  
dans l'Union européenne**  
Mémoire de Master

Filière : Français appliqué au secteur économique

Rédigé par : Bc. Kateřina Seidlová

Sous la direction de : Doc. Mgr. Jaromír Kadlec Dr.

2012

UNIVERSITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA ROMANISTIKY

**Programy na podporu rozvoje kompetencí  
v oblasti interkulturní komunikace v socio-  
ekonomickém kontextu v rámci Evropské unie**

Diplomová práce

Obor: Odborná francouzština pro hospodářskou praxi

Autor : Bc. Kateřina Seidlová

Vedoucí práce: Doc. Mgr. Jaromír Kadlec Dr.

2012

Je tiens à exprimer mes plus vifs remerciements à Monsieur Jaromír Kadlec pour leurs consultations et ses remarques. Je remercie ma famille et mes amis de leur soutien moral.

Je déclare avoir rédigé mon mémoire de master d'une manière indépendante sous la direction du docteur Jaromír Kadlec et de Geoffroy Bletton. Pour ce travail, j'ai consulté les ouvrages et les sources figurant dans la bibliographie.

Olomouc, le 21 août 2012

.....  
Kateřina Seidlová

# TABLEAU DES MATIÈRES

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCTION .....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>1. PARTIE THÉORIQUE .....</b>  | <b>4</b>  |
| 1.1. QU'EST-CE QUE LA COMMUNICATION ? .....                                       | 4         |
| 1.2. L'HISTOIRE DU MOT COMMUNICATION .....  | 5         |
| 1.3. LES MODELES DE LA COMMUNICATION DE LA PERSPECTIVE SCIENTIFIQUE .....         | 6         |
| 1.4. LES TYPES DE COMMUNICATION ET L'IMPACT SUR L'INTERLOCUTEUR .....             | 10        |
| 1.5. LES NIVEAUX DE LA COMMUNICATION CLASSEE SELON LE TYPE D'INTERACTION .....    | 11        |
| 1.6. LE RAPPORT ENTRE L'ESPACE SOCIAL ET LA COMMUNICATION .....                   | 12        |
| <b>2. CULTURE DANS SA PLURALITE DE SENS .....</b>                                 | <b>13</b> |
| 2.1. LES CONCEPTIONS DE LA CULTURE .....  | 16        |
| 2.1.1. <i>La conception humaniste</i> .....                                       | 16        |
| 2.1.2. <i>La conception anthropologiste</i> .....                                 | 16        |
| 2.1.3. <i>La conception sociologique</i> .....                                    | 17        |
| 2.1.4. <i>La conception psychanalytique</i> .....                                 | 17        |
| 2.2. LES TYPES DE CULTURE .....   | 18        |
| 2.2.1. <i>La culture individuelle</i> .....                                       | 18        |
| 2.2.2. <i>La culture collective</i> .....   | 19        |
| 2.3. LES FACTEURS DE DIFFERENCIATION CULTURELLE .....                             | 19        |
| 2.3.1. <i>La distance hiérarchique</i> .....                                      | 19        |
| 2.3.2. <i>L'individualisme / le collectivisme</i> .....                           | 20        |
| 2.3.3. <i>La dimension masculine et féminine</i> .....                            | 20        |
| 2.3.4. <i>Le contrôle de l'incertitude</i> .....                                  | 21        |
| 2.3.5. <i>La culture et le comportement</i> .....                                 | 21        |
| 2.4. LE CHOC CULTUREL .....   | 22        |
| 2.5. LES VALEURS COMME UN COMPOSANT DECISIF DANS L'ORIENTATION DES CULTURES ..... | 25        |
| 2.6. LES TYPES CULTURELS SELON RICHARD LEWIS .....                                | 25        |
| <b>3. INTERCULTUREL .....</b>   | <b>29</b> |
| 3.1. LA CONSTRUCTION DE L'INTERCULTUREL .....                                     | 29        |
| 3.2. LES COMPETENCES ET L'INTERCULTUREL .....                                     | 31        |
| 3.3. LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE .....                                       | 32        |
| 3.4. LES STEREOTYPES ET LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE .....                    | 33        |
| 3.5. LE SCHEMA DE KOHLS .....   | 34        |
| <b>4. PARTIE PRATIQUE– L'ANALYSE .....</b>  | <b>36</b> |
| 4.1. LES BUTS DE NOTRE PARTIE PRATIQUE SONT : .....                               | 36        |
| 4.2. LA METHODE D'APPLICATION .....   | 36        |
| 4.3. LE PLAN DE REALISATION DE LA PARTIE PRATIQUE .....                           | 37        |

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| 4.4       | L'INTRODUCTION A LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE<br>DANS LE CADRE DE L'UNION EUROPEENNE.....                         | 37        |
| 4.5.      | LA SOURCE DES INFORMATIONS .....  | 40        |
| 4.6.      | LISTE DES PROGRAMMES, DES PROJETS, DES AGENCES ET DES ASSOCIATIONS<br>SOUTENANT LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE..... | 40        |
| 4.7.      | LA PRESENTATION DES PROJETS ANALYSES DANS L'UNION EUROPEENNE .....  | 41        |
| 4.8.      | LE PROGRAMME CULTURE .....  | 42        |
| 4.9.      | PROGRAMME JEUNESSE EN ACTION .....  | 44        |
| 4.10.     | LE PROGRAMME MULTILINGUISME .....   | 48        |
| 4.11.     | LE PROGRAMME COMENIUS.....  | 49        |
| 4.12.     | LE PROGRAMME ERASMUS .....  | 50        |
| <b>5.</b> | <b>COMPARAISON .....</b>  | <b>52</b> |
| <b>6.</b> | <b>CONCEPT .....</b>  | <b>55</b> |
|           | <b>CONCLUSION .....</b>   | <b>57</b> |
|           | <b>RÉSUMÉ .....</b>   | <b>59</b> |
|           | <b>RÉSUME .....</b>   | <b>60</b> |
|           | <b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>   | <b>61</b> |
|           | <b>SOURCE D'INTERNET.....</b>   | <b>63</b> |

« La chose la plus importante en communication ; c'est d'entendre ce qui n'est pas dit. »

Peter Drucker

## INTRODUCTION

La vitesse, l'efficacité, l'interconnexion deviennent des attributs fondamentaux de la société contemporaine. Ils se manifestent dans tous les sens, en recherche, en technologie, en économie, dans la coopération internationale. L'essor technologique mène vers le développement économique qui soutient le marché international et vice-versa. Disons que nous vivons dans une perspective accélérée, dans un monde où la globalisation a de plus en plus d'ampleur. Pourtant il ne s'agit pas d'un phénomène nouveau, parce qu'elle remonte probablement à l'origine de l'espèce humaine sur la planète. Nous trouvons des mentions liées à l'effet de la globalisation datées du II<sup>ème</sup> siècle avant J.-C. qui manifestent le début de la dépendance des événements entre eux au niveau mondial. Ensuite de grandes découvertes qui ont été mises en place au XV<sup>ème</sup> siècle, ont favorisées et accélérées encore plus son expansion. À partir du XIX<sup>ème</sup> siècle l'épanouissement de la forme actuelle du processus de globalisation se déroule plus rapidement. Aujourd'hui, elle devient la réalité quotidienne, familière à tout le monde. Nous, nos vies y participent même si nous n'en sommes pas souvent conscients. En outre, ce phénomène produit des effets positifs aussi bien que négatifs sur les relations internationales. D'une part certains pays se rapprochent, d'autre part quelques uns s'éloignent.

Les conséquences de la globalisation sont inévitables. Due à ce processus la compréhension de la dimension de l'espace, du temps et des relations change. Il est évident que cette transformation nous conduise vers l'accélération des processus sociaux. Tout cela forme de nouvelles demandes à l'égard de l'homme et évoque des réactions différentes. Nous adaptons une nouvelle façon d'agir, de communiquer. Nous devons souligner que l'essentiel de la réussite dans les relations sociales, est la communication. Malgré des technologies modernes omniprésentes qui favorisent incontestablement le développement des supports à la communication, il y a toujours des malentendus entre des interlocuteurs qui se produisent au niveau des compétences de l'homme de savoir communiquer. Cet effet est encore plus fort s'il s'agit de la communication dite interculturelle. Nous nous interrogeons sur ces questions

suivantes. Qu'est-ce que la communication interculturelle ? Quelles sont les conditions pour y parvenir ? Quel sont les obstacles et les limitations?

Aujourd'hui des personnes organisent des rencontres internationales pour plusieurs raisons. Leurs impulsions de départ varient. Le flux des travailleurs, et celui des étudiants est immense. Des interactions des cultures sont omniprésentes grâce à la liberté maintenue, grâce au processus de l'intégration et à la coopération européenne. Sur ce point-là, l'ouverture au sein de l'Europe fait sa preuve. Prenant conscience de la variété de la société européenne, nous nous rendons compte que tout cela exige nécessairement le progrès à propos des compétences de la communication interculturelle.

L'intitulé de notre mémoire de master est la communication interculturelle dans le contexte socio-économique dans l'Union européenne. Nous nous en préoccupons comme l'une des compétences personnelles intervenant dans les relations sociales à l'échelle internationale. Supposons que l'outil de succès serait des programmes soutenant la dissémination des connaissances et l'éducation sur le sujet susvisé. Nous nous focalisons sur les programmes effectués dans l'Union européenne.

D'ailleurs, il s'agit d'un travail de réflexion profonde sur cette problématique étendue, dont la terminologie est assez profanée par le fait de l'intégration et des échanges dans le cadre de l'Union européenne. Nous nous posons plusieurs questions. Quelle est la situation actuelle par rapport aux programmes existants dans l'Union européenne ? Y-a- il des programmes préparatoires pour maîtriser le domaine de l'interculturel qui accompagnent la mobilité en Europe? Influence-t-elle la culture d'un certain pays, des approches et des initiations menées vers la communication interculturelle ? Comment faire pour que la communication interculturelle soit efficace et de faire en sorte que des cultures différentes puissent se faire mieux comprendre ?

Notre objectif est de présenter une étude transversale vu que notre sujet touche plusieurs sciences humaines et sociales. En outre, le but est de donner un regard intégral sur ce sujet substantiel. Nous tentons de trouver et de comprendre des rapports réciproques d'un point du vue de la psychologie, de la sociologie, de l'ethnologie et de l'économie. Cela nous permet d'étudier la communication interculturelle de différents aspects. Ensuite nous tâchons d'analyser des programmes soutenant

la communication interculturelle dans l'Union européenne. Cette analyse représente une partie pratique de notre ouvrage. La méthode appliquée est donc l'analyse.

Premièrement, nous déterminons des notions de base. C'est une partie théorique et fonctionnelle qui vise à clarifier la terminologie. Nous éclaircirons les termes : communication, culture, interculturel. Nous présentons des définitions des auteurs différents. Ensuite, nous traitons des facteurs psychologiques, sociologiques et économiques qui jouent pour ou contre la communication dite efficace.

Deuxièmement, nous analysons les programmes dans le cadre de l'union européenne. Nous ajoutons des tableaux récapitulatifs pour fournir les résultats synoptiques.

Pour conclure, nous résumons des résultats de notre analyse et nous constatons la situation actuelle.

Nous espérons que ce mémoire de master ne deviendra qu'un ouvrage enrichissant pour nous-mêmes, mais également pour d'autres et qu'elle contribuera à la réflexion sur les interventions se référant à la communication interculturelle qui soutient la cohérence sociale de la société européenne multiculturelle.



# 1.PARTIE THÉORIQUE

Il convient tout d'abord de définir ce qu'est la communication interculturelle. La notion se compose de 3 parties: Communication - inter - culturelle. Les chapitres suivants expliquent la communication, la culture, l'interculturel en détail ce qui permet de mieux comprendre la proximité des notions et les liaisons entre eux.

## 1.1. Qu'est-ce que la communication ?

La multitude d'ouvrages et des articles scientifiques sont dédiés à la communication. Néanmoins ces publications actuelles nous proposent des interprétations assez variées et nous renvoient à des réalités différentes. La communication peut nous évoquer des mots comme: informer, exprimer, divertir,... Disons que tous les mots nous communiquent aussi quelques fonctions de la communication. D'où vient la difficulté à concevoir une définition complexe de la communication qui comprend tous ses contenus.

Si l'on essaie de déterminer la communication, suite à la réflexion, on dirait : « la communication est le moyen de faire passer un message. Le transmetteur peut être un homme aussi bien qu'un média (radio, télévision). Soulignons que la communication est un phénomène social qui sert comme intermédiaire des liaisons personnelles et professionnelles. » Nous nous y intéressons en raison de l'importance et son impact sur nos relations sociales.

Quant au message de la communication, il s'agit d'une information transmise par un individu et reçu par un autre. D'où vient la première modalité pour la communication. Il est nécessaire d'avoir un émetteur (communicateur) et un récepteur (destinataire) pour que la communication acquière son sens large. Elle est un élément circulaire des échanges humains. Voir le modèle de communication de N. Wiener. Une deuxième modalité est que la communication doit être mise dans un contexte. Pour en savoir plus voir le chapitre 1.2. Culture.

D'après le dictionnaire de Sociologie cette définition est assez réduite. Conséquemment, il nous offre une explication plus précise basée sur la fonction de la communication. Il s'agit d'une activation des codes (langue) permettant à une société

de vivre ensemble. De plus, il met en valeur la transmission des éléments symboliques (langue) d'une génération à l'autre. Dans ce cas-là, nous considérons l'homme comme un être de communication et la communication comme un porteur de culture.

« Selon Winkin on définira la communication comme l'ensemble des actes qui, au jour le jour, mettent en œuvre les structures qui fondent une société, c'est-à-dire sa culture. » [LLored R., 384, 2007]

Les deux dernières affirmations démontrent que la communication n'est qu'un outil de passation des informations dans le temps réel, mais elle est aussi « un créateur » de la structure d'une société qui transmet des valeurs culturelles. Donc, elle a une nature éternelle. La première définition tend à désigner la communication comme un processus d'activation de code – à savoir la langue. La seconde citation définit d'abord la communication dans son intégralité comme « l'ensemble des actes ».

Pour conclure sur les observations au sujet de la communication, nous avons trouvé une affirmation qui démontre sa complexité et sa difficulté le plus précisément: « Entre, Ce que je pense, Ce que je veux dire, Ce que je crois dire, Ce que je dis, Ce que vous avez envie d'entendre, Ce que vous croyez entendre, Ce que vous entendez, Ce que vous avez envie de comprendre, Ce que vous comprenez, Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer. Mais essayons quand même... » [[http://perrine.maillard.free.fr/citations\\_proverbes/citations\\_et\\_proverbes.html](http://perrine.maillard.free.fr/citations_proverbes/citations_et_proverbes.html)]

Enfin, nous accentuons sur le fait que de parler ne devrait pas nécessairement signifier communiquer. Communiquer devrait être un processus interactif qui donne du sens à la relation.

## **1.2. L'histoire du mot communication**

Nous esquissons l'évolution du mot communication à travers le temps, puisque l'histoire, est un miroir de notre passé qui enregistre tous les faits importants et qui nous permet de voir des choses, des points de vues différents. Elle accentue le rapport causal de développement de la notion de communication. Il nous paraît intéressant de savoir quand exactement ce terme est apparu ? À quel moment et dans quel contexte les citoyens ont commencé à l'employer.

Le mot communication apparaît au XIV<sup>e</sup> siècle dans la langue française. Au Moyen Âge, elle indique un partage, une mise en commun et en même temps elle

désigne la commune. En plus, il y a une liaison avec le mot excommunication comme exclusion de la communauté.

À la Renaissance, la notion de communication sort du vocabulaire religieux et prend une signification de transmission, de passage d'un point à l'autre.

Au XXe siècle il était massivement employé au pluriel pour désigner les routes, chemins....Cet emploi est probablement lié à la révolution industrielle.

De nos jours, l'usage du mot reste au singulier et il se rapporte plutôt au savoir faire communiquer.

Nous pourrions voir que dans la signification du mot il y avait toujours un rapport de relation (liaison). Remarquons qu'au début, la relation était dans le cadre d'une communauté, puis la notion est liée à des endroits différents ou à un passage. Donc nous pouvons dire qu'il se dépersonnalise d'une certaine façon. Enfin il revient de nouveau vers l'homme et le terme comprend du savoir-faire communiquer. Tout cela reflète parfaitement l'objet d'intérêt de la société à chaque époque.

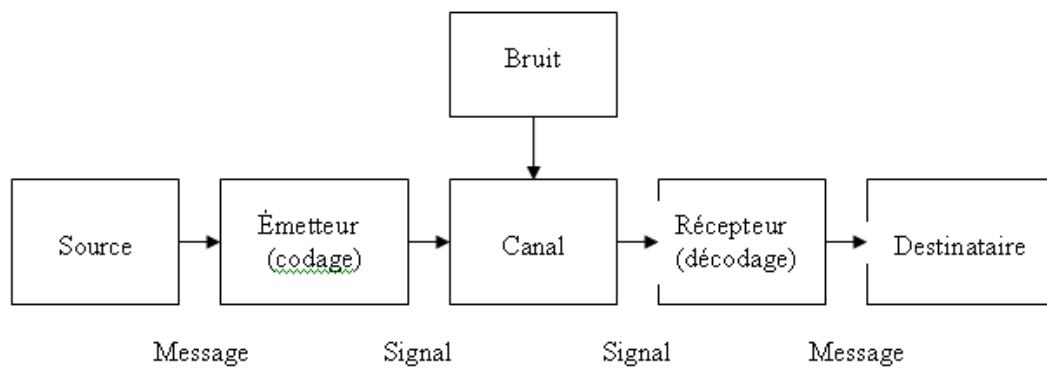
### **1.3. Les modèles de la communication de la perspective scientifique**

Comment les sciences de l'informatique et de la communication décrivent-elles la communication? Pour comprendre et détailler ce phénomène, elles le cadrent, décomposent, analysent. Ces étapes mènent à la création des modèles qui nous permettent de voir et de concevoir la communication sous différents angles. Ce chapitre est uniquement consacré aux modèles de la communication les plus importants. Il faut dire qu'ils en existent d'autres...Nous présentons les schémas de Shannon et Weaver, Wiener, Jakobson, Winkin.

L'éventail des modèles de la communication signale la variété des définitions présentées au cours de l'histoire. Des théories diverses renvoient à des préoccupations différentes de son époque. En outre, nous distinguons également les schémas selon le contexte dans lequel ils étaient produits. Les chercheurs ont essayé de créer des modèles synoptiques pour bien expliquer la notion *communication* en prenant en considération tous les acteurs, tous les canaux, etc. L'objectif est d'illustrer la communication avec l'intelligibilité. La fonction du modèle est de transmettre la réalité en présentation, fournissant un schéma démonstratif qui nous aide à comprendre la structure et les enjeux de la communication. C'est un mécanisme

cognitif. Nous distinguons trois types de modèles. Les modèles positivistes qui analysent les effets et l'efficacité de la communication. Ensuite les modèles systémiques qui dissèquent la stabilité et le changement du système de communication. Enfin, les modèles constructivistes focalisés sur le sens partagé des interlocuteurs.

Le premier modèle classé comme positiviste était celui des années 40 qui a été présenté par les mathématiciens Claude Shannon et Warren Weaver. Ce modèle désigné « Émetteur-récepteur » renvoie à la métaphore du télégraphe, puisque les auteurs s'intéressent à la transmission des informations par le téléphone. Il est caractérisé comme linéaire.

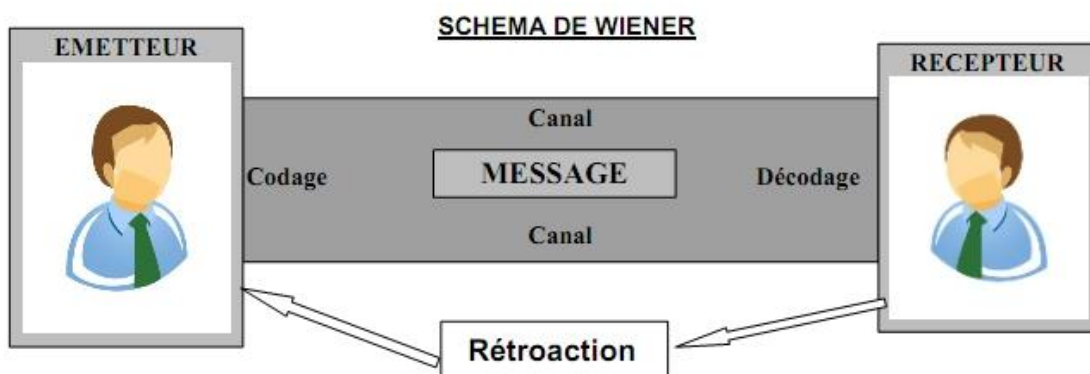


Description des phases du modèle du télégraphe :

- La source d'information produit un message ;
- L'émetteur transforme ou traduit le message en un signal qui sera ensuite transporté par le canal ;
- Le canal représente un support physique du message, la voie de circulation de l'information et ses caractéristiques vont délimiter les limites de la transmission du message et ses contraintes ;
- Le bruit comprend l'ensemble des perturbations que peuvent déprécier le message et rendre sa réception problématique ;
- Le récepteur réalise l'opération inverse de celle de l'émetteur. Il reçoit et retraduit le signal reçu en message (processus de décodage);
- Le message restitué est transmis au destinataire.

La théorie de Shannon est essentielle pour le développement de plusieurs sciences. Par exemple, pour l'informatique ou pour la psychologie cognitive, plus précisément la capacité d'un individu à recevoir une information, ce qui est une partie très importante dans le processus de la communication.

Par la suite N. Wiener, mathématicien, théoricien, chercheur américain et surtout fondateur de la cybernétique<sup>1</sup> a apporté un nouveau point de vue sur le modèle de communication. Son apport consiste à l'addition de la phase de feedback (action en retour). Il considère la communication comme un élément du système cybernétique. De plus, sa théorie était révolutionnaire, parce que la communication cesse d'être conçue comme linéaire, mais elle devient circulaire. Conséquemment l'émetteur et le récepteur interagissent. Donc, il y a une action suivie d'une réaction. Voir la démonstration sur l'image au-dessous.



L'un des célèbres schémas de la communication a été créé par Roman Jakobson qui a adapté le modèle précédent. Sa présentation est souvent critiquée pour sa simplification. Pourtant son schéma reste important aussi bien que les six fonctions du langage<sup>2</sup> qui y sont intégrées. D'après Jakobson, la structure de communication se constitue de six phases. Un émetteur [1] envoie un message [2] à un récepteur [3], par

---

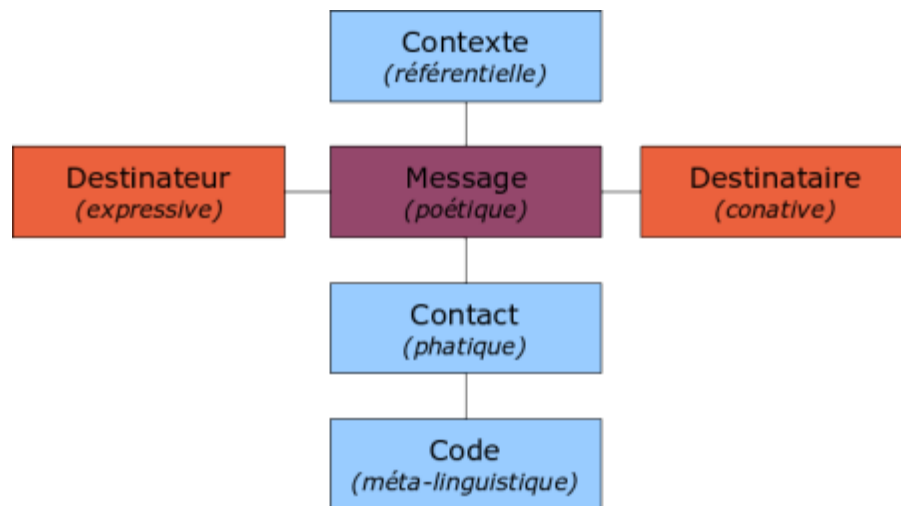
<sup>1</sup> Science qui étudie les mécanismes de communication et de régulation dans les machines et chez les êtres vivants.

<sup>2</sup> Le langage est la « faculté de mettre en œuvre un système de signes linguistiques » (qui constituent la langue) permettant la communication et l'expression de la pensée.

un code [4] qui peut être linguistique, graphique, gestuel..., transmis par un canal [5] (auditif, visuel, tactile...), dans un contexte donné [6].

Les six fonctions sont :

- Fonction expressive (expression des sentiments du locuteur)
- Fonction conative (fonction relative au récepteur)
- Fonction phatique (mise en place et maintien de la communication)
- Fonction référentielle (le message renvoie au monde extérieur)
- Fonction métalinguistique (le code lui-même devient objet du message)
- Fonction poétique (la forme du texte devient l'essentiel du message)



Modèle de la communication, les fonctions du langage y compris selon Roman Jakobson

Le dernier schéma appartient aux modèles systémiques. Il a été établi par Yves Winkin, professeur spécialisé en « anthropologie de la communication ». Il prend le nom *modèle d'orchestre* pour la raison de son fonctionnement collectif. Le principe du modèle repose sur le travail collectif où tous les intéressés s'expriment. Tout cela se déroule sous la conduite d'un chef. Ce schéma est caractérisé par une certaine dépendance de l'un à l'autre, car nous ne pouvons pas faire une symphonie avec un musicien. De ce fait, chaque acteur participe au résultat. À part cela, les spectateurs font aussi parti du système. Nous pouvons appliquer cette théorie à l'affirmation

susvisée que la communication est un porteur de culture. Chaque personne a sa propre façon de communiquer (son instrument). Il est influencé par l'entourage c'est-à-dire par sa culture (chef d'orchestre). De plus, la maîtrise de la communication dépend des connaissances maintenues qui sont toujours soutenues par la pratique (connaissance de sa partition). En conclusion, cela peut donner un comportement qui affecte le mode de communication. L'orchestre représente la culture d'une société et les spectateurs sont les individus d'une culture différente.

Chaque étude a apporté un point de vue différent et surtout un avancement et une contribution spécifique sur la problématique de la communication.

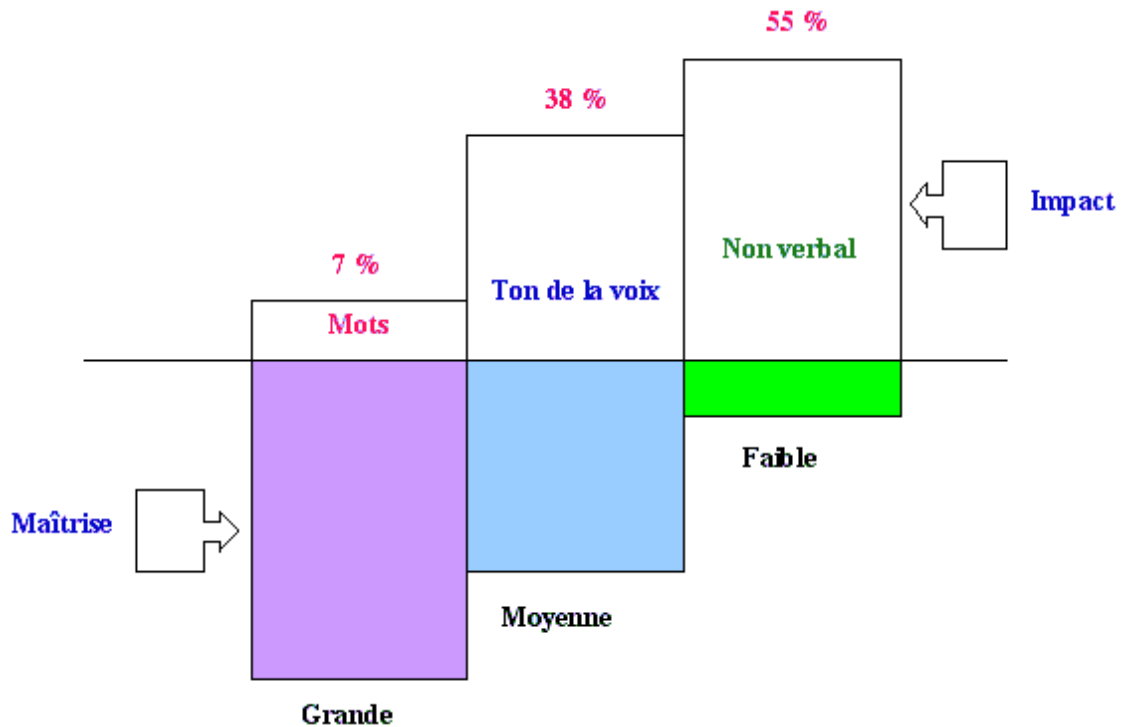
#### **1.4. Les types de communication et l'impact sur l'interlocuteur**

Pour parler de la communication et de ses types nous devons mentionner l'école de Palo Alto qui dit « on ne peut pas ne pas communiquer ». Que l'on se taise ou que l'on parle, tout est communication. Nos gestes, notre posture, nos mimiques, notre façon d'être, notre façon de dire, notre façon de ne pas dire, toutes ces choses « parlent » à notre récepteur. La communication est aussi une forme de manipulation. En effet, nous communiquons souvent pour manipuler, modifier l'environnement ou le comportement d'autrui.

Il existe deux types de communication. Premièrement, c'est la communication verbale qui comprend la parole. Jean-François Chanlat la classifie comme une partie textuelle de la communication. Deuxièmement, il s'agit de la communication non-verbale qui contient plusieurs sous-catégories comme kinésique (langage de corps), une approche haptique (sens tactile) et proxémique (position dans l'espace). Elle représente des éléments co-textuels de la communication. La communication interculturelle touche naturellement les deux types.

D'après l'étude consacrée à l'impact de la communication verbale et non-verbale sur notre interlocuteur (récepteur) nous avons des résultats intéressants. Le graphique n° 1 démontre en pourcentage l'impact de différents types de communication sur le récepteur(s). Nous voyons l'accroissement progressif à partir de ce qu'on dit à travers le timbre de notre voix jusqu'à la communication non-verbale. Par contre, en ce qui concerne le pouvoir de maîtriser les différents types de

communication, le taux de la possibilité d'influencer est inverse. Il a une tendance dégressive.



### 1.5. Les niveaux de la communication classée selon le type d'interaction

Nous distinguons trois niveaux de la communication selon le nombre des agents intéressés, leur relation et le niveau du feedback emporté sur une conversation. Tout d'abord, c'est la communication interpersonnelle qui ne concerne que deux individus. Soulignons que leur engagement relationnel est bilatéral et le feedback est important.

Ensuite, c'est la communication de groupe. La désignation nous a déjà dit qu'il s'agit du rassemblement de personnes ayant le même objectif qui est de traiter un sujet commun. Par exemple : réunion dans une entreprise.

Le dernier niveau est la communication de masse. La diffusion du message est immense et le feedback est très faible.

Dans notre cas, la communication interculturelle peut être réalisée dans tous les niveaux susmentionnés.



## **1.6. Le rapport entre l'espace social et la communication**

Chaque personne adopte une façon spécifique de parler, de communiquer en raison de son entourage où il est né, il a grandi et où il demeure. D'autre part, l'espace social et la façon de communiquer d'un individu s'influencent mutuellement. Il fait partie d'un des éléments contextuels. De plus, la façon de communiquer peut se montrer un peu contradictoire au sens que d'un côté elle nous distingue des autres, d'un autre côté elle nous uniformise, puisque il y a quelques traits identiques avec d'autres d'une même culture. Disons que nous sommes comme un livre d'une langue étrangère où des chapitres sont triés selon des sujets (situation sociales) et qui dispose d'un vocabulaire. En avançant nous apprenons de nouvelles réactions c'est à dire de nouvelles réponses pour un contexte concret, mais les options de communiquer sont restreintes par la thématique, par le niveau du livre ou par la bibliothèque (entourage, l'espace social). De surcroît, tout cela est influencé et limité par notre intellect, nos compétences, notre caractère personnel.

Le chapitre suivant traite le sujet culture comme un élément contextuel. C'est un facteur primordial influençant la façon de communiquer. Donc, elle représente un socle de la communication.

## 2.CULTURE DANS SA PLURALITE DE SENS

La culture, qu'englobe-t-elle ? L'abstrait de la notion évoque des associations étendues. Pour chacun de nous cela signifie une chose un peu différente. Malgré cela, nous trouvons des traits unis. Il s'agit sûrement d'un sujet très sensible qui produit une multitude de débats. Qu'est ce que la culture ? Pour prendre conscience du caractère problématique d'une définition uniforme, nous ajoutons une liste des opinions assez hétérogènes sur la notion *culture* démontrant la disparité des appréciations. Elle se trouve sur la page 17. Dans le chapitre suivant nous ajoutons des conceptions diverses qui révèlent des réflexions de différents domaines scientifiques. Nous nous préoccupons de la désignation de la culture en raison de sa continuité avec l'interculturel. Ajoutons que la notion de culture permet de penser l'unité de l'humanité dans sa diversité.

Avant de se mettre en raisonnement sur la désignation de la culture, nous nous préoccupons par rapport au passé. Nous nous posons la question. Quand est-ce que le mot culture a été utilisé pour la première fois et dans quel contexte (signification)? Historiquement, le mot culture existait déjà en latin. Vu que la première signification du mot s'adresse à l'habitant d'une colonie, celui qui cultive, la culture nomme une étendue limitée du territoire destinée aux plantes. Le mot a été également utilisé en tant que l'équivalent du mot agriculture. En français, il apparaît au XIe siècle. Ensuite, il a été utilisé comme le culte religieux. À partir de XVI<sup>e</sup> siècle tout évolue grâce à la Renaissance, l'art, l'éducation et la langue. Donc le mot culture développe et élargi son contenu. De nos jours, la notion *culture* admet une pluralité de sens et de multiples usages. D'où la quantité des explications de ce terme. Mais si les sciences sociales ont pour objet la culture, elles sont, par ailleurs, constituées elles-mêmes dans le cadre d'une culture, c'est-à-dire des valeurs. Dès lors, comment peuvent-elles échapper aux évaluations normatives, fondées sur des valeurs, sur leurs objets et prétendre à l'objectivité ? Nous nous sommes rendu compte que la difficulté est de maintenir l'objectivité en cherchant l'étendue du terme et de trouver l'explication nette sans une déformation culturelle.

Pour définir la culture, nous reprenons la définition qu'en donne l'anthropologue<sup>3</sup> américain Edward Hall : « la culture comme un ensemble de règles tacites de comportement inculquées dès la naissance lors du processus de socialisation précoce dans le cadre familial. Il développe une conception déterministe de la culture affirmant par exemple que la culture nous dicte nos comportements, qu'elle programme chacun de nos gestes, chacune de nos réactions, de nos sentiments. » [Hall et Hall, 1990, p. 30] Ce qui est essentiel dans son travail est qu'il étudie des comportements à la communication dans trois dimensions : le contexte, le temps, l'espace. La conception du contexte repose sur la division selon le niveau de la vie. Une définition plus générale est du même auteur Edward Thomas Hall et son épouse Mildred Reed: « La culture est un système développé par l'être humain pour créer, émettre, conserver et traiter l'information, système qui le différencie des autres êtres vivants. » Des termes comme normes<sup>4</sup> de valeurs, normes de comportement, normes de création matérielle, tradition, coutume, habitude se trouvent également coiffés dans cette perspective anthropologique par le mot « culture ».

G. Hofstede, un psychologue néerlandais inspiré par le culturalisme, nous propose la définition suivante: « La culture comme programmation collective de l'esprit humain qui permet de distinguer les membres d'une catégorie d'hommes par rapport à une autre. Le cœur de la culture est constitué d'idées traditionnelles et des valeurs qui lui sont attachées. »

Selon Denieuil « La culture est un système de communication sociale et de médiation symbolique des rapports sociaux. » [Denieuil P., 5,2008]

---

<sup>3</sup> L'anthropologie est une science qui se consacre à l'étude de l'être humain d'une manière holistique. Le terme est d'origine grecque et dérive d'anthropos (« homme » ou « humain ») et logos (« connaissance »). L'anthropologie est une science intégratrice qui étudie l'homme dans le cadre de la société et de la culture auxquelles il appartient, tout en associant des approches des sciences naturelles, sociales et humaines. [http://lesdefinitions.fr/anthropologie]

<sup>4</sup> Une norme sociale réfère à une règle de conduite dans une société ou un groupe social, notamment des manières d'agir. Les normes sociales définissent le domaine de l'action sociale en précisant ce que l'individu peut ou ne peut pas faire. Elles traduisent les valeurs et les idéaux dominants de la société ou du groupe. [http://fr.wikipedia.org/wiki/Norme\_sociale]

Il nous paraît convenable d'alléguer une définition de l'UNESCO<sup>5</sup>, puisqu'il s'agit d'une organisation favorisant également la communication interculturelle: « la culture, dans son sens le plus large, est considérée comme l'ensemble des traits distinctifs, spirituels et matériels, intellectuels et affectifs, qui caractérisent une société ou un groupe social. Elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vies, les droits fondamentaux de l'être humain, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances. » [Goulvestre, L., 10, 2008]

Le dictionnaire Larousse nous offre cinq explications

- Enrichissement de l'esprit par des exercices intellectuels. Cette affirmation correspond à peu près avec la conception humaniste.
- Connaissances dans un domaine particulier : Elle a une vaste culture médicale.
- Ensemble des phénomènes matériels et idéologiques qui caractérisent un groupe ethnique ou une nation, une civilisation, par opposition à un autre groupe ou à une autre nation : La culture occidentale.
- Dans un groupe social, ensemble de signes caractéristiques du comportement de quelqu'un (langage, gestes, vêtements, etc.) qui le différencient de quelqu'un appartenant à une autre couche sociale que lui : Culture bourgeoise, ouvrière.
- Ensemble de traditions technologiques et artistiques caractérisant tel ou tel stade de la préhistoire.

En conclusion la culture est définie comme un ensemble de règles, un système de différenciation, une programmation collective ou l'ensemble des traits distinctifs, spirituels et matériels, intellectuels et affectifs. Nous trouvons que la définition de Edward Hall et son épouse est la plus complexe et significative (bien choisi, bien senti), puisqu'elle qualifie la culture comme un système, l'objet de l'humanité, une valeur qui nous différencie des animaux. De surcroît, elle s'appuie sur la psychologie de la personnalité. Nous ressemblons, mais en fait nous voudrions être unique, différent des autres. La culture est un moyen de distinction des autres et son

---

<sup>5</sup> L'Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture qui vise à s'emploie à créer les conditions d'un dialogue entre les civilisations, les cultures et les peuples, fondé sur le respect de valeurs partagées par tous. Elle contribue à la promotion de la paix en favorisant la préservation des cultures et la communication interculturelle.

contenu réel dépasse toutes les définitions existantes. Il faut percevoir la culture comme un instable ayant sa propre dynamique.

## **2.1. Les conceptions de la culture**

La vision de la culture diffère selon les domaines d'étude. Nous relatons quatre conceptions qui la présentent d'une manière dissemblable.

### **2.1.1. La conception humaniste**

La conception humaniste considère la culture comme un terme ambivalent qui invoque avant tout à une conception humaniste de l'homme. Elle la définit comme : « Le développement particulier de certaines expressions de l'activité humaine considérées comme supérieures à d'autres : on dira d'un individu qu'il a de la culture pour désigner une personne ayant développé ses facultés intellectuelles et son niveau d'instruction. En ce sens, la notion de culture se réfère à la culture de l'âme ('Cultura animi', Cicéron) pour reprendre le sens original du terme latin 'cultura' qui désignait la culture de la terre ». [G.N. FISCHER, 1990, 4].

Deuxièmement, la culture est désignée comme un entraînement de l'esprit. Elle comprend l'idée de raffinement. C'est-à-dire, quelqu'un est cultivé s'il possède de bonnes manières. On dit qu'il a de la culture. La culture intègre sur ce plan un savoir qui influence la bonne socialisation d'un individu.

### **2.1.2. La conception anthropologiste**

C'est l'anthropologie qui élargit la notion de culture. Elle lui donne une signification nouvelle pour désigner non plus les facultés personnelles, mais également des manières d'être en société qui diffèrent selon les groupes. Les groupes sont notamment déterminés par des valeurs, des visions du monde et des représentations qui leur sont propres. Taylor désigne *culture* comme : «La culture ou civilisation prise dans son sens ethnologique<sup>6</sup> large est cet ensemble complexe englobant les connaissances,

---

<sup>6</sup> Étude de l'ensemble des caractères de chaque ethnie, afin d'établir des lignes générales de structure et d'évolution des sociétés. (L'ethnologie, née au XVIII<sup>e</sup> s., s'est subdivisée en anthropobiologie et en

les croyances, les arts, la morale, les lois, les coutumes ainsi que les autres capacités et habitudes acquises par l'homme en tant que membre d'une société ». [C'est à TAYLOR (1964) cité par G.N FISCHER. (1990, p.5)].

Linton montre que la culture détermine les types de personnalité dont les expressions sont communes aux membres d'un groupe dans la mesure où les différents comportements sont organisés dans un ensemble modelé. (LINTON, 1945).

Les deux auteurs soulignent le facteur environnemental qui intervient continuellement sur des personnalités des individus d'une société.

### **2.1.3. La conception sociologique**

Selon le sociologue E. Durkheim, la culture est une activité sociale contenant le progrès intellectuel de l'humanité Elle comprend « les manières d'agir de penser et de sentir extérieures à l'individu et dotées d'un pouvoir de coercition qui s'impose à lui ». (E. DURKHEIM, 1978)

### **2.1.4. La conception psychanalytique**

Sigmund FREUD (1938) a donné à la notion de culture une définition qui l'apparente à celle du Surmoi. «La culture humaine (...) comprend d'une part tout le savoir et le pouvoir acquis par les hommes pour maîtriser les forces de la nature, d'autre part, toutes les organisations nécessaires pour régler les relations entre eux »

Par rapport à d'autres définitions, il a une vision plutôt sombre. Il la conçoit comme quelque chose qui nous pose des interdictions variées.

Voici une liste des opinions hétérogènes et contradictoires sur la culture. Les sondés étaient les enseignants, de chercheur, des étudiants.

La culture ou les cultures ?

La culture, une notion vague, floue, « un fourre-tout ! »

La, c'est la tradition, c'est la sagesse !

---

anthropologie                      culturelle,                      économique,                      politique,                      sociale.)  
[<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/ethnologie/31415>]

La culture : des rigidités, des résistances, des retards ; des aveuglements, des barbaries ; des sous-produits d'un passé révolu, du folklore !

La culture, c'est le fait de se croire particulier !

La culture, c'est l'avenir, c'est le futur !

Les cultures, les habits chamarrés de l'espèce humaine !

Les cultures, des intolérances, des violences, des guerres destructrices, des ethnocides et des génocides !

La culture, une protection, une sécurité, une assurance, une identité !

La culture, c'est la société qui nous programme, nous tend à uniforme ; et ça marche !

Mais la liberté, où est-elle ?

La culture, quels domaines, quel niveau ?

La culture : des isolements, des morcellements de l'humaine.

Les cultures, c'est un code.

La culture, un ramassis d'habitudes qui vous brident !

Les cultures ; c'est l'humanité !

La culture, c'est l'enfermement voire barbarie !

La culture, c'est l'éducation !

La culture, c'est la bonne éducation !

La culture, c'est l'obéissance, le conformisme, la peur et l'hypocrisie !

La culture comme base ou comme sommet ? Et le milieu ?

[Demorgon, 21, 2004]

## **2.2. Les types de culture**

### **2.2.1. La culture individuelle**

C'est-à-dire la culture d'un individu ou bien la construction personnelle à partir de ses connaissances acquises qui donnent la culture générale. Elle a un caractère évolutif.

### **2.2.2. La culture collective**

Il s'agit d'une culture d'un peuple, l'identité culturelle de ce peuple. Comme nous voyons déjà dans l'appellation, les deux termes s'opposent. La culture collective ayant un composant rigide.

### **2.3. Les facteurs de différenciation culturelle**

L'étude de professeur Hofstede, scientifique néerlandais dont la spécialisation est des interactions et des différences entre les cultures dans le management, a effectué une vaste recherche anthropologique sur des effets culturels dans des secteurs différents. L'un des objectifs de son travail est de démasquer les dimensions culturelles qui distinguent des particularités culturelles. Il établit les critères d'appréciation qui délimitent l'identité culturelle c'est-à-dire le niveau collectif de l'homme appartenant à un groupe social. Il essaie de chercher leurs éléments structurants, des choses communes qui les rapprochent et qui les diffèrent. Son apport est dans la délimitation de critères selon lesquels nous pouvons classer des différences culturelles. Ils sont une source importante dans le choix d'une façon de communiquer. Par conséquent, la connaissance des critères nous permet d'adapter notre style communicatif.

Les critères sont les suivants : la distance hiérarchique, l'individualisme, la masculinité, le contrôle de l'incertitude.

#### **2.3.1. La distance hiérarchique**

Ce critère correspond au degré d'inégalité admis et attendu par les individus d'une certaine culture. « L'autorité n'existe que si elle rencontre la soumission et le pouvoir ne se maintient que s'il satisfait un besoin de dépendance. Selon les cultures, le subordonné accepte plus ou moins. » [[http://mip-ms.cnam.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID\\_FICHER=1295877017866](http://mip-ms.cnam.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID_FICHER=1295877017866)]. Nous distinguons les pays à distance hiérarchique élevée. Ce sont les pays latins européens (France, Belgique, Italie, Espagne), les pays d'Amérique du Sud, les pays arabes et les pays d'Afrique noire et les pays à distance hiérarchique faible, nous avons les pays germaniques, scandinaves et anglo-saxons. Le classement des pays



est fait à partir de plusieurs éléments comme : la position du pays, la taille de la population, la richesse d'un pays, la redistribution des revenus,...

### **2.3.2. L'individualisme / le collectivisme**

Les deux notions se réfèrent à la relation des individus d'une société à la liberté et à la dépendance. Ce critère distingue une société collective et une société individualiste. Les sociétés communautaires valorisent le temps passé pour le groupe, alors que les sociétés individualistes valorisent le temps passé par les individus pour leur vie personnelle. Il faut dire qu'il existe une corrélation entre les types de société et le développement économique, parce que le niveau de l'individualisme ou collectivisme est influencé par la richesse du pays. Le degré de l'individualisme augmente avec la croissance économique. Les pays les plus riches sont ceux qui sont devenus les plus individualistes et les pays les plus pauvres sont ceux qui ont conservé une vie plus communautaire. Bien sûr il y intervient d'autres facteurs par exemple, le développement de la classe moyenne, la natalité.

Les trois pays les plus individualistes sont les Etats-Unis, l'Australie et la Grande-Bretagne. La France, comme tous les autres pays européens, se classe du côté individualiste. Les pays arabes et tous les pays en voie de développement se retrouvent du côté des cultures communautaires.

### **2.3.3. La dimension masculine et féminine**

Ce phénomène est le plus important dans la création de normes communes d'une culture du à la répartition sexuelle des rôles qui n'est pas pareille dans toutes les sociétés. On distingue des valeurs masculines (valeurs de réussite et de possession) et des valeurs féminines (à l'environnement social ou à l'entraide). Nous pouvons simplifier cette dimension par le constat que les habitants des pays masculins " vivent pour travailler ", tandis que ceux des pays féminins " travaillent pour vivre ".

Les caractéristiques culturelles jouent encore un rôle important dans certains choix fondamentaux de société, que doivent faire les hommes politiques et les citoyens d'un pays. Un de ces choix concerne la croissance économique, opposée à la protection de l'environnement naturel. Les valeurs féminines mettent l'accent sur l'environnement

(qualité de la vie), tandis que les valeurs masculines insistent sur la réussite économique.

#### **2.3.4. Le contrôle de l'incertitude**

Le contrôle de l'incertitude reflète la tendance d'une société à aborder le risque. Cela exprime la tolérance vers l'instabilité qui est omniprésente dans la vie de l'homme. Il existe les sociétés à faible contrôle de l'incertitude, leurs membres ont une tendance naturelle à se sentir en sécurité relative et les sociétés à fort contrôle de l'incertitude, les membres sont élevés à chercher le risque, à vaincre l'avenir. Les individus y appartenant ont des facultés similaires. Ils sont caractérisés par un plus haut degré d'anxiété, par une plus grande nervosité, une émotivité et une agressivité.

La construction de ce critère est composée de trois éléments principaux: le besoin de règles, la stabilité souhaitée de l'emploi, le stress ressenti dans la vie quotidienne. Comme exemple des pays avec un contrôle élevé de l'incertitude nous mentionnons les pays de culture latine, aussi bien d'Europe (France, Belgique, Italie, Espagne) que d'Amérique (Mexique, Colombie, Venezuela, Pérou, Chili, Argentine), le Japon. Ceux avec un contrôle faible de l'incertitude : les pays scandinaves et anglo-saxons, le Sud-est asiatique, les pays en voie de développement, comme l'Inde et les pays africains. « Cet élément culturel a donc peu de relations avec le niveau de développement économique. »

#### **2.3.5. La culture et le comportement**

Quel est l'impact de la culture sur nos vies, nos comportements adoptés ? Elle a un caractère bipolaire. D'un côté, celui qui nous apporte des valeurs durables, qui nous enrichit, d'un autre côté celui qui « peut nous dicter ou nous freiner » dans nos visions du monde et à l'ouverture de la pensée vers une culture différente. Soulignons que l'influence culturelle est un processus involontaire, c'est-à-dire nous n'avons pas choisi le lieu de naissance et surtout inconscient qui démontre une certaine incompétence d'être prêt pour des interactions interculturelles. Les variations culturelles touchent tous les aspects du comportement humain. L'influence entre le comportement et la culture est donc réciproque. Par contre, celui de la culture se manifeste plus fortement. Disons que le comportement d'un individu est subordonné à sa propre culture. Il s'agit

d'un facteur environnemental, qui vient du milieu humain. En résumé, malgré une similitude biologique, le facteur culturel a produit des individus dissemblables.

La question suivante est : L'homme pourrait-il connaître bien sa propre culture sans connaissance d'une autre? Pas forcément. Comment nous pouvons nous distinguer par rapport à d'autres, quand nous ne connaissons pas la différence ? Là nous devons mentionner l'effet de miroir, présenté par Jean-Paul Sartre dans sa pièce «Huis clos» que l'homme ne se connaît lui-même que grâce à l'existence des Autres. Il nous faut un Autre pour pouvoir nous regarder dans ses yeux comme dans un miroir. C'est le fameux effet de miroir: sans l'existence des Autres, nous ne pourrions pas prendre conscience de notre propre identité, de notre propre culture, nous ne saurions pas qui nous sommes. C'est justement ce processus en miroir qui donne lieu à l'espace interculturel. Car la tolérance ou plutôt l'acceptation d'autres cultures passe par la prise de conscience de notre propre identité culturelle.  
[<http://archive.ecml.at/mtp2/Gulliver/results/fr/competence-interculturelle.htm>]

Selon Vinsonneau « Un individu immergé dans sa propre culture n'est pas facilement en mesure de percevoir les différences culturelles. » [41] Les perceptions sélectives, et que critiques, la peur de l'étranger, les préjugés, les ethnocentrismes, les tendances de généralisation, les attitudes d'évaluation représentent le triage subjectif qui opposent au processus cognitif et à l'ouverture à la culture d'autrui, à la reconnaissance et à l'acceptation des différences.

## **2.4. Le choc culturel**

Vu que des rencontres culturelles ne se déroulent pas toujours facilement et l'adaptation, l'intégration, la communication dans une culture différente n'est pas évidente, nous essayons de relater le terme choc culturel qui est étroitement lié à notre sujet de travail. Nous le mentionnons, car il met en évidence toutes les difficultés du processus de l'adaptation et de l'intégration. Cela influence naturellement l'efficacité de la communication interculturelle.

Comment pouvons-nous qualifier le choc culturel ? C'est une réaction négative à une nouvelle culture qui peut avoir à la limite des conséquences pathologique. L'anthropologue K. Oberg, qui a été le premier à utiliser l'expression « choc culturel »

pour définir ce phénomène, explique : « Le choc culturel survient à cause de l'anxiété provoquée par la perte de toutes nos références et de tous nos symboles familiers dans l'interaction sociale. Ceux-ci incluent les mille et une façons que nous avons de nous situer face aux circonstances de la vie : quand donner la main et quoi dire lorsqu'on rencontre des gens, quand et comment donner des pourboires, comment faire des achats, quand accepter ou refuser les invitations, quand prendre ce que disent les gens au sérieux ou non. Ces références et symboles qui peuvent être des mots, des gestes, des expressions faciales, des coutumes ou des normes, sont acquis au cours de notre éducation et font partie de notre culture autant que notre langue ou les croyances auxquelles nous souscrivons. Nous dépendons tous pour notre paix intérieure et notre efficacité des centaines de signaux, dont nous ne sommes pas conscients pour la plupart. » [[http://www.bei.umontreal.ca/bei/mtl\\_choc.htm](http://www.bei.umontreal.ca/bei/mtl_choc.htm)] De nos jours, le choc culturel est plutôt perçu comme une chance pour le développement personnel et comme une occasion de maturation. Il se présente comme une confrontation stressante mais qui aboutit à une plus grande conscience de soi et de sa propre culture.

Pourtant le résultat d'un choc culturel peut être assez grave. Il peut se manifester par exemple, par le mal du pays, l'ennui, l'isolement, la surconsommation d'aliments, et d'alcool, le conflit, la fierté exagérée de sa propre culture, l'adoption des stéréotypes, ... Tous cela sont des symptômes visible mais quelques uns ne sont pas souvent facilement discernables ce qui peut troubler encore plus la prise de contact d'un individu avec une nouvelle culture et ce qui peut empêcher de s'y immerger plus profondément.

D'abondantes recherches essaient de prouver que les individus les mieux informés des différences culturelles, les plus conscients de la relativité des valeurs culturelles et les plus empathiques vivent plus intensément ce choc. Par contre, s'ils arrivent à s'adapter, en plus, ils seront mieux intégrés à la culture d'accueil. Ce qui est très intéressant, c'est qu'environ un tiers de ceux qui séjournent dans un pays étranger doivent abandonner leur projet à cause de l'incapacité de s'y adapter.

Il faut dire que le choc culturel n'est pas un effet particulier et unique. Il fait partie de l'adaptation de chaque individu. C'est juste l'intensité qui diffère de l'un à l'autre. En plus, elle dépend des motifs de départ d'une personne et du caractère de la pénétration dans une nouvelle culture. L'intégration peut être volontaire (échanges), involontaire (réfugies), à court terme et à long terme Il est clair que le deuxième cas soit

plus compliqué et le choc se manifeste plus fortement. Quant à la durée de l'adaptation, le choc culturel y compris, est un processus long pour les deux groupes susmentionnés. Cela n'est pas une question d'un mois... même pas des années, mais c'est pour la vie. De plus, un individu participant à un échange culturel en subit deux fois. Premièrement quand il est intégré dans une culture différente et deuxièmement quand il revient dans le pays de son origine. Les scientifiques cherchent à spéculer le choc culturel en présentant deux courbes qui décrivent des étapes consécutives. L'objectif est d'analyser et de comprendre des conséquences négatives de cet effet sur un individu et sur la communication. Courbe en forme d'un U ou la courbe d'un U renversé. Les deux théorisations se composent de 4 phases. La lune de miel, le choc culturel, l'adaptation, ou l'échec et enfin la maturité. Selon le type de courbe l'ordre des étapes change. Une autre source nous propose la dénomination et la division différente. Lune de miel, crise, récupération, adaptation. La première phase est caractérisée par euphorie, curiosité, enthousiasme. Elle dure d'ordinaire quelques jours ou semaines. Pendant la deuxième étape un individu est conscient des différences. Il peut commencer à se sentir en exil. Cette période termine soit par l'adaptation, soit par la fin de séjour. C'est là qu'il devient plus agressif et il adopte souvent des stéréotypes, des clichés. Troisième étape, c'est la crise surmontée et un individu est ouvert à la nouvelle culture. Nous remarquons une capacité d'empathie. La dernière étape est l'acceptation d'usage de la nouvelle culture.

Pour conclure, il faut dire que le choc culturel est un phénomène tout-à-fait normal. Les experts affirment que toute personne vivant à l'étranger – et quelle que soit la durée de son séjour – subit avec plus ou moins d'intensité les effets du choc culturel. Que est-ce qu'on peut faire dans ce domaine-là ? Les facteurs le plus importants qui évitent ses effets négatifs sont des informations sur la culture d'intégration, des connaissances de ses valeurs, et surtout l'empathie d'un individu.

Nous nous mettons d'accord avec l'affirmation que le contact des cultures peut être inévitablement stressant mais, à la longue, il amène un enrichissement mutuel et, paradoxalement, permet de mieux identifier, connaître et valoriser les éléments de sa propre culture. Si on comprend que le choc culturel est une expérience avec des hauts et des bas, nous pouvons survivre voire s'épanouir durant cette période difficile mais

gratifiante. La courbe aide à s'accepter, à prendre soin de soi lors des moments de faible énergie, et à observer et tirer des apprentissages de notre processus d'intégration.

## **2.5. Les valeurs comme un composant décisif dans l'orientation des cultures**

Les valeurs sont l'un des composants clés de la culture. Elle représente les idées qui paraissent importantes dans la vie d'un individu, la tendance d'un homme à donner la préférence à une situation à une autre ou la ligne de conduite spécifique formée sur la base des raisons sociales et personnelles. Autrement dit, elles sont une programmation mentale qui est constituée d'un élément appelé des valeurs collectives. En général, l'homme a au maximum 12 valeurs conduites fondamentales. La hiérarchie des valeurs reflète la hiérarchie sociale.

Nous alléguons quelques valeurs communes européennes dans le cadre d'une étude socio-économique pour démontrer qu'il existe quand même beaucoup de similitude entre nations réunies en Europe. Dix états européens ont participé à ce sondage. 44% des Européens estiment qu'un certain nombre de valeurs unissent leurs pays. 85% des Européens considèrent que les personnes à faible revenu devraient pouvoir bénéficier de soins gratuits. Pour la majorité des Européens interrogés (58%) avoir des enfants ne devrait pas empêcher une femme de travailler. L'homosexualité apparaît bien acceptée dans le reste de l'Union. Le regard porté sur l'immigration divise les Européens. Si la majorité (53%) est contre l'accueil de nouveaux immigrants, les avis restent très partagés dans les différents Etats membres et d'un pays à l'autre. Les Allemands sont les plus hostiles à cette idée avec 70% d'opinions défavorables, contre 45% des Français. Enfin, il faut dire que les Européens ont autant de valeurs communes que distinctives.

## **2.6. Les types culturels selon Richard Lewis**

Ce chapitre présente une approche pratique sur les types culturels. Du à la recherche de Richard Lewis, l'un des linguistes le plus connu, nous disposons d'un outil qui peut nous aider à nous identifier par rapport à une autre culture et à concevoir le comportement différent d'un individu venant d'une autre culture. Lewis travaille depuis longtemps les relations entre langue, communication et culture. Son

école de langues en Angleterre, basée sur la communication interculturelle est un précurseur du genre. <http://www.crossculture.com/> Il construit une classification culturelles dont l'objectif est de promouvoir l'harmonie (via) à travers la compréhension. Grace à son modèle la prise de contact avec quelqu'un « étranger » et la communication interculturelle peut être plus efficace c'est-à-dire se déroulant plus sur la même onde.

Le schéma a une forme d'un triangle délimitant les cultures en trois axes : linéaire-active, multi-active, réactive. Des nations du monde entier y sont placées. Plus une nation est placée vers le coin, plus de traits de comportement sont forts. Même si nous pouvons nous trouver sur un axe, chacun de nous n'est pas un type pur. Nous présentons toujours un mélange ou bien un hybride. Cela signale que nous pouvons nous trouver à l'intérieur du triangle à cause du niveau individuel de l'identité culturelle ce qui fait soit un rapprochement soit un éloignement dans le contact interculturel. Une grande distance entre deux individus ne doit pas nécessairement dire que la communication soit impossible.

Comment travailler avec ce modèle ? Tout d'abord, nous essayons de placer nous-mêmes et notre interlocuteur. Ensuite nous consultons les différences et voyons la distance des cultures. Selon des résultats obtenus nous acquérons des informations supportant le savoir-faire communiquer avec un participant du dialogue interculturel. La réussite au niveau de la communication interculturelle peut donc être établit plus facilement.

Ce chapitre est un complément à la partie théorique de la culture. Elle nous fournit surtout une base utile à la communication interculturelle. Nous ajoutons au-dessous une liste avec quelques caractéristiques des trois groupes différents. Soulignons qu'il y en a plus que cela.

**Linéaire-active**

Il parle la moitié du temps.

Il fait une chose.

Il est poli, mais direct.

Le langage du corps est limité.

Impatient de temps en temps.

La vérité a la préférence sur la diplomatie.

Il distingue la vie privée de la vie professionnelle.

**Multi-active**

Il parle la plupart du temps.

Il fait plusieurs choses en même temps.

Émotionnel.

Le langage du corps est illimité.

Impatient.

La vérité flexible.

Il mélange la vie privée avec la vie professionnelle.

**Réactive**

Il écoute la plupart du temps.

Il réagit aux actions du partenaire.

Il est poli et indirect.

Le langage du corps est insignifiant.

Patient.

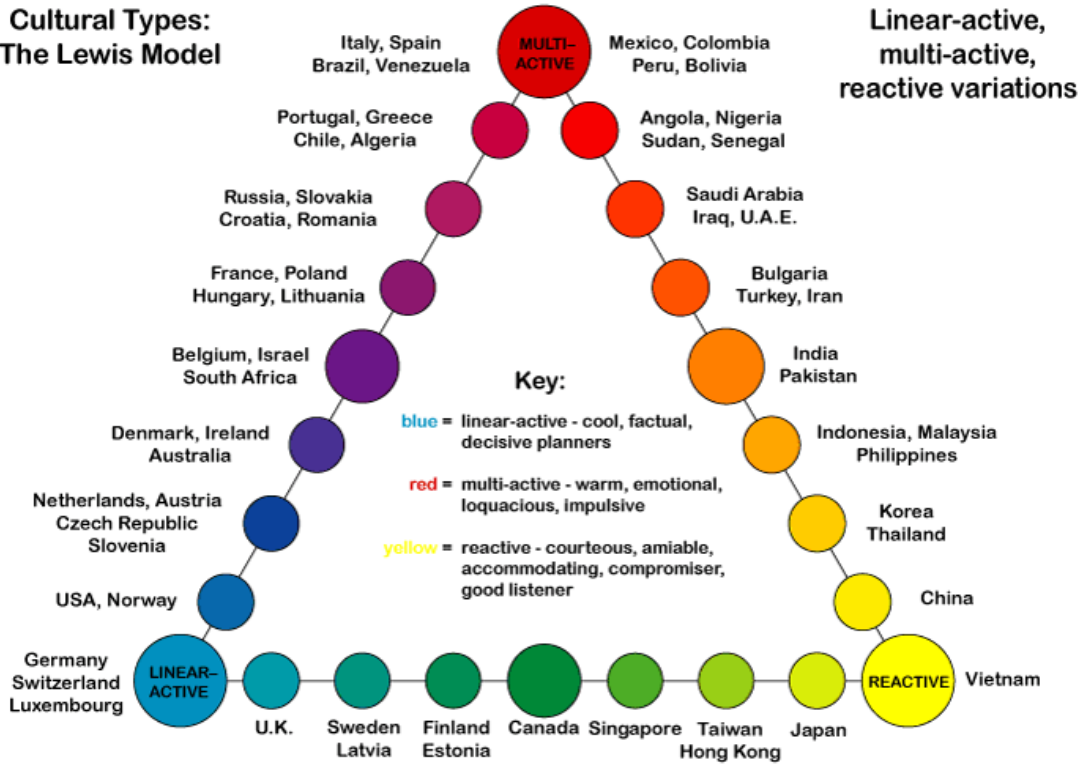
La diplomatie est plus importante que la vérité.

Il lie la vie privée avec la vie professionnelle.

Nous insérons une image démonstrative qui classe les nations et leurs cultures selon les traits mentionnés au-dessus.



**Cultural Types:  
The Lewis Model**



### **3.INTERCULTUREL**

Nous vivons dans l'interculturel, c'est-à-dire dans l'ère dont l'un des traits caractéristiques est des interactions des cultures. Pour les européens cela devient un véritable sujet « challenge », puisqu'il fait appel aux nouvelles compétences interculturelles et surtout à la tolérance et à la diversité, une qualité pas facile à maîtriser. Rappelons que la proclamation de la devise de l'EU « l'unité dans la diversité ». C'est là où repose un point très fort et à la fois très délicat de la société multiculturelle de l'Europe. Pourtant, historiquement il ne s'agit pas d'une nouvelle tendance. Des flux internationaux des gens sont juste plus favorisés par l'organisation et l'appartenance à l'Union européenne et ses objectifs coopérants, intégrants. Nous tachons de circonscrire l'interculturel pour maintenir la clarté du sujet. Qu'est-ce que cela veut dire ?

L'interculturel peut être défini comme les rencontres, les collisions ou bien le choc des cultures différentes. En fait, la désignation dépend de la façon de voir ces interactions. Il entoure les liaisons personnelles ou professionnelles, positives ou négatives, qui se réalisent entre personnes, groupes, sociétés, cultures. Nous nous identifions avec l'interprétation que l'interculturel est une culture de compréhension de l'être humain en tant que tel. En même temps, nous nous rendons compte que ce n'est pas un phénomène tout à fait naturel, car chaque culture s'impose, se privilégie, se protège et a ses propres valeurs et l'homme a peur des choses différentes qui sont étrangères à ce qu'il connaît.

#### **3.1. La construction de l'interculturel**

Comment faire pour construire et réussir à l'interculturel ? Quel sont les intérêts de participation ? Quels sont les objectifs ?

Plusieurs étapes anticipent la construction des conditions propices à l'interculturel. Tout d'abord, des interactions interculturelles sont conditionnées par la construction de l'identité d'un individu. À ce point là, nous ne pouvons rien faire vu que l'appréhension de nous-mêmes est subjective et elle peut étonnement changer et bouleverser notre vie à n'importe quel moment. « L'interrogation identitaire de soi par rapport à autrui fait partie intégrante de la démarche interculturelle. » [Martine

Abdallah-Preteceille, dans Former et éduquer en contexte hétérogène, Anthropos, Paris, 2003.]

Deuxième facteur qui joue un rôle essentiel est le besoin de sécurité. L'homme menacé est fermé à tout, donc même aux échanges interculturels, la communication inclue. L'atteinte peut être causée par la peur des transformations involontaires de ce point de vue négatif de sa propre culture par la présence et l'interaction avec une autre culture.

Il est évident que la construction des conditions optimales pour la création de la compréhension et des compétences interculturelles, la communication interculturelle y compris, soit une tâche très difficile qu'exige des interventions et des stratégies spécifiques de la part de l'EU. L'intervention peut être réalisée par l'intermédiaire des formations, des programmes spéciaux. Pour créer un rapprochement entre communicants (interlocuteurs), il faut décloisonner les cultures.

De nos jours, il existe déjà des cursus orientés vers la communication interculturelle. Cependant, le système d'éducation dans le régime démocratique a pour but de préparer le citoyen à la vie professionnelle ainsi que son rôle social et politique dans la société. Nous devrions nous arrêter là, parce que si nous prenons en considération le fait que l'éducation (des écoles ou des universités) est le médiateur de la culture classique et d'une façon conservatrice, ce qui est un paradoxe, il est nécessaire de créer des projets de soutenance de développement à la CI. Est-il possible de dépasser notre culture, nous-mêmes pour favoriser la compréhension à l'interculturel? Une culture n'est jamais neutre et nous ne pouvons jamais nous en délivrer complètement. Par ailleurs, la totale intégration d'une culture, même pour des enfants issus de couples de cultures nationales différentes, reste difficile. Le biculturalisme est rarement équilibré, il y a souvent une culture qui prend le pas sur l'autre (il y a des degrés d'intégration). Et intégrer une culture, sortie de ce contexte particulier, rend la démarche encore plus laborieuse. Au-delà de cette évidence, il semble réellement que le fait de dépasser la simple mise en contact de cultures nationales différentes, comme nous le suggère la définition du Larousse, rend la démarche encore plus délicate.

Soulignons que l'interculturel ne consiste pas dans la pensée unique.

### 3.2. Les compétences et l'interculturel

Ce qui est fondamental sur le plan de l'interculturel ce sont les compétences d'un individu. La compétence interculturelle représente un ensemble d'aptitudes analytiques et stratégiques qui agrandi l'éventail des interprétations et d'actions de l'individu dans son interaction interpersonnelle avec des membres d'autres cultures.

"La compétence interculturelle est la capacité d'interpréter les actes de communication intentionnels (paroles, signes, gestes) et inconscients (langage du corps) et les coutumes d'une personne issue d'une culture différente de la nôtre. L'accent est mis sur l'empathie et la communication.» [ Dr Milton Bennett, Developmental Model of Intercultural Sensitivity, 1993.]

La compétence interculturelle est définie par l'aptitude à communiquer avec succès avec des gens d'autres cultures.

Selon Canale et Swain (1980), les éléments constitutifs de la compétence communicative sont la compétence linguistique, la compétence discursive, la compétence stratégique et la compétence sociolinguistique. Van Ek (1986) a ajouté deux autres composantes à la liste ci-dessus : la compétence socioculturelle, ou capacité de fonctionner dans plusieurs cultures, et la compétence sociale, à savoir la familiarisation avec les différences dans les us et coutumes, la confiance en soi, l'empathie et la motivation pour communiquer avec d'autres.

Quel sont les éléments pour entrer dans le monde interculturel ? Pour la réussite au niveau de communication il devrait y avoir certaines connaissances, qualités personnelles, aptitudes, etc. Nous ajoutons une synoptique.

#### 1. **Connaissances :**

linguistique-discursive (communicatives)

Socioculturel. Les prise de conscience interculturelle.

Capacité pour valoriser de façon critique d'autres perspectives, pratiques et produits de la propre culture et de la culture étrangère

Capacité de médiation, à propos des conflits surgis lors des rencontres interculturelles

Capacité pour surmonter les relations stéréotypées

Capacité d'adaptation aux nouvelles expériences en situations spécifiques d'apprentissage

**2. Aptitudes :**

Capacité pour interpréter et mettre en rapport et découvrir des informations culturelles - capacité pour interagir

**3. Attitudes :**

Tolérance, acceptation, respect, volonté de relativiser le propre système de valeurs culturelles, volonté de se distancier, se décentrer, intérêt, ouverture d'esprit, disposition positive pour la rencontre interculturelle, empathie :

De nombreux enseignants en langues voient la compétence en communication interculturelle comme un prolongement de la compétence communicative. Comme l'a dit Beneke (2000), au sens large, la communication interculturelle implique l'utilisation de codes linguistiques significativement différents et un contact entre des peuples ayant des systèmes de valeurs et des conceptions du monde significativement différents. La compétence interculturelle est dans une grande mesure la capacité à être acteur de sa propre culture en interaction avec d'autres.

### **3.3. La communication interculturelle**

L'anthropologue C. Geertz nous précise que « la communication consiste en un jeu de signes et de symboles dans un contexte et un cadre déterminé difficilement réductible à leur seul contenu apparent ou immédiat. Par ailleurs, la culture fournit alors un cadre interprétatif pour les échanges. »

« Dans la situation de rencontre culturelle, la qualité de communication interculturelle est la condition d'une réelle rencontre, puisque les acteurs en présence sont tous porteur de culture. »

Qu'est-ce que forment les obstacles dans la communication interculturelle ? Ici, nous parlons de l'ethnocentrisme qui se montre par la tendance à percevoir et à juger les autres cultures à travers notre propre cadre de référence. Dans la méconnaissance de la partie invisible de l'autre culture, nous avons tendance à réduire l'autre à la perception immédiate que nous avons de lui et à chercher à le comprendre sans connaître son cadre de référence et sans se douter que celui-ci est différent du nôtre. Pour en savoir plus voir le chapitre schéma de Kohls.

D'autre facteur relevant assez limitant sont les stéréotypes. Nous les traitons dans le chapitre suivant.

### **3.4. Les stéréotypes et la communication interculturelle**

Premièrement, nous donnons une définition aux stéréotypes « il s'agit des croyances partagées concernant les caractéristiques personnelles, généralement des traits de personnalité, mais souvent aussi des comportements, d'un groupe de personnes. » [Leyens, Yzerbyt, Schadron, 24, 1996]. Ils englobent des attitudes de l'individu évaluant un autre individu du biais de sa propre appartenance sociale. Les stéréotypes font partie de la psychologie sociale. Les stéréotypes ne sont pas souvent basés sur la vérité. Ils sont liés à la tendance de généraliser des traits d'un groupe.

Le stéréotype, quant à lui, « désigne les catégories descriptives simplifiées par lesquelles nous cherchons à situer autrui ou des groupes d'individus » [Fischer, 1987]. Les stéréotypes correspondent donc à des traits ou des comportements que l'on attribue à autrui de façon arbitraire. En ce sens, les stéréotypes sont une manifestation des préjugés.

Les deux désignations se complètent. La première, elle conçoit les stéréotypes comme des croyances et la deuxième, comme des descriptifs qui catégorisent d'autres personnes. Il s'agit d'un classement fondé sur les croyances.

Et quelle est la différence entre le préjugé et le stéréotype ? À la différence d'un stéréotype, un préjugé renvoie plutôt à une attitude de défaveur à l'encontre de certains groupes sociaux ou culturels. En outre, le préjugé contient un ou plusieurs stéréotypes. L'effet des préjugés peut dans le cas extrême conduire à la discrimination.

Les stéréotypes, les préjugés interviennent constamment dans les interactions sociales. D'ailleurs, leurs effets renforcent encore plus quand il s'agit des interactions interculturelles. C'est un facteur subjectif, dans la plupart des cas négatif qui empêche de créer des relations harmonieuses, dynamiques et efficaces. Il construit une barrière qui évite de voir autrui tel qu'il est. Nous pouvons dire que c'est un bloc de la pensée. Mais il faut souligner qu'il s'agit d'un phénomène naturel. On pourrait croire que cet état de choses est plus ou moins impossible à changer puisque la catégorisation est une réaction naturelle face à l'inconnu ou à la nouveauté. Quant à la communication

interculturelle, il est évident qu'il y ait un lien, car elle se cristallise également dans ses images des cultures et collectivité que constituent les stéréotypes.

Fonction socio-cognitive: un stéréotype est la manifestation d'un fonctionnement cognitif normal, considéré comme le tribut à payer pour fonctionner efficacement dans le monde qui nous entoure.

Fonction socio-affective: le fait de doter un autre groupe d'une signification affective, renforce la cohésion de son propre groupe d'appartenance. Fonction socio-affective: la plupart du temps, les préjugés sont le reflet de tensions latentes ou manifestes entre certains groupes sociaux.

Nous pouvons trouver choquant d'apprendre que notre perception des autres peut être faite en fonction des relations que nous envisageons d'établir. L'image de l'autre se réfère à l'image de soi.

### **3.5. Le schéma de Kohls**

Le schéma de Kohls applique la métaphore de l'iceberg pour manifester la complexité des interactions interculturelles. Il est fréquemment employé pour parler de culture, et pour souligner la différence entre la partie visible qui est plus aisément perceptible par l'homme d'une culture différente et la partie invisible de l'iceberg qui est plus compliqué à détecter par un étranger. La partie invisible joue un rôle central pour la stabilité de l'iceberg. C'est ce qui crée l'identité d'un individu. Elle est composée des valeurs, des présomptions, des visions du monde, des modes de pensée. Tout le monde étant en contact avec quelqu'un d'une culture qui diffère de celle de son origine doit prendre également en compte sa navigation autour de l'iceberg. Cela demande une acclimatation dans le processus de la socialisation en ne réprimant sa propre partie de la nappe d'eau. Il faut dire que chacun de nous représente un iceberg.

En conclusion, nous devons dire que ce schéma démontre dans quelle sphère les programmes de soutien à la communication doivent être orientés, parce que c'est là où nous pouvons apercevoir la cause des malentendus sur le plan de communication interculturelle.

## L'ANALOGIE DE L'ICEBERG

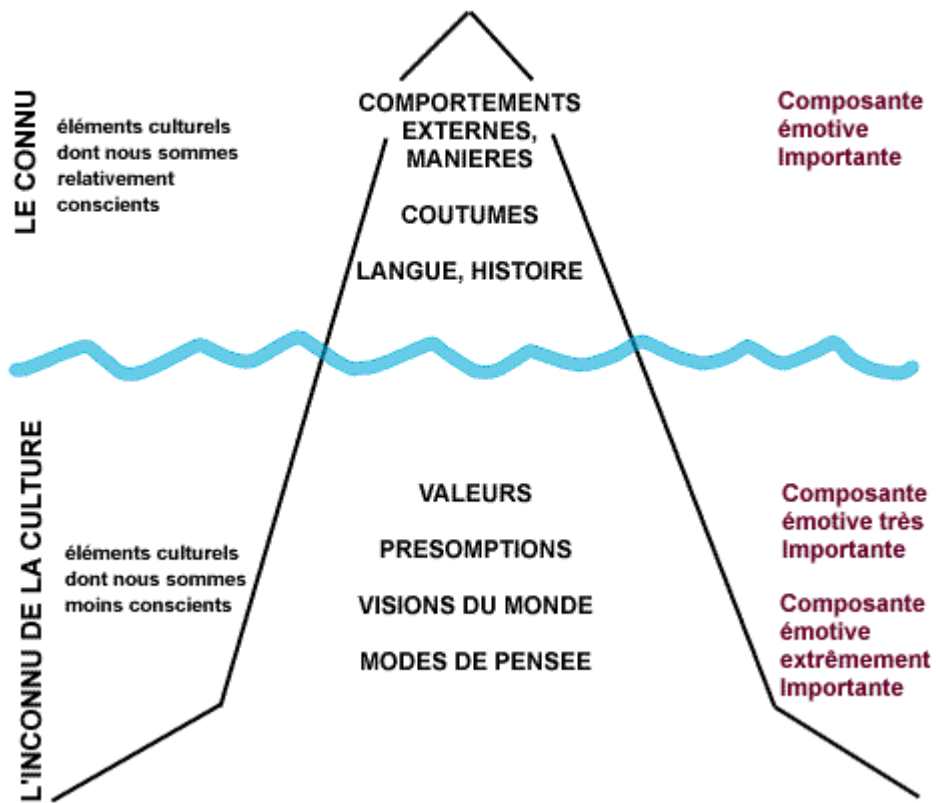


Schéma de Kohls

<http://www.ofaj.org/paed/langue/al03.html>



## 4.PARTIE PRATIQUE– L'ANALYSE

À la suite d'une partie théorique, nous tâchons d'examiner la situation actuelle par rapport aux programmes de soutien à la communication interculturelle.

### 4.1. Les buts de notre partie pratique sont :

- Établir un aperçu clair des programmes en Europe ;
- Analyser les programmes d'action choisis dans l'Union européenne ;
- Évaluer les programmes choisis de l'aspect de leur contenu ;
- Faire un concept de soutien possible dans le domaine de la communication interculturelle.

### 4.2. La méthode d'application

Nous appliquons une méthode d'analyse pour atteindre les objectifs déterminés. Nous mettons une définition expliquant ce terme. Selon le dictionnaire l'analyse est : « Opération intellectuelle de décomposition d'un tout en des éléments et leur mise en relation. » [<http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/analyse/>]

Ensuite, nous employons une méthode de comparaison qui désigne « Action de comparer, de rapprocher des personnes ou des choses pour examiner leurs ressemblances ou leurs différences. » [<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/comparaison/17602>]

Les deux méthodes nous servent comme le socle et en même temps l'impulsion pour créer un concept plausible dans le processus de soutien à la communication interculturelle au sein de l'Europe.

Nous ajoutons la désignation de la notion programme, puisqu'elle représente un composant principal de notre partie pratique. Qu'est-ce que cela signifie ? « Ensemble des choses que l'on prévoit de faire. » [<http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/programme-1/>] Cette définition est assez concise. C'est pour cela, nous additionnons une autre définition qui est plus spécifique grâce aux exemples mentionnés « Ensemble des projets, des intentions d'action de quelqu'un, d'un groupe, d'un parti politique. »

[<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/programme/64207>] Dans ce travail, les programmes sont donc des moyens favorisant le développement des compétences interculturelles et ils impliquent par exemple, des projets, des associations européennes, des blogs fournissant des matériaux pédagogiques etc.

### **4.3. Le plan de réalisation de la partie pratique**

Pour la qualité, la clarté, l'efficacité de notre mémoire de master, nous établissons la méthodologie qui nous fournit une structure d'appui dans le processus de l'analyse.

Le procédé de travail est le suivant:

- Introduire la problématique par rapport à l'Union européenne ;
- Rechercher l'ensemble des informations concernant les programmes soutenant la communication interculturelle dans le cadre de l'Union européenne ;
- Faire un aperçu des programmes ;
- Présenter et analyser les programmes trouvés selon des aspects différents ;
- Interpréter les résultats de l'analyse ;
- Comparer les résultats ;
- Faire un tableau récapitulatif ;
- Proposer un concept éventuel ;
- réaliser du concept.

### **4.4. L'introduction à la Communication interculturelle dans le cadre de l'Union européenne**

Tout d'abord nous nous référons à une partie d'un article parut dans une revue scientifique [HERMÈS - Numéro 41](#), pour démontrer des préoccupations menées par l'Union européenne. « À l'occasion du débat sur le traité constitutionnel pour l'Europe, on communique enfin davantage sur les valeurs communes, l'horizon idéal auquel aspirent les Européens. L'existence d'une communauté de valeurs basée principalement

sur un consensus autour de la culture politique partagée fait office de certitudes dont la remise en cause s'apparente à un péché contre le code moral moderne qui est celui de l'ordre démocratique et des droits de l'homme. Or, l'Europe est le lieu par excellence de la diversité et des conflits qui en résultent et qui ont souvent été sanglants. Toute cette dimension de confrontation de paradigmes culturels, de l'altérité<sup>7</sup> difficilement tolérée, de la difficile négociation entre ce qui unit et ce qui sépare est souvent occultée dans la communication sur l'Europe. Une approche interdisciplinaire, puisant dans les recherches de l'anthropologie culturelle, de la sociologie des relations interethniques et de la communication interculturelle semble plus à même de répondre à ce type de questionnements nécessaires à l'heure de la crise de la construction européenne. » Ils avertissent sur la nécessité de trouver les réponses sur les valeurs communes des Européens La Commission européenne s'intéresse aussi aux attitudes des Européens vers les sujets liés à la culture, la communication interculturelle y comprise?

Selon une enquête réalisée par la Commission européenne et rendue publique en blog nommé *Nouvelles interculturelles* qui intéresse aux sujets se rapportant également à la communication interculturelle, la communication interculturelle est importante pour les Européens. Le but de cette enquête était d'explorer l'importance de la culture pour les européennes et de définir les politiques de renforcement au niveau de l'interculturel à venir au sein de l'Union européenne. Le nombre des sondés est 26 000 citoyens qui viennent des 27 pays différents. Les résultats principaux sont les suivants :

- 89% d'Européens perçoivent un plus grand besoin de culture d'être favorisé au l'Eu-niveau ;
- Le • de même, l'estimer à 88% que les échanges culturels sont importants, et eux invitent l'union européenne pour faciliter des échanges culturels pour Européens, et ainsi favoriser le dialogue interculturel ;

---

<sup>7</sup> L'altérité est un concept philosophique signifiant « le caractère de ce qui est autre » ou la reconnaissance de l'autre dans sa différence, aussi bien culturelle que religieuse. L'altérité est un témoignage de compréhension de la particularité de chacun. L'altérité implique une relation laïque, accueillante, qui s'associe au métissage des cultures, éloignée de la notion de tolérance.

- 77% d'Européens estiment que la culture est importante en leurs vies ;
- 76% des répondants considèrent que la diversité culturelle de l'Europe est la caractéristique définissante de l'Europe, et que cette diversité aide réellement à augmenter l'impact de la culture européenne ;
- 67% d'Européens considèrent qu'en comparaison avec d'autres continents, les pays européens ont beaucoup d'aspects culturels en commun ;
- 58% des répondants étaient positifs au sujet des effets de la mondialisation sur la culture européenne, dire qu'il donne le nouveau dynamisme à la culture européenne, prolongeant de ce fait l'influence de l'Europe dans le monde
- 56% des répondants déclarent que l'enseignement de langue étrangère dans les écoles aiderait les Européens à se connaître mieux ;
- 41% considèrent que l'intensification des programmes d'échange pour les étudiants et les professeurs aurait le même effet.

Pour la Commission européenne, ces résultats donnent des réponses positives qui démontrent un intérêt des Européens sur ce-sujet là.

L'Union européenne se rend bien compte de l'importance du sujet et elle intervient activement dans le processus du développement des relations interculturelles. Par ces actions, elle vise notamment à soutenir la cohésion sociale en Europe. Elle intercède dans des échanges comme un élément essentiel de construction. L'EU exerce les politiques d'appui qui encouragent le dialogue interculturel. L'EU représente également une ressource de financement significative pour la réalisation des initiatives menées. Son assistance de projet est orientée vers sept champs : la culture, le secteur l'audiovisuel, la jeunesse, le multilinguisme, la recherche, l'intégration, les relations extérieures. Pour en savoir plus consulter le site officiel : [[http://ec.europa.eu/culture/our-policy-development/intercultural-dialogue/intercultural-dialogue-in-eu-policies\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/culture/our-policy-development/intercultural-dialogue/intercultural-dialogue-in-eu-policies_fr.htm)]

Il existe d'autres programmes appartenant dans le secteur d'éducation et de formation tout au long de la vie qui sont étroitement liés à la problématique de la communication interculturelle. Pour avoir plus d'informations voir le site : [[http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/erasmus\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/erasmus_fr.htm)]

#### **4.5. La source des informations**

La ressource considérable dans le processus de recherche est Internet, plus précisément le site de la Commission européenne ou bien tous les blogs dévoués au sujet de l'Union européenne.

#### **4.6. Liste des programmes, des projets, des agences et des associations soutenant la communication interculturelle**

Nous mentionnons un fichier des programmes trouvés. Il est très probable qu'il y ait plus.

- Programme Culture
- Capitales européennes de la culture
- Programme Media
- Éducation aux médias
- Étude sur les langues et la culture en Europe
- Rapport du groupe de haut niveau sur le multilinguisme
- Jeunesse en action
- Service volontaire européen
- 7e programme-cadre
- Fonds européen d'intégration des ressortissants de pays tiers
- Portail européen sur l'intégration
- Euromed Audiovisuel
- Culture et développement

[http://ec.europa.eu/culture/our-policy-development/intercultural-dialogue/intercultural-dialogue-in-eu-policies\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/culture/our-policy-development/intercultural-dialogue/intercultural-dialogue-in-eu-policies_fr.htm)

- Programme Erasmus
- Programme Comenius

Il existe d'autres projets subsidiaires à la communication interculturelle dont l'initiateur et le réalisateur n'est pas l'Union européenne, mais par exemple, des associations, des organisations, des établissements privés et d'autres institutions...

- Projet Calliope

<http://www.calliope-europe.fr/CALLIOPE-un-projet.html>

- Projet Gulliver

<http://archive.ecml.at/mtp2/gulliver/results/fr/annexe-1.htm>

- Projet SALTO-YOUTH
- Projet Lanqua
- UNESCO
- Agence ADRIC
- SIK centre

#### **4.7. La présentation des projets analysés dans l'Union européenne**

Tout d'abord, nous introduisons les objectifs de notre analyse. Nous essayons de trouver des caractéristiques les plus importantes des programmes particuliers. Nous visons à découvrir les liaisons entre eux et la communication interculturelle dont fait l'objet notre mémoire. Nous cherchons à trouver une réponse à une question. Quels éléments de la culture ou de la communication interculturelle soutiennent-ils ?

Suite à une étude détaillée, nous examinons les programmes du biais :

- du responsable du projet
- de la portée géographique
- du temps
- du budget
- des objectifs
- des activités de la réalisation

Dans le cadre de l'analyse, nous citons les objectifs des sources originales pour maintenir l'authenticité des programmes, parce que chaque changement peut signifier une déformation du contenu et dévalorisation de l'idée initiale.

Nous avons déjà signalé sept secteurs d'orientation des projets réalisés dans l'Union européenne. Voir le chapitre. Premier secteur d'intérêt est la culture.

Des démarches réalisées par la Commission européenne consistent à aider financièrement aux travaux destinés à célébrer la diversité culturelle de l'Europe ainsi qu'à encourager le dialogue interculturel et la mobilité des artistes, des œuvres d'art et des traductions littéraires au sein de l'UE. L'intervention est représentée par exemple, par le programme Culture

## 4.8. Le programme Culture

Responsable du projet : Commission européenne, éducation et culture

Portée géographique: États membres de l'UE, avec un cadre de mesures spéciales pour les pays tiers: pays de l'EEE (Islande, Liechtenstein, Norvège) ; pays candidats à l'UE (Croatie, Turquie et ancienne République yougoslave de Macédoine) et Serbie. Les pays des Balkans occidentaux (Albanie, Bosnie-et- Herzégovine et Monténégro) pourraient devenir éligibles à l'avenir, moyennant la conclusion d'un protocole d'accord concernant la participation de chacun de ces pays au programme.

Durée du projet : Il a débuté en 2007 et prendra fin en 2013. La période des projets approuvés peut être 12 mois, 24 mois ou de 36 à 60 mois.

Support financier : Il dispose d'un budget de 400 millions d'euros consacré à des projets et des initiatives qui sont liés à la culture.

Site Internet: [http://ec.europa.eu/culture/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/culture/index_fr.htm)

### Les trois objectifs principaux sont déterminés :

- « D'encourager la mobilité transfrontalière des personnes travaillant dans le domaine de la culture ;
- D'encourager la circulation transnationale des productions culturelles et artistiques;
- de promouvoir **le dialogue interculturel**<sup>8</sup>.»  
[[http://ec.europa.eu/culture/documents/publications/support\\_eyid\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/culture/documents/publications/support_eyid_fr.pdf)]

Les domaines de réalisation sont les suivants:

- Le soutien aux actions culturelles et aux organismes culturels dont le but est de disséminer sa portée culturelle. Il s'agit d'une coopération entre les théâtres, les musées, les universités, les centres de recherche, les centres culturels;

---

<sup>8</sup> « Le dialogue interculturel est défini comme un échange d'idées respectueux et ouvert entre les individus et les groupes aux patrimoines et expériences ethniques, culturels, religieux et linguistiques différents. » [ <http://www.cultureactioneurope.org/lang-fr/think/intercultural-dialogue> ]

- Le soutien aux activités d'analyse et de diffusion qui comprend le soutien à la diversité culturelle et le dialogue interculturel.

Ce programme assure la mobilité des artistes, des objets artistiques et le dialogue entre les cultures.

L'une des conditions de réalisation d'un projet est la coopération établie au minimum parmi trois pays et au maximum parmi six pays. Il faut donc créer une collaboration pluriculturelle. L'autre modalité est la durée d'un projet. Elle est orientée vers le long terme afin que les intéressés du projet disposent du temps suffisant pour établir la collaboration et la communication efficace. Cela donne la possibilité de développer et approfondir la communication.

Sa particularité est qu'il n'est pas limité au niveau de la portée géographique dans le cadre de l'Union européenne. Des états n'étant pas membre peuvent également y participer.

En outre, grâce à un moyen spécifique comme les festivals culturels, il peut remplir les trois champs de ses objectifs en même temps.

Ce que je trouve essentiel dans ses actions menées est le feedback. Il consacre une partie du budget à l'analyse des informations concernant la coopération. Ensuite, Il les dissèque.

Résultant des données obtenues, il est évident que ce programme puisse aborder beaucoup de personnes dans des pays différents, autant les réalisateurs, les créateurs que les participants. Il utilise la culture comme un outil qui permet de percevoir et reconnaître une autre culture. Il peut s'adresser aux personnes sans avoir la compétence linguistique. Il représente un support crucial pour la prise de contact, les interactions internationales, l'élargissement des connaissances d'une culture différente.

Les intentions du programme développent activement certaines compétences communicatives. Voir Compétences et l'interculturel. De plus, Il réalise la partie visible du modèle de l'analogie de l'iceberg. Voir le chapitre schéma de Kohls.



Deuxième secteur d'intérêt de l'Union européenne qui nous présentons, est la jeunesse. L'intervention est représentée par exemple, par le programme Jeunesse en action.

#### **4.9. Programme Jeunesse en action**

DG responsable du projet : Commission européenne, éducation et culture

Portée géographique: UE-27, Suisse, Islande, Liechtenstein, Norvège, Turquie, pays voisins de l'UE (Europe orientale et Caucase, région méditerranéenne et Europe du Sud-est) et autres pays.

Accessibilité: 15-28 ans (dans certains cas 13-30 ans)

Durée du projet : Il a débuté en 2007 et prendra fin en 2013.

Support financier : Il dispose d'un budget de 885 millions d'euros.

Site Internet: [http://ec.europa.eu/youth/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/youth/index_en.htm)

#### **Les objectifs fondamentaux sont déterminés :**

« L'objectif général «Promouvoir la citoyenneté active des jeunes», qui concerne également la promotion de leur citoyenneté européenne, comporte dix objectifs spécifiques, à savoir:

- donner la possibilité aux jeunes ainsi qu'aux organisations qui les représentent de participer au développement de la société et de l'UE;
- développer leur sentiment d'appartenance à l'UE;
- encourager leur participation à la vie démocratique en Europe;
- renforcer la mobilité des jeunes en Europe;
- développer l'apprentissage interculturel;
- promouvoir les valeurs fondamentales de l'UE;
- encourager l'esprit d'initiative, d'entreprise et de créativité;
- assurer la participation au programme des jeunes défavorisés, y compris les jeunes handicapés;
- assurer et promouvoir le principe d'égalité entre hommes et femmes dans la participation au programme et dans les actions menées;

- offrir des possibilités d'apprentissage informel et non formel ayant une dimension européenne et créer des possibilités innovantes dans le cadre de la citoyenneté active.

L'objectif général «Développer la solidarité des jeunes» vise à promouvoir la tolérance et renforcer ainsi la cohésion sociale au moyen de deux objectifs spécifiques:

- favoriser l'engagement personnel des jeunes par des activités de volontariat au niveau européen et international;
- associer les jeunes aux actions de solidarité de l'UE.

L'objectif général «Favoriser la compréhension mutuelle des jeunes de différents pays» comprend trois objectifs spécifiques:

- développer les échanges et le dialogue interculturel entre les jeunes de l'UE et des pays voisins;
- favoriser la qualité des structures nationales de soutien aux jeunes, ainsi que le rôle des personnes et des organisations actives dans le domaine de la jeunesse;
- développer des projets transnationaux de coopération thématique impliquant les jeunes et les personnes actives dans le domaine de la jeunesse.

L'objectif général «Améliorer la qualité des systèmes de soutien des activités des jeunes et des capacités des organisations de la société civile dans le domaine de la jeunesse» vise à:

- contribuer à la mise en réseau des organisations;
- développer la formation et la coopération des personnes travaillant dans le domaine de la jeunesse;
- stimuler l'innovation en matière d'activités en faveur des jeunes;
- améliorer l'information des jeunes, y compris l'accès des jeunes handicapés à celle-ci;
- soutenir des projets et initiatives à long terme des organismes régionaux et locaux;
- favoriser la reconnaissance des qualifications et des compétences des jeunes;
- favoriser l'échange de bonnes pratiques.

L'objectif général «Favoriser la coopération européenne dans le domaine de la jeunesse» tient compte des aspects locaux et régionaux et se décline en quatre objectifs spécifiques:

- encourager l'échange de bonnes pratiques et la coopération entre administrations et responsables politiques;
- encourager le dialogue structuré entre les responsables politiques et les jeunes;
- améliorer la connaissance et la compréhension de la jeunesse;
- contribuer à la coopération entre les différentes formes de volontariat des jeunes au niveau national et international. »

[[http://europa.eu/legislation\\_summaries/education\\_training\\_youth/youth/c11080\\_fr.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/youth/c11080_fr.htm)]

### **Les objectifs sont effectués par cinq actions :**

- Jeunesse pour l'Europe ;
- Service volontaire européen ;
- Jeunesse dans le monde ;
- Systèmes d'appui à la jeunesse ;
- Soutien à la coopération européenne dans le secteur de la jeunesse.

Ce projet a un large éventail d'objectifs bien délimités. Il touche cinq domaines (actions) divers. Au contraire, la cible des participants est en peu plus restreinte, car les destinataires sont que les jeunes de moins de 30 ans.

En ce qui concerne le domaine du projet qui s'appelle Jeunesse pour l'Europe, les initiateurs des projets à venir peuvent être soit les groupes des individus, soit une organisation à but non lucratif. Il assure la mobilité des jeunes. Il suscite la créativité chez eux de faire naître et d'effectuer un projet. La mobilité mène vers les changements dans la société contemporaine et en même temps elle contribue au développement de la communication interculturelle.

La deuxième action est le service volontaire européen qui soutient le développement de la solidarité et de la tolérance. Il permet aux gens de vivre une expérience intéressante et surtout participer aux projets bénévoles en Europe ou dans un autre pays de partenariat. La durée du volontariat est de 2 à 12 mois maximum. Les projets sont destinés uniquement aux jeunes de 18 à 30 ans. Ils proposent les possibilités de travailler dans les domaines suivants: la culture, le sport, l'art, l'écologie etc. Le bénévole peut travailler soit individuellement, soit en collectif.

Le volontariat individuel lui permet de bien s'intégrer et de connaître une nouvelle communauté. La valeur éducative de l'expérience individuelle est très intensive. Dans le deuxième cas, le bénévole fait parti d'un groupe et il travaille dans le cadre de son équipe. Ce projet est donc focalisé sur le développement des attitudes importantes influençant la communication interculturelle.

Les actions de la jeunesse dans le monde ont pour but de promouvoir le dialogue, la tolérance, la sensibilité interculturelle et la solidarité au-delà des frontières de l'Union européenne. Elles luttent contre les préjugés et les stéréotypes. Elles soutiennent également les échanges de jeunes et la formation des personnes qui travaillent avec des jeunes. Ensuite, ils échangent leurs expériences, leurs connaissances et les méthodes appliquées. Il vise à créer un réseau de partenariat durable. Tout est réalisé par l'intermédiaire des stages, des séjours d'éducatif, des cours pratiques, des séminaires théorétiques. Ce programme est basé sur les compétences linguistiques en mettant l'accent sur les compétences socioculturelles que nous mentionnons dans la partie théorique, le chapitre Compétences et l'interculturel.

Les systèmes d'appui à la jeunesse ont plusieurs objectifs. Ils soutiennent l'organisation de jeunesse au niveau national et international. Le programme se réalise dans l'éducation, plus précisément entre les enseignants qui échangent de bonnes pratiques entre eux. De plus, il représente un support financier remarquable sous la forme des subventions. Il soutient également les projets d'innovation. En conclusion, le projet se charge des spécificités du milieu socioculturel des jeunes pour améliorer le travail, la communication avec eux.

Dernières actions favorisent la coopération européenne en encourageant un dialogue structuré entre les décideurs politiques, les jeunes et les organisations de jeunesse. Les projets doivent initier, développer, perfectionner la coopération avec les organisations internationales. Les moyens de réalisation sont des rencontres avec des politiciens, des activités améliorant les connaissances des jeunes. Il consolide aussi la collaboration dans le cadre de l'Union européenne, le Conseil européen, l'Organisation des Nations unies. Ce projet est spécialisé dans la communication des jeunes avec les organismes et les politiciens qui influencent activement le fonctionnement de la société.

Le troisième secteur d'intérêt de l'Union européenne est le multilinguisme. Le soutien est représenté par le programme qui porte le même nom Multilinguisme.

#### **4.10. Le programme Multilinguisme**

DG responsable du projet : Commission européenne, Éducation et formation tout au long de la vie

Portée géographique: UE-27

Durée du projet : Non mentionné.

Support financier : Non mentionné.

Site Internet: [http://ec.europa.eu/education/languages/eu-programmes/doc191\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/education/languages/eu-programmes/doc191_fr.htm)

#### **Les trois objectifs majeurs sont déterminés :**

- « Donner aux citoyens la possibilité d'apprendre deux langues en plus de leur langue maternelle, et ce, dès le plus jeune âge;
- Créer des sociétés plus accueillantes, qui soient des espaces de dialogue entre les communautés et les individus;
- Renforcer le rôle des langues dans l'employabilité et la compétitivité. »

[[http://ec.europa.eu/culture/documents/publications/support\\_eyid\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/culture/documents/publications/support_eyid_fr.pdf)]

La base du programme est fondée sur la politique de multilinguisme qui fixe les objectifs suivants. L'un des buts du projet est préserver les langues européennes dans sa variété. Le programme encourage également l'apprentissage des deux langues étrangères dès le plus jeune âge pour renforcer l'intégration sociale, la compréhension culturelle et l'intégration européenne. Les compétences linguistiques devraient faciliter la compréhension entre les cultures différentes. L'étude d'autres langues étrangères devient une valeur interculturelle. Elle peut stimuler la volonté et renforcer la capacité de communiquer et coopérer avec des personnes à travers les frontières culturelles. Le programme vise à renforcer des attitudes différentes des Européens par exemple, la tolérance.

Nous mentionnons une citation du rapport évaluatif de l'Union européenne qui met en valeur l'importance de l'apprentissage des langues pour le développement personnel d'un individu « L'apprentissage des langues soutient l'attention, la perception,

la mémoire, la concentration, la conceptualisation, la pensée critique, la faculté de résolution des problèmes et la capacité à travailler en équipe. Par ailleurs, ces avantages pour l'individu sont d'une importance majeure pour le bien-être de la société à tous les niveaux. »

[[http://ec.europa.eu/education/languages/archive/doc/multishort\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/education/languages/archive/doc/multishort_fr.pdf)]

Le rapport souligne aussi l'importance de l'apprentissage de langue par rapport à la cohésion sociale, surtout dans le cas des immigrants. « L'éducation extérieure des immigrants pourrait être encouragée afin de mettre de côté les stéréotypes et d'apprendre la langue du pays d'accueil, tandis que les citoyens du pays d'accueil pourraient être amenés à apprécier la culture d'une communauté d'immigrants donnée dans la mesure où ils sont motivés pour apprendre la langue de cette communauté. »

Le programme favorise la compréhension mutuelle et fait partie intégrante du développement des compétences interculturelles.

#### **4.11. Le programme Comenius**

DG responsable du projet : Commission européenne, éducation et culture

Portée géographique: UE-27, Norvège, Islande, Liechtenstein et Turquie

Durée du projet : Il a débuté en 2007 et prendra fin en 2013.

Support financier : Il dispose d'un budget de 200 millions d'euros par an.

Site Internet: [http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc84\\_en.htm](http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc84_en.htm)  
(en anglais)

#### **Les objectifs principaux sont déterminés :**

- « Améliorer et accroître la mobilité des élèves et du personnel éducatif dans toute l'UE;
- Optimiser et développer les partenariats entre les écoles des différents États membres de l'UE ;
- Encourager l'apprentissage des langues, l'utilisation de contenu et de services novateurs axés sur les TIC (technologies de l'information et de la communication) et enfin de meilleures techniques et pratiques d'enseignement;
- Améliorer la qualité et la dimension européenne de la formation des enseignants;

- Améliorer les approches pédagogiques et la gestion des écoles. »  
[[http://ec.europa.eu/culture/documents/publications/support\\_eyid\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/culture/documents/publications/support_eyid_fr.pdf)]

Ce programme promeut la compréhension mutuelle entre les Européens. En plus, il contribue au développement personnel. Il aide les gens à être plus compétitif sur le marché du travail. Il est destiné aux élèves, étudiants, enseignants, autres membres du personnel éducatif, associations, universités, organismes de recherche et organisations de formation des enseignants. Ce concept est réalisé par l'intermédiaire des mobilités des personnes mentionnées au-dessus, par la coopération entre les écoles et les organisations, par la diffusion des idées d'innovation, des meilleures pratiques éducatives, par les séjours d'assistance. La durée de collaboration est d'une journée à un an.

Ici, la communication interculturelle touche la jeune génération et leurs enseignants. Grâce au Comenius, les cultures différentes échangent les idées d'innovation qui sont les porteurs des connaissances, des expériences, des valeurs. Si nous regardons l'analogie de l'iceberg, nous voyons qu'il s'occupe de la partie invisible dans la partie théorique. Le programme développe des compétences linguistiques, communicatives, socioculturelles.

Le Projet eTwinning est un moyen qui élargit les activités de Comenius à travers Internet. « Le Commissaire en charge du multilinguisme, Jan Figel, décrit ce programme comme "une façon très efficace d'encourager l'utilisation des technologies de l'information et de la communication et les compétences interculturelles et linguistiques à l'école. » [<http://www.euractiv.com/fr/education/le-programme-etwinning-doit-donn-news-232542>]

#### **4.12. Le programme Erasmus**

DG responsable du projet : Commission européenne, éducation et culture

Portée géographique: UE-27, Norvège, Islande, Liechtenstein et Turquie

Durée du projet : depuis 1987, la fin est indéterminée.

Support financier : Il dispose d'un budget de plus de 400 millions d'euros par an.

Site Internet: <http://www.europe-education-formation.fr/erasmus.php>

#### **Les objectifs du programme Erasmus**

- « l'amélioration de la qualité et l'accroissement du volume de la mobilité étudiante et enseignante en Europe
  - l'amélioration de la qualité et l'accroissement du volume de la coopération multilatérale entre établissements d'enseignement supérieur (EES), et depuis 2007, entre établissements d'enseignement supérieur et entreprises
  - la transparence et la compatibilité des qualifications acquises dans l'enseignement supérieur et la formation professionnelle supérieure en Europe. »
- [<http://www.europe-education-formation.fr/erasmus.php>]

Erasmus est un programme qui a une tradition. Il dure depuis 25 ans. La mobilité représente le centre d'intérêt ainsi que la coopération des établissements d'enseignement. Il est destiné aux étudiants qui souhaitent étudier ou travailler à l'étranger, aux enseignants désirant éduquer les étudiants dans les universités étrangères. Conséquemment, il permet de s'éduquer, de gagner des nouvelles compétences. La qualité et la quantité de la mobilité des étudiants et du personnel, de la coopération entre les universités et les entreprises en Europe devrait être plus efficace à l'aide d'Erasmus.



## 5.COMPARAISON

Tableau : Les programmes et le développement les compétences interculturelles.

Le tableau suivant est un aperçu des résultats de l'analyse. Il démontre quelles compétences interculturelles sont développées par les programmes choisis.

- + signifie la réponse **oui**
- signifie la réponse **non**
- +/- signifie la réponse **partiellement**

| Programmes                       | Culture | Jeunesse en action | Multilinguisme | Comenius | Erasmus |
|----------------------------------|---------|--------------------|----------------|----------|---------|
| Compétences                      |         |                    |                |          |         |
| <b>linguistiques</b>             | +/-     | +                  | +              | +        | +       |
| <b>communicatives</b>            | +       | +                  | +              | +        | +       |
| <b>socioculturelles</b>          | +       | +                  | +              | +        | +       |
| <b>résoudre les conflits</b>     | -       | -                  | +              | -        | -       |
| <b>surmonter les stéréotypes</b> | +       | -                  | +              | -        | -       |
| <b>tolérance</b>                 | +       | +                  | +              | +        | +       |

Le programme Multilinguisme développe toutes les compétences interculturelles susmentionnées.

Les compétences les plus développées par les cinq programmes sont les compétences linguistiques, les compétences communicatives, les compétences socioculturelles et la tolérance.

Les compétences qui sont le moins développées sont les compétences pour surmonter les stéréotypes et la compétence de résoudre les conflits.

Tableau : Les programmes et l'analogie de l'iceberg de Kohls

Le tableau suivant est un aperçu des résultats de l'analyse. Il démontre quels programmes choisis analysés touchent les composants visibles et invisibles de la culture. Nous appliquons l'analogie de l'iceberg, parce que tous les programmes se rapportent aux interactions culturelles c'est-à-dire les rencontres entre les cultures et ses composants.

- + signifie la réponse **oui**
- signifie la réponse **non**
- +/- signifie la réponse **partiellement**

| Programmes              |                 | Culture | Jeunesse<br>en<br>action | Multilinguisme | Comenius | Erasmus |
|-------------------------|-----------------|---------|--------------------------|----------------|----------|---------|
| Composant de la culture |                 |         |                          |                |          |         |
| visible                 | Comportement    | +       | +                        | +              | +        | +       |
|                         | Coutumes        | +       | +/-                      | -              | -        | -       |
|                         | Langues         | +/-     | +                        | +              | +        | +       |
|                         | Histoire        | +       | -                        | -              | -        | +/-     |
| invisible               | Valeurs         | +       | +/-                      | +              | +        | +/-     |
|                         | Vision du monde | +       | +/-                      | +              | +        | +       |
|                         | Modes de pensée | +       | +/-                      | +/-            | +        | +/-     |

Nous constatons que les programmes choisis touchent les composants de la culture avec une fréquence différente. La fréquence est influencée par l'orientation et la structure du programme.

Selon le résultat, le programme Culture touche tous les composants de la culture. Si nous regardons le tableau linéairement, nous voyons que les composants le plus touchés par les programmes sont : le comportement, la langue, la vision du monde, les valeurs.

Le symbole +/- désigne une réalité que la réponse est influencée par certains facteurs (le caractère d'un individu, le temps, le cursus universitaire, les moyens de réalisation). Ces facteurs changent donc le résultat.

Les deux tableaux montrent que la plupart des compétences interculturelles et des composants de la culture sont étroitement liés avec les programmes choisis. En même temps, ils nous communiquent que la compétence linguistique est décisive, puisque la langue représente le composant visible de la culture.

Nous indiquons que la communication interculturelle est assurée grâce à l'apprentissage des langues étrangères, à la culture, à la mobilité. Elle fait parti de tous les programmes mentionnés dont la ressemblance principale est de soutenir la cohésion sociale ainsi que la coopération interculturelle.

L'Union européenne a déjà préparé des nouvelles conceptions concernant des démarches successives. Le nouveau programme devrait être lancé en 2014 Voir [http://ec.europa.eu/education/erasmus-for-all/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/education/erasmus-for-all/index_fr.htm).

## 6. CONCEPT

En réaction à notre étude théorique et les résultats obtenus de l'analyse effectuée, nous nous permettons de la compléter par l'intermédiaire d'une proposition. Nous ajoutons un aperçu d'un concept éventuel qui pourrait représenter notre apport personnel. Quant à la communication interculturelle et le développement des compétences dans ce domaine-là, nous essayons de trouver des champs à travailler. L'analyse des programmes a démontré le fait qu'ils ne se focalisent pas tellement sur le développement de certaines compétences. En aucun cas il ne s'agit de la critique des programmes déjà existants. C'est plutôt une idée de l'orientation des activités de soutien qui pourraient contribuer à la compréhension interculturelle. Il est probable qu'il y ait des cursus universitaires dévoués aux compétences interculturelles faisant l'objet de la sociologie ou de la psychologie sociale, mais nous pensons que cela doit être résolu plus complexement dans le cadre des programmes.

Nous suggérons un concept qui est construit sur la base de la compétence de communiquer, la compétence de résoudre les conflits, la compétence de surmonter les stéréotypes. Ce module devrait être dédié par exemple, aux styles de communication, les règles de communication interculturelle, le modèle de Lewis qui montre des façons d'agir selon ce type de culture, aux méthodes de gestion des conflits etc.

Un autre domaine thématique du concept pourrait être la problématique du choc culturel. Se référant à la partie théorique où nous traitons du choc culturel comme un phénomène omniprésent dans les relations interculturelles, il serait convenable d'établir un module d'enseignement qui se déroule avant chaque mobilité et qui fournit des informations concernant le choc culturel (la culture, choc culturel, phases du choc, etc). Cela peut aider les individus à mieux gérer le changement et l'adaptation, les relations interculturelles, la communication interculturelle, l'intégration.

L'un des modules pourrait être la mise en valeur des connaissances et de compétences acquises effectuée par la mise en situation qui fait une partie pratique.

Le moyen de réalisation pourrait être le workshop, l'atelier, le séminaire. La durée devrait être de trois jours au minimum à sept jours.

Ce concept ne concerne pas que la culture d'accueil mais également de la culture d'envoi. Il doit toucher la cible la plus étendue (les élèves, les étudiants, les jeunes, les enseignants, ...)

Le concept pourrait être accompagné par le blog ou les personnes peuvent des échanger des expériences acquises, de bonnes pratiques.

## CONCLUSION

Notre mémoire de master est divisé en partie théorique et en partie pratique. Elles se complètent mutuellement.

Les méthodes appliquées sont l'analyse et la comparaison. Nous considérons les méthodes choisies comme convenables, puisqu'elles nous permettent d'examiner, de chercher les informations et de les comparer d'une façon structurée.

La théorie est consacrée à la communication interculturelle. Elle répond aux questions : Qu'est-ce que la communication, la culture, l'interculturel. Tout d'abord, nous désignons les termes de base. Ensuite, nous expliquons les liaisons et les relations entre eux. Nous ajoutons des informations implorantes concernant la problématique de la communication interculturelle. Nous nous préoccupons de la différenciation culturelle, du modèle de Lewis, de l'analogie de l'iceberg, parce que ces notions se rapportent aux programmes analysés, aux résultats de l'analyse et au concept qui se trouve à la fin de la partie pratique. Le contenu de la partie théorique est un support significatif pour la réalisation de la partie pratique.

La deuxième partie du travail est dédiée à l'analyse des programmes de soutien à la communication interculturelle dans le cadre de l'Union européenne. Nous présentons un aperçu synoptique des programmes trouvés étroitement liés à la communication interculturelle. Nous examinons en profondeur cinq programmes. Nous les avons choisis selon certains critères. Les programmes doivent avoir un rapport avec les domaines de la culture et de l'éducation dans le contexte international. Nous étudions les programmes selon la méthodologie établie. Il s'agit des programmes : Culture, Jeunesse en action, Multilinguisme, Comenius, Erasmus. Ensuite, nous comparons les résultats obtenus entre eux. Nous proposons un concept qui introduit d'autres sujets qui peuvent renforcer la compréhension interculturelle. Il contient plusieurs modules. Ils pourraient compléter les programmes de soutien existants à la communication interculturelle.

Nous avons atteint les objectifs déterminés. Selon l'étude, nous constatons qu'il existe un grand éventail des programmes qui touchent la communication interculturelle. Par contre, l'analyse des programmes a démontré le fait qu'ils ne se focalisent pas

tellement sur le développement de certaines compétences dans le cadre de la communication interculturelle. Il faut dire qu'il n'y a aucun programme qui est uniquement focalisé sur les compétences de la communication interculturelle. En outre, les programmes préparatoires ne sont pas offerts pour l'instant. À la fin de notre mémoire nous proposons notre concept susmentionné pour la communication efficace.

L'accomplissement des objectifs délimités des programmes différents peuvent être rendu plus compliqué à cause d'un manque des compétences interculturelles.

Espérons que ce travail devienne utile pour les étudiants, aussi bien que pour d'autres personnes qui s'intéressent à cette problématique. Le travail peut être une ressource des informations et de l'inspiration pour ceux qui perçoivent la communication interculturelle comme l'un des moyens dans le processus de la cognition de soi-même. La communication interculturelle nous accompagne dans les interactions sociales à travers le monde.

## RÉSUMÉ

Dans notre ouvrage, nous avons analysé les programmes de soutien à la communication interculturelle.

Tout d'abord, nous expliquons les termes de base : la communication, les modèles de communication, les types de communication. Ensuite, nous donnons la définition à la notion de culture en ajoutant les conceptions des domaines scientifiques différents. Nous mentionnons la différenciation culturelle, le modèle culturel de Lewis qui distingue trois axes culturels. La dernière partie de la théorie est consacrée à l'interculturel. Nous nous intéressons aux composants des compétences interculturelles et nous alléguons l'analogie de l'iceberg qui démontre les éléments de la culture. Ils influencent la qualité de la communication interculturelle.

Toutes les données susmentionnées se rapportent au sujet de notre travail. En même temps elles correspondent au contenu de notre partie pratique.

L'objectif de notre mémoire de master est d'établir un aperçu clair des programmes existants en Europe, d'analyser les programmes d'action choisis dans l'Union européenne, d'évaluer les programmes choisis par l'aspect de leur contenu, de faire la proposition d'un concept dans le domaine de la communication interculturelle.

L'apport de notre ouvrage repose dans la création d'un aperçu des programmes de soutien. L'analyse montre la variété des programmes du biais des objectifs et des contenus. Elle nous permet de découvrir la situation actuelle et les domaines à développer. Enfin, nous ajoutons un concept qui pourrait aider les participants des programmes à mieux maîtriser la communication interculturelle.



## RÉSUME

V naší diplomové práci se zabýváme analýzou programů na podporu interkulturní komunikace.

Nejprve vysvětlujeme základní pojmy. Komunikace, modely komunikace, typy komunikace. Následně definujeme pojem kultura a uvádíme různé vědecké koncepty tohoto pojmu. Zmiňujeme i kulturní diferenciaci, Lewisův kulturní model, který rozlišuje tři typy kultur. Poslední část teorie je věnována interkulturalitě. Zabýváme se složkami interkulturních kompetencí a uvádíme analogii na « model ledovec », který poukazuje na jednotlivé složky kultury. Ty zpětně ovlivňují kvalitu interkulturní komunikace.

Veškeré výše uvedené údaje souvisí s tématem celé práce, i s praktickou částí.

Cílem naší práce je vyhotovit jasný přehled programů v Evropě, prezentovat a analyzovat vybrané programy v Evropské unii, vyhodnotit zjištěné údaje na základě předem stanovených hledisek, návrh možného konceptu.

Naším přínos spočívá v vytvoření přehledu programů na podporu interkulturní komunikace. Analýza poukazuje na pestrost programů z hlediska cílů a jejich obsahu. Umožňuje nám zmapovat současnou situaci a oblasti, které by mohly být rozvíjeny ve prospěch podpory interkulturních kompetencí. Závěrem přikládáme koncept, který může napomoci budoucím účastníkům programů zvládat interkulturní komunikaci.

## BIBLIOGRAPHIE

- [1] GOULVESTRE, L., *Les clés du comportement à l'international*, La Plaine de Saint-Denis : Afnor. 2008. ISBN 978-2-12-465108-5.
- [2] BOLLINGER, D., HOFSTEDE, G., *Les différences culturelles dans le management*. Paris : Les éditions d'organisation, 1987. ISBN 2-7081-0828-X.
- [3] VINSONNEAU, G., *Mondialisation et identité culturelle*. Belgique : de boeck, 2011. ISBN 978-2-8041-6260.
- [4] ELOY M. H., *Les jeunes et les relations interculturelles*, Licorne : l'Harmattan, 2004. ISBN 2-910449-21-1.
- [5] DEMORGON J., *Complexité des cultures de l'interculturel*, Paris, Anthropos, 2004. ISBN 2-7178-4841-X.
- [6] MERMET G., *Francoscopie*, Paris, Larousse, 2010. ISBN 978-2-03-584538-2.
- [7] VILLANOVA R., *Construire interculturel ?* Paris, L'Harmattan, 2001. ISBN 2-7475-1366-1.
- [8] DENIEUIL P., *Culture et société, Itinéraires d'un sociologue*, Paris, L'Harmattan, 2008. ISBN 978-2-296-05392-2.
- [9] MEIER O., *Management interculturel*, Paris, Dunod, 2010. ISBN 978-2-10-054444-8.
- [10] CHEVRIER S., *Le management interculturel*, Paris : Que sais-je ? 2003. ISBN 978-2-13-058327-1.
- [11] LABAT C., VERMES G., *Cultures ouvertes sociétés interculturelles, Du contact à l'interaction*, l'Harmattan, 1994. ISBN 2-7383-2534-8.
- [12] Sous la responsabilité éditoriale de Christophe Le Digol, *Dictionnaire de Sociologie*, Paris : Encyclopedia Universalis, 2007. ISBN 2-226-14364-8.
- [13] Sous la direction d'Adam KISS, *L'empathie et le rencontre interculturelle*, France : L'Harmattan, 2001. ISBN 2-7475-0407-7.

[14] OLIVESI S., *La communication selon Bourdieu, jeu social et enjeu de société*, Paris : L'Harmattan, 2005. ISBN 2-7475-9308-8.

[15] BAYLON Ch., MIGNOT X., *La communication*, France : Nathan, 1994. ISBN 2-200-34408-2.

[16] LANG P., *Mobilité Erasmus et communication interculturelle, une recherche action pour un parcours de formation*, Allemagne, 2006. ISBN 3-03911-188-4. ISSN 1424-5868.

[17] GOULVESTRE, L., *Petit traité interculturel pour réussir à l'international*, La Plaine Sqint-Denis : Afnor éditions, 2008. ISBN 978-2-12-465273-0.

[18] ABDALLAH-PRETCEILLE M., *Diagonales de la communication interculturelle*, Paris : Anthropos, 1999. ISBN 2-7178-3783-3.

[19] LEYENS J. P., YZERBYT V., SCHADRON G., *Stéréotypes et cognition sociale*, Sprimont : Mardaga, ISBN 2-87009-527-9.

[20] CABIN P., DORTIER J.-F., *La communication*, Auxerre : éditions sciences humaines, 2005. ISBN 2-912601-29-0.

[HERMÈS - Numéro 41](#), Une revue de l'Institut des sciences de la communication du CNRS ([ISCC](#)) (2005) *Psychologie sociale et communication*, CNRS Editions, Paris (FRA)

## SOURCE D'INTERNET

<http://www.czp.cuni.cz/knihovna/globalizace.pdf>  
<http://lanthropologue.blogspot.fr/2011/02/quest-ce-que-lanthropologie-quest-ce.html>  
[http://www.monsieur-biographie.com/celebrite/biographie/max\\_weber-4489.php](http://www.monsieur-biographie.com/celebrite/biographie/max_weber-4489.php)  
<http://www.ac-grenoble.fr/PhiloSophie/logphil/auteurs/bourdieu.htm>  
[http://anale.fssp.uaic.ro/texte/pub3/pierrebourdieuetlessciencescritiquesdelacomunicat  
ion-st%C3%A9phaneolivesi.pdf](http://anale.fssp.uaic.ro/texte/pub3/pierrebourdieuetlessciencescritiquesdelacomunicat<br/>ion-st%C3%A9phaneolivesi.pdf)  
<http://www.calliope-europe.fr/CALLIOPE-un-projet.html>  
<http://interculturelles.blogspot.fr/2007/09/la-communication-interculturelle-est.html>  
<http://www.cultureactioneurope.org/lang-fr/think/intercultural-dialogue>  
<http://fr.wikipedia.org/wiki/Alt%C3%A9rit%C3%A9>  
<http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/cybernetique/>  
<http://nalya.canalblog.com/archives/2008/01/09/7499662.html>  
[http://www.futura-sciences.com/fr/doc/t/philosophie/d/la-culture-reflet-dun-monde-  
polymorphe\\_227/c3/221/p4/](http://www.futura-sciences.com/fr/doc/t/philosophie/d/la-culture-reflet-dun-monde-<br/>polymorphe_227/c3/221/p4/)  
<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/culture/21072>  
<http://www.unesco.org/new/fr/unesco/about-us/who-we-are/introducing-unesco/>  
<http://lesdefinitions.fr/anthropologie>  
[http://fr.wikipedia.org/wiki/Norme\\_sociale](http://fr.wikipedia.org/wiki/Norme_sociale)  
<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/ethnologie/31415>  
[http://www.bei.umontreal.ca/bei/mtl\\_choc.htm](http://www.bei.umontreal.ca/bei/mtl_choc.htm)  
[http://www.articleset.net/Rapports\\_articles\\_fr\\_Une-formule-de-communication-  
efficace.htm](http://www.articleset.net/Rapports_articles_fr_Une-formule-de-communication-<br/>efficace.htm)  
[http://cevug.ugr.es/africamideast/module\\_five/3-2.html](http://cevug.ugr.es/africamideast/module_five/3-2.html)  
[http://documents.irevues.inist.fr/bitstream/handle/2042/8963/HERMES\\_2005\\_41\\_131.p  
df;jsessionid=1FB96BC4C141BABFF7C361F08C1AD807?sequence=1](http://documents.irevues.inist.fr/bitstream/handle/2042/8963/HERMES_2005_41_131.p<br/>df;jsessionid=1FB96BC4C141BABFF7C361F08C1AD807?sequence=1)  
[http://www.google.com/imgres?q=communication+non+verbale&num=10&um=1&hl=  
cs&client=firefox-  
a&rls=org.mozilla:cs:official&biw=1280&bih=707&tbm=isch&tbnid=fkVkZltqPpF-  
2M:&imgrefurl=http://www.egostyle.fr/pages/cnvintro.html&docid=gQ3MyRqX4su0m](http://www.google.com/imgres?q=communication+non+verbale&num=10&um=1&hl=<br/>cs&client=firefox-<br/>a&rls=org.mozilla:cs:official&biw=1280&bih=707&tbm=isch&tbnid=fkVkZltqPpF-<br/>2M:&imgrefurl=http://www.egostyle.fr/pages/cnvintro.html&docid=gQ3MyRqX4su0m)

M&imgurl=http://www.egostyle.fr/pages/imagest/schemacnv.gif&w=570&h=378&ei= YCyTT6zPEdSS8gPFkaTODA&zoom=1&iact=rc&dur=383&sig=1173577665929937 07601&sqi=2&page=1&tbnh=147&tbnw=221&start=0&ndsp=15&ved=1t:429,r:0,s:0,i: 64&tx=151&ty=25

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2012:181:0154:0159:FR:PDF>

<http://www.lanqua.eu/theme/intercultural-communication>

<http://www.incaproject.org/>

[www.lancs.ac.uk/users/interculture](http://www.lancs.ac.uk/users/interculture)

[www.llas.ac.uk/resources/goodpractice.aspx?resourceid=2303](http://www.llas.ac.uk/resources/goodpractice.aspx?resourceid=2303)

[http://ec.europa.eu/education/languages/archive/doc/lace\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/languages/archive/doc/lace_en.pdf)

<http://www.lolipop-portfolio.eu/>

<http://www.sietar.org.uk/>

[http://www.lanqua.eu/sites/default/files/L\\_Orban\\_EN\\_New\\_Strategy.pdf](http://www.lanqua.eu/sites/default/files/L_Orban_EN_New_Strategy.pdf)

<http://www.europe-education-formation.fr/recherche.php?q=communication%20interculturelle>

[http://ec.europa.eu/languages/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/languages/index_en.htm)

[http://ec.europa.eu/culture/our-policy-development/intercultural-dialogue/intercultural-dialogue-in-eu-policies\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/culture/our-policy-development/intercultural-dialogue/intercultural-dialogue-in-eu-policies_fr.htm)

[http://wiki.univ-paris5.fr/wiki/Comp%C3%A9tence\\_interculturelle](http://wiki.univ-paris5.fr/wiki/Comp%C3%A9tence_interculturelle)

<http://archive.ecml.at/mtp2/gulliver/results/fr/competence-interculturelle.htm>

[http://fr.wikipedia.org/wiki/Communication#Concept\\_de\\_communication](http://fr.wikipedia.org/wiki/Communication#Concept_de_communication)

[http://www.google.com/imgres?um=1&hl=cs&client=firefox-a&sa=N&rls=org.mozilla:cs:official&biw=1280&bih=709&tbn=isch&tbnid=AlnMUNfnTaxVQM:&imgrefurl=http://etpourtantelletourne.com/communication-interpersonnelle/&docid=\\_6XFXi0PxSMWM&imgurl=http://etpourtantelletourne.com/wp-content/uploads/2011/12/wiener.jpg&w=659&h=229&ei=M58VULO7BaeU0QWOqYDQDw&zoom=1&iact=rc&dur=413&sig=117357766592993707601&page=1&tbnh=68&tbnw=196&start=0&ndsp=15&ved=1t:429,r:3,s:0,i:81&tx=54&ty=36](http://www.google.com/imgres?um=1&hl=cs&client=firefox-a&sa=N&rls=org.mozilla:cs:official&biw=1280&bih=709&tbn=isch&tbnid=AlnMUNfnTaxVQM:&imgrefurl=http://etpourtantelletourne.com/communication-interpersonnelle/&docid=_6XFXi0PxSMWM&imgurl=http://etpourtantelletourne.com/wp-content/uploads/2011/12/wiener.jpg&w=659&h=229&ei=M58VULO7BaeU0QWOqYDQDw&zoom=1&iact=rc&dur=413&sig=117357766592993707601&page=1&tbnh=68&tbnw=196&start=0&ndsp=15&ved=1t:429,r:3,s:0,i:81&tx=54&ty=36)