

La communication interculturelle

Dr. Sukanya NANTHASILP*

L'interaction entre des partenaires appartenant à des sociétés différentes implique non seulement le domaine linguistique, mais aussi la divergence culturelle. Celle-ci entre tacitement en jeu et joue un rôle déterminant dans l'intercompréhension entre le locuteur natif et l'alloglotte.

Dans un sens large, la communication interculturelle peut englober tous les contacts direct et indirect, les échanges verbaux et non verbaux, les interactions entre cultures différentes. Souvent, cette notion s'utilise plus particulièrement pour désigner la communication en situation de rencontre mettant en face-à-face des individus appartenant à des cultures différentes.

La communication interculturelle présente les caractéristiques de toute relation interpersonnelle, et une dimension propre résultant de la disparité culturelle. Celle-ci influe en effet sur le processus de la communication (verbal et non verbal) des interactants. Ce type de communication, réputé difficile, pose ainsi des problèmes linguistiques -l'asymétrie des codes communs des interlocuteurs-, et, plus particulièrement, ceux de la disparité des codes culturels.

Pour mettre en évidence l'importance de la culture dans la communication, je commencerai par évoquer l'altérité culturelle et les degrés de la communication interculturelle : le programme culturel, le contexte, la gestion du temps, et la perception de l'espace. Aborder ce sujet de la réussite et de l'échec de la communication me permettra aussi de clarifier l'influence non négligeable de la culture sur ce type d'échanges.

1. L'altérité culturelle

En général, lorsqu'on parle des difficultés d'interaction entre des protagonistes de nationalités différentes, on a tendance à mettre l'accent plutôt sur la question de la maîtrise de la langue d'échange. Certes, c'est un facteur indispensable mais insuffisant. En effet, *« la langue n'est pas un simple outil d'expression ; elle porte avec elle tout un univers de représentations, de mode de pensée, de symbole et de valeurs par lesquels la culture existe comme système de significations partagées. Ces éléments sont toujours difficiles à traduire d'une langue dans une autre »* (E. M. LIPIANSKY, 1992 : 26). En conséquence, il faudrait prendre en compte l'altérité culturelle qui est un autre facteur influant sur la communication, notamment sur l'intercompréhension des participants de groupes d'appartenances diverses.

Parler de l'altérité renvoie effectivement à l'identité car l'une est le contraire de l'autre. L'altérité désigne le caractère de ce qui est autre, étranger,

* อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส ภาควิชาภาษาตะวันตก คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

différent, alors que l'identité désigne le caractère de ce qui est identique, semblable. L'identité et l'altérité se construisent dans le mouvement d'extension croissante où l'individu accède à la conscience de soi, par différenciation d'avec autrui.

Lorsque l'on parle de l'altérité culturelle, celle-ci renvoie à l'identité culturelle du fait que la connaissance de l'autre dépend aussi la connaissance de soi. Parallèlement, l'autre culture joue le rôle de révélateur par rapport à la sienne propre, ce qui a fait dire qu'on ne peut bien connaître sa culture que si l'on en connaît au moins une autre. Ce révélateur d'une culture par une autre ne va pas de soi, mais nécessite une connaissance directe de l'autre culture.

L'ouverture à l'altérité culturelle peut en effet non seulement favoriser le bon déroulement de la communication interculturelle, mais aussi renforcer la bonne connaissance de soi. Néanmoins, l'acceptation de l'autre dans sa différence est loin d'être une attitude spontanée ; elle est le plus souvent le résultat d'un trajet difficile qui passe par la prise de conscience de l'ethnocentrisme intrinsèque de notre regard sur l'autre.

Il est en effet nécessaire de prendre en compte l'altérité culturelle : comprendre non seulement la langue de l'autre, mais surtout son identité en tant que telle, c'est-à-dire reconnaître l'autre dans sa singularité. La méconnaissance de cette altérité peut provoquer des dysfonctionnements dans la communication interethnique parce que la culture respective des protagonistes entre souvent en jeu et joue un rôle capital dans leurs attitudes, leurs comportements communicatifs et l'intercompréhension.

2. Les degrés de la communication interculturelle

En général, les êtres humains communiquent constamment à plusieurs niveaux - le niveau culturel, le niveau contextuel, le niveau communicationnel, le niveau discursif - qui s'expriment de façon différente d'une culture à l'autre. Pourtant, lors d'une communication interethnique, la culture est présente partout. Le contexte dans lequel le message s'inscrit, la gestion du temps et la perception de l'espace interviennent culturellement dans le processus de communication tout en influant aussi bien sur les comportements que sur les stratégies déployées des interactants en présence.

2. 1. L'interaction : un programme culturel

Le rôle non négligeable de la culture dans la communication s'avère plus important lors de l'interaction interculturelle dans laquelle les personnes appartenant à des cultures différentes communiquent selon leurs habitudes culturelles.

Selon E.T. HALL, la culture est comme une barrière invisible qui organise, modèle et oriente la pensée et les comportements. Il précise que la culture est un « moule qui nous modèle tous, la culture conditionne notre vie quotidienne, de manière parfois inattendue ». (1984 a : 48). Toutes nos actions sont donc programmées et conditionnées par la culture qui « agit directement, profondément et de manière durable sur le comportement » (*idem*, p. 43).

Dans cette optique, l'ensemble des comportements humains représente un programme culturel, un plan d'organisation que chacun applique plus ou moins consciemment sous l'effet de la socialisation dès le plus jeune âge.

Il existe, d'après E.T. HALL, trois principes qui fixent les normes de comportements à savoir l'ordre, la sélection et l'harmonie. L'ordre entre en jeu dans toutes les activités culturelles car chaque culture sélectionne certains ordres comme prioritaires. L'harmonie règne lorsqu'on respecte l'ordre sélectionné. Étant donné que ces trois principes dépendent de la culture et varient d'une société à l'autre, les normes communicationnelles des partenaires d'une communauté donnée sont effectivement différentes d'une autre.

Un programme culturel peut provoquer l'incompréhension ou des malentendus lors de l'interaction interculturelle. Du point de vue des natifs, le programme est très banal, naturel, considéré comme universel, mais du point de vue des non natifs, le programme est inattendu, même étrange. On peut donc observer des variantes dans les comportements programmés par la culture du fait que chaque culture n'a ni le même ordre, ni la même sélection, ni la même harmonie. La différence des programmes culturels doit ainsi être prise en compte dans les relations interethniques.

À titre d'exemple, dans les pays occidentaux comme la France, pour montrer son intention ou sa coopération, il faudrait participer de façon active en parlant en même temps, en coupant la parole. Par contre, dans la plupart des pays orientaux comme la Thaïlande, l'ordre de prise de parole est très respecté, on ne parle pas en même temps. La participation active n'est pas évidente, mais cela ne veut pas dire que les Thaïlandais ne s'intéressent pas à la parole de l'autre ou n'ont pas d'idées. D'une part, ils n'ont pas l'habitude d'intervenir sans y être invités, et d'autre part, tout simplement, ils respectent l'ordre de prise de parole. Ainsi, dans les conversations prises en exemple entre les francophones et les apprenants thaïlandais, ceux-ci n'ont jamais coupé la parole de leurs interlocuteurs.

2.2. La communication selon le «contexte riche ou pauvre»

L'étude de la communication interculturelle doit tenir compte du contexte de la rencontre du fait que chaque interaction est toujours déterminée par le contexte dans lequel elle s'inscrit et que ce contexte est fait de normes, de valeurs et de rituels de rencontre.

Au niveau situationnel ou contextuel, le statut et le rôle des protagonistes établissent des contraintes alors que le temps et le lieu d'une interaction délimitent ce qui se passera au cours de la rencontre.

E.T. HALL accorde une importance fondamentale au contexte dans le phénomène de communication. Sans le cadre de référence - le contexte-, le code linguistique est incomplet car il ne renferme qu'une partie du message, il ne permet donc pas de comprendre véritablement la signification du message.

E.T. HALL précise qu'à l'intérieur du système de communication, les participants communiquent en référence à un contexte riche ou à un contexte

pauvre selon leurs habitudes culturelles. Cela signifie que les interlocuteurs auront besoin de beaucoup d'informations ou de peu d'informations, leurs contributions seront plus ou moins implicites.

En contexte riche, la relation entre des interlocuteurs est intense, la majeure partie de l'information est intériorisée ou se trouve dans le contexte physique, et c'est pourquoi le message transmis comprend un minimum d'informations. Il n'est pas nécessaire de tout expliquer pour se comprendre. En revanche, en contexte pauvre, le message transmis doit renfermer la plupart de l'information pour suppléer aux lacunes du contexte. Les partenaires communiquent de façon détaillée, avec beaucoup d'explications. En d'autres termes, lorsque deux individus habitués à communiquer en contexte riche conversent, ils peuvent se comprendre à demi-mot. Alors que, deux individus habitués à communiquer en contexte pauvre, ont besoin de tout expliquer. Du fait que le comportement à l'égard des autres dépend en grande partie du mode de communication - riche ou pauvre en contexte -, lorsque deux personnes appartenant au mode de communication différente se rencontrent, l'incompréhension peut surgir car l'une a besoin de mettre les points sur les i. tandis que l'autre préfère les sous-entendus. La non prise en considération des différences de contexte peut ainsi créer des difficultés en communication interculturelle.

Par exemple, les Thaïlandais ont été élevés dans une société riche en contexte : ils ne sont pas trop précis, ils ne donnent pas d'explications longues, ils ont l'habitude de laisser deviner leurs interlocuteurs. Lorsqu'ils s'entretiennent avec des Japonais, cela ne pose pas trop de difficultés car le mode de communication de chacun est riche en contexte. En revanche, il est fort possible qu'ils aient des problèmes dans une conversation libre entre Thaïlandais et Allemands dont le mode de communication est généralement pauvre en contexte car les Thaïlandais ne donnent pas beaucoup de détails alors que les Allemands ont bien besoin d'en donner.

Quant aux Français, ils n'ont jamais été très faciles à comprendre pour les étrangers parce que « *la culture française est un mélange inextricable d'institutions et de situations dont le contexte est alternativement riche et pauvre. Il n'est pas toujours possible pour un étranger de savoir s'y retrouver* » (E.T. HALL, 1979 : 109).

En outre, il faut tenir compte d'une autre importante caractéristique relative au contexte de communication, c'est celle du continuum des messages rapides et des messages lents car, selon HALL, « *chaque culture semble se fixer en divers points de 'l'échelle de vitesse de communication' où ses membres communiquent le plus aisément* » (1984 b : 78). Il est assez mal venu de transmettre un message rapide à des personnes aptes à recevoir des messages lents. « *Le contenu de deux types de messages peut être le même, un individu ne reçoit cependant que des messages correspondant à la fréquence qui lui est propre* » (*idem*, p. 78-79). Or, en général, le message rapide est immédiatement saisi alors que le message lent se déchiffre parfois très difficilement.

Pour résumer, dire que les degrés de la communication correspondent à l'idée que chaque participant se fait des modèles qui président à ses conduites.

En fait, l'échelle des contextes et l'échelle de vitesse de communication auxquelles chacun s'habitue influent d'une manière tacite sur ses comportements communicatifs ainsi que sur ses stratégies dans la communication.

2. 3. *La gestion du temps : « monochronie et polychronie »*

La dyscommunication entre des partenaires appartenant à des cultures différentes peut s'expliquer par des concepts dominants en fonction de la gestion du temps qui varient d'une société à l'autre et d'une culture à l'autre.

E.T. HALL examine la conception du temps dans plusieurs de ses ouvrages. Dans *Le langage silencieux* (1984 a), HALL montre comment la conception du temps caractérise les différentes cultures et oriente les rapports à la tradition et la projection dans le futur. Dans *La danse de la vie* (1984 b), il considère le temps comme culture en soulignant deux manières différentes d'organiser le temps qui influent sur les relations et les comportements humains. Le temps n'est pas une « simple convention », mais l'un des systèmes fondamentaux de toute culture « qui ordonnent l'existence, car tout comportement standard a une dimension temporelle et spatiale » (1979 : 135).

Au sens anthropologique, la perception du temps et de la culture sont indissociables. Les cultures n'accordent pas la même importance au passé, pas plus qu'elles n'ont le même rapport au futur. L'occupation du temps n'est pas non plus la même selon les cultures. Pour E.T. HALL (1984 b), le système temporel est totalement dépendant de la manière dont une culture se développe ainsi que de celle dont les membres de cette culture perçoivent leur environnement. Il est impossible de séparer le temps des différents niveaux de culture dans lesquels il s'inscrit du fait que le temps est un système fondamental de la vie culturelle, sociale et personnelle des individus. En fait, rien ne se produit en dehors d'un cadre de temps donné. Chaque culture a ses propres cadres temporels à l'intérieur desquels fonctionnent des modèles qui lui sont particuliers : ce qui constitue un facteur de complication des rapports interculturels. Ainsi, il est aussi nécessaire de connaître le langage du temps que le langage parlé lors de la communication interculturelle.

Il faut distinguer deux types de sociétés dans lesquelles on peut constater la différence de la gestion du temps : monochronie et polychronie. Dans le système « monochrome », comme celui des Européens et Américains du Nord, on ne fait qu'une chose à la fois alors que dans le système « polychrone », comme celui des Méditerranéens et des Américains du Sud, on fait plusieurs choses à la fois. Le temps, dans le système polychrone, est traité d'une manière moins concrète que dans le système monochrome. L'organisation monochrome est utilisée comme système de classification qui crée de l'ordre dans la vie. Non seulement la vie professionnelle mais aussi la vie sociale sont dominées par un horaire ou un programme (qui permet de se concentrer sur une chose à la fois). En revanche, dans le système polychrone, l'accent est mis sur l'engagement des individus et l'accomplissement du contrat, plutôt que sur l'adhésion à un horaire préétabli.

Par ailleurs, les membres des cultures polychrones accordent une importance particulière aux relations humaines alors que les individus monochrones accordent cette importance aux procédures, au travail, et bien évidemment, aux programmes. La qualité humaine des membres n'est donc pas prise en considération dans une organisation monochrone. Les structures temporelles dans un système monochrone sont arbitraires et imposés tandis que rien n'est solide ou ferme dans un contexte polychrone.

Ces deux systèmes d'organisation de temps sont « *logiquement et empiriquement tout à fait distincts. Comme l'huile et l'eau, ils ne se mélangent pas. Et chacun a ses avantages et ses inconvénients (E.T. HALL, 1984 b : 58). Aucun n'est meilleur, ils sont simplement différents. (...) Aussi, les modèles monochrones et les modèles polychrones ne sont pas tous semblables : chaque type de modèles est composée de variantes strictes et de variantes souples* » (*idem*, p. 69).

Selon E.T. HALL, monochronie et polychronie sont des concepts indispensables pour étudier les degrés dans la communication interculturelle du fait que les modèles comportementaux et les valeurs de temps exprimées dans les conduites ne sont pas les mêmes. Dans les pays occidentaux, en France par exemple, le temps c'est de l'argent. « Time is money ». Il faut donc mettre chaque instant à profit en respectant des horaires, des calendriers préétablis ou les rendez-vous. Dans la société française, pour consulter un médecin, aller chez le garagiste, ou chez le coiffeur, etc. il faut prendre un rendez-vous. Ce n'est pas le cas en Thaïlande.

Les Thaïlandais sont polychrones, ils ont tendance à faire plusieurs choses à la fois. Le temps dans la société thaïlandaise est traité de façon moins concrète qu'en France. Il n'est pas nécessaire de prendre rendez-vous pour chaque rencontre. Les programmes préétablis peuvent être modifiés selon la situation. Les Thaïlandais sont très attachés aux relations humaines, notamment à leur famille, c'est pourquoi, l'horaire ou le rendez-vous est fréquemment modifié pour raisons familiales.

2. 4. *La perception de l'espace : le territoire*

En parallèle avec la gestion du temps, E.T. HALL accorde une grande importance à la perception de l'espace. Dans *La dimension cachée* (1971) et *Le langage silencieux* (1984 a), il met en évidence comment ces deux catégories fondamentales de l'entendement que sont l'espace et le temps structurent les capacités d'action des êtres humains.

La perception de l'espace varie en fonction des cultures. Il s'avère donc difficile pour les étrangers, qui ne sont pas conscients de la proxémie implicite, de garder la bonne distance lors de la communication interculturelle. HALL précise que les partenaires appartenants à des sociétés différentes ne partagent pas leur espace de manière tacite et reconnue et que l'on n'est pas conscient de la proxémie tant que l'on n'a pas été en contact avec quelqu'un qui n'applique pas la nôtre.

Lors d'une conversation, la distance normale entre les partenaires illustre l'importance de la dynamique de l'interaction spatiale. Si l'un d'entre eux s'approche trop près, la réaction est immédiate et automatique, l'autre recule. Celui pour qui la distance est insuffisante essaie de trouver l'espace nécessaire afin que se déploie efficacement la parole. Lorsque l'un des partenaires se sent gêné par la distance, le sentiment de malaise influe sur la dynamique de l'interaction.

Par ailleurs, la perception de l'espace est considérée comme marqueur de territoire dont la conception varie selon la culture. Si l'on examine de près cette perception dans les pays occidentaux et orientaux, on voit bien la différence conceptuelle du territoire. Dans les sociétés occidentales, le souci de préservation du territoire est plus ancré que dans les sociétés orientales. Dans la société française par exemple, « *les Français sont attachés à leur vie privée et ont une forte tradition de délimitation entre voisins* » (J.-P. GRUERE et P. MOREL, 1991 : 20). Ils ont l'habitude d'avoir leur territoire personnel depuis l'enfance (leur chambre par exemple). Les adolescents aiment mieux vivre de façon indépendante.

En revanche, dans la société thaïlandaise, les gens de différentes générations vivent souvent ensemble (grands-parents, parents, enfants). Les parents ont le plein de droit de savoir tout ce qui se passe chez leurs enfants. Ceux-ci s'y habituent, s'attachent à leurs parents et leur doivent le respect. Il est ainsi très rare que les personnes âgées restent toutes seules ou résident dans une maison de retraite. On peut dire que les Thaïlandais sont peu soucieux de leur territoire privé. Les visites imprévues des autres (les amis, les cousins, ...) ne sont pas mal vues, bien au contraire, elles sont accueillies avec plaisir.

Ainsi est-il possible que les Français n'arrivent pas à comprendre la vie familiale et sociale des Thaïlandais. Pareillement, ces derniers peuvent être choqués en sachant qu'en France les personnes âgées vivent toutes seules ou dans une maison de retraite, ce fait est jugé de façon négative dans la société thaïlandaise.

En raison de la différence de contexte socio-culturel dans lequel les protagonistes ont vécu, il peut y avoir un malentendu ou une incompréhension lors d'une rencontre interethnique. Cette disparité peut cependant enrichir les connaissances et amener l'échange interculturel à la réussite dans la mesure où les partenaires en présence sont prêts à s'ouvrir aux autres tout en respectant la différence.

3. La réussite et l'échec de la communication interculturelle

Pour parler de la réussite et de l'échec de la communication interculturelle, il faut prendre en considération plusieurs éléments : autant les aspects linguistiques et culturels que le processus cognitif que les interactants mettent en jeu.

Sur le plan sémiotique, la communication sera réussie lorsque les significations précises données au signal par l'émetteur et le récepteur

coïncident. L'échec de la communication résulte soit de la non-coïncidence des deux significations, soit de l'ambiguïté : de l'incertitude du récepteur.

Sur le plan sociolinguistique, la réussite ou l'échec prennent un sens beaucoup plus large jusqu'à ce que la communication devienne possible ou non. Comme le formulent A. GIACOMI et C. de HEREDIA : « *La réussite de la communication s'appuierait sur une impression d'ensemble d'une cohérence régissant le déroulement des échanges (...), alors qu'au contraire l'échec porterait davantage sur des moments précis de l'échange, rendant momentanément ou définitivement impossible la poursuite de celui-ci* » (1986 : 11).

En fait, la réussite de la communication ne se limite pas à la coïncidence des significations, mais elle doit être pratiquement appropriée à une situation de communication donnée. Ainsi, pour que la communication soit réussie, il ne suffit pas qu'on comprenne ce qu'a voulu dire le locuteur, mais il faut aussi que l'énoncé corresponde à la situation et soit acceptable socialement.

Sur le plan stratégique, les réussites et les échecs de la communication « *sont révélateurs tout autant de la 'compétence de communication' de l'apprenant, incluant son habileté à déceler et à surmonter les obstacles, que de sa connaissance en langue cible* ». (A. GIACOMI et C. de HEREDIA, 1986 : 9).

Autrement dit, on peut dégager la compétence communicative englobant la maîtrise d'une langue donnée en observant la réussite et l'échec de la communication en général, et interculturelle en particulier. Mais, quels facteurs peuvent faciliter la réussite ou entraver l'échec dans la communication interculturelle?

3. 1. *Les facteurs de réussite*

La communication réussie entre des participants des groupes d'appartenances diverses n'implique pas seulement la compréhension optimale des codes linguistiques, mais elle implique plus particulièrement l'attitude tolérante envers l'altérité culturelle et des mécanismes socio-cognitifs différents. De plus, un autre facteur décisif de l'efficacité d'une interaction est la volonté de coopérer, aussi bien de la part du natif que du non natif, tout au long de l'échange surtout lorsqu'un problème apparaît.

Je vais aborder ci-dessus les facteurs facilitant la réussite de la communication interculturelle en les groupant en trois volets : le degré de compétence, la volonté de la coopération, la compréhension de la différence.

a) *Le degré de compétence*

La compréhension mutuelle entre un autochtone et un étranger passe plutôt par le degré de compétence de ce dernier. Celui-ci fait face à des difficultés d'ordre linguistique plus ou moins grandes en fonction de sa compétence linguistique. Il est capable ou non de coder et décoder le message, de comprendre et de se faire comprendre, de maintenir l'échange et de négocier avec son partenaire qui maîtrise sa propre langue maternelle.

L'asymétrie linguistique entre les interlocuteurs est évidente. Le partage inégal du code communicatif utilisé dans l'interaction devient le facteur principal qui amène à l'échec dans la mesure où le décalage des compétences entre partenaires est véritablement grand. En d'autres termes, la réussite de la communication dépend principalement du degré de compétence de l'alloglotte. Plus celui-ci est compétent en langue cible, plus la communication a des chances de réussir. Mais, il n'est pas facile de développer une compétence en langue cible jusqu'à atteindre un degré satisfaisant car il s'attache à plusieurs paramètres. Il est lié en partie pour l'étranger à la durée de son séjour, à la quantité et à la variété de ses contacts avec les locuteurs natifs. Il est lié aussi pour les deux interlocuteurs à la proximité des deux langues, au domaine abordé et au type de tâche accomplie. Il est enfin lié à un impact certain sur la préférence accordée par le locuteur à certaines stratégies de communication.

Le degré de compétence en langue cible se révèle de façon évidente dans la mise en œuvre des stratégies de communication au cours de l'échange. Pour résoudre un problème qui surgit, il faut une gestion appropriée. Cette gestion exige certainement plusieurs compétences : compétences linguistique, stratégique, culturelle et interculturelle, etc. Autrement dit, c'est la compétence de communication en langue cible de l'alloglotte qui constitue un des facteurs décisifs de la réussite de la communication, car cette compétence se situe au niveau de la compétence linguistique et régleme l'utilisation de la langue en fonction du contexte. Cette compétence, considérée comme des savoirs et des savoir-faire, englobe plusieurs compétences qui permet au locuteur d'opter pour une forme linguistique particulière et appropriée.

b) *La volonté de la coopération*

La volonté de coopération est un facteur important pour la réussite de la communication en général, et pour la réussite de la communication exolingue en particulier. En réalité, l'attitude de coopération est à l'origine de la communication, comme échange des significations et comme relation interhumaine fondamentale.

Selon J.-L. ALBER et B. PY, la conversation est une activité collective de production de sens, les interlocuteurs doivent fournir des efforts pour compenser une asymétrie linguistique qu'ils appellent un « handicap initial ». Ils postulent que « *la réussite communicative en situation d'asymétrie linguistique dépend d'un travail accru d'intelligibilisation fondé sur la coopération des interlocuteurs, accompagné d'une répartition fonctionnelle des tâches entre le partenaire linguistiquement fort et le partenaire linguistiquement faible* » (1986 : 83).

Dans cette perspective, la volonté de coopération manifestée par les interlocuteurs facilite le succès de l'interaction. Particulièrement, dans les moments où la communication se bloque, l'effort consiste à mettre en place un nombre maximum de procédés pour la débloquent et rétablir la transmission du message entre les deux partenaires. Pour le locuteur natif, la volonté de coopération est liée à son attitude et à son expérience des contacts avec les

étrangers. Pour l'alloglotte, elle dépend de son niveau de connaissances, de son expérience ainsi que de sa détermination.

c) *La compréhension de la différence*

D'après J.-R. LADMIRAL et E. M. LIPIANSKY (1989), lors d'une communication interculturelle, l'individu doit reconnaître l'autre comme différent : il doit donc accepter de relativiser son propre système de valeurs, admettre qu'il puisse y avoir d'autres références, d'autres motivations, d'autres habitudes que les siennes, et éviter d'interpréter les comportements de l'étranger dans son propre langage pour tenter de comprendre la signification qu'ils revêtent pour lui-même.

La prise de conscience des différences culturelles peut permettre une communication plus efficace, et plus vraie. La réussite de la communication interculturelle dépend en effet de la prise en compte de la différence, c'est-à-dire, chacun prend conscience que les modes de penser, de sentir, les réactions ainsi que les modes de vie de l'étranger ne peuvent être jugés à partir du système de référence de la culture propre, mais doivent être saisis comme relevant d'un système culturel différent ayant sa logique spécifique, ses valeurs, ses traditions.

On peut dire que comprendre une culture différente consiste en grande partie à connaître son mode d'organisation, et à savoir comment s'y prendre pour en acquérir la connaissance dans cette culture-là. Or, le fait de connaître et de comprendre la différence d'une autre culture nous permet d'acquérir une meilleure connaissance de notre propre culture parce que « *le meilleur moyen d'approfondir la connaissance de soi est de prendre au sérieux la culture des autres, ce qui force l'homme à être attentif aux détails de sa vie qui le différencie d'autrui* » (E.T. HALL, 1984 : 50) Autrement dit, la connaissance de l'autre sert à l'enrichissement de soi.

Ainsi la prise conscience des différences, impliquant un nouveau regard sur soi-même et sur l'autre dans ses particularités, a-t-elle une double conséquence : faciliter le degré de réussite de la communication interculturelle, et connaître mieux ses propres comportements quotidiens. La bonne intercompréhension entre natif et non natif peut se réaliser dans la mesure où les deux partenaires prennent très au sérieux l'altérité culturelle.

3. 2. *Les facteurs d'échec*

Rappelons que la communication interculturelle est réputée difficile parce qu'il s'agit d'une rencontre de personnes n'ayant en commun ni les mêmes systèmes culturels, ni les mêmes habitudes communicatives, ni les mêmes expériences. Le dysfonctionnement de ce type de communication peut venir de la disparité du système des codes ainsi que des mécanismes perceptifs suscités par le rapport à la différence. On peut ainsi dire que les deux grandes causes qui sont à l'origine de l'échec de la communication interculturelle sont l'absence de prise en compte de la différence et les mécanismes socio-cognitifs face à l'altérité.

a) *L'absence de prise en compte de la différence*

Lors d'une rencontre interculturelle, l'obstacle apparemment majeur est celui de la langue servant à communiquer (langue maternelle pour l'un et langue étrangère pour l'autre). Cependant il y a un autre obstacle, moins évident, mais inhérent à ce type de communication qui est celui des codes culturels. En effet, la signification du message transmis dans un processus de communication n'est pas donnée seulement par le sens linguistique, mais résulte d'un processus complexe d'interprétation qui implique à la fois le contexte et les aspects socioculturels des interlocuteurs.

En d'autres termes, la connaissance des codes linguistiques et des codes culturels influent sur l'interprétation et la compréhension du message. Surtout, lors d'un échange interculturel, la disparité du « système des codes » apparaît de façon évidente.

D'après L.E. SARBAUGH (1988 : 33), le « système des codes » englobe les aspects verbaux et non verbaux, le temps et l'espace ainsi que d'autres éléments culturels, socioculturels et psychologiques. Tout cela joue un rôle - explicitement ou implicitement - dans la signification des codes, aussi bien au niveau de la réception qu'au niveau de la transmission. Dans ce sens, il faut prendre en compte la disparité des codes linguistiques en parallèle avec celle des codes culturels.

- *La disparité des codes linguistiques*

La communication interethnique suppose l'existence d'un code commun aux interlocuteurs impliquant la possibilité de s'exprimer et de se comprendre. Le code linguistique est nécessaire et joue un rôle central pour la compréhension du message transmis. Ainsi les difficultés résultant de la disparité des codes linguistiques peuvent-elles aboutir à l'échec de la communication.

Dans la communication entre natif et non natif, l'asymétrie linguistique des partenaires apparaît de façon évidente du fait qu'un seul maîtrise parfaitement le code linguistique. La méconnaissance de la langue cible constitue un climat d'insécurité linguistique chez l'alloglotte, et peut provoquer l'incompréhension, le malentendu ou l'échec. A moins que les deux partenaires ne fassent des efforts pour surmonter les difficultés : par exemple, le natif tente de négocier en simplifiant ses structures linguistiques et l'alloglotte manifeste volontairement sa coopération.

- *La disparité des codes culturels*

Il est évident que le premier obstacle de la communication des personnes de nationalités différentes repose sur la question de maîtrise des codes linguistiques. Mais, ce type de rencontre met en face-à-face des « *individus appartenant à des cultures différentes qui non seulement parlent des langues différentes mais, ce qui est sans doute plus important, habitent des mondes sensoriels différents* » (E.T. HALL, 1971 : 15).

En fait, la communication est une unité composée de deux plans indissociables : le verbal et le non verbal. Le non verbal se développe en

imbrication étroite avec le verbal, c'est pourquoi la fonction communicative du langage verbal ne peut être réellement comprise sans l'intégration des facteurs non verbaux.

Le non verbal inclut des éléments non linguistiques, telles que la kinésique¹ et la proxémique², qui communiquent quelque chose en cours d'une interaction. Ces facteurs varient selon les cultures. Chacun d'entre elles a une manière particulière de mettre en jeu dans la communication sociale, le corps, l'espace et le temps. La disparité de ces faits culturels doit ainsi être prise en compte lors d'une communication interculturelle.

La méconnaissance des représentations et valeurs essentielles des cultures auxquelles on a affaire peut provoquer des dysfonctionnements de la communication. En général, les problèmes provenant de la divergence d'interprétation des codes culturels sont sensiblement plus graves que la dimension proprement linguistique. Ils peuvent bloquer la communication, menacer la face ou provoquer le mépris vis-à-vis de l'autre car les codes culturels implicites et profondément intériorisés, échappent à l'étranger.

On peut observer la diversité des codes culturels dans les rituels d'interaction - les façons d'entrer en contact, de discuter, d'argumenter ainsi que les attitudes de politesse - qui diffèrent selon les cultures. Les rituels servent à structurer, faciliter les échanges ainsi qu'à formaliser tout particulièrement les moments délicats de l'interaction sociale.

Par exemple, le sujet de l'argent. Pour les Thaïlandais, il est normal de parler des salaires, des rémunérations. Alors qu'en France, on ne parle pas aisément de ce qu'on gagne ou de ce que l'on dépense. Ce sujet est considéré comme tabou dans une conversation. Les revenus sont un jardin secret. Les Français évitent de l'aborder ou s'ils l'abordent, s'ils restent volontairement imprécis.

Autre exemple, la gestion du silence. En Thaïlande, le silence, considéré comme une qualité, est plus apprécié que le bavardage. On tolère très bien des temps de silence, et on n'aime pas les gens bavards. De plus, le fait de parler beaucoup est mal jugé. On admire ainsi une fille silencieuse, on la considère comme bien élevée, discrète, à l'inverse une fille bavarde est considérée comme impolie ou indigne. Par contre, en France, comme dans la plupart des sociétés occidentales, le silence n'est pas apprécié, il est une source de malaise, de gêne. Les Français peuvent passer des heures à table en échangeant un flux des paroles car le silence est mal perçu.

¹ La kinésique recouvre les mouvements du corps, les expressions du visage, du regard et les postures pendant les échanges.

² La proxémique : le terme de « proxémie » est un néologisme créé par E.T. HALL pour désigner « l'usage que l'homme fait de l'espace en tant que produit culturel spécifique » (*La dimension cachée*, 1971 :14). L'individu détermine son propre espace en fonction de normes personnelles et sociales. HALL remarque que, chez l'individu, du sens de l'espace dépend la nature des relations interpersonnelles et de la culture de référence.

Encore un exemple, la prise de parole en public. En France, plusieurs personnes parlent à la fois et s'interrompent mutuellement tandis que les Thaïlandais n'ont pas l'habitude de prendre la parole en même temps, le fait de couper la parole aux autres est considéré comme impoli, il vaut mieux laisser le locuteur finir sa phrase.

Imaginons l'ambiance de communication entre des Français et des Thaïlandais. Il est fort possible qu'ils se sentent mal à l'aise. Ils tendent à se juger indiscrets, bizarres, ou impolis parce que la diversité des codes culturels est, en général, méconnue et qu'elle est réinterprétée à travers les normes et les habitudes de la culture d'origine. Puisque la culture, selon E.T. HALL (1984 a), est un moule qui nous modèle tous, elle conditionne notre vie quotidienne, de manière durable, parfois inattendue ou inconsciente.

L'incompréhension ou le malentendu résultant des systèmes des codes, surtout l'aspect culturel peut donc entraîner l'échec de la communication. Si chaque interactant profondément imprégné de sa culture d'appartenance omet de s'ouvrir au monde socio-culturel des autres et n'essaie pas de comprendre la différence.

b) Les mécanismes socio-cognitifs face à l'altérité

Le jugement négatif porté sur le comportement de l'étranger provient non seulement d'une méconnaissance relative à la disparité des codes culturels, mais surtout des mécanismes socio-cognitifs provoqués par le contact avec l'altérité. Ce contact peut entraîner certaines réactions spécifiques qui amènent à l'échec de la communication.

- L'ethnocentrisme

F. TEULON définit l'ethnocentrisme comme « l'attitude consistant à juger les autres peuples à partir des normes et des valeurs de son propre groupe » (1996 : 263). Cela dit, chaque culture a une propension à saisir les autres et à les juger à travers ses propres modèles de référence, ce qui entraîne souvent une justification de ces modèles et un rejet de la différence. En effet, l'ethnocentrisme, étant comme une sorte de saisie déformée de la réalité, se révèle comme le mouvement premier et naturel face à l'altérité.

On peut supposer que l'ethnocentrisme résultant d'une attitude spontanée repose sur des mécanismes psychologiques profonds car il tend à réapparaître chez chacun de nous lorsque nous sommes confrontés à l'altérité, notamment si cette confrontation a lieu dans une ambiance d'insécurité.

L'ethnocentrisme est inhérent à un groupe ethnique ou socioculturel. Il est relatif aux mécanismes de distinction qui séparent « nous » et les « autres », les proches et les étrangers. En fait, on a besoin de distanciation pour fortifier son territoire d'intimité. Ainsi, l'ethnocentrisme est-il à la fois un trait culturel universel et un processus psychologique qui fait que la perception de l'étranger se fait à travers une sorte de prisme. Autrement dit, la perception de l'autre est construite à travers le prisme qui déforme de la compétence culturelle d'origine.

On peut dire que l'attitude ethnocentrique qui privilège les valeurs de la culture propre constitue un principal obstacle de la communication interculturelle, car elle peut bloquer ou interférer dans le processus de reconnaissance de l'autre et de sa différence sociale et culturelle. Or, si la différence entre des cultures d'appartenance des interlocuteurs est trop grande, il arrive souvent que la communication soit difficile ou même impossible.

- *La catégorisation*

L'une des principales réactions spécifiques face à l'altérité a été désignée par la notion de catégorisation. Elle signifie que « *nous avons tendance à percevoir les autres à travers leur catégorie d'appartenance et à leur attribuer des caractéristiques associées à cette catégorie* » (E. M. LIPIANSKY, 1992 : 28). Cela dit, lorsqu'on rencontre un étranger de telle nationalité, on le percevra comme porteur de traits stéréotypés associés à cette nationalité, et accentuera les traits qui le différencient de soi.

Pour ce processus de catégorisation implique plusieurs mécanismes :

- un effet de stéréotypie qui amène à percevoir un étranger à travers des représentations sociales toutes faites portées par la culture d'origine et à penser que toutes les ressortissants d'une même nationalité correspondent à ces représentations ;
- un effet de contraste qui tend à accentuer les différences entre les nationalités ;
- un effet d'assimilation qui conduit à accentuer les ressemblances entre les individus de même nationalité.

Par conséquent, lors de la communication interculturelle, il faut prendre en considération des stéréotypes en tant que tels, c'est-à-dire une vue partielle d'une réalité culturelle globale et complexe. En effet, « *les stéréotypes font partie de la réalité sociale, et il est impératif de ne pas les passer sous silence* » (L. PORCHER, 1985 : 57). L'absence de la prise en compte du rôle des stéréotypes, des préconceptions résultant des mécanismes socio-cognitifs, entraîne l'échec de la communication.

Or, une grande partie des processus de communication se déroule dans des situations d'interaction où la relation physique directe entre des interlocuteurs implique la mise en jeu de mécanismes socio-cognitifs spécifiques. C'est pourquoi, l'ethnocentrisme, la catégorisation et les stéréotypes sont les principales sources de la méconnaissance constituant les obstacles de la communication entre des personnes appartenant à des cultures différentes. Ces mécanismes socio-cognitifs empêchent l'ouverture à l'altérité culturelle et à la tolérance des différences.

De plus, ces mécanismes peuvent entraîner le « choc culturel » si des étrangers doivent se confronter avec un nouvel environnement socioculturel auquel ils ne sont pas habitués. « *Dépossédés de leurs repères et de leurs références d'origine, au contact d'un monde dont ils ne maîtrisent plus les commandes, des étrangers ressentent comme un traumatisme intellectuel et*

moral, l'impossibilité de comprendre et de se faire entendre » (R. GALISSON, 1997 : 150).

Ce choc est simplement la déformation de la plupart des habitudes prises chez soi, par d'autres habitudes inconnues. Les comportements de chaque interagissant apparaissent étranges, frappants pour l'autre constituent le sentiment de gêne ou d'étonnement qui constitue une barrière importante à la communication des personnes appartenant à des cultures différentes.

En fin de compte, lors d'une rencontre interculturelle ou interethnique, on peut remarquer la forte influence de la culture d'appartenance des participants sur le processus de communication. En effet, la culture ne s'exprime pas seulement dans les différences de croyances, de valeurs, de normes et de modes de vie du groupe, mais aussi au niveau de l'individu, dans ses façons de penser, de sentir, d'établir la communication.

Pour communiquer avec autrui et dans une autre culture, il faut prendre en compte les filtres culturels par lesquels toute information sera perçue et assimilée. La culture est un élément indispensable pour toute interaction, elle devient facteur de réussite ou d'échec de la communication en général, et interculturelle en particulier. Communiquer en langue étrangère sans prendre conscience de l'importance de la culture inhérente à cette langue constitue donc une communication superficielle sans substrat compréhensif réel.

BIBLIOGRAPHIE

- ALBER Jean-Luc, PY Bernard, 1986, « Vers un modèle exolingue de la communication interculturelle : interparole, coopération et conversation », *Etudes de Linguistique Appliquée*, n° 61, janvier-mars, Paris, Didier-Erudition, pp. 78 - 90.
- GALISSON Robert, 1997, « Problématique de l'éducation et de la communication interculturelles en milieu scolaire européen », *Etudes de Linguistique Appliquée*, n° 106, avril-juin, Paris, Didier-Erudition, pp. 141-160.
- GIACOMI Alain, HEREDIA Christine de, 1986, « Réussites et échecs dans la communication linguistique entre locuteurs francophones et locuteurs immigrés », *Langage* n° 84, décembre, Paris, Larousse, pp. 9-24.
- HALL Edward T, 1971, *La dimension cachée*, (traduit de l'américain par Amélie PETITA, date de parution originale : 1966), Paris, Editions du Seuil, (coll. « Intuitions »), 254p.
- HALL Edward T, 1979, *Au-delà de la culture*, (traduit de l'américain, date de parution originale : 1976), Paris, Editions du Seuil, (coll. « Seuil »), 218 p.
- HALL Edward T, 1984 a, *Le langage silencieux*, (traduit de l'américain, date de parution originale : 1959), Paris, Editions du Seuil, (coll. « Points »), 237 p.
- HALL Edward T, 1984 b, *La danse de la vie*, (traduit de l'américain, date de parution originale : 1983), Paris, Editions du Seuil, 283 p.
- LADMIRAL Jean-René & LIPIANSKY Edmond Marc, 1989, *La communication interculturelle*, Paris, Armand Colin, 318 p.
- LIPIANSKY Edmond Marc, 1991, « Identité, communication interculturelle et dynamique des groupe », *Connexions*, n° 58, 1991/2, pp. 59-69.
- LIPIANSKY Edmond Marc, 1992, « La communication interculturelle », *Cahiers français*, n° 258, octobre-décembre, la documentation française, pp. 26-31.
- PORCHER Louis, 1985, « Pédagogie interculturelle et stéréotypes », *le Français aujourd'hui*, n° 70, juin, *Revue de l'Association Française des Enseignants de Français*, pp. 55-57.
- SARBAUGH Larry L., 1988, « A taxonomic approach to intercultural communication », in *Theories in intercultural communication*, éd. par KIM Young Yun, William B. GUDYKUNST, *International and intercultural communication annual volume XII*, United States of America, SAGE Publications, pp.22-38.
- TEULON Frédéric, 1996, *Sociologie et histoire sociale*, Paris, Presses Universitaires de France (coll. « Major »), 274 p.