

INTRODUCTION À L'APPROCHE
INTERCULTURELLE



Introduction

Partie théorique

Notre société est et devient de plus en plus multiculturelle. Dans le secteur de l'aide à domicile, nous rencontrons des bénéficiaires d'origine et de culture diverses.

En tant que professionnel, il nous arrive de rencontrer des difficultés à comprendre ou à accepter des comportements qui vont à l'inverse de nos croyances ou principes. Ces situations peuvent interférer dans la « bonne » réalisation de notre travail.

Comment être le plus professionnel possible sans toutefois devenir intolérant et irrespectueux ? Et ainsi pouvoir être en harmonie avec le bénéficiaire et notre fort intérieur. Afin d'améliorer, ou de renforcer, vos capacités à la communication interculturelle, je vous propose cette formation qui, je l'espère, va vous permettre de mieux comprendre les freins aux relations interpersonnelles. Et ainsi vous permettre de mieux gérer certaines situations complexes.

La culture

Il est difficile de définir la culture, car elle est construite d'un ensemble d'éléments commun à un groupe d'individus.

Nous pouvons définir la culture comme « tout ce qui peut être transmis, partagé et appris ». Cela permet à un groupe d'individus une cohésion et, par conséquent développer un sentiment d'appartenance.

Pour avoir une idée de ce qu'est la culture, nous pouvons utiliser le modèle de « *l'iceberg culturel* » d'Edward T. Hall. Ce modèle, décrit que tout comme un iceberg, nous ne voyons qu'une petite partie alors que la plus grande partie est cachée.

Ainsi, si la culture peut être représentée par un iceberg.

- La partie visible (1/3) pourrait être nommée « la culture externe », celle-ci représente les signes extérieurs de la culture d'une personne. C'est ce que nous pouvons percevoir avec nos sens. C'est-à-dire, la façon de s'habiller, de se nourrir, le langage, l'architecture, les traditions, les coutumes, les comportements ... La culture externe est **consciente**, apprise et facilement changeable.
- La partie cachée (2/3) pourrait être nommée « la culture interne », celle qui représente les valeurs fondamentales, les croyances, les modes de pensée développée au fil du temps, les attitudes et les perceptions. Il s'agit souvent de ce qui est bon, mauvais, bien, mal, acceptable et inacceptable, en un mot, la morale. Cette partie permet la stabilité de « la culture externe ». Cette partie cachée ne sera possible d'observer que par des paroles, des attitudes des fonctionnements des personnes. Pourtant s'est en grande partie, l'iceberg caché qui construit la culture d'un individu. La culture interne est **inconsciente**, implicitement apprise, difficile à changer.

L'incompréhension ou la non-connaissance de cette partie cachée peuvent entraîner des malentendus, des préjugés, des stéréotypes et des difficultés à accepter et à fonctionner avec l'autre.

La culture n'est pas, comme on pourrait l'imaginer, uniquement nationale ou religieux, mais elle peut être également en fonction de la classe sociale, du milieu professionnel, de l'âge de sa génération....

Enfin, la culture est en constante évolution et les traditions peuvent changer au cours du temps, essentiellement lorsqu'elles ne correspondent plus aux besoins ou lorsqu'elles vont à l'encontre de la survie du groupe (écologie, environnement par exemple).

Pour comprendre la culture de l'autre il est important de connaître et de définir **sa propre culture**, car elle va permettre de chercher des similitudes et des différences et de là, ouvrir à un dialogue interculturel.

L'identité culturelle est le sentiment d'appartenir à un groupe particulier. Un groupe où l'on se sent compris, égal.

Cette identité peut se baser sur la nationalité, le sexe, la religion, l'ethnie ou encore la race. Mais dans notre société multiculturelle, l'identité culturelle est constamment en remodelage, en questionnement, en modification. Cette identité est complexe et a plusieurs dimensions. Elle est multidimensionnelle car d'une part, elle est formée par la culture et d'autre part elle se construit par la volonté, les expériences, les événements de la vie de la personne ainsi que le contexte, le lieu où l'on se trouve. Nous pouvons donc avoir plusieurs appartenances qui peuvent changer selon les circonstances.

Pour comprendre la culture de l'autre il faut tout d'abord être conscient de son système de référence, de ses croyances et de ses valeurs. Savoir que nous avons tous notre propre culture et aucune n'est la meilleure, ce qui est riche dans une société est justement cette diversité.

Cette prise de conscience nous permettra constater que tout compte fait nous sommes souvent plus proche d'autres que nous ne la pensons.

Les valeurs

Les valeurs, propres à chaque culture, vont permettre à un groupe de se reconnaître, d'adhérer à la même vision du monde. Bien évidemment, ces valeurs ne sont visibles qu'au contact avec des personnes ayant d'autres valeurs.

Il est certain qu'en tant qu'humain certaines valeurs sont universelles, la paix, la sécurité, avoir une bonne santé, être respecté...

On pourrait dire que la culture est constituée de ce qui est observable, des normes et valeurs et sur tous des principes qui touchent à l'essence même de l'existence, ces principes sont considérés comme des évidences que personne ne remet plus en question. Et c'est lorsque l'on touche à ces principes ou que cela entraîne un questionnement, que l'on peut provoquer chez l'autre une certaine incompréhension, irritation et engendrer des conflits.

C'est comme si on remettait en question le fait le cœur n'était pas une pompe qui fait circuler le sang à un cardiologue ! ou encore que notre planète soit ronde.

C'est donc la rencontre entre cultures différentes qui peuvent être des sources de conflits de valeurs. Certaines peuvent sembler opposées et/ou incompatibles.

Le « choc culturel »

Lorsque l'on touche à des zones sensibles, au système de valeur de la personne ou encore à son cadre de référence, cela entraîne de l'incompréhension et des malaises. Même si parfois se sont des faits qui nous paraissent banaux.

Les valeurs, les croyances qui nous viennent de notre éducation, de notre influence socio-culturelle tout comme nos propres expériences constituent notre cadre de référence.

Ce cadre de référence n'est pas neutre car il agit comme un filtre et il influence la perception des différentes situations, des autres et de nous-même. Ce qui peut pousser à avoir des aprioris, des stéréotypes, des préjugés et malheureusement à discriminer.

Les chocs culturels le plus fréquent sont :

- La notion de ce qui est sacré ou profane ; le pur ou l'impur
- Les us et coutumes
- La perception différente du corps, de la pudeur, de la sexualité
- La perception de la relation homme/femme
- La perception de la structure familiale, de la famille, du mariage
- L'éducation des enfants
- La place sociale de la personne
- La notion de l'hygiène, le propre/le sale
- La communication
- La nourriture, les repas
- Le travail
- ...

Remarque : Afin de donner du sens à certaines réactions et de les comprendre, il est important d'être attentif à la communication non verbale, (plus de 75% de la communication est non verbale), comme l'intonation, le regard, la gestuelle...

Quelques définitions

Il est vrai qu'il existe des différences entre les personnes en fonction de leur origines géographique ou culturel qui déterminerait une certaine tendance au niveau de leur perception, du temps, de l'espace ..., il faut toutefois éviter de généraliser. Très vite on pourrait tomber dans les stéréotypes et les préjugés qui constituent des obstacles à l'ouverture à la culture de l'autre, à sa reconnaissance et à la tolérance de ces différences.

Un stéréotype est un cliché, une image, une généralisation, positive ou négative mais c'est souvent une caricature d'une personne ou d'un groupe entier de personnes, sans tenir compte des différences individuelles. Les stéréotypes aussi bien positifs que négatifs vont cloisonner la personne dans une généralisation abusive.

On utilise souvent les stéréotypes pour justifier la conduite de la personne ou d'un groupe de personnes.

Un préjugé est un jugement personnel sur un personnes ou un groupe de personnes, à l'avance sans avoir de connaissances suffisantes pour faire une évaluation. C'est une idée préconçue socialement apprise, partagée par les membres d'un groupe. Généralement elle est de connotation négative, défavorable et parfois hostile envers une personne ou un groupe de personnes. Il découle souvent d'un stéréotype.

Une discrimination découle le plus souvent de préjuger et de stéréotypes et consiste à adopter un traitement différent et inégal à une personne ou à un groupe de personnes en raison de leurs origines, de leurs appartenances ou de leur opinions, réelles ou supposés. La discrimination peut être positive ou négative.

Comment faire pour avoir une communication efficace entre des personnes de cultures différentes afin d'éviter les difficultés.

La démarche interculturelle est tout d'abord une volonté de fonctionner ensemble malgré nos différences et de trouver des compromis. C'est rencontrer l'autre dans sa différence. On pourrait imaginer de construire une nouvelle culture avec toutes nos différences et de fonctionner ensemble.

Selon le cadre théorique proposé par Margalit Cohen-Emerique (Docteur en psychologie qui s'est spécialisée dans l'étude des relations interculturelles), la communication interculturelle suppose 3 phases :

1) La décentration

La décentration consiste à faire un travail sur soi, de prendre conscience, de connaître, d'identifier son cadre de référence, ses valeurs, ses croyances.

En un mot, les lunettes au travers desquelles je regarde le monde, la vie.

Me rendre compte que ces lunettes, personnelles et uniques, déforment la réalité et ce n'est qu'une représentation personnelle de ce que je vois.

La façon dont je vais voir le monde sera en fonction de ma culture, mais également de mes expériences, mes connaissances.... Cette vision n'est pas figée, elle peut évoluer avec le temps et les circonstances de la vie.

Comme dit précédemment c'est lorsque l'on touche aux zones sensibles qu'il peut y avoir des soucis de compréhension et des conflits.

Connaître ses zones sensibles et celles de l'autre afin d'avoir une démarche interculturelle. Action individuelle.

2) La rencontre avec l'autre

Nous avons bien compris que la vision du monde de chacun passe au travers de lunettes individuelles. Il s'agit ici de s'intéresser à l'autre, connaître et comprendre son cadre de référence c'est-à-dire ses valeurs, ces croyances qui vont guider ses comportements et certaines réactions. Ne pas oublier qu'il y a une différence entre comprendre le point de vue de l'autre et le fait de l'accepter.

Pour ce faire il faut être curieux, s'intéresser à l'autre et lui poser des questions, car il est le premier concerné. Observer, être attentif aux comportements, aux réactions au non verbal. Et par-dessus tout prendre le temps nécessaire.

3) L'interaction : la négociation-médiation

Cette étape ne se fera que lorsque les 2 premières étapes n'ont pas permis le dialogue et qu'il y a un problème ou un conflit.

La médiation par une personne extérieure, un professionnel aura pour objectif afin de rétablir une communication.

Dans le cas d'une négociation, c'est les 2 parties qui vont devoir négocier.

Quelques éléments importants à connaître pour que la négociation se déroule au mieux :

- Le changement doit être voulu des 2 parties et elles doivent trouver la solution par eux-mêmes qui leur convient au mieux ;
- Être certain d'être en présence d'un conflit au niveau de valeurs ;
- Chaque partie doit considérer l'autre comme un partenaire égal, ayant la même valeur
- Les caricatures doivent être absolument évitées et un pacte de non-violence permettre le bon déroulement d'une médiation ou négociation ;

On parle de choc culturel lorsqu'une rencontre avec une autre culture ne se passe pas bien.

La grille d'analyse des incidents critiques est un outil intéressant pour résoudre les chocs culturels. Cette grille de lecture a été développée par **Margalit Cohen-Emerique** et permet de décomposer l'incident, de déterminer les acteurs impliqués, leurs valeurs et de trouver une solution de négociation.

Pour chaque incident critique, les participants doivent répondre aux questions suivantes :

- 1) Qui sont les acteurs en présence dans cette situation interculturelle, leur identité (âge, sexe, origine, profession, etc.), leurs types de rapports et ceux qui relient leurs groupes d'appartenance ?
- 2) La situation dans laquelle se déroule la scène (contexte physique, social, psychologique, etc.).
- 3) La réaction de choc : sentiments vécus et éventuellement les comportements qu'elle a suscités.
- 4) Les représentations, les valeurs, les normes, les conceptions, les préjugés, bref, le cadre de référence de la personne qui a vécu le choc.
- 5) Les représentations, valeurs, normes, préjugés, idées, bref le cadre de référence de la personne ou du groupe qui est à l'origine du choc, qui a provoqué le choc chez le narrateur.
- 6) Cet incident critique pose-t-il un problème de fond concernant soit la pratique professionnelle, soit de façon générale le respect des différences en situation interculturelle ?
- 7) Quelles sont les alternatives ou pistes de négociation qu'on aurait pu ou qu'on pourrait mettre en œuvre pour dépasser la situation de choc culturelle analysée ?

Conclusion

Nous avons vu tout au long de cette formation que la diversité culturelle est une richesse et que sa gestion est un véritable défi professionnel. Pour faciliter le contact avec des personnes issues de cultures différentes, il est important de mettre en place des stratégies.

D'une part, les acteurs dans la communication interculturelle portent une culture et des valeurs qui influencent leur manière de décoder ce qui les entoure. Il est donc impératif de prendre conscience de nos zones sensibles, nos valeurs, les éléments qui nous tiennent à cœur afin de prendre une distance par rapport à ces derniers dans la rencontre avec l'autre.

D'autre part, il est également important de considérer l'autre, et cela ne peut se faire sans une écoute attentive de la personne mais également une analyse de ce qui correspond à son cadre de référence, ses valeurs, ses lunettes de lecture.

Néanmoins, il peut arriver que des rencontres se passent sous forme de choc culturel où chacun arrive avec ses propres lunettes de lecture. Dans ce cas précis, nous avons vu comment nous pouvons faire un « arrêt sur image » sur l'incident, en déterminer les composantes et arriver à trouver un terrain de négociation. La grille d'analyse des incidents critiques de Margalit Cohen-Emerique est un des nombreux outils qui permettent d'aller vers cette médiation.

Références

« Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel », Margalit Cohen-Emerique, éd. L'Harmattan, 2019.

« Le Choc Culturel », Revue Antipode, Iteco, Juin 2019.

« Vivre Ensemble », Cahier pédagogique du CIRE de la collection Vivre en Belgique, 2019.

« Comprendre la culture arabo-musulmane », Remacle Xavière, Vie ouvrière, CBAI, Petite bibliothèque, éd. L'Harmattan, 2019.

« Une brève histoire de l'immigration en Belgique » Marco Martinello et Andrea Rea, Fédération Wallonie Bruxelles, 2020.

« Nos différences en dialogue... quelques pistes pour s'engager de manières avisées dans une relation

Interculturelle », Alvarez Isabel, LLN, 2020

« Pourquoi des approches interculturelles en sciences de l'éducation », Dasen Pierre R., Perregaux Christiane (EDS), Bruxelles, de Boeck, Université, 2021