

## LA COMPÉTENCE DE COMMUNICATION INTERCULTURELLE EN FRANÇAIS DES AFFAIRES

Carmen AVRAM\*

### Approches de l'interculturel

Cet article se propose d'analyser les diverses définitions de l'interculturel, à travers les divers champs d'études et approches, en vue de définir la compétence de communication interculturelle dans le domaine spécifique des français des affaires.

Le **Cadre européen commun de référence pour les langues** fait appel à trois types de Savoir lorsqu'il s'agit des compétences générales à former chez les apprenants : la culture générale, le savoir socioculturel et *la prise de conscience interculturelle*.

"La connaissance, la conscience et la compréhension des relations, (ressemblances et différences distinctives) entre «le monde d'où l'on vient» et «le monde de la communauté cible» sont à l'origine d'une prise de conscience interculturelle. (...) La prise de conscience interculturelle inclut la conscience de la diversité régionale et sociale des deux mondes. (...) Outre la connaissance objective, la conscience interculturelle englobe la conscience de la manière dont chaque communauté apparaît dans l'optique de l'autre, souvent sous la forme de stéréotypes nationaux." [4:83]

Parmi les aptitudes et savoir-faire interculturels le *Cadre* compte: la capacité d'établir une relation entre la culture d'origine et la culture étrangère, la sensibilisation à la notion de culture et la capacité de reconnaître et utiliser des stratégies variées pour établir le

contact avec des gens d'une autre culture, la capacité de jouer le rôle d'intermédiaire culturel, la capacité d'aller au-delà de relations superficielles stéréotypes.

Le *Cadre* souligne aussi l'un des objectifs de l'acquisition d'une compétence interculturelle pour les apprenants: "Dans une approche interculturelle, un objectif essentiel de l'enseignement des langues est de favoriser le développement harmonieux de la personnalité de l'apprenant et de son identité en réponse à l'expérience enrichissante de l'altérité en matière de langue et de culture." [4:9]

Une prise de conscience donc, qui naît par l'intermédiaire d'une rencontre de deux mondes, ayant comme but la connaissance, la conscience et la compréhension des ressemblances et des différences en vue d'un développement harmonieux de la personnalité et de l'identité et d'un partage. Les compétences linguistiques et culturelles sont modifiées par la rencontre et la connaissance de l'autre.

L'interculturel est intégré ainsi dans la didactique des langues comme une composante essentielle, la conscience interculturelle faisant partie des compétences générales que l'apprenant d'une langue étrangère doit acquérir.

On parle souvent d'interculturel. On dit que l'interculturel est une mode aujourd'hui mais en réalité il est encore relativement peu connu en profondeur, peu appréhendé y compris par les praticiens formateurs et peu pris en compte de manière explicite.

Les définitions de l'interculturel découlent des domaines et des idéologies auxquels on adhère. Ces définitions entraînent

---

\* Assist., Département des Langues et de Communication en Affaires, ASE Bucarest

une prise de position, explicite ou implicite, par rapport à des options de vie en société.

La construction du concept d'interculturel relève de facteurs linguistiques, culturels, socio-psychologiques, historiques, politiques et anthropologiques.

**En psychologie sociale**, l'interculturel est défini comme "l'ensemble des connaissances et des pratiques développés en situations culturellement hétérogènes" [14:179]

Toujours en psychologie, l'interculturel est vu comme la "démarche commune et constructive dans un groupe hétérogène ou d'origines culturelles différentes, prenant en compte et mettant en synergie trois plans: l'élaboration de *l'équilibre identitaire* du sujet et de ses aménagements successifs, provoqués par les questionnements et tensions vécus dans des contextes interculturels; l'analyse des *ressemblances* et *différences* entre les personnes et les groupes en contact coopératif ou conflictuel; la «méta-communication» sur les interactions, c'est-à-dire la possibilité d'analyser en commun ce qui se passe dans les situations de communication (...) " [12: 5]

Cette démarche permet la reconnaissance mutuelle, le dialogue et la rencontre de l'Autre et crée les conditions d'un agir commun. La démarche interculturelle suppose de: *se décentrer*, c'est-à-dire objectiver son propre système de références et admettre l'existence d'autres perspectives, *se mettre à la place des autres*, ce qui veut dire développer la capacité d'empathie, *coopérer* et essayer de *comprendre l'autre*, comprendre voire intégrer comment l'autre perçoit la réalité, décoder correctement les messages que l'autre transmet.

La **signification anthropologique** du concept de culture renvoie aux modes de vie, aux croyances, aux coutumes, aux moyens d'être et de penser. "Les anthropologues voient, dans la culture d'un peuple, sa manière de voir, l'ensemble de ses comportements types et de ses attitudes et les choses matérielles qu'il possède." [8:38] La rencontre interculturelle sera alors un échange de comportements et d'attitudes dans une démarche de connaissance et compréhension de soi-même et de l'Autre aussi.

Le **linguiste** français P. Charaudeau définit l'interculturel en tant que "perception qu'une communauté se construit sur une autre

communauté", définition qui relève du social et du politique aussi. A partir d'observations, de contacts directs ou indirects (les médias, le cinéma, la littérature, le oui- dire, etc.) entre deux groupes A et B, chacun se donne une représentation de l'autre qui ne coïncide pas nécessairement avec celle que chaque groupe se donne de lui-même." [2:28]. L'interculturel peut être ainsi source de malentendus et de conflits, de perpétuation des stéréotypes, source d'ethnocentrisme.

Le rôle de l'école et de l'enseignement en général est aussi celui de trouver les moyens de résoudre les conflits interculturels. L'approche de la rencontre interculturelle sera alors articulée autour de deux notions fondamentales: *ajustement* et *métissage*.

"Ajustement parce que (...) tout sujet doit affronter l'altérité pour atteindre ses objectifs quotidiens, avec autrui et malgré lui, par le biais du langage (conduites langagières et comportements communicatifs).

Métissage parce que - au contact d'un nombre de socialisations langagières différemment configurées et potentiellement illimitées - tout sujet sera amené à s'approprier les conduites interactionnelles d'autrui, lesquelles viendront alimenter son propre répertoire". [6:54]

**En didactique des langues**, "le mot **d'interculturel** a été forgé au début des années 1970, à une époque où la massification scolaire, enfin officielle, rendait l'école plus sensible aux problèmes éducatifs propres aux enfants d'origine étrangère." [5 :137]

«L'emploi du mot "interculturel" implique nécessairement, si on attribue au préfixe "inter" sa pleine signification, *interaction, échange, élimination des barrières, réciprocité et véritable solidarité*. Si, au terme "culture" on reconnaît toute sa valeur, cela implique *reconnaissance des valeurs, des modes de vie et des représentations symboliques* auxquels les êtres humains, tant les individus que les sociétés, se réfèrent dans les relations avec les autres et dans la conception du monde.» [3]

La confrontation avec une culture étrangère favorise les deux cultures. L'interculturel suppose un échange, donc une

interaction et un dynamisme constants. Interaction et échange pour dépasser et même éliminer les barrières. Entrer en relation avec les autres et communiquer implique plus qu'une compétence linguistique, une compétence culturelle, un savoir être.

Louis Porcher définit la compétence culturelle comme la "capacité de percevoir les systèmes de classement à l'aide desquels fonctionne une communauté sociale et, par conséquent, la capacité pour un étranger d'anticiper, dans une situation donnée, ce qui va se passer (c'est-à-dire aussi quels comportements il convient d'avoir pour entretenir une relation adéquate avec les protagonistes de la situation)." [9:39]

L'approche interculturelle complète et corrige la compétence culturelle. L'approche interculturelle est une « mise en scène de la culture », la culture est vue comme pragmatique et non comme ontologie. La communication a un caractère dialogique. "Elle n'exige pas la connaissance de systèmes culturels en tant qu'entités autonomes et abstraites mais requiert une compétence interculturelle édiflée à partir de la fonction instrumentale de la culture (...)" [1:33]

Mais, l'interculturel et l'interculturalisme restent d'abord une lutte puisque "sa présence en didactique, pour l'instant, reste plutôt une simple affirmation et une manière de se donner bonne conscience par la simple parole" [5:138]

L'interculturel reste un domaine à construire et à définir encore, malgré les définitions qu'on trouve dans divers champs d'étude: sociologie, psychologie, anthropologie, culture, didactique des langues.

### L'interculturel en FOS

L'approche de l'interculturel dans le contexte multinational et multiculturel des entreprises récemment créées en Roumanie et dans lesquelles la culture anglo-américaine est dominante représente un défi pour tout enseignant de français de spécialité qui forme des étudiants en vue de leur intégration professionnelle. La présence de plus en plus signifiante des entreprises françaises en Roumaine et les offres d'emploi qu'elles proposent sont des raisons qui nous conduisent vers le désir (exigence déontologique) de nous interroger et de nous pencher de plus sur ce que l'espace

francophone et la culture francophone veulent dire.

Un enseignement efficace du français des affaires ne peut pas être imaginé sans référence aux dimensions culturelles de la rencontre des deux partenaires étrangers qui prennent part à une négociation commerciale (notamment à travers la complexité des *contrats implicites* ou *explicites*). Malgré cette réalité, l'enseignement/apprentissage du français des affaires manque souvent de cette référence, ou, au moins, elle n'est pas suffisamment et explicitement mise en valeur.

L'enseignement du français des affaires doit sensibiliser les apprenants à la dimension interculturelle de tout échange, de toute rencontre avec un partenaire d'affaires. La sensibilisation des apprenants à cette notion est d'une importance capitale pour les publics de professionnels, qui rencontrent de nombreux problèmes dus à leurs réflexes ethnocentristes dans les contextes professionnels étrangers. Une approche interculturelle vise alors une centration sur "l'étude de l'interaction entre les hommes d'affaires et les entreprises qui disposent de fonds culturels différents; mais aussi sur l'interaction entre les produits (et leurs attributs physiques et symboliques, dont l'image nationale) d'un pays-culture donné et les consommateurs d'autres pays-cultures." [12:15]

La sensibilisation à l'interculturel en français de spécialité devra d'abord passer par une **acculturation personnelle** (intra-culturelle), ce qui veut dire que chaque étudiant doit d'abord s'approprier l'histoire, la culture, la culture d'entreprise, la culture socio politique de son propre pays avant de faire une ouverture vers un autre pays et une autre culture. Et en cela aucun matériel didactique ou pédagogique n'est neutre.

Cette culture devrait être conscientisée et mise en valeur à travers la rencontre interculturelle proposée pour conduire à la connaissance, la compréhension et l'acceptation du partenaire d'affaires et de sa culture.

Vu que l'approche interculturelle en français des affaires est centrée sur *l'interaction* entre les hommes d'affaires et les entreprises, la compétence de communication interculturelle doit faire recours à des compétences de communication, autant verbales que non-verbales.

Mais les besoins en français de spécialité ne se limitent pas à des besoins langagiers, car, dans la perspective des affaires, la communication n'est pas un but en soi: "Elle vise à comprendre le milieu d'affaires, à prévoir les mouvements du partenaire, à prendre des décisions, à résoudre des problèmes. Chaque partie élabore des stratégies discursives de conviction (marquées par le raisonnement) ou de persuasion (domaine des valeurs et des désirs), dont l'efficacité dépend d'une multitude de facteurs ; ces facteurs sont reliés tant aux présupposés culturels, responsables pour une bonne part de l'image que l'on se fait de l'autre (...) qu'à la situation concrète de communication (...). Tous ces facteurs filtrent le choix des arguments, ainsi que les formules linguistiques aptes à les matérialiser." [9:174]

Il y a besoin aussi d'un ensemble de **savoir-faire** et **savoir être professionnels** (attitudes, motivations, valeurs, croyances, traits de la personnalité).

Les **besoins culturels** acquièrent une dimension fondamentale aussi. "Par besoins culturels, il faut entendre les savoirs socio-historico- géographiques (...) mais aussi les «outils» (fournis par l'anthropologie culturelle)

pour décoder ces « évidences invisibles » que constituent pour chaque culture les rapports au temps et à l'espace, aux relations sociales, au contexte qui marquent de leur empreinte particulière le rapport à l'Autre et qui sont souvent causes de chocs culturels et de dysfonctionnements dans l'univers professionnel." [13:13]

Si on parle de culture en général comme de ce qui nous reste après qu'on a tout oublié, d'interculturalité comme une démarche qui nous met en valeur tout en mettant l'Autre en valeur aussi dans l'ajustement et le métissage, dans la collaboration et l'intégration, il faudrait voir comment définir la culture et l'interculturel dans ce qui est du monde des affaires et surtout comment les enseigner et les faire acquérir.

Enfin est-ce que l'interculturel est un outil que l'on détient à vie, un outil dont on peut oublier l'utilisation, un outil dont on peut enseigner ou apprendre le maniement; ou bien est-il le seul moyen qu'il nous reste pour partager, avec les autres, les mêmes espaces physiques et psychiques, dans une Europe qui se veut unie et unique, dans un monde désormais largement ouvert à tous et à chacun?

### NOTES ET RÉFÉRENCES

1. Abdallah-Preteceille, M., «Compétence culturelle, compétence interculturelle» in *Le Français dans le Monde*, numéro spécial, *Cultures, Culture...*, janvier 1996, pp. 28-38
2. Charaudeau, P., «L'interculturel: nouvelle mode ou pratique nouvelle?» in *Le Français dans le Monde*, numéro spécial, juillet- août, 1987, pp. 25-33
3. Conseil de l'Europe, *L'Interculturalisme: de l'idée à la pratique didactique et de la pratique à la théorie*, Strasbourg, 1986
4. Conseil de l'Europe, *Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues*, Didier, Paris, 2000
5. CUQ, Jean Pierre (dir.), *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*, Cle International, Paris, 2003
6. De Nuchèze, V. (coord.), *LIDIL, La rencontre interculturelle*, Revue de linguistique et de didactique des langues, no. 29, Université Stendhal, juillet 2004
7. Galisson, R., Coste, D., *Dictionnaire de didactique des langues*, Hachette, Paris, 1976
8. Hall, Edward, T., *Le Langage silencieux de la culture*, Paris, Seuil, 1984
9. Ivanciu, N., «L'impact de la culture sur la communication interculturelle en affaires» in *Diversitatea lingvistică și culturală factor al dezvoltării europene*, București, Editura ASE, 2001, pp. 163-175
10. Porcher, L., «L'enseignement de la civilisation en questions», in *Etudes de Linguistique Appliquée*, no.47, 39-39, 1982

11. Richer, J., J, «Pour un didactique spécialisée du Français sur Objectifs Spécifiques» in *Point Commun*, no. 22, Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, 2004, pp.10-14
12. Thomas, M., *Acquérir une compétence interculturelle. Des processus d'apprentissages interculturels en question*, Mémoire de DESS en Psychologie, Université de Nancy 2, octobre 2002, téléchargeable sur [www.mediation\\_interculturelle.com](http://www.mediation_interculturelle.com)
13. Usunier, J.-C., *Commerce entre cultures. Une approche culturelle du marketing international*, Tome 1, PUF, Paris, 1992
14. Vinsonneau, G., *Culture et comportement*, Armand Colin, Paris, 2000