

Comprendre et prévenir
les discordances interculturelles :
La piste de l'éducation interculturelle

Zoé Moujeard

Mémoire de master

Programme de master : European Languages, Cultures and Societies in Contact

Institut de langues et de traduction

Faculté des Lettres

Université de Turku

Mai 2024

UNIVERSITÉ DE TURKU

Institut de langues et de traduction / Faculté des Lettres

MOUJEARD ZOÉ : Comprendre et prévenir les discordances interculturelles : La piste de l'éducation interculturelle

Mémoire de master, 60 p. (7 p. d'annexes)

Département de français

Programme de master : European Languages, Cultures and Societies in Contact, Département de français

Mai 2024

La communication entre individus et la notion d'interculturalité sont des clés de compréhension importantes dans l'étude et l'anticipation des comportements. Cette recherche a pour but de comprendre au mieux les discordances interculturelles, par l'établissement d'une typologie des incompréhensions et de leurs contextes, par l'étude du rôle de la culture dans la construction individuelle et de groupe, et par la prévention de ces discordances via l'éducation interculturelle. Nous chercherons à élaborer des plans d'éducation à l'interculturalité afin de réduire ces discordances, dans le but d'inverser le paradigme existant de "l'Autre", qui freine le dialogue et qui est facteur de perceptions erronées pour les individus. Cette recherche tiendra donc compte de la culture, afin d'observer les discordances interculturelles de leur création à leur résolution.

Mots-clés : communication ; culture ; discordance ; éducation ; identité ; interculturalité

Table des matières

1. Introduction	1
2. Comprendre la discordance interculturelle : rappel des notions centrales	3
2.1. Définition de l'interculturel et de la discordance	3
2.1.1. La culture.....	3
2.1.2. L'interculturel.....	4
2.1.3. La discordance.....	7
2.2. Assimilation culturelle et construction de l'identité	8
2.2.1. La norme et l'assimilation.....	9
2.2.2. Projection comportementale et adaptations culturelles.....	10
2.3. Le rôle de l'éducation dans la compréhension de l'Autre et l'expression de soi.....	12
2.3.1. Une définition de l'éducation interculturelle	12
2.3.2. Moyens d'expression culturelle et identitaire	14
2.3.3. Systèmes éducatifs et rôle des instances	16
3. Corpus et méthode	19
3.1. Collecte de données.....	19
3.1.1. Profils	19
3.1.2. Présentation de la grille d'entretien.....	22
3.2. Méthode d'analyse	24
3.3. Prise en compte des typologies préliminaires	25
4. Analyse des retours d'expériences : les discordances interculturelles	32
4.1. Discordances en situations interculturelles	32
4.2. La construction d'une identité individuelle/de groupe culturelle dans la différence & difficultés d'intégration	40
4.2.1. Construction identitaire et appartenance culturelle.....	40
4.2.2. Les défis de l'intégration.....	42
4.3. Le rôle de l'éducation interculturelle comme potentielle "solution"	43
4.3.1. Difficultés de communication et enjeux éducatifs	44
4.3.2. Des actions limitées.....	46
4.3.3. Vers une mise en place d'une éducation interculturelle ?	49
5. Discussion	54
6. Conclusion.....	59
Bibliographie.....	61
Annexes	i
Annexe 1 - Détail des entretiens	i
Annexe 2 - Grille d'entretien (Décembre 2023 à Janvier 2024)	ii
Annexe 3 - Grille d'entretien (Mars à Avril 2022)	iii
Annexe 4 - Résumé en anglais / English summary	iv

Liste des figures

Figure 1 - Modèles d'engagement dans une société multiculturelle (d'après Hanberger, 2010 : 182).... 6

Figure 2 – Concepts à prendre en compte dans la classe multiculturelle (d’après Witsel, 2008)	13
Figure 3 - Moyens d'expression de soi	15
Figure 4 - Contexte pauvre et contexte riche (d’après Hall, 1976 ; d’après Ellis, 2021 : 4)	27
Figure 5 – Typologie des causes (d'après Hinner, 2017 : 885-899)	30
Figure 6 – Rapport entre difficultés, besoins et discordances	53

Liste des tableaux

Tableau 1 - Interculturalité et multiculturalité.....	5
Tableau 2 - Profils d'entretiens.....	21
Tableau 3 - " <i>Shame</i> " et " <i>Guilt</i> " cultures (d'après Yamazaki, 2005 : 526-527 ; Benedict, 1946)	26
Tableau 4 - Incompréhensions structurées et non-structurées (d’après Sprenger, 2016 : 29-35).....	28
Tableau 5 - Typologie des discordances interculturelles	33

1. Introduction

Les **discordances interculturelles** surviennent en tant qu'enjeu majeur dans la communication entre individus. Comme résultat des migrations et de la mondialisation, la pluralité des cultures présentes au sein de notre environnement nous oblige toutes et tous à côtoyer des individus possédant des normes, codes, et mœurs différentes des nôtres. De plus, les nouvelles technologies qui sont à notre disposition aujourd'hui ont changé les dynamiques d'échanges entre des populations qui ne se côtoyaient pas autant auparavant. Si la barrière de la langue s'amenuise et que les échanges sont de plus en plus fréquents et simples, la barrière culturelle subsiste. Afin de favoriser les interactions et de garantir de bons échanges au sein des différentes sphères dans lesquelles les individus se placent, il devient donc nécessaire de porter notre attention sur ces enjeux, et d'offrir des "solutions" telles que la mise en place d'une **éducation interculturelle** efficiente.

De nombreux professionnels, bénévoles, et autres acteurs font aujourd'hui face à des situations de discordances interculturelles, résultats de la méconnaissance des pratiques, de perceptions biaisées et du manque d'adaptation des individus. Un puissant paradigme s'opère, et entraîne une réelle peur de l'étranger, voire des rancœurs vis-à-vis des populations aux cultures différentes.

Pour pallier ce paradigme et encourager le dialogue interculturel, nous tenterons dans ce mémoire de voir les causes de ces discordances, puis nous proposerons des "solutions" afin de les amenuiser. Ainsi, nous tenterons de répondre à deux questions de recherche :

Q1 : Comment les discordances interculturelles impactent-elles la communication ?

Q2 : L'éducation interculturelle permet-elle de prévenir efficacement les discordances interculturelles ?

La mise en place de cette éducation interculturelle soulève des questions de méthode, de pédagogie et de contenu intéressantes, qui nous forcent à repenser notre système actuel. Dans le cadre d'une recherche préliminaire portant sur les stratégies institutionnelles serbes et françaises vis-à-vis de l'interculturalité (Moujeard, 2022), nous avons eu l'opportunité de mener plusieurs entretiens semi-directifs adressés à des professionnels et bénévoles chargés de l'accueil et de l'intégration professionnelle de personnes étrangères en France. À travers l'un d'eux, une question est ressortie : faut-il enseigner les bases fondamentales de certaines cultures

afin de faciliter le dialogue, ou enseigner des méthodes de communication interculturelle, de rapport à l'Autre ? Bien que ces deux enseignements soient complémentaires, cette question ouvre la voie à la réflexion sur les enjeux de l'éducation interculturelle, et sur les méthodes de son application.

Pour mener à bien cette étude, nous adopterons une structure thématique. Tout d'abord, nous ferons un état des lieux de la littérature scientifique et un rappel de notions centrales afin de comprendre au mieux les concepts clés qui doivent être pris en compte dans notre analyse. Nous verrons en premier lieu les définitions de la culture, de l'interculturel et de la discordance et les notions qui leurs sont associées (section 2.1), puis nous nous pencherons sur l'assimilation culturelle et la construction de l'identité individuelle pour comprendre quels processus personnels rentrent en jeu dans les communications interculturelles (section 2.2), enfin nous nous intéresserons à l'éducation interculturelle et au rôle des systèmes existants dans l'expression individuelle (section 2.3). Dans un second temps, nous exposerons notre méthode d'analyse et notre corpus, en expliquant comment nous avons collecté nos données pour cette étude (section 0). L'analyse de nos données et des retours d'expériences que nous avons eu lors de nos entretiens se fera dans la quatrième section de notre étude. Pour la mener à bien, nous nous pencherons tout d'abord sur les discordances interculturelles et la création d'une typologie de celles-ci (section 4.1), en nous basant sur notre corpus et sur les typologies préexistantes (section 3.3). Puis, nous verrons comment la construction de l'identité individuelle s'opère dans les situations d'interculturalité et quels sont les défis qui en découlent (section 4.2). Notre analyse se conclura par l'émission de pistes de réflexion et la visibilisation des difficultés effectives pouvant survenir sur le terrain pour les professionnels de l'éducation et de la formation (section 4.3). Pour finir notre étude, nous discuterons nos questions de recherche et les limites de notre travail, afin de cerner tous les enjeux auxquels nous nous serons confrontés (section 0).

2. Comprendre la discordance interculturelle : rappel des notions centrales

Pour la compréhension des discordances interculturelles et du rôle de l'éducation dans leur compréhension et leur prévention, nous devons premièrement cerner tous les concepts clés que nous évoquerons dans notre recherche, et définir les termes que nous utiliserons et leur portée. Pour ce faire, nous créerons un cadre théorique divisé en trois sections, afin de schématiser et d'organiser tous ces concepts les uns avec les autres de manière claire et complète. En premier lieu, nous verrons les définitions des notions principales de notre recherche en nous attardant sur les discordances et l'interculturalité (section 2.1). À la suite de cela, nous exposerons l'assimilation culturelle et verrons comment se construisent les identités individuelles (section 2.2). Enfin, notre dernière sous-section se portera sur l'éducation interculturelle (section 2.3), qui se posera en base de notre analyse.

2.1. Définition de l'interculturel et de la discordance

Dans cette section, nous nous concentrerons sur la définition des notions principales de notre étude. Nous exposerons ici notre compréhension de la culture (section 2.1.1), de l'interculturel (section 2.1.2), ainsi que de la discordance (section 2.1.3). Ceci nous permettra d'assimiler toutes les conceptions que nous utiliserons dans la suite de notre étude, et d'avoir une meilleure compréhension globale de notre thématique.

2.1.1. La culture

La **culture** est un thème récurrent d'un grand nombre de disciplines. Présente comme notion en anthropologie, sociologie, psycho-sociologie, philosophie, éthologie et bien d'autres, sa définition évolue en fonction du temps et des champs d'étude. Dans sa définition la plus courante et globale, elle peut être définie comme "*L'ensemble des traits distinctifs, spirituels et matériels, intellectuels et affectifs, qui caractérisent une société ou un groupe social*" (Unesco, 1982). Pour notre recherche, nous nous intéresserons majoritairement au rôle de la culture dans les champs anthropologique et sociologique. La culture y prend des formes multiples, et a plusieurs rôles au sein d'une société donnée. Comme expliqué par Ralph Linton dans son ouvrage "*Le fondement culturel de la personnalité*" (1945), la culture est le résultat des comportements individuels au sein de la société. Elle se réfère au mode de vie global du groupe social formé par ces individus, et non pas aux actions particulières que ceux-ci exercent.

Mais la culture n'a pas toujours été définie comme le fait Linton (1945). À l'origine, le mot culture désignait uniquement le travail des champs et appartenait au monde agricole. Il dérive du latin *cultura*, signifiant habiter ou cultiver. Aujourd'hui, la culture est une notion qui a beaucoup évolué au fil du temps et dont la définition est controversée. Si cette notion est employée fréquemment dans les médias et les écrits scientifiques, il convient de resituer le contexte dans lequel elle s'inscrit et les implications qu'elle possède. Rapport et Overing (2000) expliquent le concept de culture dans leur ouvrage « *Social and cultural anthropology : the key concepts* » :

“The strength of anthropology is that we appreciate multi-perspectivism: there are a multiplicity of colonial discourses and post-colonial ones, and a plurality of potential and active subversions of both. Our recognition of this universe of pluralities is surely anthropology's real competence. We should therefore remain firmly and reflectively engaged with the concept of culture, so as to resituate it so as to play into our strengths, one of which is the possibility of destabilizing all those grand narratives that underpin ongoing relationships of cultural domination.” (Rapport & Overing, 2000 : 101)¹

Pour eux, la culture agit en tant que structure conceptuelle faite de toutes les représentations de la réalité, organisant les actions en systèmes et en les orientant. La culture impacte donc le système social en expliquant les comportements et en les dirigeant. Le concept de culture possède ici des connotations importantes, impliquant des controverses s'inscrivant dans les idées du post-colonialisme. Ils expliquent ainsi qu'un problème méthodologique existe dans l'analyse des cultures, à cause de l'influence de l'occident sur les analyses faites par les anthropologues. On doit comprendre la culture comme étant multifactorielle et adopter des perspectives multiples et originales afin de garantir une certaine objectivité dans l'analyse des comportements et des groupes sociaux.

2.1.2. L'interculturel

Afin de comprendre l'**interculturalité**, il convient de rappeler la notion de multiculturalité et de comprendre ce qui les différencie. Si *multi-* implique la diversité et le nombre, *inter-*

¹ « La force de l'anthropologie est d'apprécier le multi-perspectivisme : il existe une multiplicité de discours coloniaux et post-coloniaux, et une pluralité de subversions potentielles pour chacun d'entre eux. Notre reconnaissance de cet univers de pluralités est certainement la véritable compétence de l'anthropologie. Nous devrions donc rester fermement et réflexivement engagés dans le concept de culture, afin de le resituer de manière à jouer de nos forces, dont l'une est la possibilité de déstabiliser tous ces grands récits qui sous-tendent les relations de domination culturelle en cours. » [Traduction libre]

signifie une certaine coopération et relation entre les éléments composant cette diversité. La multiculturalité est donc un terme désignant toutes les politiques de reconnaissance de la diversité et de maintien de l'égalité (Taylor, 2012). Dans une société multiculturelle, les différentes cultures sont en général pensées comme étant différentes les unes des autres, et ne possédant pas de relations entre elles. Elles sont homogènes et chaque groupe social est bien distinct l'un de l'autre (Antor, 2020).

L'interculturalité, quant à elle, va plus loin en considérant une société où toutes les cultures coexistent et rentrent en interaction les unes avec les autres. Au-delà de la reconnaissance de la **diversité culturelle**, l'interculturalité prend en compte les échanges et sort du modèle où les cultures sont homogènes et bien distinctes les unes des autres. La communication est active et les relations entre cultures sont analysées afin de cerner tous les enjeux qui entourent la société *multi-* et *inter-* culturelle. Sur la base des informations que nous venons d'exposer, nous pouvons ainsi construire ce Tableau 1 explicatif des différences entre *multi-* et *inter-* culturel.

Tableau 1 - Interculturalité et multiculturalité

	Communication	Rapport entre les groupes sociaux	Modèles d'engagement
Multiculturel	Passive	Reconnaissance de la diversité culturelle	Intégration Coexistence
Interculturel	Active	Interactions et prise en compte de l'hétérogénéité	Intégration Assimilation

La prise en compte de la diversité culturelle au sein d'une société multiculturelle peut se faire de diverses façons, et les individus composant les groupes sociaux auront différentes places au sein de celle-ci. Ici, nous exposeront trois modèles d'engagement au sein d'une société : la coexistence, l'intégration, et l'assimilation. Le premier modèle est celui de la coexistence. Les différents groupes sociaux existent tous mais il n'y a pas d'interaction entre les minorités culturelles et la majorité (Hanberger, 2010 : 177-191). Tous les groupes sociaux peuvent avoir une identité forte, mais l'intégration de la minorité n'existe pas. Le deuxième modèle est celui de l'intégration. Ici, la diversité culturelle est introduite au sein de la société

mais les différents groupes culturels gardent une identité forte et distincte. Les sphères culturelles restent séparées les unes des autres, bien qu'évoluant dans le même espace. La principale différence entre les modèles d'intégration et de coexistence est l'évolution des individus dans des environnements différents. Si les échanges interculturels n'existent pas, l'intégration des individus dans la société de la culture majoritaire permet cependant le partage d'un même espace, favorisant les interactions et développement un modèle de société multiculturelle. Le modèle de coexistence peut par exemple être visible dans des sociétés à forte ségrégation géographique. Le troisième modèle est celui de l'assimilation : les minorités culturelles sont incorporées et assimilées dans la majorité culturelle. Les individus assimileront ainsi les normes culturelles de la majorité, et seront encouragées à adopter certaines pratiques de celle-ci (ibid.). Ces trois modèles d'engagement pouvant être facilement visualisables, nous avons construit la Figure 1 ci-dessous afin de pouvoir mieux les comprendre et les comparer :

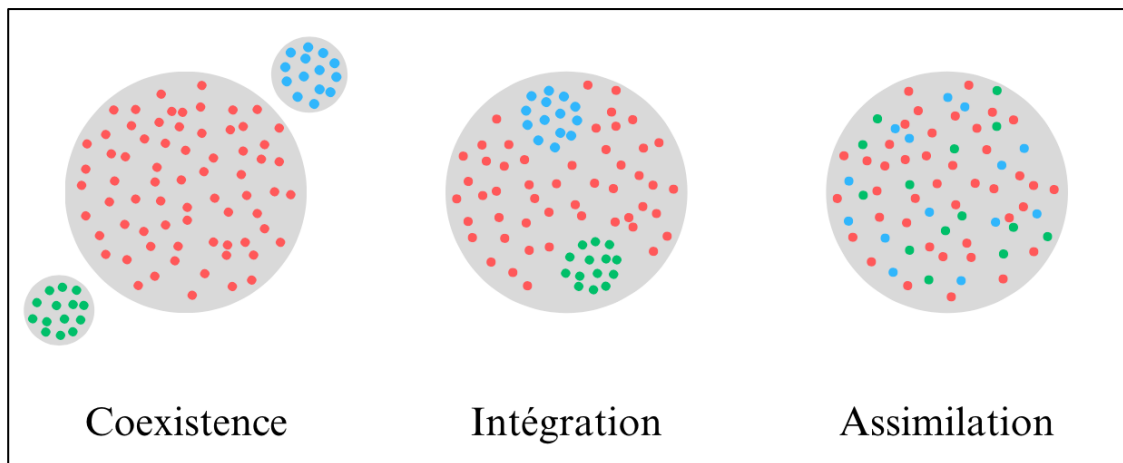


Figure 1 - Modèles d'engagement dans une société multiculturelle (d'après Hanberger, 2010 : 182)

En France par exemple, nous pouvons voir une réelle nécessité de modifier la vision des individus sur l'interculturalité, et de changer de paradigme afin de prendre en compte l'interculturalité et la multiculturalité comme une opportunité, et non plus comme une menace vis-à-vis des identités nationales et individuelles (Giraud, 1995). Ce changement de paradigme est nécessaire afin de changer de modèle d'engagement et de passer d'une société multiculturelle à une société interculturelle.

« Selon le modèle républicain, l'intégration des immigrants durablement installés en France, et de leurs enfants nés dans ce pays, n'a pas à connaître des communautés mais des individus [...] En conséquence, les particularismes culturels (notamment religieux)

ne sont pas autorisés à s'exprimer dans l'espace public mais seulement dans la sphère du privé et toute manifestation publique d'ethnicité est susceptible, par principe, d'être interprétée comme représentant une menace pour l'exercice de la démocratie. »
(Giraud, 1995 : 54)

Comme on a pu le voir, la définition de la culture est controversée et cela influe notamment sur celle de l'interculturel. Si le préfixe *inter-* exprime la réciprocité, sa définition (englobant celle de la culture) sous-entend également de nombreuses implications et sous-notions, notamment la question de l'altérité, ou les notions d'intersectionnalité, de médiatisation ou de réflexivité (Ten Thije, 2020). Pour Ten Thije (2020), cinq approches doivent être étudiées pour définir et utiliser la notion de communication interculturelle : l'approche interactive, la comparaison des contrastes culturels et les systèmes linguistiques, l'analyse des représentations culturelles, l'étude du multilinguisme, et l'apprentissage des compétences interculturelles.

Dans ce mémoire, l'interculturalité prendra en compte toutes les approches proposées par Ten Thije (2020), via l'analyse de discours de professionnels par rapport à leurs publics. Les groupes auprès desquels les personnes interrogées interviennent sont tous en situation d'hétérogénéité, où la communication interculturelle s'opère. Afin de cerner les enjeux interculturels, il est nécessaire de prendre en compte les réalités effectives du terrain et les interactions entre les individus de ces groupes. Ainsi, nous aurons l'occasion d'approfondir la notion l'interculturalité sur la base d'expériences rapportées en entretiens.

2.1.3. La discordance

Dans notre recherche, nous avons fait le choix d'utiliser la notion de **discordance** — soit un défaut d'accord entre deux objets ou sujets — interculturelle plutôt que celle de l'**incompréhension interculturelle**. Si ces deux notions semblent similaires et renvoient toutes deux à des lacunes dans la communication, posées par une culture différenciée, une distinction de ces deux termes est nécessaire. L'utilisation de la notion d'incompréhension interculturelle sous-entendra que des erreurs de communication ou d'expression engendrent des problématiques liées à la compréhension de situations, mots, ou concepts dans un contexte donné. Ce sont donc des problématiques liées à la réception de certaines informations par les acteurs de l'échange qui sont à l'œuvre. Cependant, la notion de discordance interculturelle ajoute un aspect différent à ces problématiques. Quand on évoque la discordance, on renvoie non seulement à la réception erronée d'informations, mais aussi à une perception différenciée de concepts communs (Sprenger, 2016 ; voir 3.3). Si l'apprentissage des mêmes notions est fait

de manière différenciée entre les individus acteurs de l'échange, alors les problématiques liées à la perception et à la compréhension lors de la communication ne surviennent pas uniquement lors d'un échange donné, mais elle se posent en frein pour l'intégralité des échanges de ces individus (Hinner, 2017).

La discordance interculturelle est ainsi au cœur des échanges, et peut mener à des situations conflictuelles qui empêcheront la bonne communication, car la culture influence la communication, la perception, le comportement et l'identité des individus (Hinner, 2017). Elle résulte des contacts entre différents systèmes sociaux, et porte une dimension productive, par la nécessité de résoudre la situation discordante et donc d'amener une nouvelle communication de nature imprévisible (Luhmann, 1984 ; Sprenger, 2016). Il faut donc comprendre les causes de ces discordances ainsi que les éléments qu'elles impactent, afin de cerner leurs enjeux et pouvoir les prévenir. La discordance interculturelle, lorsqu'elle survient dans le dialogue, peut être causée par les différences de dénominations entre les langues et les dialectes (Hinner, 2017). Ici, la discordance interculturelle sera liée à l'utilisation langagière des individus et à leur maîtrise de la langue. Mais elle ne survient pas uniquement lors de l'expression verbale. Elle peut également survenir à la suite de l'expression individuelle non-verbale (posture, gestuelle, regard, ton, ...). En effet, à cause de l'interprétation différenciée et des projections faites par les individus acteurs de l'échange, l'expression non-verbale peut être source de malentendus, préjugés et stéréotypes (Barrier, 2019).

En plus de ces facteurs, les discordances interculturelles sont aussi un résultat de l'ethnocentrisme des individus et des groupes sociaux. Pour y pallier, la compétence de communication interculturelle doit être utilisée et l'éducation à cette compétence devient nécessaire. Il convient alors de développer l'**intelligence interculturelle** (soit la capacité à prendre en compte les cultures et à mener un travail d'adaptation comportementale envers celles-ci) et de l'utiliser dans la compréhension et la prévention des discordances interculturelles (Spencer-Oatey, 2009 ; Giles et. al., 2016).

2.2. Assimilation culturelle et construction de l'identité

Maintenant que tous les concepts clés de notre étude ont pu être définis clairement, nous nous rendons compte de la multiplicité des enjeux dont nous parlerons dans notre étude. Dans cette section, nous continuons ce travail de compréhension des concepts culturels en les mettant davantage en lien avec les individus acteurs des échanges. Pour ce faire, nous nous pencherons

ici sur les notions d'assimilation culturelle (section 2.2.1) et de projection comportementale (section 2.2.2) afin de mieux comprendre les identités individuelles et de groupe.

2.2.1. La norme et l'assimilation

L'**identité culturelle** est une notion clé dans la compréhension de l'**expression identitaire** et de l'**assimilation culturelle**. Par son identité, l'individu construira un réseau social qui lui est propre, et adoptera un comportement en adéquation avec sa culture. L'identité culturelle prend en compte la conscience acquise des différences, c'est-à-dire la bonne compréhension et la prise en compte des disparités perçues entre sa propre identité et celle de l'**Autre** (se rapportant à la notion d'altérité, où l'Autre est caractérisé par la différenciation avec notre propre identité), mais aussi sa relation avec cet Autre (Kozakaï, 2007). Cette construction identitaire se place en fondement de l'identité personnelle d'un individu, et la prise en compte de la culture dans cette notion permet de mieux cerner les comportements individuels et de groupe. La culture joue alors le rôle de modèle d'action à suivre (Benedict, 1934), permettant aux individus d'adapter leur posture, de mieux comprendre celle de l'autre, mais aussi de s'intégrer socialement à des groupes d'individus possédant les mêmes **valeurs** et **normes** culturelles.

Pour Kozakaï (2007) la norme culturelle est une valeur qui n'est pas figée dans le temps. Au sein des cultures et des sociétés, des mutations s'opèrent et les normes évoluent avec la population. L'identité ethnique subsiste donc sur de longues périodes temporelles, et ce malgré le renouvellement complet des individus formant le groupe social.

« [...] les générations de la communauté ethnique ou nationale doivent être remplacées partie par partie pour que la communauté assure à nos yeux son identité. L'immense majorité des individus qui vivent ensemble à un moment donné existe encore à l'instant suivant, où une minuscule portion seulement est remplacée par les nouveaux-nés. Le passage d'un état à l'autre se fait ainsi sans solution de continuité. Il est important que la proportion d'individus qui restent dans la communauté soit bien supérieure en nombre à la proportion d'individus qui change entre deux instants. [...] Mais c'est le fait que la substitution s'effectue lentement et progressivement qui rend possible le sentiment de continuité identitaire. » (Kozakaï, 2007 : 82)

L'assimilation des normes culturelles se fait par la socialisation au sein d'un groupe. Elle dépend de plusieurs facteurs, comme la composition du groupe, la volonté d'intégration et

d'assimilation ou encore les actions individuelles. Elle peut se faire à tout âge et opère dans tout groupe social. Hall (1976) nous explique que deux formes différentes d'assimilation existent : l'action individuelle, et l'action culturelle de groupe. Ces deux formes exposent l'origine de l'assimilation et comment l'individu intègre un groupe social. Comme Hall l'explique, le processus d'assimilation est majoritairement inconscient et c'est par la proximité avec un milieu culturel ou un groupe culturel que l'intégration surviendra. Cependant, les actions individuelles peuvent influencer sur l'assimilation et être plus ou moins conscientes, par l'intégration voulue d'une culture donnée et l'apprentissage de ses normes et valeurs.

Cependant, certains freins peuvent survenir dans l'assimilation culturelle et la construction d'une identité culturelle. Tout d'abord, les individus rechercheront une certaine singularité malgré leur appartenance à certains groupes sociaux (Kozakaï, 2007). De plus, il existe le phénomène de **projection comportementale** décrit par Hall (1976), où la visualisation d'un Moi dans l'Autre peut créer des incompréhensions et des discordances (voir section 2.2.2). Ces facteurs empêchent parfois l'assimilation culturelle de se faire pleinement, et résulteront en des situations conflictuelles où les individus acteurs de l'échange devront adapter leur comportement en fonction du contexte dans lequel s'inscrit l'acte communicationnel.

2.2.2. Projection comportementale et adaptations culturelles

Dans une situation d'échange et de communication interculturelle, on se rend compte que les individus modifient parfois leur comportement vis-à-vis de l'Autre. Via des **ajustements culturels** individuels ou la **conscientisation des différences** culturelles, les individus effectueront des changements comportementaux dans le but d'éviter les conflits et d'intégrer leur auditoire dans l'échange (Giles, 2016 ; Ting-Toomey, 1985 ; Kozakaï, 2007).

Dans sa théorie de la négociation faciale, Ting-Toomey (1985) explique que les individus effectuent un travail de conscientisation des différences culturelles existantes entre eux et leurs interlocuteurs. Cette conscientisation passe par l'apprentissage des réactions et des attitudes de l'Autre vis-à-vis de sa culture et de son origine ethnique. En utilisant des compétences communicationnelles adaptées à l'interlocuteur en fonction de son origine, l'individu pourra ainsi prévenir les conflits identitaires et adopter une posture respectueuse dans la situation d'échange. Cette théorie s'applique au langage verbal mais aussi au langage non-verbal, et se traduit par une certaine **négociation identitaire et culturelle** pour les individus acteurs de l'échange. Les ajustements culturels individuels faits par rapport à l'Autre et à l'interprétation

d'un comportement étranger feront évoluer de manière ponctuelle et éphémère les normes culturelles des individus (Giles, 2016).

*“Intercultural facework competence is about the mindful and creative management of emotional frustrations due primarily to cultural or ethnic group membership identity differences. It means having the necessary culture-based knowledge and ethno-relative attitude in making the commitment to interpreting the conflict communication process from an alternative cultural viewfinder. It means paying exquisite attention to identity-related back-and-forth negotiation and respect/disrespect issues.”*² (Ting-Toomey, 1985 : 71-86)

Une autre manière, pour les individus, de s'adapter à leur auditoire et d'éviter les conflits culturels en présence de l'Autre est d'utiliser l'**acculturation volontaire**. Comme expliqué par Kozakaï (2007), l'acculturation n'est pas toujours un processus forcé. S'il peut l'être, notamment à cause de rapports de force inégaux existants, ce processus peut découler d'influences sociales, ou encore d'un désir d'affiliation à une société donnée. En conséquence à ces rapports de force entre des sociétés données, intégrer une culture différente peut accorder à l'individu une chance d'échapper à certaines discriminations ou encore d'élever sa situation sociale (Kozakaï, 2007). Mais l'acculturation volontaire permet aussi l'évitement de conflits interculturels lors des échanges, car il permet de disposer de normes et valeurs communes.

Pour s'adapter à son auditoire, l'individu devra également pouvoir distinguer les caractéristiques qui lui sont propres. Par la connaissance d'une culture donnée et par les compétences interculturelles, il saura alors comment agir et pourra modifier son comportement. Comprendre le rôle de la perception de l'Autre et l'influence de cette perception sur ses actions est alors primordial pour l'analyse de la communication interculturelle. Afin de les appréhender, il convient alors d'utiliser la notion de projection comportementale. Par la visualisation du « Moi » dans des comportements extérieurs et par l'anticipation des comportements possibles de l'Autre, l'individu se construira alors une image de son auditoire (Hall, 1976). À cause de cette projection comportementale, l'individu impactera alors l'échange par la présomption de similitudes ou de différences culturelles. Cela pourra également conduire

² « La compétence interculturelle de négociation faciale consiste en la gestion consciente et créative des frustrations émotionnelles, dues principalement aux différences d'appartenances ethniques et culturelles. Elle implique une connaissance culturelle et une attitude ethno-consciente suffisantes pour s'engager à interpréter le processus de communication en cas de conflit à partir d'un autre point de vue culturel. Cela signifie qu'il faut accorder une attention particulière aux négociations identitaires mutuelles et aux questions de respect/irrespect ». [Traduction libre]

à l'occultation de la culture de son interlocuteur. En projetant sa propre identité sur l'Autre, des biais culturels sont créés et peuvent modifier les attentes liées à l'échange (Hall, 1976).

Si la notion de projection comportementale nous permet de comprendre certaines causes de l'ajustement culturel (Giles, 2016) et de l'acculturation (Kozakaï, 2007), elle repose sur des comportements inconscients et semble donc d'opposer à la théorie de la négociation faciale (Ting-Toomey, 1985). Cependant, ces deux éléments ont tendance à agir simultanément, et sont complémentaires, car l'adaptation culturelle est multifactorielle.

On peut également penser à l'utilisation de stéréotypes – de manière consciente ou non – pour se rendre compte de tous les facteurs rentrant en jeu. Ces stéréotypes peuvent découler d'expériences vécues, d'idées généralisées ou encore de traits distinctifs d'un groupe culturel. Ils peuvent être classés en différents types : les stéréotypes essentiels (catégorisant certains groupes d'individus), identitaires (attribués selon des caractéristiques communes) et imputables (non fondés et attribués à un groupe culturel) (Schneider, 2004). Si les stéréotypes peuvent être néfastes pour une bonne communication interculturelle, ils sont cependant intériorisés et jouent un rôle important dans la perception de l'Autre. Ils influent donc sur les adaptations culturelles faites dans l'échange.

2.3. Le rôle de l'éducation dans la compréhension de l'Autre et l'expression de soi

Désormais, nous pouvons comprendre les enjeux liés à l'interculturalité et à l'identité culturelle individuelle et de groupe. Les difficultés sociétales que nous avons pu observer dans les concepts des sections 2.1 et 2.2, ainsi que notre meilleure compréhension des discordances interculturelles font ainsi ressortir une question cruciale de notre étude : comment pallier ces défis ? Ici, nous parlerons ainsi du rôle de l'éducation interculturelle et les actions menées — par les individus et par les instances éducatives accompagnantes — pour la résolution de ces problématiques. Dans la section 2.3.1, nous définirons la notion centrale d'éducation interculturelle. Puis, la section 2.3.2 exposera les théories liées à l'expression culturelle et identitaire des individus. Enfin, la section 2.3.3 présentera le rôle des instances et des systèmes éducatifs à la vue de ces thématiques.

2.3.1. Une définition de l'éducation interculturelle

L'éducation interculturelle est donc l'apprentissage par la prise en compte des cultures. Elle se distingue de l'éducation multiculturelle, qui prend en compte la diversité, par la grande

importance qu'elle porte sur les notions d'interaction et d'échange. L'éducation interculturelle est une notion complexe, qui doit être prise en compte comme complémentaire à d'autres disciplines. Au sein des établissements scolaires, elle se doit donc d'être incorporée à chaque discipline, comme une nouvelle manière de penser l'apprentissage et l'Autre (Portera, 2010). Dans ce sens, et grâce à la mise en place d'échanges et d'une déconstruction des perceptions, de réels changements peuvent être amorcés dans le rapport à l'étranger et dans l'effacement d'un paradigme entraînant la peur de l'Autre. Pour Witsel (2008), l'éducation interculturelle est à mettre en lien avec les notions d'éducation, de communication, et d'internationalisation. Ces notions sont complémentaires et occupent toutes un rôle dans le contexte des classes multiculturelles. Il faut donc prendre en compte ces notions ensemble et en lien les unes avec les autres pour comprendre les enjeux de l'éducation interculturelle.

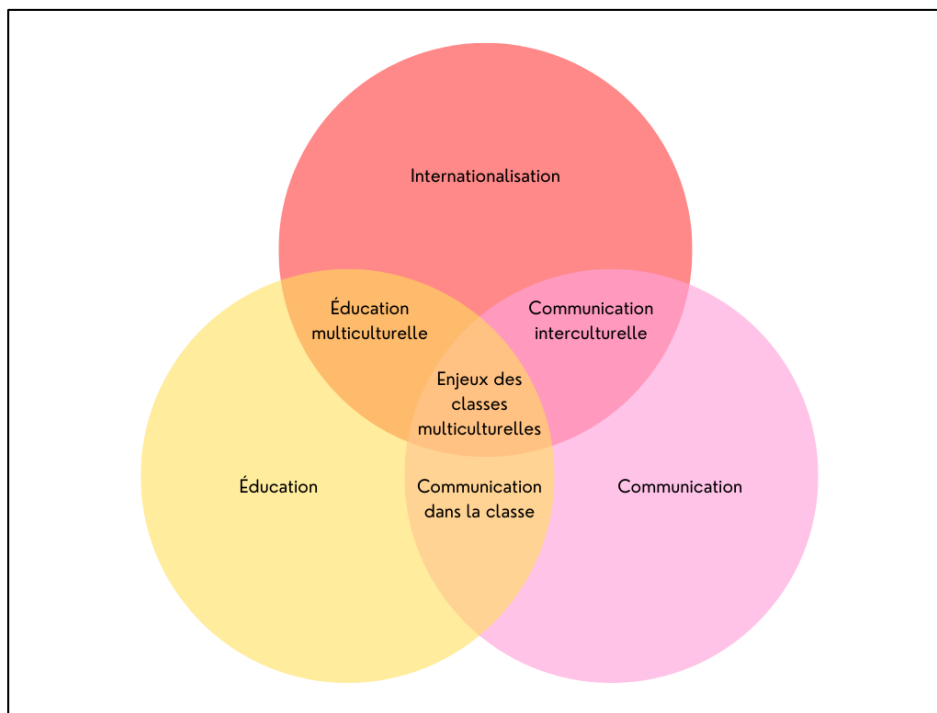


Figure 2 – Concepts à prendre en compte dans la classe multiculturelle (d'après Witsel, 2008)

Lorsque l'on pense à l'éducation, plusieurs éléments nous viennent généralement en tête et découlent de nos propres expériences. Ainsi, nous pensons à la transmission de savoir, au système scolaire dans lequel nous avons évolué, ou encore à l'accès et à l'apprentissage de certaines cultures, normes et informations. Mais pour définir l'éducation, plusieurs paramètres entrent en compte. Tout d'abord, nous devons penser à la cible (À qui l'éducation s'adresse-t-elle ? Par qui est-elle utilisée ?) aux moyens (Quels processus sont mis en place dans

l'éducation ?) ou encore au but (Pourquoi se sert-on de l'éducation ? Quelles fins cherche-t-on à atteindre ?) (Reboul, 2018). Pour définir l'éducation en prenant en compte tous ces paramètres, nous devons répondre à ces questions et proposer des concepts globaux qui sauront englober ce concept vaste. De nombreuses définitions ont été proposées mais un consensus est difficile à obtenir, tant le concept d'éducation est global et spécifique au contexte dans lequel il est mis en œuvre. Une fois ce terme défini, nous devons ensuite incorporer l'interculturalité dans cette définition, afin de spécifier le contexte éducatif et de cerner les enjeux qui sont à l'œuvre pour la prévention des discordances interculturelles.

“[...] language educators need to move away from an educational approach which consists of building up facts about a “target culture”, comparing “cultures” and analysing the cultural routines and meanings of a particular group of people to one in which the language learner as language user and intercultural mediator are foregrounded. This movement is away from an overemphasis on national or ethnic identities and cultural differences seen from an objectivist perspective to a more (inter-)subjective focus on the learners themselves as participants in diversity.”³ (Dervin & Liddicoat, 2013 : 4)

En prenant en compte tous ces facteurs, nous pouvons alors penser l'éducation interculturelle comme l'ensemble des processus permettant l'accès à la culture (Reboul, 2018), l'investigation des intersections langagières et culturelles (Dervin & Liddicoat, 2013), et la prise en compte de la diversité ethnoculturelle et linguistique dans les instances éducatives (Audet et. al., 2022).

2.3.2. Moyens d'expression culturelle et identitaire

Dans un cadre multiculturel ou interculturel, l'expression de l'identité culturelle peut être exprimée de différentes manières. On peut notamment évoquer l'usage du non-verbal et du verbal dans l'acte communicationnel. Dans la Figure 3 ci-dessous, nous avons construit une figure afin de mieux visualiser les éléments que nous verrons dans cette section :

³ « [...] les professeurs de langues doivent s'éloigner d'une approche éducative qui consiste à accumuler des faits sur une "culture cible", à comparer des "cultures" et à analyser les routines et les significations culturelles d'un groupe particulier de personnes, pour passer à une approche qui met l'accent sur l'apprenant de la langue en tant qu'utilisateur de la langue et médiateur interculturel. Ce mouvement s'éloigne de l'intérêt excessif accordé aux identités nationales ou ethniques et aux différences culturelles vues d'un point de vue objectiviste pour s'orienter vers une approche plus (inter-)subjective des apprenants eux-mêmes en tant que participants à la diversité ». [Traduction libre]

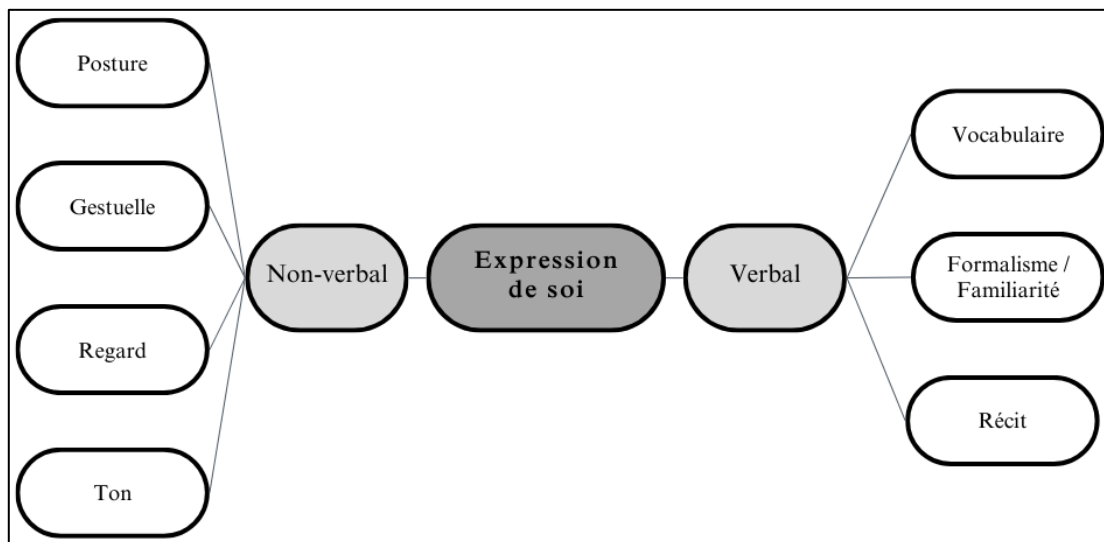


Figure 3 - Moyens d'expression de soi

Tout d'abord, l'expression verbale peut prendre des formes multiples. Via l'utilisation d'un certain formalisme ou d'une familiarité envers l'interlocuteur, une distance ou proximité peut être instaurée dans l'échange. Cela modifiera l'interaction, ainsi que la forme générale du dialogue. Une trop grande familiarité pourra aussi être mal interprétée et amener des conflits au sein de l'échange. Les individus devront donc s'adapter à leur auditoire, et jauger le degré de familiarité à employer dans l'interaction, afin de fluidifier (Rehbein, 2004).

*“Politeness generates sublimated forms of communication, known as “manners”, in constellations where various actors come into contact with each other [...]. Such constellations necessitate “accommodation” which is, however, not an individual exchange, but a process whereby interaction is based on benchmarks or social measures which relate to the entirety of social structures.”*⁴ (Rehbein, 2004 : 224)

Également, le vocabulaire utilisé par les interlocuteurs dans le contexte du dialogue interculturel peut mener à des difficultés, ou au contraire faciliter l'échange. Dans l'expression verbale, la maîtrise de la langue parlée est importante et permet la bonne compréhension des idées exprimées. Si, au contraire, le ou les individus ne maîtrisent pas la langue employée, des situations d'incompréhension peuvent survenir et freiner l'expression. Enfin, le récit est un élément important de l'expression verbale. Par la manière dont le discours est formulé et les

⁴ « La politesse génère des formes de communication sublimées, appelées « manières », dans des constellations où divers acteurs entrent en contact les uns avec les autres [...]. Ces constellations nécessitent une « adaptation » qui n'est cependant pas un échange individuel, mais un processus par lequel l'interaction est basée sur des repères ou des mesures sociales qui se rapportent à l'ensemble des structures sociales ». [Traduction libre]

intentions qui sont mises dans l'expression, l'expression culturelle et identitaire est plus ou moins présente. Cet aspect guidera également la communication, notamment via la verbalisation des ressentis et la démonstration d'émotions.

Enfin, l'expression identitaire et culturelle peut s'effectuer de façon non-verbale et être observée lors de l'échange pour avoir une meilleure compréhension du discours. Comme l'explique Barrier (2019), « *les gestes permettent de compléter, de renforcer ou de contredire le message* ». Par la posture, la gestuelle, le regard ou encore le ton de sa voix, l'individu pourra exprimer son individualité et ses idées dans un contexte multiculturel ou interculturel (Barrier, 2019). Avec sa posture, l'individu peut réguler la distance et ainsi exprimer son accord ou désaccord, son intérêt, sa familiarité, ou encore son confort au sein de l'acte communicationnel. Cela renvoie au concept de proxémie, ou l'adaptation de la distance que les individus maintiendront en fonction de leur identité culturelle et du contexte social dans lequel se situe l'échange (Hall, 1966). La gestuelle montre quant à elle peut vérifier l'expression orale et amenuiser les incompréhensions, notamment quand le niveau de langage est insuffisant. Le ton de la voix appuiera l'oralité et sera un indicateur à prendre en compte dans l'analyse et la compréhension du discours. Il est considéré comme un moyen d'expression implicite et non-verbal, ne se traduisant pas dans la syntaxe ou dans le vocabulaire. Enfin, le regard est un élément important car sa symbolique est souvent mentionnée, notamment par rapport aux questions de respect et d'attitude (Barrier, 2019). Ainsi, il peut être interprété et mener à des discordances interculturelles, voire à des conflits lorsqu'il est jugé insuffisamment soutenu, ou au contraire trop présent.

2.3.3. Systèmes éducatifs et rôle des instances

Afin de comprendre le rôle des instances éducatives par rapport aux compétences interculturelles, nous verrons ici les évolutions du système scolaire français et le rapport entre éducation et identité. Kerzil (2002) explique que la place de l'éducation interculturelle dans le système scolaire a été définie par sa définition, et que c'est la transformation progressive de sa signification qui a attribué un devoir interculturel à l'école. Pour elle, l'école devait à la base servir à inculquer les valeurs républicaines françaises aux jeunes citoyens. Aujourd'hui, l'école possède davantage le rôle de « *permettre à tous les enfants d'avoir accès à la connaissance rationnelle et construire une certaine unité sur la base de la notion de citoyenneté* » (Kerzil, 2002 : 130). Elle cite également le travail d'Abdallah-Preteille (1999 : 86), qui explique que « *le véritable enjeu de notre temps n'est pas la question de l'immigration mais celle de*

l'apprentissage de la diversité et de l'altérité, dont l'immigration n'est qu'une des formes ». Ainsi, les instances éducatives françaises auraient davantage une visée assimilationniste d'apprentissage de la citoyenneté en considérant l'altérité, plutôt que celle de l'enseignement de l'intelligence communicationnelle interculturelle. Cependant, le système scolaire n'est pas le seul acteur dans l'apprentissage des communications interculturelles, et il faut rappeler le rôle des différentes socialisations (famille, communauté, fréquentations, ...) et des instances supranationales dans ce processus.

*“For if intercultural education is not fundamentally integrated into the mainstream educational system, the main social policy provision can be counter-productive and have racist consequences. [...] Children develop multi-dimensional identities as they become involved in families, peer groups, schools and other socialising activities or organisations. The success of this development process, however, depends on the meaningful involvement of parents of both dominant and subordinate groups in the educational programme. Unless schools have strong community links, chauvinistic and fundamentalist parents can undo the work of schools and reinforce racism and narrow ethnic identities. Therefore the key question remains - what can the education system do, both in the early years of school, and later at secondary school level, to broaden the choice of identities for young people which can transcend ethnic or narrow nationalistic roles?”*⁵(Gundara, 2000 : 65-66)

En Europe, l'expression de soi et de sa culture est un sujet discuté au niveau des instances éducatives nationales. En France, l'insertion sociale et culturelle des personnes migrantes est encouragée via la mise en place de programmes d'insertion professionnelle (HOPE⁶, AGIR⁷, ...) ou de plans de lutte contre les discriminations (DILCRAH⁸, DIAIR⁹, ...). Si ces derniers prennent en compte une certaine communication interculturelle et la lutte contre les stéréotypes,

⁵ « En effet, si l'éducation interculturelle n'est pas fondamentalement intégrée dans le système éducatif général, les principales dispositions de la politique sociale peuvent être contre-productives et avoir des conséquences racistes. [...] Les enfants développent des identités multidimensionnelles au fur et à mesure qu'ils s'impliquent dans les familles, les groupes de pairs, les écoles et d'autres activités ou organisations de socialisation. Le succès de ce processus de développement dépend toutefois de l'implication significative des parents des groupes dominants et subordonnés dans le programme éducatif. Si les écoles n'ont pas de liens solides avec la communauté, les parents chauvins et fondamentalistes peuvent réduire à néant le travail des écoles et renforcer le racisme et les identités ethniques étroites. La question clé reste donc la suivante : que peut faire le système éducatif, à la fois dans les premières années de l'école et plus tard au niveau de l'enseignement secondaire, pour élargir le choix d'identités des jeunes qui peuvent transcender les rôles ethniques ou nationalistes ? » [Traduction libre]

⁶ Hébergement, Orientation, Parcours vers l'Emploi des personnes réfugiées

⁷ Accompagnement Global et Individualisé des Réfugiés

⁸ Délégation Interministérielle à la Lutte Contre le Racisme, l'Antisémitisme et la Haine anti-LGBT

⁹ Délégation Interministérielle à l'Accueil et à l'Intégration des Réfugiés

leur approche de la culture reste centrée sur l'assimilation des normes culturelles françaises et l'apprentissage de la langue française, et non pas sur le développement de l'intelligence interculturelle et des compétences communicatives.

À l'échelle européenne, nous pouvons par ailleurs citer le *Livre blanc sur le dialogue interculturel*, produit par le Conseil de l'Europe en 2008. Son objectif est de proposer de nouvelles approches d'actions politiques pour la promotion d'un dialogue interculturel efficace en Europe. Ainsi, il agit comme recommandeur de concepts globaux à appliquer par les autorités nationales et les collectivités locales. Les cinq points qui y sont proposés sont les suivants : la gouvernance démocratique de la diversité interculturelle, la citoyenneté démocratique et la participation, l'apprentissage et l'enseignement des compétences interculturelles, la mise en place d'espaces de dialogue interculturel, et le dialogue interculturel dans les relations internationales. Dans ce livre blanc sont exposés les risques liés à une mauvaise communication interculturelle, et les conditions nécessaires au dialogue. Les points qui y sont évoqués sont globaux mais sont applicables à l'ensemble du territoire européen, et ils encouragent les différents acteurs à prendre en compte la communication interculturelle dans leurs actions sur le territoire. Un autre objectif de ce *Livre Blanc sur le dialogue interculturel* (Conseil de l'Europe, 2008) est d'encourager à la création d'une identité culturelle européenne forte au sein des populations. Ainsi, la question de l'identité culturelle et de la prévention des discordances culturelles est globale et discutée au sein des instances supranationales.

3. Corpus et méthode

En gardant ces éléments théoriques à l'esprit, nous chercherons à collecter puis à analyser nos données afin de répondre aux deux questions de recherche suivantes :

Q1 : Comment les discordances interculturelles impactent-elles la communication ?

Q2 : L'éducation interculturelle permet-elle de prévenir efficacement les discordances interculturelles ?

Dans cette section, nous expliquerons donc la conception et la collecte de notre corpus, et exposerons notre méthode d'analyse. Tout d'abord, dans la section 3.1.1, nous délimiterons les profils recherchés pour la collecte de données et expliquerons comment nous avons sélectionné les professionnels interrogés. Dans la section 3.1.2, nous présenterons la grille d'entretien que nous avons utilisé pour mener à bien ces échanges, puis nous expliquerons notre méthode d'analyse dans la section 3.2. Enfin, nous présenterons les typologies préliminaires qui serviront à notre étude dans la section 3.3.

3.1. Collecte de données

Premièrement, via la réalisation d'entretiens semi-directifs basés sur une grille d'entretien, nous avons réalisé une enquête qualitative visant à recueillir les expériences personnelles de professionnels (enseignants, formateurs, accompagnants, ...) travaillant auprès de publics en situation d'interculturalité. Ces entretiens ont été menés de décembre 2023 à janvier 2024. Nous utiliserons également certaines données récupérées de mars 2022 à avril 2022, dans le cadre d'une recherche préliminaire¹⁰. Cela nous a permis de nous rendre compte du travail interculturel déjà mis en place auprès de ces publics, mais aussi des limites auxquelles ces acteurs doivent faire face dans ce travail. Grâce à cette étude, nous avons pu étudier des pistes de réflexion variées sur les potentielles "solutions" que ces acteurs voudraient mettre en place dans l'éducation interculturelle.

3.1.1. Profils

Pour la collecte des données, et notamment la mise en place des entretiens, nous sommes passée par différentes étapes. Tout d'abord, nous avons établi une délimitation spécifiant quels

¹⁰ Voir Moujeard (2022) : Ces entretiens ont été réalisés dans le cadre d'un mémoire de licence. Il s'agissait d'entretiens semi-directifs adressés à des professionnels et bénévoles chargés de l'accueil et de l'intégration professionnelle de personnes étrangères en France.

étaient les profils recherchés, afin d'avoir une cohérence dans l'analyse et d'avoir suffisamment de données pour notre recherche. Cette délimitation s'est faite via plusieurs critères : la profession de l'interviewé, son pays d'exercice, la composition du groupe auprès duquel il exerce (homogénéité ou hétérogénéité culturelle, nombre d'individus, âge, ...), ou encore sa langue. Nous avons établi une liste de « profils idéaux » vers lesquels tendre lors de nos recherches d'entretiens. Cela nous a permis d'établir une réelle délimitation des profils recherchés, et de mener des entretiens en accord avec nos questions de recherche. Ainsi, nous avons souhaité trouver des professionnels de l'accompagnement, la formation et/ou l'éducation en activité. Nous avons concentré nos recherches sur des personnes actives en France et en Finlande, du fait de leur proximité et notre connaissance du terrain et des systèmes éducatifs dans ces régions. Les entretiens ont pu être réalisés en langues française et anglaise, selon l'aisance des personnes interrogées. Les professionnels devaient également exercer auprès d'un public de nature hétérogène, dans un contexte propice aux discordances interculturelles.

Une fois les personnes trouvées, nous les avons contactées et avons fixé une date d'entretien. Au préalable, nous les avons informées de la thématique de la recherche, de la longueur prévue de l'entretien et avons tenu compte de toutes leurs éventuelles questions. Une fois la date fixée atteinte et avant de débiter l'entretien, nous nous sommes assurée de leur fournir des informations quant à l'éthique de notre recherche, de leur consentement pour participer à notre recherche, et leur avons assuré que celui-ci serait anonyme et demandé s'ils acceptaient que l'entretien soit enregistré. Durant l'échange, nous avons suivi la grille d'entretien afin de diriger le dialogue. Enfin, nous avons retranscrit l'entretien à l'écrit grâce à l'enregistrement que nous avons récupéré, afin de pouvoir analyser le discours de l'interviewé.

Tableau 2 - Profils d'entretiens

	Interviewé				Public		
	Identité nationale	Pays d'exercice	Langue de l'entretien	Profession	Mixité	Âge	Taille de groupe
Entretien n°1.1	Française	France	Français	Bénévole – Permanences juridiques	Hétérogène	S/O ¹¹	Individuel
Entretien n°1.2	Italienne	France	Français	Conseiller en insertion professionnelle	Hétérogène	S/O	Individuel
Entretien n°1.3	Française Sénégalaise	France	Français	Conseiller en insertion professionnelle	Hétérogène	S/O	Individuel
Entretien n°1.4	Togolaise	France	Français	Conseiller emploi formation	Hétérogène	S/O	Individuel
Entretien n°2.1	Finlandaise	Finlande	Anglais	Professeur du secondaire	Hétérogène	15-18 ans	16-18 personnes
Entretien n°2.2	Coréenne	Finlande	Anglais	Professeur de langue	Hétérogène	15-70 ans	10-13 personnes
Entretien n°2.3	Française	France	Français	Chargé de projet	Hétérogène	15-50 ans	7-8 personnes
Entretien n°2.4	Finlandaise	Finlande	Anglais	Professeur du secondaire	Hétérogène	9-24 ans	8-15 personnes

Nous avons pu mener 8 entretiens de 22 à 44 minutes, tous menés à distance par le biais d'une visioconférence (voir Annexe 1). Tous ont été menés de manière individuelle, et dans un

¹¹ Sans Objet (Information non connue)

cadre restreint sans intrusions extérieures. Nous avons enregistré les entretiens dans leur intégralité, et les avons retranscrits à la suite de l'entrevue. Nous avons fait le choix de mener ces entretiens par appel visiophonique, afin d'avoir accès au langage non-verbal des personnes interrogées. Durant les différents entretiens, les personnes interrogées ont eu l'occasion de présenter le public auprès duquel elles exerçaient, et le contexte de leurs interventions. Pour les entretiens menés entre décembre 2023 et janvier 2024, les publics considérés sont tous hétérogènes, et travaillent en groupe. L'âge des personnes formant ces groupes va de 9 à 70 ans et ces groupes sont formés de 7 à 18 personnes (voir Tableau 2). Pour les interroger, nous avons suivi une grille d'entretien construite au préalable.

3.1.2. Présentation de la grille d'entretien

Pour mener à bien nos entretiens, nous avons fait le choix de mettre en place des entretiens semi-directifs. Cela implique l'utilisation d'une grille d'entretien (voir Annexe 2 ; Annexe 3) comportant des questions ouvertes, qui ont permis de guider la discussion et d'orienter l'interviewé dans ses choix de thématique, sans toutefois limiter ses réponses. L'utilisation de la méthode semi-directive comporte ainsi plusieurs avantages, qui nous intéressent pour notre recherche. La liberté accordée à l'interviewé lors de la discussion lui donne l'occasion de s'exprimer quant à ses expériences vécues, et les questions très ouvertes nous ont permis de cadrer le discours tout en favorisant le monologue sur une thématique donnée. Pour réaliser cette grille, nous sommes partie de nos question de recherche. Également, nous avons pu utiliser des questions tirées de notre recherche préliminaire intitulée « *Prévenir les discordances interculturelles : la place des recommandations européennes en France et en Serbie* » (voir Annexe 3). Cette recherche préliminaire a été faite dans le cadre d'un mémoire de Licence réalisé en France en 2022, et nous a permis de tester les questions afin de voir si elles pouvaient être bien comprises et pertinentes pour les individus interviewés. Enfin, nous avons pu mener à bien ces entretiens de manière distancée via visio-conférence, puis nous les avons retranscrits à l'écrit afin d'en analyser le contenu.

Dans la construction des questions de notre grille d'entretien pour les entretiens menés entre décembre 2023 et janvier 2024, nous nous sommes concentrée sur cinq thématiques générales afin de recueillir les informations nécessaires pour notre analyse : l'identité de l'interviewé et sa posture, les caractéristiques du groupe d'apprenants, le rapport entretenu entre l'interviewé et son public et la communication utilisée, les types de discordances observées et leur impact, et les actions/solutions envisagées par les interviewés pour y pallier.

Les entretiens ont débuté par une présentation libre de l'interviewé et de sa structure. Cela nous a permis de nous rendre compte de la posture qu'il adopte dans son travail mais aussi de sa relation avec son groupe et avec les autres professionnels qui l'accompagnent. Nous avons également recueilli des informations contextuelles sur la méthode de travail utilisée quant à l'approche avec le public.

Dans le but de connaître les caractéristiques du groupe avec lequel l'interviewé travaille, nous lui avons ensuite demandé une rapide présentation de celui-ci. Ceci nous a informée sur l'âge de son public, son origine sociale et culturelle, son niveau de scolarité, le contexte dans lequel les interactions ont lieu, ou encore la taille du groupe. Cette étape nous permet de délimiter au mieux notre corpus et d'analyser les interactions interculturelles en situation.

Afin d'analyser le rapport entre le professionnel et son groupe, ainsi que les méthodes de communication utilisées entre eux, nous avons fait le choix de nous intéresser aux déroulés des échanges produits avec le groupe au sein de la structure dans laquelle l'interviewé évolue. Ces points nous ont permis d'approfondir l'analyse du type de communication utilisée et des précautions prises par le professionnel dans son approche du public et des potentielles difficultés qui pourraient survenir. Nous avons également pu recueillir de nouveaux éléments de contextualisation quant aux expériences postérieures vécues par les individus formant le groupe.

À la suite de ces éléments, nous avons cherché à en savoir plus sur ces potentielles difficultés en nous demandant quels types de discordances interculturelles étaient évoquées par l'interviewé. Grâce à l'analyse de contenu sur les réponses données, nous pouvons ainsi extraire un tableau typologique des discordances décrites et mesurer leur impact dans les échanges décrits. Leurs effets pouvant se traduire en limites de communication, nous avons cherché à savoir si ces discordances menaient à des conflits ou à des blocages avec et entre les individus, afin de nous rendre compte de la place que ces discordances occupent dans les interactions. Cela nous éclaire également sur les relations qu'ont les individus entre eux et leurs rapports avec différents groupes et identités culturelles qui leurs sont étrangers.

Enfin, nous nous sommes intéressée aux actions que menaient les interviewés pour pallier ces potentielles problématiques. Ce questionnement s'est porté sur le rôle de l'éducation dans la gestion du groupe, mais aussi sur la proposition de pistes de réflexion par l'interviewé pour prévenir ces situations. Cela nous permettra de comprendre les enjeux du terrain et les outils

déjà mis en place, tout en comprenant quels sont les besoins fondamentaux de ces acteurs dans leur travail. Via l'expression des professionnels sur l'interculturalité et l'analyse de leur discours afin de comprendre quels points étaient priorités, nous pourrions alors créer une classification des potentielles « solutions » demandées pour prévenir les difficultés expérimentées.

Les entretiens menés entre mars et avril 2022 correspondent à une recherche sur les discordances interculturelles également, mais ont été menés pour étudier des champs plus politisés. Si la majorité des questions posées sont similaires (voir Annexe 3), nous sommes également intéressée à la mise en place de protocoles et de formations quant aux questions d'interculturalité, et à leur application sur le terrain.

Pour notre recherche, conformément aux exigences en matière d'éthique de la recherche, tous les entretiens et leurs retranscriptions ont été anonymisés. En effet, afin de garantir une totale liberté de ses propos pour la personne interviewée et ne pas rentrer en contradiction avec ses devoirs tels que le secret professionnel, il est préférable de ne pas permettre l'identification de celle-ci. Un autre facteur explique cette anonymisation : les questions liées à la culture et à l'expression identitaire des individus peuvent parfois donner des réponses découlant de stéréotypes et peuvent rendre l'interviewé inconfortable. Pour permettre une liberté totale dans les réponses et favoriser un dialogue fluide, il est donc préférable que l'interviewé se sente à l'aise et soit dans un environnement qu'il juge ouvert et bienveillant.

3.2. Méthode d'analyse

Nous avons donc cherché à analyser les différents contextes dans lesquels se situent les discordances interculturelles, et comment elles impactent les individus. Les situations d'incompréhensions interculturelles peuvent être vues dans toutes formes d'instances sociales, et sont majoritairement traitées de manière informelle. Ici, nous créerons une typologie des discordances, à partir d'entretiens semi-directifs avec divers professionnels et acteurs sociaux en contact avec du public en situation d'interculturalité et de multiculturalité en France et en Finlande. La conception de cette typologie nous permettra de comprendre les lacunes en termes d'éducation à l'interculturalité, et les problématiques auxquelles ces acteurs font face.

Afin de créer cette typologie, nous utiliserons la méthode d'analyse de contenu sur la base de nos entretiens. Cette méthode qualitative consiste en l'extraction d'hypothèses et d'éléments de recherche au sein de données qualitatives auparavant récoltées. Via cette extraction,

l'analyse s'appuie majoritairement sur le contenu des données qualitatives récoltées, et permet d'identifier, d'explicitier, et de catégoriser des récits et des expériences partagées. Il s'agit d'un travail d'interprétation fait par le biais d'une approche inductive. (Robert & Bouillaguet, 2007) À la suite de cette extraction d'éléments de recherche, nous utiliserons les typologies auparavant produites afin de les comparer et de construire notre analyse, mettant nos données au cœur de notre étude et garantissant son objectivité.

Afin de créer notre typologie des discordances interculturelles, nous prendrons donc en compte les retours d'expériences que nous avons obtenu en entretien, mais aussi les recherches préliminaires et les typologies préexistantes sur cette thématique. Nous utiliserons notamment les travaux de Yamazaki (2005), Hinner (2017) et de Sprenger (2016) pour avoir une connaissance complète des travaux existants. À la suite de cela, nous comparerons la typologie créée sur la base de nos entretiens et celles de ces chercheurs, afin de discuter notre analyse et d'obtenir un panorama complet et multidimensionnel des discordances interculturelles.

Les effets des discordances interculturelles sur les individus peuvent être lourds de conséquences, et se placent comme barrière à leur intégration. Nous définirons donc l'essence et les enjeux de ces discordances, afin d'avoir de bonnes clés de compréhension pour la mise en place de mesures effectives pour les contrer.

Enfin, nous utiliserons des textes liés aux sujets de l'interculturalité, de l'éducation, de l'anthropologie culturelle, ou encore de la communication interculturelle, afin de mieux nous rendre compte des liens entre ces thématiques, et de construire un état de l'art de l'interculturalité.

3.3. Prise en compte des typologies préliminaires

Pour construire notre typologie des discordances interculturelles dans la section 4.1, nous allons ici prendre connaissance des typologies préexistantes, et nous demander comment nous pouvons les utiliser dans notre analyse. Nous nous baserons sur les travaux de Yamazaki (2005) (qui travaille à partir des travaux de Benedict (1946) et Hall (1976)), de Sprenger (2016), et de Hinner (2017), et exposerons toutes les typologies proposées dans un ordre chronologique. Ces typologies seront alors incorporées dans différentes parties de notre analyse, afin d'appuyer nos pistes de réflexion, de les réfuter, ou de comparer nos résultats.

Yamazaki (2005 : 524-527) présente les typologies de la culture chez Benedict (1946) et Hall (1976) dans un travail comparatif des sociétés japonaises et occidentales. La classification

de Benedict (1946) comme expliquée par Yamazaki (2005 : 526-527) consiste en l'organisation des cultures en relation avec les émotions que l'individu ressent. Ainsi, on parle de « *shame culture* » (culture de honte) et de « *guilt culture* » (culture de culpabilité). La « *shame culture* » sera le résultat de critiques faite à l'encontre de l'individu. En réaction à ces critiques, l'individu deviendra immédiatement plus sensible à son environnement et acquerra une conscience accrue de l'environnement qui l'entoure. Cela augmentera en lui la suspicion auprès des autres individu de la société dans laquelle il évolue, et l'attention portée à ces individus sera également multipliée. La « *guilt culture* » quant à elle proviendra davantage de facteurs intérieurs qu'extérieurs. Pour l'individu, elle sera causée par une « *internal incompatibility between specific behaviors and established inner standards* » (Yamazaki, 2005 : 526) ou « *incompatibilité interne entre des comportements spécifiques et les standards intériorisés* » [Traduction libre]. En réaction à cela, l'individu aura une plus grande réflexivité quant à son propre comportement et sa conscience de soi l'entraînera à se critiquer lui-même.

Tableau 3 - "Shame" et "Guilt" cultures (d'après Yamazaki, 2005 : 526-527 ; Benedict, 1946)

	« <i>Shame culture</i> »	« <i>Guilt culture</i> »
Cause	Réaction psychologique immédiate à la critique	Incompatibilité interne entre son comportement et le comportement jugé standard
Expression des émotions	Conscience forte de l'environnement et attention multipliée	Critiques internes, Réflexivité et conscience de soi

Par cette classification, nous pouvons nous rendre compte de l'impact des discordances interculturelles et des problèmes communicationnels chez les individus et les réactions immédiates qui s'opèrent et se traduisent dans leurs émotions. On pourra alors l'utiliser dans notre section 43, afin de porter une réflexion sur les potentielles « solutions » à ces problèmes communicationnels, car cela nous montre bien les mécanismes internes à l'individu, dans sa réponse aux discordances.

Dans son travail, Yamazaki (2005 : 524-525) nous parle également de la classification des cultures comme ayant un « *high context* » (contexte riche) ou un « *low context* » (contexte pauvre) selon les concepts de Hall (1976). Cette classification, bien que reprise par Yamazaki (2005), a été proposée par Hall en 1976 dans son ouvrage « *Au-delà de la culture* », où il

l'explique en comparant les systèmes judiciaires en France, au Japon et aux États-Unis. Le contexte riche et le contexte faible se réfèrent à l'explicitation des informations et à la plus ou moins grande subjectivité dans la communication. Dans une société à contexte riche, la communication est davantage informelle et complexe. L'utilisation d'un langage non-verbal et de la contextualisation dans le dialogue prime sur la verbalisation.

Dans une conversation libre, un individu dans une société à contexte riche s'attendra que son interlocuteur devine ce qui le tourmente, aussi n'a-t-il pas à être trop précis. Il tournera donc autour du pot, en avançant toutes les pièces sauf la principale. La placer convenablement — cette clé de voûte — est le rôle de son interlocuteur. Le faire à sa place est une insulte et une violation de son individualité. » (Hall, 1976 : 112)

Au contraire, une société à contexte pauvre verra ses individus avoir des échanges beaucoup plus directs et objectifs. Les informations partagées sont claires et explicites. Comme souligné par Hall (ibid.), certaines sociétés peuvent néanmoins passer d'un contexte riche à un contexte pauvre dans un même échange : c'est notamment le cas de la société française.

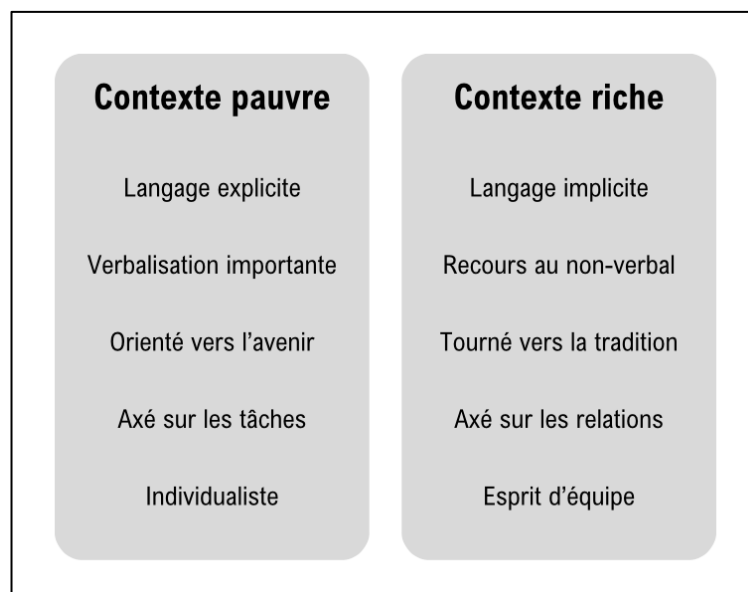


Figure 4 - Contexte pauvre et contexte riche (d'après Hall, 1976 ; d'après Ellis, 2021 : 4)

Pour notre analyse, nous devons donc prendre en compte ces deux contextes. La pluralité des cultures qui est discutée par les personnes que nous avons interrogées et l'interculturalité dans laquelle les échanges ont lieu rend la considération de cette notion nécessaire et l'inscription de la communication dans ces deux types de contexte floue.

Sprenger (2016) quant à lui classe les incompréhensions interculturelles selon deux grandes catégories, qui sont les incompréhensions structurées et les incompréhensions non-structurées :

« Unstructured misunderstanding implies the imposition of one system's concepts upon the semantics and code of another system. Structured misunderstanding means that the two systems conventionally agree upon a set of terms or translations, even though the terms relate to very different other terms and communications in the two systems respectively. »¹² (Sprenger, 2016 : 29-30)

Pour lui, la différence repose dans le rapport de force entre les cultures qui sont impliquées dans un échange. Si les incompréhensions non-structurées décrivent une incompréhension visible et solvable facilement, et où l'interaction entre les systèmes est inégale, les incompréhensions structurées décrivent quant à elles des incompréhensions quasi-invisibles, difficilement solvables et où le rapport de force entre les systèmes culturels est égal (voir **Error! Reference source not found.**, où nous visibilisons ces caractéristiques). En fait, nous avons déjà pris en compte cette distinction dans la section 2.1.3, où nous avons défini la discordance. Dans cette section, nous avons fait le choix de distinguer la discordance de l'incompréhension, afin d'apporter une plus grande précision à notre recherche et pour éviter de prendre en compte des situations où le conflit ne repose pas sur des perceptions différenciées mais sur une mauvaise réception des informations uniquement. Cette typologie nous conforte donc dans notre définition de la discordance, et montre l'importance de la prise en compte de la perception pour notre étude. Du fait de la définition que nous avons fait des termes utilisés dans notre étude, cette typologie est alors d'ores-et-déjà intégrée et prise en compte dans notre analyse.

Tableau 4 - Incompréhensions structurées et non-structurées (d'après Sprenger, 2016 : 29-35)

	Incompréhensions non-structurées	Incompréhensions structurées
Rapport de force entre les systèmes	Inégal	Égal
Visibilité	Forte	Faible
Résolution	Simple	Complexe

¹² « L'incompréhension non structurée implique l'imposition des concepts d'un système à la sémantique et au code d'un autre système. L'incompréhension structurée signifie que les deux systèmes s'accordent conventionnellement sur un ensemble de termes ou de traductions, même si ces termes se rapportent à d'autres termes et communications très différents entre les deux systèmes. » [Traduction libre]

Enfin, Hinner (2017) propose dans son travail de comprendre les causes et les solutions aux « *intercultural misunderstandings* » (incompréhensions interculturelles). On peut y retrouver cinq causes majeures expliquant l'apparition d'incompréhensions interculturelles, menant à des pseudo-conflits : la perception, l'interprétation, les relations et la confiance, l'identité, ainsi que l'ethnocentrisme. Pour la perception, il inscrit le rôle du sens dénotatif et de la différence dans la compréhension de certains termes pourtant similaires au sein d'un échange interculturel. La perception sélective joue également un rôle important, car les individus vont inconsciemment faire une sélection des informations lors de la perception, ce qui va fausser l'échange. Une deuxième cause des incompréhensions interculturelles et l'interprétation individuelle. Ici, il parle de la notion de cohérence cognitive, où les informations que les individus recevront seront interprétées selon leurs intérêts propres ainsi que de l'attribution, soit un « *processus de recherche d'explications pour le comportement observé des autres* » (Hinner, 2017 : 892 [Traduction libre]) basé sur sa perspective individuelle. L'identité est une autre cause expliquée par Hinner (2017), il explique dans son travail que l'estime de soi que va s'accorder l'individu impactera son envie de communiquer avec les autres et son ouverture d'esprit vis-à-vis des échanges, un manque d'estime de soi peut alors mener à des situations où l'individu est fermé à la discussion et développera des stéréotypes et des préjugés envers l'Autre. La cause de l'ethnocentrisme se porte elle sur deux points : le cadre de référence et l'« *Identity Social Theory* » (Tajfel & Turner, 1986 ; dans Hinner, 2017). Pour Hinner, « *la culture fournit un cadre de référence permettant de comparer les objets, les comportements, etc. d'autres cultures avec sa propre culture* » (Hinner, 2017 : 895 [Traduction libre]), ce qui confortera l'individu et lui permettra d'appréhender les échanges interculturels à partir de sa propre culture. L'« *Identity Social Theory* » quant à elle se réfère à la catégorisation des individus dans des groupes, impactant les relations entre les individus car ils adopteront un comportement différent selon le groupe et l'identité sociale de leur interlocuteur. Enfin, Hinner (2017) nous parle des relations et de la confiance comme cause aux incompréhensions interculturelles, en se basant sur la « *Social Exchange Theory* » (Thibaut & Kelley, 1959 ; dans Hinner, 2017), l'« *Uncertainty Reduction Theory* » (Berger & Calabrese, 1975 ; dans Hinner 2017), et la « *Communication Accommodation Theory* » (Giles, 1991 ; ; dans Hinner, 2017 ; Giles, 2016). Ces théories se basent sur la relation entre l'individu et la proximité sociale avec son interlocuteur. La « *Social Exchange Theory* » (Thibaut & Kelley, 1959 ; dans Hinner, 2017) décrit le désir de l'individu de nourrir la relation par rapport aux bénéfices qu'il en retire. Ainsi,

l'individu ne travaillera sur sa relation avec l'Autre uniquement s'il y gagne. L' « *Uncertainty Reduction Theory* » (Berger & Calabrese, 1975 ; dans Hinner 2017) explore la naissance des relations et l'anxiété qui peut se créer au début d'un nouvel échange, en indiquant que plus la relation entre les individus sera développer, moins il y aura une sensation d'incertitude et donc d'anxiété dans les échanges. Enfin, la « *Communication Accommodation Theory* » (Giles, 1991 ; dans Hinner, 2017 ; Giles, 2016) se réfère comme nous avons pu l'évoquer dans la section 2.2.2 aux stratégies d'adaptation adoptées par les individus dans les échanges s'ancrant dans un contexte interculturel. Afin d'explicitier les causes des incompréhensions interculturelles selon Hinner (2017) et d'esquisser les relations entre celles-ci, nous avons construit la **Error! Reference source not found.** ci-dessous.

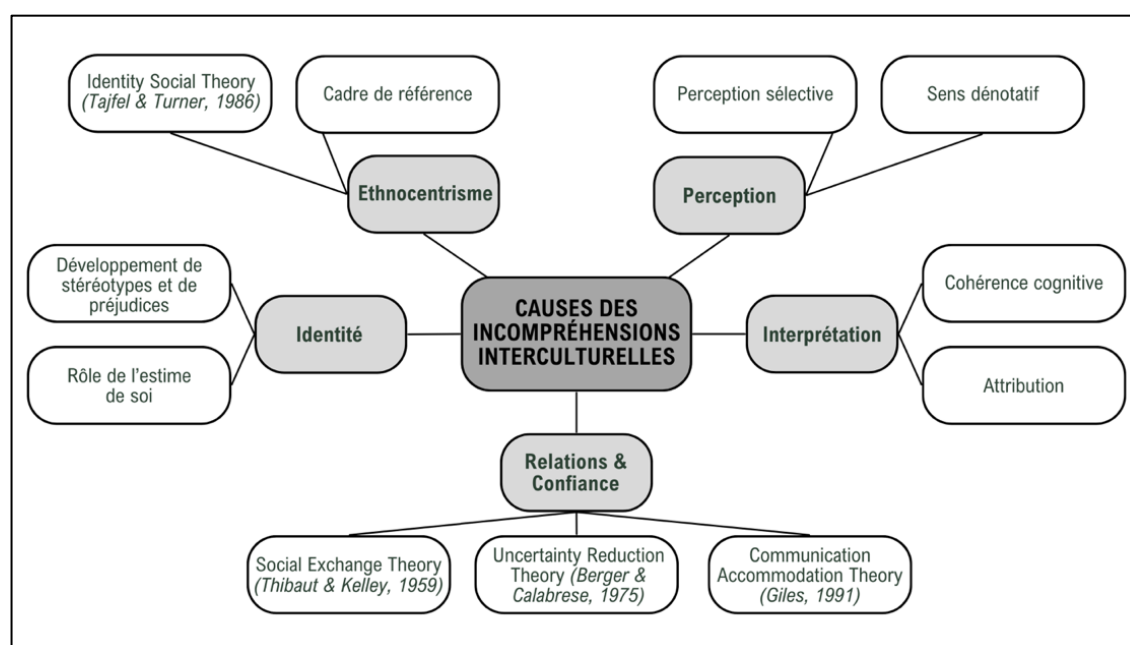


Figure 5 – Typologie des causes (d'après Hinner, 2017 : 885-899)

Les causes de ces incompréhensions interculturelles sont variées et pourront être retrouvées de manière implicite dans notre typologie. Si Hinner (2017) ne décrit pas les différents types de discordances et/ou d'incompréhensions interculturelles pouvant survenir dans les échanges et adopte un point de vue différent sur celles-ci en partant de leurs causes, sa typologie et celle que nous avons construit dans la section 4.1 possèdent de nombreux points de similitude que nous expliciterons dans la section suivante. Cependant, il est important de rappeler que chez Hinner encore, la notion de discordance n'est pas utilisée et que c'est l'incompréhension qui est discutée.

Dans cette section, nous avons donc pu prendre en compte quatre typologies existantes quant aux discordances et incompréhensions interculturelles, et nous avons pu les mettre en lien avec notre propre typologie des discordances interculturelles (section 4.1). Si ces typologies sont toutes utiles à notre analyse, le manque de distinction entre discordance et incompréhension se place comme limite pour leur mise en rapport avec notre étude. Il nous faut donc rester vigilants sur les définitions des termes utilisés par ces auteurs, car la distinction que nous souhaitons effectuer entre ces deux termes est parfois floue. Dans la construction de notre typologie, nous nous baserons majoritairement sur les travaux de Hall (1976) et de Hinner (2017). Nous utiliserons également le travail de Benedict (1946) dans la section 4.2.1 afin de porter une réflexion sur les difficultés survenant à la suite des discordances interculturelles. Enfin, le travail de Sprenger (2016) nous aura déjà servi à nous conforter sur la différenciation entre discordance interculturelle et incompréhension interculturelle, et nous le rattachons donc à notre section 2.1.3.

4. Analyse des retours d'expériences : les discordances interculturelles

Maintenant que nous avons pu étudier et définir les concepts liés à notre étude, et exposer la méthodologie que nous utiliserons pour conduire notre analyse, nous pouvons travailler à répondre aux deux questions de recherche qui mènent notre étude :

Q1 : Comment les discordances interculturelles impactent-elles la communication ?

Q2 : L'éducation interculturelle permet-elle de prévenir efficacement les discordances interculturelles ?

Nous structurerons notre analyse en trois sections. Tout d'abord, nous nous concentrerons sur les discordances interculturelles et la création de notre typologie (section 4.1) sur la base de nos entretiens. Ensuite, nous nous appuierons sur nos données afin de comprendre comment la construction de l'identité et l'expression identitaire s'effectuent au niveau des publics discutés (section 4.2.1) et les défis qui s'opposent à leur intégration (section 4.2.2). Enfin, notre dernière section se portera sur l'éducation interculturelle. Nous y expliquerons les difficultés observées par les professionnels interrogés en entretiens (section 4.3.1) et leurs tentatives pour y pallier (section 4.3.2), nous la conclurons par des remarques sur la mise en place d'une éducation interculturelle plus efficiente (section 4.3.2).

4.1. Discordances en situations interculturelles

Comme nous avons pu le voir dans la section 2.1.3, la discordance interculturelle se réfère à la perception et la compréhension différenciée de certains concepts communs entre deux interlocuteurs acteurs d'un échange interculturel. Grâce aux entretiens que nous avons pu mener et au recueil de données qualitatives résultantes d'expériences vécues par des professionnels accompagnants, nous construirons dans cette section une typologie des discordances interculturelles, nous permettant de comprendre leurs causes et leurs impacts. Avec l'extraction d'informations et d'exemples dans nos entretiens, nous approfondirons tous les points la composant (section 4.1). Cela nous permettra de comprendre ces discordances, et posera une base pour des pistes de réflexion sur leurs conséquences et leur résolution (sections 4.2 et 4.3).

À la vue des typologies préliminaires (section 3.3) et de nos entretiens, nous pouvons ainsi construire un tableau de classification des types de discordances interculturelles. Ici, nous n'inscrivons pas les causes et effets de ces discordances, mais nous effectuons un travail de classification de tous les types de discordances interculturelles existants afin de nous rendre

compte des domaines que ces difficultés communicationnelles peuvent impacter. Cette classification s’inspire du travail préliminaire que nous avons effectué quant aux stratégies institutionnelles serbes et françaises vis-à-vis de l’interculturalité (Moujeard, 2022). Ici, nous avons donc pu compléter l’ébauche de typologie que nous avons proposé à la suite d’une recherche qualitative. Nous avons décidé de construire notre typologie sur la base de l’extraction de données de nos entretiens uniquement, et avons donc étudié les typologies préliminaires après son ébauche. À la suite ce tableau démonstratif de notre typologie, nous discuterons de tous les éléments le constituant en apportant des exemples tirés de nos entretiens et nous opérationnaliserons nos concepts, puis nous apporterons une réflexion sur les défis que posent ces discordances interculturelles et leurs résolutions en sections 4.2 et 4.3.

Tableau 5 - Typologie des discordances interculturelles

		Domaine d’influence		Description
Identité	Norme	Environnement	Temps	Prise en compte différenciée du temps et des délais
			Espace	Prise en compte différenciée de l’espace et des lieux
		Codes communicationnels	Rapport à l’Autre	Adaptation de son attitude et de sa posture vis-à-vis de l’interlocuteur
			Respect des procédures	Attribution d’une valeur plus ou de moins importante envers des procédures méconnues
	Valeur	Religion		Prise en compte du religieux dans les échanges et communication de sa position
		Travail et éducation		Estimation de l’importance du cadre/contexte dans lequel l’individu évolue
		Citoyenneté		Prise en compte de la situation de son pays d’origine dans les échanges
	Statut	Position sociale	Genre	Comportement différencié envers l’interlocuteur selon son genre
			Âge	Comportement différencié envers l’interlocuteur selon son âge
		Identité culturelle		Ajustement du langage en fonction de l’origine de l’interlocuteur (formalisme et familiarité)

Pour la conception de notre typologie, nous avons fait le choix de classer les discordances interculturelles récoltées lors de nos entretiens sous trois grands domaines d'influence des perceptions : la norme, la valeur, et le statut. Cette distinction se rapporte à quel facteur se rapporte majoritairement la discordance. Afin de mieux comprendre ces domaines d'influence, nous devons tout d'abord définir plus clairement ces trois notions. Pour ce faire, nous utiliserons les définitions sociologiques de ces termes. Ici, nous comprenons la norme comme une règle plus ou moins explicite régissant les comportements individuels au sein d'une société donnée. La valeur quant à elle correspond à des principes et des idéaux intériorisés par les individus. Enfin, le statut correspond à la position sociale de l'individu dans une société et à son identité.

Les premières discordances interculturelles dont nous parlerons ici sont celles qui se rapportent aux normes. Ici, nous avons fait le choix de les séparer en deux sous catégories : les discordances interculturelles se rapportant à l'environnement dans lequel l'individu évolue, et les discordances interculturelles se rapportant aux codes communicationnels auxquels l'individu doit se plier pour garantir une bonne communication interculturelle.

- Environnement : Les discordances affectées par une perception différenciée de l'environnement peuvent engendrer des problèmes avant même l'échange, elles sont amenées par des conceptions individuelles liées aux expériences passées et aux habitudes culturelles précédemment prises au sein de la communauté à laquelle l'individu appartient. Nous pouvons distinguer deux types de discordances au sein de cette catégorie, celles se rattachant au temps, et celles se rattachant à l'espace.

Donc le fait, la relation au temps est plus informelle. [...] Mais en tout cas voilà ne pas avoir d'horaire précis sur un rendez-vous personnel est toléré, mais ne pas avoir un horaire précis d'un point de vue professionnel n'est pas toléré. [...] Une personne qui arrive en retard estime qu'il ne doit pas prévenir. Parce qu'il était à côté, et parce qu'il va arriver dans pas longtemps. Enfin pas longtemps après l'horaire fixée du rendez-vous, donc il estime qu'il ne doit pas prévenir parce qu'il était presque là en fait. (Entretien n°1.2, 2 avril 2022)

- Temps : Vis-à-vis du temps, ce type de discordance se réfère à une conception différenciée de la temporalité et la présupposition erronée de cette conception chez l'Autre. Par exemple, nous pouvons nous rendre compte de cette différence quant à la ponctualité (ou non) des individus, ou

encore la notion de durée et la prédiction plus ou moins exacte d'une période.

- Espace : Ce type de discordance se rapporte à la conception différenciée de l'espace dans lequel les individus évoluent. Ici, cette différence se manifestera par la capacité à s'orienter et à partager sa localisation. De plus, des situations discordantes peuvent survenir lorsque les deux individus choisissent un lieu pour mener un échange et où la rencontre n'aboutit pas à cause des perceptions différentes de l'espace dans lequel se situe l'échange.
- Codes communicationnels : Les discordances interculturelles causées par des différences dans les codes communicationnels se traduisent par l'adoption de postures et de comportements conscients selon la perception de la visée de l'échange et de l'intérêt porté à l'Autre. Ici, nous les divisons en deux catégories : les codes liés à l'Autre, et les codes liés aux procédures.
 - Rapport à l'Autre : Ce type de discordance interculturelle correspond aux codes communicationnels et culturels intégrés par l'individu lors de ses différentes socialisations. Le comportement individuel adopté lors des échanges sera un comportement appris et conscientisé de « savoir vivre » dans la société dans laquelle l'individu évolue et de laquelle il a intégré les normes, valeurs et statuts. Cette discordance se rapporte donc davantage à un apprentissage différencié de ce qu'est un comportement considéré acceptable dans une société donnée.

« Se valoriser, c'est pas forcément quelque chose qui est facile pour tout le monde, c'est pas dans l'éducation de tout le monde [...]. Il va y avoir beaucoup de réactions un peu sur la défensive. Un recul en fait, ça se voit directement dans le non-verbal, on va s'éloigner de la table [...], se fermer un peu. » (Entretien n°2.3, 16 janvier 2024)

- Respect des procédures : Le respect des procédures peut être mis en lien avec les discordances appartenant à la catégorie de la perception du contexte professionnel et éducatif (expliqué ci-dessous). Ici, l'individu adaptera son comportement et utilisera des codes communicationnels différenciés selon l'intérêt porté à la situation dans laquelle l'échange se produit. Les

procédures et règles mises en place lors de l'acte communicationnel seront alors comprises différemment, et prises en compte individuellement. Le comportement individuel vis-à-vis de ces procédures sera alors modifié en accord avec l'importance qui leur sera apportée.

« Et du coup ça arrive que par exemple la personne a un problème chez elle, et elle envoie une photo [...] le fait de penser que cette chose informelle puisse être un justificatif, ou alors par exemple ça m'est arrivé qu'on m'envoie [...] la photo de la main en sang pour me dire voilà je suis en retard je me suis blessé à la main. Et on m'envoie la photo avec le sang. Et du coup moi j'explique à la personne qu'elle n'a pas à envoyer ça en fait et que ce n'est pas un type de communication professionnelle parce que voilà il faut un justificatif qui serait un arrêt de travail mais pas la photo avec du sang en fait. (Entretien n°1.2, 2 avril 2022)

Le deuxième domaine d'influence des perceptions est celui des valeurs, cela se rapporte davantage aux idées des individus et à leur gestion de l'importance de certains concepts clés. Ces discordances interculturelles ont une grande chance de mener à des situations d'escalade et de conflit, car les valeurs des individus se rapportent grandement à leur identité individuelle et culturelle, et la négligence de celles-ci provoquent des réactions psychologiques immédiates fortes. On peut retrouver trois grandes catégories de valeurs impactant les échanges interculturels : la religion, le travail et l'éducation, ainsi que la citoyenneté.

- Religion : Le facteur religieux au sein des échanges peut se comprendre de deux manières différentes : vis-à-vis de la laïcité, et vis-à-vis des croyances expliquant l'environnement et les valeurs individuelles. La laïcité et/ou l'appartenance à des religions différentes sont des sujets centraux qui peuvent expliquer l'adoption d'assomptions péjoratives quant aux valeurs de l'Autre. La religion est souvent un sujet clivant cause de préjugés et sa relation avec les valeurs individuelles ainsi que la grande importance que les communautés culturelles lui apportent font d'elle un enjeu majeur de la communication interculturelle.

« [...] j'avais un monsieur qui était d'origine étrangère à fond sur la religion et des choses comme ça, et c'était à l'époque où on se serrait encore la main. Lui non il ne voulait pas me serrer la main. Pareil en entretien il ne me regardait pas. » (Entretien n°1.3, 21 avril 2022)

- Travail et éducation : Les valeurs liées au travail et à l'éducation peuvent également être causes de discordances interculturelles. En accord avec l'importance que les individus vont apporter au contexte dans lequel l'échange évolue, et à sa « formalité » dans un environnement professionnel et/ou éducatif, la posture que ceux-ci adopteront sera modifiée. Ainsi, des discordances interculturelles peuvent survenir lorsque la perception de l'importance de ce contexte n'est pas la même pour les individus prenant part à l'échange.

« Ils se sont dit je viens ici mais c'est pas pour rien faire c'est pour travailler, et du coup le fait d'aller en formation c'est pas leur priorité. C'est je veux gagner de l'argent en allant travailler, pas d'avoir une rémunération de formation parce que pour eux ce n'est pas du travail. Et du coup il refusait tout ce que je lui proposais. » (Entretien n°1.3, 21 avril 2022)

- Citoyenneté : Vis-à-vis de la citoyenneté, les discordances interculturelles peuvent avoir des causes internes et/ou externes. En effet, si la citoyenneté renvoie à l'appartenance individuelle à une certaine société (et donc à l'adoption de normes et valeurs de cette société), elle se construit également en opposition aux autres appartenances. Ainsi, des enjeux globaux et sociétaux peuvent se faire ressentir dans les comportements individuels et dans la perception de concepts et d'idées liées à une citoyenneté donnée.

« For example, usually in the Korean [...] class, like, people are from China, from Taiwan, and from Hong Kong, they have conflict between the countries about nationality. So in that case, it's very hard to manage them in the same classroom, because all of them have different kind of cultural backgrounds. For example, Chinese people want to share the same culture background with Taiwanese people, but Taiwanese people deny them, refuse them. »¹³. (Entretien n°2.2, 14 décembre 2023)

Enfin, le troisième type de discordance interculturelle que nous pouvons étudier est celui correspondant au statut des individus, et à leur identité. Ces discordances interculturelles se rapportent ainsi au comportement individuel et à la posture adoptée durant l'échange. Nous

¹³ « Par exemple, dans la classe de [...] coréen, les élèves viennent de Chine, de Taïwan et de Hong Kong, et il y a des conflits entre ces pays à propos de la nationalité. Dans ce cas, il est très difficile de les gérer dans la même classe, car ils ont tous des antécédents culturels différents. Par exemple, les Chinois veulent partager la même culture avec les Taïwanais, mais les Taïwanais les rejettent. » [Traduction libre]

spécifions ce type de discordance en nous rattachant à deux catégories : la position sociale et l'identité culturelle.

- Position sociale : La position sociale correspond aux caractéristiques individuelles de l'individu, et à la posture qu'il prendra vis-à-vis des caractéristiques de l'Autre. Lorsque nous parlons de position sociale, nous n'évoquons pas le statut « réel » de l'individu, mais bien un statut qu'il perçoit et qu'il s'applique à lui-même. Ici, nous distinguons deux grands types de caractéristiques qui jouent un rôle lors de l'échange : l'âge et le genre.
 - Âge : Dans les échanges, l'âge peut être perçu ou connu. Dans les deux cas, le comportement individuel est modifié à cause de plusieurs types de conceptions. On peut ici penser à l'âge comme facteur d'autorité ou d'infériorité par rapport à l'Autre, comme indicateur d'expérience et de compétence, ou encore de prise de responsabilité. Les discordances interculturelles qui en découlent proviennent généralement d'un sentiment d'irrespect vécu par un des acteurs de l'échange, qui ressent que son interlocuteur adapte son comportement et/ou son vocabulaire selon une certaine projection comportementale.

« [...] le fait de venir en entretien avec moi elle s'est sentie beaucoup plus à l'aise en fait, et au niveau des rendez-vous elle s'est dit bon bah c'est bon c'est pas forcément obligatoire, moi j'ai eu le sentiment qu'elle m'identifiait vraiment comme ouais je pourrais être sa fille, sa nièce ou des choses comme ça. » (Entretien n°1.3, 21 avril 2022)

- Genre : Tout comme l'âge, le genre sera facteur de discordances interculturelles à cause d'une adaptation culturelle faite par un ou plusieurs individus prenant part à l'échange. Au-delà de la simple projection comportementale, ce type de discordances renvoi aux normes, aux valeurs et aux statuts sociétaux intégrés vis-à-vis d'un certain genre, et à l'évolution des individus dans une société patriarcale.

« [...] on se serrait la main avec les bénéficiaires, lui non non c'était hors de question parce que du coup j'étais une femme. » (Entretien n°1.3, 21 avril 2022)

- Identité culturelle : Le second type de discordance que nous pouvons apercevoir quant au statut des individus est celui correspondant à l'identité culturelle. Ici, c'est la perception de la culture de l'Autre et les ajustements culturels faits par les individus durant l'échange qui causeront des discordances interculturelles. Ces discordances peuvent découler de stéréotypes, de préjugés, de projection comportementale, ou encore de la modification de la proxémie. Par exemple, une grande familiarité peut survenir lorsqu'un individu associe son interlocuteur à sa propre culture. À l'inverse, une prise de distance peut aussi être perçue si les individus se perçoivent comme appartenant à des cultures trop différentes ou opposées.

« Bah alors ça c'est plus euh, je prends l'exemple d'une femme que j'accompagne qui est d'origine d'Afrique. [...] je suis d'origine africaine aussi, enfin mes parents viennent d'Afrique. Et donc le fait de venir en entretien avec moi elle s'est sentie beaucoup plus à l'aise en fait, et au niveau des rendez-vous elle s'est dit bon bah c'est bon c'est pas forcément obligatoire, moi j'ai eu le sentiment qu'elle m'identifiait vraiment comme ouais je pourrais être sa fille, sa nièce ou des choses comme ça. Et du coup elle se permettait de pas venir au rendez-vous, de justifier ou de pas justifier parce que en fait de toute façon elle va pas m'en tenir rigueur, puisqu'elle comprend ma situation plus qu'une autre personne et du coup elle se permettait beaucoup de choses. »

(Entretien n°1.3, 21 avril 2022)

Ainsi, notre typologie des discordances se porte sur la classification des types de discordances interculturelles, et se veut être différente des typologies préliminaires que nous avons pu étudier dans la section 3.3. Si ces typologies se portent sur les causes, contextes ou définitions des discordances, la nôtre se pose davantage en état des lieux de toutes les discordances existantes. C'est à partir de cette typologie que nous pouvons ainsi tenter de trouver des pistes de réflexion pour les solutionner, en nous intéressant aux besoins des professionnels à la vue de ces enjeux. Dans les sections suivantes, nous pourrons ainsi porter notre analyse sur les défis que ces discordances interculturelles posent aux professionnels de l'accompagnement, de la formation, et de l'éducation, et sur la réponse à leurs besoins.

4.2. La construction d'une identité individuelle/de groupe culturelle dans la différence & difficultés d'intégration

L'identité individuelle et culturelle possède une place importante dans la création des discordances interculturelles, et c'est l'approche qui est faite par rapport à celle-ci qui orientera les échanges et qui causera, ou au contraire qui préviendra, les conflits communicationnels. Dans cette section, nous nous intéresserons ainsi davantage à ces enjeux, en exposant comment la construction identitaire s'effectue (section 4.2.1) et quels défis cette identité pose dans l'intégration des individus dans une société possédant une culture majoritaire (section 4.2.2).

4.2.1. Construction identitaire et appartenance culturelle

Comme nous avons pu le voir dans la section 2.2.1, la socialisation permet pour l'individu d'assimiler des normes et des valeurs culturelles. L'intégration de ces deux éléments permettra à l'individu de façonner et de modifier son identité culturelle, par des processus conscients ou inconscients. Dans cette section, nous parlerons plus en détail de l'appartenance culturelle et de la construction identitaire, en mettant notamment en rapport les travaux de Kozakaï (2007) et les données que nous avons récolté.

La construction identitaire des individus est à mettre en lien étroit avec la culture, et avec les perceptions. Par le rapport à l'étranger, les sentiments d'appartenance et d'exclusion, les individus construisent une identité culturelle et adoptent des comportements et des valeurs en adéquation, ou au contraire en opposition à ce qu'ils ont pu expérimenter dans leur quotidien (Kozakaï, 2007). Cette perception se traduit par l'adoption de comportements différenciés vis-à-vis de telle ou telle culture, et par la volonté ou non de se différencier des groupes sociaux auxquels ces individus appartiennent. La citation ci-dessous tirée de l'entretien n°1.2 nous en apprend plus sur le sentiment d'appartenance et sur la volonté de se différencier du groupe social majoritaire et étranger :

Cette identité qui est moi, et qui pour la plupart sont obligés de renoncer en fait habitants dans un autre pays, et de donc ils vont un peu idéaliser et beaucoup valoriser dans un contexte de diaspora en fait, dans un contexte étranger [...] on dit que l'identité devient plus forte quand on n'est pas entourés par des personnes de la même origine. C'est à dire quelqu'un qui est dans un autre pays, va quand même s'accrocher en fait à des aspects de sa culture, parce qu'il ne l'a plus autour d'elle. » (Entretien n°1.2, 2 avril 2022)

Le groupe social se meut et se construit grâce à la multiplicité des échanges qu'ont les individus qui la composent, ce qui rend la question de la singularité des individus comme centrale (Kozakaï, 2007). La pression que les groupes sociaux exercent sur les individus peuvent témoigner un fort besoin de conformisme, ou au contraire un certain rejet de la singularité, qui pourrait mettre en péril ce groupe. Ce sont ces questions centrales qui peuvent expliquer la volonté des individus d'afficher leurs appartenances culturelles, et de rechercher l'intégration à tout prix.

Dans notre société mondialisée, la question de l'impact et de la représentation d'une différence est flagrante. Via l'interconnexion des individus et leur intégration dans des groupes sociaux de plus en plus éloignés, nous pouvons ainsi remettre en question nos appartenances culturelles, et se demander quel groupe social et valeurs prédominent dans notre identité.

« [...] if I ask them where they are from, they need to give me an explanation of what their background is, it's not so evident as to, you know, some there might be a nationality on their passport, but they actually feel that they are they identify with a very different place, because maybe they lived there, all their lives. »¹⁴ (Entretien n°2.1, 1^{er} décembre 2023)

L'identité est un concept complexe et la création d'une identité individuelle peut se faire via diverses socialisations très différentes les unes des autres. Dans notre entretien n°2.1, nous avons pu nous rendre compte que le concept de nationalité et d'appartenance à une société ou à une communauté unique peuvent être parfois limité. Ainsi, il est erroné de restreindre l'interculturalité à une interaction entre deux individus de deux cultures différentes uniquement, car il convient de prendre en compte le concept d'intersectionnalité (Kozakaï, 2007) et toutes les socialisations vécues par les individus prenant part à l'échange. Puisque les sphères d'appartenance culturelle sont si difficiles à discerner chez un individu, nous avons décidé de garder un point de vue global sur les discordances interculturelles et de ne pas citer de communautés culturelles particulières en tant qu'exemples pour évoquer certaines pratiques culturelles.

Ainsi, l'appartenance culturelle et ses enjeux doivent être pris en compte afin de nous rendre compte des difficultés qui peuvent survenir dans l'intégration et dans les échanges

¹⁴ « [...] si je leur demande d'où ils viennent, ils doivent me donner une explication sur leurs origines, ce n'est pas aussi évident que si, vous savez, certains peuvent avoir une nationalité sur leur passeport, mais sentent qu'ils s'identifient à un endroit très différent, parce qu'ils y ont peut-être vécu toute leur vie. » [Traduction libre]

interculturels. Dans la prochaine section (4.2.2), nous verrons plus en détail quels défis se posent dans l'intégration en rapport à nos entretiens et à notre typologie (section 4.1).

4.2.2. Les défis de l'intégration

Lors de nos entretiens, nous avons pu nous rendre compte de nombreuses difficultés dans l'intégration de certains individus au groupe. Au-delà de leur personnalité et de leurs caractéristiques individuelles, qui sont rappelées par la plupart de nos interrogés, d'autres facteurs culturels et linguistiques ont pu être cités.

La langue apparaît comme un frein important à l'intégration. Si parler deux langues différentes coupe complètement les échanges envers deux individus, des difficultés langagières surviennent également lors de l'usage d'une langue commune. Les difficultés liées aux langues et à l'usage différencié de certains termes sont cependant des facteurs d'incompréhensions, mais pas des facteurs de discordances, ce qui explique leur absence dans notre typologie. Mais au-delà du langage, d'autres défis peuvent survenir dans la communication verbale :

« En fait, ce que je peux rencontrer au niveau de la culture, de différent à mon niveau, ça va être surtout lié dans un premier temps, à la langue. À un manque de compréhension. Et puis au début il peut y avoir des appréhensions, par exemple sur le fait d'être un groupe mixte. Euh, d'avoir différents genres dans le groupe, de devoir parler à tout le monde. De tutoyer aussi dans le cadre des ateliers. Ce qui peut être super simple pour certaines personnes où justement ils ont le tutoiement un peu trop facile, d'autres où ça peut être un peu plus compliqué. » (Entretien n°2.3, 16 janvier 2024)

Dans cet extrait d'entretien, nous pouvons nous rendre compte de plusieurs défis à l'intégration au sein du groupe, liés au statut des individus. Ici, nous sont citées les problématiques liées aux genres, ainsi qu'aux identités culturelles (voir Tableau 5). L'intégration sera ainsi rendue difficile davantage par le rapport à l'Autre et au statut, que par le rapport aux normes et aux valeurs. Ainsi, il semble que le premier frein rencontré à l'intégration soit lié à l'identité et au statut des individus, ces problématiques pouvant survenir avant même que l'échange ait lieu.

Une autre difficulté à l'intégration est le manque de proximité entre les individus de différentes communautés. L'identité de groupe dans une société culturelle peut être difficile à exprimer, notamment à cause du manque de mixité et d'assimilation au sein de certaines

sociétés (par exemple, à cause de la ségrégation géographique), mais aussi à la difficulté d'exprimer son identité au sein de sa communauté, de démontrer son individualisme (Kozakai, 2007), et donc d'exprimer sa différence avec le groupe. Nous avons, dans un entretien de notre précédente recherche¹⁵, souligné l'importance de passer d'une société multiculturelle à une société interculturelle et de changer de modèle d'engagement (voir section 2.1.2) afin de pallier les difficultés d'intégration et de communication. Ce point a également été évoqué lors de notre entretien n°2.3 (16 janvier 2024), où la personne interrogée explique que c'est la proximité avec des individus venant de milieux divers qui permet l'apprentissage de compétences interculturelles.

De nombreuses difficultés se posent à l'intégration, et peuvent être factrices de discordances interculturelles, voire empêcher des échanges interculturels de se faire. Dans la prochaine section, nous tenterons de trouver des pistes pour pallier ces difficultés, et pour garantir une meilleure interculturalité dans notre société.

4.3. Le rôle de l'éducation interculturelle comme potentielle "solution"

Désormais, nous avons pu voir les types de discordances qui pouvaient exister et le rôle de l'identité culturelle par rapport à celles-ci. Afin de prévenir les discordances interculturelles et d'apporter les pistes de réflexion que nous avons pu émettre grâce aux données récoltées pour notre étude, nous nous concentrerons dans cette section sur l'éducation interculturelle. Pour débiter, nous verrons quelles difficultés communicationnelles se posent dans les échanges afin de cerner au mieux les problématiques de terrain rencontrées par les professionnels de l'accompagnement, de la formation et de l'éducation (section 4.3.1). Cette section 4.3.1 se rapportera à notre première question de recherche. Ensuite, nous discuterons des actions d'ores-et-déjà mises en place par les personnes que nous avons interrogées dans la prévention et la résolution des discordances interculturelles et leurs limites (section 4.3.2). Enfin, nous exposerons nos pistes de réflexion quant aux potentielles solutions que nous pourrions apporter à la vue de ces enjeux, en mettant en relation les difficultés qui sont rencontrées, les besoins décrits par nos interviewés, et notre typologie des discordances interculturelles (section 4.3.3). Ces deux sections répondront plus en détail à notre seconde question de recherche.

¹⁵ Voir Moujeard (2022)

4.3.1. Difficultés de communication et enjeux éducatifs

Les enjeux éducatifs et culturels se posent dans toutes les sphères de la société, et la mise en place de l'éducation interculturelle est faite de manière différenciée selon les niveaux institutionnels, les aires géographiques, les âges, ... (Portera, 2010). Cette question de l'éducation interculturelle prend une place de plus en plus importante dans nos débats, et témoigne d'un réel manque à combler.

Comme nous avons pu le voir dans la section 2.1.2, un paradigme entraînant la peur de l'Autre est présent dans notre société, et freine les échanges interculturels (Giraud, 1995). Un changement de paradigme doit s'effectuer par la mise en place d'une éducation davantage globalisée, qui changerait en profondeur les manières de penser ces thématiques, et qui permettrait la facilitation du dialogue entre populations mondiales et cultures.

« Les parents ont vraiment une volonté de travailler, de subir une évolution sociale, et de comment dire de sauver leurs enfants quoi si on peut dire. Et donc moi je ne crois pas à ce paradigme-là du réfugié qui vient profiter. Et je n'y crois pas par expérience du coup. Ils veulent travailler, ils veulent participer à la vie économique du pays. »
(Entretien n°1.1, 22 mars 2022)

Les besoins des professionnels de l'accompagnement, de la formation et de l'éducation sont multiples. Afin de gérer les conflits et de prévenir les discordances interculturelles, des solutions doivent être prises à plusieurs niveaux, leurs causes étant multifactorielles. Dans la section 4.3.3, nous verrons plus en avant les besoins des professionnels ainsi que les potentielles solutions pouvant être mises en place pour les combler. L'interculturalité a un impact important sur les échanges et se place en tant que frein potentiel, mais aussi en tant que solution. Cette position rend la considération de l'interculturalité nécessaire, et l'enseignement des compétences interculturelles et les actions mises en place quant à celles-ci sont donc à double tranchant.

Un autre enjeu que ces professionnels doivent considérer est la multiplicité des communications et de leurs formes. En effet, si les échanges verbaux peuvent engendrer des discordances interculturelles voire des situations conflictuelles, il faut également penser aux formes de communication non-verbale, qui peuvent générer des blocages dans les interactions. Afin de prévenir au mieux les conflits au sein de leurs groupes, les professionnels peuvent ainsi

essayer d'anticiper les comportements en les analysant en amont, et se servir des notions d'intelligence interculturelle et d'adaptabilité individuelle avec leurs publics.

*"[...] we have to be very alert, and kind of listen and see. And of course, it's really important to know our students, but sometimes it's very difficult [...] if they use their own language, we can't, we don't know what they're talking about. But then very often, even though, I don't understand the language I kind of hear from the way they're talking about something is happening."*¹⁶ (Entretien n°2.4, 31 janvier 2024)

Ici, l'exemple qui nous est donné est celui de l'anticipation d'un conflit et de sa désescalade à partir de l'analyse de la communication verbale et du langage physique en salle de classe, rendue obligatoire par des limitations langagières. Cette capacité d'analyse de la part des professionnels encadrants rentre dans les catégories des compétences interculturelles et de l'intelligence interculturelle, et peut être acquise notamment par l'expérience en gestion de conflit, par la connaissance de son public, par la proximité avec les individus, et/ou par l'attention particulière portée aux échanges. En revanche, si le langage non-verbal n'est pas pris en compte dans la médiation et dans l'échange avec l'Autre, une escalade dans le conflit pourra avoir lieu avant qu'on ait eu le temps de le prévenir et/ou de le désamorcer à sa création. Nous pouvons mettre cette menace de conflit et de blocage en rapport avec la typologie de Benedict (1946) (voir section 3.3), qui parle de « *shame* » et de « *guilt* » cultures, et qui expose les réactions émotionnelles et psychologiques que peuvent avoir les individus en situations de conflits et de réception de critiques.

"But I remember one year, I had a group where they were doing group work. And I could tell that in some of the groups, the discussion wasn't going so well, I could see that I could see from their body language, and the lack of communication. And, and so and I talked to a couple of the students afterwards and said, you know, how was it working in your group? I kind of sensed that it was a little bit tense [...] they said, it didn't go that well. So with that class, the next lesson, we talked about how we work in

¹⁶ « [...] nous devons être très attentifs, écouter et voir. Et bien sûr, il est très important de connaître nos élèves, mais c'est parfois très difficile [...] s'ils utilisent leur propre langue, nous ne pouvons pas, nous ne savons pas de quoi ils parlent. Mais très souvent, même si je ne comprends pas la langue, j'entends à la façon dont ils parlent que quelque chose se passe. » [Traduction libre]

a group, and, I spent a good amount of time [...] with the whole class, I don't single out a certain group."¹⁷ (Entretien n°2.1, 1^{er} décembre 2023)

Si ces conflits surviennent tout de même et ne sont pas désamorçés, alors il sera important pour les professionnels de revenir sur les échanges dysfonctionnels qui ont pu avoir lieu et d'expliquer au groupe pourquoi ceux-ci ont pu mener à des situations conflictuelles. Dans ce cas, la question de l'anonymité des individus, et de l'intégration du public entier à la conversation devra se poser afin d'éviter une réaction émotionnelle immédiate négative (Benedict, 1946) de la part des individus acteurs du conflit.

Ici, nous avons pu voir la nécessité de penser les causes des discordances interculturelles comme multifactorielles, et nous avons exposé certaines difficultés que pouvaient avoir les professionnels de l'éducation, de la formation et de l'accompagnement dans l'encadrement de leurs groupes. Dans la section suivante, nous nous pencherons sur les actions menées par ces professionnels dans l'anticipation et la gestion des conflits interculturels et les limites de celles-ci.

4.3.2. Des actions limitées

Pour pallier les situations de conflit et de création de discordances interculturelles, les professionnels encadrants des publics optent pour diverses initiatives qu'ils peuvent mener au sein de leurs groupes. Lors de nos entretiens, nous avons interrogé certains de ces professionnels quant aux actions qu'ils ont mis en place pour résoudre les difficultés qu'ils peuvent rencontrer. Dans cette section, nous reviendrons ainsi sur ces expériences, et tenterons de comprendre les limites de ces initiatives, afin de mieux cerner les besoins de ces professionnels.

Tout d'abord, la question de l'empathie et de l'écoute est revenue lors de plusieurs entretiens. Elle était déjà présente lors des entretiens que nous avons mené en 2022 pour notre recherche préliminaire. La résolution des conflits s'effectue ainsi par la mise en place d'un échange bienveillant et calme, afin de verbaliser les causes de ces conflits. Également, les

¹⁷ « *Mais je me souviens d'une année où j'avais un groupe qui faisait un travail de groupe. Et je pouvais voir que dans certains groupes, la discussion ne se passait pas très bien, je pouvais le voir à leur langage corporel et au manque de communication. J'ai donc parlé à quelques étudiants après le cours et je leur ai demandé comment se passait le travail dans leur groupe. J'ai senti que c'était un peu tendu [...] ils m'ont dit que ça ne s'était pas très bien passé. Alors avec cette classe, au cours suivant, nous avons parlé de la façon dont nous travaillons en groupe, et j'ai passé beaucoup de temps [...] avec l'ensemble de la classe, je ne privilégie pas un groupe en particulier.* » [Traduction libre]

professionnels interrogés rapportent la nécessité de prendre en compte les avis de tous les partis du conflit, pour éviter un risque d'escalade lié à un sentiment d'injustice.

*“I think what's most important is empathy and listening and kind of sorting these out and calming the situation. And then if there already is a conflict, it's important to calm them down, and then talk to each individual, individually, and get their side of the story and listen to them. And then maybe bring them together depending on the situation.”*¹⁸ (Entretien n°2.4, 31 janvier 2024)

Ce travail de médiation et de gestion de conflit peut se faire de deux manières différentes : en individuel ou en collectif. Selon le conflit et son origine, il sera ainsi important pour le professionnel encadrant d'analyser la situation afin d'adapter son comportement et de pouvoir intervenir sans risquer d'empirer la situation. Si le travail de gestion de conflit s'effectue en individuel, le professionnel médiateur pourra alors discuter avec tous les partis du conflit en face à face et sans interférences extérieures. Cela s'applique notamment si le conflit provient d'un individu en particulier, qui peut réagir de manière virulente à un échange ou un geste qui a eu lieu en groupe par exemple. Il sera alors intéressant de discuter de cette réaction après coup, et de poser une réflexion postérieure sur son comportement. Ici, il s'agit d'un travail d'introspection et d'autocritique pour l'individu prenant part au conflit. Si le conflit est plus global, ou concerne un groupe d'individu, le professionnel pourra également effectuer le travail de gestion de conflit en collectif, et revenir sur les origines du conflit et sa résolution de manière publique. Cela s'appliquera notamment si le conflit peut être pris en exemple pour expliquer une notion ou une nouvelle règle dans les échanges, ou s'il s'agit d'un conflit récurrent au sein du groupe par exemple.

“And then sometimes, maybe they used to act in a certain way, especially if there's like two students who are from different cultures. So then there might be a miscommunication, that one person acts certain way and the other one doesn't really understand it, so that we have to kind of sort it out and be in the middle. So that those kinds of things most happen, especially if it's like, they're basically ignored or something or there's your fight or something like that, you have to kind of explain that the person

¹⁸ « Je pense que le plus important est l'empathie, l'écoute, et essayer d'arranger et de calmer la situation. S'il y a déjà un conflit, il est important de les calmer, puis de parler à chaque individu, individuellement, de recueillir leur version des faits et de les écouter. Ensuite, il est possible de les réunir en fonction de la situation. » [Traduction libre]

*acting like that because it comes from their birth family or something like that.*¹⁹
(Entretien n°2.4, 31 janvier 2024)

La médiation mise en place peut prendre diverses formes. Dans cet extrait de notre entretien n°2.4, le professionnel interrogé évoque par exemple la discussion autour des cultures et la proposition de mettre en relation les comportements individuels vis-à-vis de leur identité culturelle. La gestion de conflit ici proposée est une médiation en contexte individuel, où la réflexion se portera sur l'Autre et sur un travail d'empathisation à son égard. Dans d'autres contextes, la médiation et la gestion de conflit peuvent aussi se mener vis-à-vis des identités individuelles, de l'explicitation des enjeux du conflit, ou encore d'une prise de distance par rapport à celui-ci.

Cependant, amener une critique auprès des individus acteurs du conflit et/ou proposer à l'individu de conduire un travail introspectif peut comporter des risques. On peut notamment penser aux réactions psychologiques (voir les « *shame* » et « *guilt* » cultures, expliquées en section 3.3) qui peuvent en découler, ou encore une modification consciente du comportement individuel devenant plus distant ou avec des rancœurs concernant la culture étrangère. Également, la place du professionnel encadrant comme médiateur du conflit l'oblige à prendre position publiquement et devant son groupe sur une situation litigieuse, ce qui peut le mettre en difficulté et le faire entrer dans le conflit.

Ainsi, la mise en place de la gestion de conflit est possible grâce à la médiation et s'opère souvent par la discussion, individuelle ou de groupe. Cependant, cette médiation suppose une implication importante pour le professionnel encadrant au sein du conflit, et peut résulter en une escalade, voire en des réactions défensives de la part des individus acteurs du conflit. Dans la section suivante, nous verrons ainsi quels sont les besoins des professionnels pour parfaire cette gestion de conflit et la prévention des discordances interculturelles, et les rendre plus efficaces.

¹⁹ « Parfois, ils ont l'habitude d'agir d'une certaine manière, surtout s'il y a deux étudiants de cultures différentes. Il peut alors y avoir un problème de communication, une personne agit d'une certaine manière et l'autre ne le comprend pas vraiment, ce qui nous oblige à régler le problème et à être au milieu. Ce genre de choses se produisent le plus souvent, lorsqu'il s'agit d'une personne ignorée ou d'une bagarre, il faut expliquer à la personne qui agit ainsi que cela vient de sa famille d'origine ou quelque chose comme ça. » [Traduction libre]

4.3.3. Vers une mise en place d'une éducation interculturelle ?

Lors de nos entretiens, nous avons pu parler des solutions que les professionnels mettent en place pour pallier les difficultés communicationnelles (voir section 4.3.2), mais également du rôle de l'éducation et des instances de formation et d'éducation vis-à-vis des conflits et des discordances interculturelles. Dans cette section, nous tenterons ainsi de soulever diverses pistes de réflexion que nous avons pu récolter lors de ces entretiens.

Comme rappelé en introduction (section 1), une question a pu être soulevée lors de notre recherche préliminaire : « *Faut-il enseigner les bases fondamentales de certaines cultures afin de faciliter le dialogue, ou enseigner des méthodes de communication interculturelle, de rapport à l'Autre ?* » (Moujeard, 2022). Cette idée provient de l'entretien 1.3 que nous avons conduit pour notre étude, lors d'une discussion autour de la nécessité d'apporter de nouveaux outils pour pallier les discordances interculturelles. Cette question est centrale pour notre recherche et souligne bien à la fois le besoin qu'ont les professionnels de trouver de nouvelles solutions pour des défis interculturels de plus en plus fréquents, et le besoin d'être mieux informés sur l'interculturalité et de mettre des mots sur les enjeux auxquels ils font face avec leurs groupes.

Le premier enjeu décrit par les professionnels interrogés est celui du paradigme existant dans notre société, qui provoque une certaine peur de l'Autre par la méconnaissance des cultures, et qui peut provoquer l'apparition de stéréotypes et de préjugés. Comme nous avons pu en parler dans la section 4.3.1, il y a une réelle nécessité d'inverser le paradigme s'exerçant dans certaines sociétés où les cultures minoritaires sont vues comme une menace pour les cultures majoritaires. Ce paradigme est notamment à mettre en relation avec les questions de citoyenneté et de religion, qui restent des sujets susceptibles de mener à des controverses, et qui possèdent une large portée politique en leur sein. Par exemple, dans notre entretien n°2.3, la question de la citoyenneté et de l'identité culturelle est mise en avant :

« Je trouve que en fait, le fait de vivre avec des gens qui sont différents de manière générale, c'est ça aussi qui permet d'apprendre. C'est cette ouverture au monde qui permet de de respecter les cultures qui nous entourent. [...] Et c'est aussi une prise de recul sur notre propre culture, je pense que c'est vachement lié aussi à la culture française où on s'attend à ce que lorsqu'une personne vient en France, adhère totalement à la culture et qu'elle oublie sa culture d'origine. Alors que c'est impossible. » (Entretien n°2.3, 16 janvier 2024)

Cette citation nous renvoi à la question de l'acculturation (voir section 2.2.2), mais aussi au paradigme en place dans la société française. Si la multiculturalité cause ces situations dysfonctionnelles où la culture minoritaire et la culture majoritaire ont des échanges limités par les stéréotypes et les préjugés, c'est grâce à la communication interculturelle, à la mise en relation des cultures et au changement de modèle d'engagement que ces problématiques pourront être résolues.

La seconde piste de réflexion apportée en entretien est celle d'apporter davantage de mixité au sein des groupes, et de favoriser le nombre d'interactions interculturelles qu'auront les individus entre eux. Cela se réfère au besoin d'une simplification de l'intégration des individus dans la communauté de la culture « majoritaire ». Par la plus grande proximité avec les individus de la culture minoritaire, la mise en place d'une interculturelité dans les échanges rendra possible l'acquisition de normes, de valeurs, et la connaissance des statuts respectifs des personnes prenant part à l'interaction. Cette mixité et cette proximité permettront de changer le modèle d'engagement des individus de la culture minoritaire au sein de la société à la culture majoritaire, et fluidifieront le passage d'une société multiculturelle à une société interculturelle.

« Et c'est surtout de se rendre compte en fait en vivant avec les autres que en fait ils sont comme nous finalement. Alors certes euh, on n'a pas forcément la même culture mais en tout cas ils ont le même fonctionnement ils peuvent nouer des contacts avec nous et puis c'est des humains simplement. Et ça on peut s'en rendre compte seulement avec l'expérience. » (Entretien n°2.3, 16 janvier 2024)

Ce processus aura un effet bénéfique sur toutes les formes de discordances interculturelles, par le développement de l'intelligence interculturelle et l'amélioration des capacités communicationnelles de tous les acteurs en interaction.

Le troisième besoin évoqué est celui de l'éducation aux compétences interculturelles, et de la prise en compte des compétences communicationnelles comme étant des « *soft skills* » (soit des compétences informelles, comportementales et non-techniques). Dans notre entretien n°2.1, la personne interrogée a évoqué les compétences communicationnelles comme étant le plus grand défi auquel elle faisait face. En effet, il a été décrit une vraie problématique par rapport à l'adaptation à l'auditoire et le comportement utilisé par son groupe en fonction du contexte éducatif, de la langue utilisée et/ou de la culture étudiée. Les individus ne prenant pas assez en compte leur auditoire dans leur expression, cela pose des soucis au niveau des échanges, et cela crée des discordances interculturelles liées à l'environnement et à la position sociale

notamment. En effet, la non prise en compte du statut et des normes de l'Autre peut mener à des situations où le langage et le comportement individuel apparaît comme inapproprié, et manquant de considération.

« [...] when there are so many people who are from different country and different cultural background in that society, this education should be more should be regarded, should it be considered more important. »²⁰ (Entretien n°2.2, 14 décembre 2023)

Dans cet extrait de notre entretien n°2.2, cette question de l'adaptation et de la prise en compte des compétences interculturelles pour prendre en compte toutes les identités individuelles et culturelles est soulignée.

La quatrième piste de réflexion que nous évoquerons ici est la nécessité d'obtenir une meilleure aide langagière, et de prendre en compte le niveau de connaissance dans la langue et la culture de la communauté majoritaire. Ce besoin se rapporte notamment aux situations où l'échange est compromis par des incompréhensions et des défis communicationnels. Ces problématiques se rapportent majoritairement aux questions d'identité culturelle et de rapport à l'Autre, mais il leur résolution reste accessible par l'apprentissage de normes communicationnelles et la mise en place de règles dans l'échange. Cependant, un blocage dans l'échange peut avoir lieu lorsque l'individu refuse d'intégrer ces nouveaux éléments dans son comportement.

La cinquième potentielle « solution » est l'acquisition d'outils d'aide à la communication. Certaines personnes interrogées ont pu évoquer une certaine sensation d'impuissance et un manque de moyens pour mener à bien une communication interculturelle efficace avec leurs groupes. Dans notre précédente recherche (voir Moujeard, 2022), nous avons pu nous entretenir sur le manque de formation et d'accompagnement pour les professionnels sur ces thématiques, et sur le manque d'outils mis à disposition pour la gestion des conflits et la prévention des discordances interculturelles. La plupart des outils ou des actions qui ont été évoqués provenait des professionnels eux-mêmes, qui utilisaient leurs expériences pour créer des solutions sur mesure, et ce sans être accompagnés par les instances éducatives. En plus de ces outils de médiation et d'enseignement, l'utilisation d'une communication bienveillante et ouverte permet

²⁰ « [...] lorsqu'il y a tant de personnes issues de pays différents et de milieux culturels différents dans cette société, cette éducation devrait être davantage reconnue, devrait être considérée comme plus importante. » [Traduction libre]

d'obtenir des échanges interculturels efficaces, sans risque d'escalade due aux expressions identitaires et culturelles.

« On peut voir ensemble quelques petites règles donc qu'on peut poser collectivement, sur lesquels on se met tous d'accord, par exemple quand il y a une personne qui parle on la laisse parler, on ne juge pas les autres, ce qui est dit dans le groupe reste dans le groupe. » (Entretien n°2.3, 16 janvier 2024)

Enfin, la sixième et dernière piste de réflexion que nous évoquerons ici est la conscientisation de sa posture, qui renvoie au manque de considération et d'attention qu'un individu peut avoir envers l'Autre. Par la connaissance plus détaillée de sa propre identité, de sa culture et de sa place au sein de l'échange, les individus acteurs des actes communicationnels interculturels pourront s'adapter au mieux à leur auditoire et prendre en compte la perception des autres quant à leur propre comportement. Il est aussi important pour les professionnels accompagnants de conscientiser l'impact de leur posture sur les groupes encadrés et d'agir en fonction de leur statut, représentatif des instances éducatives.

« A school, as an institution, is able to influence the thinking of large groups of young people. And then so I think we are in a key position, to be able to teach about how to discuss in a respectful way, even different opinions. [...] I feel that we are as teachers and as a school's in a position to teach respectful nonviolent ways and with violent I don't mean physical but even in choosing your words, you can be violent and aggressive towards somebody, I feel that we are offering the students tools and opportunities to practice those kinds of conversations, and having discussions and dialogue with others. »²¹ (Entretien n°2.1, 1^{er} décembre 2023)

Cette conscientisation passe par une réflexion sur son comportement individuel, et par le recueil des expériences extérieures par rapport à ses propres compétences communicationnelles. Le travail effectué pour pallier le manque de considération de l'Autre dans l'échange permettra la prévention de trois types de discordances interculturelles, liées au travail et à l'éducation (par

²¹ « Une école, en tant qu'institution, est capable d'influencer la pensée d'un grand nombre de jeunes. Je pense donc que nous sommes dans une position clé pour enseigner comment discuter de manière respectueuse, même d'opinions différentes. [...] Je pense que nous sommes en mesure, en tant qu'enseignants et en tant qu'école, d'enseigner des méthodes respectueuses et non violentes et, par violence, je ne veux pas dire physique, mais même en choisissant ses mots, on peut être violent et agressif envers quelqu'un, je pense que nous offrons aux élèves des outils et des occasions de pratiquer ce type de conversations, de discuter et de dialoguer avec d'autres. »
[Traduction libre]

la contextualisation), aux codes communicationnels (par l'attitude), ainsi qu'à l'identité culturelle (par l'ajustement de la proximité).

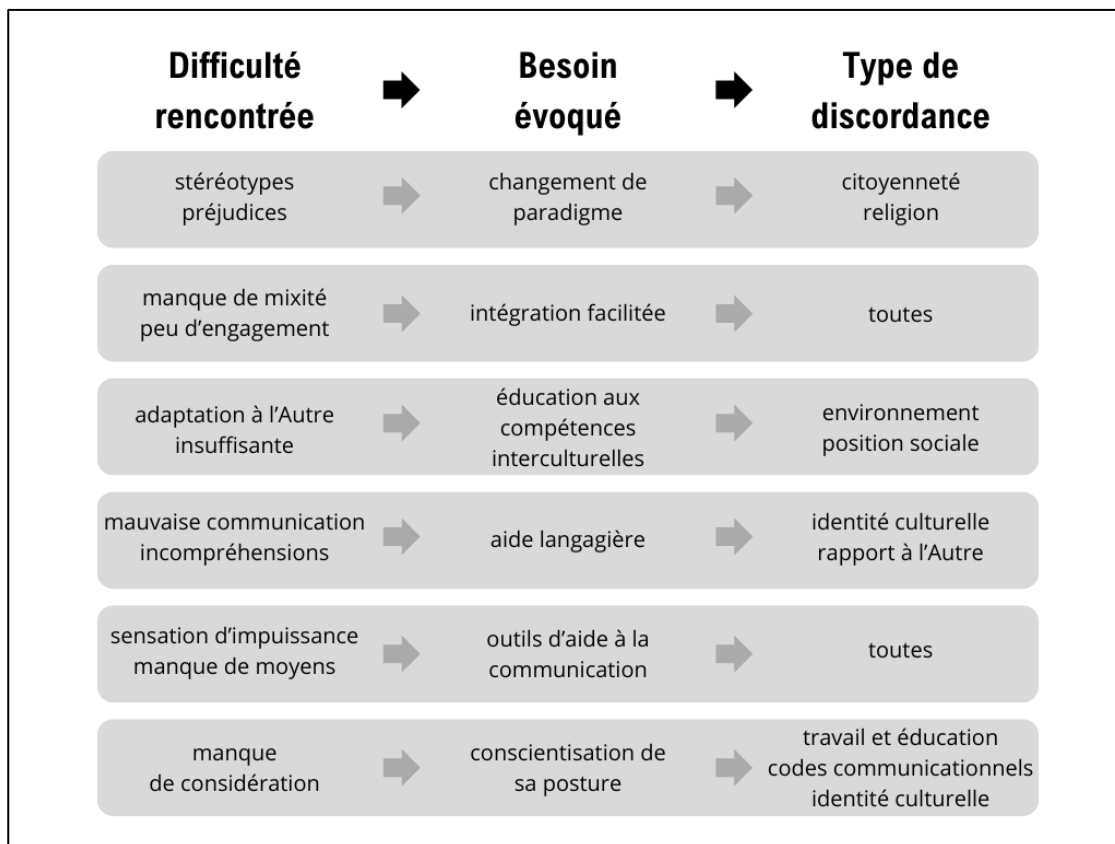


Figure 6 – Rapport entre difficultés, besoins et discordances

Dans la Figure 6 ci-dessus, nous explicitons les besoins évoqués dans cette section à partir de nos entretiens. Nous pouvons mettre ces besoins en rapport avec les difficultés qui les créent, et avec les types de discordances que nous avons inscrit dans notre typologie (voir section 4.1). Ainsi, nous pouvons mettre en relation ici l'intégralité de nos pistes de réflexion et des retours que nous avons pu récolter lors de la collecte de nos données. Dans la section suivante (section 0), nous discuterons de nos questions de recherche, mais nous exposerons aussi notre réflexion sur notre étude ainsi que les difficultés que nous avons pu rencontrer en la menant.

5. Discussion

Pour conclure notre analyse, il convient de rappeler les questions de recherche que nous avons pu soulever au début de notre étude, afin de revoir comment nous avons pu les traiter et quels résultats nous pouvons en tirer.

Pour notre première question de recherche, sur l'impact des discordances interculturelles vis-à-vis de la communication, nous sommes partie du postulat que les discordances interculturelles impactaient effectivement la communication. En partant de cette idée, nous souhaitions comprendre quel était leur impact, et comment se traduisait-il ? Au fil de notre analyse, voici les conclusions que nous avons pu tirer :

- Les discordances interculturelles agissent sur trois grands domaines de perceptions liés aux normes, valeurs et statuts des individus. Elles sont souvent implicites et sont difficiles à détecter et à solutionner.
- Il est nécessaire de prendre en compte tous les types de communication pour cerner les effets des discordances interculturelles. De nombreux impacts se traduisent par une modification de la communication non-verbale, souvent invisibilisée. Également, nous devons différencier la discordance de l'incompréhension, résultant souvent du langage et étant plus simple à comprendre et à prévenir.
- La communication est impactée par les discordances interculturelles, mais aussi par les réactions psychologiques immédiates qui en découlent. Lorsqu'un individu se situant dans une situation d'échange interculturel se confronte à une difficulté remettant en cause ses compétences sociales, cet individu peut mettre fin à l'échange et bloquer consciemment les contacts, coupant complètement la communication.

Pour notre seconde question de recherche, nous avons souhaité comprendre les besoins effectifs des professionnels de terrain et comment l'éducation interculturelle pouvait pallier les discordances interculturelles étudiées. Après l'extraction de plusieurs pistes de réflexion et l'étude des difficultés et défis dans la communication interculturelle, nous avons pu nous rendre compte que :

- L'éducation interculturelle est un levier important dans la prévention et la résolution des situations de discordances interculturelles. Cependant, sa mise en

place est inégale et les professionnels ne sont pas suffisamment informés pour mettre en place des actions efficaces de lutte contre les difficultés amenées par l'interculturalité.

- Un tabou existe toujours autour des questions culturelles, et certains professionnels accompagnants sont gênés par le paradigme encadrant les discours employés pour discuter des communautés aux cultures minoritaires. Cela freine la mise en place d'une éducation portée sur l'interculturalité dans certains environnements mixtes.
- Les professionnels encadrants doivent souvent mener des actions de manière individuelle ou locale pour résoudre les problématiques interculturelles. La quantité d'aide et d'outils qui leur sont accordées pour répondre à ces enjeux est jugée insuffisante. Pour certains, il y a un sentiment d'incompréhension et de manque de considération de la part des acteurs nationaux pour les problématiques rencontrées sur le terrain.
- Six potentielles solutions peuvent être soulevées dans notre étude quant à la réponse aux besoins soulevés par les professionnels : un changement de paradigme au niveau sociétal, la facilitation de l'intégration au sein de la culture majoritaire, l'apport d'une éducation liée aux compétences interculturelles auprès des publics, l'apport d'une aide langagière pour pallier les incompréhensions, la mise en place d'outils d'aide à la communication, et la conscientisation de la posture adoptée dans les échanges.

Dans notre précédent travail²², nous avons déjà pu proposer une typologie des discordances interculturelles sur la base des données que nous avons récoltées entre mars et avril 2022. Dans cette étude, nous avons fait le choix de reprendre cette typologie afin de l'étoffer, les résultats obtenus étant très similaires. Cependant, notre précédente étude ne fournissait pas les potentielles solutions à apporter pour résoudre les situations discordantes, et se posait davantage comme un état des lieux des difficultés rencontrées en Europe, et plus particulièrement en France et en Serbie. La méthode d'analyse utilisée était également similaire quant à nos données qualitatives, mais l'orientation de la recherche était principalement concentrée sur des enjeux politiques. Dans notre mémoire de master, nous avons recentré ces sujets sur des questions actuelles s'inscrivant dans les champs sociologiques, anthropologiques,

²² Moujeard (2022)

et interculturels. Ainsi, nous pouvons voir notre précédent mémoire de licence comme une introduction à notre mémoire de master, et les résultats que nous avons obtenus nous ont conforté dans l'idée de mener des recherches plus détaillées sur les discordances interculturelles.

Vis-à-vis de la collecte de nos données, nous avons pu interroger huit professionnels, provenant de cinq pays différents. Ainsi, nous pouvons porter une rapide réflexion sur la situation d'interculturalité existante entre l'enquêteur et l'enquêté lors de nos entretiens. Durant ces échanges, et avec la relecture de nos retranscriptions, nous n'avons pas remarqué de cas de discordance interculturelle ou de difficultés de communication. Cependant, le fait que ces situations discordantes ne soient pas visibles ne signifie pas avec certitude que des problématiques culturelles n'aient pas eu lieu. Inconsciemment, certains concepts que nous avons expliqué précédemment comme la projection comportementale ou l'acculturation ont peut-être pu jouer un rôle lors de la collecte de nos données. Il convient de garder à l'esprit que tous les individus ayant pris part à ces entretiens sont des professionnels habitués à l'utilisation de concepts liés à l'interculturalité, et/ou à un environnement interculturel.

Dans la rédaction de notre étude et la collecte de nos données, plusieurs problématiques se sont posées et se sont placées comme freins. Nous pouvons en compter trois principales : l'insuffisance de données récoltées lors d'une observation directe préliminaire, la conception différenciée de certains concepts et le manque de définitions données vis-à-vis de ceux-ci, et la retenue dans le discours de certains professionnels interrogés.

Tout d'abord, nous avons conduit une observation directe préliminaire dans une école primaire franco-finlandaise proposant un cursus bilingue, afin de mieux nous rendre compte des modalités des échanges entre un public d'une culture homogène et une personne d'une autre culture. Nous avons pu effectuer notre travail d'observation auprès de six classes d'élèves âgés de 6 à 12 ans environ. Notre but était ici de voir quelles problématiques se posaient dans les échanges, et d'analyser les actions mises en place pour les pallier. Cependant, et malgré une immersion de plusieurs mois en tant qu'observateur participant, nous n'avons pas pu recueillir beaucoup d'informations. Nous associons cela à plusieurs facteurs : la trop grande homogénéité du public observé, la connaissance du public observé de la culture à laquelle il était confronté, ainsi que le manque d'échanges profonds entre les acteurs de l'échange.

Une autre difficulté que nous avons pu rencontrer lors de l'écriture de notre mémoire est celle des définitions données par les différents auteurs des discordances et des incompréhensions. Si

nous avons décidé de porter notre étude sur les discordances interculturelles et que nous avons fait un travail de définition et de distinction de ces deux termes, la majorité des auteurs que nous avons utilisé utilisaient le terme « *misunderstandings* » (incompréhensions) sans en spécifier sa nature. Les différences de lexiques et de traductions de ces termes ont pu poser des difficultés dans la compréhension des concepts présentés, et l'intégration de situations d'incompréhensions dans notre étude pourtant portée sur les discordances.

Enfin, le troisième frein qui s'est posé vis-à-vis de notre recherche se situe dans notre échantillon d'entretiens. L'hétérogénéité des personnes que nous avons interrogé quant à leur milieu professionnel et leur connaissance préalable de l'interculturalité a causé des situations où les réponses données aux questions de notre grille d'entretien étaient en partie influencées par leur perception individuelle de l'entretien et de ses enjeux. Nous nous sommes ainsi rendu compte que de grandes différences étaient ressenties quant au langage employé, à l'image que nos interviewés souhaitaient nous renvoyer quant à leur relation avec leur public, ou encore une certaine retenue pour certaines questions. Selon le secteur d'activité des personnes interrogées, le vocabulaire utilisé pour parler des identités culturelles et individuelles change. En plus de ces différences de vocabulaire, certains sujets semblent être évités et certaines personnes interrogées ont eu tendance à éviter de s'exprimer sur les origines sociales et culturelles et à davantage insister sur l'importance de prendre en compte les personnalités des individus composant leur public. Ici, le discours est subjectif et basé sur des expériences vécues, mais l'aspect culturel des échanges est gommé consciemment.

Notre étude permet ainsi la prise en compte d'une vision nouvelle sur les discordances interculturelles en proposant une classification des expériences décrites par des professionnels de terrain. En nous attachant sur la définition de la discordance et en utilisant des typologies préliminaires dans l'analyse de la classification proposée, nous pouvons opérationnaliser les concepts étudiés et proposer une réflexion objective prenant en compte les besoins effectifs des professionnels encadrants.

À la vue de notre étude et de nos résultats, il serait intéressant de pouvoir continuer ce travail de recherche et de s'intéresser plus particulièrement aux différences d'expression langagière que nous avons pu expérimenter lors de nos différents entretiens. En effet, le changement de lexique employé pour parler des enjeux culturels et interculturels était un point inattendu dans notre étude. Cela soulève de nombreux questionnements sur les postures des

accompagnants et les liens existants entre proximité interculturelle, paradigmes sociétaux et expression langagière.

6. Conclusion

Les réflexions menées dans notre travail de mémoire de master s'inscrivent donc dans une étude interculturelle, sociologique et anthropologique ciblant les discordances interculturelles de leur création à leur résolution. Ici, nous avons souhaité comprendre la formation de ces difficultés communicationnelles et leurs impacts afin de permettre une ouverture de la réflexion vers les besoins effectifs des professionnels de terrain, expérimentant ces situations quotidiennement avec leurs publics. Si nous avons débuté notre étude par une proposition d'explication de tous les concepts entourant le sujet des discordances interculturelles, notre analyse s'est davantage portée sur les réalités éducatives locales, et nous avons pu porter notre attention sur la résolution des discordances interculturelles et des conflits qui en ressortent. Pour la rédaction de notre mémoire, nous avons fait plusieurs choix qui ont dirigé notre étude : la distinction entre incompréhension et discordance, la prise en compte de toutes les communautés culturelles sans ciblage particulier, ou encore l'utilisation d'une méthode d'analyse de contenu qualitative visant à catégoriser des expériences individuelles.

En bref, notre étude a confirmé le rôle de l'éducation interculturelle en tant qu'enjeu majeur de la compréhension et de la prévention des discordances interculturelles. Par la démonstration des idées exprimées par les professionnels de l'accompagnement, l'éducation et la formation de publics en situations interculturelles, nous avons pu cerner quelles étaient les freins rencontrés par leurs groupes, et nous nous sommes rendu compte de l'écart important existant entre les besoins exprimés et les outils qui leurs étaient mis à disposition. Si ce travail ne peut pas apporter de solution miracle à des enjeux interculturels complexes et situationnels, nous avons souhaité mener un travail de visibilité des défis rencontrés et proposer des pistes d'amélioration, afin de faire mouvoir les conceptions et d'introduire une considération approfondie pour des professionnels de terrain parfois déroutés quant aux enjeux interculturels.

Dans notre introduction (section 1), nous avons évoqué cette question, soulevée lors d'un entretien mené pour notre travail préliminaire : « *Faut-il enseigner les bases fondamentales de certaines cultures afin de faciliter le dialogue, ou enseigner des méthodes de communication interculturelle, de rapport à l'Autre ?* ». Dans notre mémoire, nous avons discuté de l'éducation interculturelle et de son apport au développement de l'intelligence interculturelle et de compétences communicationnelles. Les réflexions que nous avons décidé de mener lors de notre travail partent du postulat que l'éducation interculturelle est une méthode efficace de prévention et de compréhension des discordances interculturelles. Cependant approfondir

d'autres pistes de recherche, faire écho à des cas pratiques propres à certaines cultures, et observer les enjeux liés aux communications interculturelles grâce au champ de l'anthropologie culturelle de manière plus précise en s'adaptant à un terrain de recherche définit pourraient apporter de nouvelles conceptions à l'étude de ces problématiques sociales.

Bibliographie

- Abdallah-Preteuille, M. (1999). *L'éducation interculturelle*. Paris : Presses universitaires de France.
- Antor, H. (2020). Interculturality or Transculturality? Dans G. Rings & S. Rasinger (dir.), *The Cambridge Handbook of Intercultural Communication* (p. 68-82). Cambridge : Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108555067.004>
- Audet, G. et al. (2022). Une compétence interculturelle et inclusive « en acte » : analyse de récits de pratique d'enseignant.e.s à propos de l'intervention en contexte de diversité ethnoculturelle. *Formation et profession*, 30(1), 1-12.
<https://dx.doi.org/10.18162/fp.2022.612>
- Barrier, G. (2019). *La communication non-verbale : Comprendre les gestes : perception et signification*. Paris : ESF Sciences humaines.
- Benedict, R. (2005 [1934]). *Patterns of Culture*. New-York : Houghton Mifflin.
- Dervin, F. (2016). *Interculturality in Education*. Basingstoke : Palgrave Macmillan.
<https://doi.org/10.1057/978-1-137-54544-2>
- Dervin, F. (2022). *The Paradoxes of Interculturality : A Toolbox of Out-of-the-box Ideas for Intercultural Communication Education*. Londres : Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781003371052>
- Dervin, F. & Liddicoat A. (2013). *Linguistics for Intercultural Education*. Amsterdam : John Benjamins.
- Diderot, D., & Alembert, J. L. R. (1751). *Encyclopédie, ou : Dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers*. Paris : Briasson.
- Ellis, K. (2021). Nonverbal Presentation in a Mediation Session. *North Texas Journal of Undergraduate Research*, 2(1). Denton.
<https://doi.org/10.12794/journals.ntjur.v2i1.204>
- Geertz, C. (1993 [1973]). *The Interpretation of Cultures : Selected Essays*. Londres : Fontana Press.

- Giles, H. (2016). *Communication Accommodation Theory : Negotiating Personal Relationships and Social Identities across Contexts*. Cambridge : Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781316226537>
- Giraud, M. (1995). L'approche interculturelle : faux débats et vrais enjeux. Dans *Migrants formation. Identités et cultures à l'école*, 102, 51-71. CNDP.
<https://doi.org/10.3406/diver.1995.7466>
- Goffman, E. (1973 [1956]). *La présentation de soi. La Mise en scène de la vie quotidienne* (Trad : Accardo A.). Paris : Éditions de Minuit.
- Gonçalves, S., & Carpenter, M. A. (dir.). (2013). *Diversity, Intercultural Encounters, and Education*. Londres : Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203084076>
- Grant, C. A., & Portera, A. (dir.). (2010). *Intercultural and Multicultural Education*. New-York : Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203848586>
- Groupe de Fribourg (2007). *Les droits culturels, Déclaration de Fribourg*. Fribourg.
<https://droitsculturels.org/observatoire/la-declaration-de-fribourg/>.
- Gudykunst, W. B. (2005). *Theorizing about Intercultural Communication*. Londres : SAGE Publications.
- Gudykunst, W. B., & Schmidt, K. L. (1987). Language and Ethnic Identity : An Overview and Prologue. *Journal of Language and Social Psychology*, 6(3-4), 157-170.
<https://doi.org/10.1177/0261927X8763001>
- Gudykunst, W. B., Stewart, L. P., & Ting-Toomey, S. (1985). *Communication, Culture, and Organizational Processes*. Beverly Hills : Sage.
- Gundara, J. (2000). *Interculturalism, Education and Inclusion*. Thousand Oaks : SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781446219843>
- Hall, E. T. (2011 [1959]). *Le langage silencieux* (Trad : Mesrie J., Niceall B.). Paris : Éditions Points.
- Hall, E. T. (2014 [1966]). *La dimension cachée* (Trad. : Petita A.). Paris : Éditions Points.
- Hall, E. T. (2016 [1976]). *Au-delà de la culture* (Trad. : M.-H. Hatchuel & F. Graëve). Paris : Éditions Points.

- Halpern, C. (dir) et al. (2016 [2009]). *Identité(s) : L'individu, le groupe, la société*. Auxerre : Éditions Sciences Humaines.
- Hanberger, A. (2010). *Multicultural Awareness in Evaluation: Dilemmas and Challenges*. Evaluation. 16. 177-191. Thousand Oaks : SAGE Publications
10.1177/1356389010361561.
- Hinner, M. B. (2017). *Intercultural Misunderstandings : Causes and Solutions*. Russian Journal of Linguistics, 21(4), 885-909. TU Bergakademie Freiberg.
<https://doi.org/10.22363/2312-9182-2017-21-4-885-909>
- Kerzil, J. (2002). L'éducation interculturelle en France : un ensemble de pratiques évolutives au service d'enjeux complexes. *Carrefours de l'éducation*, 14, 120-159. Paris : Armand Colin. <https://doi.org/10.3917/cdle.014.0120>
- Kotthoff, H., & Spencer-Oatey, H. (dir.). (2009). *Handbook of Intercultural Communication*. Berlin : Mouton de Gruyter.
- Kozakai, T. (2007). *L'étranger, l'identité : Essai sur l'intégration culturelle*. Paris : Payot & Rivages.
- Linton, R. (1967). *Le fondement culturel de la personnalité* (Trad : Lyotard-May, A.). Paris : Dunod.
- Luhmann, N. (1995 [1984]). *Social Systems* (Trad : Bednarz, J.). Stanford : Stanford University Press.
- Moujeard, Z. (2022). *Prévenir les discordances interculturelles : La place des recommandations européennes en France et en Serbie*. [Mémoire de licence]. Lille : European School of Political and Social Sciences.
- Rapport, N., & Overing, J. (2000). *Social and Cultural Anthropology : the Key Concepts*. New-York : Routledge.
- Reboul, O. (2018). *La philosophie de l'éducation*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Rehbein, J., & House, J. (2004). *Multilingual Communication*. Amsterdam : John Benjamins.
- Rings, G., & Rasinger, S. (dir.). (2020). *The Cambridge Handbook of Intercultural Communication*. Cambridge : Cambridge University Press.

- Risager, K. (2007). *Language and Culture Pedagogy : From a National to a Transnational Paradigm*. Toronto : Multilingual Matters. <https://doi.org/10.21832/9781853599613>
- Robert, A. & Bouillaguet, A. (2007). Chapitre II. Méthodologie générale de l'analyse de contenu et application à un exemple. Dans Robert, A. (dir.), *L'analyse de contenu* (pp. 24-46). Paris cedex 14: Presses Universitaires de France.
- Schneider, D. J. (2004). *The Psychology of Stereotyping*. London : Guilford Press.
- Spencer-Oatey, H. (2008 [2000]). *Culturally speaking : Culture, communication and politeness theory*. Londres : Continuum.
- Spencer-Oatey, H., & Franklin, P. (2009). *Intercultural Interaction : A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication*. New-York : Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/9780230244511>
- Sprenger, G. (2016). Structured and unstructured misunderstandings. *Civilisations*, 65, 21-38. <https://doi.org/10.4000/civilisations.4050>
- Taylor, C. (2012). Interculturalism or multiculturalism? *Philosophy & Social Criticism*, 38(4-5), 413-423. Los Angeles : SAGE Publications. <https://doi.org/10.1177/0191453711435656>
- Taylor, C. (2009 [1992]). *Multiculturalisme : Différence et démocratie* (Trad : Canal, D.-A.). Paris : Flammarion.
- Ten Thije, J. D. (2020). What Is Intercultural Communication? Dans G. Rings & S. Rasinger (dir.), *The Cambridge Handbook of Intercultural Communication* (p. 35-55). Cambridge : Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108555067.004>
- Witsel, M. (2008). *Transcultural teachers: experiences of academics teaching tourism and hospitality in multicultural and transnational contexts*. [Thèse de doctorat]. Lismore : Southern Cross University.
- Yamazaki, Y. (2005). Learning styles and typologies of cultural differences: A theoretical and empirical comparison. *International Journal of Intercultural Relations*, 29, 521-548. Amsterdam : Elsevier. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2005.07.006>

Annexes

Annexe 1 - Détail des entretiens

	Modalités d'entretien			Interviewé			
	Date	Durée	Média	Identité nationale	Langue	Profession	Pays d'exercice
Entretien n°1.1	22/03/2022	44 minutes	Visio-conférence	Française	Français	Bénévole – Permanences juridiques	France
Entretien n°1.2	02/04/2022	32 minutes	Visio-conférence	Italienne	Français	Conseiller en insertion professionnelle	France
Entretien n°1.3	21/04/2022	28 minutes	Visio-conférence	Française Sénégalaise	Français	Conseiller en insertion professionnelle	France
Entretien n°1.4	21/04/2022	27 minutes	Visio-conférence	Togolaise	Français	Conseiller emploi formation	France
Entretien n°2.1	01/12/2023	36 minutes	Visio-conférence	Finlandaise	Anglais	Professeur du secondaire	Finlande
Entretien n°2.2	14/12/2023	32 minutes	Visio-conférence	Coréenne	Anglais	Professeur de langue	Finlande
Entretien n°2.3	16/01/2024	26 minutes	Visio-conférence	Française	Français	Chargé de projet	France
Entretien n°2.4	31/01/2024	22 minutes	Visio-conférence	Finlandaise	Anglais	Professeur du secondaire	Finlande

Annexe 2 - Grille d'entretien (Décembre 2023 à Janvier 2024)

1. Pouvez-vous vous présenter ainsi que présenter votre structure ? Quel est votre rôle au sein de celle-ci ?
2. Auprès de quel public travaillez-vous ? (âge, origine, niveau de scolarité, mixité culturelle, nombre d'individus, ...)
3. Pourriez-vous décrire une journée type/le déroulé type d'un échange avec votre public ?
4. Percevez-vous, au sein de votre public, des formes d'expression identitaire/culturelle ?
5. Observez-vous des difficultés de communication avec ou au sein de votre public ? Quels sont-elles ?
6. Ces difficultés ont-elles mené à des conflits, des blocages ?
7. Quelles actions menez-vous pour pallier ces difficultés ?
8. Pour vous, est-ce que l'éducation pourrait aider à résoudre ces difficultés ? Sur quels thèmes cette éducation devrait se porter ?
9. Avez-vous des remarques supplémentaires ?

Annexe 3 - Grille d'entretien (Mars à Avril 2022)

1. Pouvez-vous vous présenter ?
2. Au sein de votre profession, dans quel cadre recevez-vous du public étranger ?
3. Pouvez-vous expliquer le déroulement classique d'un échange entre vous et ce public ?
4. Suivez-vous des protocoles/formations particulières ?
5. Avez-vous suivi une formation ou tout apprentissage s'en rapprochant afin de pouvoir échanger avec ce public ?
6. Quelles sont les difficultés qui s'offrent à vous dans les interactions avec ce public ?
7. Adoptez-vous une posture particulière auprès de ce public ?
8. Percevez-vous, en général, une volonté d'expression identitaire de votre public ?
9. Pensez-vous que ces échanges pourraient être facilités par la mise en place de formations, protocoles, ... ?

Annexe 4 - Résumé en anglais / English summary

This Master's thesis focuses on understanding **intercultural discordance** and preventing it through effective **intercultural education**. Our aim here is to propose a comprehensive typology of intercultural discordance, based on preliminary typologies and data gathered during interviews, and then to suggest ways of thinking about solutions to meet the needs of professionals working with people who are subject to intercultural discordance. To this end, we have chosen to focus on two research questions:

Q1: How do intercultural discordance impact communication?

Q2: Can intercultural education effectively prevent intercultural discordance?

In section 2 of our work, we defined the key concepts used in our study, and we organized and linked these concepts in order to understand the scope of our research questions.

Here, we recall the main definitions we wished to set out, as they are necessary for a proper understanding of our subject. **Culture** is a conceptual structure made up of all representations of reality. It organizes individual actions into systems and guides them and impacts the social system by explaining **individual behavior** (Rapport & Overing, 2000).

Interculturality is a concept that takes precedent into account. While culture is at the heart of interculturality, we need to distinguish interculturality and multiculturalism. Beyond the recognition of cultural diversity (multiculturalism), interculturality considers exchanges and moves away from the model where cultures are homogeneous and distinct from one another. Here, cultures are interconnected and in dialogue (Antor, 2020). To understand interculturality, we can take the example of engagement models (Figure 1; Hanberger, 2010: 177-191), which illustrate the proximity and distance between minority and majority cultures.

The notion of **discordance** is to be differentiated from the one of misunderstanding. Discordance refers not only to the erroneous reception of information, and therefore to misunderstanding, but also to a differentiated perception of common concepts (Sprenger, 2016). As culture influences communication, perception, behavior, and the identity of individuals (Hinner, 2017), intercultural discordance can lead to conflict situations. The discordance results from contacts between different social systems, and carries a productive dimension, through the need to resolve the discordant situation and thus the need of communication of an unpredictable nature (Luhmann, 1984; Sprenger, 2016).

Cultural norms are assimilated through socialization within a group. It depends on several factors, such as group composition, willingness to integrate and assimilate, and individual actions (Hall, 1976). Cultural **identity** also takes into account the acquired awareness of differences, i.e. the understanding and acknowledgement of perceived disparities between one's own identity and that of the Other (Kozakaï, 2007). Thus, it is necessary to understand individual behaviors in relation to their communications.

In our study, we think of intercultural education as the set of processes enabling access to culture (Reboul, 2018), the investigation of language and cultural intersections (Dervin & Liddicoat, 2013), and the consideration of ethnocultural and linguistic diversity in educational bodies (Audet et. al., 2022). Today, the role of the school is more to "*enable all children to have access to rational knowledge and build a certain unity based on the notion of citizenship*" [Our translation] (Kerzil, 2002: 130). French educational authorities are said to have a more assimilationist aim of learning citizenship by considering otherness, rather than that of teaching intercultural communicative intelligence.

For our research, we carried out a qualitative survey to gather the personal experiences of professionals (teachers, trainers, support staff, etc.) working with intercultural audiences. These semi-structured interviews were conducted between March 2022 and January 2024 (Annexe 1). Our aim was to find professionals working in support, training and/or education. We focused our search on people active in France and Finland, because of their proximity and our knowledge of the field and education systems in these regions. Interviews were conducted in French and English, depending on the interviewees' fluency. The professionals also had to work with a heterogeneous public, in a context conducive to intercultural discordance.

To create our typology of intercultural discord, we used the content analysis method based on our interviews. This qualitative method consists in extracting hypotheses and research elements from previously collected qualitative data. Through this extraction, the analysis is based mainly on the content of the qualitative data collected, and makes it possible to identify, explain and categorize shared narratives and experiences. It's an interpretive process based on an inductive approach (Robert & Bouillaguet, 2007).

Drawing on the study of Yamazaki (2005) (working from the papers of Benedict (1946) and Hall (1976)), Sprenger (2016), and Hinner (2017), we set out all the preliminary typologies proposed in chronological order. These typologies were then incorporated into different parts of our analysis, in order to support our lines of thought, refute them, or compare our results. We

were thus able to cite “*shame culture*” and “*guilt culture*” (Benedict, 1946), the typology of “*high context*” and “*low context*” (after Hall, 1976), “*unstructured misunderstanding*” and “*structured misunderstanding*” (Sprenger, 2016), as well as the causes and solutions to intercultural misunderstandings proposed by Hinner (2017).

Thus, we were able to propose a typology of intercultural discordances based on our interviews, and compared it with the preliminary typologies outlined in section 3.3:

		Area of influence		Description
Identity	Norm	Environment	Time	Differentiated consideration of time and delays
			Space	Differentiated consideration of space and location
		Communication codes	Relationship with the Other	Adapting your attitude and posture to your interlocutor
			Respect for procedures	Assigning greater or lesser value to unfamiliar procedures
	Value	Religion		Taking religious issues into account in exchanges and communicating one's position
		Work and Education		Estimating the importance of the environment/context in which the individual evolves
		Citizenship		Taking country of origin into account during the discussion
	Status	Social status	Gender	Gender-dependent behavior towards the Other
			Age	Age-dependent behavior towards the Other
		Cultural identity		Adjustment of language regarding the origin of the interlocutor (formalism and familiarity)

In addition to the personality and individual characteristics of individuals, mentioned by most of our interviewees, other cultural and linguistic factors were cited as challenges to intercultural communication. In section 4.2.2, we cited language, cultural identity and individual status, as well as the lack of mixing and assimilation within certain societies, all of

which prevent intercultural exchanges from taking place. To overcome these challenges, the professionals interviewed expressed various needs: a paradigm shift at the societal level, facilitating integration into the majority culture, providing education in intercultural skills to the public, providing language assistance to overcome misunderstandings, implementing communication aids, and raising awareness of the posture adopted in exchanges.

We were able to conclude our research with a discussion (section 5), where we recalled our research questions, set out our results, and discussed our limitations. Thus, the results of our research indicated the need to understand intercultural discordance as multifactorial, acting on the norms, values and status of individuals. We were also able to emphasize the importance of intercultural education in preventing and resolving situations of intercultural discord, and pointed out that its implementation is currently insufficient. The limits of our work lay in the difficulty of obtaining results from direct observation in a homogeneous group, and in the differences in understanding of the definitions and language used by our interviewees.

Finally, we were able to conclude our research by recalling an introductory question: "Should we teach the fundamental basics of certain cultures in order to facilitate dialogue, or teach methods of intercultural communication, of relating to the Other?" and by proposing other avenues of research, echoing practical cases specific to certain cultures, and observing the issues linked to intercultural communication thanks to the field of cultural anthropology in a more precise way by adapting to a research field defines could bring new conceptions to the study of these social problems.