

L'entreprise multiculturelle : Katarzyna, assistante chez NO COST	Séquence 2 (fiche formateur)	Au contact de la société française.
--	---	--

Vidéo à visionner	Séquence 2 : Au contact de la société française.
Objectif de la séquence	Comprendre, au travers du témoignage de Katarzyna, les spécificités culturelles de la société française telles qu'un étranger peut les percevoir. Réfléchir aux comportements à adopter dans une relation interculturelle.
Notions	Communication interculturelle, Culture.
Temps de visionnage et analyse	20 minutes environ.
Démarche proposée	Observation (2 minutes) Visionnez la séquence une première fois sans prendre de notes. Analyse (20 minutes environ) : <ul style="list-style-type: none"> - Lisez les questions ci-dessous, - Visionnez la séquence une seconde fois, - Répondez aux questions, - Procédez à un troisième visionnage si nécessaire.
Prolongements proposés	Jeu de rôles et analyse de celui-ci (40 minutes environ)+ témoignage

Quelle caractéristique de la société française a le plus étonné Katarzyna lors de son arrivée en France ?

La diversité culturelle de la société française.

Quels sont les codes propres à la société française qui ont paru étranges à Katarzyna ? Quels problèmes d'interprétation a-t-elle eus ?

Elle a été étonnée par les codes de politesse. Celle-ci lui a semblé exagérée dans un premier temps car différente de celle des Polonais qui s'expriment de façon plus directe.

Comment s'est-elle adaptée à ce contexte différent ?

Elle a fait preuve de patience, d'ouverture d'esprit pour admettre les différences et de concentration afin de mieux comprendre les propos d'autrui.

Quelles difficultés peuvent surgir dans une communication interculturelle c'est-à-dire entre personnes de cultures différentes ?

Les difficultés qui peuvent surgir relèvent :

- D'une mauvaise interprétation des signes non-verbaux
Exemple : dans certaines cultures, on parle fort sans que cela témoigne d'un désaccord entre les acteurs de la situation de communication.



- D'une mauvaise interprétation du sens des mots, des quiproquos, provoqués par une connaissance insuffisante de la langue de l'autre
Exemple : en espagnol, le mot « constipación » signifie « rhume ».
- De codes différents.
*Exemples : le «vous » n'existe pas dans toutes les langues. Il est difficile pour certains de l'utiliser comme une marque de respect et ils peuvent lui substituer alors le « tu » sans que cela désigne une familiarité intentionnelle.
Le regard franc et droit, attendu dans les sociétés occidentales, est considéré comme insolent dans d'autres cultures.*
- De la tendance naturelle à la généralisation, aux stéréotypes.
Exemple : penser ou dire : « les Japonais n'expriment pas leurs sentiments » ou « les Italiens parlent fort ».

Quand on parle de multiculturalité, on évoque des cultures diverses qui se côtoient. Mais qu'est-ce que la culture ?

Dans l'un de ses sens, le mot culture désigne l'ensemble des connaissances (*on parlera d'une « personne cultivée », par exemple*). Mais une autre acception du mot désigne un style particulier de la vie en société et les relations que les individus établissent entre eux en son sein.

Burnett Tylor, anthropologue, définissait déjà ainsi la culture en 1871 :
« La culture est cet ensemble complexe incluant les savoirs, les croyances, l'art, les mœurs, le droit, les coutumes, ainsi que toute disposition ou usage acquis par l'homme vivant en société »

La culture d'une société est en permanente évolution.

Dans les relations interculturelles, à votre avis, faut-il connaître et adopter la culture de l'autre ?

Il n'y a aucune raison d'adopter la culture d'autrui lors d'une relation passagère (exemple : un voyage, un contact professionnel occasionnel). Ce serait d'ailleurs impossible car notre culture d'origine imprègne profondément notre manière de penser et d'agir et nous ne pouvons en changer complètement du jour au lendemain. Par contre, une forme d'intérêt et d'ouverture pour la culture de l'autre peut nous aider à éviter de choquer nos interlocuteurs par des comportements inadaptés mais aussi à être nous-mêmes inutilement choqués par des signes ou des codes que nous interprétons mal.

Si nous vivons plus longtemps au contact d'une autre société, il se produira probablement une acculturation progressive, c'est-à-dire une acquisition de manières de vivre et de penser adoptées au contact de cette société d'accueil et qui cohabiteront avec notre culture d'origine.

PROLONGEMENTS :

1° Jeu de rôles



Le contexte : une réunion entre amis au cours de laquelle vous rencontrez une personne nouvellement arrivée en France.

La situation : vous êtes en face d'une personne étrangère qui ne connaît pas du tout la France. A travers quelques exemples, vous lui expliquez quelles sont les spécificités de la société française, tant en ce qui concerne la vie en société que le monde du travail.

Contrainte : vous vous interdisez tout jugement de valeur.

Vos enjeux : faire comprendre à cette personne les principales caractéristiques de la société française, en général.

Les acteurs : vous,
Une personne d'origine étrangère.

Cet exercice est difficile car on perçoit mal les spécificités de la culture dans laquelle on baigne alors que l'on voit plus facilement celles d'autres cultures. On peut songer à évoquer des domaines tels que :

Les habitudes alimentaires et les codes liés aux repas : en France, lorsqu'on prend le repas chez soi, on mange encore en famille, en se mettant à table. On accorde une grande importance aux échanges sociaux autour de la nourriture, au choix des mets que l'on prépare pour les invités et des vins qui les accompagnent. La disposition même des convives autour de la table, l'emplacement de couverts, etc. répondent à des normes qui traduisent le respect à l'égard d'autrui.

La conception de la citoyenneté, fondée sur les principes de la Révolution française, affirme une citoyenneté individuelle reposant sur la laïcité. Elle distingue ce qui relève du domaine privé, de la liberté de l'individu d'une part (la langue parlée, les coutumes de vie, la pratique d'une religion, etc.) et ce qui relève du domaine public d'autre part. Contrairement à d'autres nations (comme le Royaume-Uni par exemple), la France ne reconnaît pas les communautés comme des entités susceptibles de bénéficier de droits spécifiques. « Les hommes naissent et demeurent libres et égaux en droits » dit l'article 1er de la « Déclaration des droits de l'Homme en société » du 5 octobre 1789. Ces droits sont reconnus à l'individu en tant que citoyen.

L'organisation des institutions publiques. L'école, par exemple, ne tient pas compte de spécificités régionales ou religieuses et est très centralisée (programmes et examens nationaux), ce qui n'est pas du tout la norme au niveau international.

Les codes de civilité, bien qu'ils soient en constante évolution. Ils sont caractérisés par :

l'emploi du vouvoiement avec des interlocuteurs plus âgés ou d'un statut perçu comme supérieur,

l'utilisation du « Monsieur » ou « Madame » pour s'adresser à une personne que l'on ne connaît pas ou peu,

une large palette de termes destinés à instaurer ou maintenir la communication sous de bons auspices (« *S'il vous plaît* », « *Je vous en prie* », « *Merci beaucoup* », etc.).





Par ailleurs, en France, les personnes se serrent fréquemment la main pour se saluer, tout particulièrement dans les relations professionnelles.

Les rituels de convivialité : les pauses à la cafétéria avec les collègues, les « pots » de départ, d'anniversaires, etc.

Bien entendu, il convient de relativiser ces spécificités de la société française car la culture nationale est toujours imbriquée dans les cultures d'autres groupes sociaux (la famille, le groupe social ou professionnel, etc.). En outre, les codes évoluent dans le temps (Exemple : le tutoiement devient plus aisé aujourd'hui entre collègues de travail).

2° Témoignage

Pensez à une culture (autre que la culture française) que vous connaissez du fait de vos origines, de votre famille ou de vos amis, de vos voyages, de vos centres d'intérêt. Décrivez-en les caractéristiques que vous percevez (toujours sans porter de jugement de valeur).

