



# ESSAI DE MAÎTRISE



## **La communication interculturelle et ses obstacles**

**Valérie Auger, Université de Sherbrooke**

### **Résumé**

*L'évolution des politiques et des pratiques québécoises dans la gestion de la diversité culturelle a mené à l'adoption d'un modèle d'intégration où la communication joue un rôle essentiel. Les compétences de communication des citoyens doivent favoriser non seulement la compréhension interculturelle mais aussi la satisfaction des besoins des individus et des groupes dans le respect des valeurs de la démocratie québécoise. La pratique du psychologue en relations humaines s'inscrivant dans ce contexte, il peut lui être utile de comprendre les éléments qui structurent la communication en situation professionnelle ou entre des personnes de cultures différentes ainsi que les éléments qui peuvent nuire à la communication et à l'intégration de certains individus ou de certains groupes. C'est pourquoi cet essai propose d'approfondir les concepts de culture, d'identité culturelle et de concept de soi ainsi que le phénomène d'ethnocentrisme, à partir duquel on peut comprendre et expliquer la plupart des obstacles qui nuisent à la communication interculturelle, voire même à l'intégration. Pour améliorer les compétences de communication du psychologue en relations humaines ou de tout citoyen québécois, on recommande la recherche d'un équilibre entre la reconnaissance des différences et la recherche de ressemblances, la compréhension de l'autre et la connaissance de soi ainsi que l'écoute et l'affirmation de soi.*

Très tôt dans son histoire, la société québécoise a dû apprendre à composer avec les réalités de la diversité et de l'immigration. Aux trois peuples fondateurs, Autochtones, Français et Britanniques, s'ajoutèrent des Irlandais ainsi qu'un certain nombre d'Antillais au XIX<sup>e</sup> siècle, puis des Juifs et des Européens du Sud et de l'Est jusqu'au milieu du XX<sup>e</sup> siècle. Cependant, ce n'est que tout récemment, dans les années 60, que le Québec s'est véritablement



ouvert à une immigration non européenne ainsi qu'à la diversité des croyances et des habitudes de vie qui en découle. Comme dans plusieurs autres sociétés démocratiques modernes, le gouvernement québécois dut s'interroger sur la nature des rapports qu'il voulait établir avec les populations nouvelles qu'il accueillait sur son territoire, ainsi que sur les paramètres qu'il devait établir pour faciliter la cohabitation entre ces populations et les membres de la société d'accueil.

L'évolution des politiques et des pratiques québécoises qui se succédèrent dans la gestion de la diversité mena peu à peu à l'adoption d'un modèle d'intégration. Or, la mise en pratique et le succès de ce modèle reposent en grande partie sur la capacité des citoyens à communiquer efficacement dans le respect mutuel pour améliorer la compréhension interculturelle et favoriser la satisfaction des besoins des différentes communautés et des individus. Même si la plupart des personnes développent des compétences de communication qui leur permettent d'établir des relations interpersonnelles harmonieuses dans leur vie de tous les jours, il arrive que ces compétences ne suffisent pas quand vient le temps de négocier en contexte interculturel.

Étant donné le contexte québécois, le psychologue en relations humaines est amené à communiquer avec des gens de culture différente. En raison de ses fonctions professionnelles, il est appelé à faciliter la communication entre des individus qui peuvent rencontrer des difficultés relevant de la différence culturelle ainsi qu'à soutenir ces individus dans la satisfaction de leurs besoins. Cet essai vise à contribuer à l'enrichissement des connaissances dans le domaine de la communication interculturelle pour soutenir la pratique professionnelle du psychologue en relations humaines dans ce contexte de diversité culturelle et d'intégration des différences.

Dans un premier temps, nous considérerons les éléments qui marquèrent l'évolution des pratiques dans la gestion de la diversité québécoise, cette évolution justifiant l'intérêt porté à la communication interculturelle et ses obstacles. L'engagement et les efforts des Québécois à développer une communication efficace avec leurs concitoyens seront tributaires de leur motivation à le faire, et cette motivation sera d'autant plus grande qu'ils comprendront pourquoi le Québec en est venu à adopter un modèle d'intégration et comment la communication s'inscrit comme un des éléments principaux de la mise en pratique de ce modèle en favorisant la compréhension interculturelle et la satisfaction des besoins des groupes et des individus.

Puis, nous porterons notre attention sur des éléments pouvant être utiles à une meilleure compréhension de la communication interculturelle. Nous aborderons les concepts de culture, d'identité culturelle et de concept de soi et nous

déterminerons les implications de chacun de ces concepts dans la compréhension des comportements de communication de l'individu, ainsi que leur lien avec la satisfaction de ses besoins fondamentaux. Ensuite, nous tenterons de comprendre ce qui peut nuire à la communication entre deux individus de cultures ou d'appartenances socioculturelles différentes. Nous ferons l'inventaire des obstacles à la communication interculturelle qui ont été identifiés par un certain nombre d'auteurs, nous verrons comment ces obstacles sont liés au phénomène de l'ethnocentrisme et nous examinerons les causes de celui-ci. Nous concluons en proposant quelques pistes à explorer dans l'amélioration des compétences de communication interculturelle du psychologue en relations humaines et de tout citoyen.

## **Le choix de l'intégration dans la construction de la société québécoise**

### **L'évolution des pratiques dans la gestion de la diversité culturelle**

Jusque dans les années 70, l'assimilationnisme (Barrette, Gaudet et Lemay, 1996) fut l'option la plus en vogue, sinon la seule, au Québec comme ailleurs au Canada. Les membres de la société d'accueil, en particulier les membres du groupe majoritaire, s'attendaient à ce que les nouveaux arrivants abandonnent leur identité culturelle et adoptent rapidement la culture de leur pays d'adoption, considérant celle-ci comme la mieux adaptée à la vie en société. Cette position rencontra cependant de fortes résistances. Les immigrants, en effet, acceptaient mal de se voir imposer un mode de vie qui ne leur correspondait pas et qui, à la limite, niait leur héritage culturel. En outre, dans les sociétés se voulant respectueuses des différences, on dénonce de plus en plus l'option assimilatrice comme une pratique raciste et oppressante qui, à long terme, nuit à une collectivité « en étouffant la source vive des différentes individualités qui la composent » (Delorme, 1996b, p. 9). Pour ces raisons, l'assimilationnisme fut abandonné.

Par la suite, on chercha davantage à favoriser l'expression des différences, en mettant l'accent sur l'enrichissement qu'on pouvait en tirer. En 1971, le Canada adopta la politique du multiculturalisme (Barrette et coll., 1996), qui visait la préservation des cultures d'origine des immigrants et la reconnaissance de ces cultures par la société d'accueil. Dans les années 80, cette politique se concrétisa par des actions centrées sur la lutte contre le racisme, l'adaptation des institutions et la sensibilisation de la société d'accueil; les efforts étaient orientés vers la promotion de la tolérance au sein de la société d'accueil et vers la protection des cultures particulières. Or, malgré l'importance et la valeur de cette approche, celle-ci comporte un danger. Alors que dans l'option

assimilatrice, il revenait aux immigrants de s'adapter à la société d'accueil même au prix de leur identité, ici c'est surtout les membres de la société d'accueil qui devaient s'ajuster, ou du moins faire preuve de tolérance à l'égard des nouveaux arrivants (Pagé, 1991a : voir Ouellet, 1994, p. 167). À plus ou moins long terme, la tolérance atteint ses limites et les frustrations accumulées se transforment en des réactions de défense qui se retournent contre ceux qu'on cherchait à protéger initialement (Rusu : voir Delorme, 1996a, p. 4; Delorme, 1996b, p. 9).

Un autre problème lié au multiculturalisme est le principe de relativisme qui lui est sous-jacent. En vertu de ce principe, tout système culturel est légitimé par sa fonction de « protéger l'homme contre l'hostilité de la nature et les turbulences de l'histoire » (Abou, 1992 : voir Ouellet, 1994, p. 153). La culture ayant pour fonction générale d'assurer la survie d'un groupe, toute culture a sa raison d'être et ne peut être jugée en fonction d'une autre culture. Il n'existe ni étalon absolu, ni valeurs universelles. À l'extrême, ce raisonnement justifie l'oppression qu'une société ou qu'un groupe exerce au nom de sa culture et peut remettre en question les Droits de l'homme et les valeurs de liberté et d'égalité sur lesquels reposent les fondements de la démocratie (Abou, 1992 : voir Ouellet, 1994, p. 154-155). Or, c'est grâce à ces valeurs que le Québec est devenu une terre d'accueil pour des milliers d'individus en quête d'une vie meilleure. En sanctionnant des pratiques culturelles incompatibles avec les valeurs fondatrices de la société québécoise, c'est la survie de celle-ci que le relativisme radical met en péril.

Pour dépasser les limites de l'assimilationnisme et du relativisme, on parle maintenant d'une position mitoyenne qui cherche à établir « jusqu'où peut aller l'ouverture à la diversité sans compromettre la viabilité des institutions et de la vie publique » (Gagnon, McAndrew et Pagé, 1996 : voir Séguin, 1997, p. 398). Le modèle retenu à ce jour, l'intégrationnisme (Barrette et coll., 1996, p. 48 à 50; Conseil des Relations Interculturelles, 1997), comporte deux éléments-clé : le cadre civique commun et le contrat moral. Le cadre civique commun désigne un certain nombre de règles et de valeurs fondamentales - entre autres la démocratie, les droits à la liberté, à l'égalité et à la sécurité ainsi que le français comme langue officielle de communication - dont le respect permet à tout citoyen de prendre part au débat politique tout en assurant la résolution pacifique des conflits et le maintien de l'ordre public. Le cadre civique commun limite toutefois les droits et libertés des individus lorsque l'exercice de ces droits et libertés pourrait menacer les valeurs démocratiques, le bien-être collectif ou les droits et libertés d'autres personnes; par exemple, dans le cas où la liberté de croyance ou de religion d'une personne porterait atteinte au droit à l'égalité hommes/femmes ou à l'intégrité du corps d'une autre personne.

En ce qui a trait au contrat moral, il s'agit, en quelque sorte, de l'engagement mutuel que prennent les nouveaux arrivants et la population d'accueil à respecter le cadre civique commun et à assumer les responsabilités qui vont de pair avec l'exercice de la citoyenneté. Au-delà de la protection ou de la tolérance des cultures minoritaires, on favorise la participation des immigrants à la définition d'un projet de société commun mais leur intégration réussie dépend à la fois de leurs propres efforts et de l'ouverture de leurs nouveaux concitoyens à leur égard. Il s'agit donc d'une responsabilité partagée. En d'autres termes, le contrat moral cherche à établir un équilibre entre, d'une part, les droits et les attentes légitimes des immigrants et ceux de la société d'accueil, et, d'autre part, leurs obligations réciproques. Les membres des cultures minoritaires ont le devoir de participer à la vie publique et de se joindre aux délibérations alors que les membres de la culture majoritaire doivent reconnaître que l'ordre des choses établi par eux est « sujet à la délibération, non pas dans ses valeurs constitutives qui rendent la délibération possible, mais dans tout le reste » (Gagnon, McAndrew et Pagé, 1996 : voir Pagé, 1997, p. 9).

### **Le rôle de la communication dans l'application du modèle d'intégration**

Dans l'application du modèle d'intégration et dans la gestion de la diversité, la communication joue un rôle essentiel. Principal instrument de participation du citoyen au projet de société commun, elle permet à chacun d'exercer son pouvoir personnel dans son milieu de vie, entre autres dans la recherche d'accommodements raisonnables ou de compromis. Sur la scène politique mais d'abord et avant tout à l'école, au travail, dans les activités du quotidien, chacun a la responsabilité de développer et d'adopter des comportements de communication qui lui permettent de faire connaître ses besoins, ses désirs et ses opinions dans le respect de ceux des autres, tout en encourageant ceux-ci à se comporter réciproquement. Autrement dit, pour favoriser l'intégration, la communication doit autant viser la compréhension interculturelle entre les citoyens que la satisfaction de leurs besoins et l'atteinte de leurs buts respectifs. Comprendre l'autre ne suffit pas : ce n'est pas parce qu'on comprend son désir qu'on répondra à ce désir, surtout si on perçoit celui-ci comme un obstacle à ses propres ambitions.

Comme outil essentiel à la réussite du projet d'intégration et à la satisfaction des individus dans leurs interactions quotidiennes, la compétence de communication désigne non seulement la capacité à se faire comprendre et à comprendre l'autre, mais aussi la capacité à se comporter d'une manière qui soit appropriée et efficace : un comportement est approprié s'il ne viole pas les règles, les normes et les attentes liées au contexte de communication; il est efficace s'il permet à l'individu d'atteindre le résultat le plus satisfaisant possible étant donné la situation (Spitzberg, 2000). Sur la scène québécoise,

la menace et la coercition peuvent être considérées comme des comportements efficaces mais inappropriés : même si l'individu qui les utilise parvient à ses fins, il ne respecte pas les principes d'une démocratie pluraliste. Inversement, des exemples de comportements appropriés mais inefficaces sont la soumission et la résignation, car ces comportements permettent rarement à un individu de satisfaire pleinement ses besoins.

### **Les éléments de la communication interpersonnelle**

Pour comprendre ce qui peut rendre la communication difficile entre deux personnes de cultures différentes, il faut d'abord définir ce qu'on entend par communication. La communication est un processus complexe qui se déroule en grande partie à notre insu. Différents modèles ont été élaborés pour décrire ce processus (voir A. DeVito, Chassé et Vézeau, 2001, p. 4-12). Quel que soit le modèle auquel on se réfère, cependant, l'idée de communication suppose le transfert d'un message d'un émetteur à un récepteur. Les éléments principaux du processus de la communication sont donc l'émetteur, i.e. la personne à l'origine de la communication; le message, i.e. l'ensemble des mots et des gestes utilisés par l'émetteur pour traduire ce qu'il pense, ressent, désire; et le récepteur, i.e. la personne à qui est destiné le message.

Le processus de la communication comporte également deux étapes significatives : l'encodage et le décodage. Lors de l'encodage, l'émetteur transpose une idée, un sentiment ou une intention sous forme de signes, en puisant ceux-ci dans un répertoire de codes verbaux (mots, expressions) et de codes non verbaux (gestes, mimiques, regard), codes auxquels il attribue des significations précises. Au cours du décodage, le récepteur doit donner un sens à ce qu'il voit et entend en utilisant son propre répertoire de signes (ou codes) et de significations correspondantes.

La communication implique donc, d'une part, deux interlocuteurs, deux personnes uniques ayant des besoins et une histoire propres et, d'autre part, un message qui doit être encodé et décodé correctement pour qu'il y ait compréhension mutuelle. Dans la première partie de cet essai, nous porterons notre attention sur les interlocuteurs eux-mêmes et sur certains éléments qui les définissent, particulièrement en contexte de communication interculturelle. Dans la seconde partie, nous tenterons de comprendre ce qui peut perturber l'encodage et le décodage des messages et nuire au processus de la communication interculturelle.

## Les éléments structurants de la communication en contexte interculturel

### La culture

**Culture et centralité émotive.** Dans un contexte interculturel, l'émetteur et le récepteur sont porteurs de cultures différentes. Pour comprendre ce qui nuit à la communication, on doit considérer les éléments « cachés » de la culture, par opposition à ses éléments « visibles ». Ces éléments comportent des attitudes, des croyances et des valeurs (Singer, 1987). Les attitudes désignent ce que nous aimons ou n'aimons pas, nos préférences ou nos répulsions concernant des objets, des idées, des situations, des personnes ou des groupes de personnes. Les croyances sont des hypothèses ou des attentes - conscientes ou non - qu'un individu accepte comme vraies à un moment de son existence. Les valeurs sont des croyances persistantes selon lesquelles un objectif de vie ou un mode de comportement est personnellement ou socialement préférable à l'objectif de vie ou au mode de comportement qui lui est opposé; elles définissent ce qui est désirable et indésirable.

Les éléments cachés de la culture sont particulièrement déterminants dans la constitution et le maintien d'un système culturel ainsi que dans le comportement des êtres humains; ils règlent les normes de conduite qui régulent les relations entre les personnes et donnent un sens aux codes verbaux et non verbaux qui sont utilisés pour communiquer. Les éléments matériels d'une culture (dans les domaines de l'alimentation, de l'habillement, de la religion, des technologies, etc.) ou les comportements observables des individus ne sont souvent que des manifestations concrètes de leurs croyances et de leurs valeurs; c'est pourquoi celles-ci s'accompagnent d'une charge émotive très importante. Les réactions les plus vives, lors d'une rencontre interculturelle, découlent souvent d'un sentiment de menace de certains de ces éléments cachés de la culture qui, s'ils sont démentis, remettent en question tout le mode de vie de la personne ou de son groupe. Aussi est-il fréquent que des croyances ou des valeurs divergentes soient au centre de conflits interculturels.

La charge émotive de la culture s'explique aussi par sa fonction de répondre au besoin de l'être humain de vivre dans un univers prévisible et de s'y sentir en sécurité. La culture fournit à l'individu des normes qu'il peut utiliser pour adopter une conduite adéquate ou pour prévoir le comportement d'autrui; elle comporte des croyances grâce auxquelles il peut expliquer les événements; elle véhicule des valeurs qui donnent une orientation à sa vie et guident sa conduite vers l'atteinte de buts précis. En ce sens, la culture rend la réalité

« maîtrisable ». La rencontre d'une personne de culture différente est menaçante : par ses comportements, par ses attitudes ou par ses idées, elle bouscule les certitudes de son interlocuteur et suscite des remises en question de ses propres normes, croyances et valeurs; son système de référence habituel ne lui suffit plus à donner un sens à ce qu'il observe et à se sentir compétent dans son environnement.

**Culture et conscience culturelle.** La culture est transmise par enculturation - processus au cours duquel un individu intègre les valeurs et les normes de sa collectivité et apprend à interpréter le monde et à se comporter comme les membres de son entourage (Alboudy, 1976 : voir Guimond, 1974, p. 671; Barrette et coll., 1996, p. 29). Dès son plus jeune âge, l'individu apprend ce qui est (ou ce qui n'est pas) permis, correct, normal ou naturel grâce à des pratiques et à des prescriptions culturelles qui permettent aux valeurs et aux idéaux d'une collectivité d'exister concrètement au sein de celle-ci. Les croyances, les valeurs, les impératifs et les interdits sociaux sont transmis et renforcés par le biais de coutumes, de normes et de pratiques qui règlent les relations dans les activités de tous les jours, au sein de la famille, à l'école, au travail, dans les loisirs. En répondant aux demandes et aux attentes plus ou moins explicites qui lui sont adressées par ses parents, ses professeurs, ses amis, son employeur, ses collègues, etc., l'individu intériorise les valeurs collectives prédominantes (Markus et Kitayama, 1994).

L'enculturation se déroule en grande partie avant l'âge de l'abstraction, par observation et par imitation plutôt que par des indications verbales et explicites (Andersen, 2000). La nature de ce processus fait en sorte que la culture est apprise et vécue plus ou moins à notre insu, sans que nous en soyons pleinement conscients. Le fait que nous ne soyons pas toujours conscients des valeurs et des croyances qui motivent nos comportements rend celles-ci plus difficiles à identifier quand elles sont au cœur d'un conflit, ce qui, en retour, rend celui-ci plus difficile à résoudre.

**Culture et normalité.** Avec l'ensemble des gènes hérités à la naissance, l'environnement social est le principal déterminant de l'identité et du comportement (Andersen, 2000; Barrette et coll., 1996). Comme la socialisation commence dès notre arrivée au monde, il n'est pas toujours facile de départager l'influence du milieu de celle des gènes. Comment savoir si un individu est ou se comporte d'une certaine façon parce que c'est « dans sa nature » plutôt que « dans sa culture » d'être ou d'agir ainsi? L'impact de la culture sur le comportement est et a souvent été confondu avec celui de la nature. Ainsi, la théorie à l'origine du racisme soutenait que les différences entre les groupes humains provenaient de différences génétiques héréditaires, plutôt que de la



diversité des milieux de vie; les différences sociales et culturelles ainsi que les inégalités de statut, de richesse et de pouvoir étaient considérées comme des conséquences directes de la biologie, ce qui justifiait la discrimination et, en retour, le maintien du statut quo (Barrette et coll., 1996).

Dans les faits, il est difficile de faire le lien entre biologie et comportement, entre autre parce qu'un gène ne contrôle pas directement la manifestation d'un trait. En effet, le milieu, i.e. l'ensemble des conditions internes et externes de l'organisme, intervient avec le matériel génétique pour déclencher, inhiber, moduler l'expression d'un trait (Barrette et coll., 1996). Bien que la science ait permis d'invalider les fondements théoriques du racisme, il demeure parfois difficile de distinguer les effets de la culture et ceux de la nature. Étant donné l'enracinement profond de la culture dans l'éducation et dans le développement d'un individu, celui-ci peut facilement en arriver à confondre la « nature humaine », la « normalité » ou toute vérité « universelle » avec sa propre culture.

Sans nier l'existence d'une vérité absolue, la recherche ou la définition de cette vérité n'est pas le but principal de la communication interculturelle dans le contexte québécois d'intégration. Malgré l'existence de besoins communs à tous les êtres humains, il n'existe pas de réponse universelle à ces besoins. Dans un contexte d'entraide et de solidarité, les interlocuteurs doivent chercher à favoriser la satisfaction des besoins mutuels tout en demeurant conscients que les moyens de satisfaire ces besoins varient selon la culture.

### **L'identité culturelle**

**Culture versus identité culturelle.** Bien qu'il soit nécessaire de s'interroger sur le concept de culture pour déterminer les implications que peut avoir la présence de différences culturelles sur la communication, il ne suffit pas de connaître divers systèmes culturels pour prévenir et surmonter les difficultés que peuvent rencontrer des interlocuteurs de cultures différentes. La connaissance des croyances, des valeurs, des normes de conduite et des codes de communication qui prévalent dans une culture peut nous aider à prévoir et à expliquer le comportement d'une personne dans la mesure où celle-ci s'identifie à cette culture - ce qui n'est pas toujours le cas.

Ainsi, l'identité culturelle qu'on attribue à une personne (identité prescrite) ne correspond pas nécessairement à l'identité culturelle telle que vécue par cette personne : ce n'est pas parce qu'on catégorise une personne comme membre d'un groupe que cette personne s'identifie à celui-ci ou qu'elle agira en fonction des idées préconçues concernant ce groupe. Par exemple, un individu

d'origine étrangère adopté en bas âge peut s'identifier davantage à la culture d'accueil qu'à sa culture d'origine. Par ailleurs, même si notre interlocuteur confirme son appartenance à un groupe, son identification peut ne pas être totale ni exclusive. Il peut se différencier du reste du groupe soit en rejetant certains ou plusieurs éléments culturels de ce groupe, soit en accordant à d'autres éléments plus (ou moins) d'importance que les autres membres du groupe, soit encore en intériorisant d'autres appartenances. C'est souvent le cas des enfants d'immigrants socialisés dans deux cultures différentes, le jour à l'école, dans la société d'accueil, et le soir dans leur famille.

La culture est un ensemble d'éléments partagés par un large groupe et transmis de génération en génération au sein de ce groupe (Samovar et Porter, 2000; Singer, 1987); elle ne désigne pas l'individualité de chaque membre de ce groupe. Or, la communication met en relation non pas des cultures mais des individus, ceux-ci ayant une expérience personnelle de leur culture. L'expérience d'une culture peut être désignée par le terme d'identité culturelle, qui se définit plus précisément comme l'identification d'un individu à un groupe et le sentiment de cet individu d'être accepté par ce groupe (Collier et Thomas, 1988 : voir Belay, 1996, p. 321).

L'identité culturelle dérive d'une tension constante entre un besoin d'affiliation et un besoin de différenciation (Brewer, 1991 : voir Gudykunst, 1994, p. 23). Le fait d'être unique et différent est aussi important que d'être semblable à d'autres personnes et d'être intégré à un groupe. En se conformant à certaines normes pour être accepté au sein d'un groupe, l'individu répond à son besoin d'affiliation; en faisant valoir les caractéristiques qui permettent à son groupe de se démarquer des autres groupes, il répond à son besoin de différenciation. C'est peut-être ce qui explique l'attachement des Québécois à la langue française : celle-ci leur permet en effet de se distinguer de tous les autres groupes ethnolinguistiques d'Amérique du Nord.

Comme l'identité culturelle d'un individu vise à satisfaire ses besoins d'affiliation et de différenciation, la revendication de cette identité peut être un enjeu important lors d'une communication. La non reconnaissance ou le nonrespect de l'identité culturelle d'un individu peut être perçu ou vécu comme une menace par celui-ci. Toute situation ou toute personne qui remet en question son identité peut être perçue comme une menace - particulièrement si ce changement concerne des aspects ou des engagements centraux à son identité. Belay (1996) suggère cinq éléments de définition de l'identité culturelle qui peuvent nous aider à identifier ce qu'il importe de considérer dans la reconnaissance de l'identité culturelle d'un interlocuteur. Il s'agit de la « temporalité », de la « territorialité », de la « multiplicité », de la « contrastivité » et de

l' « interactivité ». Ajoutons également le pouvoir, un aspect de l'identité culturelle ayant été documenté par Martin (2000), Orbe (1998) et Singer (1987).

**Identité culturelle, temporalité et territorialité.** La temporalité signifie que l'identité culturelle se situe dans le temps. Elle émerge d'une histoire et s'inscrit dans cette histoire; elle est le produit de contextes historiques particuliers. Un groupe culturel a une origine, lointaine ou récente. Il a aussi une existence dans le présent. Il a une évolution : les Québécois furent d'abord des Français, puis des Canadiens et plus tard, des Canadiens français. Cette évolution est marquée par des événements significatifs : la défaite des Français contre les Anglais à la fin du 18<sup>ème</sup> siècle est l'exemple d'un événement qui a eu des répercussions importantes sur leur identité.

La construction de l'identité est aussi un processus qui se situe dans l'espace : c'est ce qu'on entend par territorialité. L'identité d'un groupe est liée à la revendication d'un territoire et à des stratégies ou à des justifications pour gagner ou défendre ce territoire. L'actualité en fournit un exemple avec le conflit qui oppose Palestiniens et Israéliens, ces deux groupes ayant développé un sentiment identitaire pour le même territoire. Plus près de nous, les revendications territoriales des autochtones illustrent également l'importance du territoire dans la constitution de l'identité.

La temporalité et la territorialité nous permettent de définir deux types importants d'éléments d'identification chez les membres d'un groupe culturel : les éléments historiques et les éléments territoriaux. Des lieux et des événements participent au développement et à l'évolution des identités culturelles et peuvent être au centre de revendications ou d'enjeux identitaires importants lors d'une interaction entre des personnes de cultures différentes; ils sont accompagnés d'une charge émotive plus ou moins grande selon la signification qui leur est attribuée.

La temporalité et la territorialité sont particulièrement centrales à la formation des identités nationales et ethniques. Barrette et coll. (1996, p. 8) définissent une nation comme une population « qui habite un pays ou une partie de son territoire et qui a pu participer à sa création »; pour Singer (1987), une nation désigne un groupe qui occupe un environnement spécifique et qui a une histoire propre. Une ethnie, d'autre part, est « une population qui se définit (...) par une culture et une histoire communes à ses membres » (Barrette et coll., 1996, p. 4). Même s'il arrive qu'une ethnie soit représentée par plusieurs groupes en différents lieux du monde, ses membres partagent le sentiment d'une origine commune (Martin, 2000) et leur histoire est généralement associée à une région du monde en particulier.

**Identité culturelle et multiplicité.** La troisième particularité de l'identité culturelle, la multiplicité, nous indique que le sentiment identitaire n'est exclusif ni à l'appartenance ethnique, ni à l'appartenance nationale. Un danger de la communication interculturelle est de réduire l'identité de son interlocuteur à sa nationalité ou à son ethnicité. La communication interculturelle désigne la communication entre des personnes de cultures différentes parmi lesquelles la culture ethnique et la culture nationale, mais celles-ci interfèrent avec d'autres éléments d'identification comme le sexe, l'âge, la religion, la classe sociale, l'orientation sexuelle, la profession, etc. L'individu n'est pas enfermé dans une seule catégorie sociale : tout au long de sa vie, il est membre, de façon contrainte ou choisie, de groupes plus ou moins nombreux.

À l'instar des groupes nationaux ou ethniques, les groupes qui se définissent sur la base de caractéristiques autres que la nation ou l'ethnie évoluent dans le temps et dans l'espace. Ainsi, la révolution sexuelle a marqué l'évolution des identités basées sur le genre; elle a bouleversé les rôles de l'homme et de la femme occidentaux ainsi que les territoires respectifs qui leur étaient réservés, i.e. le travail à l'extérieur du foyer et les tâches ménagères à la maison. Les sous-groupes culturels donnent aussi naissance à des systèmes culturels qui leur sont propres et qu'ils transmettent à leurs membres. En raison de ses appartenances multiples, un individu peut partager certaines convictions ou une perception semblable de la réalité avec les membres de groupes variés (DeVito et coll., 2001; Singer, 1987). Aussi, des membres d'un même groupe social (ex. : adolescents) qui appartiennent à des communautés ethniques différentes (ex. : haïtienne et vietnamienne) ont parfois plus en commun qu'avec d'autres membres de leur propre communauté ethnique qui appartiennent à un groupe social différent (ex. : personnes âgées).

**Identité culturelle et saillance identitaire.** Les appartenances d'un individu n'auront pas toutes le même poids dans la définition de son identité. Consciemment ou non, il les rangera en ordre d'importance. Certaines particularités de son environnement, comme le genre des gens qu'il côtoie au quotidien ou le type et la concentration des groupes ethniques dans son milieu de vie, pourront jouer un rôle important dans le développement de son identité (Vallerand et Losier, 1994). Ainsi, pour une personne de couleur qui habite dans un quartier majoritairement blanc, la race pourra devenir une dimension d'appartenance très significative; pour un garçon élevé parmi plusieurs soeurs, il pourra plutôt s'agir du genre. Comme il est peu probable que deux individus s'identifient exactement à tous les mêmes groupes sociaux avec la même intensité, deux interlocuteurs n'ont jamais tout à fait la même culture personnelle et la même perception de la réalité. Par contre, plus le nombre d'appartenances communes est élevé, plus leur perception de la réalité est semblable, et plus il leur sera facile de communiquer (Singer, 1987).

Le contexte fait aussi en sorte que nous nous référions à un groupe en particulier quand nous communiquons (Belay, 1996, p. 323; Collier, 2000; DeVito et coll. 2001); une caractéristique identitaire sera plus ou moins saillante selon le contexte. Certaines catégories sociales semblent être saillantes dans la plupart des situations, comme le genre et l'ethnicité (Smith et Bond, 1993 : voir Gudykunst, 1994, p. 20), qui s'accompagnent de différences physiquement observables (traits) ou de « marqueurs culturels » (habillement). D'autres catégories sont significatives dans certaines circonstances seulement, par exemple quand seuls quelques membres d'une catégorie sont présents au sein d'un groupe plus large.

Nous sommes également plus conscients d'une appartenance sociale lorsque nous sommes mis en présence d'une personne qui diffère sur cette dimension d'appartenance. Le contexte québécois rend particulièrement saillantes les identités ethnolinguistiques, surtout dans les quartiers où plusieurs groupes se côtoient, ainsi que dans les institutions publiques et sur la scène politique. Une appartenance peut aussi être activée en présence d'une personne perçue comme hostile ou menaçante vis-à-vis cette appartenance (Singer, 1987), ce qui est le cas quand les individus sont membres de groupes qui ont une histoire de rivalités et de conflits, de domination et de soumission, ou entre lesquels il y a un écart significatif de pouvoir ou de prestige social. La compétition entre Canadiens anglais et Canadiens français en est un exemple et a sans doute contribué à faire de la langue un élément structurant de l'identité québécoise.

**Identité culturelle, contrastivité et interactivité.** La contrastivité signifie que l'identité d'un groupe ou d'un individu n'apparaît que par la mise en contraste avec d'autres groupes ou d'autres individus. Une identité n'existe pas en elle-même, elle est créée en relation avec celle des autres groupes ou individus qui sont présents dans l'environnement social. Quand un groupe ou un individu est mis en présence d'un autre groupe ou d'un autre individu différent de lui sur une dimension donnée, il ne peut que devenir plus conscient de cette dimension qui le distingue.

L'interactivité sous-tend que l'identité se développe et évolue dans l'interaction : au fil des messages échangés avec son entourage, un groupe ou un individu voit son identité tantôt confirmée et renforcée, tantôt remise en question et modifiée. C'est par la communication qu'un individu négocie ou revendique certains éléments identitaires. Au cours de sa vie ou même d'une seule journée, il est amené à négocier et à revendiquer des identités socioculturelles variées autant qu'à se voir attribuer ou refuser des identités diverses par les membres de son environnement social (Belay, 1996; Collier, 2000).

La contrastivité et l'interactivité sont deux particularités qui mettent en relief l'importance de l'environnement social et de la communication dans l'émergence, le développement et l'évolution d'une identité socioculturelle. À travers le jeu de la communication, les personnes qui composent notre environnement social ont le pouvoir d'évaluer de manière positive ou négative l'identité revendiquée et de nous accorder ou de nous refuser la reconnaissance de cette identité. Le besoin d'être confirmée et valorisée dans son identité culturelle rend toute personne vulnérable face à son interlocuteur. Même un membre de la société d'accueil peut être incommodé par la menace que représente l'évaluation de l'étranger du pays hôte ou de la personne elle-même.

L'identité d'un individu peut être atteinte quand celui-ci n'est pas reconnu comme membre d'un groupe auquel il s'identifie ou dont il prise l'appartenance; par exemple, un Néo-Québécois qui revendique l'identité québécoise mais qui n'est pas reconnu comme tel par ses concitoyens. On peut aussi être placé dans un groupe auquel on ne s'identifie pas ou dont on rejette l'appartenance; c'est souvent le cas des immigrants, considérés comme formant un seul groupe indifférencié, ou affublés d'étiquettes qui ne leur correspondent pas.

**Identité et pouvoir.** Une façon de mieux comprendre certains problèmes de communication en contexte interculturel est de les considérer non pas sous l'angle de la différence culturelle mais sous celui du pouvoir, en vertu duquel certaines identités occupent une position privilégiée dans la structure sociale. L'autre peut constituer une menace non seulement par sa différence mais aussi par son pouvoir, perçu ou réel. Plus un interlocuteur est perçu comme ayant du pouvoir, plus ses évaluations et ses gestes sont perçus comme étant lourds de conséquences; on peut craindre, par exemple, que le comportement ou l'évaluation de l'autre ait des conséquences négatives sur soi (Stephan et Stephan, 1985 : voir Gudykunst, 1994, p. 14).

Le pouvoir est la capacité à influencer ou à modifier le comportement des autres groupes et/ou individus dans le sens désiré (Singer, 1987). Le pouvoir d'un groupe dépend de plusieurs variables : 1) sa richesse, humaine ou matérielle, i.e. les ressources matérielles qu'il possède et la valeur sociale de ses ressources ainsi que la force numérique et psychologique de ses membres; 2) son organisation, formelle ou informelle, i.e. sa capacité à former des coalitions; 3) l'information qu'il détient, générale ou spécifique à un domaine, et la capacité de persuasion de son idéologie; 4) son statut, prescrit ou acquis, entre autres selon sa position historique; 5) et sa volonté ou son intention, consciente ou inconsciente, d'exercer le pouvoir.

Dans la négociation d'une identité, le pouvoir est vital. Selon Martin (2000), il existe, aux États-Unis (et, par extension, en Amérique du Nord), un continuum

le long duquel se situent les identités en fonction du pouvoir qu'elles détiennent. À l'une des extrémités se trouvent les hommes hétérosexuels de race blanche, de religion protestante, de classe moyenne/élevée; à l'autre extrémité se trouvent les femmes homosexuelles de couleurs, de religions autres que protestante et de classe moins aisée. En situation de pouvoir, une identité est perçue et vécue comme « la » norme (ou « normative »); l'individu ou le groupe ne risque guère d'être remis en question. Par contre, les occasions de prises de conscience identitaires sont moins fréquentes; c'est pourquoi un pouvoir identitaire élevé est souvent associé à une conscience identitaire faible.

Au contraire, une identité en marge de la norme dominante est plus susceptible de susciter des réactions, d'être évaluée négativement, d'être dépréciée ou dénigrée. C'est souvent le cas des membres de groupes minoritaires. Une étude réalisée aux États-Unis auprès d'un groupe de femmes d'origine indienne révèle la nature des difficultés rencontrées dans la négociation d'une identité non dominante (Hedge, 1998). Ces femmes rapportent être confrontées au stéréotype de la femme asiatique soumise, docile, trop peu agressive et sans leadership, traditionnelle et peu sociable. Elles ajoutent qu'elles se sentent disparaître derrière des formulations généralisantes telles que « vous les Indiens ». Il en résulte un sentiment d'appauvrissement et de manque de contrôle sur leur environnement ainsi que l'intériorisation d'une identité négative.

Toute remise en question du pouvoir d'un groupe peut être considérée comme une menace à l'identité de ce groupe car il en résultera un changement dans la capacité de celui-ci à contrôler les mécanismes sociaux par lesquels les identités sont négociées. C'est pourquoi la réceptivité d'une société d'accueil envers les membres d'un groupe ethnique varie selon la « vitalité ethno-linguistique » (Dodd, 1991, p. 116) de ce groupe, i.e. selon le statut économique, social et politique, perçu ou réel, et selon la menace économique, sociale, politique, perçue ou réelle, que représente ce groupe dans la société d'accueil (Kim, 1997). Au Québec, le nouvel arrivant « se retrouve en position de force : il comble un besoin démographique, il est souvent formé et préparé pour répondre à des besoins urgents de main-d'oeuvre qualifiée, à moins qu'il ne soit un investisseur. Il n'est pas seulement pauvre ou réfugié » (Guitouni, 1998, p. 12).

### **Le concept de soi**

**Identité culturelle versus concept de soi.** Une culture peut influencer la manière d'être, d'agir et de communiquer d'un individu dans la mesure où celui-ci s'identifie à cette culture. Toutefois, un individu ne se définit pas toujours que par son appartenance à un ou à des groupes culturels; en contexte interculturel, il peut aussi communiquer sur une base personnelle. Une compréhension plus juste de son comportement de communication doit inclure

une définition plus globale de son identité, ou de son concept de soi - i.e. l'ensemble des idées et des perceptions qu'il a sur lui-même (DeVito et coll., 2001). Le concept de soi est à distinguer de l'identité culturelle : celle-ci est l'expérience personnelle d'une culture, alors que le concept de soi est l'image qu'une personne a d'elle-même. Cette image est inclusive des appartenances sociales, mais l'importance de ces appartenances dans la définition du concept de soi peut varier en fonction des valeurs et des idéaux collectifs intériorisés par l'individu au cours de la socialisation.

Le concept de soi influence et, dans bien des cas, détermine la nature de l'expérience individuelle d'une personne, que ce soit au niveau cognitif, émotif ou motivationnel (Markus et Kitayama, 1991); en retour, les cognitions, les émotions et les motivations sont des composantes psychologiques qui ont des répercussions sur le comportement observable des individus. Or, la nature du concept de soi - et, par conséquent, celle des cognitions, des émotions et des motivations - peut varier en fonction de la culture et se traduire par des différences dans le comportement des individus, différences qui peuvent nuire à la communication interculturelle. Examinons plus en détails les composantes générales du concept de soi et les variations culturelles possibles.

**Aspects universels du concept de soi.** Certains aspects du concept de soi sont universels. Quelle que soit sa culture, un individu a conscience d'être habité par une certaine activité interne, un flot continu de pensées, de rêves, d'émotions inaccessibles aux autres. L'ensemble de ces éléments compose le soi privé. Les aspects de soi qui sont visibles et qui peuvent être observés directement par les autres (apparence physique, comportement, etc.), d'autre part, composent le soi public (DeVito et coll., 2001; Markus et Kitayama, 1991).

Tout individu identifie aussi des caractéristiques qui lui sont propres et qui lui permettent de se distinguer des autres; ces éléments composent son identité personnelle (DeVito et coll., 2001; McGuire, 1984; McGuire et McGuire, 1981, 1988 : voir Losier et Vallerand, 1994, p. 143). Son appartenance à un ou des groupes sociaux, d'autre part, donne naissance à son identité sociale (Bourhis et Gagnon, 1994); celle-ci inclut les éléments du concept de soi qu'un individu partage avec d'autres personnes (DeVito et coll., 2001). Le concept de soi étant tributaire de la valeur subjective attachée à l'identité sociale, l'individu cherche à s'associer à des groupes qu'il évalue positivement de manière à servir une image de soi positive (Tajfel et Turner, 1986 : voir Bourhis et Gagnon, 1994).

Dans une situation de communication, un individu sera plus ou moins sensible à la menace de son identité personnelle ou de son identité sociale selon l'importance qu'il accorde à chacune. Or, l'importance relative du soi privé, du soi



public, de l'identité personnelle et de l'identité sociale dans la définition du concept de soi varie en fonction de la culture. L'individualisme-collectivisme (Hofstede, 1994), l'une des principales dimensions de variabilité culturelle que nous retrouvons dans la littérature, peut nous éclairer sur ces variations culturelles ainsi que sur leurs conséquences sur le comportement des individus et sur la communication interculturelle. Voyons ci-dessous en quoi consistent l'individualisme et le collectivisme.

**Individualisme et collectivisme.** L'individualisme et le collectivisme sont deux systèmes de croyances et de valeurs sur lesquels reposent, à divers degrés, des systèmes culturels variés. Une culture individualiste valorise la réalisation de soi et l'accomplissement personnel. L'individu doit découvrir et assumer ce qui le rend unique, promouvoir ses buts personnels et devenir indépendant des autres. Il apprend à évaluer positivement des attributs comme l'authenticité, l'autonomie et la capacité à faire des choix personnels. La dépendance (affective ou matérielle) et l'incapacité à se démarquer ou à se faire remarquer des autres sont perçues négativement.

Dans une culture collectiviste, l'idéal poursuivi est l'harmonie sociale et le maintien de l'interdépendance avec d'autres personnes. L'individu doit contribuer à l'ordre et à l'équilibre au sein de son groupe immédiat et dans sa collectivité; il doit promouvoir les buts d'autrui et éviter les situations de confrontation. La faculté d'adaptation aux autres, la loyauté et la capacité à remplir ses obligations sociales sont des qualités très prisées. L'incapacité à entretenir des relations stables, la rupture de liens significatifs ou l'exclusion du groupe d'appartenance sont des épreuves difficiles à traverser (Markus et Kitayama, 1991).

Selon Triandis (1988 : voir Gudykunst, 1994, p. 44), le rôle et l'importance relative des groupes d'appartenance dans la vie des gens est l'un des principaux facteurs qui différencient les cultures individualistes et collectivistes. Dans une société individualiste, le groupe d'appartenance principal est la famille immédiate. Même si un individu s'associe, selon ses goûts et ses intérêts, à divers groupes sociaux (clubs, ordres professionnels), il doit surtout prendre soin de lui-même et de ses parents proches. Son identité repose sur plusieurs appartenances sociales et chacune d'elles n'influence sa conduite que dans des situations spécifiques, sans jouer un rôle très important dans le maintien de l'estime de soi.

Dans une société collectiviste, la personne appartient à une famille étendue ou à quelques groupes seulement (religion, université, entreprise) qui répondent à ses besoins en général. Le groupe veille au bien-être et à la protection de ses membres mais, en échange, ceux-ci doivent faire preuve de solidarité et de

loyauté (Hofstede et Bond, 1984 : voir Gudykunst, 1994), par exemple en se comportant conformément à ses normes. L'identité sociale est définie par des appartenances moins diversifiées et plus exclusives que dans les cultures individualistes; leur importance émotive est plus grande, leur influence sur leur comportement est généralisée à la plupart des situations et elles jouent un rôle déterminant dans le maintien de l'estime de soi.

L'individualisme-collectivisme est une dimension de variabilité qui a souvent été utilisée pour différencier les cultures d'un point de vue nationale. Les États-Unis, l'Australie, la Grande-Bretagne, le Canada et les Pays-Bas ont été identifiés comme les nations les plus individualistes, alors que le Japon, la Chine, la Corée, le Venezuela et la Colombie comptent parmi les pays les plus collectivistes (Hofstede, 1994). Les degrés d'individualisme et de collectivisme diffèrent également à l'intérieur d'un même pays; il existe une grande variabilité non seulement entre les nations, mais aussi à l'intérieur même des nations. L'individualisme et le collectivisme cohabitent de plus en plus dans les sociétés modernes en raison des mouvements migratoires et des individus qui perpétuent leur culture d'origine au sein de leur communauté d'accueil, mais aussi parce qu'aucun groupe n'est jamais tout à fait homogène de par la diversité des êtres humains.

**Construit de soi indépendant, construit de soi interdépendant.** Deux types de concepts de soi, le construit de soi indépendant et le construit de soi interdépendant (Markus et Kitayama, 1991, 1994) ont été associés à l'individualisme et au collectivisme (Gudykunst et coll. : voir Gudykunst, 1994, p. 44); ils reflètent, au niveau individuel, les valeurs, les idéaux et les normes qui prévalent dans chacun de ces systèmes culturels. Le construit de soi indépendant est plus typique de la culture nord-américaine et des cultures ouest-européennes, alors que le construit de soi interdépendant se retrouve en Asie, particulièrement au Japon, ainsi que dans les cultures africaines, latines-américaines et sud-européennes. Comme pour l'individualisme-collectivisme, cette distinction doit être considérée comme une tendance générale qui émerge quand les cultures sont considérées globalement. Des variations existent à l'intérieur d'une même culture : par exemple, Markus et Kitayama (1994) observent que les membres de groupes marginalisés au sein d'une société ont tendance à développer un construit de soi interdépendant alors que ceux qui détiennent le pouvoir interiorisent plutôt un construit de soi indépendant.

L'individu qui se définit par un construit de soi indépendant se voit comme un être unique et séparé d'autrui par des limites psychologiques clairement éta-

blies; ses relations sociales lui servent surtout à réaliser ses buts personnels. Une personne au construit de soi interdépendant, au contraire, se définit en grande partie par ses relations avec d'autres personnes; le développement et le maintien de relations sociales sont des fins en soi. Cela ne signifie pas pour autant que les individus au construit de soi indépendant sont incapables d'entraide, d'amour, d'amitié, de sympathie ou de compassion - ni d'ailleurs que les individus au construit de soi interdépendant sont incapables d'indépendance. Par contre, dans les cultures individualistes, les comportements prosociaux sont laissés à la discrétion des individus; ils suscitent le respect, l'admiration. Dans les cultures collectivistes, de tels comportements ne sont pas exceptionnels : ils constituent une norme, voire même un impératif. D'un autre côté, la poursuite de l'indépendance, prioritaire dans les cultures individualistes, est laissée à l'initiative de chacun dans les cultures collectivistes.

Une personne accorde plus ou moins d'importance au soi privé et au soi public en fonction du type de construit de soi qu'elle a développé. Un individu au construit de soi indépendant se définit et se comporte en fonction du soi privé; les éléments importants de son concept de soi sont des attributs internes : pensées, sentiments, désirs, préférences, habiletés, opinions, etc. L'individu cherche à se présenter aux autres tel qu'il est intérieurement. De son côté, un individu au construit de soi interdépendant s'efforce de faire abstraction de ses attributs internes pour éviter que ceux-ci menacent le maintien d'une relation harmonieuse. Il se conduit plutôt en fonction du soi public, i.e. en fonction des rôles qui le définissent dans sa collectivité : père/mère, fils/fille, frère/soeur, mari/femme, patron/employé, etc. Sa conduite est dictée non pas par ses propres pensées, sentiments ou buts personnels mais par ceux des personnes significatives ou par les normes et les attentes associées à sa position dans l'organisation sociale.

La nature du construit de soi d'un individu a un impact au niveau de ses cognitions, de ses émotions et de ses motivations. Au niveau cognitif, un individu au construit de soi indépendant développe généralement une meilleure connaissance de lui-même que celui qui a un construit de soi interdépendant. Par contre, ce dernier élabore des représentations plus complexes et élaborées des autres, ce qui lui permet d'ajuster sa conduite à chaque personne ou à chaque relation. Au niveau émotif, l'individu au construit de soi indépendant est plus attentif aux émotions « centrées sur le soi » (frustration, colère, fierté), i.e. des émotions qui lui permettent de faire valoir ses attributs personnels et de les faire respecter par autrui, alors que la personne au construit de soi interdépendant exprime plus souvent des émotions « centrées sur l'autre » (sympathie, communion, honte), émotions favorables au maintien de relations

interpersonnelles. Au niveau des motivations, même si certains besoins sont universels, leur satisfaction repose sur des éléments différents selon la culture. Par exemple, l'accomplissement de soi passe par le développement d'un construit de soi indépendant dans les sociétés individualistes, et par le développement d'un construit de soi interdépendant dans les sociétés collectivistes.

La nature du construit de soi d'un individu se reflète également dans ses comportements de communication. Une personne de culture individualiste cherche à confirmer un construit de soi indépendant et à se différencier d'autrui alors qu'un individu de culture collectiviste tente de soutenir un soi interdépendant et d'obtenir l'approbation des personnes significatives (Gudykunst, 1994; Ting-Toomey, 1988). Dans la gestion d'un conflit, un individu de culture individualiste se concentre sur la tâche à accomplir, sur le problème à résoudre, cherchant à se réaliser dans l'action. Il sépare le conflit des personnes; il aborde le conflit ouvertement, directement. À ses yeux, l'utilisation de stratégies indirectes est un signe de lâcheté. Un individu de culture collectiviste, au contraire, se définit par ses relations et par sa capacité à maintenir l'harmonie; il considère donc le conflit comme une menace pour lui-même, pour son interlocuteur ou pour la relation. Si le conflit est inévitable, il l'aborde subtilement et s'efforce de protéger son image et celle d'autrui en faisant preuve, selon son rang et celui de son interlocuteur, de bienveillance ou d'humilité. Les stratégies directes sont associées à un manque de savoir-vivre comparativement aux stratégies indirectes, plus appropriées (Ting-Toomey, 1988, 2000).

### **Les obstacles à la compréhension mutuelle et à la satisfaction des besoins**

Nous avons tenté ci-dessus de résumer les principaux éléments qui peuvent structurer la dynamique de la communication quand le psychologue en relations humaines établit une relation professionnelle avec une personne de culture ou d'appartenance socioculturelle différente, ou lors d'un échange entre un membre de la société d'accueil et un immigrant. Cherchons maintenant à comprendre ce qui peut nuire à la communication dans ces contextes de diversité culturelle.

#### **Les obstacles à la communication interculturelle : un aperçu**

Barna (1997) identifie six pierres d'achoppement à la communication interculturelle : la présomption de similarité; les différences dans le langage; les interprétations erronées des codes non verbaux; les idées préconçues et stéréotypes; la tendance à évaluer; et l'anxiété élevée. Samovar (1991) distin-

gue, lui aussi, six obstacles potentiels à la communication interculturelle : la recherche de ressemblances; la diversité des buts de communication; le retrait; les stéréotypes et préjugés; l'ethnocentrisme; et la réduction de l'incertitude. La plupart de ces thèmes ou des thèmes similaires se retrouvent chez d'autres auteurs qui abordent les relations intergroupes et la communication interculturelle : l'absence de prise en compte de la différence ou la prise en compte défectueuse de la différence chez Camilleri (1989); la similarisation, la catégorisation et la péjoration de la différence chez Camilleri et Vinsonneau (1996); les stéréotypes, les préjugés, l'ethnocentrisme, la discrimination et le racisme chez Barrette et coll. (1996); le racisme chez Carter et Thompson (1997); ainsi que l'anxiété et l'incertitude chez Gudykunst (1994).

L'ethnocentrisme est sans doute le concept qui permet le mieux de mettre en lumière les liens qui existent entre ces thèmes. Ceux-ci peuvent être vus tantôt comme des manifestations de l'ethnocentrisme (présomption de similarité; absence de prise en compte de la différence ou prise en compte défectueuse de la différence; stéréotypes et préjugés), tantôt comme des causes de l'ethnocentrisme (différences dans le langage ou dans les buts de communication; recherche de ressemblances; incertitude et anxiété), tantôt comme des conséquences de l'ethnocentrisme (interprétations erronées, tendance à évaluer, discrimination et racisme). Voyons en quoi consiste l'ethnocentrisme et tentons d'en identifier les causes ou les déclencheurs potentiels, les formes sous lesquelles il se manifeste et ses conséquences sur la communication.

#### Ethnocentrisme : éléments de définition

D'un point de vue cognitif, l'ethnocentrisme est la tendance à voir le monde à partir de son propre cadre de référence. Summer, le premier à avoir utilisé ce terme dans l'étude des relations intergroupes et de la culture, définit l'ethnocentrisme comme une « attitude qui consiste à considérer son propre groupe comme le centre de l'univers et à évaluer tous les autres groupes en fonction du sien » (Summer, 1906 : voir Bourhis et Gagnon, 1994, p. 735; Summer, 1940 : voir Samovar et Porter, 2000, p. 9-10). L'ethnocentrisme est la « tendance à interpréter et à juger de la réalité observée à partir de nos propres critères culturels » (Barrette et coll., 1996, p. 148); c'est la tendance à juger tout groupe, son environnement, son mode de communication selon les catégories et valeurs de sa propre culture (Samovar, 1991, p. 279).

L'ethnocentrisme s'accompagne d'un processus de catégorisation à partir duquel on distingue les membres de l'endogroupe et ceux de l'exogroupe. Souvent, ce mécanisme cognitif va de pair avec des jugements favorables à l'égard de l'endogroupe et des jugements défavorables envers les exogroupes (quoique des exceptions soient possibles chez les groupes sous la domination

d'autres groupes; Bourhis et Gagnon, 1994, p. 753). D'un point de vue affectif, l'ethnocentrisme est donc un phénomène qui se caractérise par un biais pro-endogroupe, i.e. par : 1) des attitudes positives envers l'endogroupe; 2) des attitudes négatives envers les exogroupes; 3) et la conviction que les exogroupes sont inférieurs à l'endogroupe (Bourhis et Gagnon, 1994). Plus la situation intergroupe est conflictuelle, plus cette tendance s'accroît.

L'ethnocentrisme est comparable à la culture en ce sens où il est lié à la satisfaction de besoins fondamentaux. D'une part, en ayant recours à son propre système de croyances et de représentations pour interpréter la réalité et pour donner un sens aux événements, l'individu répond à son besoin de cohérence. D'autre part, le biais pro-endogroupe ayant pour effet de rehausser son identité, l'ethnocentrisme répond à son besoin d'estime de soi. À l'instar de la culture, l'ethnocentrisme est également un phénomène universel et inconscient. Ainsi, Lipiansky (1989 : voir Barrette et coll., 1996, p. 148) définit l'ethnocentrisme comme un trait culturel, universellement répandu. Pour Samovar et Porter (2000, p. 9-10), la culture *est* ethnocentrique. L'ethnocentrisme nous est transmis à notre insu et très tôt dans la vie : sur les bancs d'école, des générations de jeunes Canadiens anglais ont appris à voir la Conquête comme une libération pour les Canadiens français, alors que le même événement était présenté à ceux-ci comme une catastrophe (Chartrand, 1998). De part et d'autre, les individus acquièrent un point de vue ethnocentrique de leur histoire et de celle des autres groupes.

### **La différence culturelle : cause réelle versus cause apparente**

Camilleri (1989) définit les attitudes et les comportements ethnocentriques comme des réactions à la différence culturelle. Nombreux sont ceux qui, comme lui, associent la différence aux problèmes fréquemment rencontrés entre des personnes de cultures différentes. Les différences dans les codes de communication verbale et non verbale sont des éléments culturels qui comptent parmi les obstacles à la communication interculturelle identifiés par Barna (1997). L'absence d'une langue commune n'est souvent que la pointe de l'iceberg : même si l'utilisation d'une même langue facilite l'échange des messages, elle ne garantit pas pour autant une communication efficace, les mêmes mots pouvant être utilisés et interprétés différemment par les interlocuteurs; ainsi, des malentendus pourront naître autour d'un simple « oui » ou « non ». La communication non verbale pose un problème semblable : un regard, un signe de la main peuvent signifier des choses diamétralement opposées selon la culture, tantôt salutation, tantôt insulte.

La diversité des buts de communication est un autre élément de différence culturelle ayant été identifié parmi les obstacles à la communication (Samo-

var, 1991). Une fois les messages verbaux et non verbaux décodés adéquatement, il se peut que leur contenu révèle des différences plus profondes, au niveau des buts ou des valeurs des interlocuteurs. Par exemple, une personne ayant des valeurs individualistes pourra poursuivre le but de clarifier une tâche à effectuer (clarté) ou de mettre en valeur ses attributs personnels (différenciation), alors qu'un individu ayant des valeurs collectivistes communiquera surtout pour entretenir une relation significative (harmonie) ou pour faire valoir des appartenances sociales qui le lient à d'autres personnes (affiliation).

Bien que la différence culturelle soit identifiée comme un obstacle à la communication, ce n'est pas tant la différence en elle-même qui nuit à la communication mais plutôt les réactions plus ou moins conscientes qu'elle suscite. Elles peuvent être de trois natures (Camilleri, 1989; voir aussi Camilleri et Vinsonneau, 1996). La première manière de réagir à la différence est l'absence de prise en compte de la différence, ou similarisation de la différence (semblable à la présomption de similarité décrite par Barna, 1997). La deuxième manière de réagir à la différence est la prise en compte défectueuse de la différence par réduction de celle-ci, par la catégorisation ou par l'usage de stéréotypes. La troisième manière de réagir à la différence est la prise en compte défectueuse de la différence par la péjoration celle-ci, ce qui se manifeste par des préjugés et peut entraîner de la discrimination et du racisme.

**L'absence de prise en compte de la différence.** L'absence de prise en compte de la différence se manifeste de plusieurs façons. Même s'il peut y avoir une ignorance réelle des différences culturelles, en particulier dans les sociétés homogènes, il est surtout question, dans les sociétés pluralistes, d'une méconnaissance de ces différences (Camilleri, 1989, p. 365). On comprend mal comment celles-ci s'expliquent; on observe des différences dans divers domaines sans toutefois connaître le système de croyances et de valeurs qui donne un sens et une cohérence à l'ensemble de ces différences. On utilise donc son propre système de référence pour tenter de comprendre le comportement de l'étranger.

On peut aussi présumer que suffisamment de ressemblances existent entre les êtres humains pour faciliter la communication : « Dans le fond, on est tous pareils », se dit-on (Barna, 1997). On se base sur l'existence d'émotions fondamentales (colère, peur, surprise, tristesse, dégoût, joie), sans considérer les différentes raisons qui peuvent donner naissance à ses émotions ainsi que les différences au niveau de l'intensité et des circonstances où elles sont exprimées. Ou encore, on réfère aux besoins communs à tous les êtres humains sans considérer les différences qui se sont développées dans les réponses à ses besoins. Le partage de plus en plus répandu de codes communs (anglais comme

langue de communication, codes vestimentaires occidentaux, etc.) peut faire naître ou renforcer la présomption de similarité qui, la plupart du temps, demeure pourtant une illusion, même pour un immigrant installé au Québec depuis un certain temps.

Le fait de choisir, plus ou moins consciemment, d'ignorer, voire de nier la différence peut s'expliquer par une tendance générale, chez l'être humain, à rechercher la ressemblance (Samovar, 1991). Celle-ci peut se situer dans l'apparence, le « background » (âge, statut socio-économique), les attitudes, les valeurs ou la personnalité (Dodd, 1991). Elle est d'autant plus significative si elle supporte des croyances, des valeurs ou des attitudes qui sont centrales à l'identité de l'individu (Byrne et Nelson, 1965 ; Clore, 1977 : voir Duck et Lea, 1983, p. 60), qui sont difficiles à vérifier objectivement (Byrne, Nelson et Reeves, 1966 : voir Duck et Lea, 1983, p. 60) et qui sont partagées par un nombre limité de personnes (Kelley, 1979 : voir Duck et Lea, 1983, p. 60). La similarité de croyances, de valeurs et d'attitudes tire son attrait du fait qu'elle valide les représentations de l'individu, lui confirmant sa compétence et son efficacité à prédire et à expliquer le monde (Clore et Byrne, 1974 : voir Duck et Lea, 1983, p. 58). Il s'agit d'une forme de support qui contribue à sa sécurité psychologique et qui lui permet d'affronter de nouvelles situations avec confiance. La similarité est aussi plus attrayante parce qu'elle est moins exigeante en termes d'efforts à fournir pour communiquer.

Le fait de nier les différences quand on est incapable de trouver des ressemblances chez son interlocuteur réduit l'inconfort et protège du stress qui vient de la reconnaissance de ces différences ainsi que de la nécessité de s'y adapter : il est plus rassurant de pouvoir traiter tout le monde de la même façon en partant de l'idée qu'on est tous pareils que de considérer chaque rencontre comme une nouvelle aventure. Or, même si elle augmente le sentiment de confiance, la présomption de similarité ne rend pas la communication plus efficace. Elle interfère avec le décodage des codes non verbaux dont les significations diffèrent selon la culture. La présomption de similarité fait en sorte que nous soyons moins attentifs aux différences; elle diminue les efforts de clarification et entraîne des interprétations erronées ou des jugements de valeurs. Elle soutient une tendance à évaluer l'autre, à approuver ou à désapprouver ses attitudes et ses comportements avant d'avoir tenté de le comprendre à partir de ses cadres de référence.

Par exemple, un individu de culture collectiviste qui interprète le comportement d'un interlocuteur de culture individualiste à partir de son propre système de référence trouvera sans doute que celui-ci manque d'humilité et de maturité en cherchant à faire valoir ce qui le rend unique et différent, en parlant de ses talents et habiletés, en révélant ses goûts et opinions sur divers sujets et en



exprimant ouvertement des émotions telles la frustration, la colère, la fierté. D'un autre côté, cet individu de culture collectiviste, en parlant de sa famille élargie plutôt que de lui-même et en évitant d'émettre des idées personnelles ou de confronter son interlocuteur, pourra être perçu par celui-ci comme dépendant, immature, faible, soumis. Pourtant, le comportement de l'un et de l'autre est tout à fait approprié si on le situe à l'intérieur de leur culture respective.

**La prise en compte défectueuse de la différence par réduction de la différence.** La différence culturelle, si elle est reconnue, peut ne pas être comprise correctement : c'est ce qu'on entend par prise en compte défectueuse de la différence. On parle de réduction de la différence quand on considère celle-ci comme totale, absolue, plutôt que relative à une dimension de comparaison donnée; on se construit alors une représentation de l'Autre (i.e. un stéréotype) en ne retenant que les différences. Camilleri (1989) nomme ce phénomène « différence-exclusion ». La différence-exclusion apparaît quand une situation de communication fait en sorte qu'une dimension d'appartenance (par exemple, l'ethnie) est plus saillante et que les interlocuteurs se définissent et interagissent exclusivement sur la base de cette dimension. Sur la seule base de cette dimension, l'autre personne est identifiée comme un membre de l'endogroupe (« nous ») ou de l'exogroupe (« eux »); tout membre de l'endogroupe est vu comme totalement semblable à soi, tout étranger à ce groupe est vu comme totalement différent de soi. Or, nous avons vu qu'un groupe est composé de sous-groupes qui distinguent les membres d'un même groupe tout en réunissant, sous d'autres dimensions, les membres de différents groupes. « De ce fait il peut y avoir, au moins sur divers points, moins de distance entre tel groupe extérieur (par exemple, les jeunes issus d'immigrés) et un sous-groupe endogène (tels les jeunes nationaux des classes défavorisées) qu'entre celui-ci et le reste de la communauté nationale » (Camilleri, 1989, p. 371).

On peut aussi réduire la différence par l'utilisation de stéréotypes. Samovar (1991, p. 280) définit les stéréotypes comme des « croyances, des préconceptions basées sur des expériences antérieures et appliquées à tous les membres d'un groupe ou à un individu sur une longue période de temps donné, malgré des variations observables ». Les stéréotypes sont nécessaires au fonctionnement psychologique de l'être humain (Barna, 1997; Barrette et coll., 1996) : ils répondent à un besoin de catégoriser les choses et les gens pour rendre le monde plus facile à contrôler. Devant l'inconnu, on utilise les stéréotypes pour se faire une idée rapide des gens qu'on rencontre et pour décider des comportements à adopter, ce qui permet d'éviter les pertes de temps que représenterait l'analyse minutieuse de chaque nouvelle expérience.

Par contre, les stéréotypes empêchent les individus de considérer leurs interlocuteurs dans leur globalité et dans leur complexité. Ils alimentent le phénomène de perception sélective : on perçoit ce qui correspond à nos attentes, à nos stéréotypes. Ils interfèrent avec la recherche d'éléments nouveaux d'information et avec une compréhension objective des personnes. Alors qu'avec la présomption de ressemblance, on ne tient tout simplement pas compte de la différence, les stéréotypes permettent de « réduire » celle-ci et d'en simplifier le traitement. Le résultat sur la communication est le même : même s'ils répondent à un besoin de l'individu, ces mécanismes cognitifs nuisent à une compréhension réelle de l'autre parce qu'ils ignorent ou réduisent la réalité de celui-ci et entraînent des interprétations erronées.

**La prise en compte défectueuse de la différence par péjoration de la différence.** La prise en compte défectueuse de la différence peut aussi être liée à la projection d'un contenu illégitime dans la différence : on crée alors de toutes pièces une catégorie qu'on projette sur un groupe d'individus mais qui renvoie « à des sujets plus imaginaires que réels » (Camilleri, 1989, p. 373). Par exemple, « on se dresse un portrait-type de l'immigré qui évacue les caractéristiques particulières des divers groupes d'immigrés et, à plus forte raison, de leurs membres » (Camilleri, 1989, p. 373). Le contenu projeté dans la différence est, le plus souvent, dévalorisant pour la personne ou pour le groupe visé; c'est pourquoi on parle de « péjoration » de la différence. Ce processus est à l'origine des préjugés, définis comme des attitudes biaisées, injustes ou intolérantes à l'endroit d'un groupe ou d'une personne (Samovar, 1991). Comme les stéréotypes, les préjugés prennent racine dans une orientation basée sur une distinction rigide entre l'endogroupe et l'exogroupe. Les stéréotypes tiennent lieu, en quelque sorte, de « support cognitif » aux préjugés; souvent, le contenu d'un stéréotype sert à justifier ou à rationaliser une attitude négative envers un groupe ou un individu.

La péjoration de la différence peut avoir pour fonction de valoriser, de sécuriser, de déculpabiliser un groupe ou un individu. Ainsi, en prenant conscience des inégalités perpétuées par son groupe au sein de la société, un individu pourra éprouver un sentiment d'impuissance ou de culpabilité face à une personne défavorisée et réagir par des relations de surcompensation (en cherchant à « aider » l'autre) ou en projetant la responsabilité de son malaise sur cette personne. « De là à transposer cet inconfort à tous ceux qui lui rappellent cet interlocuteur, il n'y a qu'un pas à franchir » (Delorme, 1996b, p. 10). Une situation de crise ou d'insécurité économique pourra avoir un effet semblable, même chez celui qui n'est pas raciste (Guitouni, 1998); pour un membre de la société d'accueil, l'immigrant devient alors le « voleur de job ».

La péjoration de la différence répond à un besoin : besoin de sécurité, besoin d'estime de soi, etc. Ce besoin, né de tensions qui prennent racine dans la dynamique sociale, est satisfait par le recours à une identité fusionnelle (« nous ») en contraste avec celle de l'autre (« eux ») : les tensions ou la responsabilité de ces tensions sont déplacées ou projetées sur l'exogroupe et l'endogroupe est défini ou redéfini positivement (Camilleri, 1989; Camilleri et Vinsonneau, 1996). La différence culturelle n'est pas la cause du rejet mais l'occasion d'un rejet : elle permet à l'individu de projeter hors de lui le malaise ou le sentiment de menace qu'il portait déjà en lui. On « utilise » la différence (biologique, sociale ou culturelle) de son interlocuteur à son propre avantage ou à l'avantage de son groupe pour construire, maintenir ou restaurer son image ou celle de son groupe, ou pour élever celui-ci et justifier l'oppression et l'exploitation de certains groupes supposément inférieurs (Barrette et coll., 1996; Thompson et Carter, 1997).

Comparativement à l'absence de prise en compte de la différence ou à la réduction de la différence, la péjoration de la différence est particulièrement lourde de conséquences. En effet, non seulement les préjugés « filtrent » la réalité et nuisent à la compréhension mutuelle, mais ils peuvent aussi conduire un individu à traiter son interlocuteur de façon discriminatoire ou raciste sur la base de préjugés. Or, la discrimination est un comportement qui restreint ou empêche l'accès des membres d'un groupe à certaines ressources sur la base de leur appartenance (Samovar, 1991); elle a pour effet la perte de droits pour la ou les victimes (Barrette et coll., 1996). Dans une démocratie pluraliste qui valorise l'intégration, les mécanismes de péjoration de la différence nuisent non seulement à la compréhension interculturelle entre les citoyens mais également à la satisfaction des besoins des minorités.

### **Les causes cachées de l'ethnocentrisme et de ses manifestations**

**Incertitude et anxiété.** L'ethnocentrisme peut aussi être compris, non pas comme une réaction potentielle à la différence, mais comme une manière de répondre à un besoin de réduire l'incertitude et/ou l'anxiété, celles-ci ayant été identifiées parmi les principaux obstacles à la communication interculturelle par Samovar (1991) et Barna (1997) respectivement. Ces derniers ont sans doute été inspirés des nombreuses recherches effectuées à ce sujet depuis que Berger et Calabrese ont émis la théorie de la réduction de l'incertitude en 1975. Au centre de cette théorie se trouve la proposition selon laquelle deux individus qui se rencontrent pour la première fois éprouvent de l'incertitude en raison du peu d'information dont ils disposent l'un sur l'autre. L'incertitude est de nature prédictive (« predictive uncertainty ») quand elle désigne la difficulté à prévoir le comportement d'une autre personne; elle est de nature

explicative (« explanatory uncertainty ») quand elle désigne la difficulté à expliquer la conduite de celle-ci (Berger et Calabrese, 1975 : voir Gudykunst, 1994, p. 10).

Gudykunst (1985, 1988 : voir Gudykunst, 1994) a repris la théorie de la réduction de l'incertitude en y incorporant le concept d'anxiété. L'anxiété désigne un sentiment de déséquilibre généralisé qui se manifeste par de l'agitation, de la tension, de l'appréhension face à ce qui pourrait arriver (Gudykunst, 1994, p. 12); on lui donne aussi le nom de « stress » (Barna, 1997, p. 375). La théorie de Gudykunst étant distincte de celle de Berger et Calabrese, il la dénomma la théorie de la gestion de l'anxiété et de l'incertitude (1993 : voir Gudykunst, 1994). Cette théorie repose sur la métaphore de l'étranger : tout interlocuteur est un étranger potentiel car personne ne partage exactement le même profil d'appartenances sociales. La culture du groupe dans lequel on catégorise l'autre n'étant pas ou étant peu connue, on ne sait comment se comporter et on éprouve un malaise, d'où l'expérience de l'incertitude au niveau cognitif et de l'anxiété au niveau affectif.

Selon Gudykunst (1994), il existe des seuils, maximal et minimal, d'incertitude et d'anxiété entre lesquels chaque individu communique plus efficacement. Si l'incertitude se situe entre les seuils maximal et minimal d'efficacité, la personne aborde son interlocuteur avec confiance car elle se sent capable, jusqu'à un certain point, de prévoir et d'expliquer les pensées, les sentiments et le comportement de celui-ci; par contre, le niveau d'incertitude est suffisant pour qu'elle demeure attentive à la communication et pour qu'elle traite l'information adéquatement. Un minimum d'anxiété est également nécessaire pour garder l'individu en état d'alerte, pour éveiller son intérêt et sa curiosité et pour le motiver à communiquer. Autrement, il pourrait ne pas porter attention à l'interaction et omettre des indices signalant des incompréhensions potentielles.

En contexte interculturel, les niveaux d'incertitude et d'anxiété sont souvent supérieurs aux seuils d'efficacité. L'attention des interlocuteurs se porte alors sur leur besoin de réduire l'incertitude et l'anxiété, ce qui les empêche de se concentrer sur la communication et rend les erreurs de perception ou d'interprétation plus probables. Ils auront tendance à effectuer le traitement de l'information de façon simpliste, par exemple en utilisant des stéréotypes ou des préjugés pour expliquer le comportement de leurs interlocuteurs.

**La menace de besoins fondamentaux.** L'anxiété peut être définie comme l'équivalent affectif de l'incertitude mais également comme une réaction affective qui peut accompagner la menace de tout besoin fondamental. L'expérience de l'incertitude découle de la présence de différences culturelles,

alors que l'anxiété est reliée à une plus grande variété de situations : elle peut être activée par la différence culturelle mais aussi par la concurrence intergroupe.

Nous avons vu qu'en situation de communication interculturelle, la différence culturelle d'une autre personne peut remettre en question les croyances et les normes culturelles d'un individu, portant atteinte à ses besoins de cohérence (besoin de prévoir et d'expliquer les événements, ou tout autre besoin lié au domaine de la connaissance; St-Arnaud, 1996) et de compétence (besoin de contrôle sur les événements par une conduite appropriée et efficace, ou tout autre besoin lié au domaine de l'action; St-Arnaud, 1996); l'individu ne sait plus ni comment expliquer les choses, ni comment se comporter adéquatement.

La différence culturelle et les normes établies par les groupes sociaux qui détiennent le plus de pouvoir peuvent aussi faire en sorte qu'un individu ne reconnaisse pas ou dénigre les aspects centraux du concept de soi de son interlocuteur (appartenances sociales ou attributs personnels), ce qui portera atteinte au besoin de considération de celui-ci (besoin de respect, d'estime, de valorisation ou tout autre besoin lié au domaine de l'affection; St-Arnaud, 1996). D'un autre côté, dans la mesure où les différents groupes sociaux qui composent une collectivité doivent se partager le pouvoir et les ressources disponibles pour satisfaire leurs besoins respectifs, la concurrence intergroupe peut être perçue par certains groupes ou individus comme une menace à leurs besoins de bien-être (besoins liés à la santé et au plaisir; St-Arnaud, 1996) ou de sécurité (besoins liés à l'argent et à la sécurité matérielle; St-Arnaud, 1996).

### **Conclusion : une question d'équilibre**

Le contexte social et culturel dans lequel s'inscrit la pratique du psychologue en relations humaines se caractérise par une diversité croissante. Le psychologue en relations humaines est amené à intervenir auprès d'individus différents de par leur personnalité, leurs appartenances sociales ou leur culture mais aussi auprès de groupes qui doivent apprendre à vivre, à cohabiter et à travailler avec ces différences en vertu des pratiques québécoises d'intégration et dans le respect des valeurs fondatrices de notre société. Les groupes ou les individus qui font appel à ses services peuvent être aux prises avec des difficultés de communication auxquelles le psychologue n'est pas imperméable. Les rencontres qu'il fait dans le cadre de sa pratique professionnelle peuvent susciter des remises en question de sa culture, de ses identités socioculturelles ou de son concept de soi; il peut lui-même traverser des périodes de stress et

d'anxiété. Par cet essai, nous avons tenté de dégager les éléments qui peuvent transformer le climat de communication en méfiance et nuire à la relation de coopération que le psychologue cherche à établir.

Pour demeurer efficace et favoriser la compréhension interculturelle et la satisfaction des besoins des individus et des groupes auprès desquels il intervient, le psychologue en relations humaines peut s'inspirer de certaines recommandations, dont le développement de l'empathie, la recherche active de ressemblances, la connaissance de soi ainsi que l'ouverture au feed-back et son utilisation (Samovar, 1987). Ces moyens sont adéquats à condition qu'ils soient utilisés dans la recherche constante d'un équilibre entre des polarités diverses: compréhension de l'autre versus connaissance de soi; prise en compte des différences versus recherche de ressemblances; écoute de l'autre versus affirmation de soi. Pour conclure cet essai, examinons ces quelques moyens de réduire ou de surmonter les obstacles à la communication interculturelle.

### **Comprendre l'autre dans ses différences...**

Dans le développement de l'empathie, il est probable que le psychologue en relations humaines soit porté à chercher de l'information sur la culture de l'autre pour mieux comprendre ses cadres de références. Cette stratégie répond non seulement à ses propres besoins de cohérence et de compétence, mais elle permet également d'augmenter l'efficacité de son intervention, celle-ci se basant sur une compréhension de l'autre qui tienne compte de sa culture. Pour en savoir plus sur la culture de son interlocuteur, certaines « clés » de compréhension culturelle peuvent être utiles. Ces clés ont l'avantage de s'intéresser aux valeurs et aux croyances implicites qui motivent le comportement d'un individu et sur lesquelles reposent les éléments observables de sa culture; elles peuvent permettre de mettre en lumière les différences culturelles possibles dans la satisfaction de ses besoins. Citons, parmi ces clés, les dimensions de comparaison culturelle définies par Hofstede (1994) : degré d'individualisme ou de collectivisme, distance hiérarchique, degré de masculinité ou de féminité, degré de tolérance à l'incertitude; ainsi que les construits de soi indépendant et interdépendant tel que définis par Markus et Kitayama (1991).

La connaissance des clés de compréhension culturelle peut toutefois s'accompagner d'effets indésirables et nuire à la communication. En mettant l'accent sur les différences culturelles entre les êtres humains, ces clés durcissent les frontières entre les groupes (Steele, 1990 et Pagé, 1992 : voir Ouellet, 1999, p. 3) et renforcent la tendance à catégoriser les gens. Or, nous avons vu que la catégorisation est à la base des processus mentaux qui mènent à la formation des

stéréotypes; bien que ceux-ci soient utiles, ils peuvent soutenir une vision réductrice de l'autre et l'enfermer dans une identité qui peut ne pas correspondre à sa réalité vécue (Camilleri, 1988, 1990 : voir Ouellet, 1999, p. 3). Par ailleurs, comme la catégorisation s'accompagne souvent d'un biais positif envers les membres de l'endogroupe et d'un biais négatif envers les membres de l'exogroupe, ces biais peuvent soutenir des jugements négatifs, ou préjugés, sur la culture de l'autre.

### **... Versus rechercher les ressemblances**

Pour éviter les dangers de la catégorisation sociale, il importe d'identifier et de faire connaître les ressemblances autant que les différences qui existent entre les cultures. Si un individu a tendance à exclure un étranger de son groupe d'appartenance sur la base de différences, la découverte de ressemblances pourra lui permettre d'élaborer de nouvelles catégories mentales où il pourra en même temps inclure l'étranger et s'inclure lui-même. Une manière d'introduire les ressemblances entre les cultures est de considérer les problématiques et les besoins fondamentaux qui réunissent mentalement tous les êtres humains (Demorgon, 1996,). Le concept de besoin peut être très utile à des interlocuteurs de cultures différentes, surtout dans un contexte d'intégration qui vise le respect et la satisfaction des besoins de tous les citoyens.

L'existence de besoins communs à tous les êtres humains permet à ceux-ci d'établir les bases d'une compréhension mutuelle; par contre, ils doivent rester conscients que la culture les différencie dans l'importance relative de ces besoins et dans la manière de satisfaire ceux-ci. Le danger est de resté « accroché » aux pratiques différentes utilisées par l'autre pour répondre à ses besoins et d'oublier les besoins qui sont à l'origine de ces pratiques. Certaines pratiques culturelles semblent si différentes les unes des autres qu'il est difficile de voir en quoi elles répondent à des besoins communs. On peut en venir à se demander pourquoi il existe une telle diversité de pratiques si celles-ci ont pour but de répondre aux mêmes besoins. Dans ce cas, il peut être tentant de considérer son propre système culturel comme le plus adéquat de tous.

Pour contourner ce problème et comprendre comment la diversité des pratiques culturelles est apparue, Demorgon (1996) et Ouellet (1999) suggèrent de s'intéresser non pas aux cultures dans leur forme actuelle mais au processus ayant mené à leur naissance et à leur évolution. Selon Ouellet (1999, p. 23), cette démarche peut permettre de se distancier des tensions et des frustrations vécues dans l'exercice de fonctions professionnelles et qui rendent parfois difficile l'évaluation objective des défis rencontrés. Elle aide aussi à situer les

particularismes culturels dans un contexte très large et à éviter les dangers liés à la connaissance des cultures spécifiques. En outre, il s'agit d'une excellente occasion de tester la validité de plusieurs concepts théoriques et d'acquérir des points de comparaison pour mieux comprendre comment les mécanismes de formation et d'évolution des cultures sont à l'oeuvre dans son propre univers culturel. Chez Demorgon, cette démarche a aussi l'avantage de nous faire prendre conscience de la créativité de l'humain dans la réponse à ses besoins, et du nombre infini de réponses possibles.

### **... Et se connaître soi-même**

Pour le psychologue en relations humaines, il importe autant de comprendre l'autre que de se connaître lui-même. Mieux l'on se connaît, mieux l'on communique. Or, on se connaît souvent moins bien qu'on le croit. Le comportement humain est souvent le fruit de croyances ou de motivations inconscientes, en partie ou totalement. Ce qui est inconscient (motivations, croyances, valeurs) agit à notre insu, influence nos perceptions et nos comportements et rend plus difficile le contrôle des automatismes (stéréotypes, préjugés) auxquels nous pouvons avoir recours en situation de stress. En prenant conscience de son propre style de communication, de ses valeurs, de ses réactions à la différence ou à l'inconnu, on devient plus libre de développer de nouvelles façons de voir les choses et de réagir aux événements, et on fait face à la différence avec plus de flexibilité. Par ailleurs, la découverte et la prise en charge de ses propres besoins permettent d'éviter que ceux-ci n'orientent, voire même ne dominent le comportement de l'individu et nuisent à sa capacité de se mettre à l'écoute de l'autre, capacité essentielle à une communication efficace.

### **Écoute et affirmation de soi**

L'encodage et le décodage sont deux étapes cruciales de la communication. Le psychologue en relations humaines, comme toute personne qui communique, doit s'assurer qu'il interprète bien les messages de l'autre et que ses propres messages sont bien interprétés. Cela s'avère encore plus important en situation de communication interculturelle, des significations différentes pouvant être attribuées à une même réalité (Barrette et coll., 1996). Après avoir établi une compréhension mutuelle entre son interlocuteur et lui-même, le psychologue pourra aider celui-ci à déterminer la manière la plus appropriée et la plus satisfaisante de répondre à ses besoins dans le respect de sa culture et des valeurs fondatrices de la société québécoise.

Cependant, le psychologue en relations humaines ne peut suppléer en tout temps à des habiletés de communication qui prennent de plus en plus d'importance



dans la vie publique des citoyens québécois et qui pourraient être déficientes chez certains individus. Dans un contexte d'intégration des différences, chaque citoyen a la responsabilité d'établir clairement ses désirs et ses attentes, de faire connaître ses besoins et d'orienter ses efforts afin de les satisfaire dans le respect de ceux des autres. La citation suivante met en lumière l'importance d'un juste équilibre entre l'affirmation de ses propres besoins et la nécessité d'être à l'écoute de ceux des autres :

*Cet équilibre suppose que de chaque côté, sans perdre de vue ses propres besoins, on soit capable de comprendre ceux de l'autre. En effet, nier ses propres ambitions, c'est mener, à plus ou moins long terme, à la frustration qui finira par éclater contre l'autre perçu comme le responsable de celle-ci. Par contre, ne pas comprendre les aspirations de l'autre, c'est empiéter sur celles-ci, déclenchant ainsi une réaction de défense tout à fait naturelle (Delorme, 1996b, p. 9).*

Or, les habiletés d'écoute et d'affirmation de soi ou tout autre habileté de communication interculturelle répertoriée en littérature (empathie, franchise, conscience culturelle, dévoilement de soi, etc. : voir Spitzberg, 2000, p. 376) ne sont pas également valorisées et maîtrisées par les membres de différents groupes sociaux ou culturels. Ainsi, à l'exception des intervenants en relation d'aide, rare sont les personnes ayant reçu une formation aux habiletés d'écoute. Par ailleurs, l'affirmation de soi, même si elle est très en vogue dans les sociétés nord-américaines, est sans doute perçue différemment selon qu'on s'identifie à une culture individualiste ou collectiviste. Certains peuvent trouver cette pratique incompatible avec l'ouverture à l'autre. Pourtant, l'affirmation de soi et de sa culture est essentielle à une communication efficace, entre autres quand vient le temps d'explicitier ses codes afin de clarifier une situation; d'où l'importance de se connaître soi-même et sa propre culture. Par contre, l'affirmation de soi doit être pratiquée dans le respect des opinions et des droits d'autrui, ce qui n'est peut-être pas toujours le cas.

### **Protection des minorités et responsabilisation**

Le problème qui se pose avec les habiletés de communication est que certaines personnes peuvent être désavantagées en raison de leurs appartenances socioculturelles, en particulier si elles sont victimes de préjugés et de discrimination ou si elles sont désavantagées sur les plans matériel et financier. En effet, il est possible qu'elles intériorisent les attitudes négatives entretenues à leur égard et qu'elles développent une « culture de la pauvreté », culture qui se

caractérisée par une attitude fataliste, un faible esprit d'innovation et une faible capacité d'empathie (Dodd, 1991, p. 21). Ces caractéristiques ne sont guère favorables à la compréhension interculturelle et à la responsabilisation des groupes et des individus dans la satisfaction de leurs besoins et s'ajoutent aux obstacles à la communication et à l'intégration des minorités culturelles.

Dans l'établissement des attentes et des objectifs d'intervention, le psychologue en relations humaines doit tenir compte des difficultés supplémentaires que certains individus peuvent avoir à surmonter en raison de leur appartenance à une minorité culturelle. Il doit soutenir la protection des droits de ces minorités pour éviter les excès dans les inégalités tout en demeurant conscient des dangers de « victimiser » les uns et de culpabiliser les autres. La voie de la responsabilisation, est sans doute plus prometteuse : en aidant les individus et les groupes à identifier adéquatement leurs besoins et les moyens possibles d'y répondre compte tenu de leur situation et des ressources disponibles ainsi qu'en les soutenant dans leurs choix et leurs actions, le psychologue en relations humaines pourra leur permettre de découvrir ou de retrouver un sentiment de contrôle sur leur vie et sur leur environnement.

## Références

- Andersen, P. (2000). Cues of culture : the basis of intercultural differences in nonverbal communication. Dans L. A. Samovar et R. E. Porter (Éd.) : *Intercultural communication* (9<sup>e</sup> éd., p. 258-270). Belmont, CA : Wadsworth Publishing Company.
- Barna, L. M. (1997). Stumbling blocks in intercultural communication. Dans L. A. Samovar et R. E. Porter (Éd.) : *Intercultural communication* (8<sup>e</sup> éd., p. 370-378). Belmont, CA : Wadsworth Publishing Company.
- Barrette, C., Gaudet, É. et Lemay, D. (1996). *Guide de communication interculturelle* (2<sup>e</sup> éd.). Saint-Laurent : Éditions du Renouveau Pédagogique.
- Belay, G. (1996). The (Re)construction and negotiation of cultural identities in the age of globalization. Dans H. B. Mokros (Éd.) : *Interaction & identity* (p. 319-346). New-Brunswick, N. J. : Transaction Publishers.
- Bourhis, R. Y. et Gagnon, A. (1994). Les préjugés, la discrimination et les relations intergroupes. Dans R. J. Vallerand (Éd.) : *Les fondements de la psychologie sociale* (p. 707-773). Boucherville : Gaëtan Morin Éditeur.

- Camilleri, C. (1989). La communication dans la perspective interculturelle. Dans C. Camilleri et M. Cohen-Émerique (Éd) : *Chocs de culture : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* (p. 363-398). Paris : L'Harmattan.
- Camilleri, C. et Vinsonneau, G. (1996). *Psychologie et culture : concepts et méthodes*. Paris : Masson et Armand Colin Éditeurs.
- Carter, R. T. et Thompson, C. E. (1997). *Racial identity theory : applications to individual, group and organizational interventions*. Mahwah, N. J. : Lawrence Erlbaum Associates.
- Chartrand, L. (1998, novembre). C'est la faute à l'histoire! *L'Actualité*, p. 38-44.
- Collier, M. J. (2000). Understanding cultural identities in intercultural communication : a ten-step inventory. Dans L. A. Samovar et R. E. Porter (Éds) : *Intercultural communication* (9<sup>e</sup> éd., p. 16-33). Belmont, CA : Wadsworth Publishing Company.
- Conseil des Relations interculturelles (1997). *Un Québec pour tous ses citoyens. Les défis actuels d'une démocratie pluraliste*. Montréal : Gouvernement du Québec. Direction des communications.
- Delorme, S. (1996a). De la tolérance à la solidarité. *Psychologie préventive*, 28, 3-7.
- Delorme, S. (1996b). Le défi de l'harmonie interculturelle. *Psychologie préventive*, 28, 8-10.
- Demorgon, J. (1996). *Complexité des cultures et de l'interculturel*. Paris : Anthropos.
- DeVito, J. A., Chassé, G. et Vézeau, C. (2001). *La communication interpersonnelle*. Saint-Laurent : Éditions du Renouveau Pédagogique.
- Dodd, C. H. (1991). *Dynamics of intercultural communication*. Dubuque, Iowa : W. C. Brown.
- Duck, S. et Lea, M. (1983). Breakdown of personal relationships and the threat to personal identity. Dans G. M. Breakwell (Éd.) : *Threatened identities* (p. 53-73). Chichester, Sussex; Toronto : Wiley.

- Gudykunst, W. B. (1994). Anxiety/uncertainty management (AUM) theory : current status. Dans R. L. Wiseman (Éd.): *Intercultural communication theory* (p.8-55). Thousand Oaks, London : Sage Publications.
- Guitouni, M. (1998). De la société multiethnique à une société solidaire. *Psychologie préventive*, 31, 11-16.
- Guimond, S. (1994). Les groupes sociaux. Dans R. J. Vallerand (Éd.) : *Les fondements de la psychologie sociale* (p. 655-705). Boucherville : Gaëtan Morin Éditeur.
- Hedge, R. S. (1998). Swinging the trapeze : the negotiation of identity among asian indian immigrant women in the United States. Dans A. González et D. V. Tanno (Éd): *Communication and identity across cultures* (p. 34-54). Thousand Oaks, CA : Sage Publications.
- Hofstede, G. (1994). *Vivre dans un monde interculturel : comprendre nos programmations mentales*. Paris : Les Éditions d'organisation (traduction de Cultures and organisations : software of the mind, 1991).
- Kim, Y. Y. (1997). Adapting to a new culture. Dans L. A. Samovar et R. E. Porter (Éd) : *Intercultural communication* (8<sup>e</sup> éd., p. 404-416). Belmont, CA : Wadsworth Publishing Company.
- Markus, H. R. et Kitayama, S. (1991). Culture and the self : implications for cognition, emotion and motivation. *Psychological Review*, 98, 224-253.
- Markus, H. R. et Kitayama, S. (1994). A collective fear of the collective : implications for selves and theories of selves. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20, 568-579.
- Martin, J. N. (2000). Understanding whiteness in the United States. Dans L. A. Samovar et R. E. Porter (Éd) : *Intercultural communication* (9<sup>e</sup> édition, p. 43-51). Belmont, CA : Wadsworth Publishing Company.
- Orbe, M. P. (1998). *Construction co-cultural theory : an explication of culture, power and communication*. Thousand Oaks : Sage Publications.
- Ouellet, F. (1994). Pour éviter les pièges du relativisme culturel. Dans F. R. Ouellette et C. Bariteau (Éd.) : *Entre tradition et universalisme* (p. 151-169). Québec : Institut québécois de recherche sur la culture.

- Ouellet, F. (1999). *Quelle formation interculturelle en éducation?* Document inédit, Service de formation interculturelle, Faculté de théologie, d'éthique et de philosophie, Université de Sherbrooke.
- Pagé (1997). *La citoyenneté pluraliste : une perspective pour l'éducation à la citoyenneté.* Document inédit, Département de psychologie, Université de Montréal.
- Saint-Arnaud, Y. (1996). *S'actualiser par des choix éclairés et une action efficace.* Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.
- Samovar, L. (1991). *Communication between cultures.* Belmont, CA : Wadsworth Publishing Company.
- Samovar, L. A. et Porter, R. E. (2000). Understanding intercultural communication : an introduction and overview. Dans L. A. Samovar et R. E. Porter (Éds) : *Intercultural communication* (9<sup>e</sup> éd., p. 5-16). Belmont, CA : Wadsworth Publishing Company.
- Singer, M. R. (1987). *Intercultural communication : a perceptual approach.* Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall.
- Séguin, A.-M. (1997). La cohabitation interethnique en HLM : vie quotidienne et enjeux territoriaux. *Cahiers de Géographie du Québec*, 41, 393-404.
- Spitzberg, B. H. (2000). A model of intercultural competence. Dans L. A. Samovar et R. E. Porter (Éd) : *Intercultural communication* (9<sup>e</sup> éd., p. 375-387). Belmont, CA : Wadsworth Publishing Company.
- Ting-Toomey, S. (1988). Intercultural conflict styles : a face-negotiation theory. Dans W. B. Gudykunst et Y. Y. Kim (Éd) : *Theories in intercultural communication* (p. 213-235). Newbury Park, CA : Sage Publications.
- Vallerand, R. J. et Losier, G. F. (1994). Le soi en psychologie sociale : perspectives classiques et contemporaines. Dans R. J. Vallerand (Éd), *Les fondements de la psychologie sociale* (p. 121-192). Boucherville : Gaëtan Morin Éditeur.

