À LA RENCONTRE DE SOI ET DE L'AUTRE

Guide d'adaptation interculturelle destiné aux étudiantes et étudiants de l'Université de Moncton

2012 ©

UNIVERSITÉ DE MONCTON
EDMUNDSTON MONCTON SHIPPAGAN

Service aux étudiantes et étudiants internationaux

À LA RENCONTRE DE SOI ET DE L'AUTRE

Guide d'adaptation interculturelle
destiné aux étudiantes et étudiants
de l'Université de Moncton

REMERCIEMENTS

Isabelle Violette

Hermel Deschênes

Nous tenons à souligner que la réalisation de ce guide n'aurait pu se faire sans la contribution financière du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail du Nouveau-Brunswick. Nous tenons également à remercier l'Université de Moncton pour son soutien au projet et pour ses efforts dans la prise en compte de la diversité culturelle au sein de ses campus. Plusieurs membres du corps étudiant et du corps professoral de l'Université de Moncton ont aussi contribué de près ou de loin à la conception de ce guide, que ce soit sous forme de groupes de discussion, de lectures, de commentaires et de révision. Nous sommes particulièrement reconnaissants envers Martial Tocandji Capo-Chichi, Priscille Djadja, Myralia Dzime, Fatoumata Kaba, Doukouré Adama Ngalou, Gilles Marcoux, Kabulé Wetu-Weva, Marie-Linda Lord, Marie-Eve Lamarche et Françoise Chiasson.

Afin de nous permettre de répondre toujours plus adéquatement aux besoins des étudiantes et étudiants internationaux, nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et suggestions.

Isabelle Violette, rédactrice

Hermel Deschênes, conseiller aux étudiantes et étudiants internationaux de l'Université de Moncton, campus de Moncton

PRÉFACE

La clé du développement de la sensibilité et des aptitudes nécessaires à la communication interculturelle réside d'abord dans la vision (perception) que chacun entretient face aux différences culturelles.

Milton Bennett (1986)

La communication interculturelle est un processus dynamique et une caractéristique transversale à toute société. Pour mieux comprendre l'autre, il faut développer une communication efficace en tenant compte du fait que les comportements sont souvent soutenus par des principes et des valeurs propres à la société d'origine.

De ce constat découle l'interculturalité comme étant un effet induit par la rencontre de deux cultures, effet qu'il convient d'observer et d'analyser pour que chacun de nous puisse se préparer à être un citoyen du monde.

Bien qu'il soit impossible de comprendre toutes les cultures du monde, faire montre de souplesse, adopter une attitude d'adaptation et surtout accepter les différences culturelles peuvent contribuer à un meilleur développement de soi.

Être soi-même au milieu des autres sans jugement avec une écoute qui transforme, voilà l'objectif de l'interculturel !

Oser aller vers l'autre, c'est le meilleur moyen de se connaître soi-même !

Hermel Deschênes

Conseiller aux étudiantes et étudiants internationaux
de l'Université de Moncton, campus de Moncton

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS 2

INTRODUCTION GÉNÉRALE 6

- L'aventure de l'interculturel ! 6
- Le milieu universitaire acadien 7
- Tour d'horizon du guide 7

PARTIE 1 La culture et ses multiples implications 9

- La culture : au-delà des apparences 9
- Le choc culturel : du stress à l'adaptation 10
- Les signes du choc culturel 11
- Les grandes étapes du choc culturel 12
- Le rétrochoc culturel 13
- Les facteurs atténuant le choc culturel 13
- Les pièges culturels 15

PARTIE 2 Communication, valeurs et compétences interculturelles 17

- Les normes culturelles de la communication 17
- Valeurs culturelles canadiennes 24
- Compétences interculturelles à mettre en pratique 26

PARTIE 3 Le milieu d'accueil acadien 30

- La vie au quotidien 30
- Le cadre universitaire acadien 34
- Langues 37

CONCLUSION 43

LEXIQUE 44

BIBLIOGRAPHIE 46

ANNEXE 1 48

ANNEXE 2 52

ANNEXE 3 54

Guide d'adaptation interculturelle destiné aux étudiantes et étudiants de l'Université de Moncton

INTRODUCTION GÉNÉRALE

L'AVENTURE DE L'INTERCULTUREL !

L'interculturel est un enjeu d'actualité. Il en est désormais question dans tous les milieux, qu'ils soient scolaires, professionnels, politiques ou académiques. Mais de quoi s'agit-il au juste ? Et qui cela concerne-t-il exactement ? L'interculturel*[1] fait référence aux interactions et interrelations qui se produisent lorsque des personnes de cultures* différentes entrent en contact ainsi qu'aux changements et transformations qui en résultent chez celles-ci. **En ce sens, l'interculturel interpelle chacun d'entre nous**. En effet, il est quasi certain que nous allons toutes et tous être amenés à rencontrer des gens d'autres cultures au cours de notre vie, que ce soit par l'entremise de voyages, d'études ou d'emplois à l'étranger ou encore par l'entremise de milieux de vie multiculturels dans notre pays d'origine. Et si vous êtes en train de lire ces lignes, c'est sûrement que ce moment se présente à vous dès maintenant.

Les étudiantes et étudiants constituent une population très mobile à l'international et, par conséquent, les campus universitaires tendent de plus en plus à devenir des lieux de rencontres interculturelles passionnantes. Au-delà de leurs nombreux avantages, les contacts interculturels peuvent toutefois susciter des incompréhensions, des malentendus* et des confrontations qui rendent les relations et l'intégration plus difficiles. Afin de faciliter l'intercompréhension, le présent guide, qui s'adresse *en tout premier lieu aux étudiantes et étudiants internationaux mais également aux étudiantes et étudiants canadiens de l'Université de Moncton,* se conçoit comme **un outil de sensibilisation et d'autoformation** aux différences culturelles.

La compétence interculturelle peut être définie comme cette capacité qui permet à la fois de savoir analyser et comprendre les situations de contact entre personnes et entre groupes porteurs de cultures différentes, et de savoir gérer ces situations. Il s'agit de la capacité à prendre une distance suffisante par rapport à la situation de confrontation culturelle dans laquelle on est impliqué, pour être à même de repérer et de lire ce qui s'y joue comme processus, pour être capable de maîtriser ces processus.

Anne Flye Sainte-Marie (1997)

Il rassemble un vaste champ de connaissances pertinentes qui vise :

- une meilleure compréhension des cultures et de leurs influences dans la vie quotidienne ;
- une meilleure communication entre les membres de différentes cultures ;
- une plus grande capacité d'ajustement dans des contextes de diversité culturelle ;
- une plus grande capacité de participation à des interactions sociales interculturelles.

En bout de ligne, ce guide a comme objectif de réduire le fossé qui peut se creuser entre des groupes culturels différents en favorisant les relations interculturelles.

1 L'astérisque renvoie au lexique à la fin du guide.

LE MILIEU UNIVERSITAIRE ACADIEN

L'Université de Moncton est une université qui regroupe trois campus situés dans les grandes régions francophones de la province du Nouveau-Brunswick : dans le Sud-Est (Campus de Moncton), le Nord-Est (Campus de Shippagan) et le Nord-Ouest (Campus d'Edmundston). On désigne généralement ces régions francophones sous l'appellation d'« Acadie du Nouveau-Brunswick » en référence à la première colonie française de peuplement en Amérique du Nord. Les Néo-Brunswickois de langue française s'identifient donc en grande partie comme « Acadiens » et se rassemblent autour d'une histoire, d'une culture et d'une langue communes mais également autour d'un projet de société qui est celui de vivre pleinement en français au sein d'une province majoritairement anglophone.

Depuis quelques années déjà, l'Université de Moncton démontre une réelle volonté de s'internationaliser et participe de ce fait à la diversification culturelle des régions dans lesquelles les trois campus sont implantés. En guise d'illustration, soulignons que les étudiantes et étudiants internationaux représentent 14 % de la population étudiante totale, ce qui est bien au-delà de la moyenne nationale qui se situe autour de 7 %. Les étudiantes et étudiants internationaux représentent sans contredit une belle occasion d'enrichissement culturel pour l'ensemble de la population universitaire. De plus, chaque année, plusieurs étudiantes et étudiants canadiens profitent du programme de mobilité internationale pour réaliser des échanges étudiants à l'étranger et reviennent dans leur milieu investis d'un nouveau bagage culturel. De fait, l'Université de Moncton devient de plus en plus un milieu cosmopolite où convergent de multiples pratiques culturelles. Un guide sur l'adaptation interculturelle arrive donc à point nommé afin de répondre aux besoins en connaissances interculturelles de la population étudiante.

TOUR D'HORIZON DU GUIDE

Ce guide a été conçu de manière à être exploré selon les envies et les besoins de l'utilisatrice ou de l'utilisateur, et ce, afin de ne pas en imposer une lecture linéaire. Par conséquent, tous les points inscrits à la table des matières sont consultables séparément. Bien que le guide suive un ordre qui se veut le mieux adapté à la formation interculturelle, la consultation des rubriques n'est absolument pas astreinte à cette séquence particulière. Explorez-le donc comme bon vous semble !

Le guide est divisé en trois grandes parties, chacune étant ponctuée de notions théoriques, d'applications pratiques et de connaissances plus concrètes.

La **première partie** est consacrée à la définition de la notion de « culture »* dans une perspective anthropologique*. Elle permet d'élargir notre compréhension de la culture en abordant le choc culturel* ainsi que d'autres mécanismes de défense qui constituent des réactions normales et spontanées face à la différence.

La **deuxième partie** fait plus précisément ressortir certains malentendus* qui relèvent des différences culturelles au niveau des normes* communicationnelles et des valeurs* sociales. Dans cette perspective, elle présente également un ensemble de compétences* interculturelles à mettre en pratique par toute personne qui souhaite s'adapter à un nouveau milieu culturel ainsi que surmonter la période de désorientation qui accompagne ce processus.

La **troisième et dernière partie** consiste à donner des points de repères culturels pour celles et ceux qui arrivent en sol canadien et plus particulièrement en milieu universitaire acadien. Il s'agit de présenter les divers savoir-faire qui ont cours dans le nouveau milieu d'accueil allant de la façon de saluer, d'entamer une conversation, de naviguer dans le système universitaire acadien, de reconnaître et de comprendre les particularités linguistiques du français acadien.

En dernier lieu, il est à noter que vous disposez d'un *lexique**, situé à la toute fin du guide, qui regroupe les principales notions employées dans la littérature interculturelle. Au cours de votre lecture, vous rencontrerez des termes marqués d'un astérisque. Ce symbole vous indique alors que le terme en question se trouve défini dans le lexique.

Sur ce, bonne lecture et surtout bon apprentissage !

Prendre des risques, c'est s'exposer à une possibilité de perdre.
Rire, c'est prendre le risque de paraître stupide.
Pleurer, c'est prendre le risque de paraître sentimental.
Aller vers l'autre, c'est prendre le risque d'un engagement.
Montrer ses sentiments, c'est courir le risque de dévoiler au grand jour son moi profond.
Exposer aux autres ses idées et ses rêves, c'est risquer leurs moqueries.
Aimer, c'est risquer de ne pas être aimé en retour.

Vivre, c'est risquer la mort.
Espérer, c'est risquer la déception.
Essayer, c'est risquer l'échec.

Et pourtant nous devons prendre des risques
Car le plus grand péril dans la vie est de ne prendre aucun risque.
Celui qui ne risque rien ne fait rien, n'a rien et n'est rien.
Vous pouvez peut–être échapper à la douleur et au chagrin
en ne prenant aucun risque, mais alors vous ne pourrez tout simplement ni apprendre, ni ressentir, ni changer,
ni grandir, ni aimer, ni vivre.
Seul est libre celui qui ose prendre des risques.

d'Albert Coccoz, guide de haute montagne[2]

2 http://lequanam.free.fr/apci/risques.php

PARTIE 1

LA CULTURE ET SES MULTIPLES IMPLICATIONS

LA CULTURE : AU-DELÀ DES APPARENCES

La culture est généralement cachée et échappe au contrôle volontaire, formant ainsi la trame et la chaîne de l'existence humaine.

Edward Hall (1966)

La culture* peut se comparer à un iceberg (Hall, 1984) puisque à l'image de ce dernier, seule une petite partie de son tout est perceptible. En d'autres mots, la culture se situe surtout à un niveau inconscient et implicite tout comme l'iceberg qui demeure en grande partie immergé sous l'eau.

Dans la partie visible, c'est-à-dire la pointe de l'iceberg, on regroupe les aspects culturels qui nous apparaissent de manière plus évidente : le code vestimentaire, l'alimentation, la langue, la musique, la littérature, etc. Bref, ce qui nous vient généralement à l'esprit à l'évocation du mot « culture ». Or, la culture mérite une définition beaucoup plus large qui renvoie à la partie immergée de l'iceberg.

Dans cette partie imperceptible, on regroupe les aspects culturels qui ne sont pas perçus de manière évidente : les valeurs, les croyances, la communication verbale et non verbale, le rapport à la nature, à la mort, la spiritualité, etc. C'est surtout à ce niveau inconscient que peuvent émerger des malentendus* dans la rencontre interculturelle. La partie 2 du guide tâche justement d'expliciter ces normes* implicites au niveau de la communication verbale, du langage corporel et des valeurs afin de faciliter la compréhension des différences culturelles.

Ainsi, si plusieurs définitions peuvent être attribuées à la notion de « culture », nous proposons ici la *définition anthropologique** généralement adoptée dans la littérature interculturelle. Dans cette perspective, la culture se définit comme un tout complexe qui englobe les connaissances, les croyances* et les mythes*, les valeurs*, les rituels*, les lois et règles, les habitudes et les comportements qui sont acquis par l'être humain à titre de membre d'une société/d'un groupe (Gratton, 2009 : 31-32). Cet ensemble de représentations et de pratiques conditionne en quelque sorte notre vision du monde, nos façons de communiquer, de penser et d'agir. De manière encore plus fondamentale, la culture nous propose un modèle de « normalité ». Ce modèle nous donne des points de repères quant à ce qui est bon et convenable ou, au contraire, ce qui est à proscrire au sein de la société. C'est donc dire l'importance qu'occupe la culture dans nos vies !

Nous sommes tous des êtres porteurs de culture. Or, nous ne sommes *pas* tous porteurs de la même culture. Par conséquent, interagir et construire une relation avec une personne d'une autre culture que la sienne exige de se familiariser avec un différent modèle culturel. Ce processus peut toutefois causer stress et anxiété. On le nomme « choc culturel »*.

LE CHOC CULTUREL : DU STRESS À L'ADAPTATION*

Malentendus, manque d'attention, différences... tous les jours, dans un monde globalisé, des incidents issus des chocs culturels se produisent.

Virginia Guitel (2004)

L'expression « choc culturel* » désigne l'ensemble de réactions et d'émotions que suscite chez une personne le fait de vivre dans une culture étrangère et qui lui paraît dans une certaine mesure étrange. Il s'agit plus précisément du stress et de la désorientation ressentis de la perte de ses références, modèles et symboles culturels familiers qui agissent habituellement comme points de repères. Ceux-ci englobent les connaissances qui permettent d'interagir efficacement et convenablement au sein d'un environnement et qui sont acquises au cours de l'éducation sociale : par exemple, savoir dans quelles circonstances remercier, à quelles occasions offrir un cadeau, quand et comment laisser un pourboire, comment aborder quelqu'un, où faire ses achats, etc. Lorsque vous vous trouvez dans un nouveau milieu, il y a de fortes chances que ces normes* culturelles vous soient inconnues, ce qui entraîne une incertitude face aux comportements à adopter. De ce fait, vous pouvez vous sentir perdu et incompétent, du moins jusqu'au moment où vous aurez maîtrisé ces nouveaux codes culturels. En outre, les pratiques locales peuvent vous surprendre, vous contrarier, voire vous révolter, ce qui peut provoquer le mal du pays et le rejet de la culture d'accueil. Le choc culturel peut donc résulter de la différence et/ou de la contradiction de valeurs* et de croyances* entre le pays d'origine et le pays d'accueil. Vous pouvez alors vivre une remise en question qui vous fera douter de votre culture ou encore qui vous amènera à vous sentir en conflit/opposition avec les gens de la culture d'accueil. Par ailleurs, étudier à l'étranger signifie que vous devez reconstruire un réseau social, ce qui exige des efforts notables de votre part. Vous devez vous débrouiller sans le confort et l'affection que vous procurent votre famille et vos proches. En somme, vivre dans une autre culture entraîne son lot de défis que l'on nomme le « choc culturel ».

DES PRÉJUGÉS SUR LE CHOC

Un véritable voyage de découverte ne consiste pas à découvrir des pays inconnus, mais à voir sous un autre éclairage.

Marcel Proust[3]

Pour certaines étudiantes et certains étudiants[4], le terme « choc » peut sembler fort puisqu'il implique une connotation péjorative : celle de la faiblesse et de l'échec. C'est pourquoi certains auteurs préfèrent plutôt parler de stress, de fatigue ou encore de malaise culturel. Sachez toutefois que l'expression « choc culturel » n'implique pas ici de jugements négatifs puisqu'il s'agit d'une réaction *normale et constructive*. Prendre conscience du choc culturel et l'accepter indique déjà que vous avez entamé votre processus d'intégration à la nouvelle culture.

3 Tiré du site http://www.parcs-massif-central.com/fic_bdd/dossiers_presse_fr_fichier/1223887872l_Dossier_de_Presse.pdf

4 Propos recueillis lors d'un groupe de discussion.

De plus, il ne faut pas penser que le choc culturel se ressent uniquement lorsque les cultures en contact sont différentes de façon évidente. Un Canadien qui va étudier en France a tout autant de chances de ressentir une perte de repères culturels qu'un Sénégalais qui vient étudier au Canada. Or, le Canadien sera peut-être tenté dans un premier temps de tenir pour acquis que la culture canadienne et la culture française partagent essentiellement les mêmes façons de faire. Il en conclura sans doute que le choc culturel ne le concerne pas. Cela étant, il risque de se sentir d'autant plus déstabilisé une fois en France alors qu'il sera nécessairement confronté à des différences culturelles. Il faut rester vigilant quant à nos perceptions des autres cultures, elles sont souvent basées sur des conceptions erronées ou stéréotypées (voir Pièges culturels ci-dessous).

Ne point juger ni rejeter, observer, analyser pour comprendre, s'adapter, gérer et aimer.

Doukouré Adama Ngalou,
étudiante à l'Université de Moncton

LES BIENFAITS DU CHOC CULTUREL

Le choc culturel ne doit pas être envisagé comme une expérience négative et malheureuse. Au contraire, il s'agit d'une belle occasion pour s'épanouir, acquérir de l'expérience et de la confiance en soi. Le choc culturel permet d'aboutir à une plus grande conscience de soi et de sa culture, ce qui en bout de ligne donne place à une identité personnelle solide, assumée et diversifiée. Vivre un choc culturel permet également de prendre conscience de la relativité des modèles culturels : chaque culture détient sa logique et sa cohérence qui structurent sa vision du monde. Ainsi, sans nier la dimension stressante du choc culturel, il est possible d'en faire ressortir une expérience enrichissante et formatrice.

LES SIGNES DU CHOC CULTUREL

Comment reconnaître en soi le choc culturel ? Il faut déjà savoir qu'il peut se manifester à la fois psychologiquement et physiquement, et ce, de multiples façons. Voici les signes qui peuvent se présenter avec une *intensité variable* d'une personne à l'autre (vous n'avez pas besoin de cumuler tous ces signes pour expérimenter un choc culturel) :

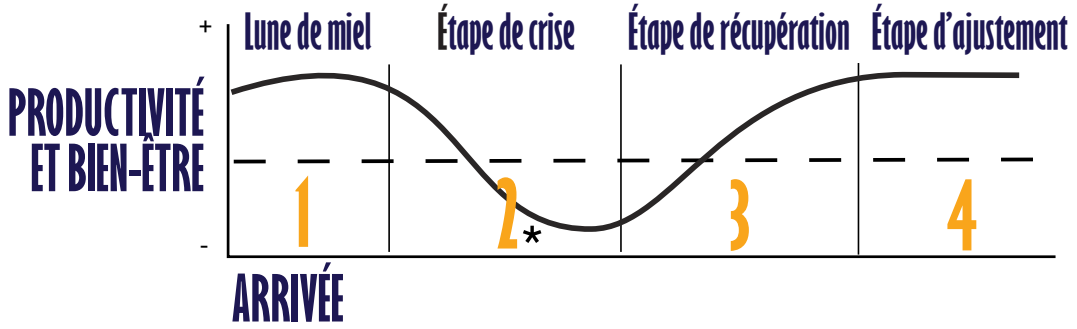
- Fatigue/léthargie
- Maux de ventre, de tête
- Troubles du sommeil/insomnie
- Troubles de l'appétit
- Déprime : manque d'intérêt et de motivation
- Profonde nostalgie et tristesse
- Idéalisation du pays d'origine et critique démesurée du pays d'accueil (l'inverse peut également se présenter dans la première phase du choc)
- Irritabilité/susceptibilité
- Colère/hostilité
- Désorientation/confusion
- Isolement
- Comportements autodestructeurs : abus d'alcool, de drogues

Pouvoir reconnaître ces symptômes comme des signes du choc culturel vous évitera de vous replier sur vous-même et vous encouragera à demander de l'aide, ce qui constitue déjà un pas vers l'adaptation.

LES GRANDES ÉTAPES DU CHOC CULTUREL

Le choc culturel ressemble à des montagnes russes comme le montre bien la courbe en « U » illustrée ci-dessous. Il est caractérisé par quatre grandes étapes : la lune de miel, la crise ou la confrontation, l'adaptation et l'intégration.

Schéma du choc culturel



SYMPTÔMES

1
Enthousiasme initial
Attitude positive
Beaucoup d'énergie
Excitation
Fascination

2
Choc culturel
Déprimé/fatigué
Frustré
Peur
"J'aimerais être chez-moi"
Critique
Confus/ennuyé
Replié sur soi
Colère
Maladie

* stratégies réactives face aux difficultés :
• l'attaque
• la fuite
• le désengagement

3
Récupération, acceptation de la culture d'accueil
"Ça va mieux"
"Ça va. Je vais survivre"
Interroge plus, juge moins
"Ils ne sont pas si pires"
On retrouve son sens de l'humour
L'énergie revient

* stratégies proactives face aux difficultés :
• l'affirmation de soi
• le recul stratégique
• la communication interculturelle

4
Adaptation
Peu à peu on intègre les changements
On accepte ce qu'on ne peut pas changer
On se sent plus motivé
On cherche la compagnie d'autres personnes, de nouvelles occasions d'apprendre
On recommence à explorer
On atteint un niveau d'aisance biculturelle

Source : Campus virtuel, Centre d'apprentissage interculturel (Capacité d'adaptation)

1. La lune de miel : constitue la période qui précède le départ et qui suit de peu l'arrivée. À cette étape, vous ressentez de la fascination pour votre culture d'accueil : tout vous semble beau et attirant. C'est l'euphorie des premiers moments qui se traduit par une curiosité spontanée envers les différences culturelles perçues et par le désir d'essayer de nouvelles choses.

2. La crise ou la confrontation : coïncide avec l'installation de la routine et souvent avec le début des cours universitaires. Vous passez alors du statut symbolique de « touriste » à celui de « résident ». À cette étape, vous ressentez un désenchantement face à la culture d'accueil. Les différences culturelles qui au début vous enthousiasmaient, désormais vous désorientent, vous angoissent et vous frustrent. Vous éprouvez une perte de repères puisque vous ne sentez pas que vous arrivez à adopter les comportements efficaces qui ont cours dans la société d'accueil. Les efforts que vous déployez ne portent pas fruit comme vous le souhaiteriez. C'est également durant cette période que les signes physiques et psychologiques du choc culturel se manifestent tels que l'isolement, le stress, l'anxiété, l'agressivité, la dévalorisation de la culture d'accueil et la survalorisation de la culture d'origine. Ces signes peuvent être vus comme des incitateurs d'adaptation : il est temps de penser à adopter des changements.

3. L'adaptation : constitue un processus à plus ou moins long terme. Rendu à cette étape, vous commencez à comprendre les habitudes et les normes culturelles du milieu d'accueil et à les accepter sans les juger. Vous vous sentez de plus en plus à l'aise à l'égard des façons de faire, d'interagir et de dire habituelles dans le pays hôte. Vous reprenez confiance en vous et en vos capacités. Vous retrouvez votre énergie et votre sens de l'humour.

4. L'intégration : représente la continuation de l'adaptation. En plus de reconnaître et d'accepter les différentes normes culturelles, vous les maîtrisez suffisamment pour les mettre en pratique sans avoir à y penser. Vous appréciez également ce que la culture d'accueil peut vous offrir ; vous ne faites pas que la tolérer. Vous arrivez, à cette étape, à vous former une identité dans l'entre-deux des cultures en contact. Vous avez atteint un équilibre personnel qui vous convient entre les valeurs de votre pays d'origine et celles de votre pays d'accueil.

LE RÉTROCHOC CULTUREL

Je ne veux pas que ma maison soit emmurée de tous côtés et mes fenêtres bouchées. Je veux que toutes les cultures du monde y flottent le plus librement possible. Mais je refuse de me laisser déraciner par l'une d'elles.

Mahatma Gandhi[5]

Le choc culturel n'est pas unique au processus d'adaptation à une culture différente de la vôtre. Il peut également être vécu au retour dans le pays d'origine après un séjour à l'étranger. Il s'agit alors d'un « rétro-choc ». En raison des changements que vous aurez subis, vous pouvez cette fois vivre un sentiment d'étrangeté, de distanciation, voire de rejet face à votre culture d'origine. L'adoption de nouvelles valeurs, de nouveaux comportements peut par ailleurs entraîner des conflits avec vos proches qui sentent que vous n'êtes plus le même. Vous pouvez alors passer à travers les mêmes étapes du choc culturel présentées plus haut avant de vous sentir complètement réintégré dans votre famille et votre société.

LES FACTEURS ATTÉNUANT LE CHOC CULTUREL

Il me semble que le voyageur devrait cultiver la faculté d'élargir sa façon de voir et d'appréhender la réalité, tout en demeurant discrètement docile.

Philip Glazebrook, Journey to Kars (1984)

Si le choc culturel est une composante normale, voire incontournable de l'expérience interculturelle, il reste qu'il est possible d'atténuer ses effets en adoptant des stratégies proactives. Voici quelques pistes d'action en ce sens :

Socialisez avec la population locale : quelle meilleure façon de surmonter le choc culturel que d'entrer en contact avec les gens de votre nouveau milieu ! Les liens que vous tissez en ce sens vous permettront d'acquérir une plus grande connaissance de la culture d'accueil. N'hésitez-pas à poser des questions et à chercher à en savoir davantage sur les

5 Tiré de *Au-delà des apparences : la communication interculturelle*, Institut canadien du service extérieur, Centre d'apprentissage interculturel, Gatineau.

habitudes et les coutumes locales. Manifestez votre curiosité en participant aux activités universitaires et communautaires (bénévolat au sein d'une œuvre de charité par exemple). Ou encore **impliquez-vous au niveau de la vie étudiante :** conseils étudiants, comités, associations, etc. Par ailleurs, les recherches démontrent que les étudiantes et étudiants internationaux qui se sont constitué un réseau social de gens de la culture d'accueil ressentent un niveau de satisfaction élevé quant à leur séjour. En revanche, ceux qui ne se sont pas fait d'amis parmi les gens du pays hôte repartent avec une impression plus négative de leur séjour.

Faites preuve d'ouverture d'esprit : démontrez de l'ouverture et de l'intérêt pour ce qui se passe autour de vous. Soyez prête ou prêt à accepter des changements dans vos façons de faire habituelles.

Évitez l'isolement : ne vous enfermez pas chez-vous mais sortez dans des lieux de socialisation. Parce que vous arrivez tout probablement seule ou seul, il peut être profitable de débuter votre séjour en résidence étudiante. Dans ce type de logement plus collectif, vous aurez davantage l'occasion de nouer des amitiés. Mais, n'attendez-pas qu'on vous approche, faites les premiers pas et persévérez. Par exemple, invitez vos camarades à déguster un plat typique de chez vous. Il n'y a rien de mieux qu'un bon repas pour briser la glace[6] !

Tenez un journal : vivre au sein d'une autre culture peut susciter en vous une gamme impressionnante d'émotions qui ne sont pas toujours faciles à gérer. Écrire dans un journal intime pour consigner vos expériences peut être une source de soulagement qui vous permet d'évacuer un trop-plein émotif. Cela peut vous être particulièrement bénéfique lorsque vous ne vous sentez pas libre de faire part de vos moments difficiles à vos proches au pays, pour ne pas les inquiéter par exemple. Écrire peut également vous permettre de prendre du recul par rapport à ce que vous vivez, de relativiser les difficultés qui se présentent à vous et de les concevoir sous un œil plus constructif et optimiste.

Recréez un « chez-soi » : avant de partir, il peut être bon d'emporter avec vous des petits objets qui vous sont chers et qui représentent votre famille et votre pays. Ces objets pourront vous fournir un certain réconfort lorsque vous aurez le « mal » du pays. Il peut s'agir par exemple d'un petit album photos qui regroupe vos proches et que vous pourrez ainsi présenter aux gens que vous rencontrez. Il peut aussi s'agir de disques de musique, de petits bibelots, de dessins, de vêtements, etc. Ces quelques objets pourront contribuer à recréer un sentiment de confort et de familiarité dans le nouveau logement que vous occuperez. Ils vous permettront également de rester en lien avec votre culture d'origine. En effet, n'oubliez pas que l'ouverture à une nouvelle culture n'implique pas pour autant une rupture face à la vôtre.

Faites de l'activité physique : pratiquer un sport sous quelque forme que ce soit est une excellente façon de rester sain d'esprit. Bouger et prendre l'air permettent d'évacuer le stress et l'anxiété. En plus, il s'agit d'une excellente façon de rencontrer des gens !

Partagez vos expériences : exprimez vos impressions, vos craintes, vos préoccupations à quelqu'un en qui vous avez confiance. Il peut s'agir du conseiller aux étudiantes et étudiants internationaux, de l'étudiante ou l'étudiant avec qui vous êtes jumelé ou encore d'une ou un compatriote. Parler de ce que vous vivez avec une personne qui a déjà vécu une adaptation culturelle ou qui en comprend les rouages peut être très réconfortant. Vous aurez un moins grand sentiment de solitude ou d'isolement.

Fixez-vous des objectifs réalistes : une expérience d'études à l'étranger suscite souvent beaucoup d'attentes. Renseignez-vous autant que possible sur votre destination avant de partir afin de ne pas avoir de mauvaises surprises. De plus, bien qu'avoir des objectifs soit constructif, gardez en tête qu'il est inévitable que vous ayez à les changer.

Faites preuve de patience : accordez-vous du temps pour vous sentir complètement à l'aise. S'intégrer à une nouvelle communauté ne se fait pas du jour au lendemain. Faites preuve d'indulgence envers vous-même, acceptez de faire des erreurs. Dites-vous également que cela demande des ajustements de la part de votre milieu d'accueil, ce qui peut aussi prendre du temps. Persévérez donc dans vos tentatives de créer des contacts.

6 Expression qui signifie « établir les premiers contacts ».

LES PIÈGES CULTURELS

La grenouille qui est dans un puits ne voit qu'une partie du ciel.

Proverbe chinois

Le choc culturel est également le résultat de pièges culturels qui forment un blocage à la pleine prise en compte et à l'acceptation des différences culturelles. Même rempli de bonnes intentions, il est impossible de ne pas être muni d'idées préconçues et de jugements de valeur par rapport aux autres groupes culturels. Au lieu de les nier par peur de passer pour quelqu'un d'intolérant, la meilleure stratégie est de les reconnaître et de chercher à les dépasser consciemment. Voici les pièges, filtres et obstacles les plus communs qui agissent comme mécanismes de défense et de résistance face à la différence culturelle perçue :

Ethnocentrisme* : L'ethnocentrisme consiste à privilégier sa propre culture et à en faire le seul modèle de référence valable. On évalue et juge alors les autres à partir des critères et des codes culturels de son propre groupe, ce qui aboutit à la survalorisation de ce dernier. Il s'agit souvent d'une réaction spontanée qui sert de mécanisme de défense devant ce qui nous paraît étrange et surprenant. Par exemple, juger une autre culture d'arriérée et de non civilisée résulte d'une attitude ethnocentrique.

Stéréotype* : Le stéréotype est le résultat d'une simplification et d'une généralisation excessives quant aux traits physiques, psychologiques et comportementaux censés caractériser un groupe. C'est une image cliché qui fait fi des différences individuelles. Virginia Guitel nous en fournit un exemple éloquent :
« le stéréotype du Français aux États-Unis correspond à l'image d'un Parisien des années trente : un homme en vélo, portant une petite moustache, une chemise rayée, un béret et une baguette sous le bras » (Guitel, 2004 : 2). Tout le monde a recours au stéréotype comme mode de catégorisation. Devant la quantité d'information qui se présente à nous, il est utile et nécessaire de simplifier. Les premiers moments de la relation interculturelle éveillent inévitablement en nous des stéréotypes. Au stade du choc culturel, il est commun de produire des généralisations du type : « Les Acadiens sont… », « Les Maliens sont… ».

Le mieux est de réfléchir à ce qui nous amène à avoir des stéréotypes, donc à prendre conscience de ce qui nous surprend, nous déroute, nous choque chez l'autre.

Préjugés : Le préjugé peut être plus tenace et pervers que le stéréotype. Il s'agit d'une croyance*, d'un jugement, d'une idée préconçue souvent imposés par le milieu dans lequel on a été élevé, et adoptés sans examen critique. Le préjugé peut être favorable ou défavorable, mais il est habituellement employé dans le sens d'un jugement péjoratif. Il implique l'absence ou la minimisation de contacts avec le groupe faisant l'objet de ce préjugé puisque la proximité avec celui-ci pourrait remettre en question le fondement du jugement négatif. Par conséquent, entretenir des contacts prolongés et fraternels avec des gens d'autres cultures peut être suffisant pour désamorcer les préjugés à leur endroit. C'est pourquoi dans un contexte d'échange interculturel, il est important de ne pas se replier sur soi-même ni de s'enfermer dans son groupe culturel mais de tisser des relations avec des gens de cultures différentes.

Rappelez-vous que c'est souvent la peur de l'inconnu qui met en branle les pièges culturels cités ci-dessus. L'inconnu et l'ambiguïté nous insécurisent ; afin d'y résister, nous puisons dans des attitudes ethnocentriques et des images simplificatrices pour nous rassurer. Afin de dépasser ce stade, il est important de savoir :

1. Se décentrer : relativiser ses valeurs et son système de pensées de manière à saisir ses propres cadres de références.

2. Découvrir le cadre de référence de l'autre : entrer dans le système de valeurs de l'autre afin de le connaître de l'intérieur, montrer un intérêt pour le cadre de référence de l'autre même si celui-ci nous heurte.

Discrimination et racisme : Selon la définition classique donnée par Albert Memmi, il s'agit de « la valorisation généralisée et définitive de différences réelles ou imaginaires au profit de l'accusateur et au détriment de la victime afin de justifier ses privilèges ou son agression » (Memmi, 1994 : 113). En d'autres mots, la différence est exploitée afin de justifier l'exclusion d'un groupe sur la base même de cette différence. *Il y a là explicitement une intention de nuire à l'autre, de le blesser et de l'abaisser.* Au Canada, il s'agit de comportements illégaux.

Il est notamment interdit de faire un traitement différentiel des gens sur la base de leur race, leur sexe, leur orientation sexuelle, leur religion, leur langue, leur handicap, etc.

Le milieu canadien et acadien est généralement perçu comme étant ouvert et accueillant. Cependant, comme partout ailleurs, il n'est pas dit que la discrimination et le racisme n'y existent pas. Le court métrage *Au bout du fil* réalisé par Chedly Belkhodja rend compte des obstacles systémiques que peuvent rencontrer les immigrants francophones à Moncton : http://www.onf.ca/film/Au_bout_du_fil/. Si vous vous sentez victime de discrimination, la meilleure approche est de privilégier, dans un premier temps, la médiation et le dialogue. Une accusation de racisme ou de discrimination n'est pas à prendre à la légère. Prenez le temps d'aborder la personne que vous considérez fautive pour vous assurer que la situation ne résulte pas d'un malentendu* culturel, d'une divergence d'interprétation ou encore d'un certain niveau d'inconscience et d'ignorance. Parfois, il suffit de s'expliquer, de se parler franchement pour que les deux parties arrivent à une entente. Si vous ne vous sentez pas à l'aise de le faire seul, faites appel à une amie ou un ami ou encore à une ou un collègue pour vous accompagner. Un conseiller du Service aux étudiantes et étudiants internationaux peut également vous être utile dans ce processus de médiation. En revanche, si la médiation ne donne pas les résultats escomptés, vous pouvez déposer une plainte formelle auprès de la direction des Services aux étudiantes et étudiants internationaux de l'Université de Moncton dans votre campus.

Nous ne pouvons pas résoudre les problèmes importants auxquels nous sommes confrontés en employant la méthode de pensée qui a servi à les créer.

Albert Einstein[7]

7 Tiré de *Au-delà des apparences : la communication interculturelle*, Institut canadien du service extérieur, Centre d'apprentissage interculturel, Gatineau, p. 16.

PARTIE 2

COMMUNICATION, VALEURS ET COMPÉTENCES INTERCULTURELLES

L'interculturel est un « savoir-être » à partir duquel on découvre la bonne manière d'utiliser le « savoir » et où l'on invente, au fil des situations, le « savoir-faire » adéquat.

David Le Breton[8]

Dans une culture différente de la vôtre, vous pouvez avoir l'impression d'être incompétente ou incompétent, de ne pas comprendre comment les choses fonctionnent, bref de ne pas être au courant des règles du jeu. L'approche interculturelle a justement comme objectif de rendre explicites ces règles du jeu afin de vous permettre de maîtriser les connaissances et les pratiques culturelles locales. L'interculturel suppose donc des **apprentissages** au niveau du savoir-dire, du savoir-être et du savoir-faire.

En plus de ces connaissances, l'interculturel implique des compétences*, c'est-à-dire un ensemble d'habiletés, d'attitudes et de qualités au niveau entre autres de l'adaptation, de l'ouverture, de la confiance, de l'empathie qui peuvent être éveillées et développées chez tout le monde. En somme, cette partie vise à vous munir de connaissances fondamentales et d'outils de décodage afin de reconnaître plus précisément le rôle des conventions culturelles dans les relations interpersonnelles.

8 Dans *Chocs des cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel,* (1989) sous la direction de Carmel Carmelleri et Margaret Cohen-Emerique, p. 392.

LES NORMES CULTURELLES DE LA COMMUNICATION

Les éléments d'une culture sont en grande partie cachés et incontrôlables, créant ainsi le tissu et l'empreinte de l'existence humaine.

Edward Hall (1966)

Bien que la fonction de langage soit universelle, la communication entre êtres humains est pour sa part profondément culturelle puisqu'elle découle de normes* et de conventions arbitraires, c'est-à-dire non naturelles. Tout individu intériorise depuis son plus jeune âge des façons de faire qu'il perçoit comme normales et relevant du bon sens. C'est pourquoi communiquer avec quelqu'un qui ne partage pas les mêmes codes culturels que vous peut entraîner des malentendus* : vous n'avez pas les mêmes attentes ni le même système d'interprétation que votre interlocuteur par rapport à ce qui est approprié et convenable ou insultant et indécent selon la situation de communication. Retenez que le même acte ou geste peut avoir des significations très différentes d'une culture à l'autre : **ce n'est alors pas le comportement en soi qui est différent mais bien les valeurs qui y sont rattachées.** Prenons par exemple le fait de lever son pouce en direction de quelqu'un tel qu'illustré ci-dessous.

Dans la culture nord-américaine et occidentale en général, on signifie par ce geste que tout est correct, que tout va bien ou encore on signifie la réussite d'une tâche entreprise. En revanche, il s'agit d'un geste impoli, voire obscène dans d'autres cultures (p. ex. en Australie et au Bangladesh). La communication interculturelle a comme objectif de vous rendre plus efficace dans vos relations avec des gens d'autres cultures. Être efficace signifie éviter autant que possible les faux-pas en étant conscient des différents codes culturels et en rendant explicites les vôtres. Être efficace au niveau interculturel signifie également être ouvert et flexible quant aux différentes approches communicationnelles que vous

rencontrez. Vous pouvez alors faire preuve de patience et de compréhension à l'égard de l'autre.

STYLES CULTURELS DE COMMUNICATION

Le partage d'une même langue ne garantit pas toujours une bonne communication. Comment peut-on expliquer ce phénomène ? Il s'explique entre autres du fait qu'il existe des styles de communication qui sont culturels. En d'autres mots, l'approche communicative à partir de laquelle on construit et déduit du sens lors d'une interaction est conditionnée culturellement.

Il existe deux grands styles de communication : le style direct (explicite) et le style indirect (implicite). Le tableau ci-dessous les compare à partir de différentes techniques communicatives. Vous noterez que la colonne du milieu correspond plus généralement au style nord-américain et que celle de droite correspond davantage au style asiatique et africain. *En revanche, il ne faut pas oublier les différences individuelles qui font en sorte que ces styles peuvent apparaître de manière mélangée chez une personne peu importe son appartenance culturelle.*

TECHNIQUE	COMMUNICATION DIRECTE	COMMUNICATION INDIRECTE
Parler par euphémisme	Souvent pris littéralement	Peut indiquer un intérêt considérable
Changer de sujet	Désir de changer de sujet de conversation	Préférerait ne pas en parler davantage
Dire « oui »	Consent, accepte, approuve ou comprend	Indique seulement qu'on a écouté le locuteur ; respectueux et poli
Ne rien dire	Aucune objection à la proposition/suggestion	N'approuve pas mais aime mieux ne rien dire plutôt que de critiquer
Demander son avis à son interlocuteur	Souhaite connaître son opinion	Peut signifier « non »
Nuancer une réponse	Indique qu'il est probable que cela se produise	N'est pas d'accord / n'a pas une opinion favorable de la question
Omettre de mentionner quelque chose	N'a rien de particulier à dire sur le sujet	Peut être un moyen d'exprimer un malaise ou un problème face au sujet

Source : Campus virtuel, Centre d'apprentissage interculturel (module « Compétences interculturelles »)

Dans un style direct, on privilégie la communication littérale. Il n'y a pas lieu de chercher un sens caché ou des non-dits. En revanche, dans un style indirect, on communique plutôt par euphémisme, c'est-à-dire en atténuant la force des propos[9], afin d'éviter les confrontations et de sauver la face de l'interlocuteur. Il faut alors plutôt savoir « lire entre les lignes » puisque le véritable message n'est pas directement exprimé. Dans une communication indirecte, l'information est souvent suggestive, il faut donner une signification à ce qui n'est pas dit ou pas fait. Par conséquent, le contexte de la conversation ainsi que le non verbal sont très importants. Pour plus de détails, consultez la mise en situation à l'annexe 1, point 2 qui illustre un malentendu résultant de deux styles communicatifs différents.

En somme, il est primordial de retenir que la manière dont un message est transmis est tout aussi, voire plus important que ce qui est réellement dit. Une expérience de vie à l'étranger vous confrontera certainement à cette réalité. Peut-être l'avez-vous déjà vécue et que vous vous expliquez désormais mieux ce qui a pu mal se passer. Apprendre à accepter des styles de communication différents fait donc partie de votre apprentissage interculturel. Si vous réussissez en plus à les adopter, vous vivrez certainement moins de malentendus* et de frustrations !

9 Exemple : l'expression « il nous a quittés » pour signifier « il est décédé » est un euphémisme.

LES RITUELS* DE LA CONVERSATION

Les conversations entre êtres humains sont ritualisées selon des codes culturels. Cela signifie qu'il existe des conventions dans la façon d'approcher les gens, de les saluer, de les regarder, de faire usage de son corps, etc. Puisque la rencontre avec l'autre est avant tout de nature interactionnelle, voyons quelques aspects de la conversation qui sont justement soumis à des normes culturelles.

Que dites-vous après avoir dit bonjour ?

Eric Berne (1979)

La salutation : simple comme bonjour ?

Contrairement à l'expression « simple comme bonjour », il est loin d'être simple de saluer son prochain. Les salutations varient de culture en culture quant à qui saluer, où, quand, comment et pourquoi. Par exemple, au sein de sociétés hiérarchiques, il est convenu de saluer la personne au statut le plus élevé en premier et de suivre l'échelle de haut en bas pour les autres personnes présentes. En revanche, dans les sociétés occidentales, il n'existe plus tellement de préséance de la sorte, on salue dans l'ordre que l'on souhaite. En Amérique du Nord, on ne salue habituellement pas les gens que l'on ne connaît pas dans les endroits publics. Ces endroits sont plutôt perçus comme étant dépersonnalisés. Par exemple, si vous montez dans un ascenseur, la règle de bienséance veut que l'on sourie et parfois que l'on dise « bonjour », mais sans plus. Cependant, vous pouvez vous attendre à rencontrer des gens qui ne feront ni l'un ni l'autre. Il ne faut pas le comprendre pour autant comme un manque de considération à votre égard.

La salutation est plus généralement formulée sous forme de questions. Or, ces questions changent de culture en culture et pour savoir y répondre correctement, il faut être au courant des conventions. Par exemple, l'échange typique au Canada va comme suit :

Locuteur 1: Salut, comment ça va ?

Locuteur 2 : Ça va bien merci. Et toi/vous ?

Locuteur 1 : Ça va.

Ni l'une ni l'autre des personnes engagées dans cette salutation ne s'attend à une réponse qui explique vraiment l'état d'âme de son interlocuteur. La fonction de ces questions est relationnelle plutôt que référentielle. En d'autres mots, l'objectif de la formule de salutation est d'établir un contact avec l'autre et de le reconnaître comme une connaissance (le contraire serait de l'ignorer, de l'éviter). La salutation, bien que souvent formulée sous forme d'interrogation, ne constitue donc pas une véritable demande d'information. Examinons l'anecdote suivante pour illustrer ce phénomène :

« Au Ghana, une ouverture de conversation comporte typiquement la routine suivante : Comment va ta famille ? Alors quand je suis arrivée en Suisse, cette question est une des premières choses que j'aie dite à mon amie suisse. Elle a eu une réaction d'hésitation avant de me répondre, puis elle a commencé à me donner des nouvelles très précises de son père, de son frère, de ses cousins, etc. Cela m'a choquée parce que je ne voulais pas qu'elle me raconte toute sa vie. La question sur la famille est une routine, ce qui signifie que le locuteur ne s'attend pas à ce qu'on lui raconte le détail de ce qui est arrivé à la famille mais s'attend à une réponse elle aussi ritualisée, à savoir par exemple : ça va bien » (cité dans Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 214).

Dans cette situation rapportée, le malentendu est réciproque : d'un côté, la Suisse trouve son amie ghanéenne indiscrète d'où son hésitation avant de répondre, d'un autre côté, la Ghanéenne trouve son amie suisse déplacée de lui détailler sa vie familiale.

De manière encore plus déroutante, si vous vous trouvez dans des pays asiatiques, on vous saluera plutôt par les questions suivantes : « Où allez-vous ? », « avez-vous mangé ? ». Si vous prenez ces questions à la lettre, vous imaginez très bien les malentendus qui pourraient s'ensuivre, surtout en ce qui a trait à la dernière qui pourrait être perçue à tort comme une invitation ! Ainsi, n'oubliez pas que les questions de salutations ne sont pas à prendre dans leur sens littéral, elles commandent plutôt une réponse ritualisée. Pour connaître celle qui convient au sein de votre culture d'accueil, soyez attentif aux échanges autour de vous et elle devrait rapidement s'imposer à vous !

En dernier lieu, il est important de mentionner que la durée conventionnelle des formules de salutation peut être plus ou moins longue selon les cultures. Par exemple, au Canada, la salutation se fait de manière assez expéditive telle que mise en scène plus haut. Les gens ont tendance à se saluer en se croisant sans même s'arrêter. Ailleurs, la convention veut que l'on s'arrête quelques minutes pour allonger le temps de contact. Par conséquent, les Canadiens peuvent donner l'impression à des gens d'autres cultures de ne pas s'intéresser à eux et d'être toujours pressés.

CONTACT VISUEL

L'usage du regard fait également l'objet de règles culturelles. Prenons l'extrait suivant tiré d'un ouvrage adressé aux professionnels de la vente pour l'illustrer :

« Un enfant est toujours gêné de devoir répéter un mensonge lorsque ses parents lui demandent de le faire en les regardant dans les yeux. Vous, vous ne mentez pas à vos clients. Alors, regardez-les.
Regardez-les lorsque vous leur parlez. Regardez-les lorsqu'ils vous parlent. Regardez-les ! Un regard franc et direct renforcera vos paroles. Il donnera confiance à vos clients » (tiré de Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 210).

Si vous êtes originaire d'Amérique du Nord ou d'Europe, vous serez probablement en accord avec cette présentation. En revanche, si vous êtes de cultures asiatiques ou africaines, ces propos risquent de vous dérouter, voire de vous choquer. Pourquoi ? Parce que le geste de regarder son interlocutrice ou son interlocuteur droit dans les yeux n'est pas associé aux mêmes valeurs*. En général dans les pays occidentaux, le contact oculaire est interprété comme un signe de franchise et d'honnêteté ainsi que d'intérêt envers son interlocuteur. À l'inverse, l'absence de contact visuel peut être interprétée comme un manque d'écoute ou une stratégie d'évitement de la part de l'interlocuteur. Dans des sociétés au sein desquelles la distance hiérarchique est plus grande comme au Japon, regarder son interlocutrice ou son interlocuteur dans les yeux, particulièrement si celle-ci ou celui-ci a un statut plus élevé que vous, sera plutôt signe d'arrogance et d'agressivité. Un tel comportement de votre part, sans tenir compte de sa valeur culturelle, pourrait entraîner des conséquences fâcheuses. Le comportement qui convient est plutôt de baisser le regard en tant que marque de respect. L'erreur de l'auteur de l'extrait cité ci-dessus est donc d'avoir omis de contextualiser ses conseils au vendeur à partir d'un cadre culturel spécifique.

La durée du contact visuel est également soumise à des variations culturelles. Des recherches ont montré que la durée de soutien du regard lors d'une conversation représente 13 % de la durée totale de l'interaction entre Japonais, 33 % pour ce qui est des États-Unis et 52 % au Brésil (Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 210). Une conversation entre un Brésilien et un Japonais, sans conscience interculturelle, a toutes les chances de provoquer des malentendus et des frustrations : le premier pourra accuser le second d'être fuyant et de ne pas porter attention à sa parole alors que le second pourra trouver le premier insolent et intrusif. Ainsi, partant de ce qui semblait simple et évident, soit le contact visuel lors d'une conversation, on constate après un examen des valeurs culturelles qui y sont investies un phénomène beaucoup plus complexe et variable.

En dernier lieu, il est important de souligner que ces codes valent pour des contacts interpersonnels. Il existe souvent des règles différentes quant au contact visuel dans les endroits publics. Ainsi, au Canada, s'il est bien vu de regarder son interlocuteur droit dans les yeux lors d'une conversation, ce même geste pourrait être interprété négativement entre deux personnes qui sont inconnues. En effet, il est en général mal vu de regarder avec insistance (de manière soutenue) quelqu'un dans les yeux que l'on ne connaît pas et avec qui on n'est pas engagé dans

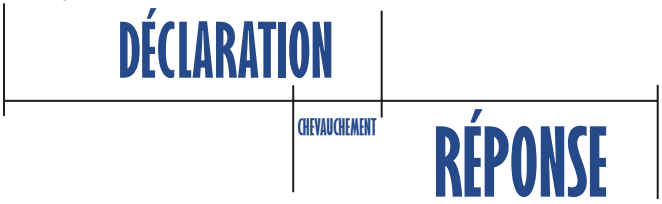
une conversation. Ce geste pourrait être interprété comme de la provocation, de l'intimidation ou encore du harcèlement. On porte alors plutôt notre regard sur le plancher, les murs ou encore vers le ciel.

LES TOURS DE PAROLE

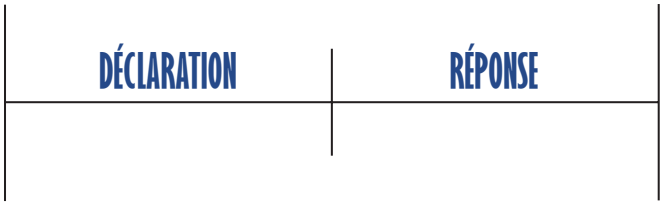
Lors d'une conversation, les participantes et participants parlent à tour de rôle. Si ce principe est assez universel, les règles qui encadrent les tours de parole ainsi que les silences sont sans aucun doute culturelles. Le temps qui est jugé acceptable entre les tours de parole peut particulièrement faire l'objet de malentendus. Ces malentendus peuvent ensuite être à l'origine de la construction de stéréotypes négatifs.

La pause inter-tours a un seuil minimal et un seuil maximal. Le seuil minimal fait référence au laps de temps qui doit être accordé entre les tours de parole pour que la personne qui parle n'ait pas le sentiment d'être interrompue. Le seuil maximal fait référence à la durée du silence entre les tours de parole qui n'entraîne pas un malaise chez les personnes. Dans certaines sociétés, notamment latines, le temps qui est laissé entre les tours de parole est très très court. Il y a alors chevauchement. Dans le modèle de conversation nord-américain, on accorde juste assez de temps pour ne pas qu'il y ait chevauchement entre les deux prises de parole.

Exemples : **Modèle latino-américain, avec chevauchement**



Modèle nord-américain, sans chevauchement



Source : Campus virtuel, Centre d'apprentissage interculturel (module « Compétences interculturelles »)

Cette différence avait très bien été ressentie par la jeune fille d'une ethnologue française vivant aux États-Unis :

« Quand ma fille était toute petite, elle m'a demandé un jour pourquoi je me disputais toujours avec mes amis français qui venaient à la maison, et jamais avec mes amis américains » (Raymonde Carroll citée dans Kerbrat-Orecchioni, 2002 : 212).

L'interprétation que donne la petite fille de culture américaine sur les échanges entre Français auxquels elle assiste est très éloquente quant à son propre modèle culturel. Elle interprète la très courte pause inter-tours entre les locuteurs français comme de l'agressivité, donc de la dispute. Sa propre norme de conversation est établie selon ce qu'elle observe entre Américains dont le temps laissé entre les tours de parole est légèrement plus long (la pause serait de trois-dixièmes de seconde en France et de cinq-dixièmes de seconde aux États-Unis). Ainsi plus généralement, si vous conversez avec des personnes dont le seuil minimal est plus bas que vous, vous risquez d'avoir l'impression d'être interrompu, voire de vous sentir assailli et de ne pas avoir la chance de vous exprimer. Vos interlocutrices et interlocuteurs auront pour leur part l'impression que vous ne vous engagez pas dans la conversation, que vous ne coopérez pas.

Dans certaines cultures, notamment asiatiques, le rituel de conversation exige un silence servant à la réflexion entre chaque tour de parole.

Modèle avec silence

Source : Campus virtuel, Centre d'apprentissage interculturel

L'arrêt de la parole constitue la norme et ne gêne aucune ou aucun des interlocuteurs. Ce temps de silence peut toutefois être déroutant pour une personne suivant un autre modèle culturel pour lequel le silence est signe de désintérêt ou d'essoufflement de la conversation. En Amérique du Nord, on sent souvent le besoin de meubler les silences puisqu'ils mettent mal à l'aise.

LE NON VERBAL ET L'USAGE DU CORPS

La culture influence également grandement la communication non verbale. Il est très important d'en tenir compte dans les rencontres interculturelles puisque le langage corporel compte pour 55 % de la communication du message ! Suivrait l'intonation à 38 % et le contenu à seulement 7 % (Hall, 1979).

Comme il en a déjà été question avec l'exemple du pouce levé, ce n'est pas tant le geste en tant que tel qui peut être différent que la signification qu'on lui attribue qui peut varier. Par exemple, contrairement à ce que l'on peut supposer, la signification que l'on donne au geste de sourire n'est pas universelle. Si dans la majorité des cultures, on y rattache un sentiment de bonheur et de plaisir, dans les cultures asiatiques, un sourire peut également être le signe d'un embarras ou d'une déception. Le recours au contact physique est également codifié. Dans quelles circonstances est-il convenable de se toucher ? Avec qui ? À quelle fréquence ? Avec quelle durée ? En France, il est normal de saluer son prochain en lui « faisant la bise », et ce, même dans le cadre d'une première rencontre. Au Canada, on préfère habituellement la poignée de mains, bien que la bise soit pratiquée dans certaines régions, notamment au Québec (voir partie 3 pour plus de détails). De plus, chaque culture a des conventions en ce qui a trait à l'espace vital. Celui-ci correspond au territoire personnel qui constitue la zone de confort de l'individu, sa bulle comme on peut parfois la désigner. Une personne non intime qui pénètre l'espace vital de quelqu'un risque de déplaire à ce dernier, c'est-à-dire le mettre mal à l'aise. Le tableau de la page suivante permet de récapituler les significations culturelles associées aux comportements non verbaux en indiquant les potentiels malentendus qui pourraient découler de rencontres interculturelles.

Suivant une approche interculturelle, il est surtout important de se synchroniser avec les normes culturelles implicites de la culture d'accueil.

Cela demande une attention et une volonté particulières puisque ces règles sont souvent difficiles à discerner. Prêtez attention aux réactions de votre interlocutrice ou interlocuteur : paraît-il gêné, mal à l'aise, fâché, insulté ? Si oui, cela pourrait-il être dû à votre comportement non verbal ? N'hésitez pas à questionner les gens autour de vous si vous avez l'impression de ne pas suivre les codes qui s'imposent. Cela vous facilitera la tâche et améliorera sûrement vos relations !

CONSEILS POUR COMMUNIQUER AVEC DES PERSONNES D'AUTRES CULTURES :

1. Ne tenez pas pour acquis que l'on vous comprend.
2. Résistez à la tentation de parler plus fort lorsque vous sentez que vous n'êtes pas compris, cela pourrait être vu comme une marque d'agressivité.
3. Parlez assez lentement et distinctement. Évitez d'employer des mots/expressions régionaux ou si vous les utilisez, n'oubliez pas de les expliciter !
4. Reformulez les propos de votre interlocuteur pour vous assurer auprès de lui que vous avez bien compris.
5. Portez attention aux signes non verbaux qui indiquent de l'irritation, un manque d'engagement, de la confusion.
6. Observez comment les gens autour de vous se comportent avant d'agir.
7. Faites preuve d'écoute active.

Comportement	Culture A	Culture B	Mauvaise interprétation possible
Poignée de mains	Plus ferme que celle de la culture B.	Moins ferme que celle de la culture A.	La personne de la culture A peut penser que la personne de la culture B n'est pas énergique ou manque de confiance en elle. Ou que la personne de la culture B lui tend la main sans intérêt ni chaleur.
Espace vital	Les gens ont tendance à se tenir un peu à l'écart.	Les gens ont tendance à se tenir très près les uns des autres.	La personne de la culture A peut penser que la personne de la culture B se tient trop près et qu'elle est agressive ou impolie. La personne de la culture B peut penser que la personne de la culture A, qui accorde de l'importance à l'espace vital, est réservée et froide.
Contact physique	Les personnes de cette culture ont tendance à peu se toucher.	Les personnes de cette culture se touchent davantage.	La personne de la culture A peut penser que la personne de la culture B est brusque, trop entreprenante ou collante. La personne de la culture B peut penser que la personne de la culture A est froide et peu amicale.
Contact visuel	Il est important de maintenir le contact visuel lorsqu'on parle ou on écoute quelqu'un.	Il est plus poli de regarder ailleurs et de jeter des regards furtifs à son interlocuteur (surtout s'il s'agit d'un aîné ou d'un supérieur).	La personne de la culture A peut penser que la personne de la culture B est impolie et irrespectueuse. La personne de la culture B peut penser que la personne de la culture A est inattentive ou malhonnête.
Utilisation de la main gauche	Aucune signification.	Considérée comme la « main sale ».	Pour la personne de la culture A, ce geste n'a aucune signification. Malheureusement, ce geste peut poser problème lorsque la personne de la culture A offense sans le savoir la personne de la culture B, pour qui la main gauche est considérée comme « sale ».

Source : Campus virtuel, Centre d'apprentissage interculturel, (module « Compétences interculturelles »)

VALEURS CULTURELLES CANADIENNES

L'homme et sa culture

Les humains ne sont pas seulement eux-mêmes ; ils sont aussi le milieu où ils sont nés,

le foyer dans la ville ou la ferme où ils ont appris à faire leurs premiers pas,

les jeux qui ont amusé leur enfance,

les contes de vieilles femmes qu'ils ont entendus,

la nourriture qu'ils ont mangée,

les écoles qu'ils ont fréquentées,

les sports qu'ils ont pratiqués,

les poètes qu'ils ont lus,

le Dieu qu'ils ont adoré.

W. Somerset Maugham, *Le fil du rasoir* (1946)

Toute culture fonctionne à partir d'un ensemble de valeurs* à partir duquel les membres de cette culture réfléchissent, s'organisent, posent des jugements. Mais qu'est-ce qu'une valeur ? Il s'agit de façons d'être et d'agir qui sont posées comme estimables, voire idéales et auxquelles les membres de la société adhèrent. On peut les considérer en quelque sorte comme un ordre moral puisque celui qui ne respecte pas les valeurs de son groupe s'expose à des jugements négatifs. Les valeurs ne sont pas du domaine du rationnel mais bien de l'affectif, c'est pourquoi des différences de valeurs peuvent causer des tensions et des conflits sociaux. Afin d'atténuer ceux qui peuvent découler des contacts interculturels, il convient avant tout de se préparer à ces différences en sachant les reconnaître et les décrire. Dans cette optique, les principales valeurs canadiennes sont énoncées dans leurs grandes lignes ci-dessous. Gardez toutefois à l'esprit qu'il s'agit de généralisations. La catégorie « canadien » est employée ici de manière englobante et est donc passablement interchangeable avec la catégorie « acadien ».

Cette présentation est pertinente à la fois pour les étudiantes et étudiants internationaux et pour les étudiantes et étudiants canadiens de l'Université de Moncton. En effet, dans le cadre de relations interculturelles, il est tout aussi important de connaître les valeurs culturelles qui façonnent le milieu d'accueil que de reconnaître les logiques culturelles propres au milieu d'origine. Pour compléter l'exercice, il est donc de mise que les étudiantes et étudiants internationaux réfléchissent aux valeurs qui structurent leur culture d'origine et que les étudiantes et étudiants canadiens établissent les valeurs qui ont cours chez les personnes d'autres cultures avec qui elles ou ils échangent.

- **Égalité** : les relations interpersonnelles et professionnelles sont de type égalitaire. Par conséquent, il y a une faible acceptation de la distribution inégale du pouvoir et de l'autorité au sein de la société et de ses institutions. Les Canadiennes et les Canadiens pensent en termes de droits de la personne plutôt qu'en termes de privilèges (bien que les inégalités de ce type soient toujours existantes). Par conséquent, le poids de l'autorité n'est pas aussi lourd qu'au sein d'autres cultures. De plus, les Canadiennes et les Canadiens apprennent très jeunes à contester l'autorité : par exemple, les parents laissent leurs enfants exprimer leur désaccord et remettre en question leurs décisions, ce qui se traduit par une certaine perte d'influence des premiers sur les seconds. L'autorité est respectée de manière sélective : il faut mériter le respect de par son intelligence, sa compétence, son attitude puisque le titre et le statut ne le commandent pas automatiquement.

En général, dans les sociétés égalitaires, les rapports entre individus tendent à être informels : peu de rituels de courtoisie ou de codes vestimentaires, usage du tutoiement, communication franche et directe, mode de gestion basé sur la consultation et la démocratie. À l'inverse, dans les sociétés hiérarchiques, les rapports interpersonnels tendent à être formels : usage du vouvoiement, accent mis sur les titres et diplômes, communication qui respecte les protocoles de courtoisie, absence de contestation de l'autorité.

• **Individualisme** : valorisation de l'autonomie de la personne et donc de la non dépendance face aux autres. L'individu canadien se perçoit comme une personne distincte plutôt que comme une représentante ou un représentant d'une famille, d'un groupe ou d'une communauté. Les Canadiennes et les Canadiens conçoivent cela comme une émancipation de soi face à des contraintes d'ordre social plutôt que comme une forme d'égoïsme. En effet, l'individualisme ne signifie pas que l'on ne se soucie que de soi-même, mais bien que l'on se tient seul responsable de ses actions, de ses succès mais également de ses échecs. Par conséquent, la concurrence et la compétition découlent de cette valeur puisqu'il est normal que chacun vieille à ses propres intérêts et à se dépasser face aux autres. De plus, la notion de propriété privée est très profondément ancrée chez les Canadiennes et les Canadiens : les biens et les possessions sont personnels et non communautaires. Par conséquent, seuls la ou le propriétaire peuvent en faire usage, à moins qu'elle ou il ne donne la permission à une autre utilisatrice ou un autre utilisateur.

Au contraire, certaines sociétés fonctionnent selon un modèle collectiviste. L'individu se définit alors avant tout par son appartenance au groupe. La solidarité, l'harmonie et la loyauté au groupe priment sur les besoins personnels de l'individu.

Par exemple, dans certaines sociétés africaines de type collectiviste, on affirme qu'un village au complet est nécessaire pour élever un enfant. Par contraste, en Amérique du Nord, il est généralement mal vu qu'une personne autre que les parents intervienne auprès d'un enfant pour le réprimander ou le discipliner.

• **Liberté d'expression :** puisque l'on valorise l'égalité, la critique est permise et acceptée, surtout si elle est formulée de manière constructive. Les Canadiennes et les Canadiens adhèrent à la libre expression des opinions du moment qu'elle ne brime pas les droits d'autrui (p. ex. propos discriminatoires ou haineux). On encourage le franc-parler, ce qui peut paraître impoli pour des gens d'autres cultures.

• **Compromis et conciliation :** les Canadiennes et les Canadiens valorisent le compromis et la conciliation lorsque survient un conflit. Ils cherchent souvent à éviter la confrontation en se concentrant sur la recherche d'une solution commune. Cela implique souvent des concessions de part et d'autre. Cette façon de faire pourrait être perçue comme de la faiblesse ou de l'hypocrisie, mais il s'agit d'éviter l'usage de la force et de la coercition, ce qui répugne en général aux Canadiennes et aux Canadiens.

• **Matérialisme :** l'accumulation de biens et d'argent symbolise très souvent la réussite au Canada. Il n'est donc pas rare que la profession soit choisie en fonction du niveau et de la qualité de vie qu'elle pourra apporter à la personne.

• **Temps comme ressource précieuse et limitée :** au Canada, on peut perdre et gagner du temps. Et perdre son temps est souvent une grande source d'irritation ! La ponctualité aux rendez-vous ainsi que le respect de l'horaire établi sont donc très valorisés. La gestion du temps est par ailleurs assez rigide, ce qui correspond pour plusieurs à une question d'efficacité et de productivité. Il s'agit d'une approche monochronique.

Dans d'autres cultures, le temps fait plutôt l'objet d'une approche polychronique. Dans ce cas, le temps est considéré de manière circulaire et les tâches sont traitées simultanément selon le temps disponible. Les relations interpersonnelles sont considérées plus importantes que l'agenda, on se laissera donc interrompre autant de fois que nécessaire pour répondre aux demandes des gens avec qui on fait affaire.

• **Valorisation du changement et de l'avenir :** les Canadiennes et les Canadiens sont fort orientés vers l'avenir. Ils planifient et prévoient en fonction de celui-ci. Il n'est pas rare que les Canadiennes et les Canadiens se fixent des buts et des projets à réaliser dans cinq ans, dix ans et même à la retraite ! Par conséquent, une moindre importance est accordée au passé, aux traditions et aux ancêtres, ce qui ne signifie pas pour autant un manque de respect à leur égard. Par ailleurs, les Canadiennes et les Canadiens valorisent en général le changement (surtout lorsqu'il est désiré) qu'ils perçoivent comme du progrès ou plus personnellement comme de nouvelles possibilités d'épanouissement.

Certaines sociétés organisent plutôt le temps en fonction du passé (dicton : « je ne sais pas où je vais, mais je sais d'où je viens »). Le respect de la tradition est hautement valorisé alors que le changement est plutôt perçu comme menaçant.

• **Intimité (vie privée) :** les Canadiennes et les Canadiens établissent habituellement une importante distinction entre leur vie publique/professionnelle et leur vie privée. Dans un contexte professionnel, ils sont souvent peu bavards à propos de leurs affaires personnelles. Il s'agit d'une réserve plutôt que d'une froideur ou d'un manque d'ouverture. De plus, il n'est pas rare que les collègues ne se fréquentent pas en dehors du travail ou que soit établie une distinction entre amies ou amis professionnels et personnels.

• **Multiculturalisme* :** la diversité culturelle fait partie intégrante de la société canadienne qui se conçoit à l'image d'une « mosaïque culturelle » au sein de laquelle chaque groupe ethnique est invité à contribuer à la richesse du pays. Il s'agit d'une politique officielle adoptée en 1971. Selon Citoyenneté et Immigration Canada, « le multiculturalisme canadien […] permet à tous les citoyens de conserver leur identité, d'être fiers de leurs ancêtres et d'éprouver un sentiment d'appartenance. L'acceptation donne aux Canadiens un sentiment de sécurité et de confiance en soi qui les rend plus ouverts aux diverses cultures et plus tolérants envers celles-ci. L'expérience canadienne a prouvé que le multiculturalisme encourage l'harmonie raciale et ethnique ainsi que la compréhension interculturelle » (www.cic.ca).

COMPÉTENCES INTERCULTURELLES À METTRE EN PRATIQUE

Le savoir n'a de valeur que s'il est mis en pratique.

Anton Tchekhov[10]

La réussite d'une rencontre interculturelle, soit le niveau de satisfaction et de bonheur que vous en retirerez, tient également à un ensemble d'attitudes, de comportements et d'habiletés que l'on désigne « compétences interculturelles ». En plus de la bonne volonté et de la curiosité lors de votre séjour dans un autre pays, vous pouvez mettre en pratique les qualités décrites ci-dessous afin que vous deveniez une personne efficace sur le plan interculturel.

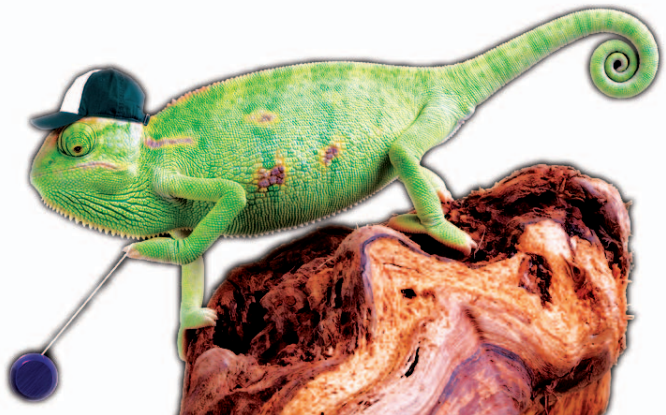
• **Capacité d'adaptation**

Pour devenir efficaces sur le plan interculturel, il est indispensable que les personnes s'adaptent aux différences culturelles.

Hermel Deschênes, conseiller
au SAÉÉI de l'Université de Moncton, campus de Moncton

Vivre dans une autre culture exige une dose importante d'adaptation. Votre capacité d'adaptation déterminera en grande partie le bilan que vous tirerez de votre expérience à l'étranger. Savoir s'adapter aux conditions et aux défis que présente votre nouveau milieu de vie implique tout d'abord une bonne connaissance de la culture d'accueil. Or, sachez

10 Tiré de http://www.cwn-rce.ca/wp-content/annual-reports/CWN_Annual_Report_2006-07-fr.pd



que cette connaissance, aussi approfondie soit-elle, sera sûrement insuffisante. Vous aurez à composer avec le stress du choc culturel à quelque niveau qui soit. Votre habileté à reconnaître les signes et les étapes du choc culturel et à les verbaliser vous permettra de répondre plus adéquatement aux situations plus difficiles. De plus, l'adaptation est liée à la capacité de se fixer des objectifs réalistes et à la capacité de les réajuster selon les circonstances imprévues qui se présentent à vous. Avant de partir, vous avez tout probablement une image préconçue de ce qui vous attend et à laquelle sont liées des attentes quant à votre expérience. Dites-vous bien qu'il est impossible de tout prévoir et de tout contrôler. Vous allez nécessairement devoir réévaluer vos objectifs et vivre dans une certaine ambiguïté.

La capacité d'adaptation est directement liée aux caractéristiques suivantes :

- Mettre en pratique patience et souplesse
- Éviter les jugements trop hâtifs
- Être flexible et tolérant devant l'ambiguïté
- Faire preuve d'ouverture et de curiosité
- Garder une attitude positive

• Résilience

Directement rattachée à la capacité d'adaptation, la résilience constitue une compétence interculturelle fondamentale. La résilience est la capacité à faire face à des situations difficiles autant au niveau personnel que professionnel et à se remettre sur pied après des épreuves stressantes et éprouvantes. La résilience est particulièrement sollicitée dans un contexte de séjour d'études à l'étranger puisque celui-ci suscite de nombreux bouleversements et changements dans la vie de l'étudiante ou de l'étudiant. La résilience vous permettra de persévérer en cas de crise, de vous adapter rapidement à des changements, de prendre des décisions difficiles, de tirer profit de revers et de voir le côté positif et formateur des moments difficiles.

La résilience s'articule autour de trois piliers :

1) La force intérieure : les personnes résilientes ont confiance en elles et entretiennent une image positive d'elles-mêmes. Elles peuvent compter sur elles-mêmes et faire preuve d'initiative, de flexibilité et d'autonomie. Elles sont réalistes et voient les choses en face.

2) Les soutiens ambiants : être résilient n'implique pas d'être autosuffisant ! Avoir et entretenir des relations solides et chaleureuses y contribue grandement. En effet, les personnes qui surmontent le mieux les épreuves sont souvent celles qui savent et acceptent d'être aidées ! Lorsque vous vous trouvez loin de vos proches, il n'est pas toujours évident de savoir où trouver de l'aide. Il peut alors être utile de se tourner vers des groupes d'entraide ou des services d'aide psychologique. N'hésitez pas à vous renseigner au sujet de ces ressources auprès du Service aux étudiantes et étudiants internationaux.

3) Capacités acquises : certaines capacités sont directement liées au développement de la résilience. En voici quelques-unes : la capacité à gérer efficacement le stress de manière à ne pas être paralysé par celui-ci, l'esprit d'initiative qui permet de prendre les choses en mains et d'agir, la débrouillardise et l'ingéniosité dans la recherche de solutions et le sens de l'humour.

• Empathie

L'empathie consiste à être en mesure de sentir ce que les autres ressentent, à se mettre à leur place et à faire preuve de compréhension à leur égard. Elle constitue le fondement de l'intelligence émotionnelle qui consiste à savoir capter les signaux donnés par les autres et à les interpréter en conséquence, ce qui peut être considérablement plus difficile lorsque les normes culturelles divergent. C'est pourquoi en contexte interculturel, la première condition à l'exercice de l'empathie est la connaissance des codes culturels de la communication de la personne avec qui vous interagissez.

Manquer d'empathie peut donner lieu à des mauvaises perceptions et à des situations fâcheuses. Pour les éviter, il convient de prêter attention aux réactions des autres et à leurs significations : indications que ce n'est pas le bon moment pour aborder tel sujet, que vous dérangez, que votre comportement est impoli, que votre interlocutrice ou votre interlocuteur est impatient, préoccupé, etc.

Pour des mises en situation, consultez l'annexe 1, point 3 à la toute fin du présent guide.

- **Écoute active**

Une dimension essentielle des compétences interculturelles est l'écoute active. Une part non négligeable des malentendus, soit 50 %, sont causés par un manque d'écoute efficace ! On conçoit généralement la communication à travers le fait de parler et on oublie trop souvent le rôle primordial que joue l'écoute.

En quoi consiste l'écoute active ?

L'écoute active est directement liée à votre engagement envers votre interlocuteur et ce qu'il exprime. Il s'agit de vous concentrer sur la personne, de rester attaché à son propos, de ne pas rêvasser ou de ne pas vous laisser distraire par d'autres pensées ou par ce qui se passe autour de vous. Dans cette optique, il est également mieux de laisser parler votre interlocutrice ou interlocuteur et de ne pas l'interrompre avant qu'elle ou il ait eu l'occasion d'exposer son point de vue. Si vous ne comprenez pas ce que la personne cherche à vous communiquer, il est de votre responsabilité de lui demander des précisions. Une bonne auditrice ou un bon auditeur prête aussi attention au ton et à l'émotivité de la personne qui parle afin de déceler les tensions et les changements chez celle-ci.

L'écoute active comporte également une dimension de rétroaction qui passe par le langage corporel et les interventions verbales minimalistes qui ont comme objectif de montrer que vous avez entendu et bien compris. Au Canada, on indique habituellement à quelqu'un qu'on l'écoute avec intérêt en se positionnant face à lui et en le regardant dans les yeux. De plus, on l'incite à continuer en intervenant par des « hum », « oui », « ah », « vraiment ! », etc. Si vous gardez le silence, votre interlocutrice ou interlocuteur en déduira que ce qu'elle ou il vous dit ne vous intéresse pas ou que vous ne l'écoutez pas. Faites l'expérience durant une conversation téléphonique. Gardez le silence pendant que votre interlocutrice ou votre interlocuteur vous raconte une histoire. Il est à peu près certain qu'après quelques instants vous allez entendre au bout du fil : « êtes-vous toujours là ? », « m'écoutez-vous ? ». Normal, puisque vous ne vous voyez pas, votre rétroaction repose uniquement sur vos petites interventions verbales !

- **Entregent**

L'entregent constitue une qualité interpersonnelle qui consiste à pouvoir entrer en relation et tisser des liens avec les gens. Il est important de faire preuve d'entregent et de savoir socialiser avec les « locaux » de façon harmonieuse. Par le fait même, il faut faire des efforts pour résister à la tentation de s'isoler et/ou de se ghettoïser avec les ressortissants de sa communauté d'origine. N'oubliez pas que c'est à vous de faire les premiers pas ! En outre, on peut noter que la prise de contact entre étudiants canadiens et internationaux peut parfois être compliquée du fait que les Canadiennes et les Canadiens considèrent souvent que c'est au nouveau venu de se présenter alors que certaines cultures estiment qu'il revient à l'hôte du pays d'accueil d'approcher l'étranger.

- **Attitude de modestie et de respect**

Votre qualité d'entregent est directement liée à votre capacité à faire preuve de modestie et à témoigner du respect envers la nouvelle culture que vous découvrez. L'envie peut parfois être grande de comparer négativement les façons de faire locales à celles de votre propre culture d'origine. Résistez-y autant que possible ! Cette attitude est souvent due à une connaissance superficielle de la nouvelle culture alors montrez-vous désireux d'apprendre ! Cette curiosité peut notamment se traduire par la participation aux activités locales (concerts, théâtre, compétitions sportives, etc.). Dans cet état d'esprit, soyez prête ou prêt à vous remettre en question : apprendre à relativiser vos points de repères culturels fait partie du savoir-être interculturel.

- **Engagement académique et personnel**

Une expérience de vie au sein d'une autre culture demande un réel engagement de votre part à donner le meilleur de vous-même à la fois au niveau personnel et académique. Bien que pour plusieurs d'entre vous, la réussite universitaire constitue le principal objectif de votre séjour à l'étranger, ne négligez pas l'aspect humain de cette expérience de contacts interculturels. Si votre engagement se limite au point de vue académique, vous risquez d'être insatisfaite ou insatisfait sur le plan personnel, ce qui pourrait à la longue nuire à vos études. N'oubliez donc pas de vous accorder du temps pour socialiser et connaître les gens autour de vous, vous vous en porterez sans doute mieux ! Avoir un regard optimiste et réaliste sur tout ce qui vous arrive vous permettra également de conserver votre motivation, notamment lors de moments plus difficiles. L'engagement implique aussi une attitude proactive de votre part. Soyez active ou actif dans la recherche de solutions lorsque vous rencontrez des problèmes. N'attendez surtout pas que les choses se règlent d'elles-mêmes, prenez l'initiative de trouver des solutions ! Cette attitude proactive est une excellente illustration de l'individualisme canadien qui consiste avant tout à compter sur soi-même.

- **Sens de l'humour**

Finalement, le succès de votre séjour à l'étranger ne saurait être atteint sans une bonne dose d'humour ! Il est bon de savoir rire des erreurs et des impairs que vous commettrez inévitablement. Bien qu'il soit souvent important d'être sérieux, savoir prendre les choses avec légèreté est un grand atout également. Garder le sens de l'humour vous permettra de prendre du recul par rapport aux événements et aux changements que vous vivez. N'oubliez donc pas de vous amuser et de profiter au maximum de cette expérience interculturelle !

La valeur ajoutée de la perspective interculturelle, c'est qu'elle se définit essentiellement comme une formation à l'observation, à la compréhension, à la relativisation des données de la culture étrangère, non pour la prendre comme modèle à imiter, mais précisément pour développer le dialogue des cultures.

Haydée Maga[11]

11 Conclusion du site http://www.francparler.org/dossiers/interculturel_former.htm, [dernière mise à jour, 7 juillet 2008]

PARTIE 3

LE MILIEU D'ACCUEIL ACADIEN

La dernière partie du guide en arrive à définir le contexte culturel acadien. Elle rassemble une foule d'informations utiles sur les interactions avec les Acadiennes et les Acadiens, sur le fonctionnement et les attentes du système universitaire, sur les relations entre les membres du corps professoral et les étudiantes et étudiants, et enfin, sur les langues parlées dans le milieu d'accueil.

LA VIE AU QUOTIDIEN

On n'apprend pas l'interculturel, on le vit en interaction avec des représentants d'autres langues et cultures.[12]

Cette section passe en revue les principales pratiques sociales et interactives au sein du milieu acadien. Elle regroupe entre autres certaines règles de savoir-faire et de savoir-vivre de l'étiquette acadienne. Il s'agit d'informations pratico-pratiques qui ont comme objectifs de familiariser les étudiantes et étudiants internationaux à leur milieu d'accueil.

- **Les premiers contacts :** Lors d'une première rencontre, les Acadiennes et les Acadiens se saluent habituellement d'un sourire et/ou d'une poignée de mains. Ils aiment que celle-ci soit ferme. Si quelqu'un vous tend la main, il serait impoli de ne pas lui tendre la vôtre. Dans le cadre de relations d'amitié, les gens se saluent également parfois en se faisant la bise entre femmes et entre femmes et hommes. La bise ne se pratique toutefois pas entre hommes. Or, règle générale, les Acadiennes et les Acadiens ne se touchent pas ou peu lors d'un premier échange. Les contacts physiques peuvent ensuite augmenter en concordance avec le niveau de familiarité établi.

Les formules de salutation sont en général très brèves et se limitent à un « allô, salut ou bonjour » suivi d'un « comment ça va ? ». Lorsqu'un premier contact a déjà été établi, les Acadiennes et les Acadiens se saluent souvent en se croisant sans nécessairement s'arrêter pour bavarder. Prendre un moment pour demander des nouvelles précises de la personne peut être perçu comme une perte de temps dans le contexte d'un horaire chargé. Tout dépend du contexte au moment de la salutation.

- **Formules d'adresse :** Le tutoiement est répandu, surtout entre personnes de même âge et entre personnes qui se connaissent déjà. Le vouvoiement est davantage employé lorsque l'on s'adresse à une personne avec qui il n'y a pas de relation préétablie, comme c'est souvent le cas dans les lieux publics et commerciaux. Mais, il n'est pas rare que les Acadiennes et Acadiens se tutoient dans ce contexte plus formel également. L'usage convenable peut donc s'avérer difficile à cerner : le « tu » peut être interprété comme un excès de familiarité et le « vous », un excès de politesse. En cas de doute, il est mieux de demander la préférence à son interlocutrice ou interlocuteur.

Puisqu'il y a une tendance à la démocratisation, l'usage du prénom est assez généralisé. Par exemple, les étudiantes et étudiants acadiens se prénomment, et ce, dès la première rencontre. Même dans le cadre de relations hiérarchiques, comme entre un membre du corps professoral et une étudiante ou un étudiant, il est commun de s'adresser par le prénom. Or, ce n'est pas dans tous les cas. Il faut donc rester sensible à cette potentielle source de conflit. À défaut de savoir, il convient d'employer les formules à titres. L'emploi des titres est restreint à certaines professions (p. ex. médecin, avocat) mais ne s'applique habituellement pas à celle de professeur. Dans des cadres professionnels et plus formels, les titres « madame » et « monsieur » sont d'usage, mais celui de « mademoiselle » est généralement considéré comme discriminatoire et condescendant envers les femmes.

- **Faire la conversation :** Les Acadiennes et Acadiens, comme la majorité des Canadiennes et Canadiens, apprécient des sujets de conversation neutres et légers, la température étant en tête de liste, d'où l'expression « parler de la pluie et du beau temps » pour dire parler de tout et de rien ! Les sports (le hockey), les cours universitaires, le travail et les connaissances communes sont également des bons sujets pour entamer une première conversation. En revanche, parler

12 Tiré du site http://archive.ecml.at/mtp2/Gulliver/results/fr/competence-interculturelle.htm

d'argent, de religion et de politique peut être mal vu lors des premiers échanges puisque jugé trop intime ou polémique. En tant qu'étudiante ou étudiant international, vous vous ferez sûrement poser les mêmes questions par les Acadiennes et Acadiens : « D'où viens-tu ? », « Depuis quand es-tu arrivé ? », « Aimes-tu ça ici ? ». Si ces questions répétitives peuvent devenir irritantes après un certain temps, gardez en tête qu'il s'agit tout simplement d'une façon sympathique et non menaçante d'entrer en contact. Elles ne sont pas posées dans le but de vous catégoriser comme « étranger »[13] mais bien afin de marquer un intérêt pour votre personne et votre parcours. Les Acadiennes et Acadiens peuvent d'ailleurs parfois s'empêcher de poser ces questions par peur de passer pour ignorants. Vous pouvez vous-même susciter des échanges en parlant spontanément de votre culture et de votre pays d'origine.

Le style de communication des Acadiens est, comme celui de la majorité des Nord-Américains, franc et direct. Ils attendent des réponses claires et explicites à leurs questions. Ils recherchent également l'honnêteté : exprimer son désaccord avec cordialité est souvent jugé plus favorablement que passer sous silence sa véritable opinion par politesse. En même temps, la recherche du compromis et l'évitement des conflits sont importants dans les relations interpersonnelles. Les Acadiens préfèrent échanger et négocier pour arriver à un terrain d'entente. Ils seront donc mal à l'aise devant quelqu'un qui exprime ses opinions de manière agressive, catégorique et rigide ou encore de manière très émotive. De plus, lors d'une interaction verbale, il est habituellement mal vu que quelqu'un monopolise la parole pendant plusieurs minutes de suite. Les Acadiens privilégient généralement des tours de parole assez brefs afin de donner la chance à tout le monde de participer et d'exprimer son point de vue.

• **Amitiés :** S'il est assez facile d'établir des premiers contacts avec des Acadiennes et des Acadiens, construire une relation d'amitié prend plus de temps et une bonne dose d'affinités et de confiance. Ainsi, ce n'est pas parce que vous avez une conversation amicale avec une Acadienne ou un Acadien que vous deviendrez pour autant de grands amis. Il se peut que vous croisiez la même personne le lendemain et qu'elle vous salue rapidement sans s'arrêter. Vous ne devez pas pour autant en conclure que vous avez fait quelque chose de mal ou encore que la personne est hypocrite. Les Acadiens agissent de même entre eux. Tout comme l'ensemble des Nord-Américains, les Acadiens tendent à entretenir des amitiés de plus courte durée qui coïncident avec différents moments de leur vie. Ils s'engagent avec moins d'intensité puisqu'ils apprennent à ne compter que sur eux-mêmes dans un monde fait de mobilité et de changements. De ce fait, les Acadiens établissent souvent une distinction entre leur vie professionnelle et leur vie privée. Se faire des amis, particulièrement à l'âge adulte, prend donc du temps et de la persévérance. Beaucoup d'étudiantes et d'étudiants internationaux affirment par ailleurs que c'est surtout une fois rendus en 3e ou 4e année de leur programme d'études qu'ils ont réussi à s'intégrer au sein de réseaux sociaux acadiens.

• **Rapport au temps :** La ponctualité est de rigueur dans tous les types de relations. N'oubliez pas que dans ce contexte culturel, le temps c'est de l'argent. Faire attendre quelqu'un, c'est donc lui faire perdre son temps. Si, pour une raison quelconque, vous êtes en retard, il est attendu que vous vous en excusiez. Les Acadiens respectent un horaire bien établi et valorisent le respect des délais fixés ; ils peuvent donc se montrer constamment préoccupés par le temps. C'est leur manière d'être efficaces.

• **Proximité physique :** Les Acadiens, comme les Canadiens en général, respectent un espace vital d'environ un mètre. Une plus grande proximité physique crée une certaine gêne si elle n'est pas dans le cadre d'une relation familière ou intime. Vous entrez dans la « bulle » de la personne.

13 Sachez par ailleurs que les Acadiens se posent largement la question « d'où viens-tu ? » entre eux.

• **Invitations et sorties entre amis/collègues :** Si on accepte une invitation, c'est qu'on a l'intention de se présenter. Sinon, il convient de décliner l'invitation. Advenant un contretemps, il est convenable d'indiquer qu'on ne pourra pas se présenter. Lors de sorties entre camarades dans un restaurant, un café ou au cinéma, les Acadiens s'attendent à ce que chacun paie sa part. Par ailleurs, lorsque vous êtes invitée ou invité à la résidence d'une personne, il convient de ne pas arriver les mains vides. Votre hôtesse ou votre hôte appréciera notamment une bouteille de vin, du fromage, un dessert, des fleurs ou encore un plat typique de chez-vous. La formule « souper à la fortune du pot » (« pot-luck ») est également très courante, c'est-à-dire un repas où tous les invités apportent quelque chose à manger ou à boire. Elle peut constituer une excellente façon d'établir un réseau d'amies et amis.

Sachez qu'à moins d'une très grande proximité, on n'arrive pas chez des amis sans s'annoncer, cela serait vu comme une forme d'impolitesse et d'intrusion. On appelle donc avant afin de déterminer si notre présence est bienvenue dans le moment présent.

• **Simplicité et modestie :** Les Acadiens recherchent en général la simplicité et la modestie. Il sera extrêmement mal vu de se présenter comme supérieur et/ou plus fortuné, de vanter ses mérites (notes universitaires par exemple) et accomplissements ou encore de mépriser ouvertement autrui.

• **Cadeaux :** En Acadie, on offre des cadeaux à notre famille et à nos amies et amis proches lors d'occasions spéciales : anniversaire, fêtes de Noël, mariage, naissance, emménagement, diplôme. On ne donne habituellement pas de cadeaux dans des contextes professionnels puisque ce geste pourrait être interprété comme une manière d'obtenir une faveur. En revanche, un petit cadeau sans grande valeur peut être offert comme témoignage de votre appréciation.

• **Relations homme-femme :** Partout au Canada, l'homme et la femme sont égaux en droits. Ils ont les mêmes responsabilités tant dans la vie publique que privée. Par conséquent, ils sont amenés à se côtoyer dans des milieux mixtes et il est commun qu'un homme et une femme entretiennent une relation amicale à l'extérieur du cadre conjugal et familial. L'égalité des sexes est une valeur profondément ancrée dans la société canadienne, bien que subsistent encore certaines formes de discrimination et d'inégalité.

Les relations amoureuses entre une femme et un homme en Acadie sont ponctuées par certaines règles et valeurs culturelles qu'il est pertinent de connaître afin de ne pas se retrouver dans des situations fâcheuses et délicates. Sans pour autant entrer dans les détails, il est bon de préciser que les rendez-vous amoureux (communément appelés « date », du terme anglais) sont spontanés et sans trop de formalités. Bien qu'il revienne encore souvent à l'homme de faire les premiers pas, les femmes jouent également un rôle actif dans la séduction et les propositions de sorties. Ces dernières consistent typiquement à aller prendre un café ou un verre dans un bar, à aller au cinéma ou encore à un concert. En dépit du fait que les hommes prennent souvent les devants pour payer les coûts de la sortie, il n'est pas rare que les femmes insistent pour payer leur part. Pour beaucoup d'entre elles, il s'agit ainsi de se positionner comme partenaire égal. De plus, que ce soit au niveau d'une première invitation ou d'une seconde proposition de sortie amoureuse, les réponses

sont toujours à prendre au premier niveau : un « oui » désigne un « oui » et un « non » signifie un « non ». Le même style de communication explicite s'applique également aux relations sexuelles : un « non » demeure un « non » sans équivoque. Sachez que si vous revenez à la charge devant un « non », votre comportement sera considéré comme du harcèlement, ce qui est passible de sanctions, voire de charges criminelles. Bien que certains gestes ou paroles puissent signifier le désir d'une plus grande intimité, aucun n'engage l'un ou l'autre partenaire à des rapports sexuels. Ainsi, à tout moment, l'un peut changer d'idée et l'autre se doit de respecter cette décision. S'il est vrai que les rapports sexuels sont plus libres au Canada, il serait faux de penser que tout le monde s'insère dans le même moule. Chaque individu établit ses propres attentes et limites qui varient selon la période de vie, les fréquentations, l'influence des pairs et les valeurs personnelles.

• **Sexualité :** En Acadie, la sexualité ne constitue pas un sujet tabou. Les jeunes surtout en parlent librement. La sexualité est présente et visible partout : dans les magazines, à la télévision, dans la mode. Les manifestations amoureuses en public sont courantes : les gens se tiennent la main, s'enlacent et s'embrassent, qu'ils soient hétérosexuels ou homosexuels, sans vraiment faire attention aux gens autour d'eux. Il faut éviter de juger trop facilement les gens de par leurs tenues vestimentaires ; une tenue plus légère n'implique en rien une invitation sexuelle.

• **Hygiène :** Au Canada, la propreté est une règle vitale de la santé et de l'hygiène ! Par exemple, les gens se lavent les mains régulièrement à chaque usage de la toilette pour éviter des maladies facilement contagieuses et conséquemment minimiser les occasions de contaminer les autres personnes. En outre, les Canadiennes et Canadiens comme plusieurs sociétés dans le monde tendent à être très sensibles à certains types d'odeurs. Par exemple, pour les odeurs corporelles, ils essaient autant que possible de les neutraliser. En ce sens, les odeurs associées à la sueur sont mal vues et considérées gênantes. Par ailleurs, il y a beaucoup d'endroits publics où il est interdit de porter du parfum puisqu'il est considéré par plusieurs comme un irritant et un allergène. Les gens qui portent du parfum le font donc généralement avec parcimonie (l'odeur n'est alors perceptible que par une importante proximité physique). En somme, les Canadiennes et Canadiens cherchent à ne pas avoir d'odeur corporelle évidente.

• **Religion :** La religion est considérée comme une pratique qui relève du domaine strictement privé. Il est donc en général mal vu qu'une personne exhibe ses symboles ou pratiques religieux, quels qu'ils soient, dans des lieux publics.

• **Fêtes, célébrations et jours fériés :** L'année universitaire est entrecoupée de plusieurs fêtes et de jours fériés dont certains sont de tradition chrétienne. En voici quelques exemples :

Au premier semestre, il y a tout d'abord l'Action de grâce célébrée le second lundi du mois d'octobre. Il s'agit d'un jour destiné à remercier Dieu pour les bienfaits obtenus durant l'année. Pour un certain nombre d'Acadiennes et Acadiens, la signification religieuse n'est plus tellement présente ; ils en retiennent un moment passé en famille. C'est un jour férié : les cours font relâche et les bureaux et commerces sont fermés.

Le 31 octobre, on célèbre l'Halloween qui serait d'origine celtique. Il s'agit d'une fête costumée célébrée entre amis surtout chez les jeunes adultes. Les plus jeunes passent aux maisons en costumes qui font rire ou peur pour réclamer des friandises. Il ne s'agit toutefois pas d'un jour férié.

Entre les semestres universitaires d'automne et d'hiver prennent place les fêtes de Noël. Célébré le 25 décembre, Noël souligne la naissance de l'enfant Jésus. Les familles se rassemblent déjà la veille pour un réveillon, c'est-à-dire un repas copieux pris tard dans la soirée. Durant ces deux jours, les membres de la famille s'offrent des cadeaux, chantent des chansons, jouent à des jeux et soulignent leur appréciation mutuelle.

Le 1er janvier, on célèbre l'entrée dans la nouvelle année. La fête débute habituellement la veille et au premier coup de minuit, les gens rassemblés se souhaitent une bonne et heureuse année, santé et prospérité.

Au deuxième semestre, on célèbre la Saint-Valentin le 14 février, la fête des amoureux. Il s'agit d'une occasion pour souligner à la personne que l'on aime combien elle compte à nos yeux.

Au printemps, durant un dimanche à date variable (entre fin mars et mi-avril), on souligne la résurrection de Jésus-Christ que l'on nomme Pâques. L'université est fermée le vendredi

précédent et le lundi suivant le dimanche de Pâques. Puisque c'est une longue fin de semaine, les étudiantes et étudiants en profitent habituellement pour aller dans leur famille.

Sachez que lors de ces jours fériés et célébrations, les Acadiens se retrouvent typiquement en famille ou entre amis pour partager un repas ou faire la fête. Afin de ne pas éprouver de la solitude lors de ces événements, planifiez et organisez à l'avance des sorties entre amis. Vous pourriez aussi recevoir une invitation dans une famille acadienne pour partager les coutumes locales.

- **Faire la queue :** En attente d'un service dans les endroits publics, le principe « premier arrivé, premier servi » s'applique. Que ce soit dans un magasin, à la banque ou au cinéma, chacun attend son tour en ligne en respectant l'espace vital de chacun. La personne qui ne respecte pas cette pratique s'expose à des réprimandes.

- **Pourboires :** Certains services (restauration, esthétique, taxi) sont associés à la remise d'un pourboire. Ce pourboire peut représenter entre 10 et 15 % du montant de la facture avant les taxes. Mais tout dépend bien entendu des moyens du consommateur et de la qualité du service reçu.

- **Le prix des marchandises :** Au Nouveau-Brunswick, les biens et produits sont taxés à raison de 13 %. Les taxes ne sont toutefois pas incluses dans le prix affiché sur les étiquettes ; elles sont ajoutées à la caisse. Il faut donc tenir compte de cet ajout afin de ne pas avoir de mauvaise surprise lors de la réception de la facture.

Le marchandage du prix des produits n'est pas pratiqué au Canada. Les prix réduits sont directement indiqués sous forme de soldes et de rabais. La période après les fêtes de Noël est particulièrement propice aux achats puisque la majorité de la marchandise est vendue moins chère.

LE CADRE UNIVERSITAIRE ACADIEN

L'interculturel se voit, se déguste, s'apprend, s'accepte et se vit.

Benjamin Kalenda,
professeur à l'Université de Moncton

Étudier à l'étranger signifie bien souvent devoir se familiariser avec un système académique dont le fonctionnement et les attentes peuvent différer de ce à quoi on est habitué. Cette section vise à fournir quelques points de repères quant au cadre universitaire acadien.

- **Salle de classe**

La salle de classe à l'Université de Moncton présente une atmosphère généralement décontractée. Ni les membres du corps professoral ni les étudiantes et étudiants n'ont de code vestimentaire. Il n'est pas rare qu'un professeur se présente en jeans et gilet. Cela n'enlève rien à son sérieux et à sa compétence.

Le tutoiement et l'usage du prénom sont communs entre professeur et étudiant, et ce, de manière réciproque. En revanche, il n'est pas rare que les étudiantes et étudiants s'adressent à leur professeure ou professeur en faisant usage tout simplement du titre « madame » ou « monsieur ». Trop de déférence à l'égard de l'enseignante ou de l'enseignant pourrait toutefois la ou le mettre mal à l'aise.

La ponctualité et la présence aux cours sont de mise. Certains membres du corps professoral retranchent des points à la note finale de l'étudiante ou de l'étudiant pour tout retard ou absence. Si tel est le cas, il en sera fait mention dans le plan de cours.

Les étudiantes et les étudiants ont un niveau assez élevé de liberté dans la salle de classe. Dans les cours très fréquentés, il n'est pas rare d'en voir converser entre eux, écouter de la musique, vérifier leurs courriels sur leur portable, manger, somnoler, sortir à l'extérieur sans demander la permission. En revanche, les professeures et professeurs n'ont pas tous la même façon de réagir face à ces comportements : certains appliquent un laisser-faire alors que d'autres posent des limites claires. Sachez que chaque professeure ou professeur est maître de sa classe et que vous pourriez avoir à vous adapter à différents cadres.

Le style de communication est généralement direct et égalitaire. Bien que les cours soient souvent donnés de manière magistrale, plus particulièrement dans les grandes classes, la consultation, la discussion et le débat ont également leur place. L'apprentissage est vu comme un processus de communication bidirectionnel (professeur ↔ étudiant). Il est donc tout à fait approprié de la part d'une étudiante ou d'un étudiant de poser spontanément une question en classe. Il est également accepté de remettre en question les propos d'une professeure ou d'un professeur si cela est fait cordialement. Dans les deux cas, la professeure ou le professeur le percevra comme un exercice stimulant. Par ailleurs, il est commun qu'une ou un professeur demande l'avis d'une étudiante ou d'un étudiant et qu'il accepte que celle-ci ou celui-ci lui fasse partager ses propres connaissances. De plus, on ne s'attend pas à ce qu'une professeure ou un professeur détienne toutes les réponses : il peut répondre « je ne sais pas, mais je vérifierai dans tel ouvrage ou auprès de tel collègue ».

En général, ce n'est pas tant la quantité de connaissances qui est valorisée, mais la capacité d'analyser, de synthétiser, d'argumenter et de défendre des idées. Plusieurs membres du corps professoral sont d'avis que les connaissances ne sont pas des vérités absolues ; il peut exister plusieurs « bonnes » réponses. L'étudiante ou l'étudiant sera alors évalué en fonction de la solidité de son argumentation.

Malgré le faible niveau hiérarchique et la liberté qui façonnent la salle de classe, les étudiantes et étudiants canadiens reconnaissent que le professeur détient un statut supérieur ne serait-ce qu'en raison de son niveau d'études, de ses connaissances approfondies et de son expérience. Ils reconnaissent également que la ou le professeur a l'autorité du dernier mot.

- **Qualités de l'étudiante ou de l'étudiant**

Suivant la valeur nord-américaine de l'individualisme, on s'attend à ce que l'étudiante ou l'étudiant soit autonome dans ses études. La réussite de l'étudiante ou de l'étudiant est liée à son niveau de responsabilisation et d'initiative face à ses travaux. Advenant un échec, elle ou il en sera tenu pour seul responsable. La professeure ou le professeur ne sert que de guide à l'étudiante ou l'étudiant dont on s'attend à ce qu'elle ou il trouve lui-même sa voie.

Si une étudiante ou un étudiant éprouve des difficultés de compréhension, il est de sa responsabilité d'approcher sa ou son professeur pour lui demander des explications supplémentaires. Tous les membres du corps professoral offrent un minimum de six heures de consultation par semaine. Ces heures sont consacrées aux étudiantes et aux étudiants qui souhaitent réviser la matière en tête à tête. Alors, profitez-en !

- **Évaluations et pondération**

Le rythme universitaire canadien est rapide et le contenu des cours, chargé. Pour réussir et ne pas se sentir débordé, il est de mise de faire les lectures et les travaux requis chaque semaine. Si vous vous tenez à jour, il vous sera plus facile de reconnaître des difficultés de compréhension et d'aller chercher de l'aide en conséquence. Si vous attendez à la dernière minute, il pourrait être trop tard pour assimiler correctement la matière.

Il y a un minimum de trois évaluations par cours. Toutes les évaluations sont comptabilisées dans la note finale, elles sont donc toutes obligatoires. Ne pas participer à une évaluation (contrôle des connaissances) peut signifier un échec dans le cours selon le pourcentage de la note finale qui lui est accordé. Le barème des notes varie entre cours et entre facultés. Il est habituellement présenté dans le plan de cours. Tenez-vous donc bien au courant de la pondération qui s'applique aux évaluations dans chacun de vos cours.

En dernier lieu, il convient d'insister sur le sérieux avec lequel est traité le plagiat à l'Université de Moncton. Le plagiat est considéré comme un cas de fraude. Il est interdit de copier sur un camarade de classe que ce soit lors d'une évaluation en classe ou lors d'un travail à effectuer à la maison. Il est également interdit de copier sans citer les mots d'un auteur. Cela inclut également tout type de documentation puisée sur Internet. En cas de plagiat, différentes mesures disciplinaires peuvent être appliquées dont celle de recevoir un zéro à ladite évaluation.

- **Travaux d'équipe**

Le travail d'équipe est valorisé au sein du système éducationnel canadien. Il nécessite coopération et compromis, deux valeurs prisées au sein de la société canadienne.

Les étudiantes et étudiants sont habituellement libres de former leur propre groupe de travail. Il n'est toutefois pas toujours évident de se trouver des coéquipières ou

coéquipiers au début lorsque vous ne connaissez presque personne. Mais **osez faire les premiers pas** et vous présenter, vous y gagnerez. De plus, retenez que si on ne vient pas spontanément vers vous, ce n'est pas dans le but de vous exclure. Cela peut être dû par exemple au fait que des étudiantes et étudiants sont déjà habitués à travailler ensemble. Mais également parce qu'elles ou ils sont intimidés et insécurisés par la différence culturelle. Rappelez-vous que chacun d'entre nous est porteur de stéréotypes et de préjugés sur l'autre et qu'il peut être plus facile de s'en remettre à ce que l'on connaît déjà.

Même s'il est question de travail d'équipe, tout le travail ne se fait pas en équipe. En effet, après une première rencontre de remue-méninges pendant laquelle chacun exprime ses idées, les tâches à accomplir font habituellement l'objet d'une division et d'une délégation à part égale. Chaque participante ou participant se voit assigner une partie qu'elle ou il doit travailler seul et présenter aux autres membres lors de la prochaine rencontre. Chaque participante ou participant aura ensuite l'occasion de réagir sur les parties des autres. Ainsi même dans le travail d'équipe, il est important d'être autonome.

Retenez que la ponctualité aux rencontres, le travail organisé et de qualité ainsi que le respect des échéances fixées sont des qualités recherchées chez une bonne coéquipière ou un bon coéquipier.

Consultez l'annexe 1 à la mise en situation 4 afin de prendre conscience des différences culturelles qui jouent dans la façon de communiquer en équipe.

- **Outils technologiques et informatiques**

L'enseignement à l'Université de Moncton fait largement appel à des outils technologiques et informatiques. Nombreux sont les membres du corps professoral qui ont recours à des présentations power point, à des logiciels et à des sites Internet comme instruments pédagogiques. Certains d'entre eux placent le contenu de leur cours en ligne via la plateforme clic (clic.umoncton.ca). Il vous est alors possible de consulter les notes de cours et autres documents par l'entremise de n'importe quel ordinateur branché à l'Internet. De plus, les travaux universitaires sont habituellement exigés tapés à l'ordinateur en format Word. Des connaissances et habiletés informatiques sont donc requises pour votre réussite universitaire. Si vous ne possédez pas vous-même un ordinateur, il est bon de prendre note que la bibliothèque ainsi que toutes les facultés sont munies de salles d'ordinateurs qui sont à votre service du moment que vos avez un « login » étudiant.

De manière encore plus importante, la communication au sein de l'université se fait généralement par voie électronique. Il est donc primordial que vous vérifiiez vos courriels universitaires régulièrement afin d'être tenu au courant des activités sportives, socioculturelles et départementales sur le campus. Il est par ailleurs commun que les professeures et professeurs envoient des courriels à leurs étudiantes et étudiants pour leur communiquer des informations en dehors des heures de cours.

LANGUES

L'Université de Moncton constituée de trois campus est une institution de langue française, ce qui signifie que la langue d'enseignement, de fonctionnement et d'administration est le français. En revanche, l'université se situe dans une province officiellement bilingue dont les deux langues officielles sont le français et l'anglais. En proportion, la population francophone du Nouveau-Brunswick compte pour 32 % de la population totale, elle est donc dans un rapport minoritaire face à la population anglophone. Par conséquent, vous serez nécessairement en contact avec l'anglais au cours de votre séjour dans la province. Ce contact avec l'anglais sera d'autant plus grand si vous fréquentez le Campus de Moncton qui se situe dans une région à dominance anglophone. Les campus d'Edmundston et de Shippagan se situent dans des régions majoritairement francophones de la province.

QUE VEUT DIRE « BILINGUISME » ?

Dans la documentation que vous lirez sur le Canada et le Nouveau-Brunswick, vous serez inévitablement mis au courant de leur caractère bilingue. Ce bilinguisme relève de la Loi sur les langues officielles adoptée en 1969 qui déclare que le français et l'anglais sont égaux en droits et privilèges au niveau de l'État et du gouvernement provincial néo-brunswickois. De plus, depuis 2002, la municipalité de Moncton est également officiellement bilingue. Or, il est important d'être clair quant à ce que recouvre exactement ce bilinguisme. **Tout d'abord, un pays, une province ou une ville bilingue ne correspond pas à un ensemble de citoyens bilingues. Il serait donc faux de croire que tout le monde parle les deux langues officielles.** Ce sont les services fédéraux, provinciaux et municipaux qui se doivent d'être offerts dans les deux langues officielles. Il s'agit par exemple du bureau de poste, des hôpitaux, de la cour de justice, de citoyenneté et immigration, des services de police et d'incendie. Ainsi, lorsque vous avez recours à ces services, vous êtes en droit d'exiger un service en français.

En revanche, les entreprises privées et les commerces ne sont pas assujettis à cette politique sur le bilinguisme.

Par conséquent, si vous allez dans un restaurant ou dans une épicerie, que vous faites affaire avec une banque, que vous louez une voiture, on ne vous servira pas nécessairement en français. En revanche, il est important d'en faire la demande puisque les francophones militent depuis plusieurs décennies pour faire reconnaître la pleine égalité entre les deux groupes linguistiques. Cette situation inégalitaire s'applique surtout à la région de Moncton dont la principale langue d'usage public demeure encore à ce jour l'anglais. En raison de l'importance de l'anglais dans votre milieu d'accueil, vous pouvez toutefois profiter de l'occasion de votre séjour d'études pour prendre des cours de perfectionnement dans cette langue. Retenez par exemple que si vous souhaitez obtenir un emploi dans la région, on exigera presque certainement de vous une compétence orale et écrite en anglais.

LE FRANÇAIS PARLÉ EN ACADIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Le partage d'une langue commune n'est pas garant d'une communication sans faille puisque toute langue comprend des variations qui rendent parfois l'intercompréhension plus difficile. Au sein de la francophonie internationale, il n'y a pas UN français mais bien DES français. Le milieu acadien contribue à cette diversité francophone en ayant ses propres particularités linguistiques (voir prochain point). Par ailleurs, le français parlé au Nouveau-Brunswick varie entre les différentes régions francophones : on fait généralement la différence entre le français du Nord-Ouest (Campus d'Edmundston), le français du Nord-Est (Campus de Shippagan) et le français du sud-est de la province (Campus de Moncton). Vous reconnaîtrez ces variations linguistiques surtout à l'accent et aux mots de vocabulaire qui, pour des raisons historiques, s'apparentent au « vieux français ». Ainsi, l'adaptation interculturelle comprend également une adaptation linguistique. Mais n'oubliez pas que les Acadiens ne sont pas les seuls à avoir des particularités linguistiques. Vous faites également usage de formulations, termes et expressions qui sont propres à votre région et qui ne sont pas nécessairement compréhensibles pour tout le monde. L'extrait suivant, tiré du témoignage d'un étudiant international du Campus de Moncton, montre bien que l'adaptation linguistique est le résultat d'un effort mutuel et réciproque qui peut prendre un certain temps mais qui est loin d'être insurmontable :

« Au premier contact téléphonique, j'étais un peu surpris par l'accent parce que vous savez le français qui est parlé en Afrique du Nord c'est pas du tout le même accent qu'ici en Acadie. J'avais du mal à comprendre, je demandais constamment à mes interlocutrices de parler plus lentement. Bon, elles avaient compris directement et elles avaient essayé de parler dans un français plus standardisé. À mon arrivée ici je me suis fait à l'idée que je prendrais un bout de temps pour comprendre les gens ici. Je devais répéter la phrase deux ou trois fois pour me faire comprendre et pareil pour les gens quand ils me parlaient. Mais je crois qu'au bout de deux semaines je me suis habitué à la façon de parler des Acadiens et on se fait comprendre très rapidement. »

Dans le sud-est du Nouveau-Brunswick, les francophones parlent également une variété de français que l'on nomme le chiac. Le **chiac** constitue ce que l'on appelle un « mélange de langues », phénomène linguistique généralisé dans les régions du monde où deux langues au poids inégal sont en contact. Il s'agit ici d'un mélange de français standard, de français acadien et d'anglais. Par exemple : je watch un movie asteure (je regarde un film présentement). La présence de l'anglais s'explique par la domination historique de la population anglophone sur la population francophone qui pendant longtemps n'a pas eu accès à l'éducation dans sa langue. Cette variété de français fait l'objet de jugements ambivalents. D'un côté, elle est valorisée comme une marque d'identité des Acadiens du Sud-Est et d'un autre côté, elle est dénigrée du fait qu'elle s'éloigne du français standard et qu'elle intègre des mots anglais. Le chiac n'est habituellement pas parlé lors de situations de communication formelles telles qu'en salle de classe, mais peut avoir cours lors de conversations entre pairs, de rencontres sportives et de tous autres échanges familiers. Une étudiante retrace dans le paragraphe qui suit son processus vers une plus grande ouverture et compréhension face au chiac :

« En dehors de l'école si j'allais par exemple au market au supermarché et tout ils parlaient le chiac pis je comprenais rien. Je pensais que c'était vraiment un petit peu ridicule ou bizarre de mélanger le français comme « j'ai drivé mon car » [j'ai conduit ma voiture] c'est bizarre pis après j'ai pris un cours de littérature pis j'ai appris sur le chiac pis j'ai étudié l'histoire du chiac pis j'ai compris l'influence pis j'ai compris pourquoi ils parlent la façon qu'ils parlent pis là maintenant peut-être qu'il y a une meilleure tolérance. »

Bien que le chiac et le français acadien puissent vous déstabiliser, gardez un esprit ouvert à leur égard. Ne vous en moquez surtout pas, les Acadiennes et Acadiens pourraient être blessés. Posez plutôt des questions lorsque vous n'êtes pas certaine ou certain d'avoir compris. Créez un échange, un dialogue linguistique. Certaines étudiantes ou certains étudiants internationaux finissent même par adopter quelques expressions du coin. Les Acadiennes et Acadiens y sont habituellement très réceptifs et y voient une marque de fraternité et d'intégration.

QUELQUES REPÈRES AU NIVEAU DES PARTICULARITÉS DU FRANÇAIS ACADIEN

Afin de vous donner un aperçu des particularités linguistiques, vous trouverez ci-dessous un petit lexique des termes susceptibles d'être moins bien compris. Il est bien sûr impossible de tous les indiquer dans ce guide[14]. Il vous restera à les découvrir sur le terrain !

A

Un aiguisoir (taille-crayon)
Asteure (maintenant)
Achaler (agacer, énerver)
Amarrer (attacher)
S'accoter (s'appuyer)

B

- Une balloune (ballon)
- Un bec (bise, baiser)
- Une bibitte (insecte ou animal inconnu)
- Bienvenue (après un remerciement, les Acadiens l'utilisent au lieu de « de rien » ou « il n'y a pas de quoi »)
- Bas (chaussettes)
- Blonde (petite amie)
- Boss (patron/supérieur)
- Banc de neige (amas de neige)
- Brunch (combinaison du déjeuner et du dîner, surtout durant la fin de semaine)
- Breuvage (boisson non alcoolisée)

C

- Chicane (dispute, conflit)
- Calotte (casquette)
- Céduler (mettre à son agenda)
- Cenne (pièce d'un cent)
- Collants (bas : vêtement féminin qui couvre les pieds et les jambes)
- Canne (boîte de conserve)
- Change (monnaie)
- Char (voiture)
- Chaudron (casserole)
- Chialer (se plaindre ou rouspéter et non dans le sens de pleurer)
- Chum (petit ami)
- Chandail (gilet, pull-over)
- Checker (regarder, vérifier)

D

- Débarbouillette (petite serviette de toilette carrée utilisée en guise de gant de toilette)
- Dépanneur (petit magasin général vendant un peu d'épicerie)
- Débarquer (descendre)
- Dispendieux (coûteux)

E

- Échapper (laisser tomber quelque chose)
- Écœurant (terme pouvant exprimer, selon le ton, le dégoût ou l'admiration)
- Efface (une) (gomme à effacer)
- S'enfarger (trébucher)

F

- Fin de semaine (week-end)
- Un frigidaire/frigo (réfrigérateur)
- Fun (plaisir, s'amuser)
- Frette (très froid)

J

- Jaser (bavarder)
- Joke (plaisanterie)

L

- La liqueur (boisson gazeuse)

14 Ce lexique est en grande partie tiré du *Petit lexique québécois* disponible aux adresses électroniques suivantes : http://www.bve.ulaval.ca/aaee/vivre_a_quebec/le_francais_parle_au_quebec/petit_lexique_quebecois/ et www.immigration-quebec.gouv.qc.ca. Le français québécois présente de nombreuses similarités avec le français acadien.

M

- Minou (un chat)
- Mitaines (moufles)
- Magasiner (faire les magasins)
- Maringouin (moustique)
- Mouillé (trempé)
- Il mouille (il pleut)

P

- Frites (pommes de terre frites)
- Patates pilées (pommes de terre en purée)
- Pâte à dents (dentifrice)
- Piton (bouton sur lequel on appuie)
- Piasse (dollar)
- Pitou (chien)
- Plaster (pansement)
- Plume (stylo)
- Présentement (actuellement)
- Pogner (attraper ou comprendre : j'ai pogné un rhume ou je ne pogne pas ce que tu dis)
- Patente (chose, objet quelconque)

T

- Une tuque (bonnet d'hiver)

V

- Des vidanges (ordures)
- Une vue (un film)

VOICI QUELQUES EXPRESSIONS COURANTES :

- Les trois repas sont : le déjeuner (matin), le dîner/lunch (midi) et le souper (soir)
- J'en ai en masse, (beaucoup, en grande quantité)
- À c't'heure ou Asteure (réduction de « À cette heure », a le sens de maintenant)
- Envoye-donc ! (lorsqu'on veut convaincre quelqu'un de faire quelque chose)
- Pantoute ! (signifie « pas du tout ! »)
- Je suis tanné./Je suis bored, c'est plate (j'en ai marre, c'est ennuyant/ennuyeux)
- Je suis mal pris (en détresse, j'ai besoin d'aide)
- Pousser une craque (faire une plaisanterie)
- Passer tout droit/drette (ne pas se réveiller à temps)
- À cause que (parce que)
- C'est correct/c'est cool (c'est bon, c'est entendu)
- C'est de valeur (c'est dommage)
- Ça fait du sens (c'est logique)
- Prendre une chance (se risquer, tenter sa chance)
- Prendre une débarque (tomber)
- Sauver du temps (gagner du temps)
- Sauver de l'argent (épargner)
- Faire un 5 à 7 (sortie entre amis ou collègues pour prendre un verre, habituellement entre 17 h et 19 h)
- Être chaud (être saoul)
- Être à côté de la track (être dans l'erreur)
- Être brûlé (être épuisé, exténué)
- C'est le fun (c'est agréable)
- Avoir du fun (s'amuser)
- Laisser faire (laisser tomber)
- Lift (Avoir un lift, offrir un lift à quelqu'un) (transport gratuit en voiture (covoiturage))
- C'est pas si pire (ce n'est pas si mal)

LA PARTICULE « TU » ET « TI »

La particule « tu »/« ti » est souvent utilisée dans le langage familier comme un adverbe interrogatif qui sert à appuyer la question. Il n'a donc rien à voir avec le pronom « tu ». Par exemple :

« C'est-tu loin ? » (Est-ce que c'est loin ?)

« Ça vous tente-ti ? » (Est-ce que ça vous tente ?)

« Ça va-ti ? » (Est-ce que ça va ?)

« Tu veux-tu ? » (Est-ce que tu veux ?)

cette photo est une gracieuseté de :
www.flashcreativephotography.weebly.com

CONCLUSION

L'interculturel est un enjeu délicat, que ce soit à l'intérieur d'une entreprise, sur un campus universitaire, à l'intérieur d'une équipe de travail ou au sein des sociétés. Il n'y a pas de recette universelle et le succès n'est pas gagné d'avance (contrairement à ce que peuvent penser la plupart des personnes concernées). Les défis liés aux situations interculturelles ne se limitent pas aux phases d'approche et aux premiers mois d'une situation nouvelle : ils sont permanents, récurrents et s'étalent tout au long du processus.

Virginia Guitel (2004)

Ce guide avait comme objectif de faire prendre conscience de l'importance de la culture dans les relations interpersonnelles et de présenter un ensemble de savoirs, d'outils, de compétences et d'attitudes utiles pour communiquer et interagir dans un monde de plus en plus fait de contacts interculturels.

Vous voilà donc à la fois bien documentée ou documenté et sensibilisée ou sensibilisé face aux enjeux et défis de l'interculturel. Cela signifie-t-il que vous ne vivrez pas de malentendus et de frustrations ? Non, bien sûr. Rien ne peut remplacer l'expérience de terrain, c'est-à-dire les échanges réels et quotidiens qui sont bien entendu plus complexes que ce qui a pu être présenté dans le guide. L'apprentissage et l'intégration se réalisent donc sur le long terme.

La quantité d'informations livrée dans le guide peut être, au premier abord, intimidante. Mais, en définitive, l'important est de garder l'esprit ouvert, de savoir oser et s'amuser, et de ne pas rester dans la peur d'être incomprise ou incompris et de faire des erreurs afin de profiter au maximum de cette expérience de vie qui se présente à vous.

APPROFONDISSEMENTS

Si vous souhaitez poursuivre votre autoperfectionnement dans la formation interculturelle, le site Internet préparé par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international est tout indiqué.

Le site est l'hôte du Centre d'apprentissage interculturel qui rassemble une présentation fort intéressante sur l'« efficacité interculturelle » ainsi que des témoignages drôles et touchants sur des expériences de vie interculturelles (Magazine Intercultures) : **http://www.international.gc.ca/cfsi-icse/cil-cai/index-fra.asp.** Le site permet également d'avoir un aperçu des normes culturelles en ce qui a trait aux conversations, aux styles de communication, au rapport à la hiérarchie, à la ponctualité, au code vestimentaire, etc. qui ont cours dans différents pays du monde : **http://www.intercultures.ca/cil-cai/countryinsights-apercuspays-fra.asp.**

Le site renferme également un campus virtuel qui regroupe des documents PDF portant sur les compétences interculturelles. Ces documents, conçus comme des modules d'apprentissage, contiennent de nombreux exercices pratiques ainsi que plusieurs mises en situation de malentendus et de faux-pas potentiels dans un contexte interculturel : **http://www.international.gc.ca/iyp-pij/campus.aspx?lang=fra.**

LEXIQUE

Adaptation : processus qui permet d'interagir différemment grâce à des changements apportés à nos attitudes et à nos opinions, inhérents à notre propre culture.

Anthropologie : ensemble des sciences qui étudient l'être humain sous ses aspects physiques et culturels.

Choc culturel : gêne que ressentent les personnes qui se trouvent dans une autre culture et qui essaient de s'adapter à des pratiques culturelles inconnues.

Compétence : connaissance, aptitude et/ou habileté qui est liée à un rendement efficace ou supérieur en rapport à la réalisation d'une tâche ou à la gestion d'une situation donnée.

Croyance : ce que l'on croit comme étant une chose vraie, vraisemblable ou possible. S'apparente à la foi.

Culture : ensemble de connaissances, valeurs, comportements, pratiques, opinions, goût, jugement que nous avons acquis par notre appartenance à un groupe qui les possède. *« La culture, c'est ce qui reste quand on a tout oublié »* (Herriot).

Ethnocentrisme : tendance à considérer que la façon d'interagir de son propre groupe est normale, souhaitable, voire supérieure ; évaluation de la culture d'autres groupes en fonction de nos valeurs propres.

Ethnorelativisme : tendance à accepter que les valeurs et les croyances de l'autre, ainsi que les opinions qui en découlent, sont liées de manière logique et qu'il n'y a pas de position absolue à partir de laquelle on peut juger la moralité, les connaissances, la vérité. [Cela ne veut pas dire que toutes les autres pratiques culturelles sont acceptables, mais seulement qu'il est nécessaire de tenir compte du contexte culturel lorsque l'on évalue des pratiques rencontrées dans une autre culture].

Interculturel : champ d'études des rencontres entre personnes issues d'horizons culturels différents.

Malentendu : divergence d'interprétation entre personnes qui croyaient se comprendre et désaccord qui peut découler de cette divergence.

Multiculturalisme : politique canadienne qui marque la coexistence de plusieurs groupes ethniques sur son territoire et la reconnaissance de la contribution de leur identité culturelle à l'ensemble de la société.

Mythe : récit transmis par la tradition qui se veut explicatif et fondateur de certains aspects du monde et de la société (ex. genèse, phénomènes naturels, rapports au divin).

Norme : pratique qui est considérée habituelle et normale puisque conforme à la majorité des cas. Une norme communicationnelle fait référence à la façon habituelle de communiquer dans un contexte donné.

Rituel : ensemble de règles et de manières de faire habituelles qui encadre certaines pratiques sociales, comme la façon de saluer son prochain.

Valeur : ce qui est vrai, beau, bien, selon un jugement personnel plus ou moins en accord avec celui de la société de l'époque.

Stéréotype : attribution d'une caractéristique prédominante d'un groupe à un individu de ce groupe sans que l'on tienne compte de la différence de cet individu.

Sources : Dictionnaire *Le Petit Robert* (2010), Centre d'apprentissage interculturel http://www.international.gc.ca/cfsi-icse/cil-cai/icglossary-glossaireic-fra.asp, Danielle Gratton, *L'interculturel pour tous* (2009).

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES ET ARTICLES SUR L'INTERCULTUREL

Bennett, Milton (1986), « A Developmental Approach to Training for Intercultural Sensitivity », *Intercultural Journal of Intercultural Relations*, vol. 10, no 2.

Berne, Eric (1979), *Que dites-vous après avoir dit bonjour ?*, Paris, Éditions Tchou.

Camilleri, Carmel et Margalit Cohen-Emerique (dir.) (1989), *Choc de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*, Paris, L'Harmattan, 398 p.

Flye Sainte-Marie, A. (1997), « La compétence interculturelle dans le domaine de l'intervention éducative et sociale », *Les cahiers de l'Actif,* 250/251, p. 55.

Glazebrook, Philip (1984), *Journey to Kars*, Viking Books.

Gratton, Danielle (2009), *L'interculturel pour tous. Une initiation à la communication pour le troisième millénaire*, Anjou, Éditions Saint-Martin, 272 p.

Guitel, Virginia (2004), *L'entreprise et son environnement international : Les principaux pièges des situations interculturelles*, Livre Blanc- L'équipe multiculturelle, 14 p.

Hall, Edward (1978), *La dimension cachée*, Paris, Éditions du Seuil, 254 p.

Hall, Edward (1984), *Le langage silencieux*, Paris, Éditions du Seuil, 237 p.

Hall, Edward (1979), *Au-delà de la culture*, Paris, Éditions du Seuil, 233 p.

Kerbrat-Orecchioni, Catherine (2001), « Les cultures de la conversation », dans *Le langage : nature, histoire et usage* sous la direction de François Dortier, Auxerre, Éditions Sciences humaines, p. 209-215.

Legault, Gisèle (dir.) (2000), *L'intervention interculturelle,* Montréal, Gaëtan Morin Éditeur, 364 p.

Le Gros, Nadine (2009), *Communication Strategies for International Graduate Students: Surviving and Thriving in Canadian Academia*, University of Western Ontario.

Les Nord-Américains : au-delà des apparences ? (2007), Service aux étudiantes et étudiants internationaux, Université de Moncton, Campus de Moncton, 23 p.

Memmi, Albert (1994), *Le racisme,* Paris, Gallimard.

Peacock, Fletcher (1999), *Arrosez les fleurs, pas les mauvaises herbes*, Québec, Les Éditions de l'Homme, 156 p.

Seul-e au Canada, ou vingt et une façons d'améliorer son sort. Guide individuel pour les personnes qui arrivent seules (2001), Toronto, Citoyenneté et immigration Canada, Centre de toxicomanie et de santé mentale, 57 p.

Thomas, Marc (2000), *Acquérir une compétence interculturelle. Des processus d'apprentissages interculturels au quotidien*, mémoire de DESS de psychologie, Metz, Université de Nancy 2, 62 p.

Travailler avec un collègue canadien (2000), Centre d'apprentissage interculturel, Institut canadien du service extérieur, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, 23 p.

Vulpe, Thomas et al. (2001, 2e édition), *Profil de la personne efficace sur le plan interculturel*, Centre d'apprentissage interculturel, Institut canadien du service extérieur, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, 64 p.

RESSOURCES ÉLECTRONIQUES

Accueil et accompagnement des étudiants étrangers (AAEE) de l'Université Laval (Québec) *http://www.bve.ulaval.ca/aaee/vivre_a_quebec/choc_culturel_et_adaptation/*

Bureau canadien de l'éducation internationale *http://www.destineducation.ca/intstdnt/annex-e4_f.htm*

Bureau des étudiants et des échanges internationaux (BÉÉI), Université du Québec en Outaouais *http://www.uqo.ca/international/etudiant-futur/pour-un-sejour-reussi/choc-culturel.asp*

Campus virtuel, Centre d'apprentissage interculturel, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international *http://www.international.gc.ca/iyp-pij/campus.aspx?lang=fra*

Centre d'apprentissage interculturel, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international *http://www.international.gc.ca/cfsi-icse/cil-cai/index-fra.asp*

Citoyenneté et immigration Canada *http://www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/apres-vie-choc.asp*

Cultural Preparation Course for North African Students coming to Europe *http://cevug.ugr.es/africamideast/module_five_content.html*

Guide d'accueil au Cégep Limoilou pour les personnes immigrantes et les étudiants internationaux *http://www.climoilou.qc.ca/medias/cegeplimoilou/pdf/guideaccueilpiei_web.pdf*

International Student Guide to the United States of America *http://www.internationalstudentguidetotheusa.com/articles/cultureadjust.php*

Service aux étudiants internationaux de l'Université de Montréal *http://www.bei.umontreal.ca/bei/mtl_choc.htm*

ANNEXE 1

ILLUSTRATIONS D'INCIDENTS CRITIQUES DANS LA RENCONTRE INTERCULTURELLE

1. Mise en situation : module « Compétences interculturelles », du Centre d'apprentissage interculturel, p. 4

Prévoir l'imprévisible

Normand en est à son premier jour de stage dans un pays asiatique. Alors qu'il se met en route pour aller manger, il tient la porte à une femme avec qui il travaille. Elle franchit la porte sans le remercier. Vexé, Normand sort, grommelant contre l'impolitesse des personnes de son pays d'accueil.

Ce que Normand ne sait pas, c'est que cette femme a agi de façon appropriée. Appropriée selon sa culture, il s'entend. Après tout, pourquoi aurait-elle embarrassé Normand en reconnaissant son geste plein d'attention par des remerciements ? Cette attitude aurait vraiment été maladroite ! (Adapté de : Below the Surface: Navigating Cultural Waters Learning Guide, Centre d'apprentissage interculturel, 22 mars 2000)

2. Mise en situation : module « Compétences interculturelles », du Centre d'apprentissage interculturel, p. 20-21

L'histoire de Stéphane

Au fur et à mesure de votre stage, vous constaterez sans doute que les problèmes de communication que vous éprouvez ne sont pas toujours liés aux efforts que vous déployez pour parler la langue locale. Dans un contexte interculturel, la communication est parfois bien compliquée et ne se limite pas aux simples différences linguistiques. Examinons la façon dont Stéphane décrit une conversation qu'il a eue avec son patron, ressortissant du pays d'accueil, peu après le commencement de son stage. Cette conversation peut vous sembler sans problème à première vue, mais étudiez-la attentivement…

« Je me suis inquiété toute la nuit en me demandant de quelle façon j'allais apprendre la nouvelle à mon patron. Ce matin, je me suis rendu à son bureau dès mon arrivée et je lui ai dit que j'étais vraiment désolé, mais que je ne pourrai pas respecter le délai. Il m'a simplement répondu : « C'est un peu embêtant », puis il a changé de sujet. Je suppose que je m'en suis fait pour rien. »

Stéphane s'est-il inquiété pour rien ? Bien entendu, il est possible que le patron de Stéphane n'ait pas été franchement contrarié par le fait qu'il ne soit pas en mesure de respecter le délai ; mais il est également possible que Stéphane ait **interprété cette situation en fonction de son propre style de communication culturelle.**

Stéphane a un style de communication direct. Par conséquent, il interprète la phrase « C'est un peu embêtant » de façon littérale et présume que c'est ce que son patron voulait réellement dire. Les communicateurs de style indirect (comme le patron de Stéphane) parlent souvent par euphémisme pour véhiculer un sentiment fort qu'ils ne veulent pas exprimer ouvertement. Pour Stéphane, le fait que son patron change de sujet signifie que la question est sans importance pour lui et vite oubliée. Toutefois, bon nombre de communicateurs de style indirect changent de sujet pour montrer qu'ils ont de la difficulté à aborder une question.

Le caractère direct des messages varie d'une culture à l'autre, et ces différences sont probablement à l'origine de la plupart des malentendus interculturels. La mentalité nord-américaine

du franc-parler qui consiste à dire ce qu'on pense et à penser ce qu'on dit peut être perçue comme une mentalité agressive et grossière par des personnes issues de cultures plus indirectes. À l'inverse, les Nord-Américains peuvent trouver frustrante la communication indirecte et doivent apprendre à ne pas donner foi aux propos qu'ils entendent sans chercher à les interpréter. (Source : *Doing Business Internationally* – The Guide to Cross-Cultural Success, Irwin Professional Publishing, N.Y, 1995.)

L'histoire de Stéphane illustre bien comment deux techniques de communication différentes − euphémismes et changement de sujet − peuvent être interprétées différemment par des communicateurs de styles différents (direct et indirect).

3. Mise en situation : module « L'empathie et la tolérance », du Centre d'apprentissage interculturel

Claude et Sandra

Un mois après le début de son emploi, tout va assez bien pour Claude. Il commence à s'habituer à son nouvel environnement de travail et connaît déjà plutôt bien ses collègues, et il a de plus en plus l'impression d'être accepté. Il a même réussi à établir des relations amicales en faisant des blagues et en échangeant des propos humoristiques avec ses collègues. Sandra, une de ses supérieures, commence à lui être de plus en plus sympathique, et elle lui fait même des blagues à l'occasion.

Un matin, toutefois, Sandra croule manifestement sous la pression car elle doit respecter un délai serré. Elle est habituellement amicale, chaleureuse et centrée sur la tâche qu'elle accomplit, mais aujourd'hui elle semble frustrée et contrariée. En milieu de matinée, après s'être servi un café, Claude décide de s'arrêter à son bureau pour bavarder. Il se rend à son bureau sans se presser, s'appuie sur le cadre de porte du bureau de Sandra, puis il essaie d'engager la conversation. Les réponses de Sandra sont immanquablement courtes et elle semble distraite, mais Claude continue de parler et de siroter son café. Ne se rendant pas compte que Sandra commence à en avoir assez, il décide de lui raconter une blague qu'il a entendue la nuit précédente, et c'est la goutte qui fait déborder le vase.

Sandra finit par s'emporter, ordonne à Claude de sortir de son bureau et lui demande de « disparaître pour la journée ». Claude s'empresse de répondre « Oh ! désolé ! », s'en va sans faire de bruit et se sent plutôt embarrassé et un peu confus. Il croyait que Sandra aimait bavarder et échanger des blagues de temps en temps.

Pourquoi la situation a-t-elle mal tourné ?

À cause de son manque d'empathie, Claude n'a pas été en mesure de capter les signaux émotionnels lancés par Sandra. Même s'il savait que sa collègue s'occupait d'un projet exigeant dont le délai était serré, il n'a pas compris que le travail sous pression ainsi que le stress et la frustration l'empêcheraient probablement d'être réceptive aux blagues et au bavardage.

Le manque d'empathie de Claude l'a empêché de reconnaître le changement de comportement de sa collègue habituellement amicale, de même que les raisons de son accès de colère.

Claude est-il donc totalement nul sur le plan émotionnel ? Non, mais il pourrait certainement porter une plus grande attention aux sentiments des autres.

Normand et Marina

Voici une situation vécue par Normand à l'occasion d'une affectation au Katmatstan. Lisez la mise en situation, puis déterminez ce que Normand doit faire. Ensuite, établissez les conséquences de ses actes, et précisez s'il a fait preuve ou non d'empathie en milieu de travail.

Marina, une collègue de Normand, s'est cassé la cheville lors d'un mauvais atterrissage en parachute, dans les hauts plateaux du Katmatstan. Elle se porte assez bien et conserve la bonne humeur, mais elle doit porter un plâtre et se promener en béquilles. Marina et Normand se parlent régulièrement au travail et ont développé une bonne relation amicale, qui demeure toutefois professionnelle.

En la voyant pour la première fois à son retour au bureau, Normand :

- Essaie d'établir un rapport de sympathie avec Marina en lui expliquant en long et en large les difficultés et les tribulations qu'il a vécues pendant son enfance lorsque son animal

domestique, Bernard le berger allemand, s'est cassé la jambe arrière à la ferme où il vivait.

Il lance « hé, la boiteuse ! » à la blague, rit et donne à Marina un coup de poing amical sur le bras.

• Tout de suite après, il lui demande « comment te sens-tu ? », puis ajoute « fais-moi signe s'il y a quoi que ce soit que je puisse faire pour toi ». Ensuite, il continue de la traiter normalement, en restant attentif à ses besoins éventuels.

• Enfin, il ignore Marina et agit comme si elle ne s'était pas absentée du bureau et n'avait pas eu d'accident ; bref, comme si tout était parfaitement normal.

Conséquences

• *Essaie d'établir un rapport de sympathie avec Marina en lui expliquant en long et en large les difficultés et les tribulations qu'il a vécues pendant son enfance lorsque son animal domestique, Bernard le berger allemand, s'est cassé la jambe arrière à la ferme où il vivait.*

Lorsque Normand commence son histoire, Marina semble confuse et un peu offensée. Elle ne comprend pas comment quelqu'un peut la comparer, ELLE, à un CHIEN. Normand, inconscient des signaux émotionnels lancés par Marina et de son expression faciale, continue de parler de son expérience. Marina, qui se tient debout tout au long de ce monologue, se trouve rapidement fatiguée, ennuyée et distraite. L'analogie de Normand est si pathétique que Marina n'arrive même pas à se fâcher ; elle se contente de se renfrogner, et elle clopine jusqu'à son bureau en murmurant « quelle inconscience ! ».

Ici, Normand fait preuve d'une absence flagrante d'empathie. Il essaie d'associer l'expérience de Marina à la sienne, mais son analogie est totalement déplacée. Marina n'est visiblement pas très heureuse d'être comparée à un animal, mais Normand ne perçoit aucun des signaux émotionnels qu'elle lance : elle est d'abord insultée, puis ennuyée.

• *Il lance « hé, la boiteuse ! » à la blague, rit et donne à Marina un coup de poing amical sur le bras.*

Prise de court, Marina est visiblement offensée. Les autres employés du bureau sont aussi manifestement embarrassés par les remarques inappropriées de Normand. Marina dit simplement « Euh ! bonjour, Normand… » et continue de marcher vers son bureau, tandis que les autres employés jettent des regards réprobateurs à Normand. À cause de son humour, qui était de toute évidence de mauvais goût, il est considéré jusqu'à nouvel ordre comme le mouton noir du bureau.

Il est important d'utiliser l'humour au travail pour faciliter le développement de bonnes relations. Toutefois, il est encore plus important de faire attention au moment et au lieu, puisque l'humour peut facilement offenser ou être reçu avec froideur. L'empathie est cruciale à cet égard, car elle permet de déterminer à quel moment l'humour vient à propos, en fonction du contexte et de l'humeur des gens. Ici, Normand a de toute évidence fait un choix inapproprié. En raison de son manque d'empathie, il n'a pas été en mesure de saisir l'humeur du groupe et de prévoir leur réaction inamicale à sa blague.

• *Tout de suite après, il lui demande « comment te sens-tu ? », puis ajoute « fais-moi signe s'il y a quoi que ce soit que je puisse faire pour toi ». Ensuite, il continue de la traiter normalement, en restant attentif à ses besoins éventuels.*

Marina apprécie l'attention de Normand, le fait qu'il prenne acte de sa blessure et son offre d'aide. Elle lui est en outre reconnaissante de ne pas avoir insisté et de ne pas avoir trop attiré l'attention sur sa situation ; elle en a franchement assez d'en entendre parler constamment, et elle veut simplement se remettre au travail.

La réponse de Normand est un signe de grande empathie. Il comprend l'importance d'être sensible à la situation de Marina et lui offre son aide, en prenant soin de ne pas trop s'investir émotionnellement. Il a en outre saisi l'état émotionnel de Marina et compris qu'elle voulait probablement se remettre au travail et ne pas s'éterniser sur sa blessure.

• *Enfin, il ignore Marina et agit comme si elle ne s'était pas absentée du bureau et n'avait pas eu d'accident ; bref, comme si tout était parfaitement normal.*

Marina est insultée par le manque de compassion de Normand. Elle avait pourtant l'impression qu'ils avaient une bonne relation de travail, et elle n'arrive pas à déterminer s'il est inconscient ou simplement désobligeant. Elle veut que

les choses reviennent le plus vite possible à la normale, mais le fait de prétendre qu'il n'y a aucun problème n'est pas une bonne solution, car cela lui donnerait l'impression d'être une moins que rien.

Normand essaie d'aider Marina à reprendre le cours normal de son travail en agissant comme si de rien n'était, mais cela a l'effet contraire. Puisqu'il a une relation amicale avec Marina, il devrait comprendre qu'elle souhaiterait que son collègue fasse preuve de compassion et de compréhension. Son manque d'empathie l'empêche toutefois de comprendre que son attitude donne une impression de froideur et d'indifférence.

4. Mise en situation : module « L'empathie et la tolérance », du Centre d'apprentissage interculturel

Marie et Yasser

Marie, une Canadienne, est la leader d'une équipe de travail interculturelle située à Genève. Outre Marie, l'équipe est composée de Greg, des États-Unis ; de Carmen, du Venezuela ; et de Yasser, du Bangladesh. Après s'être fait confier sa première tâche, le groupe entame son travail par une séance de remue-méninges.

Pendant la séance, les idées sont soulevées librement, et Marie, Greg ainsi que Carmen s'interrompent souvent et à un rythme rapide. L'orientation du projet commence à s'éclaircir, mais Yasser ne participe pas au processus et semble mal à l'aise.

Pendant un instant, compte tenu du malaise et du silence relatif de Yasser, Marie commence à croire qu'il n'est pas d'accord avec l'orientation que prend le projet. Puis elle se rappelle que la communication ne s'effectue pas de la même manière dans toutes les cultures, et elle essaie de voir les choses du point de vue de Yasser.

Après le dîner, Marie met fin à la séance de remue-méninges et entame une discussion plus structurée à propos du projet. Pendant cette séance plus formelle, Yasser se met à partager ses idées, et l'esprit d'équipe commence à mieux se faire sentir au sein du groupe.

Pourquoi la situation a-t-elle bien tourné ?

Plutôt que de faire des suppositions et de se fonder sur des stéréotypes, Marie a fait preuve d'empathie à l'égard de Yasser en tenant compte du mode de communication associé à sa culture. Plutôt que de lui reprocher son manque de participation, Marie a subtilement changé le contexte de travail afin d'encourager sa participation.

Puisque Yasser vient d'une culture où la politesse et la courtoisie sont jugées essentielles à la communication, les interruptions rapides et bruyantes de Marie, de Greg et de Carmen lors de la séance de remue-méninges étaient probablement assez intimidantes pour lui. L'empathie de Marie a permis à celle-ci de comprendre que Yasser n'était probablement pas à l'aise avec le type de réunion choisi par ses trois collègues et qu'il n'était pas habitué à partager ses idées de cette manière. Ainsi, tenant compte des signaux émotionnels qu'il a lancés, elle a modifié le comportement du groupe pour l'accommoder et renforcer la cohésion du groupe.

ANNEXE 2

UN ÉTUDIANT À L'ÉTRANGER

Salut mon vieux,

Tu te rappelles certainement de ma dernière lettre quand je venais d'arriver... « tout nouveau, tout beau ». J'adorais la nouvelle indépendance que me donnait mon séjour ici, car en Europe les gens se ressentent plus comme individus que comme membres d'un groupe et ça c'était super parce que ça te donne plus de liberté.

Plein de petits détails me semblaient bizarres mais assez formidables, par exemple si on sortait faire la fête, le lendemain on allait presque tous en classe, comme ça je m'amusais mais sans rater mes cours, ou bien il me paraissait plus simple de traiter avec les gens parce qu'ici ils sont plus directs et clairs alors que chez-nous, selon les contextes, les protocoles sont plus complexes et il faut les savoir.

Je te disais aussi qu'ici c'était facile de connaître les autres étudiants, mais je commence à déchanter parce que même si on te salue poliment le matin et si on va prendre quelque chose à la cafétéria entre les cours, personne ne pense vraiment à s'intéresser à toi, d'ailleurs personne ne t'invite à la maison. Si on se voit en-dehors des cours (ce n'est pas souvent), c'est dans un bar... pour aller chez-eux, il paraît que c'est exceptionnellement et pour les « grandes occasions ». (je ne sais pas trop lesquelles !). Oui, c'est vrai on parle beaucoup mais de tout et de rien... jamais rien de sérieux, par exemple, ça m'a frappé, la religion est presque tabou, ici les gens ne pratiquent pas ou sont athées. Je le savais mais le constater de près, c'est autre chose !

C'est vrai aussi que sur des sujets aussi importants, je ne suis toujours pas capable de faire de grands débats. Je continue à avoir des problèmes pour m'exprimer et même pour comprendre (figure-toi que même avec les gestes, je ne suis pas toujours certain d'avoir bien compris !!!). De plus, moi qui croyais que mon anglais me servirait toujours de roue de secours, eh bien c'est raté parce que dans les administrations ici on refuse de l'utiliser et on te parle comme si tu connaissais parfaitement leur langue (ce qui est loin d'être le cas, hélas !). Total, tu ne comprends rien et tu ne fais jamais les papiers qu'il faut. Tiens, l'autre jour je voulais un renseignement par téléphone... une folie, je tombais tout le temps sur un répondeur et je ne comprenais rien aux instructions... c'est frustant au possible !!

J'avoue que depuis quelque temps j'en ai un peu ras-le-bol... je fais des efforts mais ça ne marche pas... je crois que ce que j'aimerais c'est prendre mes cliques et mes claques et retourner chez-moi. Moi qui avais envie de quitter la famille eh bien j'avoue qu'aujourd'hui elle me manque... oui, mon vieux, en fait vous me manquez tous (tu te souviens des fous rires au ciné ?) et je me sens souvent seul et incompris.

D'ailleurs, je ne vois pas pourquoi je continuerais à faire des efforts, parce qu'en fait ça ne m'avance pas à grand-chose. J'ai invité un type que je trouvais sympa à prendre un café dans mon appart' pour écouter de la musique de chez-nous et il a fallu qu'il réfléchisse mille ans avant de me dire que non. Mes copains (il faut le dire vite !) n'ont aucune curiosité pour ma culture alors que moi je n'arrête pas de « m'adapter » à la leur. Tu vas dire que je suis déprimé... mais comment ne pas l'être lorsque tu vois tes soi-disant copains partir chez-eux en voiture après les cours et te laisser à l'arrêt du bus sans te demander d'aller avec eux, alors qu'on habite tous dans le même quartier !!!

S'il te plaît, ne dis rien de tout ça à mes parents... je ne veux pas les inquiéter... je crois quand même que je vais essayer encore un peu... ça a été difficile de décrocher la bourse et puis dans le fond cette culture m'intéresse et la vie ici a de très bons côtés. Bon, alors le week-end prochain je vais inviter un petit groupe pour mon anniversaire... voyons ce

que ça donnera ! Je te tiens au courant. Ton pote Ahmed « larme à l'œil » qui dernièrement dort mal et a de la peine à digérer.

P.S. Oui, oui, je sais ce que tu vas penser... je ne me suis pas suffisamment préparé pour mieux comprendre cette culture avant de débarquer... mais t'inquiète pas, il n'est jamais trop tard pour bien faire !!!!

Tiré de "Cultural Preparation Course for North African Students coming to Europ", *Le choc culturel* http://cevug.ugr.es/africamideast/module_five/3-2.html

ANNEXE 3

L'HISTOIRE DES WAGONS COUVERTS

Cette histoire s'est passée en Amérique pendant les années 1850. En ce temps-là, une loi votée par le Congrès des États-Unis autorisait les nouveaux arrivés, les immigrants, à se diriger vers le centre du continent où ils pouvaient recevoir des terrains gratuits s'ils étaient prêts à accomplir le travail nécessaire pour les rendre vivables.

En apprenant cela, une première famille qui vivait sur la côte Est, à Philadelphie, a mis tous ses biens dans un wagon couvert et a entrepris un long voyage de cinq à six mois pour arriver finalement au milieu du continent, dans le Kansas.

Les voyageurs se sont arrêtés tout près d'un ruisseau afin de nourrir les animaux et les enfants. Par hasard, ils ont rencontré un vieux cultivateur qui habitait dans la région depuis quarante ans. Le chef de famille a alors posé les questions suivantes au vieux fermier :

« Comment est-ce dans la région ? Vous êtes ici depuis longtemps ? Est-ce un bon endroit pour y planter nos racines, pour bâtir notre ferme et pour élever nos enfants ? Comment sont les gens ici ? Sont-ils gentils ? Sont-ils corrects, coopératifs ? »

Le vieux cultivateur était un homme orienté vers les solutions. Il a répondu par une question : « Comment étaient les gens dans l'Est, d'où vous venez ? »

Le chef de famille a répondu : « Oh ! Ils étaient dégueulasses, écœurants, épouvantables, pas du tout coopératifs ! »

L'ayant écouté, le vieux cultivateur a répliqué : « Je regrette de vous informer que c'est exactement comme ça ici. Il serait préférable de continuer votre voyage et de chercher ailleurs votre nouveau chez-vous. »

Deux semaines plus tard, une deuxième famille est arrivée dans la même région. Ces voyageurs étaient aussi venus de l'Est avec leur wagon couvert. Eux aussi avaient voyagé pendant longtemps. Enfin, ils sont arrivés au Kansas. Par hasard, ils se sont arrêtés au même ruisseau où la première famille avait campé. Ils ont nourri les animaux et les enfants et, toujours par hasard, ils ont rencontré le même vieux cultivateur.

Comme la première famille, ils lui ont posé des questions : « Comment est-ce dans cette région ? Est-ce un bon endroit pour planter nos racines, pour bâtir notre ferme, élever nos enfants et commencer une nouvelle vie ? Comment sont les gens ici ? Sont-ils gentils, corrects, coopératifs ? »

Le vieux cultivateur, toujours orienté vers les solutions, a répondu avec la même question : « Comment sont les gens dans l'Est ? » Cette deuxième famille a répondu : « Oh ! Ils sont gentils, très coopératifs ! »

Le vieux cultivateur les a regardés, puis a répondu : « C'est exactement comme ça ici. Mes chers voisins, soyez les bienvenus sur votre nouvelle terre ! »

Chers lecteurs, chers jardiniers, chers dauphins en gerbe, soyez les bienvenus sur votre nouvelle planète où vous pouvez maintenant choisir un petit peu plus d'ARROSER LES FLEURS, pas les mauvaises herbes !

Tiré de Peacock, Fletcher (1999), *Arrosez les fleurs, pas les mauvaises herbes*, Québec, Les Éditions de l'Homme, page 145.