



ISSN 1951-6088

ISSN en ligne 2260-653X

L'interculturel – facteur clé d'une bonne insertion professionnelle

Roxana Anca Trofin

Université Politehnica de Bucarest, Roumanie

roxanaanca.trofin@gmail.com

Reçu le 03-04-2018 / Évalué le 25-05-2018 / Accepté le 06-07-2018

Résumé

Les cours de langue peuvent être considérés la plaque tournante de la communication en milieu universitaire dans la mesure où ils forment les futurs spécialistes à une interaction langagière efficace en contexte professionnel. Les compétences interculturelles en tant que savoirs et savoir-faire transversaux représentent une composante fondamentale, à même d'assurer la réussite de la communication, de faciliter l'apprentissage en milieu plurilingue et d'accroître l'employabilité des étudiants. Permettant au locuteur de se positionner correctement par rapport aux individus et aux institutions, l'interculturel est un facteur clé de la réussite de l'interaction sociale. Décliné en comportements, attitudes épistémologiques et affectives, pratiques discursives il est actuellement tout aussi nécessaire dans le monde du travail que les connaissances de spécialité.

Mots-clés : compétences interculturelles transversales, employabilité, savoir-apprendre

The Intercultural Component - A Key Factor to a Good Professional Insertion

Abstract

Language courses can be seen as real rotating plates of communication in an academic environment insofar they form the future specialists for a linguistic interaction in a professional context. Intercultural competences as transversal knowledge and expertise represent a fundamental component capable to ensure success in communication, facilitate learning in a plurilinguistic environment and increase the students' employability. Permitting to speakers to position themselves correctly in relationship with individuals and organizations, the intercultural component is a key factor to social interaction success. Reflected in behaviour, affective and epistemological attitudes and discourse practices, it is currently just as necessary in the working world as specialty knowledge.

Keywords : transversal intercultural competences, employability, learning to learn

1. Cadre d'action

Dans un contexte éducationnel et de travail de plus en plus mondialisé et multi-culturel il revient aux cours de langues dans les universités le rôle de développer les compétences langagières de façon à rendre efficace l'action des acteurs sociaux ainsi que les compétences interculturelles transversales capables d'accroître l'employabilité des étudiants en répondant aux besoins dynamiques du marché du travail. Appelées actuellement à former non seulement des spécialistes de haut niveau mais aussi des « intellectuels interculturels » (Conseil de l'Europe, 2008 : 33), les universités doivent répondre à la demande sociétale du moment mais doivent également préparer les étudiants pour qu'ils soient capables de satisfaire dans le futur aux besoins de nouveaux domaines, formant simultanément à l'universel et au diversifié. Or les compétences interculturelles génèrent de l'adaptabilité et favorisent en même temps la créativité. Devenues un espace d'échange et de dialogue culturel, les universités offrent un cadre d'action multiculturel et enseignent à gérer la différence.

L'acquisition de la langue a actuellement une forte composante fonctionnelle-instrumentale. La dynamique des sociétés et des échanges a mené à une utilisation de la langue que j'appellerais « plus dialogique » et donc plus actionnelle aussi. En tant que système de représentations individuelles et collectives sur le monde, la langue est intimement liée à la culture, impliquant une mémoire collective et un système axiologique. L'acquisition-utilisation d'une langue a toujours été sous-tendue par l'existence d'une compétence socio-culturelle qui impliquait un rapport à la culture cible et actualisait un ensemble de pratiques sociales et un ensemble de discours construits sur ces pratiques (Moirand 1982). Mais par le passé ce rapport était plutôt passif car on projetait sur la culture de l'autre un regard qui demeurait extérieur. Or des facteurs tels les changements dans l'approche des cultures, la nouvelle réalité politique, économique nous ont obligés à considérer différemment les rapports entre les cultures. Les compétences interculturelles représentent aujourd'hui une manière de s'inscrire dans un monde nouveau, pluriel, parfois conflictuel.

Défini au début en anthropologie, revendiqué ensuite par les sciences de la communication et de l'éducation, le concept de compétences interculturelles intéresse actuellement aussi bien la Didactique des langues que les Sciences de la gestion. Facteur clé du succès de l'entreprise selon Demangeot (2017), les compétences interculturelles permettent de répondre aux attentes du client et sont une valeur de l'entreprise fonctionnant à tous les niveaux.

Les compétences interculturelles sont ces habilités permettant de comprendre le comportement de l'autre et d'agir de manière efficace sur la base de l'empathie.

On distingue les savoir-faire, les savoir-être et les savoir apprendre. Geneviève Zarate considère les savoir-être en tant que « compétence attitudinale » comme étant les plus importantes. Pour NancyCombes « la compétence interculturelle implique de savoir repérer les comportements des individus, de construire des savoirs sur ces comportements et de produire une action efficace » (Narcy-Combes, 2001).

Pour ma part, je considère les compétences interculturelles comme étant par excellence individuelles et dynamiques car soumises à une permanente remise en cause et amélioration et je postule que la plus importante compétence est le « savoir apprendre » qui se décline en savoir comprendre le monde, savoir se comprendre et se connaître soi-même, savoir comprendre l'autre, pouvoir acquérir des connaissances et des stratégies de communication et d'action et savoir par la suite agir en conformité avec ce que l'on a appris. Dans le meilleur des cas il peut s'agir aussi de savoir aimer ou tout au moins apprendre à accepter et apprendre à aimer. Le savoir-apprendre mobilisant les capacités cognitives et émotionnelles est transversal car il détermine la vie d'un individu en société mais également dans la nature et il est indissolublement lié à la langue et à la parole. Depuis Saussure nous tenons pour acquis que nous appréhendons le monde et nous structurons notre expérience à travers la langue qui est donc porteuse d'un contenu référentiel mais traduit en même temps les affects de l'homme par rapport à la réalité extérieure. C'est grâce à ses capacités d'apprentissage et d'adaptation que l'homme réussit à vivre ; dans un milieu multiculturel il apprend la diversité et développe des capacités de compréhension et d'empathie. Pour les employeurs ces capacités à décrypter correctement les situations, mais aussi les messages d'autrui sont très importants car ces savoirs nous permettent de comprendre correctement les discours nous permettant de déchiffrer leur implicites qui sont très souvent déterminés culturellement. L'homme se construit dans et par le discours et, pour décoder correctement le message de l'autre il faut avoir accès à l'expérience historique, sociale, culturelle véhiculée par la langue. L'interculturel émerge dans et par le discours.

On a longtemps pensé que la compétence culturelle devait reposer sur l'accumulation des connaissances et sur la description qui prétendait être objective et vraie. Or la vérité culturelle n'est jamais absolue dans la mesure où elle appartient à une communauté. Plus encore, la vérité culturelle d'une communauté peut s'opposer à la vérité culturelle d'une autre communauté. Si au début, les compétences interculturelles visaient surtout un contact actif entre deux cultures, l'interculturel étant plutôt un pont vers l'autre, un moyen d'accéder à l'altérité, elles sont maintenant envisagées comme un ensemble de connaissances, de comportements, de représentations sous-tendues par les affects se rapportant à des réalités

plurielles. Elles relèvent d'une interaction délibérée et contrôlée. Nous sommes donc passés d'une mise en contact de deux cultures à la construction d'un système de représentations et de comportements qui se veut cohérent mais qui est loin d'être homogène, dépourvu de contradictions. Le travail sur l'interculturel permet précisément de réduire les écueils et d'apaiser les tensions afin que chacun mette mieux en valeur ses qualités et compétences. La communication interculturelle suppose un processus de construction identitaire qui implique nécessairement un recul par rapport à ses propres représentations sur le monde et sur les relations humaines. D'où une plus grande flexibilité intellectuelle mais aussi émotionnelle qui facilite le travail en équipe et qui est très prisée par les entreprises internationales. Nos anciens étudiants témoignaient à cet égard que ces capacités testées lors des entretiens d'embauche avaient représenté un atout pour leur recrutement ainsi qu'ils allaient l'apprendre ultérieurement.

2. Compétences interculturelles - quelle approche ?

Les facteurs qui ont mené à l'apparition du concept d'interculturalité sont en étroit rapport avec le type de compétence développée. Un premier facteur est de nature épistémologique et provient du domaine anthropologique ayant trait au regard que l'on porte sur les différentes cultures. Si au début on privilégiait la thèse d'une hiérarchie des cultures selon le degré de développement du pays, on a passé progressivement à l'idée d'une égalité culturelle considérant que tout en gardant leur spécificité, les cultures se valaient et on a privilégié une approche qui valorisait les points communs entre les hommes et non pas les différences. Claude Lévi-Strauss (1988) a bien montré que les cultures étaient égales en dignité sans que cela signifiât une uniformisation culturelle et que la diversité culturelle était en quelque sorte consubstantielle à la nature humaine, étant non seulement un fait constaté depuis Hérodote mais une condition nécessaire de l'existence humaine. Postulant l'existence d'universaux culturels capables d'assurer l'unité de l'espèce sur le plan de la culture, il voyait la diversité culturelle comme facteur de progrès. Le regard porté sur l'autre a par conséquent lui aussi changé, il est apparu plus important de créer des ponts sur la base de ce qui nous unissait plutôt que de rejeter ce qui était différent ou d'essayer d'assimiler. Le rapport de domination a été remplacé par des rapports de collaboration. Dans les cours de langue c'est à travers des stratégies discursives et argumentatives que les situations tendues peuvent être solutionnées en accordant à l'autre le bénéfice du doute, en changeant de thème de discussion pour détendre l'atmosphère en jouant sur l'auto-ironie afin de mettre l'autre en confiance.

La diversité culturelle nous affecte différemment selon qu'on reste extérieur à la culture de l'autre ou que nous sommes en immersion et j'évoquerai ici un autre facteur générateur de compétences interculturelles à savoir notre cadre de vie. Les nouvelles réalités : vague migratoire vers l'Europe, expatriés travaillant dans des sociétés multinationales, déplacements de la population pour des raisons économiques, nombre croissant de familles mixtes ont fait que l'on vit la différence dans sa propre chair. Or cette confrontation de systèmes de valeurs, de types de comportements peut être douloureuse, déstabilisante. Le rapport à l'altérité n'est pas toujours facile. De surcroît les rôles ne sont pas égaux, dans beaucoup de situations il existe la tendance du plus fort d'imposer sa vision sur le monde et ses propres valeurs. Si on prend conscience de la différence et on s'approprie des stratégies nous permettant de bien la gérer elle devient un facteur d'évolution. L'interculturel qui implique à part l'acquisition des connaissances, la création de compétences transversales devient structurel ontologiquement.

L'enseignement dispensé dans les filières francophones des universités techniques présente de ce point de vue un avantage important de nature à détendre et à dédramatiser les situations de communication dans la mesure où l'univers référentiel premier auquel on se rapporte est celui des sciences dures, moins soumis à la construction opérée par la subjectivité et à la médiation culturelle. Le deuxième aspect a trait à la situation d'apprentissage qui repose sur l'égalité des statuts et donc des rôles sociaux entre les étudiants. Ces deux éléments participent à la création d'un contexte de communication capable de mettre à l'aise et de rassurer les locuteurs. Ainsi le cours de langue devient-il le terrain privilégié pour développer les compétences interculturelles. Le métier d'ingénieur suppose plusieurs types de missions qui influent sur la communication : ainsi les ingénieurs interviennent-ils dans la conception - création de produits, dans le processus de production et de commercialisation, ils interagissent avec des locuteurs appartenant à des classes sociales et à des espaces géographiques variés. Les situations inter-humaines liées à leur travail sont variées aussi : ils dirigent des équipes, participent à des négociations, présentent des processus technologiques. L'interculturel traité à plusieurs paliers : adéquation socio-linguistique du message, correction grammaticale et discursive, portée pragmatique du message représentent pour cette raison un moyen d'articuler dans les cours de langues enseignement universitaire et besoins des entreprises.

Si nous acceptons que les compétences interculturelles supposent des savoirs faire dans la mesure où elles représentent « une compétence de l'interaction sociale » dans un contexte de communication différent du sien nous devons également admettre qu'il existe dans un premier temps une bonne dose de mimétisme et de

faire semblant, on ne renonce pas facilement à une forme mentale d'ethnocentrisme et à ses propres représentations familiales et sociétales ; l'acceptation et le partage sont des phénomènes progressifs. Or les objectiver en les explicitant est une démarche fréquente dans les cours de langues. On le fait dans des activités de simulations tels les jeux de rôles pour les entretiens d'embauche ou la participation à des forums qui de par leur spécificité - simulation d'une situation réelle mais aussi distanciation par rapport à la réalité - facilitent l'apprentissage et réduisent les écueils grâce à leur côté ludique.

Un autre aspect important à prendre en compte est le critère « territoire », on va plus facilement vers l'autre dans un pays étranger que dans son propre pays, on est plus réceptif à la nouveauté car on est a priori dans une disposition et une démarche heuristique. Le cours de langue obligeant l'étudiant à utiliser une langue autre que la langue maternelle crée cette disposition à l'écoute. Nous avons plus besoin de l'autre dans un espace étranger que dans notre cocon et nous devenons plus enclins à la gratitude si l'aide nous est offerte. Cette aide se manifeste dans les activités en groupe par exemple sous la forme de support linguistique, les étudiants maîtrisant mieux le français aident leurs collègues à s'exprimer mais aussi sous la forme d'un support scientifique ceux qui ont plus de connaissances les partagent avec leurs collègues. On apprend à fédérer, à relativiser l'ethnocentrisme.

Dans une université ces compétences sont aussi développées en dehors du cours proprement dit, on apprend la ponctualité, le respect des délais, la manière d'aborder les gens afin de ne pas froisser leur sensibilité, de ne pas bousculer leurs habitudes sociales. On harmonise ainsi discours, verbalisation des intentions et action tout en sachant que, lorsqu'on évalue les compétences interculturelles, on mesure aussi l'écart entre la parole et l'action. Une expérience récente avec des étudiants de première année de nationalités différentes a montré combien il était important d'introduire dans le cours de langue le concept même de compétence interculturelle, d'expliquer sa portée, son importance dans le monde du travail et de présenter les modalités de l'évaluer.

Un autre aspect se réfère au rapport affectif que l'on a avec la langue cible. On est plus tenté d'apprendre ou de perfectionner la langue portée par la personne aimée, ou bien d'apprendre une langue si on entretient avec sa culture un rapport privilégié. Cela tisse des rapports affectifs entre les langues et les cultures et prédisposent à la bienveillance vis-à-vis de l'autre. Dans des contextes de travail, cette prédisposition accroît le rendement et stimule la créativité. D'ailleurs dans le monde de l'entreprise on pratique une évaluation indirecte des compétences interculturelles lors des entretiens sur divers thèmes et la capacité à verbaliser les connaissances sur la culture de l'autre et le rapport qu'on a à l'altérité sont pris en compte même au moment de l'entretien d'embauche.

La compétence interculturelle passe aussi par le traitement de stéréotypes culturels. Ainsi pratique-t-on en entreprise une évaluation de la compétence interculturelle compte tenu de l'adaptation aux stéréotypes culturels identifiés par Hofstede. Les acquis des étudiants sur la culture organisationnelle différente d'un pays à l'autre avec ses composantes : la distance hiérarchique différente d'un pays à l'autre, la capacité à gérer l'imprévu et l'incertitude, les rapports entre individualisme et collectivisme se traduisant par l'aménagement du temps et du rythme de travail, l'organisation du travail, les rapports à la généricité et l'attitude managériale etc sont très appréciés par les employeurs. Les forums sur l'emploi et les réunions qu'on a eues réunissant représentants de l'université et représentants des employeurs intéressés à recruter nos futurs diplômés ont bien souligné cet aspect, d'autant plus que ces compétences sont considérées comme transversales, au même titre que les compétences techniques et scientifiques et les compétences langagières. Les employeurs affirment constamment ne pas être intéressés par une spécialisation très ciblée préférant former leurs cadres aux missions spécifiques à leur société mais par une formation au travail en contexte multiculturel.

Les savoir-faire interculturels regroupent savoir-faire comportementaux mais aussi savoir-faire discursifs et pragmatiques. L'étudiant doit apprendre à dire et à se dire à travers le discours sachant nuancer son point de vue, jouer sur le respect et sur la transgression des normes quand la situation l'impose afin de produire un effet recherché (rhétorique ou pragmatique). Ce type de compétences peut être formé par le biais de la rédaction des lettres, des textes de vulgarisation, textes faisant la présentation d'un produit ou d'une technologie. A l'oral on apprend lors des débats à gérer la tension, les débordements des interlocuteurs. L'activité de production écrite sensibilise d'une part au type de médiation langagière réalisée dans les exercices de compte rendu, de synthèses mais également à la rédaction d'écrits spécifiques tels que les articles de spécialité, thèses avec le respect du protocole textuel et des normes épistémologiques du genre respectif : utilisation des marques de modestie dans la présentation d'une thèse, utilisation de certains adverbes ou verbes destinés à relativiser le point de vue émanant d'une forme d'humilité scientifique et témoignant d'une bonne connaissance du domaine. Les compétences interculturelles peuvent être formées en l'absence d'un module dédié, de deux manières : à travers une ou deux séances incluses dans le syllabus d'un cours ou de manière heuristique et continue dans des cours qui ne supposent pas une entrée par l'interculturel mais permettent à un moment ou à un autre de s'y référer.

3. Conclusion

Les compétences interculturelles en tant que schémas cognitifs et opératoires orientent notre action par rapport à l'autre mais ont en même une composante autogène. Si elles supposent l'ouverture d'esprit, la mobilité et la flexibilité intellectuelles, une plus grande capacité de comprendre et d'accepter la différence, la tolérance, l'empathie une fois créées elles contribuent à leur propre développement. Car plus on est ouvert, empathique, tolérant plus on est capable de surmonter les difficultés de communication et d'interaction. En même temps, c'est grâce aux compétences interculturelles que l'individu peut mieux mettre en valeur au niveau collectif sa spécificité ethnique, culturelle, sociale. Nous avons constaté que les étudiants confrontés à une pluralité de systèmes de pensée devenaient plus flexibles au niveau intellectuel, apprenaient plus facilement et étaient aussi plus créatifs. Au-delà d'un système axiologique et d'un système référentiel transversal, les compétences interculturelles créent des schémas opératoires interactionnels. Elles ne peuvent se manifester que dans le contact de l'autre et elles doivent être reconnues par autrui, elles ne s'autoproclament pas. Les recruteurs déclarent apprécier surtout chez les employés ayant été formés à l'interculturel l'engagement, l'ouverture et le respect montrés aux autres, l'attention mais aussi la confiance en soi et le plaisir que l'on prend à travailler ensemble. L'interculturel permet d'exprimer le malaise de l'être mais aussi la joie partagée, rend les rapports plus amènes, permet de limer les aspérités à travers une politesse qui est celle du partage des valeurs et de la compréhension, il permet d'aller plus loin en partageant le mode de vie de l'autre. Il représente aussi un entraînement cognitif constant car on s'approprie des systèmes de pensée différents et il modifie également l'agir humain. Quand on travaille dans des équipes multinationales on apprend à se mobiliser dans une lutte acharnée et bienveillante ; or l'entente fait la force et le travail dans une atmosphère détendue nous rend plus compétitifs. L'interculturel soude les équipes de travail, leur donne plus d'homogénéité, les rend plus créatives, plus à même de relever de défis et de se projeter dans la compétition professionnelle du secteur respectif. Voilà pourquoi les compétences interculturelles sont si précieuses aux yeux des employeurs.

Bibliographie

Bartel-Radic, A. 2009. « La compétence interculturelle : état de l'art et perspectives, management international », *Erudit*, vol. 13, n°4, 2009, p. 11-26, [En ligne]. <http://id.erudit.org/iderudit/038582ar> [consulté le 27 avril 2017].

Eder, G. 1996. « 'Soziale Handlungskompetenz' als Bedingung und Wirkung interkultureller Begegnung », In : Thomas, A. (sous la direction de), *Psychologie interkulturellen Handelns*. Göttingen : Hogrefe, p. 411-422.

- Hofstede, G. 1994. *Vivre dans un monde multiculturel*. Paris : Les Éditions d'Organisation.
- Lévi-Strauss, C. 1988. *De près et de loin. Entretien avec Didier Éribon*. Paris : Odile Jacob.
- Livre blanc sur le dialogue interculturel*. « *Vivre ensemble dans l'égalité* » (2008). Strasbourg : Conseil de l'Europe.
- Moirand, S, 1982. *Enseigner à communiquer en langue étrangère*. Paris : Hachette, Collection F.
- Narcy-Combes, M.-F. 2011. « Développer la compétence interculturelle : un défi identitaire », *Cahiers de l'APLIUT*, vol. XXVIII, n°1, 2009, document 8, mis en ligne le 27 août 2011, [En ligne]. <http://apliut.revues.org/1239> [consulté le 27 avril 2017].
- Zarate, G. 1993. *Représentations de l'étranger et didactique des langues*, Paris : Didier, Coll. Crédiff-Essais.
- Zarate, G. 2011. « Les compétences interculturelles : définition, place dans les curriculums ». In Séminaire « L'enseignement des langues vivantes, perspectives ». *Eduscol* [En ligne]. <http://eduscol.education.fr/cid46537/les-competences-interculturelles%C2%A0-definition-place-dans-les-curriculums.html> [consulté le 27 avril 2017].

Ressources audiovisuelles :

- Demangeot, C. 2017. « Développer des compétences interculturelles - un impératif », http://www.xerfi-business-tv.com/emission/Catherine-Demangeot-Developper-des-competences-interculturelles-un-imperatif_3744311.html [consulté le 27 avril 2017].