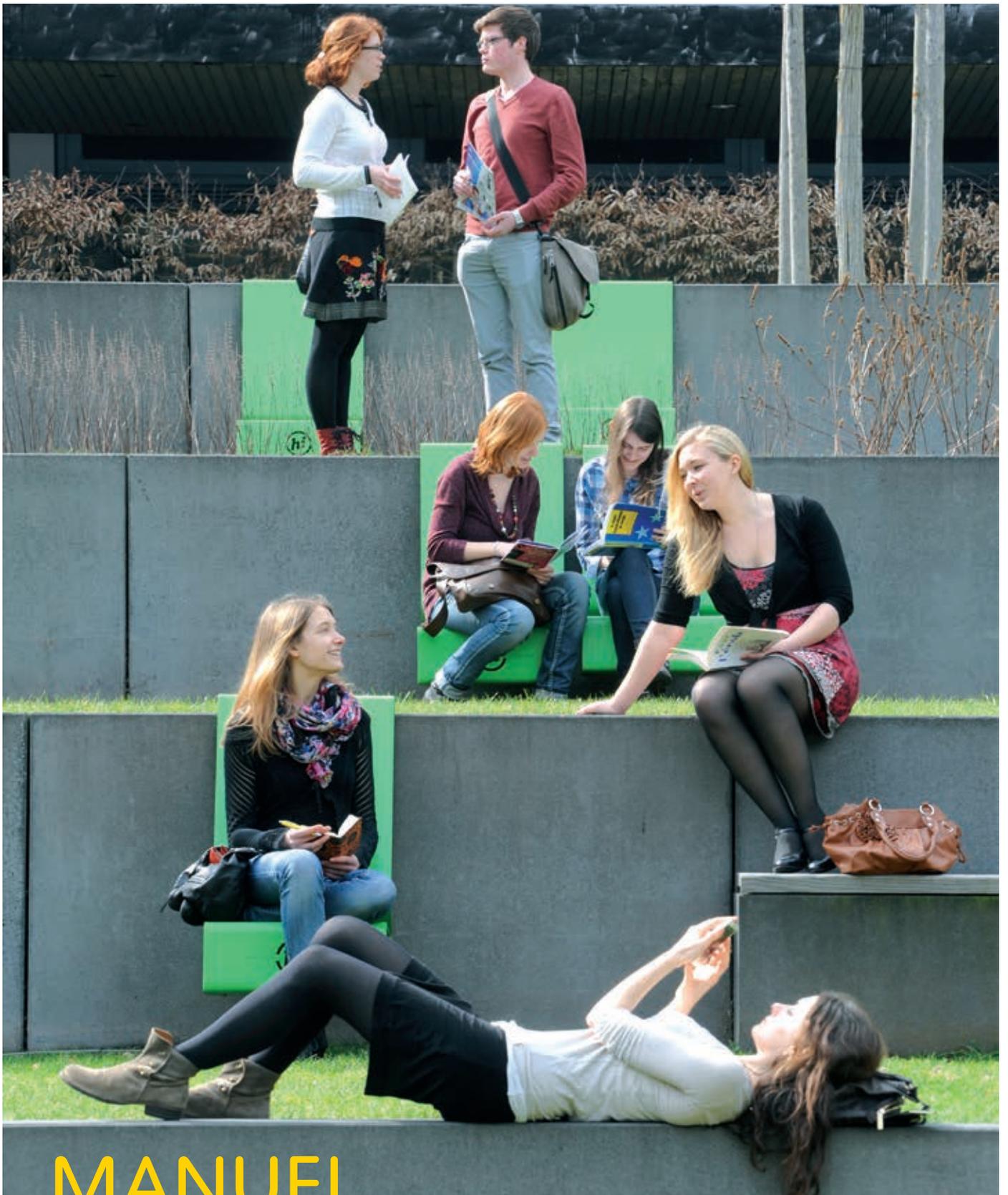




Université
franco-allemande
Deutsch-Französische
Hochschule



MANUEL

COMMUNICATION ET COMPÉTENCES
INTERCULTURELLES

© 2016 Université franco-allemande

Direction de l'Université franco-allemande : Patricia Oster-Stierle (présidente),
David Capitant (vice-président), Jochen Hellmann (secrétaire général)

Maquette/réalisation/infographie : KW NEUN Grafikagentur

Photos : Iris Maurer

Correction-relecture : Université franco-allemande

Traduction : Bernadette Guesnard-Meisser

Impression : Farbraum Druckproduktion GmbH

La conception et la supervision scientifique de la rédaction du Manuel « Communication et Compétences interculturelles » ont été assurées par le groupe de travail Interculturalité de l'UFA :

Gundula Gwenn Hiller, Christoph Vatter, Karin Dietrich-Chénel, Florence Duchêne-Lacroix,
Landry Charrier, Hans-Jürgen Lüsebrink, Anne-Marie Pailhès, Christian Wagner

 Exercices

 Fiche de travail / Fiche d'observation

 Solution

Sommaire

Communication et compétences interculturelles 5

Exercices et activités

1. Activités pour s'intégrer au sein du groupe et faire connaissance

- 1.1 Rencontre éclair  15
- 1.2 Tous pareils, tous différents ?  17
- Tous pareils, tous différents ?  18

2. Malentendus interculturels et situations d'interaction critiques/ Études de cas pris dans les études franco-allemandes

- 2.1 Travailler sur les situations d'interaction critiques  19
- 2.2 Situations d'interaction critiques avec pistes de discussions 23
 - Thème 1 : Emploi du temps et rituels d'accueil 23
 - Thème 2 : Ponctualité et rendez-vous 24
 - Thème 3 : Examens 24
 - Thème 4 : Refuser une offre de repas 25
 - Thème 5 : Stéréotypes et leurs conséquences/règles 25
 - Thème 6 : Travail d'équipe 26
 - Thème 7 : Communication avec l'administration 26
 - Thème 8 : Communication entre les étudiants et les enseignants 27
- 2.3 « D'où viens-tu ? » (Dialogue pour faire connaissance)  27
- « D'où viens-tu ? » (Dialogue pour faire connaissance)  29

3. Courts métrages destinés à l'apprentissage interculturel dans les cursus franco-allemands

- 3.1 Introduction, cadre théorique et didactique 30
- 3.2 Le savon  32
- 3.3 Quand je pense à l'Allemagne  33
- 3.4 Patrie  34
- 3.5 Bref. en Allemagne  35
- 3.6 Le couloir interculturel  36

4. Ensemble de méthodes – Suggestions pour d'autres activités d'entraînement

- 4.1 Visualisation d'interculturalité franco-allemande  37
- 4.2 De qui parlent-ils ?  39
 - De qui parlent-ils ?  40
 - De qui parlent-ils ?  41
- 4.3 Carré des valeurs culturelles  42
 - Carré des valeurs culturelles  45
- 4.4 La tour de sucre  48
 - La tour de sucre  50
- 4.5 Paré pour le séjour à l'étranger ?  51

Les auteurs 55



5.000
Fly in good company

Lux
Fly in good company

Lux
Fly in good company

good company

Fly in good company

Communication et compétences interculturelles, thèmes-clés des cursus franco-allemands intégrés

Christoph Vatter

La communication et les compétences interculturelles représentent, pour l'UFA et son réseau, des thèmes-clés omniprésents aussi bien dans les structures institutionnelles et les secteurs d'activités que dans la vie quotidienne des partenaires et des acteurs.

Dans ce contexte, trois champs d'application de la communication et des compétences interculturelles dans le cadre de l'UFA méritent une attention particulière :

1. L'organisation de l'UFA se distingue par une structure et une culture interculturelles originales. Cette institution franco-allemande emploie des collaborateurs des deux pays, ce qui explique que tous ses domaines d'activités soient durablement marqués par l'interculturalité franco-allemande. Ceci concerne, en plus de la gestion et du marketing des ressources humaines, la communication interne et externe qui inclut aussi le marketing des cursus, le fonctionnement et l'organisation du travail, etc. Une culture organisationnelle hybride est le fruit de cette coopération interculturelle au sein de l'UFA, mais aussi avec ses partenaires extérieurs; cette culture se manifeste par exemple dans le travail d'équipe des collaborateurs et dans une culture de l'évaluation spécifique, marquée par le paramètre franco-allemand.

2. Les études intégrées menées aussi bien en Allemagne qu'en France et l'expérience interculturelle des deux cultures universitaires qui en découle, comptent parmi les caractères spécifiques d'un cursus franco-allemand sous l'égide de l'UFA. Cela va de pair avec une préparation, un accompagnement et un suivi culturels des séjours d'études dans le pays partenaire. Ces diverses phases peuvent ainsi comprendre la transmission cognitive des différences inhérentes aux systèmes universitaires allemand et français, la préparation et le suivi interculturels des stages dans le pays voisin, ou encore la mise en place à l'intérieur des cursus, d'une formation d'équipes interculturelles ou en parallèle d'une réflexion sur les processus interculturels à l'intérieur du groupe.

3. Le troisième domaine d'application de la communication et des compétences interculturelles se situe au niveau des matières étudiées et des disciplines scientifiques. Le fait de travailler dans des groupes franco-

allemands amène en quelque sorte à une « interculturalisation » des contenus et des méthodes propres à chaque discipline, qui prend une forme contrastivo-complémentaire ou intégrée. La valeur prise par les contenus interculturels des cursus est différente selon les disciplines et ne sera pas la même dans les filières de sciences humaines et sociales que dans les filières scientifiques ou techniques par exemple.

Ces trois champs d'application induisent un grand nombre de problématiques et de perspectives pour l'apprentissage interculturel. Nous ne pourrions les présenter ici que schématiquement. Les défis relevant de la culture organisationnelle de l'UFA prennent distinctement corps dans les universités partenaires pour lesquelles les différentes cultures universitaires n'impactent pas seulement l'enseignement et les études, mais aussi les structures, les règles et le fonctionnement de l'administration universitaire en contact avec les étudiants et les responsables de programmes. Les étudiants ne sont donc pas les seuls à être partie intégrante des processus interculturels de communication et d'interaction, les enseignants et les collaborateurs des instances administratives des universités partenaires le sont également. La nette concentration de l'interculturalité sur le franco-allemand dans le contexte de l'UFA ouvre d'autres perspectives, comme celle d'un transfert possible de méthodes, de connaissances et d'expériences issues de la coopération franco-allemande à d'autres domaines d'application qui se créent par des programmes d'études tri-nationaux, ou des groupes d'étudiants de plus en plus internationaux qui ne peuvent plus être regroupés sous les seuls vocables de « allemand » et « français ». Ces différentes évolutions exigent également un élargissement du concept d'interculturalité dans la préparation et l'accompagnement interculturels des étudiants. Il est en effet nécessaire de passer du constat concernant les méthodes de travail, les usages et les formes de communication en Allemagne et en France, à la création de processus de communication et d'interaction dans les études communes.

Trois objectifs de compétences interculturelles en découlent donc pour la qualification interculturelle des étudiants suivant des cursus franco-allemands et pour la plus-value interculturelle liée à des études transnationales.

1. Les compétences interculturelles comme aptitude interculturelle à faire des études : les étudiants de l'UFA doivent s'être familiarisés avec les spécificités des cultures universitaires en Allemagne et en France et être capables de mener à bien des études dans les deux systèmes. Une dimension générale et interdisciplinaire des cultures d'enseignement et d'apprentissage dans les deux pays est un premier élément, le second étant une différenciation selon les aspects spécifiques des différentes disciplines, voire même selon les spécificités locales propres aux universités concernées. Cette dimension de compétences interculturelles revêt une signification toute particulière dans un double cursus de diplôme intégré étant donné que les études effectuées dans l'université partenaire sont intégralement prises en compte et jouent donc aussi un rôle pour la note finale. Contrairement à de nombreux autres programmes d'échanges, la devise est la suivante : chaque crédit compte ! L'aptitude interculturelle à étudier influence aussi les rapports avec l'administration, la bonne connaissance d'autres structures universitaires mais aussi des styles de communication, des modèles d'interaction, des attentes, des règles de conduite correspondants, etc.

2. Compétences interculturelles franco-allemandes : les diplômés d'un cursus de l'UFA doivent acquérir, au-delà du secteur universitaire, des compétences interculturelles qui leur permettent de réussir une implantation sur le marché du travail dans les deux pays. La compétence de comportement interculturel (tolérance à l'ambiguïté, empathie, aptitude à changer de perspectives, etc.) occupe une place très importante dans ce contexte, sans oublier la compétence de négociation interculturelle et l'aptitude à lire, à interpréter, à comprendre et à intégrer de manière adéquate et ciblée les styles spécifiques de communication, les systèmes de valeurs et de symboles d'autres sociétés et d'autres cultures (la culture française et la culture allemande). La maîtrise de la langue allemande et de la langue française, aussi bien dans les secteurs généraux que spécialisés, est généralement partie intégrante de ces domaines de compétences.

3. Compétences transculturelles interdisciplinaires : le troisième palier de la plus-value interculturelle des études franco-allemandes concerne enfin les compétences transculturelles interdisciplinaires qui visent, au-delà de la France et de l'Allemagne, le monde du travail international et globalisé. Il s'agit là d'explorer des potentiels de transfert de connaissances, de méthodes et d'expériences à partir des études franco-allemandes pour pouvoir les appliquer à d'autres contextes interculturels d'activité.



Dans ces trois objectifs ainsi décrits, l'aptitude à la réflexion sur des expériences, des observations et des processus d'apprentissage interculturels occupe une place centrale. Pour que les compétences acquises lors d'études internationales, franco-allemandes en l'occurrence, puissent être durablement transférées dans d'autres domaines, les étudiants doivent être amenés à s'exprimer de manière qualifiée sur l'interculturalité et les processus de communication qui y sont liés. La plus-value d'études à l'UFA devrait donc, dans le sens d'une employabilité interculturelle, s'exprimer dans la maîtrise de la théorie et de la pratique de la communication et des compétences interculturelles.

L'idée du manuel « Communication et compétences interculturelles »

Le manuel « Communication et compétences interculturelles » intervient justement ici. Son objectif essentiel est l'acquisition d'une qualification interculturelle pour les étudiants de l'UFA. Il se propose aussi d'apporter une contribution à la clarté conceptuelle dans le domaine de l'interculturalité et de familiariser les partenaires du réseau de l'UFA avec des concepts et des méthodes qui leur permettent d'apporter à leurs étudiants le soutien nécessaire à un usage optimal des potentiels interculturels que recèlent les études à l'UFA.

À cette fin, les concepts fondamentaux de la communication et des compétences interculturelles seront d'abord présentés dans leurs grandes lignes sur une base scientifique. En guise d'orientation, nous présenterons ensuite des entraînements et des exemples pouvant être utilisés dans le cadre spécifique des différents cursus. Un récapitulatif des méthodes indiquera alors aux enseignants intéressés les mises en pratique possibles pour la conception d'ateliers et de cours interculturels, mais aussi pour la création de formats plus courts. Les exercices pratiques, les activités et les matériaux de ce manuel ont été testés dans un contexte interdisciplinaire et élaborés en partie par des étudiants de l'UFA. Ils peuvent donc être utilisés comme éléments de modules d'apprentissage interculturel dans les cursus de l'UFA.

Concepts fondamentaux de la communication et des compétences interculturelles

Communication interculturelle

La communication interculturelle concerne l'échange, la rencontre et la coopération d'individus issus de différents contextes culturels. Le concept se rapporte d'abord à l'échange direct entre deux personnes (face-à-face), inclut cependant plus largement la communication par les médias ainsi que les processus mutuels de perception. Les concepts de « culture », « compétences interculturelles », « différences culturelles » ainsi que la question de la mise en place réussie et adéquate de la coopération interculturelle y sont étroitement liés.

Culture

Dans le contexte de la communication et de la coopération interculturelles, le concept de « culture » doit être d'abord compris dans le sens anthropologique, celui-là même qui, à la différence du concept de culture se rapportant aux médias et aux textes (« culture intellectuel-esthétique ») prend par exemple en considération les espaces de la vie quotidienne, les schémas de pensée collectifs, les positions et les valeurs. Il représente pour les individus d'une société un « système d'orientation » (A. Thomas) qui, sous la forme d'une programmation mentale collective, peut générer en tant que « software of mind / logiciel de l'esprit » (G. Hofstede) des habitudes, des normes d'attente et des modes de conduite caractéristiques d'un groupe. La « culture » ne peut pas équivaloir automatiquement à la conception de pays ou de nations homogènes possédant des caractéristiques homogènes. En effet, l'histoire et le présent des sociétés actuelles sont marqués par des processus de migration et d'échange témoignant de ce que les cultures ne peuvent être comprises que dans le cadre d'un processus constant de changement et de développement dynamique en contact avec d'autres cultures. La différenciation administrative entre « Allemands » et « Français » dans les cursus franco-allemands fausse parfois le regard porté sur la diversité culturelle des groupes d'étudiants appelés à trouver leurs marques dans les cultures universitaires respectives, elles-mêmes souvent très marquées nationalement parlant.

Compétences interculturelles et apprentissage interculturel

L'idée de compétences interculturelles décrit l'aptitude à communiquer et à interagir de manière adéquate avec les personnes appartenant à d'autres cultures. Les facteurs linguistiques, situationnels et culturels jouent un rôle dans ce processus. Une distinction est fondamentalement possible entre les compétences affectives, cognitives et comportementales. La dimension affective inclut par exemple la tolérance à l'ambiguïté et à la frustration (ce qui veut dire l'aptitude à « supporter » des situations équivoques ou conflictuelles), l'aptitude à changer de perspective, l'empathie et autres compétences sociales. Le niveau cognitif comprend entre autres des connaissances sur les processus de communication interculturelle, un savoir sur les cultures spécifiques, leurs valeurs et leurs styles de communication. Enfin, le domaine comportemental décrit les aspects d'interaction réussie avec les personnes issues d'autres cultures.

L'acquisition de compétences interculturelles peut être comprise comme processus d'apprentissage continu englobant quatre dimensions qui s'influencent mutuellement (Bertelsmannsstiftung 2006) :

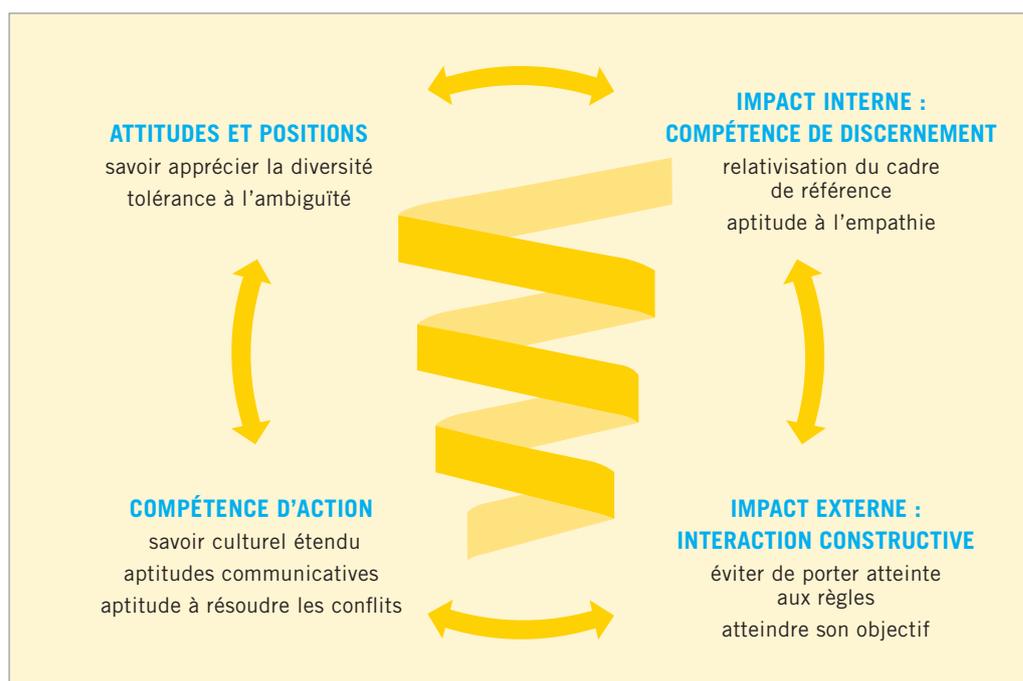
1. **Attitudes et positions** comme par exemple la tolérance à l'ambiguïté et la disposition à l'échange interculturel ;
2. **Compétence d'action** assortie d'aptitudes sociales et communicatives fondamentales, ainsi que d'un savoir culturel comme condition pour une communication interculturelle réussie ;
3. **Impact interne**, ce qui signifie le changement de ses propres positions et modèles de

perception grâce à l'emploi de la communication interculturelle et de la réflexion sur celle-ci ;

4. **Impact externe**, comme interaction réussie et adéquate avec des personnes issues d'autres cultures.

Le modèle ainsi constitué d'une spirale d'apprentissage des compétences interculturelles souligne le caractère dynamique et ouvert des processus interculturels d'apprentissage : attitudes et positions déterminent la configuration du contact interculturel et de l'interaction ; toute rencontre interculturelle et toute réflexion sur d'autres cultures peut en retour avoir un effet sur les attitudes et positions etc.

Cette interaction entre les différentes positions, le savoir et l'échange interculturel indique également que le contact avec des représentants d'un autre contexte culturel ne mène pas automatiquement à des compétences interculturelles accrues, comme il est souvent communément admis. Les recherches montrent qu'il faut comprendre l'apprentissage interculturel comme action conjuguée de la rencontre concrète et du savoir, ou de la réflexion sur la communication interculturelle. Une rencontre interculturelle sans préparation ni accompagnement peut même parfois mener à un renforcement des stéréotypes et des préjugés. Il est donc essentiel, dans le contexte des cursus intégrés, de ménager pour les étudiants des espaces de réflexion et d'expérience personnels propices au développement de compétences interculturelles.



Spirale d'apprentissage : Compétences interculturelles (Bertelsmannsstiftung 2006)

Communication interculturelle et coopération

La culture ne représente qu'un facteur pouvant influencer la communication interculturelle ; dans le contexte de la coopération internationale comme dans les cursus franco-allemands, il est souvent hâtivement employé pour tenter d'expliquer de possibles malentendus ou des observations de caractéristiques apparemment culturelles (« typiquement allemand ! » / « typisch französisch ! »). Dans la rencontre concrète en effet, il n'est pas si simple de distinguer si un comportement perçu ou un problème découle vraiment de la culture du partenaire, ou bien si les circonstances liées à la situation concrète, ou les caractéristiques individuelles et la personnalité de son vis-à-vis en sont responsables. Il est donc nécessaire de toujours tenir compte aussi bien de la culture que de la situation et de la personne dans le jugement porté sur les constellations interculturelles. Si par

exemple un partenaire de coopération arrive après l'heure convenue pour un rendez-vous, cela peut s'expliquer par le retard d'un train (situation), le fait que la personne n'est jamais ponctuelle (personne), l'influence de sa culture, ou par la combinaison de plusieurs facteurs. Dans les ouvrages relatifs à la communication interculturelle, cette approche en multi-perspective est aussi appelée modèle KPS/CPS (Kultur-Person-Situation / Culture-Personne-Situation) et peut être enrichie d'un niveau supplémentaire, celui des influences institutionnelles (I-Institution) (modèle KPSI/CPSI selon E. Bosse). Ce paramètre peut se révéler particulièrement important dans le contexte des cultures universitaires françaises et allemandes qui ont toutes les deux des règles de communication et de fonctionnement souvent très ritualisées.

Différences culturelles

Il existe désormais un grand nombre d'approches réputées classiques pour la description des différences culturelles ; elles sont d'un côté largement diffusées en dehors de la sphère scientifique mais de l'autre côté, elles ne se sont avérées que partiellement explicatives et déterminantes d'action pour la communication interculturelle.

L'anthropologue Edward T. Hall est l'un des pionniers de la communication interculturelle. Dans ses travaux parus en particulier après la Seconde Guerre mondiale, il a surtout mis en avant les différences culturelles dans le rapport au temps et à l'espace, mais aussi dans la manière de communiquer. C'est ainsi qu'il distingue par exemple les cultures monochrones dont la caractéristique est une planification rigoureuse du temps et dans lesquelles la ponctualité est très appréciée et les actions organisées de manière plutôt séquentielle (« une chose après l'autre »). Les cultures polychrones, parmi lesquelles il range les cultures romanes, ont au contraire une approche plus flexible du temps et un degré de planification moindre. En ce qui concerne l'espace, E.T. Hall décrit par exemple dans différents espaces culturels les disparités dans la fréquence de contacts corporels ou dans la distance préférée par rapport à une autre personne. Il sépare enfin le style de communication plutôt explicite et direct (« non lié au contexte » / « low context ») d'un mode de communication plutôt implicite et indirect (« lié au contexte » / « high context »). L'observation suivante peut illustrer le propos de Hall : la critique et la contradiction sont

exprimées très clairement dans les cultures non-liées à un contexte, comme la culture allemande, et pourrait déjà passer pour un manque flagrant de respect dans la perspective d'autres cultures.

On doit au Hollandais Geert Hofstede l'étude la plus connue sur ce thème. Il a en effet conçu ce qu'il appelle des dimensions culturelles à partir des réponses données à un questionnaire unique par plus de 116 000 collaborateurs d'IBM dans 72 pays, ce qui lui permit d'attirer l'attention sur les influences nationales possibles dans le monde du travail. Celles-ci incluent le rapport à la répartition inégale du pouvoir (distance hiérarchique), le degré d'individualisme, la prise de risques ou la gestion de l'incertitude et de l'ambiguïté (contrôle de l'incertitude). En ce qui concerne la France et l'Allemagne, il constate une acceptation beaucoup plus grande des hiérarchies et de la répartition inégale du pouvoir en France.

La première étude de Hofstede date certes des années 1970, mais elle a été confirmée dans ses grandes lignes par des études plus récentes. L'actuelle étude GLOBE par exemple (House et al.; Chokar et al.) s'appuie dans son ensemble sur les résultats de Hofstede tout en élargissant la perspective ; les auteurs montrent en effet qu'il faut faire une différence entre l'état actuel d'une société et l'état désiré. Le fait qu'il existe dans une culture des hiérarchies très marquées ou une grande distance entre les enseignants et les étudiants ne signifie pas automatiquement que les personnes apprécient cette situation.

Cette différenciation renvoie à la problématique liée à cette forme d'études culturelles comparées. En effet, celles-ci se fondent souvent sur un concept figé de la culture postulant des cultures nationales apparemment homogènes et sont donc dans la quasi impossibilité de rendre compte correctement de la dynamique de la coopération interculturelle dans les sociétés hétérogènes. De nouvelles formes de communication et de comportement dans des constellations dynamiques sont effectivement caractéristiques

des situations interculturelles. Ces formes découlent de la conscience de l'interculturalité d'une situation et des processus d'ajustement du comportement, ou de l'emploi d'une langue étrangère. La comparaison culturelle et les dimensions culturelles sont donc en premier lieu aptes à aiguïser l'attention pour les observations personnelles et à donner une certaine orientation pour les nommer et les discerner. Elles ne donnent par contre que peu de repères pour la configuration réussie et active de la communication interculturelle.

Configurer la communication interculturelle

Il s'agit ici d'approches mettant l'accent sur les situations de communication interculturelles concrètes. Elles soulignent la dynamique et le caractère fondamentalement ouvert du processus de toute interaction interculturelle, dont le déroulement ne s'explique pas automatiquement par des traits de caractères figés apparemment « typiques » des cultures d'origine des interlocuteurs. La simple prise de conscience d'avoir à faire avec son vis-à-vis à un autre pays, peut-être aussi dans une langue étrangère, mène des deux côtés à des processus d'adaptation. Il ne s'agit donc en aucun cas d'un choc frontal entre « Français » et « Allemands » possédant chacun des attentes et des habitudes spécifiques de communication et de comportement. Il se crée bien au contraire un espace ouvert et dynamique de communication dans lequel une communion se crée et se négocie dans la rencontre en communiquant. Ces « intercultures » (J. Bolten, B. Müller-Jacquier, M. Terkessidis) émergent donc à la faveur de réactions mutuelles qui à leur tour reposent sur des modèles de perception et d'expérience. Ce phénomène renvoie à la fonction de la langue et de la communication, qui est de générer une signification et une culture. Ce n'est effectivement qu'à partir du moment où le partenaire est perçu

comme « culturellement différent », « autre », « étranger » que ceci devient une catégorie significative.

Dans le contexte des cursus franco-allemands, il résulte de ces considérations que les différents acteurs - des étudiants en passant par les responsables de programmes et les enseignants jusqu'aux collaborateurs de l'administration universitaire - sont familiarisés, dans des perspectives chaque fois spécifiques, avec les différences franco-allemandes à un niveau culturel général ; ceci concernant par exemple les structures universitaires, les styles d'apprentissage, la culture du travail et de la vie quotidienne, mais aussi à un niveau de spécialité de la matière étudiée pour ce qui est de ses contenus, du cadrage des différentes disciplines, de la structure des examens et de leurs fonctions. La plus-value interculturelle des cursus intégrés franco-allemands ou tri-nationaux réside au-delà de cela dans l'aptitude à comprendre ces différences culturelles comme un enrichissement et à savoir configurer activement les processus de communication interculturelle. Ceci inclut la réflexion sur l'interculturalité et une certaine expertise sur la communication interculturelle, éléments qui faciliteront à leur tour le transfert vers le monde international du travail.

Transmission de compétences interculturelles dans les cursus franco-allemands

Les cursus regroupés sous l'égide de l'UFA se distinguent par un degré élevé d'intégration franco-allemande et multilatérale tant au niveau structurel qu'institutionnel, mais aussi par une grande variété de disciplines et des contextes chaque fois très spécifiques. C'est pourquoi la mise en œuvre de l'acquisition de compétences interculturelles ne peut pas s'effectuer par une « recette miracle », mais doit se développer en tenant compte des conditions propres aux différents sites. Tous les cursus de l'UFA ont cependant en commun le fait qu'il faut une certaine sensibilité et l'élaboration d'un savoir-faire interculturel spécifique pour permettre aux étudiants d'acquérir une plus-value interculturelle dans le sens des niveaux évoqués plus haut (aptitude interculturelle à étudier, compétences interculturelles franco-allemandes, compétences transculturelles).

La palette des paramètres d'apprentissage va des séminaires et des ateliers concernant la communication interculturelle et la coopération franco-allemande en passant par l'intégration de contenus interculturels dans d'autres cours comme par exemple des cours de langue ou la préparation à une langue de spécialité, jusqu'à des mesures plutôt ponctuelles comme des réunions d'information, des discussions (entre autres avant et après les phases passées à l'étranger) ou encore des modules d'auto-réflexion interculturelle pour les étudiants pendant leur séjour dans le pays partenaire. Pour ce qui est de ce dernier aspect, les rapports concernant les expériences de l'Autre (D. Röseberg/U. Wolfradt) ou les portfolios constitués pendant la phase de séjour à l'étranger mais aussi les ateliers communs avant et après les séjours des groupes d'étudiants se sont révélés être des méthodes prometteuses. Les cursus franco-allemands offrent une chance d'utiliser de manière ciblée les expériences interculturelles très différenciées pour des entraînements et des séminaires interculturels et de les implanter ainsi dans les cursus mêmes. Il s'agit donc de gérer une combinaison de théorie et de pratique de l'interculturalité dont l'intensité n'a pas son pareil dans d'autres contextes d'études ou de recherches, et de l'utiliser au développement des compétences de toutes les parties prenantes, aussi bien des enseignants que des étudiants.

Une distinction peut s'opérer entre des mesures d'apprentissage interculturelles isolées, plutôt ponctuelles et des mesures à long terme et continues. À côté des processus d'apprentissage gérés par les responsables de programmes, les enseignants et les formateurs étudiants (peer-to-peer Training/formation par des pairs), des processus d'apprentissage interculturel non pilotés dans les groupes d'étudiants mixtes ou pendant le séjour à l'étranger coexistent aussi ; ces derniers occupent d'ailleurs une place prépondérante dans l'acquisition de compétences interculturelles, mais ils ont en règle générale besoin d'être soutenus afin que les expériences puissent être converties en compétences.

On observe que plus est fréquemment dans de nombreux cursus intégrés un degré élevé de conscience d'une interculturalité spécifique. Cela signifie qu'en raison de l'étroite coopération, les caractéristiques culturelles spécifiques d'une matière et de ses méthodes retiennent toute l'attention et qu'elles peuvent alors mener à un « mélange » et une « interculturalisation » spécifiques. Cet échelon de l'interculturalité spécifique des cursus franco-allemands, qui appartient sans nul doute aux atouts particuliers de l'UFA et sont souvent négligés voire même totalement ignorés dans d'autres contextes, représente un élément important sur le chemin de la plus-value interculturelle des études à l'UFA. Encore faut-il travailler sur ce savoir qui est souvent plutôt implicite et en discuter, y réfléchir avec les étudiants.

Dans la publication du groupe de travail Interculturalité (*Interkulturelle Kompetenz in deutsch-französischen Studiengängen: didaktische Konzepte, Methoden, Materialien/Les compétences interculturelles dans les cursus franco-allemands : modèles didactiques, méthodes et supports pédagogiques*), on trouvera quelques exemples de la « bonne pratique » et d'autres indications pour la mise en œuvre dans les cursus de différentes disciplines de l'UFA.

Les matériaux du manuel « Communication et compétences interculturelles »

Les exercices rassemblés dans ce manuel sont autant d'exemples destinés à servir d'introduction aux phases et aux thématiques centrales des mesures d'accompagnement interculturelles des étudiants des cursus franco-allemands.

- On trouvera tout d'abord la présentation **d'activités choisies pour l'intégration au groupe et pour faire connaissance**. Elles démontrent, à la place de nombreuses autres possibilités, comment la cohésion d'un groupe d'étudiants peut être encouragée afin de favoriser l'émergence d'une atmosphère de confiance pour apprendre ensemble et apprendre mutuellement. De nombreux matériaux présentés ciblent les cultures universitaires, les styles d'enseignement et d'apprentissage et la vie d'étudiant en France et en Allemagne. Une place privilégiée revient aux cas de communication franco-allemande dans les cours à l'université, avec les enseignants et entre étudiants. Le traitement de situations prises dans le temps libre extra-universitaire et la vie quotidienne sont propres à les mettre en relation avec ses propres expériences et à les discuter.

- La partie **Malentendus interculturels et Situations d'interaction critiques (Critical Incidents) issus des études franco-allemandes** présente une collection de différents malentendus franco-allemands et met en évidence les possibilités de travail qu'ils offrent. La situation spécifique que représentent les études franco-allemandes est le point de mire des **Courts métrages étudiants sur le thème de l'appren-**

tissage interculturel dans les cursus franco-allemands ; ils ont été élaborés et produits par des étudiants de l'UFA. Les étudiants mettent de plus en évidence, grâce à des matériaux d'accompagnement détaillés, comment les exemples filmiques relativement courts peuvent être utilisés comme points de départ d'unités d'apprentissage interculturelles plus étoffées.

- Enfin, sous forme d'un **Recueil de méthodes – suggestions pour d'autres entraînements**, certains exemples d'activités d'apprentissage interculturel sont présentés ; ils sont censés ouvrir, en particulier aux enseignants de la communication interculturelle ou de langues étrangères, des perspectives supplémentaires pour l'élaboration d'unités d'apprentissage interculturelles. D'autres indications se trouvent dans la liste de liens (cf. infra) et dans le manuel (*Interkulturelle Kompetenz in deutsch-französischen Studiengängen: didaktische Konzepte, Methoden, Materialien/ Les compétences interculturelles dans les cursus franco-allemands : modèles didactiques, méthodes et supports pédagogiques.*). Ce recueil trouve son origine dans un atelier de recherche ayant eu lieu dans le cadre du groupe de travail Interculturalité de l'UFA ; il documente des expériences sur le thème à partir des cursus intégrés de différentes disciplines. Il contient de plus une bibliographie commentée sur la communication et les compétences interculturelles dans le contexte des cursus franco-allemands, ainsi que d'autres recommandations de lecture.



Bibliographie

Bertelsmann-Stiftung (2006) *Interkulturelle Kompetenz – Schlüsselkompetenz des 21. Jahrhunderts? Thesenpapier der Bertelsmann-Stiftung auf der Basis der Interkulturellen Kompetenz-Modelle von Dr. Darla K. Deardorff*. Gütersloh: Bertelsmann

Bolten, Jürgen (2007) *Interkulturelle Kompetenz*. Erfurt: Landeszentrale für Politische Bildung. (http://www.ikkompetenz.thueringen.de/downloads/1210Bolten_Ik_Kompetenz_Vorversion_5Auf1.pdf)

Bosse, Elke (2011) *Qualifizierung für interkulturelle Kommunikation Trainingskonzeption und -evaluation*. München: Ludicum.

Chhokar, Jagdeep S. / Brodbeck, Felix C. / House, Robert J. (éd.) (2008) *Culture and Leadership across the World: The GLOBE Book of In-Depth Studies of 25 Societies*. New York: Taylor & Francis.

Hall, Edward T. (1966) *The Hidden Dimension*. New York: Anchor Book.

Hiller, Gundula Gwenn / Vogler-Lipp, Stefanie (éd.) (2010) *Schlüsselqualifikation Interkulturelle Kompetenz an Hochschulen. Grundlagen, Konzepte, Methoden*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften

Hofstede, Geert (2011) *Interkulturelle Zusammenarbeit. Kulturen - Organisationen – Management*. Wiesbaden: Gabler.

House, Robert / Hanges, Paul J. / Javidan, Mansour / Dorfman, Peter W. / Gupta, Vipin (Éd.) (2004) *Culture, Leadership, and Organizations: The GLOBE Study of 62 Societies*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Lüsebrink, Hans-Jürgen *Interkulturelle Kompetenz*, dans Vera Nünning (éd.) (2008) *Schlüsselkompetenzen: Qualifikationen für Studium und Beruf. Mit Abbildungen und Graphiken*. Stuttgart/Weimar: Metzler. pp. 220-234.

Müller-Jacquier, Bernd: *Cross-cultural vs. Interkulturelle Kommunikation. Methodische Probleme der Beschreibung von Interaktion*, dans Lüsebrink, Hans-Jürgen (éd.) (2004) *Konzepte interkultureller Kommunikation. Theorieansätze und Praxisbezüge in interdisziplinärer Perspektive*. St. Ingbert: Röhrig. pp. 69-113.

Röseberg, Dorothee / Wolfradt, Uwe *Kulturelle Fremderfahrung, Selbstreflexion und Persönlichkeit. Implikationen für ein international ausgerichtetes Studium*, dans Müller-Pelzer, Werner (Éd.) (2014) *Selbstevaluation interkultureller Erfahrungen*. Göttingen: Cuvillier. pp. 57-74.

Adelheid Schumann (2012) *Interkulturelle Kommunikation in der Hochschule: Zur Integration internationaler Studierender und Förderung Interkultureller Kompetenz*. Bielefeld: Transcript.

Terkessidis, Mark (2010) *Interkultur*. Frankfurt: Suhrkamp.

Vatter, Christoph/Zapf, Elke Christine (2012) *Interkulturelle Kompetenz – Französisch. Erkennen – verstehen – handeln. Unterrichtsvorschläge mit Multimedia-CD*. Stuttgart/Leipzig, Klett.

Indication : Bibliographie détaillée et commentée sur le sujet dans AG Interkulturalität (Éd.) : *Interkulturelle Kompetenz in deutsch-französischen Studiengängen: didaktische Konzepte, Methoden, Materialien / Les compétences interculturelles dans les cursus franco-allemands : modèles didactiques, méthodes et supports pédagogiques*. Wiesbaden: VS, 2016.

Liens utiles

T-Kit Interkulturelles Lernen / Kit d'entraînement Apprentissage interculturel

T-Kit signifie « Trainings Kit/Kit d'entraînement ». Il contient des méthodes et des exercices concernant l'apprentissage interculturel et l'Europe ; il peut être utilisé comme base pour la conception d'un module d'apprentissage interculturel.

<https://www.jugendfuereuropa.de/downloads/4-20-59/tkit-4DE.pdf> (deutsch)

http://pjp-eu.coe.int/documents/1017981/1667985/tkit4_fr.pdf/3f7b8858-8dfe-4e61-a8dd-8d89e9be9561 (französisch)

Entraînement interculturel pour la communication dans les universités – MuMiS-Projekt/Projet MuMiS (Multikulturalität und Mehrsprachigkeit im Studium/Multiculturalité et plurilinguisme pendant les études)

Résultats disponibles en ligne d'un projet de communication interculturelle dans les universités. 164 malentendus interculturels (Critical Incidents) sont mis à disposition dans une base de données, assortis de pistes concrètes pour le travail sur les situations d'interaction critiques dans les entraînements interculturels. L'objectif est d'accroître la compétence d'interaction des étudiants et des enseignants. Les exemples sont en allemand et en anglais, ils sont bien appropriés à la réflexion sur les expériences interculturelles vécues dans les universités. www.mumis-projekt.de/ci/

Interkulturelle Kompetenz online/Compétences interculturelles en ligne

Interkulturelle Kompetenz Online a été élaborée entre autres par le département de Communication économique interculturelle de l'Université Friedrich-Schiller de Jena et propose de nombreuses informations, supports pédagogiques et exercices destinés à l'apprentissage interculturel. On y trouvera de plus un glossaire « Interkulturelle Kompetenz von A-Z/Compétences interculturelles de A à Z » ainsi qu'une bibliothèque numérique. On y trouvera également des supports didactiques et des exercices ainsi que des vidéocasts sur le thème des compétences interculturelles.

<http://www.ikkompetenz.thueringen.de/>

SALTO-YOUTH-Toolbox for intercultural methods/Boîte à outils pour méthodes interculturelles

Recueil disponible en anglais de méthodes d'entraînement et d'exercices pratiques d'apprentissage interculturel, issus en particulier du travail avec des groupes de jeunes. SALTO-YOUTH est le résultat d'un projet européen sur ce thème.

<https://www.salto-youth.net/tools/toolbox/>

Autobiographie interkultureller Begegnungen des Europarats/Autobiographie de rencontres interculturelles du Conseil de l'Europe

Un outil portfolio pour favoriser la réflexion sur ses propres réactions et positions par rapport à d'autres cultures. Il incite à l'auto-réflexion de l'expérience culturelle et est disponible en français, anglais, russe, polonais et italien.

http://www.coe.int/t/dg4/autobiography/AutobiographyTool_fr.asp

Deutsch-französisches Jugendwerk/Office franco-allemand pour la Jeunesse (OFAJ)

Recueil de supports pédagogiques et de propositions de méthodes à utiliser dans les rencontres franco-allemandes. Un grand nombre est également utilisable dans un contexte universitaire, en particulier pour l'apprentissage des langues étrangères.

<https://www.dfjw.org/paedagogische-materialien>



Exercices et activités

1. Activités pour s'intégrer au sein du groupe et faire connaissance

Les échanges qui ont lieu entre les étudiants des cursus intégrés franco-allemands occupent une place prépondérante dans les processus d'apprentissage interculturel.

Une intégration réussie dès le début contribue pour une large part au succès d'études à l'UFA et à la production d'une culture d'enseignement et d'apprentissage interculturels. En plus des sessions de présentation et de l'éventuel échange informel du groupe franco-allemand d'étudiants, par exemple dans le cadre de loisirs communs, des activités visant à faire connaissance et à s'intégrer au groupe peuvent être utilisées pour sensibiliser les étudiants aux problématiques interculturelles et orienter leur attention sur cette

dimension des études franco-allemandes. Les exemples proposés ici ne représentent que quelques-unes des nombreuses autres possibilités dont les sources spécialisées font état. Cette phase qui permet de s'intégrer au groupe et de faire connaissance peut aussi être utilisée pour sensibiliser les étudiants aux perspectives interculturelles franco-allemandes de la filière choisie et à ses méthodes, en particulier s'ils possèdent déjà des expériences propres, par exemple dans les cursus de master.

1.1 Rencontre éclair Exercice

Thème : Faire connaissance

Ancrage méthodologique : Exercice pour faire connaissance

En bref : Les participants doivent en un laps de temps très court collecter et présenter certaines informations sur les autres participants, sur leurs attentes et leurs expériences.

Type d'exercice :

expérimental	● ● ● ● ●
réflexif	● ● ● ● ●
créatif / ludique	● ● ● ● ●
cognitif	● ● ● ● ●
propre à une culture	● ● ● ● ●
dynamique	● ● ● ● ●

Objectifs de l'exercice :

- connaissances réciproques
- connaître les attentes/expériences des participants
- activité ludique et constitution d'un groupe parmi les participants
- développer une dynamique de groupe

Compétences développées

Aptitude à la communication, esprit d'équipe

Indications techniques :

Durée : de 20 à 40 min, selon le nombre de participants

Nombre de participants : 8-16

Configuration : 2 petits groupes en cercles concentriques

Espace requis :

en fonction du nombre de participants

Matériel :

questions au tableau ou fiches avec des questions

Préparation :

réfléchir aux questions et aux variantes pour chaque groupe, écrire les questions sur des fiches ou au tableau

Description de l'exercice :

Étape 1 :

Les participants se divisent en deux groupes et forment deux cercles. Le groupe A forme un plus petit cercle intérieur, le groupe B forme un plus grand cercle extérieur autour du groupe A. Les participants des deux groupes sont assis et se font face.

Étape 2 :

Les participants du groupe A changent de place après chaque tour, dans une certaine direction ; chaque participant du groupe A parlera ainsi avec chaque participant du groupe B.

Étape 3 :

Les participants des deux groupes ont à chaque tour 2 minutes pour collecter certaines informations (cf. propositions pour la phase 1) avant que les participants du groupe A n'avancent d'une place, vers la droite ou vers la gauche.

Étape 4 :

Une fois que chaque participant du groupe A a parlé avec chaque participant du groupe B, le groupe A va s'asseoir sur une ligne du côté droit de la pièce pendant que le groupe B fait la même chose du côté gauche. Chaque groupe a alors 5 minutes pour répondre aux questions (cf. propositions pour la phase 2). Chaque groupe choisit un porte-parole qui présentera les résultats en séance plénière.

Propositions pour la phase 1 :

Quelles langues parles-tu ?

Où passeras-tu tes prochaines vacances ?

Qu'attends-tu de cet entraînement ?

Quelle est ta nationalité ?

Où veux-tu passer ton semestre à l'étranger ?

Comment t'appelles-tu ?

Qu'est-ce que tu étudies ?

Dans quels pays es-tu déjà allé ?

Que veux-tu apprendre pendant cet entraînement ?

Propositions pour la phase 2 :

Combien de participants du groupe A/B parlent espagnol/anglais etc. ?

Dans quels pays les participants du groupe A/B se sont-ils déjà rendus ?

Pourquoi les participants du groupe A/B sont-ils venus à cet entraînement ?

Combien de participants du groupe A/B font des études de sciences éco, de langue et littérature germaniques etc. ?

Qu'attendent la plupart des participants du groupe A/B de cet entraînement ?

Où les participants du groupe A/B veulent-ils passer leur semestre à l'étranger ?

Sources :

Exercices de Joanna Karolina Prędką, légèrement modifiés.
Original dans Hiller, G. G. / Vogler-Lipp, S. (éd.) (2010) *Schlüsselqualifikation Interkulturelle Kompetenz an Hochschulen. Grundlagen, Konzepte, Methoden.* Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. p. 109-134.

Évaluation / Aides à la discussion :

- Qu'est-ce qui était particulièrement difficile/facile dans cet exercice ?
- Les réponses des autres participants vous ont-elles surpris ?
- Qu'avez-vous en commun ?

Variantes :

Les questions peuvent être complètement modifiées et utilisées alors pour des objectifs différents ; cet exercice pourrait ainsi servir dans la phase finale de la formation à discuter des impressions recueillies pendant cette formation ou des contenus appris.

Indications :

Pour des raisons de durée, il est préférable de limiter la taille des groupes. Si l'on dispose de plus de temps, les groupes peuvent être plus grands.

Commentaire :

L'exercice est un bon « brise-glace ». Les participants peuvent certes être surpris ou avoir un point de vue négatif sur l'exercice qui requiert d'emblée une interaction active. Il est toutefois recommandé de placer cet exercice tout au début de l'entraînement.

1.2 Tous pareils, tous différents?

Exercice

Thème :

faire connaissance, intégration au groupe

Ancrage méthodologique :

exercice pour faire connaissance

En bref : Les participants se positionnent dans la pièce sur une ligne imaginaire lors de différentes déclarations, percevant ainsi des appartenances différentes à un groupe ou à un rôle.

Type d'exercice :

expérimental	● ● ● ● ●
réflexif	● ● ● ● ●
créatif / ludique	● ● ● ● ●
cognitif	● ● ● ● ●
propre à une culture	● ● ● ● ●
dynamique	● ● ● ● ●

Objectifs de l'exercice :

- connaissances réciproques/intégration au groupe
- divertissement et occasion de parler entre les participants
- réflexion sur les appartenances à des groupes et à des rôles
- sensibilisation à la « diversité » dans le groupe

Compétences développées

Aptitude à la communication, esprit d'équipe

Indications techniques :

Durée :

15 min.

Configuration :

plénum

Espace requis :

en fonction du nombre de participants

Matériel :

éventuellement
feuilles d'exercices

Préparation :

imprimer le cas échéant
les feuilles d'exercices

Description de l'exercice :

Les participants sont invités, lors des questions/déclarations, à se positionner dans la pièce sur une ligne imaginaire, dont les deux extrémités représentent un « oui » clair et un « non » net. La ligne peut être matérialisée au sol par un ruban de masquage. Les déclarations peuvent être projetées à l'aide d'un vidéo-projecteur, surtout si on travaille avec un groupe important et/ou que les compétences linguistiques sont très divergentes.

On peut employer par exemple les déclarations suivantes (il est toujours possible de les ajuster en fonction du groupe ou de les étoffer):

- Je suis étudiant/e.
- Je suis Français/e.
- Je suis un homme.
- Je suis une femme.
- J'ai un/e ami/e.
- Je suis le plus jeune de ma fratrie.
- Je suis né/e à l'étranger.
- Un de mes parents est né à l'étranger.
- Je parle plus de deux langues étrangères.
- J'ai déjà voyagé en dehors de l'Europe.
- J'aime la viande.
- Les voitures et la technique m'intéressent.
- J'aime porter des jupes.
- J'ai les yeux marron.
- J'aime regarder la télé.
- J'aime faire la cuisine.
- Je suis appliqué/e.
- J'aimerais être riche et célèbre.
- J'aime lire des romans.
- Je fais beaucoup de sport
- ...

Alternative possible : cet exercice peut se faire avec des feuilles d'exercices ; les participants lisent les feuilles distribuées et cochent dans le tableau la case adéquate.

Pour finir, les participants peuvent comparer leurs résultats en tandem ou en petits groupes.

Évaluation/Aides à la discussion :

Comment les participants ont-ils vécu l'exercice ? Était-ce étonnant pour eux de former, selon les déclarations, des « groupes » avec des participants toujours différents ?

Commentaire :

Pour certaines questions, il s'agit surtout de faire communiquer les participants entre eux et de leur montrer que, selon la question, ils appartiennent à un autre groupe ou endossent des rôles différents. L'exercice permet donc d'introduire très rapidement le thème de la diversité. Il met en lumière le fait que les participants ont des appartenances variées à un groupe ou à un rôle. Il permet surtout d'appréhender les similitudes et les différences, et se prête donc très bien au rôle de « brise-glace » pour faire connaissance.

Sources:

Vatter, C. / Zapf, E. C. (2012) *Interkulturelle Kompetenz – Französisch. Erkennen – verstehen – handeln. Unterrichtsvorschläge mit Multimedia-CD*. Stuttgart/Leipzig: Klett. pp. 55-57.

1.2 Tous pareils, tous différents?

Fiche de travail¹

Vous aurez chaque fois le choix entre plusieurs possibilités. Cochez la case qui correspond le mieux à votre comportement, vos conceptions, vos habitudes (1 : « ne correspond pas du tout » jusqu'à 7 « correspond parfaitement »). Comparez vos résultats avec ceux de votre voisin.



	Affirmation	1	2	3	4	5	6	7
1	Je mange beaucoup de légumes.							
2	Je communique souvent avec mes amis sur les réseaux sociaux.							
3	Je vais souvent à l'église ou dans un autre endroit pour pratiquer ma religion.							
4	Je fais souvent du ski.							
5	J'ai beaucoup de frères et sœurs.							
6	J'ai souvent déménagé.							
7	Je ne suis encore jamais allé en vacances à l'étranger.							
8	J'ai déjà habité/vécu dans plusieurs pays.							
9	Je parle plusieurs langues étrangères.							
10	J'ai été plusieurs fois en Allemagne / en France.							

¹ inspiré de Vatter, C. / Zapf, E. C. (2012) *Interkulturelle Kompetenz – Französisch. Erkennen – verstehen – handeln. Unterrichtsvorschläge mit Multimedia-CD*. Stuttgart/Leipzig: Klett. pp. 55-57.

2. Malentendus interculturels et situations d'interaction critiques / Études de cas pris dans les études franco-allemandes

Gundula Gwenn Hiller

2.1. Travailler sur les situations d'interaction critiques

Exercice

Thème : réflexion et analyse d'une situation conflictuelle

Ancrage méthodologique : processus analytique (analyse de situations d'interaction critiques)

En bref : Sur la base d'une situation d'interaction critique, cet exercice a pour objectif d'explorer les facteurs situationnels, culturels et relevant du domaine personnel qui exercent une influence sur l'interaction interculturelle. Il s'agit de mettre en lumière, dans le cadre d'une analyse complexe de situations d'interaction critiques, différentes perspectives d'interprétation dont on ne tient souvent pas compte dans le processus d'élucidation de ses propres expériences.

Type d'exercice :

expérimental ● ● ● ● ●
réflexif ● ● ● ● ●
créatif / ludique ● ● ● ● ●
cognitif ● ● ● ● ●
propre à une culture ● ● ● ● ●
dynamique ● ● ● ● ●

Objectifs de l'exercice :

- analyse d'une situation d'interaction critique (Critical Incident)
- découverte des différents facteurs influençant l'interaction
- découverte de différentes perspectives d'interprétation et réflexion sur celles-ci

Compétences développées

Changement de perspective, aptitude à l'empathie, élargissement du cadre de référence

Indications techniques :

Durée : 45-90 min.

selon l'intensité

Nombre de participants :

variable

Configuration :

petits groupes de 4-5

personnes et plénum

Espace requis :

en fonction du nombre de participants

Matériel :

feuille d'exercices contenant des situations d'interaction critiques (cf. propositions dans ce manuel), feuille d'exercices « Questions essentielles pour réfléchir sur ses propres expériences interculturelles »

Préparation :

choix de situations

d'interaction critiques

appropriées

Situations d'interaction critiques : éclairage

En général, on entend par « situations d'interaction critiques » (SICs dans la suite du texte, SIC au singulier) les descriptions de situations critiques dans lesquelles l'intention première de communication ou d'action échoue. Appelées « situations d'interaction critiques » dans l'espace germanophone, elles se rangent du point de vue méthodologique dans la catégorie des études de cas, c'est à dire celle des Case Studies. Les SICs sont volontiers employées comme support pédagogique dans l'entraînement interculturel, du fait de leur aspect vivant et concret.

Caractéristiques typiques d'une SIC :

- situation de rencontre quotidienne, authentique et plausible d'au moins deux personnes issues de cultures différentes
- exemple typique d'interactions de personnes venant de ces deux cultures (Thomas 2006)
- le déroulement ne correspond pas à l'attente (négative/positive), prend un tour surprenant, est ressenti comme incompréhensible voire conflictuel
- au moins l'un des partenaires de l'interaction ressent la situation comme « conflictuelle, énigmatique ou ambivalente » (Fiedler e.a. 1971, 97)
- le comportement du partenaire issu de la culture étrangère peut être facilement mal interprété, mais serait aisément explicable

si l'autre partenaire connaissait la culture en question (Thomas 1995)

- documente les atteintes portées à « des hypothèses de normalité et des attentes de plausibilité de l'action intra- ou interculturelle » (Bolten 2002, 5)

Les malentendus ou les conflits induits par la culture représentent donc en règle générale, d'après les critères que nous venons d'exposer, l'essentiel d'une SIC. Ces raisons ne trouvent leur explication que dans l'analyse d'une SIC. Il est possible de se servir de SICs authentiques ou construites dans un objectif d'entraînement. On ne peut que recommander de travailler sur les SICs que les participants ont eux-mêmes vécues.

¹ Le modèle CPS/KPS est montré sous forme de fiche de travail dans Bosse (2010). Il a été encore développé et élargi à la dimension I = institutions par Elke Bosse (2011). C'est pourquoi il apparaît aussi bien comme CPS/KPS que comme CPI/KPSI. Cf. également la fiche de travail jointe à cet ouvrage.

Les SICs comme méthode didactique :

Pendant les entraînements interculturels, l'emploi des SICs se fait dans la perspective de confronter les participants à des exemples de situations difficiles, ambiguës ou frustrantes qu'ils sont censés vivre lorsqu'ils interagissent avec des personnes appartenant à d'autres cultures (cf. Wight 1995). Lors de l'emploi de situations d'interaction critiques, il s'agit en tout premier lieu de faire prendre conscience aux participants de leur propre empreinte culturelle qui détermine leurs manières d'interpréter et d'expliquer le comportement de leurs partenaires d'interaction. Ces modes d'interprétation et ces modèles de perception peuvent être décelés, comparés, et analysés sur la base des SICs. Il s'agit aussi de faire ressortir les différences culturelles qui peuvent être à l'origine des malentendus, des problèmes et des conflits qui se sont révélés.

L'objectif didactique classique du travail avec les SICs a été de transmettre aux participants un savoir qui les rende capables d'agir de manière appropriée et efficace dans des situations similaires (cf. *ibid.*).

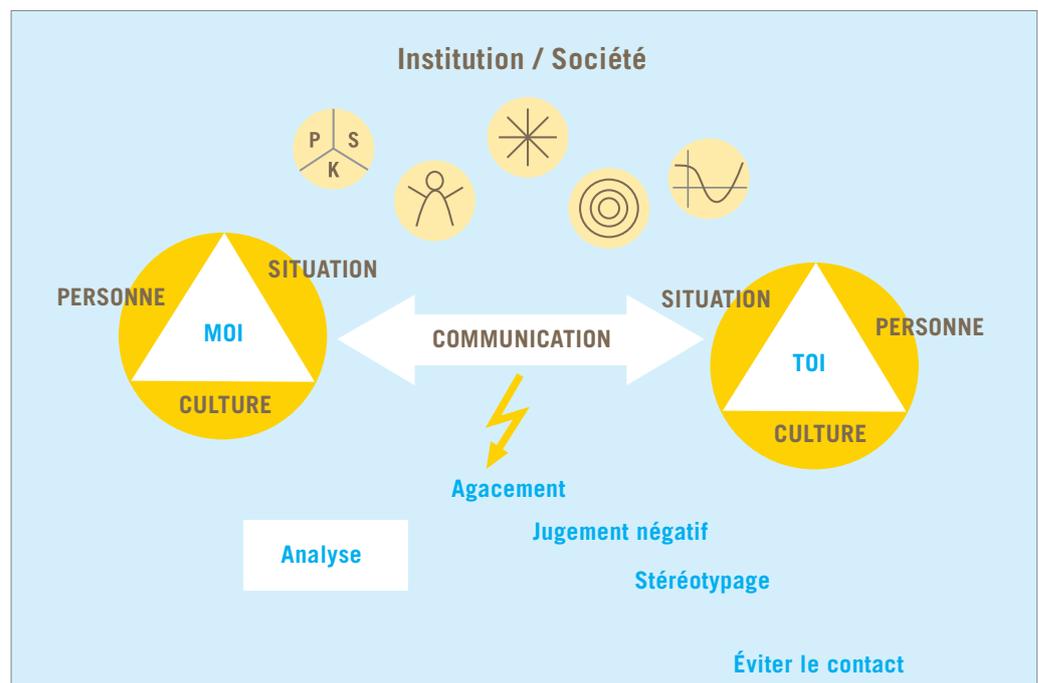
Aspect critiquable de la méthode SIC : les tentatives d'explication apparaissent souvent comme unidimensionnelles. D'où une approche plus récente qui se propose de contrer le danger de la catégorisation et du stéréotypage en sensibilisant les participants à une formulation d'hypothèses multiples (p.e. chez Fetscher 2010). L'idéal est de combiner dans la didactisation les deux approches, comme par exemple en intégrant le modèle CPS/ KPS(I) (comme p.e. chez Hiller 2012). Nous allons donner dans ce qui suit quelques indications didactiques pour le travail avec les SICs.

Didactisation :

Dans le cadre d'une analyse complexe de SIC, il s'agit d'ouvrir différentes perspectives d'interprétation qui ne sont souvent pas prises en compte dans le processus d'élucidation de certaines expériences vécues. L'exploration de facteurs qui sont induits par la situation, la culture, la personne et qui influencent l'interaction interculturelle, en fait partie. Nous recommandons de combiner alors avec l'analyse qui pose la question de l'expérience interculturelle, le modèle CPS/KPS(I) (cf. *infra*).

Il est important de tenir compte des points suivants avant d'utiliser l'analyse SIC :

- Quel est l'objectif d'apprentissage et de prise de conscience ?
- Le cas incite-t-il les participants à réfléchir sur ce qui se passe ?
- Le cas se prête-t-il à plusieurs solutions, voire à de multiples perspectives d'interprétation ?
- La description du cas recèle-t-elle suffisamment de détails et d'informations pour que les participants soient en mesure d'identifier et d'analyser les solutions possibles ?
- Le cas exige-t-il des participants qu'ils tirent des conclusions à l'aide de ce qu'ils ont appris sur le contenu du cas et sur le processus de résolution ?
- Les participants peuvent-ils opérer un transfert vers leurs propres expériences ?



² Bosse, E.
*Vielfalt erkunden – ein
 Konzept für interkulturelles
 Training an Hochschulen*
 dans Hiller, G. G. /
 Vogler-Lipp, S. (2010 (éd.)
*Schlüsselqualifikation
 Interkulturelle Kompetenz an
 Hochschulen. Grundlagen,
 Konzepte, Methoden.*
 Wiesbaden: VS Verlag für
 Sozialwissenschaften.
 pp. 109-133.

fig. : Modèle KPS ²

Nous vous présentons maintenant une didactisation possible de SICs dont le schéma peut être repris pour les SICs se trouvant dans ce manuel.

Description de l'exercice :

1ère partie :

Étape 1 :

Le formateur introduit le terme SCI et annonce un exercice sur une SCI

Étape 2 :

Les participants reçoivent la première feuille d'exercices avec la SCI et disposent de 5 min. pour la lire. Ils doivent alors, chacun pour soi, répondre aussi spontanément que possible et en quelques mots aux questions suivantes :

- S'agit-il ici d'une SIC interculturelle ? Pourquoi (pas) ?
- De quoi s'agissait-il pour le protagoniste A, B, (C), (D), ... ?
- Existe-t-il ici des comportements culturellement explicables, voire quelque chose que le participant pourrait qualifier de « typiquement » français ou allemand ?
- Quels autres facteurs auraient pu influencer cette situation ?

Étape 3 :

Après cette courte phase de réflexion, le formateur demande au groupe son opinion générale. « Qui pense qu'il s'agit ici d'une SIC interculturelle ? ». Il peut demander aux participants de se placer dans trois endroits différents de la pièce après avoir déterminé le lieu de « Je suis d'accord », « Je ne me prononce pas » et « Je ne suis pas d'accord ». Le formateur peut alors demander à des participants qui se sont placés dans des endroits différents de justifier leur décision. Il ne faut cependant pas anticiper l'analyse qui aura lieu dans la deuxième partie de l'exercice ; c'est pourquoi le formateur prie chaque participant de retourner à sa place une fois qu'il a articulé brièvement son point de vue.

2ème partie :

Étape 1 :

Le formateur présente le modèle CPS(I)/KPS(I) destiné à l'exploration de facteurs d'influence situationnels, culturels et personnels (cf. Bosse 2011).

Étape 2 :

Il distribue alors la fiche de travail avec les principales questions permettant de réfléchir sur ses propres vécus interculturels et à partir de laquelle les SICs peuvent être analysées. Les participants sont alors appelés à dégager, en petits groupes et en s'aidant de ces questions, les facteurs d'influence situationnels, culturels et personnels qui ont pu intervenir dans cette situation.

Étape 3 :

Après l'échange des résultats de l'analyse avec tous les participants, d'autres perspectives d'interprétation peuvent être trouvées grâce à une discussion commune. Pour avancer dans le sujet, le formateur peut poser les questions suivantes :

- Peut-on déterminer si le comportement des protagonistes était une action ou une réaction ?
- Quels aspects institutionnels pourraient avoir influencé la situation ?
- Quel rôle le facteur « pouvoir » aurait-il pu jouer ?
- Quel rôle la langue aurait-elle pu jouer ?
- Une connaissance culturellement spécifique sur les stratégies de communication réussie en Allemagne et en France aurait-elle pu être utile dans ce cas ?

Le formateur peut indiquer ici aussi que la variété des perspectives dans le processus de compréhension de ses propres expériences n'entre souvent pas en ligne de compte. C'est pourquoi les récits des expériences vécues comportent souvent des interprétations erronées de l'action communicative (cf. Bosse 2010).

Évaluation/Aides à la discussion :

- Qu'est-ce qui vous a surpris dans cet exercice?
- Qu'est-ce qui était difficile dans cet exercice?

Variantes :

Variante 1 :

Après l'analyse CPS(I)/KPS(I), on peut discuter d'alternatives à ces réactions.

Variante 2 :

Le formateur peut demander aux participants de rejouer la situation, en employant de nouvelles stratégies de communication.

Variante 3 :

Différentes perspectives peuvent être dégagées en demandant aux participants de prendre le rôle des personnes concernées. Chacun doit alors raconter l'histoire du point de vue d'une des personnes concernées.

Variante 4 :

Les mêmes exercices peuvent être effectués sur la base de SICs vécues personnellement.

Variante 5 :

On demande aux participants de noter une SIC qu'ils ont eux-mêmes vécue et de l'analyser à l'aide du modèle CPS(I)/KPS(I).

Commentaire de l'auteur :

Cet exercice sur une SIC peut durer de 45 à 90 min., tout dépend du nombre d'aspects pris en compte dans l'analyse. La complexité de l'exercice peut être accrue par les variantes proposées plus haut. Les variantes 1 ou 2 (envisager des réactions ou des stratégies de communication alternatives) permettent de s'entraîner à des compétences supplémentaires (flexibilité du comportement, changement de perspective).

Nous recommandons aussi de travailler, après l'analyse de l'exemple, avec une SIC vécue par les participants eux-mêmes.

Fondements / Bases théoriques :

Introduction au travail sur les situations d'interaction critiques/Critical Incidents (Flechsich 1998)

Explication du modèle CPS/KPS(I) (cf. Bosse 2010/2011)

Éventuellement standards culturels franco-allemands dans une perspective contrastive (Mayr/Thomas 2009)

Autres repères bibliographiques :

Bolten, J. (2002) *Kann man Kulturen beschreiben oder erklären, ohne Stereotypen zu verwenden? Einige programatische Überlegungen zur kulturellen Stillforschung* [en ligne]. Disponible sur: <http://www2.uni-jena.de/philosophie/iwk/publikationen/kulturbe_schreibung.pdf> (consulté le 01.10.2008).

Bosse, E. *Vielfalt erkunden – ein Konzept für interkulturelles Training an Hochschulen* dans Hiller, G. G. / Vogler-Lipp, S. (2010) (éd.) *Schlüsselqualifikation Interkulturelle Kompetenz an Hochschulen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. pp. 109-134.

Bosse, E. (2011) *Qualifizierung für interkulturelle Kommunikation Trainingskonzeption und evaluation*. München: Ludicum.

Fetscher, D. *75m Schwimmen: Kritische Fallgeschichten in der interkulturellen Lehre* dans Berkenbusch, G. / Weidemann, D. (éd.) (2010) *Herausforderungen internationaler Mobilität. Auslandsaufenthalte im Kontext von Hochschule und Unternehmen*. Stuttgart: Ibidem. pp. 67-87.

Fiedler, F. E. / Mitchell, T. / Triandis, H. C. (1971) The culture assimilator. An approach to cross-cultural training. *Journal of Applied Psychology*, 55(2), pp. 95-102.

Flechsich, K.-H. (1998) *Methoden interkultureller Trainings. Internes Arbeitspapier des Instituts für Allgemeine und Interkulturelle Didaktik*. Göttingen: Zentrum für didaktische Studien e. V.

Hiller, G. G. *On the train* dans Berardo, K. / Deardorff, D. (2012) (éd.) *Building Cultural Competence. Innovative Activities and Models*. Quicksilver Drive : Stylus publishing. pp. 326-330.

Mayr, A. (2009) *Beruflich in Frankreich*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Müller-Jacquier, B. *Linguistic awareness of cultures. Grundlagen eines Trainingsmoduls* dans Bolten, J. (éd.) (2000) *Studien zur internationalen Unternehmenskommunikation*. Leipzig: Popp. pp. 20-49.

Thomas, A. *Kultur und Kulturstandards* dans Thomas, A. / Kinast, E. U. / Schroll-Machl, S. (2005) (éd.) *Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation, Band 1, Grundlagen und Praxisfelder*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. pp. 19-31.

Wight, A. R. (1995) *The critical incident as a training tool* dans Fowler, S. M. / Mumford, M. G. (1995) (éd.) *Intercultural sourcebook: Cross-cultural training methods*. Yarmouth: Intercultural Press. pp.127-140.

2.2 Situations d'interaction critiques avec pistes de discussions¹

Thème 1 : Emploi du temps et rituels d'accueil

La fête – Partie 1 (Franziska / Allemagne / Erasmus)

Franziska, étudiante allemande, passe son troisième semestre de master en France grâce au programme d'échanges « Erasmus ». C'est son premier séjour dans ce pays. Il est important pour elle de s'immerger dans la vie quotidienne des étudiants de cette ville française. Quelques jours après son arrivée, elle est invitée à une fête par des étudiants français dans la résidence universitaire. Début: 20 heures. Franziska, très heureuse d'être invitée, ne voudrait surtout pas arriver en retard car ce serait pour elle faire preuve d'impolitesse. Elle organise donc minutieusement l'emploi du temps de sa journée et dîne vers 18 heures. Elle doit cependant se dépêcher pour arriver à l'heure. À 20 heures, elle est devant la porte, qui s'ouvre certes, mais personne en vue. Tous les résidents sont encore dans la salle de bains pour mettre une dernière main à leur toilette. Les jeunes qui font leurs études avec

elle sont un peu étonnés de la voir arriver si tôt et se sentent un peu stressés. Franziska, un brin penaude, s'assoit et commence à attendre. La déception la gagne. D'autres invités arrivent vers 21 heures 30. Un jeune homme qu'elle ne connaît pas va droit vers elle pour lui faire une bise sur la joue gauche, puis sur la joue droite. Franziska recule un peu et jette un coup d'œil légèrement déconcerté dans la pièce. Elle se sent importunée. Lorsque d'autres personnes qu'elle ne connaît pas se dirigent vers elle, elle leur tend ostensiblement la main.

Questionnement possible:

- Pourquoi Franziska est-elle très déconcertée et très mal à l'aise ?
- Pourquoi ses camarades d'études sont-ils étonnés de la voir arriver à 20 heures ?

La fête- Partie 2 (Jean-Claude / France)

Jean-Claude, étudiant français, aime aller à toutes sortes de manifestations et manque rarement une fête. Au tout début du semestre, il a été invité par ses camarades d'études à une fête dans une résidence universitaire. Ses amis lui ont dit qu'ils commenceraient vers 20 heures. Ce jour-là, Jean-Claude prend son temps, il commence à faire la cuisine avec ses amis une fois la nuit tombée. Ils dînent ensemble vers 20 heures 30. Le repas se prolonge un peu, il se met tranquillement en route vers la résidence universitaire. Il arrive vers 21 heures 30 et aimerait saluer tous ceux qui sont là, en commençant par une jeune femme qu'il ne connaît pas. Il va vers elle, lui fait la bise et remarque sa réaction

hésitante. Il a été poli, rien de plus, le voilà un peu déstabilisé. Il remarque dans le courant de la soirée que la même jeune femme salue d'autres personnes en leur tendant la main. Jean-Claude est déconcerté: a-t-il vraiment à faire à une étudiante, ou plutôt à une prof de fac ? Il est très mal à l'aise.

Questionnement possible :

- Pourquoi Jean-Claude finit-il par se sentir déconcerté et très mal à l'aise ?
- Comment Jean-Claude en arrive-t-il à penser que Franziska puisse être une prof de fac ?
- Pourquoi est-ce que ce n'est pas important pour Jean-Claude d'arriver à l'heure ?
- Comment fonctionne « la bise » en France ?

¹ Les situations d'interaction critiques suivantes ont été organisées par G.G. Hiller. Ils ont été à l'exception d'une seule, rédigées et commentées par des étudiants d'un cursus de Sciences culturelles de l'UFA à l'université européenne de Viadrina sur la base de témoignages authentiques pendant le semestre d'été 2014. Le dernier incident critique provient de matériaux collectés dans le cadre de mémoires de séminaire rédigés par les participants à des modules de formation continue de formateur à la compétence interculturelle dans les universités (Internationale DAAD Akademie). Plus d'informations sous 2.1 Travailler sur les situations d'interaction critiques, p.19. Nous recommandons de travailler sur les situations d'interaction critiques d'après la méthodologie proposée dans la fiche de travail « Analyse de situations d'interaction critiques ». Différentes perspectives d'interprétation, qui ne sont souvent pas prises en compte lors du processus d'explication de ses propres expériences, doivent être dégagées dans le cadre d'une analyse complexe d'incidents critiques. Les questions et les commentaires proposés sont simplement conçus comme base de discussion.

Thème 2 : Ponctualité et rendez-vous

Avoir rendez-vous pour sortir (Julia / France / Résidence universitaire)

Julia passe un semestre à l'étranger à Lyon. Elle habite dans une résidence universitaire dans laquelle se trouvent des Français mais aussi des étudiants venus d'autres pays. Elle noue assez rapidement des contacts avec certains d'entre eux et, un des premiers soirs, prend rendez-vous pour 22 heures dans le foyer de la résidence universitaire avec des étudiants français et brésiliens.

Le Brésilien a déjà fait savoir qu'il ne serait pas à l'heure. Julia suppose que les autres le seront et se rend donc dans le foyer, où elle se retrouve seule. Un peu dépitée, elle remonte dans sa chambre et revient un quart

d'heure plus tard dans le foyer. Toujours personne. Elle retourne dans sa chambre, attend encore un quart d'heure, revient dans le foyer et décide d'y rester pour attendre. Deux camarades d'études font leur apparition à 22 heures 45, disant qu'ils ont encore un peu travaillé, que les autres sont fatigués ou n'ont plus envie de sortir. Ils sont donc partis à trois. Julia est néanmoins frustrée.

Questionnement possible :

- Pourquoi Julia est-elle frustrée ?
- Pourquoi les autres ne trouvent-ils pas grave de ne pas être là à l'heure convenue, sans prévenir ?

Thème 3 : Examens

Peur d'échouer (Carolin / France / Sciences politiques)

Carolin, étudiante allemande, passe deux ans en Erasmus dans une filière Sciences Po. Un peu déstabilisée par tout le savoir requis et aussi par les problèmes de langue, elle voudrait par précaution s'informer sur les conséquences qu'aurait le fait de ne pas passer les examens, ou d'échouer aux examens. Elle interroge ses camarades d'études et ne récolte que des réactions étonnées, voire même éfarées. Personne ne semble être au courant de possibilités de passer l'examen ultérieurement.

Carolin a l'habitude, dans son université d'origine, de parler de la non-réussite aux examens. Les professeurs français ne lui sont d'aucun secours et la renvoient au bureau

des examens. Elle se heurte de nouveau à l'incompréhension, on lui demande même si elle ne veut plus passer son diplôme. Une fois de plus, elle n'a donc pas de réponse satisfaisante, et doit poursuivre ses études sans avoir trouvé une solution à son problème. Elle est désormais très déstabilisée.

Questionnement possible :

- Pourquoi Carolin se heurte-t-elle avec sa question à l'incompréhension, aussi bien auprès des autres étudiants qu'auprès du bureau des examens ?
- Comment pouvez-vous expliquer la façon d'aborder la non-réussite aux examens dans votre université d'origine ?

Thème 4 : Refuser une offre de repas

Dîner (Anna & Marianne / France / Colocation)

Anna, 22 ans, passe un semestre en Erasmus dans une université française. Elle a trouvé par l'intermédiaire d'amis une chambre juste entre l'université et le centre-ville chez Marianne, 53 ans. Elle a déjà habité dans une colocation en Allemagne. Marianne a une petite maison avec une cour à l'arrière et sous-loue souvent la chambre à des étudiants. Anna utilise la salle de bains, la cuisine et la salle à manger de la maison. Chacune fait séparément son approvisionnement et Anna gère elle-même sa nourriture.

Un soir de la deuxième semaine de son séjour à l'étranger, Anna rentre à la maison. Elle a déjeuné avec des camarades d'études au « Resto U ». Marianne est dans la cuisine et prépare son dîner. Elle a acheté des produits frais sur le marché et est depuis un petit moment occupée dans la cuisine à se préparer des légumes, du poisson et des accompagnements. Anna et Marianne se racontent rapidement ce qu'elles ont fait dans la journée. Pendant

que Marianne continue à préparer son repas, Anna sort des tranches de charcuterie du réfrigérateur et se coupe quelques tranches de pain. Elle s'assoit à table. Marianne a terminé la préparation de son repas. Elle s'adresse à Anna en lui proposant de partager son dîner. Anna la remercie, refuse et se fait une tartine. Marianne s'assoit à côté d'Anna et lui propose encore une fois de prendre au moins un peu de poisson. Anna refuse une nouvelle fois et dit que la tartine lui suffit. Marianne est déçue et semble ne pas pouvoir vraiment savourer son dîner. Anna, impassible, savoure sa tartine.

Questionnement possible :

- Qu'est-ce qui a déçue Marianne ?
- Pourquoi propose-t-elle à Anna de partager avec elle le repas qu'elle a préparé avec beaucoup de soin, alors qu'Anna a aussi quelque chose à manger ?
- Pourquoi cette situation n'a-t-elle rien d'inhabituel pour Anna ?

Thème 5 : Stéréotypes et leurs conséquences / règles

À l'heure ou pas à l'heure ? (Étudiants de l'UFA / France)

Dans le cadre d'une filière UFA, tous les étudiants inscrits passent une année dans une université partenaire fixe, selon une constellation binationale. Le groupe d'étudiants allemands va en premier en France puis revient avec un groupe d'étudiants français dans son université d'origine. Pour préparer les étudiants à leur séjour imminent à l'étranger, on leur a, entre autres, recommandé de s'informer sur le pays partenaire par internet et auprès d'étudiants ayant déjà effectué ces échanges. C'est ainsi que l'attention du groupe d'étudiants français est attirée par leurs homologues étudiants sur le fait que la ponctualité est primordiale en Allemagne et qu'il est toujours important d'être ponctuel. Un étudiant ayant déjà participé à ce cursus raconte au groupe allemand que la ponctualité n'est pas vraiment prise au sérieux en France et qu'on n'attend pas que quelqu'un arrive à une heure fixée au préalable.

Une fois arrivés en France, tous les étudiants reçoivent leur emploi du temps pour la semaine à venir. Les Allemands, désireux de ne « pas se faire remarquer » dès le début par une ponctualité extrême, décident d'arriver au premier cours avec quelques minutes de re-

tard. Une fois devant la porte de la salle de cours, ils s'aperçoivent que celle-ci est fermée à clé, mais, entendant des voix à l'intérieur, ils décident de frapper. L'enseignant ouvre la porte et dit (en français) « Oh, comme c'est bien que les Allemands se soient quand même décidés à nous tenir compagnie » et poursuit son cours. Les étudiants apprennent plus tard que l'enseignant les a marqués comme « absents » alors qu'ils ont assisté au cours. Le professeur justifie cela par leur retard et leur dit qu'ils risquent dans ces conditions l'obtention de leur ECTS étant donné que la présence est obligatoire dans cette université. La matière étant elle aussi obligatoire, les étudiants sont choqués par cette première impression qu'ils ont de la France. Une étudiante repart le jour même pour l'Allemagne.

Questionnement possible :

- Comment en est-on arrivé à cette fâcheuse situation ?
- Pourquoi les étudiants allemands sont-ils choqués ?
- Quelles pourraient être les raisons pour le comportement du professeur français ?

Thème 6 : Travail d'équipe

Préparation d'un exposé (Préparation d'un exposé)

Claire, étudiante française, est installée depuis quelques mois en Allemagne pour faire des études dans le cadre d'un programme Erasmus. Les étudiants doivent élaborer un exposé en travail de groupe pour un cours pratique. Claire forme un groupe avec ses deux voisines. Trois semaines avant la date, les trois étudiantes se retrouvent dans la cafétéria de l'université pour préparer l'exposé. Dix minutes après le début de la rencontre, les deux Allemandes ont déjà proposé le plan et commencent à répartir le travail. Claire est très étonnée qu'il n'ait fallu que si peu de temps pour « construire » un plan sans commencer par un « remue-méninges » ni présenter des ébauches

de structuration et de problématique ; le plan complet a directement été arrêté. Claire ne tente pas de discuter, elle est encore trop peu sûre d'elle en allemand, et accepte donc les propositions des deux autres. Mais elle est déçue dans son for intérieur par la manière de procéder. La rencontre prend fin 20 minutes plus tard.

Questionnement possible :

- Pourquoi Claire n'est-elle pas satisfaite de la manière dont se déroule le travail d'équipe ?
- Comment procèdent les étudiantes allemandes ? Quelles sont sans doute leurs priorités ?

Thème 7 : Communication avec l'administration

Le rendez-vous (Saskia / Allemagne / Administration de l'université)

Saskia, 22 ans, étudiante de Brème, va à Lyon pour y accomplir un semestre à l'étranger dans le cadre du programme Erasmus. Elle se débrouille déjà très bien en français mais espère progresser nettement pendant les dix mois de son séjour. Elle se rend dès son arrivée à l'université et cherche le bureau où les nouveaux étudiants doivent se présenter. Elle a convenu, il y a quelques semaines, d'un rendez-vous avec l'université par téléphone. Après avoir cherché longtemps, avoir erré dans des couloirs interminables, Saskia trouve enfin le bureau, mais il est fermé.

Saskia s'étonne, quelqu'un devrait être là ! Elle attend pendant un quart d'heure et espère voir arriver à tout moment le responsable, une tasse de café fumant à la main. En vain. Saskia demande dans les bureaux voisins, personne ne peut lui fournir d'information valable. Au bout d'une demi-heure, Saskia, déçue, rentre chez elle. Elle était venue exprès pour ce rendez-vous.

Questionnement possible :

- Comment réagit Saskia ?
- Comment perçoit-elle la situation ?

Thème 8 : Communication entre les étudiants et les enseignants

Le savon² (Étudiants allemands et enseignantes / France / Cours)

Un groupe d'étudiants allemands qui font leurs études en France dans le cadre d'un cursus de l'UFA et qui vont bientôt faire un stage en France, participent à un cours censé leur donner des conseils pour la recherche d'un stage. Étant donné que la majeure partie des étudiants a déjà une place de stage, mais que la présence à ce cours est obligatoire, l'attention dont les étudiants font preuve laisse à désirer. Ils ne dérangent pas l'enseignante en parlant entre eux, mais il est clair qu'ils se désintéressent du cours ; ils ont de plus une longue journée de fac derrière eux. L'enseignante les enjoint à plus d'attention, mais cela ne change guère la situation. Outrée, elle interrompt le cours sans plus d'explications. Elle se plaint ensuite de la conduite des étudiants auprès de la coordinatrice du cursus

responsable des étudiants allemands. La coordinatrice propose le lendemain un séminaire auquel ce groupe d'étudiants allemands participe, ainsi que quelques étudiants français. Elle profite de l'occasion et rappelle ouvertement les étudiants allemands à l'ordre pour leur comportement dans le cours de la veille. Les étudiants voudraient pouvoir présenter la situation de leur point de vue à eux et éventuellement se justifier, mais on ne leur permet pas. Résultat : tout le monde est mécontent.

Questionnement possible :

- Pourquoi les étudiants allemands se sentent-ils « brusqués » ?
- Pourquoi la réaction des étudiants allemands surprend-elle la coordinatrice du cursus ?

² Cas de figure rédigé par V. Kreienbring.

2.3 « D'où viens-tu ? » (Dialogue pour faire connaissance)

Exercice

Thème :

Apparence, identité, affectations hâtives

Ancrage méthodologique : processus analytique (analyse de situations d'interaction critiques)

En bref :

Le dialogue « D'où viens-tu » a pour thème le problème de la détermination de l'appartenance. L'exercice qui suit se propose de sensibiliser à l'appartenance, l'identité et la diversité.

Type d'exercice :

expérimental	● ● ● ● ●
réflexif	● ● ● ● ●
créatif / ludique	● ● ● ● ●
cognitif	● ● ● ● ●
propre à une culture	● ● ● ● ●
dynamique	● ● ● ● ●

Objectifs de l'exercice :

- Sensibilisation à la diversité
- Changement de perspective
- Élaboration de multiples perspectives d'interprétation
- Démontage de préjugés / stéréotypes
- Délimitation d'appartenance ethnique / nationale

Compétences développées

« Ouverture d'esprit », degré d'acceptation, changement de perspective, tolérance, respect

Indications techniques :

Durée : 20-30 min.

Nombre de participants : variable

Configuration : petits groupes ou plenum

Espace requis : en fonction du nombre de participants

Matériel : feuille de synthèse, papier, de quoi écrire

Préparation : préparer la feuille de synthèse

Description de l'exercice :

Étape 1 :

Le formateur entame l'exercice avec l'information suivante : « Nous sommes dans une résidence universitaire viennoise, il s'agit de la transcription d'un dialogue authentique. »

Étape 2 :

Le formateur demande à deux volontaires de lire un dialogue (feuille de travail) en se répartissant les rôles.

Étape 3 :

Le formateur demande à tous les participants dans quelle mesure il s'agit ici de communication interculturelle et consigne toutes les réponses sur le chevalet de conférence.

Étape 4 :

Les participants sont priés de prendre le rôle de A ou de B tel qu'il est dans la transcription et de raconter par courriel à un(e) ami(e) l'expérience qu'ils ont faite.

Étape 5 :

Des volontaires lisent les mails qu'ils ont rédigés, le formateur fait remarquer les différences qui apparaissent dans les perspectives d'interprétation (à cette occasion, possibilité de renvoyer aux « Erreurs fondamentales d'attribution » (Triandis 1975). Ce dernier a en effet mis en évidence que les comportements de l'Autre ont tendance à être ramenés à des traits caractéristiques

alors que son propre comportement est ramené à des facteurs situationnels. Il est aussi possible dans ce contexte de renvoyer au modèle KPS/CPS (cf. : page 20)

Étape 6 :

Le formateur peut maintenant montrer que, dans des situations de communication interculturelle, des agacements peuvent rapidement surgir et entraîner des jugements négatifs sur l'autre. Ceux-ci peuvent à leur tour être souvent attribués à un groupe plus important sous forme de stéréotype et peuvent avoir pour conséquence d'éviter le contact, voire de se retirer.

Étape 7 :

Le formateur demande comment un dialogue normal de prise de contact pourrait se dérouler en allemand et consigne les réponses sur le chevalet de conférence.

Étape 8 :

Le formateur incite les participants à formuler des alternatives (en ce qui concerne ce dialogue destiné à faire connaissance) et collecte les réponses sur le chevalet de conférence.

Étape 9 :

Pour finir, l'aspect construit des cultures nationales (« Allemagne », « France »...) peut être thématiqué.

Sources :

Bosse, E.

Vielfalt erkunden – ein Konzept für interkulturelles Training an Hochschulen dans Hiller, G. G. / Vogler-Lipp, S. (2010) (éd.) *Schlüsselqualifikation Interkulturelle Kompetenz an Hochschulen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, p. 109-134.

Hausendorf, H.

Gesprächs-/Konversationsanalyse dans Straub / J., Weidemann, A. / Weidemann, D. (éd.) (2007) *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz*. Stuttgart: J.B.Metzler. p. 403-414.

Triandis, H.C.

Culture training, cognitive complexity and interpersonal attitude dans Brislin, R.W. et al. (éd.) (1975) *Cross-cultural perspectives on Learning*. New York: Sage. p. 39-77.

Commentaire :

À partir de la transcription authentique d'un premier dialogue dans une résidence universitaire, on essaie de comprendre la dynamique de la communication interculturelle à l'échelle interpersonnelle.

- On dégage à quelle vitesse les attributions ont lieu et on sensibilise aux influences que peuvent exercer la personne, la culture et la situation sur un dialogue.
- Sensibilisation des participants aux thèmes/questions appropriés pour les premières prises de contact.
- Sensibilisation à la dynamique de la conversation. On peut montrer à quelle vitesse une conversation peut prendre involontairement un tournant embarrassant.

Cet exercice ouvre une large palette de discussions possibles, qui vont des expériences de discrimination vécues à ses propres « bourdes » verbales en passant par le racisme. Il est important que le formateur réfléchisse en amont sur les objectifs qu'il vise avec cet exercice afin d'orienter le débat dans ce sens.

2.3 « D'où viens-tu ? » (Dialogue pour faire connaissance)

Fiche de travail

Communication dans une résidence universitaire pour déterminer l'appartenance

Il s'agit du début d'un dialogue destiné à faire connaissance; cela se passe dans une résidence universitaire viennoise :

1	A: et comment t'appelles-TU?
2	B: florance
3	A: comment? Je ne peux pas le PRONoncer
4	B: (articule) flo-rons
5	A: (répète) Flo-rons
6	B: oui
7	A: d'où VIENS-tu?
8	B: france
9	A: bien sûr, mais OÙ en france?
10	B: de paris
11	(env. 3)
12	A: mais ta ... couleur de PEAU?
13	B: oui?
14	A: ta couleur de PEAU, tu es
15	B: ah oui, oui oui
16	A: d'où viennent tes parents?
17	B: oui. De guadeloupe. Tu SAIS où c'est?
18	A: euh- ils sont
19	B: oui – heu
20	(env. 5)
21	A: (rapidement) mais c'est super, pas besoin de SOLarium, tu es toujours - bronzée
22	B: oui
23	((rient)

Étude de cas 1:

première prise de contact
d'après Hausendorf (2007)

3. Courts métrages destinés à l'apprentissage interculturel dans les cursus franco-allemands

3.1 Introduction, cadre théorique et didactique

« Qu'il s'agisse de fictions ou de documentaires, les films contiennent [...] un réservoir précieux, souvent sous-estimé, d'expériences. Celles-ci permettent de « faire voir » concrètement [...] des situations interculturelles, de les confronter avec son propre vécu, de préparer à des expériences à venir et de sensibiliser aux conflits de manière critique. »¹ Ce potentiel peut être également utilisé pour l'apprentissage interculturel lors des cursus franco-allemands.

Les avantages du média film résident dans son grand potentiel évocateur et la densité des informations qu'il véhicule. Le film se situe souvent au plus près de la réalité, ce qui permet de prendre en compte d'autres lieux, d'autres cultures et d'autres situations. Les événements sont de plus présentés sous de nombreuses perspectives différentes, ouvrant ainsi la voie à des possibilités d'expression et d'apprentissage différenciées.²

En fait, on peut se servir de documentaires et de fictions, mais aussi de films didactiques spécialement conçus pour l'apprentissage interculturel. Différents scénarios sont envisageables dans les filières franco-allemandes ; ils vont d'une soirée cinéma destinée à créer une certaine ambiance pour se préparer à un séjour à l'étranger (ou à opérer un débriefing après ce séjour) jusqu'au travail avec des films dans des cours plus complets ou des ateliers. Les films qui traitent de rencontres ou d'expériences franco-allemandes dans l'autre pays constituent souvent une bonne base de discussion et de réflexion des expériences vécues par les étudiants.

Les films de fiction se caractérisent par une dimension narrative et subjective, comprise néanmoins en règle générale comme le traite-

ment d'expériences véritables qui peuvent en retour avoir une influence sur les points de vue, les perceptions et les actions.³ Il existe de nombreux films aisément disponibles, en particulier les comédies dites de « choc des cultures », qui représentent certes la communication culturelle et les personnes issues d'autres cultures sous une forme très exagérée, souvent stéréotypée et qui semblent pour cette raison se prêter moins bien à l'apprentissage interculturel, mais qui peuvent cependant être un très bon déclencheur de discussion avec des étudiants, en particulier au sein de groupes binationaux, qui ont déjà fait des expériences dans les deux pays. Nous allons présenter dans ce qui suit des courts métrages destinés à l'apprentissage interculturel. Ils ont été élaborés et tournés par des étudiants français et allemands de l'UFA. Ils ont été conçus pour être utilisés dans des contextes d'entraînement interculturel, par exemple dans des ateliers au début des études à l'UFA ou pour la préparation et le débriefing de la phase passée à l'étranger. Ils sont donc complétés par des fiches de travail et des propositions susceptibles d'être utilisées dans les cursus franco-allemands par les responsables de programmes et les enseignants.

¹ cf. Lüsebrink, ILIS, p. 192

² cf. Grosch / Groß, 2005.

³ cf. Lüsebrink, p. 191.

Courts métrages tournés par les étudiants de l'UFA et destinés à l'apprentissage interculturel

Les courts métrages présentés plus loin ont été élaborés par les étudiants de l'Université européenne Viadrina à Francfort-sur-l'Oder et à l'Université de la Sarre ; ils ont été testés dans des groupes franco-allemands.

Ils se fondent sur des enquêtes menées par des étudiants de l'UFA et des responsables de programmes de différentes disciplines ainsi que sur les observations personnelles des étudiants. Ces enquêtes et observations ont d'abord été analysées et ensuite traitées dans des scénarios. L'ensemble des courts métrages traite toutes les situations de rencontres interculturelles franco-allemandes et les expériences faites dans l'autre pays. Un grand nombre d'entre eux travaillent avec des « situations d'interaction critiques », c'est à dire des malentendus interculturels mis en scène, invitant à changer de perspective sur les situations montrées et à les voir « avec les yeux de l'Autre ». En grossissant le trait, certains films incitent à la discussion critique, à la confrontation avec les propres expériences des étudiants ; d'autres restent sciemment ouverts pour aider les apprenants à développer des perspectives et des alternatives d'action personnelles.

Les enseignants pourront mettre en œuvre les films en tant que modules d'enseignement autonomes et complets en s'aidant des propositions d'utilisation et des fiches de travail. Les films se prêtent aussi à un usage dans des ateliers interculturels plus complets et des séquences d'entraînement où des formatrices et des formateurs aguerris pourront les utiliser comme passerelles vers d'autres thèmes, par exemple dans la perspective de théories spécialisées.⁴

Le savon (5:22) (& fiche de travail) Des étudiants allemands critiquent ouvertement une enseignante française pendant le cours magistral ; s'ensuit une explication avec une collègue. Confrontation des habitudes d'enseignement et d'apprentissage en France et en Allemagne.

Quand je pense à l'Allemagne II (2:35) (& fiche de travail) Le film se situe juste avant la pause estivale. Une étudiante passe en revue le semestre écoulé de sa phase passée à l'étranger et se souvient des obstacles culturels auxquels elle a été confrontée et comment elle a finalement réussi à les surmonter.

Patrie (10:54) (& fiche de travail) Une étudiante de Fribourg commence son année à l'étranger à Lyon. Les premiers problèmes surgissent peu de temps après son arrivée en France. En dépit de différents obstacles qu'il faut surmonter et de moments de cafard où elle a le mal du pays, l'étudiante finit dans le courant du film par se familiariser avec Lyon.

Bref. en Allemagne (2:32) (& fiche de travail) Dans le film « Bref. en Allemagne », Stéphanie décrit son premier jour comme étudiante Erasmus à Francfort-sur-l'Oder. Elle aborde avec humour les situations (stéréo)typiques de contact entre les étudiants allemands et leurs homologues français ainsi que le quotidien universitaire en Allemagne.

Culture de couloir (3:14) (& fiche de travail) Dans le film « Culture de couloir » un étudiant français qui participe à un échange se voit confronté à différents aspects des études dans une université allemande. Il observe des situations pendant les cours, dans la communication avec les enseignants ou encore des groupes de travail qui lui paraissent totalement étrangers. Le film confronte ainsi les cultures d'enseignement et d'apprentissage, invitant à comparer celles-ci avec ses propres expériences.

⁴ cf. Bauer, p. 379.

Bibliographie :

- Lüsebrink, H.-J. *Filme zum deutsch-französischen Schüleraustausch – methodische Ansätze, Filmbeispiele und Einsatzmöglichkeiten im Unterricht* dans Vatter, C. en collaboration avec H.-J. Lüsebrink et J. Mohr (2011) *Interkulturelles Lernen im interregionalen Schüleraustausch zwischen Deutschland und Frankreich. Evaluationsergebnisse und didaktische Materialien des Comenius-Regio-Projekts ILIS*. St. Ingbert: Röhrig, pp.189-284.
- Grosch, H. / Groß, A. *Entwicklung spezifischer Vermittlungsformen und Medien* dans Leenen, R. et al. (2005) *Bausteine zur interkulturellen Qualifizierung der Polizei*. Münster: Waxmann. pp.227-271.
- Bauer, G. U. (2010): *Lehrfilme* dans Weidemann, A./ Straub, J. / Nothnagel, S. *Wie lehrt man interkulturelle Kompetenz? Theorien, Methoden und Praxis in der Hochschulausbildung*. Bielefeld: transcript. pp. 375-385.feld: transcript, S. 375-385.

3.2. Court métrage : Le savon

Exercice

Indications techniques :

Durée :

discussion : 30 min. et
plus entraînement : 1 h 30

Nombre de participants :

variable

Configuration :

petits groupes ou
tous les participants

Espace requis :

en fonction du nombre
de participants

Matériel :

film, vidéoprojecteur,
éventuellement papier
et de quoi écrire

Thème : Rapports entre les étudiants et les enseignants dans les universités françaises et allemandes

Ancrage méthodologique : processus analytique (situations d'interaction critiques filmiques)

En bref :

Le court métrage « Le savon » décrit un cas authentique du quotidien étudiant : des Allemands, étudiants en France, critiquent ouvertement pendant le cours magistral l'enseignant, ce qui entraîne une explication avec la directrice du cursus. Cet exercice a pour objectif de sensibiliser aux différentes habitudes d'enseignement et d'apprentissage ainsi qu'aux comportements communicationnels différents. Le film peut, selon les besoins, être utilisé pour impulser une discussion ou comme base d'un module d'entraînement plus étoffé.

Type d'exercice :

expérimental

réflexif

créatif / ludique

cognitif

propre à une culture

dynamique



Objectifs de l'exercice :

- Sensibilisation aux styles culturels d'enseignement, d'apprentissage et de communication
- Transmission d'un savoir culturellement spécifique en ce qui concerne les cultures universitaires
- Sensibilisation à la gestion de situations conflictuelles

Compétences développées

Faculté d'adaptation, tolérance à l'ambiguïté, respect

Description de l'exercice :

Étape 1 : Les étudiants regardent le film.

Étape 2 : Dans le cadre d'une discussion, les participants peuvent alors réfléchir aux habitudes d'enseignement et d'apprentissage, aux formes de communication dans les universités, en particulier entre les étudiants et les enseignants, et échanger des alternatives d'action. Les différences qui existent entre la France et l'Allemagne se prêteront particulièrement bien à la discussion dans un groupe où des étudiants des deux pays sont présents. Les deux parties en présence pourront alors p. ex. expliquer comment un comportement (de communication) donné est ressenti. On peut aussi imaginer ici un échange sur les avantages et les inconvénients des manières d'aborder les situations et de se comporter.

Évaluation/Aides à la discussion :

- Comment Monsieur Clément ressent-il la remarque que fait l'étudiante allemande au début de son exposé ? Comment réagit-il ? Pourquoi interrompt-il le cours ?
- Comment les participants expliquent-ils la réaction des étudiants allemands dans le cours de Monsieur Clément ? Quel jugement portent-ils sur ce qui s'est passé ? Les jugements sont-ils différents selon qu'ils sont portés par des étudiants français ou des étudiants allemands ?
- Comment les étudiants réagissent-ils au savon que leur passe la coordinatrice du cursus ?
- Par qui et à quel moment le conflit entre les étudiants allemands et les enseignants français aurait-il pu être évité ou désamorcé ?
- Comment la coordinatrice du cursus aurait-elle pu mener la discussion avec les étudiants pour susciter la compréhension plutôt que le mécontentement, la frustration et la perplexité ?
- Quelles alternatives d'action sont envisageables pour tous les participants ?

Variantes :

Les étudiants peuvent rejouer la situation en essayant de désamorcer le conflit, voire de l'éviter (Variante I : les étudiants changent de comportement ; variante II : les enseignants changent de comportement.).

Source / Auteurs du film :

Kreienbring, V. / Madelaine, E. /
Uepping, A. « Gardinenpredigt/Le savon ». Créé dans le cadre du projet « Cursus franco-allemands, exploration de questionnements interculturels spécifiques à certains contextes et d'implications didactiques » pendant le semestre d'été 2014, séminaire dirigé par le Dr. Gundula Gwenn Hiller, Université européenne Viadrina.

3.3. Court métrage : Quand je pense à l'Allemagne

Exercice

Thème : Différences entre les études et le système universitaire allemand et français, réflexion sur la vie universitaire allemande au quotidien dans la perspective française

Ancrage méthodologique :

Processus analytique (situations d'interaction critiques filmiques)

En bref :

Le court métrage « Quand je pense à l'Allemagne » réalisé par des étudiants de l'UFA, montre les points communs et les différences du système universitaire allemand et français et de la vie quotidienne des étudiants. Il peut aussi bien impulser une discussion qu'être utilisé comme module d'entraînement autonome et plus approfondi.

Type d'exercice :

expérimental ●●●●●●
réflexif ●●●●●●
créatif / ludique ●●●●●●
cognitif ●●●●●●
propre à une culture ●●●●●●
dynamique ●●●●●●

Objectifs de l'exercice :

- Sensibilisation aux différences culturelles dans le système et la communication universitaires
- Stratégies de gestion de l'inconnu
- Réflexion sur ce qui est perçu comme propre vs ce qui est perçu comme étranger

Compétences développées

Empathie, changement de perspective, élaboration d'une tolérance à l'ambiguïté

Indications techniques :

Durée : soit env. 30 min. pour lancer une discussion et un échange autour de ses propres expériences soit 3 h comme module d'entraînement autonome et plus approfondi

Nombre de participants : variable

Configuration : travail de groupe ou plenum

Espace requis : dépend du nombre de participants

Matériel : film, vidéoprojecteur, papier, stylos, tableau blanc/ tableau noir

Description de l'exercice :

Étape 1 : Les participants regardent le film.

Étape 2 : Discussion sur le film et les différentes scènes. Cet exercice peut se moduler différemment en fonction des groupes (homogènes, ou mixtes franco-allemands). Le thème des stéréotypes peut également être abordé.

Évaluation/Aides à la discussion :

- Les participants doivent décrire la situation en partant du point de vue de la protagoniste.
- Comment les autres participants voient-ils la situation ?
- En quoi consiste exactement le problème de la protagoniste ?
- Quelles sont les raisons possibles pour le comportement des personnes dans la situation concrète ?
- Qu'est-ce qui, dans cette situation, pourrait avoir amené à l'agacement ?
- Sur quels facteurs culturels d'influence se fonde le point de vue des participants ?
- Dans quelle mesure la propre perspective culturelle des participants pourrait-elle éventuellement les amener à adopter certains points de vue ou à agir d'une manière ou d'une autre ?
- Quelles perspectives d'action existent dans les différentes situations ?
- Les participants ont-ils vécu des situations semblables ? Comment les ont-ils gérées ?

Commentaire :

Ce court métrage se prête en particulier à l'utilisation dans des groupes mixtes comme préparation et débriefing de la phase passée à l'étranger, mais aussi comme réflexion pendant les études dans l'université partenaire. Il peut être utilisé aussi bien comme impulsion pour parler de ses propres expériences que comme réflexion, mais aussi comme partie d'un programme d'entraînement plus vaste ou d'un cours. Une proposition plus détaillée de didactisation se trouve sous 3.3.2.

Source / Auteurs du film :

Braun, J. / Fey, J. / Schmöger, M. :
De l'interview au film d'entraînement interculturel – conception, production et didactisation du film d'entraînement interculturel « Wenn ich an Deutschland denke/Quand je pense à l'Allemagne ». Créé dans le cadre du projet « L'université comme lieu d'apprentissage interculturel » au semestre d'été 2014, séminaire dirigé par Christoph Vatter et H.-J. Lüsebrink.

3.4 Court métrage : Patrie

Exercice

Indications techniques :

- Durée :**
au moins 30 minutes
- Nombre de participants :**
variable
- Configuration :**
tandem et plenum
- Espace requis :** en fonction
du nombre de participants
- Matériel :**
film, vidéo-projecteur,
papier, de quoi écrire

Thème : surmonter les difficultés pendant le semestre à l'étranger

Ancrage méthodologique : processus analytique (situations d'interaction critiques)

En bref :

Eva Passmann raconte de manière très personnelle dans son court métrage "Patrie" l'histoire d'une étudiante de Fribourg qui entame à Lyon son année à l'étranger. Dès son arrivée, les premiers problèmes surgissent : assurance, recherche de logement et emménagement. En dépit de nombreux obstacles et de moments de nostalgie pour "la maison" qui sont montrés dans le courant du film et qui marquent la protagoniste, celle-ci finit par se familiariser avec la ville de Lyon qu'elle considère parfois même comme une patrie.

Type d'exercice :

expérimental 
réflexif 
créatif / ludique 
cognitif 
propre à une culture 
dynamique 

Objectifs de l'exercice :

- Stratégies destinées à surmonter les difficultés / Traitement de situations inhabituelles
- Prise de conscience des questions identitaires

Compétences développées

Auto-réflexion, tolérance à la frustration

Description de l'exercice :

Étape 1 : Les étudiants regardent le film qui retrace de façon évocatrice et particulièrement sensible le déroulement de la phase à l'étranger. Il s'agit ici d'une étudiante allemande en France. Le processus d'acculturation, de familiarisation avec une autre culture est présenté non seulement par le biais des expériences de ce qui est étranger, mais aussi par la nostalgie du pays, les peurs et les angoisses de la protagoniste.

Étape 2 : Les étudiants qui se trouvent à la veille de leur phase à l'étranger, peuvent partir du film pour discuter de leurs propres attentes et anticiper certains des défis possibles. Ils peuvent ainsi échanger leurs impressions sur les situations décrites et discuter de stratégies à développer pour leur propre séjour.

Évaluation/Aides à la discussion :

- Les étudiants rédigent une liste des défis du séjour à l'étranger tels qu'ils sont montrés dans le film et les classent par catégories (p.ex. administratifs, émotionnels etc...).
- Quelles expériences sont spécifiques pour un séjour en France, lesquelles peuvent vraisemblablement s'appliquer à d'autres pays et à d'autres circonstances ? Pourquoi ?
- Les participants ont-ils déjà fait des expériences similaires ? Comment se sont-ils alors comportés ? Quel jugement portent-ils aujourd'hui sur ce qu'ils ont vécu ?

Variantes :

Variante 1 :

Approfondissement : les étudiants choisissent un moment précis du séjour à Lyon. Ils se mettent à la place de la protagoniste et écrivent une lettre à un/e ami/e en Allemagne.

Variante 2 :

Les étudiants s'imaginent qu'ils sont un/e ami/e de la protagoniste et qu'ils ont appris par chat ou par mail qu'elle ne va pas bien. Ils formulent un mail pour lui donner leur impression de la situation et lui proposer des pistes pour la maîtriser.

Commentaire :

Le film peut être utilisé dans un débriefing des études à l'étranger. Il permet en effet de discuter la manière de valoriser les expériences vécues dans le pays partenaire pour les intégrer à sa propre identité.

Source/Auteur du film :

Passmann / E. :
« Heimat/Patrie ». Créé dans le cadre de l' "Atelier de réalisation" de l'ENS Lyon avec le soutien du Département d'études cinématographiques ainsi que d'Élyse Domenach, Ensmédia et Mathias Chassagneux, 2013.

3.5 Court-métrage : Bref. en Allemagne

Exercice

Thème : situations de la vie quotidienne d'une étudiante

Ancrage méthodologique : processus analytique (situations d'interaction critiques)

En bref :

Dans le film « Bref. en Allemagne », Stéphanie raconte son premier jour d'étudiante Erasmus à Francfort-sur-l'Oder. Elle se penche avec humour sur les situations de contact (stéréo)typiques entre les étudiants allemands et français ainsi que sur la vie quotidienne estudiantine en Allemagne. L'exercice qui suit est censé sensibiliser les étudiants à ces spécificités et aussi les informer. L'exercice peut être utilisé selon les besoins pour impulser une discussion ou pour servir de base à un entraînement plus approfondi (cf. didactisation détaillée sur la clé USB).

Type d'exercice :

expérimental ●●●●●
réflexif ●●●●●
créatif / ludique ●●●●●
cognitif ●●●●●
propre à une culture ●●●●●
dynamique ●●●●●

Objectifs de l'exercice :

- Transmission d'un savoir spécifique à une culture
- Élaboration d'une sûreté d'action dans des situations de différences culturelles
- Changement de perspective
- Réflexion sur les processus de stéréotypage et d'attribution

Compétences développées

Tolérance à l'ambiguïté, ouverture, perception de soi-même et perception de l'autre

Indications techniques :

Durée : 20-30 min., variable

Nombre de participants : variable

Configuration :

travail de groupe et/ou plenum

Espace requis :

en fonction du nombre de participants

Matériel : film, vidéo-projecteur,

éventuellement papier et stylos

Description de l'exercice :

Étape 1 : Les étudiants regardent le film qui met en scène, à l'aide de quelques situations clés de la vie quotidienne, des différences culturelles entre la France et l'Allemagne.

Étape 2 : Ensuite, discussion des étudiants sur « Bref. en Allemagne ». L'exercice peut se dérouler de manières différentes, selon que les groupes sont homogènes ou mixtes franco-allemands. Les étudiants allemands peuvent, en se servant de leur savoir culturel, discuter leur rôle de médiateur tandis que, pour les étudiants français, l'exercice sert plus à la préparation du séjour à l'étranger ou à la discussion de leurs propres expériences. Dans les groupes mixtes, une discussion sur la manière de percevoir différentes situations avec leur aspect comique ou leur problématique particulière est toute indiquée. Il est aussi possible de discuter sur le thème des stéréotypes.

Évaluation/Aides à la discussion :

- Qu'est-ce qui a frappé les participants ?
- Comment les différences culturelles entre la France et l'Allemagne sont-elles représentées ?
- Quelles ont été dans ce contexte les difficultés auxquelles les participants ont été confrontés ?
- Les participants ont-ils déjà vécu des situations semblables ?

Commentaire :

Notre film, à travers différentes scènes, reflète les différences culturelles franco-allemandes. En tant qu'étudiants Erasmus, nous avons pu nous-mêmes y être « confrontés ». Le film retrace de manière humoristique la journée de deux étudiants Erasmus à peine arrivés à Francfort et qui découvrent les différences

entre les deux pays. Le film permet aux Allemands de comprendre et de prendre conscience qu'il existe d'autres valeurs, d'autres normes, d'autres manières de vivre et de faire, que celles qu'ils connaissent de leur propre pays, et permet également de voir plus concrètement des exemples illustrant des différences interculturelles franco-allemandes. Pour l'étudiant français, ce film lui permettra d'anticiper les possibles incidents culturels et de mieux comprendre l'Autre dans son environnement. Les groupes mixtes verront le décalage culturel ensemble et ce petit film pourra susciter discussions et débats après visionnage. Lors de la projection, peut-être que seuls les Français ou les Allemands riront à certains passages et c'est justement là que l'Autre prendra conscience du décalage.

Source/Auteurs du film :

Jarri, T. / Louaisil, S. / Maure, S. / Renouard, I.: « bref.en Allemagne ». Réalisé dans le cadre du séminaire « Deutsch-französische Studiengänge – Erforschung kontextspezifischer interkultureller Fragestellungen und didaktischer Implikationen/ Cursus franco-allemands-Recherche sur les problématiques interculturelles spécifiques à un contexte et sur les implications didactiques » au semestre d'été 2014, sous la direction du Dr. Gundula Gwenn Hiller, Europa-Universität Viadrina/ Université européenne Viadrina.

3.6 Court métrage : Le couloir interculturel

Exercice

Indications techniques :

- Durée :**
en tant qu'impulsion
pour la discussion et
l'échange sur les expériences
vécues, variable ;
comme module autonome
d'entraînement 2 x 2 à 3 h.
- Nombre de participants :**
variable
- Configuration :**
travail de groupe ou plénum
- Espace requis :**
en fonction du nombre
de participants
- Matériel :**
film, vidéo-projecteur,
papier, stylos

Thème : Communication universitaire en Allemagne, différences et malentendus interculturels

Ancrage méthodologique : processus analytique (situations d'interaction critiques)

En bref :

Le court métrage „Flurkultur – Le couloir interculturel“ a été tourné par des étudiants de l'UFA. Il présente des situations d'interaction critiques à l'université dans le contexte franco-allemand. L'exercice peut être utilisé selon les besoins pour impulser une discussion ou pour servir de base à un entraînement plus approfondi.

Type d'exercice :

- expérimental 
- réflexif 
- créatif / ludique 
- cognitif 
- propre à une culture
dynamique 
- 

Objectifs de l'exercice :

- Sensibilisation à la perception de soi et à la perception de l'Autre
- Sensibilisation aux différences culturelles dans le système et la communication universitaires
- Stratégies pour le traitement de ce qui est inconnu
- Réflexion sur ce qui est propre à soi vs ce qui est étranger

Compétences développées

Empathie, changement de perspective, élaboration d'une tolérance à l'ambiguïté

Description de l'exercice :

Étape 1 : Les participants regardent le film.

Étape 2 : Discussion sur le film et sur les scènes prises séparément. L'exercice peut prendre des formes différentes selon qu'il est utilisé avec des groupes homogènes ou des groupes mixtes franco-allemands. Le thème des stéréotypes peut également être discuté.

Évaluation/Aides à la discussion :

- En quoi consiste exactement le problème de la protagoniste ?
- Quelles sont les raisons qui peuvent expliquer le comportement des personnes dans la situation concrète ?
- À quoi l'agacement est-il dû dans cette situation ?
- Sur quels facteurs d'influence culturels les suppositions des participants sont-elles fondées ?
- Dans quelle mesure la perspective culturelle personnelle des participants peut-elle éventuellement amener à formuler certaines suppositions ou à agir d'une certaine manière ?
- Quelles perspectives d'action existent dans les différentes situations ?
- Les participants ont-ils vécu des situations similaires ? Comment se sont-ils alors comportés ?
- Dans une université française, comment des scènes de ce genre se dérouleraient-elles du point de vue allemand ?

Variantes :

Pour poursuivre les activités, des méthodes expérimentales comme par exemple des exercices de communication („Se saluer dans les

différentes cultures“, images fixes pour les scènes) sont appropriés ainsi que le traitement et l'interprétation en petits groupes des situations et des malentendus exposés par les différentes scènes (Dans quel pays les images ont-elles été prises ? Quelle forme pourrait prendre le monologue intérieur du protagoniste ?). Les images de soi-même et celles de l'Autre peuvent être élaborées à cette occasion, les expériences vécues par les participants peuvent apporter une contribution. Pour clore ce module, les participants peuvent rédiger le scénario d'une version française du film, avec les situations d'interaction critiques correspondantes. Une proposition détaillée de didactisation se trouve sous 3.6.2.

Commentaire :

Ce court métrage est particulièrement bien adapté à une utilisation dans des groupes mixtes pour la préparation et le débriefing de la phase passée à l'étranger ; il peut aussi contribuer à une réflexion pendant les études menées dans l'université partenaire. Il peut être exploité aussi bien pour impulser un échange des expériences vécues et une réflexion que comme partie d'un programme d'entraînement plus approfondi ou d'un cours (cf. didactisation détaillée sur la clé USB).

Source/Auteurs du film :

Frohns, P. / Kerth, I. /
Krüger, K. / Schwarzenberg, K.:
Film didactique „Flurkultur/
Couloir interculturel“ –
Analyse et transfert didactique
pendant des entraînements
interculturels. Tourné dans le
cadre d'un séminaire
„Interkultureller Lernort Univer-
sität/L'université
comme lieu d'apprentissage
culturel“ au semestre d'été
2014, dirigé par Christoph
Vatter et H.-J. Lüsebrink.

4. Ensemble de méthodes - Suggestions pour d'autres activités d'entraînement

Le manuel „Communication et compétences interculturelles“ se propose en premier lieu de donner des suggestions sur la construction et le développement de processus d'apprentissage interculturel dans le contexte des cursus franco-allemands, mais aussi de faciliter l'abord de cette thématique pour les responsables de programmes intéressés ou les enseignants du réseau UFA.

Les exercices suivants illustrent de manière exemplaire avec quelles activités approfondies les modules d'apprentissage interculturel pourraient être conçus. Pour des informations complémentaires d'autres exemples, consultez la liste de liens dans le manuel.

4.1 Visualisation d'interculturalité franco-allemande

Exercice

Thème : Réaliser en travail de groupe un dessin sur le thème de l'interculturalité

Ancrage méthodologique :
sensibilisation créative

En bref : Un groupe de 2 à 4 étudiants doit réaliser une visualisation qui thématise l'interculturalité franco-allemande ou qui réunit les deux cultures par le biais d'une réalisation graphique.

Type d'exercice :

expérimental	● ● ● ● ● ●
réflexif	● ● ● ● ● ●
créatif / ludique	● ● ● ● ● ●
cognitif	● ● ● ● ● ●
propre à une culture	● ● ● ● ● ●
dynamique	● ● ● ● ● ●

Objectifs de l'exercice :

- Sensibilisation aux différences et aux points communs culturels
- Sensibilisation aux stéréotypes
- Trouver une approche créative sur la manière de pouvoir relier les deux cultures entre elles, de les réunir
- Expérience de la perception de soi et de la perception de l'Autre

Compétences développées

Créativité, auto-réflexion, réflexion sur la tolérance, esprit d'équipe, aptitude à communiquer, sensibilisation aux différences culturelles

Indications techniques :

Durée : env. 60 min.

Nombre de participants :
groupes de 2 à 4 personnes

Constellation :
groupe de travail et plenum

Espace requis : salle de cours avec des tables et des chaises pouvant accueillir un groupe, pas de contact visuel entre les groupes (panneau de séparation ou salles séparées)

Matériel :
crayons de couleur, papier grand format (2 feuilles en format A3), éventuellement papier couleur, ciseaux, colle.

Préparation :
mettre les crayons et le papier à disposition, éventuellement des aimants ou du ruban adhésif pour pouvoir suspendre les dessins les uns à côté des autres au moment de la discussion

Description de l'exercice :

Étape 1 : Les participants sont d'abord répartis en groupe de 2 à 4 personnes, puis le formateur fait une courte introduction (5 min.).

Étape 2 : Chaque groupe devient créatif et produit son propre dessin (45 min.).

Étape 3 : Une « visite guidée de musée » a alors lieu. Les participants consacrent 5 à 10 min. à chaque groupe.

Étape 4 : Les groupes donnent leur feed-back sur chaque « œuvre d'art », qui est comparée et évaluée (30 min.).

Étape 5 : Chaque groupe rédige une courte explication de son dessin ; cette feuille est fixée à côté de l'œuvre.

Étape 6 : Les dessins restent accrochés dans la pièce pendant toute la durée du séminaire d'intégration, elles permettront à la fin une rétrospective du chemin parcouru dans le processus d'apprentissage.

Explication des différentes étapes

- Étape 1 :** La mise en place des tables pour les groupes est préparée, le matériel déployé. Les groupes sont formés.
- Étape 2 :** Le formateur explique l'exercice : représenter concrètement « l'interculturalité franco-allemande ».
- Étape 3 :** Une fois les réalisations graphiques terminées, elles sont apposées au mur et chaque groupe présente la sienne à tous les autres participants.
- Étape 4 :** La discussion s'engage, les dessins sont comparés, les différences et les points communs relevés afin de dégager un consensus de groupe.
- Étape 5 :** Les groupes travaillent alors sur un texte destiné à expliquer par écrit brièvement leur œuvre.
- Étape 6 :** Les réalisations graphiques jouent le rôle de « mémoire collective » des groupes et peuvent être consultées à nouveau plus tard ou à la fin du séminaire pour thématiser le processus parcouru.

Évaluation/Aides à la discussion :

- Après la visualisation, chaque groupe présente son dessin, explique ce qui est représenté sur le dessin et le choix de la forme.
- De quoi les participants ont-ils pris conscience pendant la visualisation ?
- Quelles difficultés ont-ils rencontrées ?

Indications :

La visualisation peut se dérouler au début et à la fin de l'échange. Il serait intéressant de l'élaborer à ces deux moments pour pouvoir procéder par la suite à une comparaison. Il est possible que la manière de représenter les deux cultures avant un échange soit radicalement différente du traitement de l'image après un échange. Il est aussi envisageable que certains acquis de compétences culturelles soient décelables après un échange (scolaire ou universitaire) grâce à la visualisation.

Commentaire :

La visualisation se prête à « aller chercher les étudiants là où ils se trouvent » et faire naître une approche créative du sujet. Par la représentation concrète, l'exercice de création de visibilité oblige à utiliser des stéréotypes ; des symboles comme par exemple la bière et le vin ou les drapeaux nationaux visualisent fréquemment chaque culture. En même temps, l'exercice est une provocation, en particulier pour les participants qui possèdent déjà une expérience de l'Autre, car il les

amène à rechercher des formes et des visualisations qui s'éloignent justement de telles images stéréotypées, voire les utilisent jusqu'à l'absurde.

Ce qui est étonnant pour les étudiants, c'est de constater le nombre de points de vue différents qui émergent de ces productions et illustrent aussi bien la diversité que ce que les participants ont en commun ; ces points de vue aboutissent en même temps à la création par synergie d'un produit.

Enfin, il est possible de montrer grâce à cet exercice que les stéréotypes représentent certes une aide à l'orientation, mais qu'ils rétrécissent fondamentalement le regard porté sur une autre culture. L'exercice incite à prendre ses distances par rapport aux stéréotypes et à rechercher une alternative qui permette de les dépasser.

Cet exercice peut servir d'entrée en matière pour une semaine d'intégration d'une filière intégrée. Il permet aux participants d'établir un premier contact entre eux dans une ambiance décontractée et offre un point de départ judicieux pour des observations interculturelles approfondies qui contribueront par les multiples facettes des modes de représentation à faire disparaître les comportements stéréotypés.

Source :

Idée : Karin Dietrich-Chénel
avec la collaboration de
Jette Körner.

4.2 De qui parlent-ils ?

Exercice

Thème : Stéréotypes

Ancrage méthodologique :
processus d'auto-réflexion

En bref :

Les étudiants sont confrontés aux observations de participants à des programmes d'échange, observations que ceux-ci ont ressenties comme caractéristiques dans des interviews menées dans le pays d'accueil. L'exercice joue avec les attentes et les stéréotypes, l'intérêt résidant alors dans leur non accomplissement ou leur non adéquation.

Type d'exercice :

expérimental ●●●●●●
réflexif ●●●●●●
créatif / ludique ●●●●●●
cognitif ●●●●●●
propre à une culture ●●●●●●
dynamique ●●●●●●

Objectifs de l'exercice :

- Faire l'expérience de la perception de soi-même et de l'Autre
- Voir les stéréotypes et les expliquer
- Changement de perspective

Compétences développées

Auto-réflexion, aptitude à argumenter

Indications techniques :

Durée : max. 30 min.

Nombre de participants :
variable

Constellation :

travail en tandem
ou en petits groupes,
éventuellement plénum

Espace requis :

en fonction du nombre
de participants

Matériel :

fiches de travail

Préparation : imprimer

les fiches de travail ou
élaborer une présentation
pour le groupe

Description de l'exercice :

Étape 1 : Formulation d'hypothèses sur l'origine des intervenants et sur la culture dont ils parlent à l'aide de la fiche de travail. Travail en tandem.

Étape 2 : Les étudiants peuvent présenter les idées et discuter certaines suppositions avant que le formateur ne présente les solutions : tout ce qui a été dit concernait l'Allemagne !

Solution :

	De quel pays vient l'étudiant ?	De quel pays la personne parle-t-elle ?
1	Costa Rica	Allemagne
2	Italie	
3	République populaire de Chine	
4	États-Unis	
5	Slovaquie	

les questions auraient-elles prise dans d'autres contextes ?

- Quelles déclarations à propos de l'Allemagne les étudiants trouvent-ils positives, lesquelles leur paraissent négatives ?
- Les étudiants sont-ils d'accord ?
- Certaines déclarations sont-elles étonnantes ? Pourquoi ?

Commentaire :

L'évaluation est la pièce maîtresse de l'exercice. Les étudiants doivent se demander comment ils en sont arrivés à leurs suppositions et comprendre quels stéréotypes sur d'autres cultures jouent là un rôle. On peut retenir comme résultat que les estimations portées par quelqu'un sur d'autres cultures dépendent de son propre point de vue (culturel).

Cet exercice reprend un sondage effectué par l'Institut Goethe. Il s'agit donc de réponses authentiques de participants à un échange issus des pays mentionnés. Le fait que ces déclarations pourraient aussi être attribuées à d'autres nations fait tout l'intérêt de l'exercice. Là encore, comme si souvent dans des situations interculturelles, l'attention ne devrait pas se focaliser sur juste ou faux, mais bien plutôt sur la discussion et l'argumentation.

Explication de chaque étape :

Étape 1 :

Alternative : l'exercice se déroule entièrement en séance plénière.

Étape 2 :

Les raisons pour les suppositions formulées sont censées être discutées dans le débat et dans l'évaluation.

Évaluation/Aides à la discussion :

- Quelles images de l'Autre et quelles attentes ont mené à ces suppositions ?
- Quels mots clés ont mené aux différentes estimations ?
- Les caractéristiques supposées ont-elles un « fond de vérité » ? D'où vient-il ?
- Y-a-t-il eu des désaccords à l'intérieur du groupe ?

Une fois que la solution a été donnée, la discussion peut être élargie avec les questions suivantes :

- Quelques étudiants ont-ils opté pour la France/l'Allemagne ? Pourquoi ?
- Dans quelle mesure le contexte influence-t-il les perceptions et les attentes ? Quelle forme

Source :

Vatter, C. / Zapf, E. C. (2012) Interkulturelle Kompetenz : Erkennen – Verstehen – Handeln Stuttgart, Leipzig: Klett. p. 61-64.

4.2 De qui parlent-ils ?

Fiche de travail

Voici les observations de quelques jeunes qui participent à un échange à l'étranger. Lisez attentivement ce qu'ils disent. Selon vous, d'où viennent-ils et de quelle(s) culture(s) parlent-ils ? Justifiez votre choix en quelques mots.

1 Les filles sont plus gentilles et plus ouvertes que les filles de mon pays.

2 Les gens font moins attention aux autres que chez nous ; personne ne me regarde. C'est peut-être aussi la raison pour laquelle les vêtements qu'on porte pour une soirée ne sont pas importants... Ici, les gens portent en soirée la même chose qu'au quotidien. Même pour le réveillon, ils s'habillent comme d'habitude.

3 Ici, le rythme de vie est très lent. Les gens réfléchissent longtemps à ce qu'ils veulent ou doivent faire. Ils ont beaucoup de temps pour eux-mêmes et pour leur famille. Le temps ne court pas, il suit plutôt des courbes. Le temps n'est pas déterminé par une compétition rude dans le travail ou l'espace.

4 Souvent, j'étais choquée parce que les garçons sont très directs en matière de flirt ou de sexe. En boîte, par exemple, les gens dansent ensemble et s'embrassent très rapidement – même s'ils se connaissent à peine.

5 Ici, tout me fait rire ! Pas parce que je trouve que les choses sont stupides, mais parce que les gens sont vraiment amusants, ils rient ensemble et se racontent des blagues.

Source :
 Vatter, C. / Zapf, E. C. (2012)
Interkulturelle Kompetenz : Erkennen – Verstehen – Handeln Stuttgart, Leipzig: Klett. p. 61-64.

Vatter, C. / Zapf, E. C. (2012)
Interkulturelle Kompetenz: Erkennen – verstehen – handeln. Unterrichtsvorschläge mit Multimedia-CD. Stuttgart / Leipzig: Klett, S. 12.

	Pays d'origine de l'observateur	Pays visé	Explication
1			
2			
3			
4			
5			

4.2 De qui parlent-ils ?

Solution



1
Les filles sont plus gentilles et plus ouvertes que les filles de mon pays.
(Costa Rica)

2
Les gens font moins attention aux autres que chez nous ; personne ne me regarde. C'est peut-être aussi la raison pour laquelle les vêtements qu'on porte pour une soirée ne sont pas importants... Ici, les gens portent en soirée la même chose que dans la journée. Même pour le réveillon, ils s'habillent comme d'habitude.
(Italie)

3
Ici, le rythme de vie est très lent. Les gens réfléchissent longtemps à ce qu'ils veulent ou doivent faire. Ils ont beaucoup de temps pour eux-mêmes et pour leur famille. Le temps ne court pas, il suit plutôt des courbes. Le temps n'est pas déterminé par une compétition rude dans le travail ou l'espace.
(Chine)

4
Souvent, j'étais choquée parce que les garçons sont très directs en matière de flirt ou de sexe. En boîte, par exemple, les gens dansent ensemble et s'embrassent très rapidement – même s'ils se connaissent à peine.
(États-Unis)

5
Ici, tout me fait rire ! Pas parce que je trouve que les choses sont stupides, mais parce que les gens sont vraiment amusants, ils rient ensemble et se racontent des blagues.
(Slovaquie)

Source:

Vatter, C. / Zapf, E. C. (2012)
Interkulturelle Kompetenz: Erkennen – verstehen – handeln. Unterrichtsvorschläge mit Multimedia-CD. Stuttgart / Leipzig: Klett, S. 12.

4.3 Carré des valeurs culturelles

Exercice

Indications techniques :

Durée : 45 min.

Nombre de participants :

variable

Constellation :

travail en tandem ou plénum

Espace requis :

en fonction du nombre
de participants

Matériel :

fiches de travail, carré des
valeurs culturelles sur un
transparent, au tableau de
conférence ou au tableau

Préparation :

imprimer les fiches
de travail pour les
participants

Thème :

Désaccords et malentendus interculturels

Ancrage méthodologique :

Processus analytique

En bref :

Le carré des valeurs culturelles est un outil bien utile pour dégager l'essentiel des désaccords et des malentendus culturels et les comprendre eux, ainsi que les valeurs qui y sont liées. Ils permettent aussi de discerner la direction que prennent les processus d'apprentissage interculturels. Nous présentons ici le modèle qui se fonde sur les approches communicationnelles largement répandues de Schulz von Thun et nous l'illustrons par des exercices.

Type d'exercice :

expérimental

réflexif

créatif / ludique

cognitif

propre à une culture

dynamique

● ● ● ● ●

● ● ● ● ●

● ● ● ● ●

● ● ● ● ●

● ● ● ● ●

● ● ● ● ●

Objectifs de l'exercice :

- Réinterprétation des valeurs culturelles
- Savoir reconnaître les dangers des interprétations erronées concernant les valeurs culturelles
- Changement de perspective

Compétences développées

Analyse critique, objectivisation

Explications quant au carré des valeurs culturelles :

Dimensions culturelles/Valeurs culturelles comme foyers de conflits

Les orientations culturelles, les dimensions culturelles ou les standards culturels jouent la plupart du temps un rôle dans les rencontres interculturelles et apparaissent, aussi bien dans la recherche que dans la pratique, en général comme bipolaires. Ainsi, une conception monochrome du temps (ponctualité, travail séquentiel...) est-elle opposée à une conception polychrone (flexible, fonctionnalité multitâches ...), le style communicationnel direct à l'indirect, le besoin de sûreté à celui de changement, etc. Les dimensions culturelles sont souvent décrites comme une forme d'expression des valeurs ; en bref, elles sont censées donner une information sur les penchants d'une personne de plutôt faire ou de ne plutôt pas faire, de considérer quelque chose comme plutôt positif ou plutôt négatif...

La rencontre de différentes conceptions des valeurs peut mener dans les situations de communication interculturelle à des malentendus ou à des conflits. Si par exemple quelqu'un qui choisit de mener à bien une tâche après l'autre (mode de fonctionnement monochrome) est obligé de travailler avec quelqu'un qui traite plusieurs choses en même temps (mode de fonctionnement polychrone), cela peut vite aboutir à des tensions qui proviennent de ces orientations différentes (monochrome vs polychrone). Il est nécessaire de les résoudre ou de les négocier afin de créer un climat de travail productif et harmonieux.

Qu'est-ce que le carré des valeurs culturelles ?

C'est ici qu'intervient la notion du carré des valeurs culturelles. Un exemple pour expliquer : Madame Meier est très économe et dépense peu d'argent. Monsieur Bindner est un homme très généreux. Ces deux valeurs considérées séparément sont en elles-mêmes positives. Mais si Madame Meier et Monsieur Bindner organisent ensemble une fête, les conflits ne vont pas tarder à apparaître. Madame Meier va considérer Monsieur Bindner comme un panier percé et Monsieur Bindner va voir en Madame Meier un harpagon. Ce processus peut être illustré comme suit :

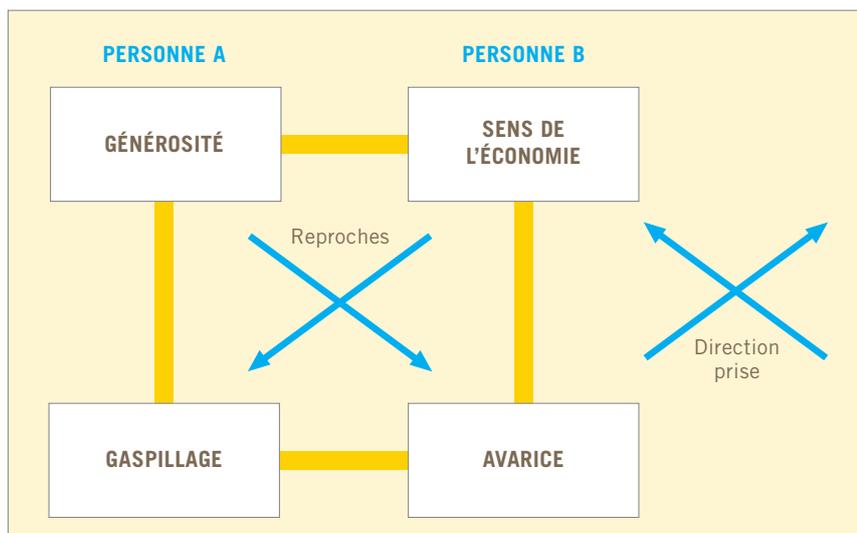


fig. : carré des valeurs

« Générosité » peut ainsi facilement tourner en « gaspillage » et le « sens de l'économie » peut se transformer en « avarice » lorsque des personnes ayant différentes valeurs se rencontrent. Les diagonales qui traversent le carré montrent comment les valeurs citées plus haut peuvent être exagérées et se muer en reproches.

Les carrés des valeurs peuvent indiquer une perspective productive : si l'on renverse les flèches, cette nouvelle direction apparaît distinctement. Pour que la générosité ne bascule pas dans le gaspillage, il est bon de se diriger vers plus de sens de l'économie. Inversement, on évite que le sens de l'économie ne devienne de l'avarice en y ajoutant plus de générosité.

Les carrés des valeurs culturelles

Le modèle des carrés des valeurs culturelles applique ce principe aux conflits interculturels afin de mieux les comprendre et de trouver des solutions. Si l'on mentionne des dimensions culturelles bipolaires dans les rectangles supérieurs qui représentent la tension entre les valeurs, on obtient alors des carrés des valeurs culturelles. Les deux flèches qui se dirigent vers le bas illustrent les reproches interculturels, les malentendus et le sentiment d'étrangeté interculturelle qui peut naître entre des personnes appartenant à des cultures différentes dans des situations d'interaction. Si l'on inverse la direction de la flèche, on obtient alors une direction possible d'apprentissage interculturel ou une direction de compréhension pour le comportement éventuellement ressenti peut-être comme étranger d'une personne qui a un arrière-plan culturel différent. Les carrés des valeurs culturelles « Style de communication indirect » / « Style de communication direct » (d'après Kumbier/Schulz von Thun, p. 29) doivent servir d'illustration :

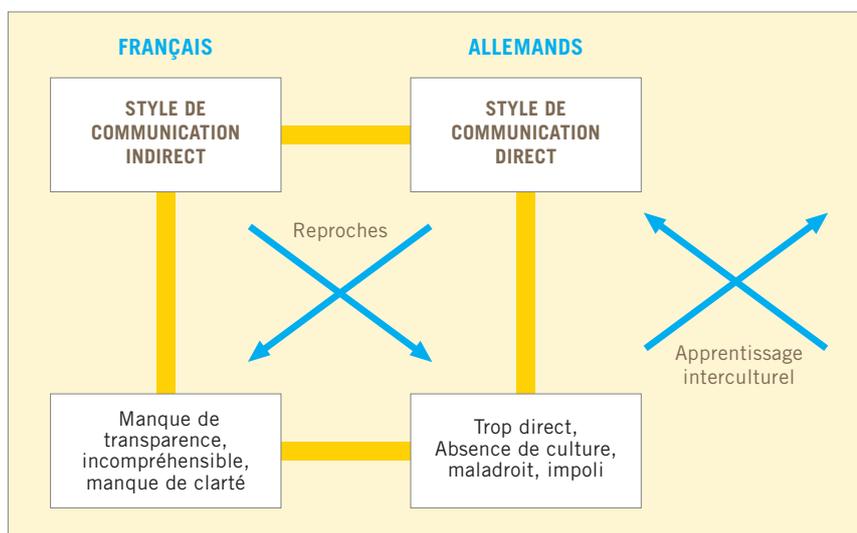


fig. : Carré des valeurs « Style de communication indirect / Style de communication direct » (d'après Kumbier/Schulz von Thun, p. 29)

Description de l'exercice :

Situation 1 – Exercices :

Étape 1 : Les participants travaillent en tandem sur le cas à l'aide de la fiche de travail et résolvent les exercices a) et b).

Étape 2 : Le formateur explique la théorie des valeurs et des carrés des valeurs culturelles (cf. supra).

Étape 3 : Les participants peuvent traiter l'exercice c) et compléter en tandem les carrés des valeurs culturelles.

Situation 2 – Exercices :

Étape 1 : Les participants lisent les deux déclarations d'un Allemand à propos des expériences de travail qu'il a faites avec des Français et résolvent ensuite l'exercice a) :

Solution :

Le premier cas se rapporte au carré des valeurs culturelles « Priorité donnée aux faits et priorité donnée à la relation » (B). Il est important ici de dire aux participants que les Allemands ont tendance à la priorité aux faits, relèguent les conversations privées ou personnelles à l'arrière-plan ou à plus tard, par exemple après le travail. Les Français au contraire aurait plus tendance à vouloir d'abord se faire une idée de leur partenaire d'affaires ou de discussion avant de construire une relation de confiance et être ainsi motivés à s'engager dans un projet.

Le deuxième cas se rapporte au carré des valeurs culturelles « Changement/ Spontanéité/Régularité/Sûreté » (A). Les Français apprécient en général de pouvoir réagir de manière flexible aux situations et trouvent un déroulement définitivement planifié d'abord ennuyeux, ensuite rigide puisqu'il n'est pas possible d'y apporter des changements de dernière minute. Les Allemands préfèrent en règle générale un plan arrêté, détaillé, une certaine sûreté afin de pouvoir « se débarrasser » d'un point après l'autre. De possibles éventualités devraient être esquissées avant, pour être intégrées par la suite au plan établi.

Étape 2 : Après les explications sur a) et la discussion commune, les participants sont en mesure de résoudre seuls l'exercice b) et de remplir les carrés encore manquants.

On peut alors discuter en séance plénière de ce qui est positif dans une méthode de travail spontanée ou exactement planifiée, dans la priorité donnée à la relation ou la priorité donnée aux faits. La discussion peut être élargie par exemple à la générosité/ sens de l'économie etc.

Étape 3 : Finalement, les participants rédigent des dialogues (exercice c). Cela peut prendre la forme de devoirs à faire à la maison.

Étape 4 : Pour finir, les participants jouent leurs dialogues en séance plénière (exercice d).

Sources :

Vatter, C. / Zapf, E. C. (2012)
*Interkulturelle Kompetenz –
 Französisch. Erkennen –
 Verstehen – Handeln.
 Unterrichtsvorschläge mit
 Multimedia-CD.* Stuttgart,
 Leipzig: Klett. p. 117-122.

Kumbier, D./ Schulz von Thun,
 F. (2006) *Interkulturelle
 Kommunikation: Methoden,
 Modelle, Beispiele.*
 Reinbek: Rowohlt.

4.3 Carré des valeurs culturelles

Fiche de travail

Situation 1

Des partenaires d'affaires franco-allemands se sont mis d'accord afin de développer, pour un produit commun, une stratégie de distribution commune, sous la direction française. M. Poli, chef du marketing de l'entreprise française, présente lors de la prochaine réunion commune, la stratégie de distribution à tous les responsables du projet, au nombre de 15 environ. M. Polter, le chef allemand du marketing, dit : « Le choix des couleurs n'est pas mauvais, mais vu votre conception de la chose, cela ne peut pas fonctionner en Allemagne ». L'ambiance change alors, les Français parlent de moins en moins, M. Poli se tait. Que s'est-il passé ?

Exercices

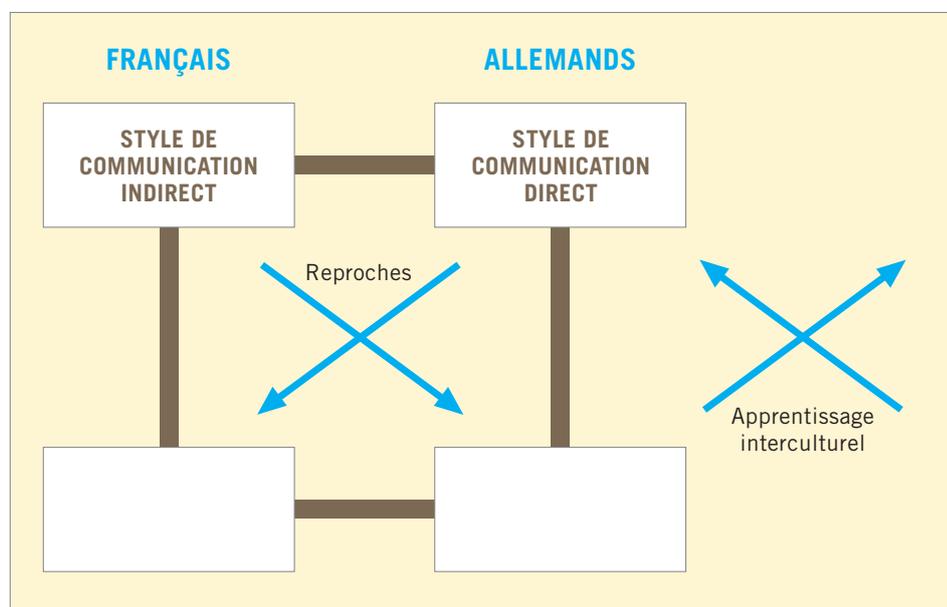
a) Résumez le cas avec vos mots à vous

b) À votre avis :

- Comment les Allemands perçoivent-ils la situation ?
- Comment les Français perçoivent-ils la situation ?

c) Pour résoudre ce problème, vous pouvez faire appel au « carré des valeurs culturelles »

- Remplissez d'abord les rectangles inférieurs, c'est-à-dire réfléchissez à ce que les Français pourraient reprocher aux Allemands et vice-versa
- Essayer alors de donner des conseils au chef allemand du marketing. Que pourrait-il faire à l'avenir pour éviter une telle situation ?
- Rédigez un dialogue et jouez-le



¹ Légères modifications sur la base de Vatter, C. / Zapf, E. C. *Interkulturelle Kompetenz – Französisch. Erkennen – verstehen – handeln. Unterrichtsvorschläge mit Multimedia-CD.* Stuttgart/Leipzig, Klett, 2012. p. 117-122.

4.3 Carré des valeurs culturelles

Fiche de travail

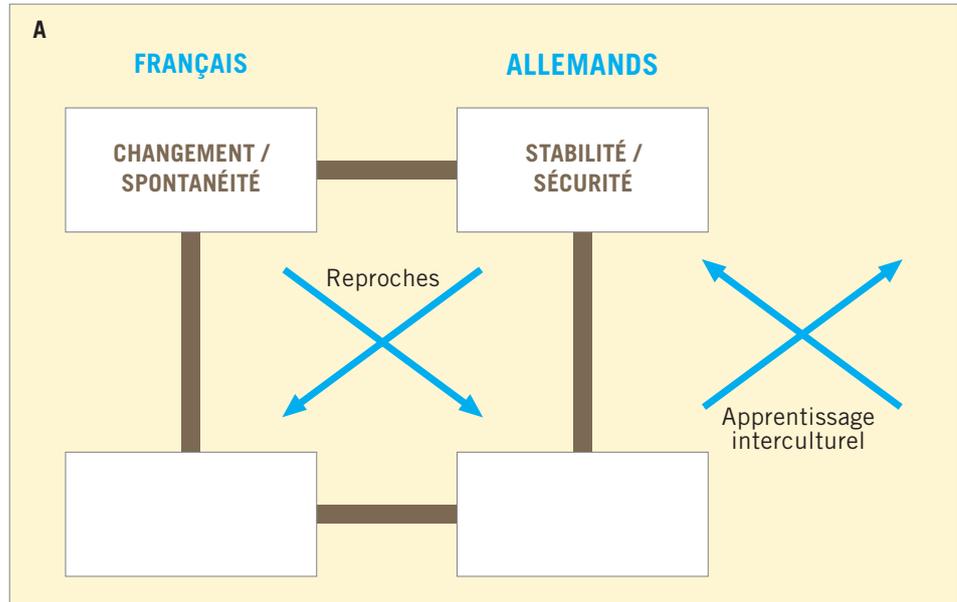
Situation 2

Un Allemand s'entretient avec un ami français sur les difficultés qu'il rencontre dans cette nouvelle coopération franco-allemande.

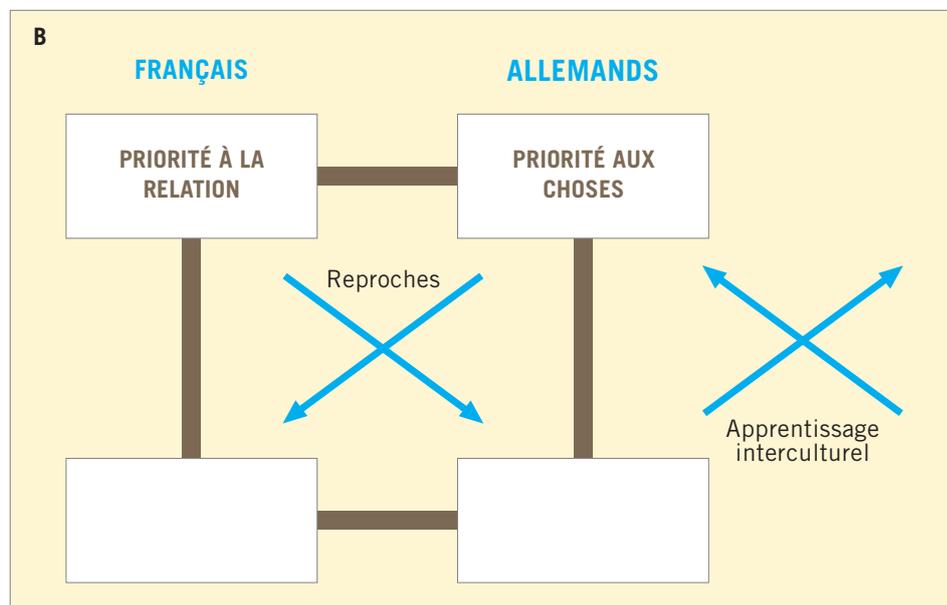
- «Les Français ne sont pas efficaces et perdent beaucoup de temps en "baratin". Lorsqu'on déjeune par exemple ensemble pour faire avancer le projet, les Français n'abordent le sujet qu'à la fin du repas, voire pas du tout. Quelle perte de temps ! Ils discutent de tout et de rien. La dernière fois, je les ai invités dans un bon restaurant. Tout le monde sait que les Français accordent de l'importance à un bon repas. Et là, j'ai simplement commandé un steak et une salade, je voulais enfin arriver à conclure cette affaire. Les Français ont commandé la même chose, mais tout à coup, ils n'ont plus rien dit du tout !!! Ni sur le projet, ni sur la météo.»
- «Ce qui m'exaspère vraiment, c'est qu'on était tombé d'accord avec les Français sur une marche à suivre pour le produit. Nous, les Allemands, on est bien sûr dans les temps. Mais tu t'imagines un peu : d'abord, on n'a pas reçu de résultat, ensuite, la semaine dernière les Français appellent pour nous dire que leur plus gros client souhaite un changement, c'est à dire qu'ils veulent tout changer, et cela à un mois de la fin du projet. Incroyable, non ?»

Exercices

a) Quel cas correspond à quel carré des valeurs culturelles ?



¹ Légères modifications sur la base de Vatter, C. / Zapf, E. C. *Interkulturelle Kompetenz – Französisch. Erkennen – verstehen – handeln. Unterrichtsvorschläge mit Multimedia-CD.* Stuttgart/Leipzig, Klett, 2012. p. 117-122.



- b) Quel jugement porter sur le comportement de l'autre, du point de vue allemand/ du point de vue français ?
Insérez les jugements négatifs dans les rectangles. Puis discutez de vos résultats dans le groupe.
- c) Imaginez pour chaque cas un dialogue entre amis dans lequel
- vous expliquez comment les Français voient le comportement des Allemands.
 - vous donnez des conseils à l'ami allemand.
- d) Jouez les dialogues.

4.4 La tour de sucre

Exercice

Indications techniques :

Durée :

env. 60 min.

Nombre de participants :

au moins deux groupes de 5 personnes max., séparation entre les Français et les Allemands ; selon le nombre de participants, composition éventuelle d'un groupe de contrôle mixte.

Configuration :

travail de groupe, plénum, au moins un observateur par groupe pour prendre des notes et une personne par groupe qui filme la scène

Espace requis :

les groupes ne doivent pas avoir de contact visuel (Panneau de séparation ou salles séparées) et être regroupés autour d'une table

Matériel :

fiche de travail avec mention de la tâche à accomplir, chronomètre (pour les observateurs).

Préparation :

Préparer chaque espace de travail en y mettant une boîte de sucres en morceaux, la description de la tâche, une caméra, un chronomètre, des fiches de modération et de quoi écrire.

Thème : Construire une tour de sucre en travail d'équipe

Ancrage méthodologique :

Jeu d'action pour l'auto-observation

En bref :

Les étudiants, séparés en groupes français et allemands, doivent construire en 10 min. une tour aussi haute que possible avec 1 kg de carrés de sucre. Ensuite, les participants échangent en petits groupes et en séance plénière et analysent la séquence filmée. Enfin, les modes de travail du groupe sont réfléchis et discutés à l'aide d'un film modèle.

Type d'exercice :

expérimental	● ● ● ● ●
réflexif	● ● ● ● ●
créatif / ludique	● ● ● ● ●
cognitif	● ● ● ● ●
propre à une culture	● ● ● ● ●
dynamique	● ● ● ● ●

Objectifs de l'exercice :

Développer l'aptitude à l'auto-observation, analyser une situation, faire l'expérience de l'esprit d'équipe et le replacer dans son contexte, voir et résoudre des stéréotypes, expérience de la perception de soi-même et de l'Autre, réflexion, développement d'une prise de conscience des problèmes et des stratégies pour les résoudre, constitution et échange d'opinions, sensibilisation à des modes de travail différents, préparation à des malentendus/problèmes pouvant surgir pendant le séjour à l'étranger.

Compétences développées

Aptitude à l'analyse, esprit d'équipe, élaboration de stratégies pratiques pour trouver une solution aux problèmes, aptitude à la communication, auto-réflexion, sensibilisation aux différences culturelles.

Description de l'exercice :

- Étape 1 :** Répartition en plusieurs groupes selon les nationalités présentes sur des espaces de travail séparés (en fonction du nombre de participants, un groupe mixte de contrôle peut être constitué) (5 min.)
- Étape 2 :** Explication de la tâche à accomplir pour les observateurs et les groupes (5 min.)
- Étape 3 :** Construction de la tour de sucre (les observateurs rédigent un procès-verbal et filment) (10 min.)
- Étape 4 :** Feed-back donné par les membres des groupes et les observateurs, suivi d'une discussion en séance plénière (30 min.)
- Étape 5 :** Projection de la séquence du film « Effizienz/Efficacité » (10') tirée de « So sehen sich Nachbarn/Voilà comment se voient les voisins », passe-partout.de
- Étape 6 :** Discussion sur les points communs et les différences dans les manières de procéder lors de la construction dans le groupe et pour le film ; les résultats sont consignés sur des cartes de modération fixées au tableau (15 min.)
- Étape 7 :** Le formateur peut montrer dans une séance de travail suivante des scènes choisies parmi les séquences filmées dans les différents groupes de travail et les discuter (selon la longueur des scènes : 15-30 min. et plus).

Commentaires sur les différentes étapes

Étape 1 :

Préparation des espaces de travail avec une table accessible et 1 kg de carrés de sucre. Constitution des groupes, explication des tâches des observateurs et des cameramen (cf. fiche de travail).

Étape 2 :

Le formateur explique aux groupes le déroulement du jeu : il s'agit de construire en 10 min. la tour la plus haute possible avec des carrés de sucre.

Étape 3 :

Construction des tours de sucre : les observateurs prennent des notes sur les dialogues et la dynamique de groupe.

Étape 4 :

Questions à poser au moment de la discussion : Comment les participants se sont-ils sentis pendant le travail ? Qu'est-ce que les observateurs ont constaté ? (consigner éventuellement les résultats).

Étape 5 :

La projection de la séquence filmique « Effizienz/Efficacité » provoque l'hilarité générale. Les étudiants se reconnaissent en partie dans leur façon de procéder.

Étape 6 :

Dans la discussion qui suit, la question de savoir d'où vient ce conditionnement dans le comportement au travail est récurrente. Ces discussions peuvent amener à une sensibilisation accrue pour sa propre conduite et la perception de l'Autre. Cela peut simultanément mener à une remise en question des séquences filmiques comme modèle.

Étape 7 :

Dans la séance suivante (ou plus tard), on peut regarder ensemble les séquences filmées lors du travail de groupe. Cela nécessitera une préparation intensive de la part du formateur.

Évaluation/Aides à la discussion :

- Quels points communs et quelles différences apparus lors de la construction de la tour pouvez-vous répertorier
 - a) entre les groupes ?
 - b) entre les expériences vécues et les déclarations faites dans le film ?
- À votre avis, y-a-t-il une manière spécifiquement allemande ou spécifiquement française de travailler ?
- D'où viennent, à votre avis, les différentes stratégies développées lors du travail en groupe ?
- Quelle est pour vous la plus-value de cet exercice ?
- Qu'est-ce qui a changé dans votre perception des différences culturelles ?
- À l'avenir, à quoi serez-vous attentifs lorsque vous travaillerez en équipe ?

Cet exercice peut être utilisé lors de la semaine d'intégration d'un cursus intégré. Il consiste à apprendre grâce à une expérience concrète vécue en équipe et à échanger ensuite sur les stratégies qu'on a soi-même choisies par rapport à celles des autres membres du groupe. L'exercice peut aussi bien être utilisé dans une démarche culturellement spécifique que non-spécifique. Elle permet de poser les bases de réflexions plus approfondies sur la perception interculturelle et de « déconstruire » les stéréotypes courants pour parvenir à une attitude de distance critique.

Source :

Exercice Karin Dietrich-Chénel, d'après une idée du film « So sehen sich Nachbarn. Clichés et idées reçues », chapitre « Effizienz/Efficacité », dans le DVD projet multimédia « Passe-partout », SWR-coproduction avec TV5, Paris. Éd. Schulfernsehen/ Télévision scolaire SWR en coproduction avec les ministères régionaux de la Culture du Baden-Württemberg, du Rhénanie-Palatinat et de la Sarre, 2002.
<http://www.emilangues.education.fr/actualites/2010/passe-partout-une-emission-culturelle-franco-allemande>.
 Le lien allemand passe-partout.de est désormais hébergé sur le site planet.schule.de, mais difficile à trouver.

4.4 La tour de sucre

Fiche d'observation

Tâche :

Construire une tour – la plus haute possible – à partir d'un kilo de sucre en morceaux

Observez le travail en groupe :

Une fois la tâche accomplie, donnez un feed-back au groupe sur les observations qui ont été faites.

Notez :

1) Quels sont les arguments qui apparaissent dans la discussion ?	
2) À quel moment et sur quel sujet des conflits pourraient surgir ?	
3) Comment sont prises les décisions ?	
4) Est-ce qu'il y a : a) un "leader" dans le groupe ? b) quelqu'un qui reste en arrière-plan ? c) une personne qui est prête à faire des compromis ?	
5) Autres observations	

Fig.1 : Exemple de fiche de travail

4.5 Paré pour le séjour à l'étranger ?

Exercice

Thème : Préparation à un semestre à l'étranger dans le cadre d'études à l'UFA

Ancrage méthodologique : Exercice à partir de déclarations & jeu de rôles

En bref :

Les étudiants discutent sous forme de jeu de rôles le sujet "Études à l'UFA et semestre à l'étranger". Le jeu de rôles sert de préparation à un séjour à l'étranger dans le cadre d'un cursus bi ou tri-national de l'Université franco-allemande (UFA). Il s'agit de réfléchir sur ses propres positions et de les discuter.

Type d'exercice :

expérimental	●●●●●
réflexif	●●●●●
créatif / ludique	●●●●●
cognitif	●●●●●
propre à une culture	●●●●●
dynamique	●●●●●

Objectifs de l'exercice :

- développer l'empathie
- faire l'expérience de la perception de soi et de l'Autre
- développer une prise de conscience des problèmes et des stratégies pour les résoudre
- se faire une opinion, échanger sur ses opinions
- sensibilisation aux différences culturelles
- préparation à d'éventuels malentendus/ problèmes pendant un séjour à l'étranger

Compétences développées

Aptitude à la communication, empathie, introspection, sensibilisation aux différences culturelles

Indications techniques :

Durée : env. 90 min.

Nombre de participants : variable

Constellation : plenum

Espace requis :

en fonction du nombre de participants. Une salle de cours avec deux cercles de chaises : un cercle intérieur (3 chaises) et un cercle extérieur (pour le reste des participants)

Matériel :

de quoi écrire et autre matériel

Préparation :

mise en place du matériel, préparation des cercles de chaises

Description de l'exercice :

Étape 1 : Le formateur donne une introduction (10 min.).

Étape 2 : On procède au « Sondage d'opinion » (cf. plus bas) (20 min.).

Étape 3 : Les étudiants discutent dans le cadre d'un jeu de rôles sur le sujet « Études à l'UFA et semestre à l'étranger » et défendent leur propre opinion (30 min.).

Étape 4 : Pour terminer, on peut discuter du jeu de rôles et donner un feed-back (30 min.).

Commentaire sur les différentes étapes

Étape 2 : « Sondage d'opinion » :

Chaque étudiant reçoit une feuille sur laquelle est écrite une phrase (déclaration) sur le sujet « Études à l'UFA et semestre à l'étranger ». Il y a deux colonnes en-dessous de la phrase ("d'accord" et "pas d'accord") dans lesquelles les participants marquent leur opinion d'un trait dans la colonne correspondante. Les étudiants interrogent tous les autres participants sur leur avis quant à la phrase écrite sur leur feuille. Le papier est replié après chaque réponse pour que les participants ne soient pas influencés par l'opinion de leurs "prédécesseurs". L'objectif du sondage

est certes d'obtenir des déclarations aussi "univoques" que possible d'après le schéma "d'accord/pas d'accord" (ce qui explique le caractère plutôt provocateur des phrases écrites), mais si un étudiant reste indécis, il peut le noter en faisant un trait au milieu de la feuille, entre les deux colonnes. Si les participants ont un commentaire à ajouter aux phrases, ils peuvent le faire dans la partie inférieure de la feuille sous la rubrique "commentaires". C'est ici que les premières pistes de discussion peuvent être impulsées.

Fig. 1 :
exemple de fiche
de travail

Un semestre à l'étranger renforce la personnalité.	
D'accord <input type="checkbox"/>	Pas d'accord <input type="checkbox"/>
Commentaires :	

Les phrases énoncées sont les suivantes :

- Un séjour à l'étranger renforce la personnalité.
- Les connaissances en langues étrangères sont importantes pour plus tard.
- Une expérience à l'étranger augmente mes chances de trouver un bon emploi.
- Les étudiants doivent prendre l'organisation en charge.
- Des études à l'UFA me préparent bien à mon avenir (professionnel).
- Après le semestre à l'étranger, je serai plus indépendant qu'avant.
- Un semestre à l'étranger devrait être obligatoire pour chaque étudiant.
- Seuls les étudiants riches peuvent faire des études à l'étranger.
- Les expériences négatives vécues pendant un séjour sont elles aussi importantes.
- Les organisateurs du programme sont responsables de la bonne entente des étudiants.
- S'il y a un problème, le mieux est d'en parler tout de suite.
- Les étudiants invités doivent respecter les règles du pays d'accueil.
- Les étudiants dans le pays partenaire ou un pays tiers doivent s'adapter à la vie des étudiants du pays.

- Les étudiants des différents pays peuvent s'aider mutuellement.
- Le plus important dans le semestre à l'étranger est l'apprentissage de l'autre langue.
- S'il y a des problèmes quelconques pendant le semestre à l'étranger, c'est à l'université-mère de s'en occuper.
- Il est important d'avoir un interlocuteur attiré.

Dès que tous les participants ont été interrogés, on passe à l'évaluation. Les étudiants donnent "leur feuille" au formateur qui consigne les résultats sur le tableau de conférence. Il écrit les phrases sur ce tableau et consigne à côté, dans une colonne, les avis donnés par les étudiants (sous forme de bâtonnets pour regrouper les "d'accord/pas d'accord").

Les déclarations sur lesquelles il y a le plus de dissension (celles pour lesquelles il y a autant de traits dans la colonne "d'accord" que dans la colonne "pas d'accord") font l'objet d'une discussion sous forme de jeu de rôles. On commence par la phrase la plus controversée.

Étape 3 : Jeu de rôles sur le sujet « Études à l'UFA et semestre à l'étranger » :

Pour cette discussion, on met en place deux cercles de chaises, un cercle extérieur dans lequel les « observateurs » prennent place et un cercle intérieur de 3 chaises prévues pour « ceux qui jouent ». On colle des étiquettes sur les chaises du cercle intérieur : une chaise porte l'étiquette « d'accord », la seconde l'étiquette « pas d'accord » et la troisième l'étiquette « indécis ». Les participants prennent place sur la chaise dont l'étiquette correspond à leur opinion.

Remarque :

Il est indispensable que la chaise étiquetée « indécis » fasse partie de ce jeu de rôles. En effet, les étudiants sont souvent plus enclins à participer à une discussion s'ils ne sont pas dans l'obligation d'avoir une opinion tranchée. Ceci peut donc faciliter l'accès à la discussion pour ceux qui ne sont pas sûrs d'eux. Le jeu de rôles peut commencer. Les participants doivent rejouer une discussion fondée sur les déclarations analysées auparavant. Étant donné qu'il s'agit de développer des stratégies pour résoudre des problèmes et une

prise de conscience de ces derniers, nous recommandons la variante « Fishbowl/aquarium » comme forme la plus appropriée pour le déroulement de cet exercice : quelques participants jouent (cercle intérieur de chaises), les autres les observent (cercle extérieur). La déclaration controversée est lue par le formateur, deux ou trois participants qui ont répondu de manière différente prennent place sur les chaises correspondantes dans le cercle intérieur. Ils entament la discussion, un autre participant peut intervenir de l'extérieur, c'est à dire assumer un rôle s'il le désire. Il peut à tout moment se lever et remplacer celui qui « joue » justement à ce moment-là. Les deux protagonistes échangent leurs places et leurs rôles, la discussion se poursuit avec une constellation nouvelle. Grâce à ce changement de rôles, les étudiants peuvent

essayer plusieurs solutions et mieux développer ainsi une conscience pour les problèmes. Si le jeu de rôles patine, il peut être interrompu ; on discute alors, une autre personne prend un ou plusieurs rôles et le jeu se poursuit ou se répète. Le formateur peut aussi intervenir dans ce cas de figure et parler par exemple de ses expériences avec des problèmes survenus lors de séjours à l'étranger. La discussion peut ainsi être relancée. Une fois que la discussion sur la première déclaration est terminée ou qu'il n'y a plus de volontaires pour y participer, la discussion se poursuit sur une nouvelle déclaration et avec deux ou trois nouveaux intervenants.

La variante « aquarium » se prête de plus très bien au format « discussion » étant donné qu'elle tient compte du caractère dynamique d'une discussion en permettant un changement rapide des rôles.

Évaluation/Aides à la discussion :

Les joueurs donnent d'abord un feed-back après le jeu de rôles :

- Dans quelles situations vous êtes-vous sentis à l'aise/mal à l'aise ?
- Avez-vous constaté des différences culturelles ?
- La discussion vous a-t-elle été facile/difficile ? Pourquoi ?

Aux observateurs de donner maintenant un feed-back :

- Qu'est-ce qui a été bien/moins bien fait ?
- Les participants ont-ils fait preuve de fair-play dans la discussion ?
- Quels sujets renferment le plus de potentiel conflictuel ?
- Où les problèmes pourraient donc surgir pendant le semestre à l'étranger et quelle serait alors la meilleure conduite à adopter ?
- À quels résultats la discussion a-t-elle abouti ?
- A-t-on trouvé des solutions à des problèmes, et si oui, comment ?
- Certains problèmes sont-ils restés sans solution, et si oui, pourquoi ?

Pour finir, on procède à un feed-back général sur l'exercice :

- Avez-vous le sentiment que l'exercice vous a été utile ?
- Auriez-vous préféré traiter le sujet dans une autre forme d'exercice que celle du jeu de rôles ?
- Avez-vous trouvé que les déclarations étaient pertinentes, qu'auriez-vous ajouté/ retiré ?
- De quoi d'autre auriez-vous aimé discuter ?

Variantes :

En principe, ce genre d'exercice, ou son format (de discussion) peut être transféré à n'importe quel sujet (par exemple des sujets politiques, culturels, sociaux). Il faut simplement préparer alors les « déclarations » thématiques correspondantes. L'exercice est excellent pour les échanges scolaires et universitaires.

Indications :

Si l'exercice ne peut pas être fait avec tous les étudiants du pays d'accueil, du pays partenaire ou tiers, il peut se dérouler avec uniquement les étudiants d'un pays. Le jeu de rôles devrait, si possible, être proposé au début du semestre à l'étranger ; les différences culturelles peuvent alors être thématisées, si nécessaire, et une sensibilisation peut avoir lieu.

Sources :

- Exercice de Hannah Melder,
légèrement modifié.
Original dans Hiller, G. G. /
Vogler-Lipp, S. (éd.) (2010)
*Schlüsselqualifikation
Interkulturelle Kompetenz
an Hochschulen.*
Wiesbaden: VS Verlag
für Sozialwissenschaften.
- Bay, R. H. (2008)
*Erfolgreiche Gespräche
durch aktives Zuhören.*
Renningen: Expert Verlag.
- Floßbach, H. (2009)
*Feedback-Regeln.
Geben und Nehmen* [en ligne].
Disponible sur :
<[http://www.officeorga.de/
magazin/feedbackregeln.htm](http://www.officeorga.de/magazin/feedbackregeln.htm)>
(consulté le: 29. 09. 2009).
Institut für Pädagogik und
Psychologie: Johannes Kepler
Universität Linz.
Disponible sur : < [http://
paedpsych.jk.uni-linz.ac.at/](http://paedpsych.jk.uni-linz.ac.at/) >
(consulté le: 29. 09. 2009).
- König, O. / Schattenhofer, K.
(2007) *Einführung in die
Gruppendynamik.* Heidelberg :
Carl-Auer Verlag. p. 83–88.
- Stangl, W. (2009)
Arbeitsblatt Kommunikation.
Disponible sur : < [http://
arbeitsblaetter.stangl-taller.at/
KOMMUNIKATION/
FeedbackPraxis.shtml](http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/FeedbackPraxis.shtml) >
(consulté le : 29. 09. 2009).
- Steil, L. K. / Summerfield, J. /
Mare, G. de (1986)
*Aktives Zuhören. Eine
Anleitung zur erfolgreichen
Kommunikation.*
Heidelberg: Sauer Verlag.

L'exercice permet un apprentissage sur plusieurs niveaux grâce à une conceptualisation abstraite, une expérience concrète, une expérimentation active et une observation réflexive. Il peut tout aussi bien être utilisé comme culturellement spécifique que non-spécifique. Il a à la fois un effet d'acquisition d'expérience et de thématisation.

À côté d'objectifs d'apprentissage « classiques » du jeu de rôles comme le développement de l'empathie, l'expérience de l'auto-perception et de la perception de l'Autre, la découverte de l'interaction efficace et non-efficace, c'est surtout l'aspect du contenu qui occupe le premier plan dans ce jeu de rôles. Une prise de conscience des problèmes et des stratégies de solution sont développées grâce à la discussion de sujets concrets. L'élaboration et l'échange d'opinions sont impulsés.

Les étudiants discutent différentes déclarations, défendent leur point de vue, apprennent à connaître d'abord leur propre opinion et sont confrontés aux attitudes des autres, ce qui les sensibilise à de possibles situations critiques.

Ils jouent des situations par le biais du jeu de rôles, négocient des points de vue qui peuvent dégénérer en conflits potentiels, ils

remarquent comment ils se comportent et ce qu'ils ressentent dans de telles situations, comment cela est perçu par leur interlocuteur, comment ce dernier réagit alors, quelles opinions et quels sujets sont porteurs de conflits et comment ils peuvent être « neutralisés » par des réactions appropriées. Par le jeu et l'observation, les participants sont amenés et tenus à l'auto-réflexion. Ils répètent pour le « conflit réel ». Le jeu de rôles est de cette manière à la fois entraînement à la communication et préparation à d'éventuels malentendus et problèmes pendant le semestre passé à l'étranger. Comme ces sujets sont discutés dès le début du semestre en question, ce sont non seulement les problèmes qui peuvent être identifiés et discutés à l'avance, mais aussi les solutions à ces problèmes. Les abandons en cours de route peuvent ainsi être évités puisque, dès le départ, une culture de la communication a été établie et qu'une conscience pour les « défis » inhérents à un tel projet a pu naître.

Bases théoriques :

Nous recommandons de s'exercer dans ce contexte aux techniques de communication (p.e. feed-back, écoute active, travail en miroir etc.).

Les auteurs

Gundula Gwenn Hiller

docteur de l'université, assure depuis 2008 la direction scientifique du Centre de l'apprentissage interculturel de l'université européenne Viadrina de Francfort sur l'Oder, fonction dont elle prend congé momentanément, afin de se consacrer à son poste de lectrice à l'Université Aix-Marseille. Elle enseigne dans plusieurs cursus internationaux de langues et d'études culturelles en Allemagne et dans d'autres pays (par ex. au Luxembourg, en France et en Italie) et elle propose des formations dans le domaine de la communication interculturelle. En 2011-2012, elle a occupé comme remplaçante la chaire de professeur junior de Sciences linguistiques appliquées et usage de la langue à l'université Viadrina, et a ainsi été responsable de deux masters, le MA Intercultural Communication Studies et le MA Médias, communication, culture (cursus UFA trinational : Allemagne/France/Bulgarie). Ses domaines de recherche sont la communication interculturelle dans les études supérieures ainsi que les effets des processus d'internationalisation sur les cultures universitaires de l'enseignement et de l'apprentissage.

Hans-Jürgen Lüsebrink

est depuis 1993 titulaire de la Chaire d'Études Culturelles romanes et de communication interculturelle à l'université de la Sarre. Il est responsable des programmes de la filière d'études trinationale "Études franco-allemandes : coopération et communication transfrontalières" des universités de Saarbrücken, Metz et Luxembourg, co-directeur de l'école doctorale internationale (DFG/CRSH) „Diversity“ des universités de Trèves, Montréal et Saarbrücken. Professeur invité en France (ENS, EHESS, EPHE), au Canada, aux USA, Sénégal, Cameroun, Burkina-Faso, Autriche et Danemark. Principaux domaines de recherche : théorie de la communication interculturelle ; relations culturelles franco-allemandes ; transferts culturels entre l'Europe et le monde colonial, littératures francophones et médias au Québec et dans l'Afrique subsaharienne.

Christoph Vatter

est professeur associé en communication interculturelle à l'université de la Sarre. Il fait partie de l'école doctorale transatlantique IRTG Diversity : Mediating difference in transcultural spaces et est responsable de la double licence d'études franco-allemandes : communication et coopération transfrontalière (Metz / Sarrebruck). Ses travaux de recherche portent sur la communication et la compétence interculturelles, l'étude interculturelle des médias, la mémoire de la Deuxième Guerre mondiale dans une perspective transnationale, les relations culturelles franco-allemandes et la francophonie.

Karin Dietrich-Chénel

est maître de conférences à l'Institut d'Études Allemandes à l'Université de Haute-Alsace (Mulhouse). Elle est responsable du cursus intégré pour la formation transfrontalière d'enseignants à l'école élémentaire, soutenu par l'Université franco-allemande et en partenariat avec la Pädagogische Hochschule Freiburg. Elle travaille sur l'intégration des étrangers en France au XIXe ainsi que sur les questions ayant trait aux compétences interculturelles, une thématique d'ailleurs bien intégrée à ses enseignements.

Étudiants impliqués :

Raphael Brüne, Pierre Frohns, Ines Kerth, Kerstin Krüger, Caroline Moreno, Katrin Schwarzenberg, Jana Braun, Jennifer Fey, Zoë Gautin, Tabea Hörnschemeyer, Magdalena Schmöger (Université de la Sarre)

Thomas Jarri, Stéphanie Louaisil, Stéphanie Maure, Isaac Renouard, Velia Kreienbring, Elise Madelaine, Annika Uepping (Université Européenne Viadrina Frankfurt (Oder))

Eva Passmann (Albert-Ludwigs-Universität Freiburg / ENS Lyon)

Jette Körner (Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg / Paris)

Assistance à la rédaction : Nicola Veit, Lukas Redemann, Hannah Goede (Université de la Sarre)

Nos remerciements vont également aux participants à l'École d'été franco-allemande « Compétences interculturelles » Deutsch-Französische Sommerschule „Interkulturelle Kompetenz“ (Sarrebruck, 09-11/10/2014), qui a été l'occasion de tester et d'optimiser certains supports et méthodes de la boîte à outils.