



## Quelques thèmes sensibles dans la relation interculturelle

### Grille de questionnement à l'usage des volontaires DCC

#### Introduction à la grille de questionnement interculturel

Lors de nos missions avec la DCC (mais aussi au sein-même de notre pays pluriel), nous sommes confrontés à la diversité sociale et culturelle, et nous cherchons en permanence à nous adapter aux particularismes des personnes que nous rencontrons. Mais nous sommes souvent déconcertés par des réactions inattendues, des manières de faire et de parler différentes, des conceptions du temps, de l'argent, de l'éducation, du corps, de la maladie à mille lieues des nôtres. Face à cela, il peut nous arriver de nous énerver et de nous impatienter : nous vivons alors un choc interculturel.

**Ce qui est évident pour nous ne l'est pas pour l'autre, et inversement. Qu'est-ce qui détermine alors les comportements de l'autre et les nôtres, dans tous ces domaines ?**

Afin de permettre à chacun d'analyser son expérience et de dépasser les chocs culturels auxquels il est confronté dans le cadre de son volontariat, nous avons construit un outil d'interrogation sur une série de notions loin d'être universelles : le temps, l'espace, le conflit, la santé....

Cet outil se présente sous la forme d'une liste d'une quinzaine de thèmes particulièrement sensibles dans la relation interculturelle ; ces thèmes ont été déclinés en plusieurs questions. **Se poser ces questions est une démarche utile pour tenter de comprendre les différences de réaction ou de pensée de nos interlocuteurs, pour dépasser les chocs interculturels rencontrés en mission et aller à la rencontre de l'autre dans le respect de sa différence.**

Cette grille de questions peut être utilisée de différentes manières et à différents moments :

- **Un moyen de se préparer au départ**, de s'interroger sur certains aspects de la culture ;
- **Une prise de recul pour essayer de comprendre une situation difficile**, pour trouver les solutions à un choc interculturel, sur le moment, « à chaud » ou quelque temps après ;
- **Un outil d'aide et d'analyse pour prendre un peu de temps pour faire le point** sur ce qu'on a compris de la culture de l'autre ou au contraire ce qui nous échappe encore.

L'idée n'est pas de remplir la grille dans son intégralité mais de piocher çà et là les éléments nécessaires à la compréhension d'une situation ou d'une réaction.

La grille est à décliner sous deux angles :

- Dans l'univers de l'autre, de celui que l'on ne comprend pas car il est différent ;
- Dans notre propre univers, pour comprendre notre propre conception des choses.

Il n'est pas toujours nécessaire d'apporter une réponse au comportement ou à la réaction de l'autre : le simple fait de se poser la question permet parfois de débloquer quelques nœuds. **Cependant il est toujours nécessaire de trouver vos propres réponses aux questions.** Vous connaître précisément et savoir quels traits exacts de votre culture vous portez et vous revendiquez permet de mieux appréhender et comprendre la différence.

Pour trouver quelques réponses concernant l'autre, une aide extérieure peut s'avérer très utile : **une personne qui connaît la culture d'un pays d'accueil peut jouer un rôle précieux dans la compréhension de l'environnement** et il ne faut pas hésiter à faire appel à ces « médiateurs » pour avancer davantage dans la connaissance de l'autre.

Grille de questionnement interculturel – DCC inspirée de :

MICHEL SAUQUET et MARTIN VIELAJUS, L'intelligence interculturelle, Editions Charles Léopold Mayer, 2014

MICHEL SAUQUET et MARTIN VIELAJUS Le Culturoscope, Charles Léopold Mayer, 2016

<http://www.eclm.fr/ouvrage-379.html>

Chaque situation analysée doit en outre être replacée dans son contexte, celui-ci ayant une importance indéniable sur le comportement de chacun. Etes-vous dans un milieu rural ou urbain ? Etes-vous avec des amis ou des collègues ? Est-ce que vous êtes plus jeune ou plus vieux que votre interlocuteur ? Etes-vous dans un espace public ou un espace privé ?

D'un contexte à un autre, la réaction d'une personne peut être différente et c'est normal. Il n'y a pas de généralités à faire, rien n'est jamais acquis dans la compréhension de ce qu'est l'autre et ce travail de questionnement doit se maintenir dans la durée : rester à l'écoute et être prudent permet de retrouver devant chaque situation un regard neuf afin d'éviter l'écueil des stéréotypes et des préjugés.

## **Grille de questionnement interculturel**

### **1. Rapport au temps**

#### ***a) Conception générale du temps***

- Quelles sont les conceptions culturelles du passé, du présent et du futur chez l'autre ?
- L'autre a-t-il une vision du temps au jour le jour, une propension à l'anticipation ou au retour vers le passé ?
- A quel horizon temporel l'autre se projette-t-il lorsqu'il raisonne sur le futur : 1 semaine, 1 an, 10 ans ? Quelles sont ses stratégies d'anticipation ?
- Quelle prise nos interlocuteurs pensent-ils ou veulent-ils avoir sur le futur ?
- Le temps de l'autre valorise-t-il la progression, l'évolution ?
- La conception du temps, selon lui, est-elle plutôt linéaire ou plutôt cyclique, marquée par exemple par le rythme des saisons ?
- Qu'est-ce qui est urgent et qu'est-ce qui peut attendre ?
- L'expression « perdre son temps » a-t-elle un sens ?
- Quel est le rapport entre le temps et l'argent ?
- Les notions de « durabilité » (développement durable...) et de « pérennité » des activités économiques et sociales ont-elles le même sens dans la culture de l'autre et dans la mienne ?

#### ***b) Gestion du temps***

- Comment l'autre gère-t-il le temps et ses contraintes ?
- Quelle est la place des impondérables et des conditions économiques ou politiques (dysfonctionnement des moyens de communication et de transport par ex.) dans la maîtrise du temps ?
- Avons-nous les mêmes contraintes de temps ?
- Quelle est la conception de la « ponctualité » chez l'autre ?
- Comment s'organise la journée de travail (horaires, pause, ...) ?
- Quelle est la valeur des jours de repos ? quand est-ce qu'on peut parler travail ou pas ?
- Place-t-on ici l'essentiel de l'échange au début ou à la fin d'une réunion, d'une négociation ?

### **2. Rapport à l'espace**

- Combien de types d'espaces distingue-t-on : intime, privé, professionnel, collectif, public, politique... Comment en marque-t-on les limites ? Sont-elles nécessairement physiques ?
- Quelles fonctions sociales sont assignées à l'espace ? Est-ce un lieu de participation et de travail communautaire, un lieu d'échanges humains (place de village, marché, centre de santé, école, église, arbre à palabre) ?
- Quelles sont les habitudes de mobilité chez l'autre (sédentarisme, nomadisme...) ?
- Qu'est-ce qui est proche et lointain pour l'autre ?

### **3. La notion de travail**

- Que signifie le mot travail ? Pour moi ? Pour la communauté locale ?
- Quelle est la représentation du travail : obligation matérielle, devoir moral, source d'épanouissement... ?
- Le travail chez l'autre est-il une affaire de réalisation de l'individu ou une affaire concernant avant tout la communauté ?
- Comment envisage-t-on la participation au bien commun ?
- Le travail peut-il être perçu comme un lieu d'exploitation, d'esclavagisme ?
- Que signifie travailler en équipe ? Qui écoute-t-on dans une équipe ?
- Le mot « loisir » a-t-il un sens pour l'autre ? Lequel ?

### **4. Efficacité et résultats**

- Quelle représentation a-t-on de l'efficacité ? Comment s'organise-t-on pour être efficace ?
- Par rapport à quoi l'autre juge-t-il qu'un travail est efficace ? Qu'appelle-t-on, ici, « bon travail » ?
- Qu'y a-t-il derrière la notion de résultat ? Est-ce qu'on en attend un ? Est-ce le même pour tous ?
- Quelle est l'importance donnée à l'évaluation du travail ? En quoi cela a-t-il un impact sur les méthodes d'organisation et de travail ?
- Sur quels critères se fait une évaluation ? Que produit-elle (valorisation, sanctions) ?
- Valorise-t-on plutôt la débrouillardise ou le travail strictement organisé ?
- La lenteur est-elle considérée comme une sagesse ou un manque d'investissement professionnel ? Quels jugements moraux autour de la lenteur, de la précipitation ?

### **5. Rapport à l'autorité, à la hiérarchie, aux statuts sociaux**

- Les hiérarchies sont-elles ici visibles, affichées, ou sous-jacentes ?
- Comment se construit la hiérarchie : par les compétences ? les diplômes ? l'ancienneté ? l'âge ? le poste occupé ? le sexe ?
- Est-il culturellement possible de s'opposer à l'autorité ?
- Attend-on de son chef une attitude prescriptive, des directives précises, ou souhaite-t-on se voir laissée une latitude, une possibilité d'initiative et de créativité ?
- Qui détient le pouvoir ? Quels sont les attributs du pouvoir ? Comment se manifeste le pouvoir ?
- Qui a le pouvoir de décision ? Quand peut-on prendre des décisions ?
- Quelles sont les sources de la légitimité : législation, âge, expérience, droit coutumier, appartenance à un groupe social, appartenance à un corps social (militaire, religieux...) ... ?
- Quel est le rapport à la norme dans nos cultures respectives ?
- Quelle est la conception des libertés et des contraintes dans l'univers professionnel et dans l'univers public ?
- Quel rapport y a-t-il vis-à-vis du droit, quelle est la primauté du droit ?
- Quel est le rapport culturel à l'Etat ? à l'idée de justice ?
- Quel est le rapport à l'équité, à l'égalité, aux inégalités ?
- Quel est le degré d'acceptation implicite ou déclarée des inégalités ?

## **6. Rapport au savoir**

- Quel est le rapport aux savoirs et à l'expertise, quel est le statut des connaissances dans l'univers de l'autre ?
- Quelles sont les différentes sources de savoir dans nos cultures respectives (savoirs scientifiques, populaires, traditionnels, nés de l'expérience...) ?
- Qui transmet le savoir ? comment ?
- Qu'est-ce que l'autre attend d'un expert, d'un cadre expatrié, d'un coopérant, d'un volontaire ? Quel est la valeur accordée à l'expertise ?
- Quel est le rapport à l'expérimentation et à l'échec ? Quel est le degré d'acceptation de « ne pas savoir » vis-à-vis des collègues, des subordonnés, des supérieurs ?
- Quel regard la société pose-t-elle sur les enseignants ?
- Quelle est la finalité de l'école ? Y a-t-il une différence entre l'apprentissage de base (lire et écrire) et l'enseignement supérieur (université, formations diplômantes, apprendre un métier, investir aujourd'hui pour plus tard...) ?
- Quelle est la conception de l'éducation ? Qu'appelle-t-on « bonne » ou « mauvaise » éducation ?
- Quels sont les rapports entre savoir et pouvoir ? La légitimité existe-t-elle par le savoir ?
- Quelle est l'importance des technologies importées dans le pays concerné ?
- Quelle importance donne l'autre à ce qui se passe en-dehors de sa ville, de son pays, de son continent ?

## **7. Les notions de responsabilité, d'honneur et d'engagement**

- De quoi est-on responsable au travail et dans la vie sociale ?
- En quoi les facteurs extérieurs, les impondérables, facilitent-ils ou handicapent-ils la prise de responsabilités ?
- Quelle est la part de responsabilité individuelle sur les choses ?
- Quelles sont les stratégies d'attribution ou de renvoi des responsabilités ?
- Qu'est-ce qui est considéré comme un devoir ? A qui doit-on rendre des comptes ?
- Quelles sont les conceptions de l'honneur et de l'engagement ?
- Quelle valeur a la parole donnée ?
- Quelle place tient la crainte de perdre la face et de faire perdre la face à l'autre ?
- Quelles stratégies sont mises en œuvre pour sauver la face, pour ne pas compromettre son honneur et celui de l'autre ?
- Qu'est-ce qui est générateur de prestige chez l'autre ?
- Quel est le rapport à la confiance ? Quelles sont les conditions nécessaires pour accorder sa confiance ?

## **8. Initiative, changement, progrès**

### ***a) Initiative et prise de risque***

- Quel est le rapport à l'incertitude et au risque ?
- En quoi la situation économique du secteur ou de la population concernée permet-elle ou non le droit à l'erreur ? Quelles marges de choix a-t-on ici ?
- Avons-nous le même rapport à la fragilité, aux risques, au danger, à la sécurité ?
- Est-ce que l'initiative est valorisée ? Qui a le droit de prendre des initiatives ?
- Quelle est la conception de la motivation chez l'autre ? Sur quoi se porte-t-elle en priorité ? Qu'est-ce qui, dans les représentations de nos interlocuteurs, met l'homme en route, qu'est-ce qui le fait avancer ?
- Quelles sont les stratégies de promotion de l'innovation ou de résistance à l'innovation ? Quels sont les motifs à ces stratégies ?

### ***b) Progrès, changement***

- Quelles traductions existent, dans la langue de l'autre, pour les termes de « changement », « développement », « progrès social », « projet » ... ?
- Comment perçoit-on le changement ? Est-ce que le changement est désiré ?
- Quelle est l'image, la définition du progrès pour mon interlocuteur ?
- L'idée de « promotion sociale » existe-t-elle dans la culture de l'autre ? Quelle conception en a-t-il ?
- Quelle image l'autre a-t-il de l'aide internationale et de la présence sur son sol d'entreprises internationales ? Quelle attitude adopte-t-il face à cela ?
- Quel rapport à l'ingérence (« faire pour l'autre ») ?
- Quelle est la perception du bénévolat ?

## **9. Rapport à l'argent**

- Quelles sont les pratiques de rémunération ? Suivant quels critères et quelles règles se font-elles ?
- Sous quelles formes préfère-t-on conserver l'argent ? A-t-on souvent recours au crédit ?
- Quel est le rapport à l'usage de l'argent dans nos cultures respectives ? Qu'est-ce qui est licite et illicite ?
- Quelle est la valeur de l'argent public ? Qui peut en disposer ?
- Comment l'autre définit-il une personne riche et une personne pauvre ? Quelle relation entre richesse et lien social ? La richesse est-elle perçue comme une affaire individuelle ou collective ?
- Quel statut donne-t-on au don et à l'échange non marchand ? Le don peut-il être obligatoire ? Est-on redevable vis-à-vis d'une personne qui nous fait un don ?
- Peut-on avoir des dettes ? Avec ses collègues ?
- Quel lien y a-t-il entre argent et motivation ? Les incitations pécuniaires sont-elles efficaces ? Un salarié recherche-t-il avant tout l'argent ou le prestige acquis grâce au travail ?
- Quelles sont les conceptions et les pratiques de l'appropriation et/ou du partage des ressources (culture d'accumulation ou culture de redistribution) ?

## **10. Religion, sacré et nature**

### ***a) Le sacré***

- Quel est le rapport au divin et au sacré dans la vie quotidienne ?
- Quel est le rapport aux forces surnaturelles ? Comment agissent-elles dans notre vie ? Quel pouvoir ont-elles ?
- Peut-on dissocier ce qui relève chez l'autre de la religion, des croyances ou de la magie ?
- Attribue-t-on au facteur religieux ou à la fatalité certaines pratiques et certains comportements ?
- Quel est le statut de la religion dans le pays ?
- Quel statut, quel poids et quelle visibilité ont les autorités religieuses dans le territoire ?
- Les prescriptions religieuses semblent-elles plus importantes aux yeux de la population que les prescriptions légales ?
- Quelle séparation existe entre la sphère religieuse, la sphère professionnelle et la sphère publique ?
- Quels sont les rites culturellement obligatoires qui interviennent dans la vie professionnelle ?
- Quel est le poids des tabous d'origine religieuse ?

### ***b) L'homme et la nature***

- Par quelles cosmogonies (récits de la création du monde) la culture de l'autre est-elle marquée ?
- L'Homme est-il considéré ici comme maître ou comme partie intégrante de la nature ? Prend-il une posture de domination ou de symbiose avec la nature ?
- Quelle est la valeur attribuée à l'eau, l'air, la terre, aux espèces animales et végétales... ? Est-ce une valeur sacrée, historique, marchande... ? La nature est-elle un objet utilitaire ou sacré ?

## **11. Histoire et traditions**

### ***a) Histoire***

- Quelle est l'influence de l'Histoire dans le quotidien de l'autre ?
- Y a-t-il entre nous un arriéré colonial, guerrier, ou de relations politiques bilatérales qui puissent expliquer certaines de nos réactions respectives ? L'autre joue-t-il des arriérés historiques ?
- Quelles situations récentes de crises ou de conflit dans le pays ou la région peuvent expliquer certains comportements ? Quels traumatismes, connus ou cachés, existent ?
- Quels mythes anciens peuvent expliquer les réactions de l'autre au monde extérieur ?

### ***b) Traditions***

- Quelle est l'influence des traditions et des rites ?
- La tradition s'oppose-t-elle à la modernité ?
- Qu'appelle-t-on modernité ? Est-elle assimilée à l'occidentalisation ?
- Quels conflits peut-on observer entre les différentes traditions ?
- Quel est le rôle du cercle familial dans le maintien ou l'évolution des traditions ?
- Dans quelle mesure l'autre a-t-il le sentiment d'être inscrit dans une tradition ?
- Quel est le niveau de communication avec le reste du pays ou du monde (Internet, téléphonie...) ?
- Quel est le rôle de la technique, de la mécanisation, de l'industrialisation ?

## **12. Langues et langage**

- Combien de langues parle-t-on couramment dans l'environnement de mon interlocuteur (langues nationales et locales) ? Quelle est sa langue maternelle ? Quelle est éventuellement l'ampleur du vocabulaire qu'il maîtrise dans sa langue ? D'où lui vient cette maîtrise ?
- Quelle valeur l'autre attribue-t-il à sa langue ? Et aux langues des autres ?
- Quelles sont les stratégies d'utilisation de l'une ou l'autre des langues en fonction de ce que l'on veut dire ou négocier ?
- Qu'est-ce qui est difficilement traduisible, voire intraduisible, entre nos langues respectives (mots, concepts, locutions, humour...) ?
- Quelles sont les valeurs respectives de l'écrit et de l'oral, dans ma culture, dans la culture de l'autre ?

## **13. Communication interpersonnelle**

- Qu'est-ce qui est « bien vu » et « mal vu » dans le domaine de la communication interpersonnelle ?
- Quel est le sens du « oui » et du « non » dans la culture de l'autre ? Un « oui » signifie-t-il nécessairement un accord ?
- Quelle valeur attribuée à l'humour ? Y a-t-il une place pour l'humour dans tous les domaines de la vie quotidienne (au travail, avec un ami, au marché...) ?

- Comment est-ce qu'on s'adresse aux personnes ? vouvoiement ? tutoiement ? comment marque-t-on la distance (entre amis, dans les relations professionnelles...) ?
- Quels sont les modes de communication non verbale chez l'autre (langage du corps, regards, attitudes...) ? Quel sens leur donne-t-on ?
- Quels sont le statut, la signification et l'usage du silence ?

#### **14. Rapport à l'identité : individuelle, collective, séparation des sphères**

- Quel est le rapport socio-culturel à l'identité, aux identités ?
- Qu'est-ce qui du « je » ou du « nous » prime dans la psychologie de l'autre ?
- Quelles sont les difficultés de mes partenaires à utiliser le « je » : réserve, manque de confiance en soi ou tabou, rapport culturel ou religieux à l'appartenance groupale ?
- Quel est le rapport à la notion de solidarité ?
- Le mot « merci » est-il fréquemment utilisé, nécessaire ?
- Qui me parle ? l'individu en son nom propre, ou, à travers lui, le groupe qu'il représente ?
- Quelle distinction fait-on entre la personne et sa fonction ? Comment s'articulent la sphère publique et la sphère privée ?

#### **15. Rapports interpersonnels : rapports homme/femme, relations familiales**

##### ***a) Famille et communauté***

- Existe-t-il chez l'autre un sentiment d'appartenance communautaire fort ?
- La famille est-elle perçue comme une valeur ? Une modalité ? Une obligation ? Une question de survie ?
- Quelle est la valeur accordée aux relations sociales et quel est leur enjeu (un plus dans la vie, une question de survie économique ou sanitaire) ?
- Quelle est la place de la femme ?
- Quelle est la conception de l'amour ? Quelle est la valeur attribuée à l'engagement amoureux ? Favorise-t-on les mariages d'amour ou les mariages arrangés ?

##### ***b) Relations affectives***

- Quelle est la conception des relations affectives chez l'autre ?
- Quels sont les lieux et les pratiques de convivialité ? Invitations, loisirs, sport ?
- Quelle est la conception de l'amitié ? Quelle valeur lui est-elle attribuée ? Quelle est la durée de mise en place de relations amicales ?
- Comment s'expriment les marques de sympathie ou d'antipathie ? Quelles en sont les conséquences ?
- Quelles sont les manifestations d'amitié ou d'amour admises en public ?
- Quel est le rapport à la séduction ?

##### ***c) L'intergénérationnel***

- Quelle peut être l'influence du facteur âge et quels sont les rapports intergénérationnels ?
- Quel est l'âge de la majorité (légale et de fait) dans le territoire concerné ? A partir de quand les enfants travaillent-ils ?
- Quels sont la place, les droits, les obligations des enfants dans nos cultures respectives ? A quelles interdictions sont-ils soumis ?
- Quelle représentation du grand âge porte l'autre ? Quel est son rapport culturel aux aînés ? Comment se manifeste-t-il ?

## **16. Rapport au conflit**

- Quels sont les conflits latents ou déclarés, visibles ou invisibles, dans l'institution ou la communauté dans laquelle nous travaillons et/ou nous vivons ?
- Dans quelle mesure le refus ou le désaccord sont-ils acceptables, admis, souhaités dans la culture de l'autre ?
- Se met-on en colère dans la culture de l'autre ? Quels signes perceptibles d'agressivité existent dans la sphère professionnelle, dans la sphère privée ?
- Quelles stratégies d'évitement ou de valorisation du conflit sont mises en place ? Asepsie, silence, ou conviction que le conflit est utile, créateur ?
- A-t-on vraiment le droit d'entrer en confrontation ?
- Les mots prononcés sont-ils définitifs ? Quelle place pour le pardon ou l'oubli ? Quel est le recours à l'excuse et quelle en est sa valeur ?
- Qu'est-ce qu'une sanction dans les pratiques et la psychologie de l'autre ?

## **17. Rapport au corps, à la maladie et à la mort**

### ***a) Le corps***

- Quel est le rapport au corps, au toucher ?
- Quel est le rapport à la nudité ? Quelles parties du corps peut-on montrer ? Ne pas montrer ? Quand ? Et à qui ?
- Quels sont les différents codes vestimentaires en fonction des situations (dans la rue, dans les lieux de culte, au travail, chez des amis...) ? Qu'est-ce qui est bien vu ? Mal vu ?
- Quels sont la place et le rôle social du sport ?

### ***b) Vie et mort***

- Quel est le rapport à la vie et à la mort dans la société ?
- Quels sont les grands moments de la vie dans la culture de l'autre (initiation, rites de passage, etc.) ?
- Quels sont les rites et usages concernant la naissance et la mort ?
- Quelle représentation donne-t-on de la naissance et du nombre d'enfants (quels liens intergénérationnels) ?
- Quelles attitudes (des institutions et des personnes concernées) existent à l'égard de la planification des naissances ? L'espacement des naissances est-il admis par les religions en présence ?
- Qu'y a-t-il derrière les manifestations visibles d'émotion ou d'indifférence face à la souffrance et à la mort ?

### ***c) Santé et handicap***

- Quel rapport y a-t-il entre la situation économique et sociale et la situation sanitaire et alimentaire dans la région concernée ?
- Quelle est la valeur sociale du repas ?
- Comment est considéré le handicap, la maladie ? Est-ce une fatalité, une punition, une malédiction ?
- Quel est le niveau de devoir d'assistance aux personnes handicapées dans nos cultures respectives ?
- Quelles pratiques culturelles ont un impact sur la santé (refus des vaccins, etc.) ?
- Quelles sont les différentes formes de médecine à l'œuvre ici (traditionnelle, moderne, alternative, etc.) ?
- Quelle importance et quel pouvoir ont les médecins et les médecines traditionnelles ?
- Quel est degré de confiance accordé à la médecine allopathique ?
- Quelles combinaisons sont opérées et opérables entre les différentes formes de médecine ?