

Un modèle de développement de la sensibilité interculturelle

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

Bennett, 1986¹

Les stades de développement de la sensibilité interculturelle fournissent des éléments d'observation qui serviront à diagnostiquer la position d'un individu face aux différences culturelles. La différence est au centre du développement de la sensibilité interculturelle. Les stades de réactions à la différence sont davantage ethnocentriques; la différence y est perçue comme immuable et menaçante. Les stades d'ouverture à la différence eux, sont ethnorelativistes et proactifs; la différence y est perçue comme malléable et source de renouveau, d'équilibre.

Bennett nous présente un instrument conceptuel permettant de situer certaines des réactions personnelles afin de mieux discerner les critères d'une véritable adaptation à une autre culture. Les stades de Bennett constituent un outil intéressant de compréhension des mouvements émotionnels et des réactions classiques face au choc culturel. La typologie des six stades étant présentée dans un continuum linéaire, cela peut induire toutefois que le développement de la sensibilité interculturelle suit une ligne de progrès continu. Il faut donc insister sur l'inévitable mouvement d'aller-retour entre les attitudes d'ouverture et les régressions fréquentes vers les stades de résistance et d'hostilité. Le continuum des stades n'est pas statique, et il se peut que les individus évoluent et régressent tour à tour selon les circonstances.

Les trois premiers stades sont le déni [il n'y pas de différence], la défense [contre la différence] et la minimisation [de la différence]; ils sont davantage ethnocentriques, tandis que les trois derniers stades sont l'acceptation [une nouvelle manière de voir], l'adaptation [une nouvelle manière d'agir] et l'intégration [nouvelle manière d'être]; ces stades sont ethnorelativistes.

¹ Milton J. Bennett, *A developmental Approach to Training for Intercultural Sensitivity*, Intercultural Journal of Intercultural Relations, vol. 10, n° 2, New York, 1986.

Les stades de développement de la sensibilité interculturelle

Description des stades

La grille suivante s'inspire du travail de Bennett et fournit des éléments d'observation du développement intérieur qu'est l'ouverture culturelle. Cette grille est un moyen parmi d'autres d'observer le processus d'ouverture culturelle chez un individu, et ne peut servir à porter des jugements sur cette personne. Elle constitue simplement un outil servant à diagnostiquer la position d'un individu face aux différences culturelles. Le continuum des stades n'est pas statique, et il se peut donc que les individus évoluent et régressent tour à tour selon les circonstances. Ce cadre agit comme un indicateur d'attitudes comportant les limites inhérentes à toute grille ou instrument du genre.

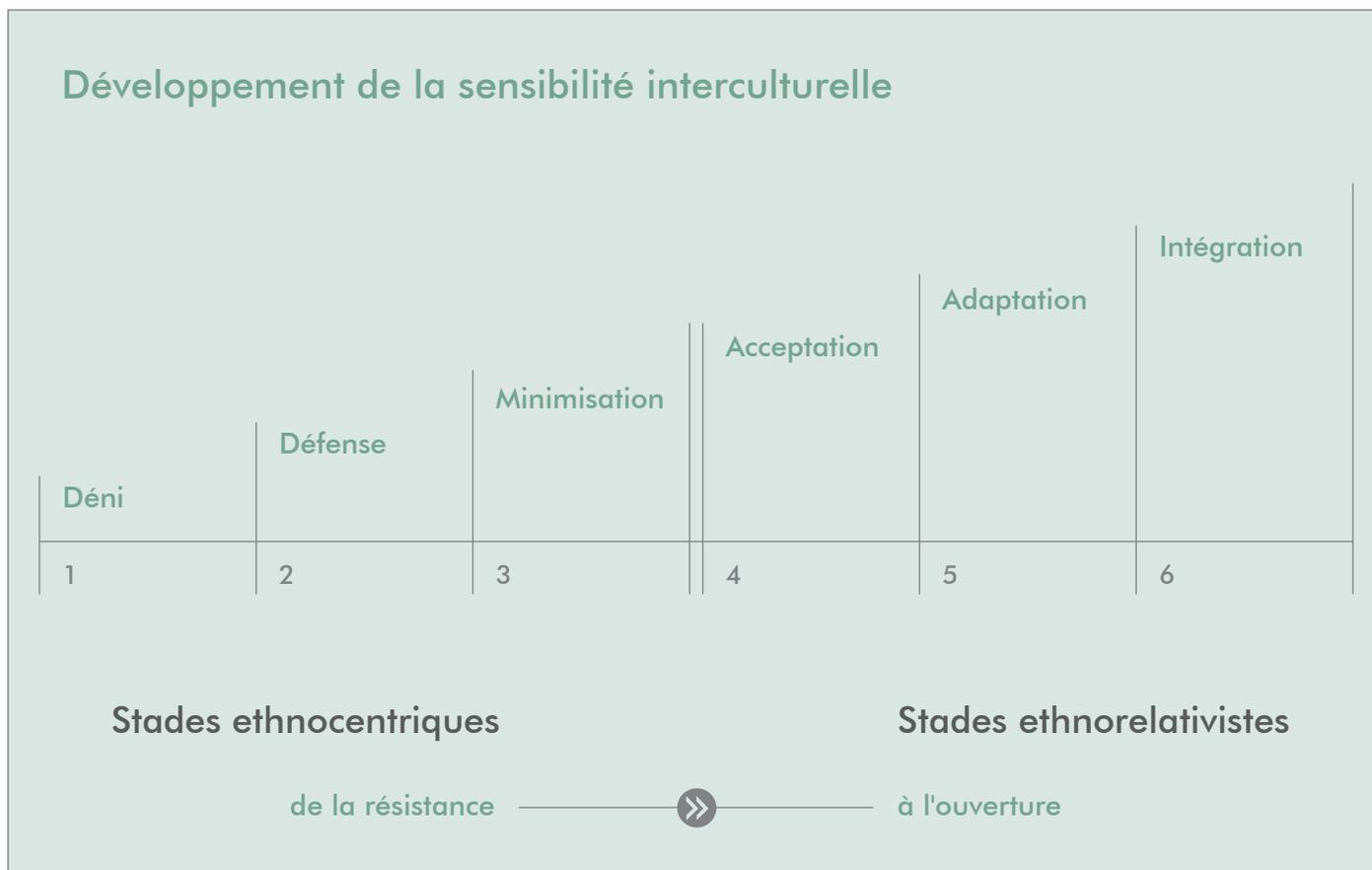


Schéma 1 : expérience de la différence

1 | Dénî

Le déni représente le plus bas degré d'ouverture face aux différences culturelles. On ignore tout simplement qu'elles existent, ou bien on les perçoit à un niveau très général : ce qui résulte d'un isolement physique ou social en rapport avec ces différences. En tant que telle, cette position représente l'ultime ethnocentrisme, où la propre vision du monde que l'on a, n'est jamais remise en question et est posée comme étant centrale à toute réalité.

Une forme plus répandue de déni est ce que l'on nomme « l'esprit de clocher » ou une vision du monde plus ou moins étroite. Cet état d'esprit reflète un degré limité de contact avec les différences culturelles, ce qui se manifeste par de la gêne, ou par le fait qu'on trouve bizarre ce qui est différent. L'esprit de clocher se caractérise par l'utilisation de très larges catégories pour classer les différences, ces larges catégories permettant aux différences d'être perçues de façon minimale et sans grand discernement. Un exemple d'une telle catégorie serait la reconnaissance que les Asiatiques sont différents des Occidentaux, sans reconnaître que les cultures asiatiques diffèrent entre elles.

Dans des cas extrêmes de déni, les différences culturelles sont attribuées à un statut sous-humain. Tel serait apparemment le cas lorsqu'on considère l'attitude des premiers pionniers blancs envers les Amérindiens. À ce stade, on ne se sent pas menacé par les différences, on ignore simplement qu'elles existent ou bien elles ne viennent jamais remettre en question notre vision du monde.

2 | Défense

Ce deuxième stade représente un développement de la sensibilité par rapport au déni, parce qu'il est le résultat d'une perception assez forte des différences pour qu'elles soient menaçantes.

La forme de défense la plus commune est celle du dénigrement des différences. On reconnaît généralement ce phénomène à l'élaboration de stéréotypes négatifs, où chaque membre d'un groupe culturellement distinct se voit doté des caractéristiques indésirables qu'on attribue à tout son groupe. Le dénigrement peut être relié à la race, au sexe, ou à quelque autre présumé indicateur de différence. Ce type de dénigrement est considéré ici comme un stade de développement et non comme un acte isolé. Une observation qui corrobore cette opinion est que les gens qui dénigrent un groupe en particulier sont également susceptibles de dénigrer d'autres groupes. Bien que le dénigreur puisse être mal informé, ce n'est pas l'ignorance qui explique son attitude défensive, mais bien l'ethnocentrisme.

Une autre forme du stade de défense est le postulat de supériorité culturelle. Plutôt que de dénigrer une culture, on présume simplement que sa propre culture est l'apogée de quelque projet évolutionnaire. Une telle manoeuvre assigne automatiquement à ce qui est différent un statut inférieur. C'est un stade où l'insécurité face aux différences est très grande, puisque qu'elles laissent entrevoir la possibilité que notre culture ne soit pas la seule vision du monde possible. À une étape plus avancée de Défense, on considère que les autres cultures sont tout simplement inférieures à la nôtre, sur un continuum dont nous sommes l'apogée.

3 | Minimisation

Ce troisième et dernier stade des positions de fermeture face aux différences culturelles traduit un degré si intense d'expérience de la différence que l'individu qui le traverse cherche un refuge. Les personnes à ce stade recherchent une paix ou un confort qu'il est impossible de ressentir dans le stade de la Défense. À ce stade, **on présuppose que toute l'humanité est régie par des principes communs de base** qui guident les valeurs et les comportements.

Les gens qui adoptent ce point de vue abordent généralement les situations interculturelles avec l'assurance qu'une simple conscience des patterns fondamentaux d'interaction humaine leur suffira pour assurer le succès de la communication. Un tel point de vue est ethnocentrique parce qu'il présuppose que les catégories fondamentales de comportement sont absolues et que ces catégories sont justement les nôtres! Dans ce contexte, les différences ne sont que des variations sur un thème commun à toutes les cultures.

À ce stade, les différences culturelles sont reconnues et tolérées jusqu'à un certain point. Par contre, ces différences sont perçues ou comme étant superficielles, ou comme pouvant constituer un obstacle à la communication. Cela se comprend du fait qu'à ce stade, on présume que la communication repose nécessairement sur un ensemble commun et universel de règles et de principes. Bien qu'à ce stade on démontre plus de sensibilité culturelle qu'aux stades précédents, on ne peut pleinement entrer dans la compréhension interculturelle comme le prétendent les gens qui traversent ce stade.

4 | Acceptation

Entre le stade de Minimisation et celui de l'Acceptation se fait un embrayage qui change radicalement l'attitude des gens face aux différences. Ce passage est marqué par une **nouvelle manière de voir** les cultures comme étant fluides et dynamiques, plutôt que rigides et statiques.

Cette transition se caractérise par un passage de la vision des différences comme des choses à la vision des différences comme des processus. D'un point de vue ethnorelativiste, les gens n'ont pas un comportement, mais plutôt ils se comportent. Plus profondément, les gens n'ont pas de valeurs, mais plutôt ils valorisent quelque chose. Cette réinterprétation subjective permet d'éviter une vision statique de la culture telle que définie par Hall. À ce stade, les gens sont également perçus comme étant en quelque sorte co-créateurs [Bergers & Luckman, 1967] de leur propre réalité. Cette vision de la réalité culturelle comme à la fois consensuelle et muable (en mouvement) constitue la base de l'ethnorelativisme, et est donc nécessaire à un plus grand développement de la sensibilité interculturelle.

Il est possible à ce stade de concevoir d'autres cadres de références culturels que le nôtre, bien qu'on ne les comprenne pas toujours dans toute leur complexité. Les gens qui sont au stade de l'Acceptation cherchent à explorer les différences et ne les perçoivent plus comme menaçantes. Ils acceptent le fait que des gens puissent avoir des cadres de références culturels différents des leurs, et se réjouissent de ce fait. On les reconnaît à leur questionnement avide des gens de l'autre culture, qui traduit une volonté réelle de s'informer, et non pas de confirmer des préjugés. Le stade de l'Acceptation souligne une ouverture dans sa vision des différences. Le mot-clé de ce stade est connaître ou apprendre.

5 | Adaptation

Accepter les différences culturelles comme non-figées, tel que décrit ci-haut, permet d'y adapter son comportement et sa pensée. La capacité de modifier temporairement sa vision habituelle des choses constitue le cœur de la communication interculturelle. En contexte interculturel, changer ainsi sa façon de traiter la réalité témoigne d'une augmentation de la sensibilité culturelle.

La forme la plus commune d'adaptation est l'empathie. L'empathie, telle que définie ici par Bennett, implique un changement temporaire de cadre de référence, où l'on perçoit des situations comme si l'on était l'autre personne. Lorsque cette autre personne utilise une vision du monde passablement différente de la nôtre, l'empathie se rapproche d'un changement de vision culturelle. Généralement, l'empathie est partielle, s'étendant seulement aux domaines pertinents à la situation de communication. Le comportement empathique se manifeste par des actions qui sont plus appropriées dans la culture-cible que dans sa propre culture. Ces actions peuvent être simplement mentales, tel que le fait de formuler des questions acceptables, ou elles peuvent inclure la capacité de générer des comportements verbaux et non-verbaux coordonnés qui sont perçus comme étant appropriés par un membre de la culture cible.

Adaptation aux différences culturelles suit l'Acceptation et souligne un changement au niveau des **manières d'agir** des personnes. Les gens qui traversent ce stade comprennent le cadre de référence de l'autre culture et sont capables d'agir en conséquence : ils sont en mesure d'empathiser avec les gens de l'autre culture. À un stade avancé d'Adaptation, les gens sont des pluralistes culturels, puisqu'ils sont capables de fonctionner dans plus d'un cadre de référence culturel. Ils sont devenus capables de faire spontanément le décodage des normes et valeurs qui expliquent un comportement dans sa logique culturelle. Le pluralisme culturel peut être également vu comme une capacité devenue habituelle d'empathiser.

En résumé, l'adaptation aux différences en tant que stade de développement de la sensibilité interculturelle se traduit par l'habileté d'une personne à agir de façon ethnorelative. Cette habileté d'agir hors de son propre cadre culturel est basée sur une vision dynamique des différences [acceptation], et est au cœur de la communication interculturelle. D'autres formes de comportement adaptatif, telles l'assimilation ou le pluralisme né de longs séjours en culture étrangère, peuvent sembler de la sensibilité interculturelle, mais en soi, elles relèvent plutôt d'une forme de mimétisme et n'ont pas la base développementale nécessaire à l'ethnorelativisme.

Ce stade traduit un sentiment de sécurité face à sa culture d'origine : on peut s'adapter sans se sentir menacé. Le mot-clé de ce stade est comprendre.

6 | Intégration

L'intégration est le dernier stade d'ouverture face aux différences culturelles. C'est le sens qui sous-tend la description qu'Adler [1977] fait de la personne multiculturelle: cette personne « n'est pas simplement la personne sensible à plusieurs cultures différentes. C'est plutôt la personne qui est constamment en train de devenir **une partie de** et qui se sent en même temps **en dehors d'un** contexte culturel donné ». Elle se développe seulement après des séjours prolongés dans plusieurs endroits où l'on est mis en contact avec d'importantes différences culturelles.

Dans le langage de ce modèle, une personne qui a intégré la différence est celle qui peut percevoir les différences en tant que processus, qui peut s'adapter à ces différences et qui, en plus, peut définir sa culture de plusieurs façons différentes.

Une aptitude de la sensibilité interculturelle liée à ce stade est l'habileté d'évaluer un phénomène en regard d'un contexte culturel donné. Cette aptitude, appelée évaluation contextuelle permet de reconsidérer les jugements qu'on avait suspendus au stade de l'acceptation sans toutefois tomber dans l'ethnocentrisme. C'est en regard de tel ou tel cadre de référence culturelle qu'on évalue les actions. La même action peut donc être jugée potentiellement « bonne » [culture A] ou « mauvaise » [culture B]. En termes d'éthique individuelle, cela implique que les actions sont évaluées par rapport à un contexte culturel qu'on a soi-même établi.

À ce stade, « l'individu intègre plusieurs cadres de références dans sa propre **manière d'être**. Son système de valeurs est extrait de ces différents cadres culturels, mais il n'en adopte aucun tout entier ». Le fait qu'une personne ne s'identifie de manière absolue avec aucune autre culture peut être positif. Cette marginalité constructive peut devenir un précieux outil en médiation culturelle. À ce point culminant de la sensibilité interculturelle qu'est le stade de l'intégration, une personne vit les différences culturelles comme un aspect essentiel et réjouissant de la vie.

Stratégies d'évolution

Bennett propose aussi des stratégies d'évolution afin de favoriser les transitions d'un stade au suivant. En voici un résumé :

- | Du déni vers la défense : une prise de conscience des différences.
- | De la défense à la minimisation : dépolariser les jugements négatifs, introduire les aspects positifs communs à toutes les cultures, voir les similitudes.
- | De la minimisation à l'acceptation : se rendre compte de l'importance des différences culturelles.
- | De l'acceptation à l'adaptation : encourager l'exploration intensive et la recherche [questionner pour connaître l'autre cadre culturel].
- | De l'adaptation à l'intégration : tout ce qui permet de développer sa capacité d'empathie avec l'autre culture ainsi que sa capacité de communiquer interculturellement.
- | De l'intégration sans désintégration : préciser ou définir un cadre d'éthique personnel, servir de médiateur culturel où le fait de ne s'identifier complètement à aucune culture en particulier sera considéré comme un atout et non une faiblesse.

Attitudes envers la différence culturelle

Un modèle de développement de la sensibilité interculturelle

Ethnocentrisme

Première étape : Dénî (nier la différence)

- ne croient pas aux différences culturelles
- « les personnes qui se comportent différemment ne peuvent faire autrement »
- tendent à imposer leur propre système de valeurs aux autres, croyant qu'ils sont dans leur bon droit et que les autres sont dans l'erreur
- croient qu'ils agissent de façon naturelle et normale; les autres façons d'agir sont inconvenantes et peu judicieuses
- ne se sentent pas menacés par les différences culturelles, parce qu'ils les nient
- ont généralement peu de contacts avec les personnes différentes d'eux, et n'ont fait aucune expérience qui les amène à avoir confiance dans les autres cultures

Deuxième étape : Défense (accepter les différences culturelles, mais les diaboliser)

- se rendent compte que leur système de valeurs n'a rien d'absolu - et ils ne sont pas à l'aise avec cela
- croient aux différences culturelles et acceptent leur existence, mais se sentent profondément menacés par elles
- croient que les autres cultures sont à coup sûr inférieures
- savent très bien qu'il est inutile d'imposer ses valeurs aux autres, mais ne voient pas les autres cultures d'un bon oeil et préfèrent fréquenter le moins possible ou pas du tout les personnes différentes

Troisième étape : Minimisation (banaliser les différences)

- se sentent encore menacés par les différences, de sorte qu'ils tentent de les banaliser, mais ne pensent pas que les personnes différentes sont inférieures ou malchanceuses, ni qu'elles manquent de jugement
- comprennent qu'il y a des différences mais ne les croient pas particulièrement importantes ou significatives
- « malgré leurs différences, les personnes ont toujours entre elles plus de similitudes que de différences »
- si nous semblons différents en apparence, par contre nous partageons pour l'essentiel de nombreuses valeurs et croyances communes

Ethnorelativisme

Quatrième étape : Acceptation (attitude neutre, mais pas nécessairement positive, au sujet des différences)

- acceptent les différences en tant que traits profonds et légitimes de la personnalité
- savent que les autres personnes sont foncièrement différentes d'eux et acceptent l'existence inévitable d'autres systèmes de valeurs et normes de comportements
- peuvent encore trouver difficile de réagir à ces comportements ou de les accepter, mais ne se sentent pas menacés par eux ni ne les considèrent comme inconvenants ou mauvais
- n'adoptent normalement pas un grand nombre de ces comportements, ni n'adaptent les leurs pour mieux tenir compte des différences culturelles, mais se montrent tolérants et ont une attitude sympathique
- attitude neutre au sujet des différences culturelles

Cinquième étape : Adaptation (les différences constituent un atout)

- les comportements, comme les attitudes, changent
- volonté et capacité de changer son comportement pour s'adapter à des normes différentes
- capacité de socialiser avec des personnes de différentes cultures
- n'abandonnent pas leurs valeurs et croyances, ni celles de leur culture d'origine, mais y intègrent des aspects d'autres cultures

Sixième étape : Intégration (je peux modifier mon comportement tout en restant moi-même)

- adoptent une attitude biculturelle, de sorte qu'ils peuvent s'adapter facilement à la culture des gens qu'ils fréquentent : « passage d'un style à l'autre »

Source : Bennett, Milton J. « Towards Ethnorelativism:

A Development Model of Intercultural Sensitivity » dans Education for the Intercultural Experience. Paige, R M (ed) Yarmouth ME: Intercultural Press. 1993.

