



EUROPEAN CENTRE FOR MODERN LANGUAGES

CENTRE EUROPEEN POUR LES LANGUES VIVANTES

---

Nikolaiplatz 4, A-8020 Graz, Tel.: +43-316-32 35 54, Fax: +43-316-32 35 54 4, e-mail: [information@ecml.at](mailto:information@ecml.at)

---

Deuxième programme d'activités à moyen terme 2004–2007

## **Projet B3 – ICOPROMO**

**Compétence interculturelle pour le développement  
de la mobilité professionnelle**

### **Rapport de l'atelier central 5/2005**

(Graz, Autriche, 27-29 octobre 2005)

#### **Equipe du projet:**

##### **Coordinatrice:**

Evelyne Glaser, Autriche

##### **Membres de l'équipe du projet:**

Maria des Carmen Mendez Garcia, Espagne

Manuela Guilherme, Portugal

Terry Munghan, Royaume-Uni

##### **Langues de travail:**

Anglais, français



COUNCIL OF EUROPE    CONSEIL DE L'EUROPE

Le rapport est accessible en anglais et en français sur le site web du CELV.  
**<http://www.ecml.at>**

Merci de bien vouloir informer le Directeur exécutif du CELV de toute traduction complète ou partielle du rapport et de lui en envoyer une copie.

**Contact:**

Directeur exécutif  
Centre européen pour les langues vivantes  
Conseil de l'Europe  
Nikolaiplatz 4  
A-8020 Graz  
Autriche  
courrier électronique: [information@ecml.at](mailto:information@ecml.at)

## **Introduction**

L'atelier ICOPROMO s'est tenu du 27 au 29 octobre 2005 dans les locaux du CELV à Graz, Autriche. Au total, 21 participants représentant 20 nationalités différentes ont participé à l'atelier. C'étaient des professionnels travaillant dans les domaines de la communication interculturelle, l'éducation et la formation des enseignants dans leurs pays respectifs.

Le fondement du projet ICOPROMO (Compétence interculturelle pour le développement de la mobilité professionnelle) est de développer des compétences qui améliorent la flexibilité et l'esprit critique de la force de travail, rendue plus attentive aux subtilités de la communication et des interactions interculturelles. Le projet s'attache particulièrement à la compétence interculturelle dans les contextes professionnels et dans les équipes multiculturelles. En pratique, l'objectif du projet est le développement d'un modèle de compétence interculturelle et de différentes activités de formation destinées à améliorer la mobilité professionnelle au sein de la force de travail européenne (salariés et dirigeants).

L'objectif de l'atelier était de présenter d'un modèle provisoire de compétence interculturelle et de tester des activités de formation développées jusqu'ici. Les participants à l'atelier devaient évaluer le modèle et les activités de formation et fournir des suggestions d'améliorations.

## **Jour 1**

La coordinatrice du projet, Evelyne Glaser, a ouvert l'atelier et accueilli les participants. Adrian Butler, Directeur exécutif du CELV, a fait une présentation générale du CELV et de ses activités. Le programme s'est poursuivi par la présentation des participants et des membres de l'équipe de projet.

Manuela Guilherme a présenté le modèle provisoire de compétence interculturelle. Elle a brièvement abordé les bases théoriques du modèle. Le modèle actuel a été influencé par les recherches précédentes dans diverses disciplines telles que la communication interculturelle, la pédagogie critique, l'enseignement des langues et cultures étrangères et la psychologie interculturelle. Le modèle provisoire identifie les dispositions, compétences et défis comme les principaux éléments de la compétence interculturelle, et prend en compte les rôles de l'interlangue et de l'interculture et les processus permanents d'apprentissage et de désapprentissage. Les éléments inclus dans le modèle ont été abordés plus en détail dans les présentations qui ont suivi.

Au cours de la dernière partie de la session du matin, les participants ont discuté des articles qui leur avaient été envoyés avant l'atelier. Ces articles traitaient d'aspects clés de l'utilisation de l'anglais en Europe, des compétences requises pour la gestion d'une force de travail multiculturelle et de la diversité linguistique dans les équipes de direction internationales.

Evelyne Glaser a lancé la session de l'après-midi en présentant le modèle ICOPROMO de compétence interculturelle. Le modèle identifie les attitudes, valeurs, croyances, émotions et motivations comme des dispositions qui ont un effet sur l'interaction interculturelle. Glaser a noté que les différences dans les dispositions constituent souvent une source de frustration dans les rencontres interculturelles. Une communication interculturelle réussie requiert une

aptitude à prendre conscience des effets des dispositions et à réguler ses propres émotions afin d'être en mesure de faire face à la diversité.

Trois activités de formation ont été testées au cours de la session de l'après-midi. La première activité « Ce que je suis / j'ai / je dois » est destinée à permettre aux membres d'une équipe multiculturelle d'apprendre à se connaître et d'établir une confiance mutuelle en écrivant des déclarations sur eux-mêmes et en en discutant en groupes restreints. La deuxième activité « Mon appartenance » se consacre à la gestion des émotions et a été conçue pour traiter du sujet de l'exclusion au sein d'un groupe. La troisième activité (« Mes préférences + vos préférences = conflit ? ») vise à créer une conscience de ses propres préférences (d'ordre culturel) et de celles d'autrui concernant les styles de travail et leur influence sur la dynamique d'une équipe. Les participants ont discuté de leurs préférences par petits groupes, puis en ont partagé les résultats.

## **Jour 2**

Le vendredi matin a été consacré à la pratique d'aptitudes ethnographiques. Dans ce but, deux visites ont été organisées, à l'école bilingue internationale de Graz (GIPS) et dans une entreprise internationale basée à Graz, AVL. Les participants se sont répartis en deux groupes pour participer à l'une des visites et pour faire des observations sur les problèmes liés aux langues, la communication et les questions relatives à l'intégration de membres d'autres cultures. Il était demandé aux participants de faire des observations pour déterminer si les objectifs relatifs aux problèmes interculturels définis dans les énoncés de mission de ces deux organisations se traduisaient réellement dans la vie quotidienne. Les participants visitant l'école ont pu suivre une présentation des activités de l'école et ont été autorisés à suivre des cours. Chez AVL, les participants ont d'abord assisté à une présentation de l'entreprise en général et de sa formation interculturelle en particulier. Ensuite, les visiteurs ont eu l'opportunité d'interroger certains salariés internationaux de l'entreprise sur des questions liées à l'intégration et à la formation interculturelle.

Il était demandé aux participants de faire des observations sur ce qu'ils ont vu et entendu au cours des visites et de les comparer aux supports d'information qu'ils avaient reçu avant leurs visites. Les observations ont fait l'objet d'une session de débriefage l'après-midi suivant. La plupart des participants ont trouvé les visites sur site très intéressantes, et leurs observations ont généré de nombreuses discussions.

Maria del Carmen Mendez Garcia a alors présenté le sujet des « compétences » au sein du modèle ICOPROMO. Les compétences requises dans les rencontres interculturelles ont été définies comme étant la communication interculturelle, les connaissances culturelles, la mise en perspective et la compréhension. La communication interculturelle inclut à la fois la communication non verbale (par exemple le langage du corps, la proxémique, la perception et les mouvements visuels, la tactilocinétique) et la conscience de la langue (par exemple la conscience de la langue de la rencontre, les langues autochtones et les styles de communication). La connaissance culturelle inclut la connaissance générale d'ordre culturel ainsi que la connaissance culturelle spécifique à une société donnée. La mise en perspective signifie l'empathie, la flexibilité, la compréhension, l'ouverture de son propre horizon, la capacité à se mettre à la place d'autrui, alors que la compréhension désigne les aptitudes à interpréter les documents ou les événements du point de vue de la culture cible et leur mise en

relation avec ceux de sa propre culture. La compréhension désigne également les aptitudes requises pour acquérir de nouvelles connaissances culturelles.

La présentation a été suivie par une activité de formation « Je parle anglais, je sais lire et écrire ». Les participants ont discuté du besoin d'une langue globale dans le monde moderne, des avantages et inconvénients de l'anglais en tant que langue globale et des implications possibles de cette situation sur les relations de pouvoir entre les personnes de langue maternelle anglaise et les autres. Les participants avaient des opinions divergentes sur le statut de langue globale de l'anglais et l'éventualité d'un avantage que cela procurait aux personnes de langue maternelle anglaise. Une autre activité prévue, « Communication non verbale », a dû être reportée au lendemain en raison de contraintes de temps.

### **Jour 3**

Manuela Guilherme a présenté les défis relatifs à ce sujet à partir du modèle de l'ICOPROMO. Elle a réparti les défis liés aux rencontres interculturelles entre conflits, relations de pouvoir et éthique interculturelle. Par exemple, des notions différentes sur la dignité humaine, la dimension politique et les aspects culturels de la langue peuvent générer des défis lors de rencontres interculturelles. Le développement de la liberté interculturelle requiert la maîtrise de la peur de l'inconnu, la promotion d'un esprit critique et la mise en valeur du développement de soi.

Deux activités de formation, « Qui parle bizarrement » et « Points communs et divergences », ont suivi la présentation. Au cours des activités, les participants ont réfléchi sur les différentes valeurs culturelles et débattu des effets d'un accent non standard au sein d'une équipe. Le préjugé qu'un accent peut susciter a fait l'objet d'une discussion spécifique. Certains participants ont estimé qu'un accent, ou d'autres caractéristiques paralinguistiques, n'étaient pas pertinents, tandis que d'autres ont souligné l'importance des attitudes inconscientes liées à de telles questions. Au cours de l'activité « Communication non verbale » (reportée du jour précédent), les participants ont discuté des images de différents gestes et comparé les interprétations des gestes dans différentes cultures.

Après chaque activité, les participants devaient remplir un formulaire d'évaluation. Globalement, les activités ont été jugées utiles, et certains participants ont suggéré des modifications destinées à améliorer leur efficacité.

Au cours de la session finale de l'atelier, les participants étaient invités à présenter des points de vue critiques et des suggestions concernant les futurs développements du modèle de compétence interculturelle ICOPROMO. Les participants ont constitué de petits groupes afin de discuter du modèle. Les points suivants ont été soulevés au cours de leurs présentations :

- Il a été proposé d'inclure le concept d'identité dans les dispositions, ainsi que les différents facteurs susceptibles de l'influencer.
- Les interactions entre les différents éléments du modèle devraient être clarifiées.
- Les contextes sociaux et professionnels affectent les dispositions et devraient être inclus dans le modèle.
- La question du développement des dispositions en compétences a été soulevée .

- Les dispositions et les compétences semblent former une entité cohérente, tandis que le concept de défis semble être différent des autres éléments.
- Le terme « désapprentissage » pourrait être remplacé par « dégel ».
- La forme présente du modèle — un cercle à plusieurs couches — pourrait être remplacée par des cercles individuels se recouvrant.

À la fin de l'atelier, tous les participants devaient remplir un formulaire d'évaluation portant sur le contenu et l'organisation de l'atelier. Les retours d'information ainsi collectés étaient globalement positifs. La grande majorité des participants a indiqué que l'atelier avait répondu à leurs attentes et que son contenu correspondait à leurs besoins spécifiques. Beaucoup ont également indiqué qu'ils entendaient utiliser les activités présentées lors de l'atelier dans leurs contextes professionnels spécifiques. Les suggestions d'activités futures concernent entre autres des mesures de dissémination, telles que l'organisation d'un plus grand nombre de séminaires et autres événements, ainsi que le développement d'activités de formation répondant aux besoins propres de groupes professionnels spécifiques.