

# GUIDE CIVET

## Version provisoire

**(SANS IMAGES**

### Table des matières

Introduction.....	2
1. La compétence interculturelle.....	3
1.1. Le modèle de « l'iceberg ».....	3
1.2. L'influence des facteurs culturels au travail.....	3
1.3. Evolution des valeurs et des croyances.....	4
1.4. Les stéréotypes culturels.....	5
1.5. Les interactions.....	6
1.6 La politesse.....	6
2. Le Langage simplifié.....	7
2.1. Quand utiliser le langage simplifié ?.....	7
2.2 Comment écrire un texte en langage simplifié ?.....	7
2.3. Comment s'exprimer en langage simplifié ?.....	7
2.4. Exemples.....	8
3. Conseil interculturel et formation sur le lieu de travail.....	11

*Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication n'engage que ses auteurs et la Commission ne peut être tenue responsable de tout usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.*

## Introduction

Ce guide a été développé par les partenaires du projet Leonardo Civet - *Counselling Immigrants in Vocational Education and Training* dans le cadre du programme d'éducation et de formation tout au long de la vie.

Les immigrants qui maîtrisent mal la langue de leur pays d'adoption accèdent moins facilement à la formation professionnelle et continue, et, quand ils y ont accès, ils rencontrent des difficultés de compréhension. A partir d'une recherche et d'une expérimentation, Civet propose une méthode et des exercices pour permettre aux formateurs techniques d'améliorer leur prestation.

Les compétences interpersonnelles, interculturelles et sociales constituent l'un des huit domaines de compétences clés que chaque citoyen européen doit posséder (Recommandation du parlement européen et du Conseil 2006/962/CE). Civet contribue à la compréhension interculturelle et au respect nécessaire pour atteindre cet objectif.

Civet s'adresse aux formateurs et aux enseignants non spécialisés dans la pratique du français langue d'intégration.

Nous conseillons d'utiliser le guide en groupe de 5 à 12 formateurs, sur le rythme formatif suivant : un atelier d'une demi-journée suivi d'un période auto-formation tutorée (d'une durée variable en fonction des contextes), puis un autre atelier d'une demi-journée. En plus de ce guide, commun à tous les organismes partenaires, des ressources complémentaires en langues nationales sont disponibles sur le site <http://civet-project.tk>.

Ce guide est mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 3.0 non transposé. [<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.fr>]. Les exercices peuvent donc être utilisés en l'état ou adaptés aux établissements concernés.

Pour toute information ou conseil de mise en œuvre, contactez l'un des partenaires de Civet

- Achaia Adult Education Institute (<http://achaia institute.wordpress.com/>)
- Berlin-Brandenburgische Auslandsgesellschaft (BBAG) e.V (<http://www.bbag-ev.de/>)
- Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto (<http://www.ekami.fi/>)
- Greta du Velay (<http://cri.velay.greta.fr/>)
- Newham College of Further Education (<http://www.newham.ac.uk/>)
- Utbildning och vägledning, Arbete och välfärdförvaltningen i Kristianstads kommun (<http://www.kristianstad.se/sv/Kristianstads-kommun/Utbildning/Vuxnas-larande/>)

# 1. La compétence interculturelle

Les européens sont de plus en plus en contact avec d'autres cultures, non seulement en raison des nouveaux moyens de communication numériques (courriels, Internet, médias sociaux) et du développement des moyens de transport, mais aussi en raison de phénomènes migratoires plus durables. Nous côtoyons tous des migrants sur notre lieu de travail. Mais s'adapter à une nouvelle culture ne se fait pas toujours spontanément. L'étranger arrive dans le pays d'accueil avec ses valeurs, ses croyances et ses propres codes culturels. Les migrants ont besoin de soutien des enseignants, des collègues de travail ou de leurs voisins pour s'adapter à leur nouvel environnement culturel.

Un séjour dans un pays étranger permet de comprendre que l'adaptation passe également par les détails. Plus l'on s'éloigne de sa propre culture, plus importants sont les efforts nécessaires. Imaginez-vous migrant vers une culture très différente de la vôtre et pensez au nombre d'erreurs culturelles que vous commettriez tous les jours. Qu'auriez-vous besoin d'apprendre ? Combien de temps mettriez-vous pour vous adapter ?

## 1.1. Le modèle de « l'iceberg »

En 1976, Edward T. Hall dans *Beyond Culture* a proposé de comparer la culture à un iceberg dont seule une petite partie est visible. La partie immergée est bien plus grande. Les éléments visibles qui constituent la partie consciente de notre culture s'expriment à travers les vêtements, la musique, les habitudes culinaires, les gestes, les expressions de politesse ou l'architecture. Les éléments invisibles ont été appris de manière implicite, ils sont inconscients et difficile à modifier. Ce sont les valeurs et les croyances, les visions du monde, les règles de comportement, la manière d'appréhender la famille ou les rapports entre les sexes.

Le modèle de l'iceberg implique que les parties visibles de la culture ne sont que les signes de ses parties invisibles. Il montre également qu'il est parfois difficile de comprendre les personnes de cultures différentes si l'on s'arrête aux aspects superficiels, visibles. Le seul moyen de connaître la culture « interne », c'est de s'immerger et de passer du temps au contact d'une culture différente.

Afin d'acquérir des compétences interculturelles, il faut :

- être conscient des caractéristiques de sa propre culture ;
- être conscient que sa culture n'est pas connue dans le monde entier ;
- comprendre qu'il y a toujours une possibilité de malentendus culturels ;
- posséder une ouverture et une curiosité d'esprit ;
- être prêt à s'adapter à une culture différente.

Prenez le temps d'analyser votre attitude. Vous est-il facile d'interagir avec des personnes de différentes cultures ou, au contraire, avez-vous besoin de développer vos compétences interculturelles ?

## 1.2. L'influence des facteurs culturels au travail

Comment les différences entre votre comportement et celui de personnes de cultures différentes peuvent modifier les attitudes, les attentes, la communication et les méthodes de travail ? Prenez en compte chacun des points suivants :

- la relation au temps
- les processus décisionnels
- la perception de son statut et de son rôle

- les attitudes à l'égard des hommes et des femmes
- le style de communication
- les conventions
- l'expression des émotions
- l'attitude face à la hiérarchie et à l'autorité

### **Situations à analyser en groupe**

#### **Exercice 1 – En retard au travail**

Un immigré arrive en retard au travail. Vous êtes chef de service. Quelle est votre réaction s'il a un retard de :

- deux minutes ?
- cinq minutes ?
- quinze minutes ?
- une heure ?

Et comment pourrait-il réagir ? Quelle excuse pourrait-il donner ? Quelles excuses accepteriez-vous ?

#### **Exercice 2 – Comprendre les instructions**

Vous êtes chef de service. Un travailleur d'origine étrangère acquiesce à tout ce que vous lui demandez et semble avoir compris vos instructions. Mais après un moment, il réalise le travail à sa manière. Que faites-vous ? Qu'est-ce qui peut provoquer ce genre de comportement ? Comment allez-vous réagir ?

#### **Exercice 3 – Vie professionnelle et vie privée**

Vous travaillez en étroite collaboration avec une immigrée mais vous n'entretenez pas de relation amicale. Vous ne dites rien de votre vie privée parce que vous voulez séparer vie professionnelle et vie sociale. En revanche elle vous questionne fréquemment sur la santé de vos parents et de vos enfants. Ses questions vous semblent trop indiscrettes. Que faites-vous ? Pourquoi pose-t-elle ces questions ?

#### **Exercice 4 – L'agent d'entretien et le chef de services**

Vous êtes agent d'entretien et travaillez en binôme avec un immigré. Vous venez de terminer votre travail quand le chef de service vient vous voir. Votre collègue continue à travailler bien que tout soit terminé. Pensez-vous connaître la raison de sa réaction ? Que devriez-vous faire ?

#### **Exercice 5 – L'élève étranger**

Vous êtes enseignant dans un lycée professionnel. Après un incident entre élèves dont l'un est d'origine étrangère, ce dernier est souvent absent. Quand vous le questionnez, il sourit et dit que tout va bien, mais vous ne le croyez pas. Que faites-vous ? Quelle pourrait être la cause de son comportement ?

## **1.3. Evolution des valeurs et des croyances**

Les valeurs mais surtout les croyances (les valeurs constituant la base de notre iceberg culturel) peuvent changer lors de la fréquentation d'une culture différente. C'est le cas, en vivant dans un pays qui n'est pas celui de nos parents, en travaillant à l'étranger mais aussi, dans une moindre mesure, en fréquentant des amis ou en travaillant avec des personnes d'une culture différente.

### **Situations à analyser en groupe**

#### **Exercice 1 - Vivre et travailler à l'étranger**

Imaginez que vous deviez vivre et travailler dans un pays étranger. Comment allez-vous vous y préparer ? Quelles sont les différences avec la France ? Qu'est-ce qui serait le plus difficile ?

#### **Exercice 2 – Langue et culture**

L'un de vos élèves est d'origine étrangère. Il n'a pas de problèmes avec la langue, mais parfois de

compréhension culturelle. Vous pensez que cela vient de son contexte familial. Quels problèmes peuvent-ils trouver leur origine dans un milieu culturel différent ?

### **Exercice 3 – Apprendre des autres cultures**

Vous travaillez en étroite collaboration avec une personne issue de l'immigration. Que pouvez-vous en apprendre ?

## **1.4. Les stéréotypes culturels**

Dans une même culture, les individus diffèrent les uns des autres - ce sont des individualités. Nous avons cependant tendance à attribuer des caractéristiques aux personnes en se basant sur leur origine culturelle : les stéréotypes. Catégoriser les informations permet d'aborder l'inconnu et de nous préparer à la relation. Sans stéréotypes ou au moins sans catégorisations, nous serions désorientés. Toutefois, les stéréotypes peuvent causer des problèmes. En effet, ils se concentrent sur les caractéristiques négatives et sont souvent manichéens. Ils ont tendance à être appliqués à chaque membre d'un groupe, ils génèrent des préjugés et peuvent influencer nos attitudes. Il faut donc reconnaître la manière dont les stéréotypes sont construits et dont ils affectent notre comportement.

### **Situations à analyser en groupe**

#### **Exercice 1 – Stéréotypes nationaux**

Quelles représentations avez-vous des différentes nationalités ?

1. Allemands
2. Français
3. Finlandais
4. Suédois
5. Grecs
6. Anglais
7. Russes
8. Irakiens
9. Chinois
10. Thaï
11. Tuvalu
12. Inuits

Quels sont les avantages et les inconvénients des stéréotypes ? Dans quelles situations les stéréotypes sont-ils utiles ? Quand peuvent-ils être source de difficultés et de malentendus ?

#### **Exercice 2 – Stéréotypes et préjugés**

Vous commencez à travailler à l'étranger. Vos nouveaux collègues n'ont jamais rencontré de Français. Quels stéréotypes ont-ils de la France ? Dans quelle mesure êtes-vous différent ? Quels seraient les préjugés les plus irritants vous concernant ? Comment y réagiriez-vous ?

#### **Exercice 3 – Qui est-elle ?**

Quelle représentation vous faites-vous de la jeune fille sur la photographie ?

D'où vient-elle ?

Où vit-elle ?

Quel âge a-t-elle ?

Quelle est son activité ?

Est-elle mariée ?

A-t-elle des enfants ?

Quelle est sa religion ?

Quels sont ses centres d'intérêt ?

Votre groupe a-t-il une ou plusieurs réponses aux questions ? A quelle question est-il plus difficile de répondre ? Êtes-vous d'accord au sein du groupe ? Qu'est-ce que vos réponses vous ont appris au sujet des préjugés et des stéréotypes ?

## **1.5. Les interactions**

Une interaction est un échange d'information ou d'émotion entre deux individus qui peut passer par la vue, l'odorat, le toucher et l'ouïe. Plusieurs facteurs interviennent donc dans la qualité de nos interactions : le niveau de langue utilisé, la vitesse et le rythme de la parole, le timbre de la voix, l'intonation, les gestes et les expressions corporelles, la distance entre les corps.

### **Situations à analyser en groupe**

#### **Exercice 1 – Votre mode d'interaction**

Décrivez votre mode d'interaction. Est-il différent de celui des autres dans le groupe ? Qu'est ce qui peut vous perturber dans une relation avec autrui.

#### **Exercice 2 – Un collègue étranger**

Vous avez un collègue d'origine immigrée. Vous êtes souvent avec lui et aimez travailler avec lui mais parfois, vous êtes mal à l'aise parce qu'il se rapproche trop et qu'il vous interrompt fréquemment. Vous lui en avez déjà parlé, mais il n'a pas changé ses habitudes. Comment allez-vous réagir ? Comment expliquer son comportement ?

#### **Exercice 3 – Des problèmes de communication**

Vous êtes un superviseur. L'un des employés vient vous parler de problèmes de communication avec un travailleur immigré. Vous ne pensiez pas qu'il y avait des problèmes, vous-même le comprenez parfaitement et il vous comprend. Que conseiller à l'employé ? Comment pouvez-vous l'aider ?

## **1.6 La politesse**

La politesse est constituée par un ensemble de règles acquises par l'éducation qui visent à faciliter les rapports sociaux entre les individus. Au quotidien, la politesse se traduit par les règles de salutation, la façon de nommer les personnes, l'usage de mots comme « s'il vous plaît » et « merci » ainsi que par une gestuelle appropriée.

#### **Exercice 1 – La grossièreté relative**

Vous êtes chef de service. Un travailleur immigré se plaint de la grossièreté des autres employés envers lui. Cependant, vous ne trouvez pas qu'ils le traitent différemment. Comment résolvez-vous la situation ?

#### **Exercice 2 – L'importance des gestes**

Vous êtes formateur. Vous avez deux stagiaires étrangers du même pays dans votre groupe. Ils utilisent souvent des gestes que vous ne comprenez pas. Vous avez remarqué que les autres stagiaires sont gênés aussi. Que faites-vous ?

#### **Exercice 3 – Les expressions grossières**

Listez cinq expressions que vous jugez grossières. Comparez vos réponses avec celles des autres membres du groupe.

#### **Exercice 4 – Un excès de politesse**

Avez-vous déjà trouvé quelqu'un trop poli ? Dans quelle situation ? Qu'est ce qui vous a gêné ?

## **2. Le Langage simplifié**

### **2.1. Quand utiliser le langage simplifié ?**

Le langage simplifié est utile dans les situations de communication où certains participants, issus de l'immigration, ont des difficultés par rapport aux autres. Il permet à un étranger de comprendre ce qui est dit et de prendre une part active à la conversation.

Le langage simplifié est :

Utilisé à l'écrit ou à l'oral

Facile à comprendre

Structurellement non complexe

Adapté aux compétences langagières du récepteur Moins riche que le langage courant

Dépourvu d'ambiguïtés

### **2.2 Comment écrire un texte en langage simplifié ?**

Utilisez des mots et des expressions, familières et courantes

Évitez l'argot, les dialectes, le jargon professionnel, les expressions symboliques et abstraites

Expliquez chaque mot difficile

Développez les signes

Utilisez des phrases courtes

Privilégiez les structures grammaticales simples

Évitez les métaphores

Procédez avec logique dans l'enchaînement de votre écrit

Évitez les changements lorsque vous parlez de lieu et de temps

Proposez des alternatives ou des compléments au texte narratif : carte heuristiques, dessins, photos, schémas, diagrammes

### **2.3. Comment s'exprimer en langage simplifié ?**

#### **Adaptez votre attitude**

Prenez en compte le niveau de langue de l'interlocuteur

Ne parlez pas à un adulte comme à un enfant

Ne paniquez pas si vous n'êtes pas immédiatement compris – donnez le temps à la personne de s'habituer à votre façon de parler

Montrez que vous voulez réellement comprendre et que c'est important pour vous que soyez compris à votre tour

#### **Soignez votre diction**

Articulez et détachez les mots (sans trop insister sur les liaisons)

Utilisez un accent et un timbre de voix approprié mais sans exagération

Mettez en relief les mots principaux

Faites une pause avant d'aborder un nouveau sujet  
Parlez doucement, mais de façon naturelle, non exagérée

### **Assurez le sens des mots**

Expliquez les mots difficiles et les expressions idiomatiques  
N'hésitez pas à chercher les mots difficiles dans un dictionnaire pour trouver des synonymes ou pour pouvoir les expliquer plus facilement  
Évitez les métaphores abstraites  
Expliquez les acronymes (en les notant au tableau)  
Utilisez un vocabulaire du langage courant  
N'utilisez ni argot, ni dialecte  
Employez les termes techniques nécessaires

### **Utilisez des structures de phrase simples**

N'abordez qu'un seul thème à la fois  
Séparez et identifiez les causes et les conséquences  
Soyez aussi concis et systématique que possible

### **Les techniques de renforcement**

Accompagnez vos phrases par des expressions faciales (sans exagération)  
Renforcez votre propos par des gestes, et montrez les objets à votre portée  
Utilisez des alternatives pour transmettre votre message : dessinez des diagrammes ou des schémas, montrez des images ou des vidéos (dans certains cas, des supports complémentaires pourront être préparés en amont de la séance de formation et donnés à l'apprenant, par exemple en complément d'un résumé du cours).  
Construisez une carte heuristique pour illustrer votre propos (et remettez-en une copie à l'apprenant)

### **Vérifiez que vous êtes compris**

Séparez nettement les différents temps : l'écoute, la compréhension et les questions  
Récapitulez régulièrement ce que vous venez de dire, en le formulant d'une manière différente  
Assurez-vous d'être bien compris lorsque vous évoquez les notions de lieu et de temps  
Posez des questions pour vérifier que tout est compris  
Demandez au migrant de résumer ce que vous dites

## **2.4. Exemples**

*Dialogue durant le cours de pâtisserie :*

Formateur : Il est nécessaire d'ajouter du sucre.

Stagiaire : Pardon ?

F : Ajoutez du sucre.

S : Ajoutez ?

F : Oui, ajoutez – mettez plus de sucre

S : Encore du sucre ?

F : Oui, c'est ça.

*Dialogue pour expliquer une expression idiomatique :*

« *Ailleurs l'herbe est toujours plus verte* »

Stagiaire : J'aimerais vivre à Paris, parce qu'il y a plein de choses et c'est beaucoup plus beau qu'ici.



Formateur : Ailleurs l'herbe est toujours plus verte.

S : Quelle herbe ? Où ?

F : C'est une expression. Cela signifie que les choses semblent toujours mieux ailleurs.

*Dialogue sur la confusion au niveau du repérage dans le temps :*

Formateur : Demain la journée sera plus courte, nous finirons à 15 heures parce qu'aujourd'hui nous restons jusqu'à 18 heures. Et pensez bien à faire cet exercice pour après-demain parce que nous allons en avoir besoin par la suite. Est-ce clair ?

Stagiaires : Oui..... Alors, nous pouvons partir maintenant ?

F : Non. Nous finissons à 18 heures.

Stagiaire : Pas à 15 heures ?

F : Aujourd'hui nous finissons à 18 heures. Demain, nous finirons à 15 heures parce qu'on a plus travaillé aujourd'hui. Pour compenser. Au total, vous devez travailler 35 heures dans la semaine. D'accord ?

Stagiaires : Et l'exercice ?

F : L'exercice doit être fini pour après-demain, c'est-à-dire jeudi.

*Comment le dire différemment ? :*

« Au cas où vous verriez le vieux livre avec une couverture bleue que j'ai égaré, je vous serais reconnaissant de bien vouloir me le rapporter. »

→ « J'ai perdu mon livre. Il est vieux et bleu. Si vous le voyez, rapportez-le moi, s'il vous plait. »

## **LANGAGE COURANT :**

**Cookies au chocolat** : Préchauffez votre four à 190° C avec la grille à mi-hauteur. Tapissez deux plaques de cuisson du four avec du papier sulfurisé.

Dans le bol de votre batteur électrique (ou avec un fouet manuel), battez le beurre jusqu'à ce qu'il devienne onctueux et crémeux. Ajoutez les sucres blanc, vanillé et roux et battez jusqu'à ce que le mélange soit moelleux (environ 2 minutes). Incorporez les œufs un par un, en mélangeant bien après chaque œuf incorporé. Raclez les bords du récipient si nécessaire.

Dans un autre bol, mélangez la farine, le bicarbonate de soude et le sel. Ajoutez tous les ingrédients secs à la préparation à base d'œufs et continuez de battre en les incorporant, en ajoutant les copeaux de chocolat et les noisettes (si vous en mettez) à la moitié environ du temps de mixage. Si vous trouvez que la pâte est trop molle, mettez-la au réfrigérateur après l'avoir couverte et laissez la raffermir entre 30 minutes et 2 heures.

Pour de gros cookies, déposez deux cuillerées à soupe de pâte (environ 35 grammes) sur les plaques de cuisson. Faites cuire 10 à 14 minutes, jusqu'à ce que les bords soient dorés. Laissez refroidir complètement sur la grille métallique. Faites environ 4 douzaines de cookies de 7,5 cm de circonférence.

## **LANGAGE SIMPLIFIÉ :**

### **Cookies au chocolat**

1. Préchauffez le four (190° C).
2. Tapissez deux plaques de cuisson avec du papier sulfurisé.
3. Battez le beurre dans un bol jusqu'à ce qu'il soit onctueux et crémeux.
4. Ajoutez le sucre blanc, le sucre vanillé et le sucre brun et battez jusqu'à ce que le mélange devienne moelleux (2 minutes).
5. Ajoutez les œufs un par un. Mélangez bien.
6. Mélangez la farine, le bicarbonate de soude et le sel dans un bol séparé.
7. Ajoutez le mélange de farine, de bicarbonate de soude et de sel à la préparation à base d'œufs.
8. Bien mélanger l'ensemble.
9. Ajoutez les copeaux de chocolats (et les noisettes si vous en avez).
10. Si la pâte est très molle, mettez-la au réfrigérateur (pendant 30 minutes à 2 heures).
11. Pour chaque cookie, déposez deux cuillerées à soupe de pâte sur la plaque de cuisson.

12. Faites cuire de 10 à 14 minutes.
13. les cookies sont dorés quand ils sont prêts.
14. Laissez refroidir les cookies avant de les manger.

### 3. Conseil interculturel et formation sur le lieu de travail

#### **Le formateur et l'apprenant**

ont une origine culturelle différente  
n'ont pas la même langue maternelle, certains d'entre eux ont des difficultés avec le français  
peuvent avoir des valeurs, des représentations et des codes culturels différents

#### **Le formateur**

respecte les compétences que l'apprenant a acquises dans le pays d'origine  
traite les différences culturelles comme faisant partie intégrante du processus de formation  
considère que le fait d'être homme ou femme, formateur ou stagiaire, employeur ou employé peut affecter le processus de communication  
sait que le degré d'intégration sociale du stagiaire affecte sa capacité d'apprentissage  
utilise un langage simplifié pour mieux se faire comprendre  
dispose d'un temps suffisamment long pour la formation

#### **Les commentaires du formateur**

sont encourageants  
sont clairs et précis  
sont justes et personnalisés  
formulés en utilisant la technique du hamburger (bon - à améliorer - bon)  
sont suffisamment fréquents  
apportent une information en fonction des objectifs à atteindre  
incluent une possibilité d'auto-évaluation

bon

à améliorer

bon

La méthode hamburger:

Quand vous émettez une critique, vous commencez avec un compliment constructif concernant ce que la personne réussit bien (la partie moelleuse du petit pain). Vous entrez ensuite dans le cœur du problème, qui consiste en une critique constructive. Enfin, vous concluez par un autre compliment (l'autre partie moelleuse du petit pain). C'est une technique efficace pour soumettre une critique constructive entre deux compliments. Cela aide la personne à recevoir la critique sans être sur la défensive.

# **Modèle de sensibilisation en cinq étapes basé sur des situations d'apprentissage en entreprise**

## **1/ PREPARATION**

**Explication du contexte**

## **2/ FORMATION**

**Le formateur donne des exemples et décrit**

## **3/ VISUALISATION**

**L'apprenant crée une représentation chronologique de la méthode de travail**

## **4/ EVALUATION**

**L'apprenant reformule avec ses propres mots sa progression dans le travail  
Le formateur corrige si cela est nécessaire**

## **5/ ENTRAINEMENT PERSONNEL**