

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À
L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN LOISIR, CULTURE ET TOURISME

PAR
SABINE CLAUDIA HOCK

LES RENCONTRES INTERCULTURELLES ENTRE ÉTUDIANTS
AU SEIN D'UNE UNIVERSITÉ QUÉBÉCOISE :
LES MÉCANISMES, LES FACTEURS QUI LES INFLUENCENT, LES
PROBLÈMES OCCASIONNÉS ET LES STRATÉGIES DE RÉOLUTION

MARS 2012

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

MAÎTRISE EN LOISIR, CULTURE ET TOURISME (MA.)

Programme offert par l'Université du Québec à Trois-Rivières

LES RENCONTRES INTERCULTURELLES ENTRE ÉTUDIANTS AU SEIN D'UNE UNIVERSITÉ
QUÉBÉCOISE : LES MÉCANISMES, LES FACTEURS QUI LES INFLUENCENT, LES PROBLÈMES
OCCASIONNÉS ET LES STRATÉGIES DE RÉOLUTION

PAR

SABINE CLAUDIA HOCK

Mme Maryse Paquin, directrice de recherche

Université du Québec à Trois-Rivières

Farrah Bérubé, évaluateur

Université du Québec à Trois-Rivières

Luc Prud'homme, évaluateur

Université du Québec à Trois-Rivières

MÉMOIRE DÉPOSÉ le 28/03/2012

Sommaire

Selon les écrits, il existe un phénomène précis au sein des universités appelé le dilemme interculturel. Depuis plusieurs années, le nombre d'étudiants internationaux dans les universités se multiplient. Il semble logique de conclure que le nombre, la fréquence et les répercussions positives des rencontres interculturelles augmentent en conséquence. Toutefois, les écrits affirment que ce n'est pas le cas. Afin de mieux documenter ce phénomène, la présente recherche vise à identifier les mécanismes sous-jacents aux rencontres interculturelles et les facteurs qui les influencent. Elle vise également à déterminer les problèmes occasionnés lors de ces rencontres, ainsi que leurs stratégies de résolution. La présente recherche s'inscrit dans un processus inductif. Inspiré par la phénoménologie, la méthode de collecte des données est constituée d'entrevues pré-structurées, réalisées auprès de cinq étudiants d'une même université québécoise. Les résultats obtenus à partir d'une analyse inductive des données qualitatives, confirment largement ceux présentés dans les écrits. De plus, sept nouveaux énoncés émergent de la présente étude, ce qui permet d'approfondir le phénomène du dilemme interculturel au sein des universités québécoises. Concrètement, les rencontres interculturelles entre étudiants universitaires sont caractérisées par la préférence des moyens de communication technologiques impersonnels, l'influence de l'éducation et de la socialisation individuelle, l'impact des événements et des phénomènes historiques et politiques, l'influence du statut socioéconomique, l'aspect délicat de la religion, l'incompatibilité au plan des idéologies, ainsi que le manque de capacité à résoudre les problèmes d'une manière complète et satisfaisante.

Table des matières

Sommaire	ii
Table des matières.....	iii
Liste des tableaux	ix
Liste des figures.....	x
Remerciements	xi
Introduction.....	1
Chapitre 1 : Problématique	4
1.1 Les rencontres interculturelles dans la littérature	6
1.2 Problème général	12
1.2.1 Effets positifs des rencontres interculturelles	13
1.2.2 Remise en question de la conception positive généralement diffusée	15
1.2.3 Nombre croissant d'étudiants internationaux	16
1.2.4 Plus d'étudiants internationaux signifie-t-il plus de rencontres interculturelles ?	17
1.2.5 Peu de recherches portant sur les rencontres interculturelles dans les universités	18
1.2.6 Note par rapport à la complexité du sujet	19
1.3 Problème de recherche spécifique	20
1.3.1 Diversité culturelle au sein de l'université québécoise étudiée	21
1.3.2 Dilemme interculturel	21
1.4 Question générale de recherche	22
Chapitre 2 : Cadre théorique.....	23
2.1 Mécanismes d'une rencontre interculturelle	25

2.1.1	Définition d'une rencontre interculturelle.....	25
2.1.2	Perceptions d'une rencontre interculturelle	27
2.1.3	Caractéristiques d'une rencontre interculturelle.....	30
2.1.4	Processus d'une rencontre interculturelle	32
2.2	Facteurs influençant une rencontre interculturelle.....	38
2.2.1	Facteurs structurels.....	41
2.2.2	Facteurs communicationnels et linguistiques	44
2.2.3	Facteurs personnels	51
2.2.4	Facteurs psychologiques	54
2.2.5	Facteurs culturels.....	56
2.2.6	Facteurs traditionnels	71
2.2.7	Facteurs historiques.....	74
2.2.8	Facteurs politiques.....	79
2.2.9	Facteurs socioéconomiques	84
2.2.10	Facteurs religieux	86
2.2.11	Facteurs idéologiques.....	89
2.3	Problèmes occasionnés lors d'une rencontre interculturelle	94
2.3.1	Vision idyllique des répercussions positives de rencontres interculturelles	94
2.3.2	Pratique de ségrégation	95
2.3.3	Échec de la communication	96
2.3.4	Sentiment d'être perdu, frustré, en colère ou blâmé.....	97
2.3.5	Fausse perceptions à l'origine d'un conflit interculturel.....	97
2.4	Stratégies de résolution des situations-problèmes	98
2.4.1	Acceptation de l'impossibilité d'une compréhension totale d'une autre culture.....	98

2.4.2	Acquisition du contrôle au travers des fuites dans des « méta-espaces »	99
2.4.3	Patience et effort continu	100
2.4.4	Permission d'exprimer sa colère et sa frustration.....	101
2.4.5	Succès des stratégies de résolution.....	101
2.5	Modèle conceptuel de la recherche.....	101
2.6	Question spécifique et objectifs de la recherche.....	104
Chapitre 3 : Méthodologie		105
3.1	Stratégie de recherche.....	109
3.2	Population et échantillon	111
3.2.1	Méthode d'échantillonnage.....	113
3.2.2	Critères d'inclusion et d'exclusion	114
3.2.3	Nombre de sujets formant l'échantillon	115
3.2.4	Description de l'échantillon.....	116
3.3	Limites à la recherche.....	117
3.4	Milieu de recherche	118
3.5	Opérationnalisation des variables	119
3.5.1	Première variable.....	121
3.5.2	Deuxième variable.....	124
3.5.3	Troisième variable	127
3.5.4	Quatrième variable	129
3.6	Méthode de collecte des données.....	131
3.6.1	Méthode de collecte des données	132
3.6.2	Entrevue qualitative pré-structurée.....	133
3.6.3	Guide d'entrevue	134
3.6.4	Préparation générale des entrevues	135

3.7 Éthique et déontologie.....	135
3.7.1 Certificat d'éthique.....	136
3.8 Stratégie d'analyse des données.....	137
3.9 Analyse qualitative des données	138
Chapitre 4 : Résultats	141
4.1 Mécanismes des rencontres interculturelles à l'université étudiée.....	144
4.1.1 Définition des rencontres interculturelles à l'université étudiée	144
4.1.2 Perceptions des rencontres interculturelles à l'université étudiée.....	145
4.1.3 Caractéristiques des rencontres interculturelles à l'université étudiée.....	145
4.1.4 Processus des rencontres interculturelles à l'université étudiée	149
4.2 Facteurs influençant les rencontres interculturelles à l'université étudiée.....	150
4.2.1 Facteurs structurels.....	150
4.2.2 Facteurs communicationnels et linguistiques	154
4.2.3 Facteurs personnels	157
4.2.4 Facteurs psychologiques	158
4.2.5 Facteurs culturels.....	160
4.2.6 Facteurs traditionnels	163
4.2.7 Facteurs historiques.....	164
4.2.8 Facteurs politiques.....	165
4.2.9 Facteurs socioéconomiques	168
4.2.10 Facteurs religieux	169
4.2.11 Facteurs idéologiques.....	170
4.3 Problèmes occasionnés lors des rencontres interculturelles à l'université étudiée.....	170
4.3.1 Adaptation au système universitaire québécois.....	171

4.3.2 Perception de la vie commune avec d'autres cultures.....	172
4.3.3 Différences concernant les bonnes manières.....	174
4.3.4 Mauvaise perception de l'amitié.....	176
4.4 Stratégies de résolution utilisées par les étudiants universitaires	178
4.4.1 Conflit ouvert.....	178
4.4.2 Silence	179
4.4.3 Abandon	180
4.4.4 Évitement des risques.....	180
4.4.5 Conséquences pour des futures rencontres interculturelles	180
Chapitre 5 : Discussion et interprétation des résultats	185
5.1 Réponse à la question de recherche	186
5.2 Existence du problème de recherche	187
5.2.1 Rappel du problème de recherche	188
5.2.2 Présence du dilemme interculturel à l'université étudiée	188
5.2.3 Fiabilité, validité et objectivité des résultats obtenus.....	189
5.3 Nouveaux constats qui approfondissent le problème de recherche	190
5.3.1 Convergences et divergences par rapport aux mécanismes de la rencontre interculturelle	190
5.3.2 Convergences et divergences par rapport aux facteurs influençant la rencontre interculturelle.....	193
5.3.3 Convergences et divergences par rapport aux problèmes occasionnés lors de la rencontre interculturelle.....	205
5.3.4 Convergences et divergences par rapport aux stratégies de résolution.....	209
5.4 Synthèse des nouveaux constats émergents de la recherche	212
Chapitre 6 : Conclusion.....	215

6.1 Transfert des nouveaux constats dans le domaine pratique	216
6.2 Futures pistes de recherche.....	219
Références.....	221
Appendice A : Guide d’entrevue.....	226
Appendice B : Lettre d’information et formulaire de consentement	231

Liste des tableaux

Tableaux

1	Les dimensions influençant la perception de l'interaction interculturelle selon Knapp & al. (1980, cité dans Chen, 2002) et Chen (2002).....	30
2	Les éléments qui influencent une rencontre interculturelle selon Argyle & al. (1981, cités dans Pearce & al., 1998)	40
3	Processus de choc culturel (Oberg, 1960 et Wagner, 1996, cités dans Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007) versus le concept de la sensibilité interculturelle (Bennett, 1993, cité dans Hammer, 2004)	88
4	Résumé de la méthode de recherche.....	108
5	Profils des participants à la recherche.....	117
6	Les variables de la recherche.....	121
7	Version condensée des résultats de la recherche.....	183

Liste des figures

Figures

1	Processus de l'apprentissage interculturel selon Kolb & Frey (1975) et Kolb (1984)	36
2	Modèle de la culture en « iceberg » selon Schein (1985, cité dans Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007).....	59
3	Modèle sur les différences culturelles en pelures d'oignon selon Hofstede (1991).....	64
4	Processus du choc culturel, selon Zeuner (2006).....	82
5	Modèle conceptuel de la recherche.....	103
6	Graphique sur la présence internationale à l'université étudiée (session d'hiver 2010).....	112
7	La variable « les mécanismes des rencontres interculturelles à l'université étudiée » et ses quatre dimensions.....	123
8	La variable « les facteurs influençant les rencontres interculturelles à l'université étudiée » et ses 11 dimensions	126
9	La variable « les problèmes occasionnés lors des rencontres interculturelles à l'université étudiée » et ses deux dimensions	128
10	La variable « les stratégies de résolution employées par les étudiants universitaires » et ses deux dimensions	130
11	Les catégories et sous-catégories émergentes	143

Remerciements

À mon père et à ma mère, à qui je dédie ce mémoire, à ma famille au ciel et sur la terre, à Yves, à mes amis qui m'ont accordé tout leur amour et soutien. Je vous aime et vous remercie infiniment.

Je tiens à remercier particulièrement ma directrice, madame Maryse Paquin, pour sa direction et ses idées inspirantes, sans lesquels mon mémoire n'aurait pas pu aboutir à ce niveau. Je tiens également à exprimer ma gratitude à tous les participants à la recherche, sans qui ce mémoire n'aurait pas pu être réalisé, de même qu'à tous mes professeurs de l'Université du Québec à Trois-Rivières et de la Ludwig-Maximilians-Universität München pour leurs connaissances et expériences partagées.

Au-dessus de toutes ces personnes, je bénis Dieu pour sa protection et son repère.

Sabine Claudia Hock

Introduction

Depuis plusieurs années, nous sommes témoins d'une forte interconnexion à l'échelle mondiale qui a pour conséquence la croissance de la diversité culturelle dans tous les secteurs de la vie. Peu importe que nous soyons au travail, au club de tennis, à la boulangerie ou chez le dentiste, si nous lisons un journal ou regardons la télévision ou, encore, nous sommes à l'école primaire ou à l'université, forcément, nous rencontrons d'autres personnes provenant d'un contexte culturel différent du nôtre. Tous les jours, il nous arrive de faire des rencontres et des échanges interculturels (Roth & Roth, 2001).

Le phénomène des rencontres interculturelles n'est pas apparu sans attirer l'intérêt de nombreux chercheurs de différentes disciplines, telles que les sciences économiques et de la gestion, les sciences communicationnelles et linguistiques, la sociologie, l'ethnologie et la psychologie. C'est de cet intérêt croissant qu'a émergé la discipline des études en communication interculturelle. Une nouvelle discipline scientifique est née pour satisfaire le besoin d'en savoir toujours plus sur les rencontres interculturelles. Un des plus importants pères fondateurs des études en communication interculturelle est, sans aucun doute, l'ethnologue Edward T. Hall. Le chercheur américain a travaillé entre 1950 et 1955 comme formateur au *Foreign Service Institute*, une autorité du ministère américain des Affaires étrangères qui a pour objectif de préparer des coopérants, des diplomates et des fonctionnaires du gouvernement à leur mandat à l'étranger. De son expérience au sein du

Foreign Service Institute et de ses échanges avec des collègues chercheurs, a résulté la publication de son ouvrage *The Silent Language* en 1959. Cet écrit d'Edward T. Hall est, jusqu'à aujourd'hui, reconnu comme le document fondateur de la discipline des études en communication interculturelle. Depuis ce temps, un grand nombre de chercheurs ont conduit des recherches dont l'objectif est de mieux connaître et comprendre le phénomène des rencontres interculturelles (Laviziano, 2005).

Par ce mémoire, nous espérons contribuer à une meilleure connaissance et compréhension des rencontres interculturelles en milieu universitaire. Pour y parvenir, nous avons conduit une recherche présentée en six chapitres. Dans le premier chapitre, nous illustrons la problématique de recherche qui décrit le problème général et spécifique associé aux rencontres interculturelles au sein d'une université québécoise. Le deuxième chapitre présente le cadre théorique et le modèle conceptuel de la recherche, ainsi que les écrits des chercheurs ayant publié des ouvrages en matière de rencontres interculturelles. Dans le troisième chapitre, nous familiarisons le lecteur avec la méthodologie de recherche qui inclut la stratégie de recherche, la méthode d'échantillonnage, la méthode de collecte des données et la stratégie d'analyse des données. Le quatrième chapitre présente les résultats de la recherche. Dans le cinquième chapitre, nous conduisons une discussion et une interprétation de nos résultats, en les comparants à ceux obtenus par d'autres chercheurs. Enfin, le sixième chapitre présente la conclusion de ce mémoire avec les limites et les propositions pour de futures recherches.

Chapitre 1

Problématique

Dans le premier chapitre, nous présentons la problématique de recherche. Celle-ci se divise en deux parties. La première tente d'expliquer le problème général associé aux rencontres interculturelles. Il s'agit de nommer les effets positifs de telles rencontres, avant de remettre en question la conception favorable généralement admise, à savoir que chaque rencontre interculturelle représente une expérience unique, enrichissante et intéressante. De plus, il est question du nombre croissant d'étudiants internationaux au sein des universités québécoises, qui laisse supposer qu'il entraînerait une augmentation des rencontres interculturelles. Nous posons ensuite la question à savoir si plus d'étudiants internationaux signifie plus de rencontres interculturelles. Enfin, nous traitons de la nature des rencontres interculturelles se déroulant au sein des universités québécoises, ainsi que de la connaissance et la compréhension dont nous disposons à leur sujet. Nous terminons cette partie sur le problème général que posent les rencontres interculturelles entre étudiants au sein des universités au Québec, ainsi que par une note sur la complexité de ce sujet.

La deuxième partie de la problématique de recherche traite du problème spécifique associé aux rencontres interculturelles. Il est question d'aborder la diversité culturelle au sein des universités québécoises. Nous illustrons ensuite le phénomène du dilemme interculturel, avant de présenter la question générale de recherche.

1.1 Les rencontres interculturelles dans la littérature

Plusieurs chercheurs s'intéressent à la problématique des rencontres interculturelles entre étudiants et publient des résultats de recherche à ce sujet (Chen, 2002 ; Cools, 2006 ; Dunne, 2009 ; Durant & Shepherd, 2009 ; Fordham, 2005 ; Gareis, 2000 ; Gill, 2007 ; Holmes, 2005 ; 2006 ; Kudo & Simkin, 2003 ; Sias, Drzewiecka, Meares, Bent, Konomi, Ortega & White, 2008; Tamiko, Chitgopekar, Huynh Thi Ahn Morrison & Shaou-Whea Dodge, 2004 ; Williams Rundstrom, 2005). Toutefois, ils omettent souvent de décrire le contexte dans lequel de telles rencontres se déroulent.

Pour sa part, Chen (2002) a étudié les perceptions des interactions interculturelles d'étudiants du premier cycle après une interaction face-à-face avec des étudiants internationaux. L'auteur a isolé les trois facteurs qui décrivent la perception d'une interaction interculturelle : la synchronie, la difficulté et le point commun. Ces perceptions sont corrélées positivement avec la satisfaction de la communication. Quant à Cools (2006), il a conduit une recherche qualitative en utilisant les dialectiques de Baxter & Montgomery (1996), en vue d'examiner la communication dans la relation de six couples interculturels qui vivent en Finlande. Le chercheur a identifié sept facteurs culturels pouvant influencer la relation de couple interculturel. Il s'agit de la langue et de la communication, de l'adaptation de l'époux, des amis, de l'éducation des enfants, des rôles hommes-femmes, de la visibilité et des traditions. En ce qui concerne Dunne (2009), au moyen de la théorie ancrée, il a explorée les perspectives d'étudiants hôtes irlandais par rapport au contact

interculturel. Dunne (2009) a découvert que les concepts de nationalité, d'âge et de maturité sont centraux pour les étudiants universitaires en ce qui concerne la construction de la différence culturelle sur le campus. Par ailleurs, Durant & Shepard (2009) ont cherché à connaître et comprendre les implications du contact interculturel sur les différentes dimensions culturelles et communicationnelles de celui-ci. Ils ont constaté que la diffusion complexe, l'adaptation et l'hybridation des normes communicationnelles présentent les éléments significatifs du contact interculturel. Pour sa part, Fordham (2005) a conduit une recherche ethnographique pour mieux connaître et comprendre la manière dont les Club Rotary préparent et socialisent les jeunes Américains pour leur permettre de séjourner à l'étranger. Il a découvert que les Club Rotary emploient surtout des tropes utilisés dans des descriptions occidentales sur le tourisme et les voyages. Gareis (2000) a exploré les expériences d'amitié chez des étudiants allemands sur les campus américains. Le chercheur a trouvé que les étudiants allemands rencontrent des difficultés par rapport aux différences culturelles dans la formation d'amitiés. Il est non seulement question des différents concepts sur l'amitié, mais également des différences par rapport aux aspects publics versus les aspects privés de la personnalité. Cette situation cause de la confusion et des malentendus. Cependant, les étudiants allemands sont plutôt satisfaits de leurs expériences amicales vécues aux États-Unis. Gill (2007) a étudié le processus d'apprentissage interculturel en trois étapes, qu'il a appelé « stress-adaptation-croissance », chez des étudiants internationaux d'universités britanniques. Le chercheur a identifié l'adaptation interculturelle comme étant un processus d'apprentissage interculturel. Cette adaptation permet aux étudiants internationaux de transformer leur perception de l'expérience

éducative, leurs connaissances, leurs valeurs et leur conscience des autres cultures. Hammer (2004) a étudié l'effet d'un programme d'échange avec l'organisation *American Field Service* (AFS) sur les perceptions des lycéens. Selon Hammer (2004), ceux-ci possèdent plus de compétences interculturelles, plus de connaissances du pays hôte, de meilleures connaissances linguistiques, moins de peurs à interagir avec des personnes d'autres cultures, plus d'amis de cultures différentes et un plus grand réseau interculturel. Quant à Holmes (2005 ; 2006), il a cherché à connaître et comprendre les expériences de communication interculturelle et l'apprentissage effectuées chez les étudiants chinois d'universités en Nouvelle-Zélande. Holmes (2005) a découvert que ceux-ci ont dû acquérir des stratégies de communication qui leur permettent de questionner, d'expérimenter, d'interrompre et de gérer des situations d'apprentissage coopératives. Des alliances avec d'autres étudiants chinois ou internationaux facilitent leur connaissance et compréhension interculturelle et éducative. De plus, Holmes (2006) a trouvé que des règles de communication des étudiants chinois, qui incluent la négociation faciale, la conservation des rôles et de l'harmonie, ne sont pas compatibles avec les règles néo-zélandaises de la communication en classe. Pour leur part, Kudo & Simkin (2003) ont examiné les perceptions au sujet de la formation d'amitiés interculturelles chez des étudiants japonais d'universités en Australie. Les chercheurs ont identifié les facteurs qui influencent le plus le développement des amitiés interculturelles : le contact fréquent, les similarités concernant le caractère et l'âge, la présentation du soi et la réceptivité des étudiants d'autres pays. Quant à Sias & al. (2008), il a étudié le développement d'amitiés interculturelles au travers d'analyses d'entrevues conduites avec des personnes qui ont des amis d'origine culturelle

différente. D'après cette étude, il existe quatre facteurs qui influencent le plus le développement des amitiés interculturelles : la socialisation visée, les similarités culturelles, les différences culturelles et les expériences interculturelles antérieures. Également, Tamiko & al. (2004) ont analysé la fréquence et la nature des contacts interculturels entre des étudiants universitaires appartenant à des groupes ethniques différents. Les chercheurs ont trouvé qu'un groupe ethnique ne s'engage généralement dans des interactions qu'avec un autre groupe ethnique. Pour la plupart de ces interactions, elles ont lieu sur le campus, en classe ou à l'extérieur de celui-ci, de même qu'au travail. De plus, chaque groupe ethnique possède des définitions différentes et contradictoires en ce qui concerne le contact interculturel. Enfin, Williams Rundstrom (2005) a exploré et comparé les aptitudes en communication interculturelle entre des étudiants qui ont étudié à l'étranger et ceux qui sont restés chez eux. Le chercheur a confirmé l'hypothèse que les étudiants qui ont étudié à l'étranger ont subi des changements plus significatifs par rapport à leurs aptitudes en communication interculturelle. Williams Rundstrom (2005) a conclu que l'exposition à d'autres cultures prédispose à une augmentation des aptitudes en communication interculturelle.

En l'absence d'un concept sur la rencontre interculturelle en milieu universitaire, il est nécessaire de puiser dans le domaine du tourisme pour en connaître et comprendre le sens. Considérant une rencontre interculturelle comme un séjour touristique, certains auteurs peuvent être consultés, notamment ceux qui traitent du phénomène de

l'interculturalisme dans le cadre touristique (Steiner & Reisinger, 2004 ; Kielbasiewicz-Drozdowska & Radko, 2006 ; Almeida Santos & Rozier, 2007 ; Raymond & Hall, 2008 ; Pearce, Kim & Lussa, 1998 ; Yoo & Sohn, 2003 ; Sizoo, Iskat, Plank & Serrie, 2003 ; Hottola, 2005 ; Meulan, 2004 ; Testa, 2009). Ces chercheurs proposent des concepts et des explications générales du phénomène qui peuvent être transposés par analogie au contexte de la présente recherche.

Steiner & Reisinger (2004) ont tenté de conceptualiser la communication interculturelle pour décrire la communication entre touristes. Kielbasiewicz-Drozdowska & Radko (2006) ont exploré la signification de la diversité des moyens de communication lors d'interactions entre touristes de culture différente. Almeida Santos & Rozier (2007) ont conduit une étude exploratoire qui a évalué les relations significatives entre les perceptions de la compétence de communication interculturelle et les stratégies de négociation de conflit, chez des travailleurs de parcs et leurs visiteurs latino-américains et afro-américains. Raymond & Hall (2008) ont cherché à mieux connaître et comprendre dans quelle mesure le phénomène des programmes de tourisme bénévole, à savoir que s'ils ne sont pas bien mis en œuvre, peut générer des malentendus interculturels et mener à des stéréotypes culturels. Pearce & al. (1998) ont cherché à mieux connaître et comprendre le contact qui s'établit entre des touristes et des hôtes, en mettant l'accent sur l'évaluation de la stratégie qu'ils nomment *culture assimilator* (Fiedler & al., 1962, cités dans Pearce & al., 1998). Cette stratégie vise à rendre les contacts interculturels plus efficaces. Yoo et Sohn (2003) ont

choisi une approche dite naturelle (*naturalistic approach*) pour mettre en lumière la structure et la signification des interactions interculturelles entre des touristes et des résidents locaux. Ils ont découvert que les touristes se retrouvent dans un processus de négociation culturelle qui est caractérisé par l'adaptation aux défis posés par les différences culturelles. Lors des rencontres avec des résidents locaux, les touristes vivent trois types de conflits de rôle : la limitation de relations, le système commercial de tourisme et la timidité liée à l'état d'être un étranger. Sizoo & al. (2003) ont mesuré l'effet de la sensibilité interculturelle sur l'ouverture d'esprit d'employeurs dans le cadre de rencontres professionnelles interculturelles. Les résultats ont montré que les employeurs ayant une grande sensibilité interculturelle sont significativement plus ouverts à de telles rencontres que leurs collègues qui n'en possèdent qu'une faible. Hottola (2005) a étudié la stratégie de la fuite dans des « méta-espaces », tel que le management de contrôle utilisé lors de séjours touristiques. Il a découvert que les touristes acquièrent du contrôle au travers d'une variété de décisions spatio-temporelles et comportementales. Les touristes cherchent donc de la prédictibilité, de la dominance culturelle et de la ségrégation conséquente. Meulan (2004) a conduit une recherche sur le contact interculturel qui peut survenir entre des personnes œuvrant dans le secteur de l'hébergement et de la restauration au Québec et des visiteurs japonais. Les résultats montrent que la communication limitée, de la part des visiteurs japonais et des éléments objectifs de la culture japonaise (notamment les coutumes à table, la conception de la chambre et le bain), joue un rôle important lors du contact interculturel. Enfin, Testa (2009) a cherché à connaître et comprendre les styles de relations qui s'établissent entre des membres de cultures différentes dans le cadre de l'industrie

d'hospitalité. Selon l'auteur, la similarité culturelle a des impacts sur la perception des employeurs sur les relations et l'organisation avec d'autres employeurs, par rapport au comportement. Toutefois, elle n'a pas d'impacts sur le style de leadership de ceux-ci.

1.2 Problème général

Le problème général de cette étude est basé sur l'idée répandue que chaque rencontre interculturelle apporte toujours des effets positifs, tels que la connaissance d'une nouvelle culture, le développement de la tolérance et du respect ou l'abandon de préjugés. L'internationalisation croissante survenant au sein des universités amènerait donc à conclure que le nombre de contacts interculturels y augmentent, ainsi que leurs répercussions positives, tels que le développement de la compétence interculturelle, l'amélioration des connaissances linguistiques et l'échange académique. Or, dans les résultats de recherche publiés sur la question, nous constatons la situation inverse, à savoir : le nombre croissant d'étudiants de cultures différentes dans les universités n'aboutit ni à une augmentation des contacts interculturels, ni à une augmentation de leurs répercussions positives. À l'inverse, les étudiants de cultures différentes ont plus tendance à rester dans leurs groupes culturels respectifs. Le peu de recherches et la complexité du problème s'y ajoutent. D'où l'importance et la nécessité de mener la présente étude.

De plus, nous pouvons nous référer à une pertinence sociale et scientifique qui souligne également la nécessité de mener la présente étude. Le contexte socio-environnemental contemporain dans lequel nous nous trouvons, est fortement marqué par les échanges internationaux et l'immigration. Ces phénomènes amènent à l'accroissement d'hétérogénéité dans nos sociétés qui quant à elles connaissent une grande diversité d'attitudes face à la différence. Devant cette trame, il est important que les rencontres interculturelles deviennent une préoccupation importante pour les chercheurs. En outre, les universités ont recours à des dispositifs de formation qui promeuvent les échanges internationaux en évoquant de multiples avantages à cet effet. Toutefois, les universités ont besoin de savoir si ces avantages existent réellement et si les conditions sous lesquelles les échanges internationaux se déroulent, permettent concrètement de rencontrer ces avantages.

1.2.1 Effets positifs des rencontres interculturelles

L'importance de se pencher sur les effets positifs des rencontres interculturelles entre étudiants universitaires est soulignée dans les résultats d'une étude menée par Hammer (2004). Selon le chercheur, les étudiants qui ont évolué dans un contexte culturel différent pendant une année ont démontré avoir multiplié leur compétence interculturelle et avoir acquis de meilleures connaissances sur le pays d'accueil et la langue qui s'y parle. En outre, les étudiants ressentent moins d'anxiété à interagir avec des personnes appartenant à d'autres cultures. En général, ils ont plus d'amis provenant d'autres pays et profitent des réseaux interculturels plus étendus.

Les rencontres interculturelles ont le potentiel d'amener des changements profonds chez les étudiants. Il est question de transformations positives par rapport à leur connaissance et compréhension d'une expérience interculturelle, à leurs connaissances d'eux-mêmes, à leur conscience des autres (Ricoeur, 1992, cité dans Gill, 2007), à leurs valeurs, ainsi qu'à leur vision du monde. Surtout, le contact avec les étudiants locaux permet de leur faire bénéficier de la performance académique et de l'adaptation socioculturelle des étudiants internationaux (Kashima & Loh, 2006 ; Kudo, 2000, cités dans Dunne, 2009). Pour faire des rencontres interculturelles un événement enrichissant, Williams Rundstrom (2005) avance que les interactions entre étudiants universitaires doivent représenter un pilier sur lequel repose tous les programmes d'échange. De plus, il ne faut pas négliger d'exposer les étudiants locaux aux autres cultures.

Pour ce qui est de Fordham (2005), il avance que l'expérience d'une autre culture est, par nature, enrichissante et avantageuse en ce qui concerne la formation d'une personnalité ouverte. Selon le chercheur, le contact interculturel peut servir de catalyseur pour s'ouvrir aux autres cultures. Furnham & Alibhai (1985, cité dans Gareis, 2000), ainsi que Yum (1988, cité dans Gareis, 2000), affirment que les contacts interculturels comptent parmi les facteurs qui influencent le plus la perception des étudiants face aux autres cultures. De tels contacts sont également capables de réduire les stéréotypes, ainsi que les attitudes ethnocentriques. À ce titre, le *Rotary International* est convaincu que les étudiants universitaires peuvent servir d'agents de changement culturel dans leur milieu respectif,

lorsqu'ils entretiennent des contacts avec différentes cultures (Fordham, 2005). Enfin, d'après Gareis (2000), les rencontres interculturelles entre étudiants de diverses cultures ont des impacts significatifs sur les relations internationales futures.

1.2.2 Remise en question de la conception positive généralement diffusée

La conception à l'effet que les rencontres interculturelles peuvent contribuer à réduire les frontières culturelles et sociales, ainsi qu'augmenter la tolérance, la conscience culturelle et le développement d'un sentiment d'être un citoyen du monde est fortement remise en question dans les écrits. Raymond & Hall (2008) affirment qu'elles renforcent plutôt les stéréotypes existants et approfondissent les dichotomies du « nous » versus « les autres ». À l'origine de cette affirmation se trouve le fait que beaucoup de personnes perçoivent le contact interculturel comme une situation dans laquelle la connexion avec l'autre culture est compliquée, parfois même impossible. La raison est que les repères sur la manière d'agir et de communiquer sont absents. S'ensuivent des sentiments de frustration et de colère qui représentent des conséquences non négligeables (Pearce & al., 1998). Plusieurs chercheurs, qui s'intéressent aux rencontres interculturelles, arrivent également à la conclusion que l'hostilité et les divisions raciales s'élaborent souvent lors de telles rencontres (Tamiko & al., 2004).

1.2.3 Nombre croissant d'étudiants internationaux

Angell (1986, cité dans Gareis, 2000) constate que la migration internationale d'aujourd'hui produit de plus en plus de contextes où il y a présence d'interactions multiculturelles complexes. D'un point de vue élargi, ces contextes sont générés dans le cadre de la mondialisation des échanges entre les institutions, les groupes, les réseaux et les familles. Ceux-ci peuvent être identifiés, localisés et documentés (Gareis, 2000).

La migration massive, les programmes d'échanges pour les étudiants et l'importance de l'éducation chez les étudiants internationaux créent un environnement multiculturel au sein des universités (Holmes, 2006). Les caractéristiques de la population étudiante reflètent également l'assemblage des communautés qui se forment selon des *patterns* contemporains de la migration, du voyage, de la relocalisation, ainsi que de l'interaction sociale, typiques dans de nombreuses zones métropolitaines (Durant & Shepherd, 2006).

Par ailleurs, selon Walker (1985, cité dans Gill, 2007) et Elsey (1990, cité dans Gill, 2007), les universités sont avant tout motivées par le recrutement d'étudiants internationaux pour des considérations financières. Ce recrutement ne signifie pas pour autant que les institutions universitaires consacrent suffisamment de ressources financières pour prendre

adéquatement en charge ces étudiants. En outre, selon Leonard & al. (2003, cité dans Gill, 2007), les universités ne répondent généralement ni à leurs attentes, ni à leurs besoins.

1.2.4 Plus d'étudiants internationaux signifie-t-il plus de rencontres interculturelles ?

Selon Tamiko & al. (2004), le dilemme interculturel apparaît comme une nouvelle situation au sein des campus universitaires d'aujourd'hui. Grâce à l'internationalisation croissante, nous y trouvons des contextes culturels hétérogènes qui prédisposent à deux options : soit il y a plus de contacts interculturels en raison d'une augmentation d'opportunités, soit on aboutit à la création de communautés culturelles séparées. Très souvent, c'est la deuxième option qui l'emporte, c'est-à-dire que nous constatons la coexistence de communautés culturelles différentes. Dans ces communautés, les différents groupes vivent les uns autour des autres. Et, plus que jamais auparavant, ils n'ont que des contacts limités, voire même une absence de contacts interculturels (Tamiko & al., 2004).

Généralement, la communauté d'étudiants offre un cas intéressant de *melting-pot* culturel – celui-ci permet de gérer des connaissances potentiellement importantes sur d'autres cultures. Toutefois, le simple fait de réunir des étudiants de cultures différentes dans l'espace géographique, organisationnel et éducationnel d'une université ne prédispose pas nécessairement ceux-ci à communiquer au-delà de leurs frontières culturelles. Il est plutôt probable qu'ils interagissent dans des espaces parallèles et fermés (Durant &

Shepherd, 2006). Quoi qu'il en soit, il existe une grande disparité entre les attentes et les expériences vécues chez les étudiants internationaux, en raison de contacts non fréquents et superficiels qu'ils entretiennent avec les étudiants locaux (Takeda & John-Ives, 2005 ; Tan & Goh, 2006; Mak & Neil, 2006, cités dans Dunne, 2009). Kudo & Simkin (2003) identifient plusieurs recherches dont les résultats confirment une absence significative de contacts et de développement de relations significatives entre des étudiants internationaux et locaux (Bochner, 1977 ; 1985 ; Furnham & Alibhai, 1985 ; Mullius & Hancock, 1991 ; Todd & Nesdale, 1995).

1.2.5 Peu de recherches en matière de rencontres interculturelles dans les universités

Nous constatons généralement le peu de recherches sur le nombre, la fréquence et la nature actuelle des rencontres interculturelles entre étudiants universitaires. Les rapports entre les membres de groupes culturels différents permettent de jeter un regard plus précis sur les contacts interculturels de tous les jours et permettent de recueillir des informations sur les types d'interactions. En outre, il est possible d'en connaître davantage au sujet des groupes qui entretiennent entre eux plus ou moins de contacts interculturels (Tamiko & al., 2004). Dinges & Baldwin (1996, cités dans Chen, 2002) affirment qu'une attention insuffisante est accordée à la recherche empirique en ce qui concerne les contacts interculturels significatifs qui surviennent chez les étudiants au sein des universités. Volet & Ang (1998, cités dans Dunne, 2009) ajoutent qu'il est largement négligé d'accorder de l'intérêt à l'impact des attitudes et des comportements des étudiants locaux sur les

rencontres interculturelles. De plus, jusqu'à maintenant les études se sont uniquement concentrées sur la perspective d'étudiants internationaux concernant le contact interculturel au sein des universités. Seules les recherches les plus récentes incluent la perspective d'étudiants locaux (Bird & Holmes, 2005, cités dans Dunne, 2009).

1.2.6 Note par rapport à la complexité du sujet

Le peu de connaissances actuelles au sujet des rencontres interculturelles est problématique, car les études en traitent d'une façon générale, sans considérer les particularités de chacune d'elle (à titre d'exemples : Quelles sont les cultures impliquées ? Quels sont les types de participants ? À quelles occasions et à quel endroit surviennent-elles ?). Ces notions ne contribuent donc pas à une connaissance et compréhension de la culture et des contextes impliqués. Holmes (2006) traite de limitations en ce qui concerne l'approche interculturelle, lorsque la culture est considérée d'une manière générale. En tenant compte de la culture, plus spécifiquement, il est possible de se concentrer sur sa structure profonde, telle que la vision du monde, la religion ou la communauté sociale, politique et économique. Cependant, certains chercheurs classent les étudiants universitaires en fonction de leur nationalité. Ce classement implique toutefois que chaque groupe culturel ou chaque nation soit homogène et omette de considérer que tous les individus soient uniques et modelés par de nombreux facteurs, dont la culture ne représente qu'une des composantes (Samover & Porter, 2004, cités dans Holmes, 2005). À cet effet, la culture ne peut pas être réduite au lieu de naissance – beaucoup de groupes identifiés

comme étant « nationaux » sont jugés sur la base des frontières définies administrativement et géopolitiquement. Pourtant, ils sont contenus à l'intérieur des diverses sous-cultures que sont les religions, les régions ou les ethnicités. Les catégories d'endroit, de culture, de nation ou de langue ne peuvent donc pas être superposées les unes aux autres sans occasionner des problèmes de compréhension de leur réalité. Il est plutôt question d'une facette de la géographie culturelle où la liaison entre la culture et le lieu d'origine varie (Durant & Shepherd, 2006). Il existe des traits dominants chez différentes nations. Toutefois, il ne faut pas oublier les différences individuelles, les modèles et les pratiques spécifiques liés à l'âge, au sexe, ainsi que les variations régionales. Bref, chaque culture produit une variété d'individus (Gareis, 2000). Dunne (2009) reconnaît également les points négatifs liés à l'opérationnalisation de la culture, basée exclusivement sur la nationalité. Tous ces éléments ne font que confirmer que l'étude des rencontres interculturelles s'avère un sujet complexe. Pour cette raison, il est crucial de bien cerner le contexte dans lequel elles se déroulent.

1.3 Problème de recherche spécifique

Le problème de recherche introduit l'environnement spécifique au sein duquel la présente étude a été menée, à savoir une université située au Québec. Dans cette université, nous trouvons un nombre d'étudiants internationaux croissant, dont la présence ne signifie pas nécessairement plus de contacts interculturels, ou même que ceux-ci soient davantage enrichissants.

1.3.1 Diversité culturelle au sein de l'université québécoise étudiée

Un graphique publié sur le site Internet de l'université québécoise étudiée, illustre la présence internationale d'étudiants en son sein, soit environ 10 % d'entre eux qui viennent de l'étranger. Environ 60 pays différents y sont représentés. Cette université fait donc partie de celles qui se trouvent dans une situation multiculturelle similaire à celles que les auteurs ont étudiées. De plus, dans une brochure distribuée par l'université, elle se présente comme ayant un climat de convivialité qui favorise de telles rencontres. Par ses initiatives, elle contribue au développement de compétences interculturelles et à l'ouverture sur le monde de ses étudiants.

1.3.2 Dilemme interculturel

Considérant les écrits des auteurs, il semble que les universités ne devraient pas associer le fait d'accueillir un très grand nombre d'étudiants internationaux à un nombre et à une fréquence élevés de contacts interculturels. De plus, il semble que celles-ci ne devraient pas conclure que ces rencontres engendrent toujours des conséquences positives (Tamiko & al., 2004).

La situation à l'université étudiée illustre un tel dilemme interculturel. Dans le journal universitaire, du 6 au 19 avril 2009, un étudiant étranger réclame à l'Association générale des étudiants, nouvellement élue, « la mise en place de dispositions effectives

permettant un réel brassage culturel » (p. 7). De plus, lors d'un événement culturel, l'ancien président du Comité international d'intégration universitaire (CIIU) partage son opinion sur l'interculturalité à l'université en question. À son avis, les rencontres interculturelles sont difficiles, car elles comportent une séparation évidente entre les diverses cultures représentées à cette université. Et, à l'extérieur du cadre universitaire, de véritables rencontres de personnes provenant de pays différents constituent plutôt une rareté.

1.4 Question générale de recherche

En conséquence, la présente étude vise à mieux connaître et comprendre le phénomène du dilemme interculturel à cette université. À cet effet, il est nécessaire de recueillir des données sur le déroulement des rencontres interculturelles entre les étudiants, afin de pouvoir mieux documenter le phénomène. C'est dans cette optique que la question générale de recherche est formulée. La question générale de recherche qui découle de la problématique exposée est : « Comment le dilemme interculturel se présente-il à l'université étudiée ? »

Le prochain chapitre présente le cadre théorique et le modèle conceptuel de la recherche. Ce dernier est développé à partir des modèles et de théories proposées par des chercheurs qui s'inscrivent dans le prolongement des recherches menées un peu partout dans le monde sur les rencontres interculturelles.

Chapitre 2

Cadre théorique

Tout d'abord, nous présentons les modèles et les théories sous-jacents aux rencontres interculturelles : les mécanismes d'une rencontre interculturelle, les facteurs qui l'influencent, les problèmes qu'elle occasionne, ainsi que les stratégies de résolution. Nous jetons un coup d'œil aux mécanismes et aux définitions de la rencontre interculturelle déjà élaborés par d'autres chercheurs. Nous regardons également les perceptions et les caractéristiques d'une telle rencontre. Enfin, nous illustrons le processus d'une rencontre interculturelle, soit du premier contact jusqu'à l'adaptation interculturelle. Ensuite, nous identifions 11 facteurs qui peuvent influencer une rencontre interculturelle – selon le contexte – d'une manière favorable ou défavorable. Après avoir présenté brièvement les problèmes possibles qui sont occasionnés lors d'une rencontre interculturelle, nous continuons avec la partie portant sur les stratégies sur la manière de les résoudre. Dans ce chapitre, est ensuite présenté le modèle conceptuel de la recherche élaboré à partir des modèles et des théories traités. Nous terminons ce chapitre avec la formulation de la question spécifique et les objectifs de la recherche qui découlent du cadre théorique exposé.

Pour étoffer le cadre théorique, nous avons consulté plusieurs chercheurs (voir 1.1 Les rencontres interculturelles dans la littérature), qui s'intéressent au sujet des

rencontres interculturelles. Dans leurs ouvrages, ils font souvent référence à d'autres auteurs et recherches. Lorsque nous reprenons les idées ou concepts de ces auteurs, il ne s'agit cependant pas de leurs idées ou concepts originaux, mais plutôt d'interprétations que les chercheurs consultés ont faites pour élaborer leurs ouvrages. Pour cette raison, ce sont les auteurs de sources secondaires, et non de sources primaires, qui apparaissent dans les références.

2.1 Mécanismes d'une rencontre interculturelle

Afin de connaître les détails précis du nombre, de la fréquence et du lieu des rencontres interculturelles, il est nécessaire de définir d'abord ce qu'est une telle rencontre. Ensuite, nous examinons les facteurs contextuels qui sont présents et qui influencent le contact interculturel. Enfin, nous exposons les aspects typiques d'un premier contact, ainsi que le processus d'adaptation qui se déclenche à l'occasion de contacts répétés.

2.1.1 Définition d'une rencontre interculturelle

De nos jours, une expérience universitaire inclut toujours des rencontres et des interactions entre des étudiants de cultures différentes. En général, il est question d'une rencontre interculturelle lorsque deux individus issus de cultures différentes, soit des différences marquées aux plans de leurs valeurs, de leurs orientations, de leurs codes

privilegiés de communication, ainsi que de leurs règles de conduite sociale, se rencontrent (Gill, 2007 ; Steiner & Reisinger, 2004). Selon Alred & al. (2003, cité dans Gill, 2007), le contact interculturel se définit comme une expérience de rencontre entre deux ou plusieurs cultures différentes, ainsi que l'apprentissage que les personnes effectuent lors de ces rencontres. La rencontre interculturelle est également caractérisée par une confrontation directe entre inconnus, dont il ne faut pas sous-estimer la force, particulièrement lorsque l'altérité linguistique entre en ligne de compte (Murphy-LeJeune, 2003, cité dans Gill, 2007). Selon Kim (1998, cité dans Dunne, 2009), le contact interculturel sur un campus universitaire se définit comme une rencontre de communication directe, face-à-face, entre des individus ayant des trames culturelles différentes. De plus, le contact interculturel est de nature réciproque. Toutefois, il semble que ce soit l'attitude des étudiants locaux qui influence surtout l'expérience de la rencontre. Selon Fordham (2005), les participants à une rencontre interculturelle expérimentent une condition transitoire, dans laquelle ils sont obligés de migrer entre deux cultures auxquelles ils n'appartiennent pas. Fordham (2005) mentionne également la possibilité de conceptualiser la rencontre interculturelle comme une aventure. L'expérience d'une autre culture semble alors excitante, stimulante, risquée et dangereuse. Le concept de rencontre interculturelle permet de surmonter des situations difficiles, comme par exemple en se disant que manger le cerveau d'un animal est une expérience à vivre. Lorsque la culture et ceux qui en font partie sont encadrés, tel un spectacle vivant, le regard est organisé socialement, systématisé et varie selon la société, le groupe social et la période historique. De plus, ce regard est toujours construit au

moyen de signes. Urry (1990, cité dans Fordham, 2005) affirme que les rencontres interculturelles sont constituées de divers signes. Cependant, Tamiko & al. (2004) insiste sur l'importance de mieux connaître et comprendre la manière dont les individus de culture différente définissent la rencontre interculturelle.

2.1.2 Perceptions d'une rencontre interculturelle

Plusieurs auteurs affirment que des compétences en communication prédisent la satisfaction à l'égard d'une rencontre interculturelle (Duran & Zakahi, 1988 ; Spitzberg & Hecht, 1984, cités dans Chen, 2002). De même, Chen (2002) affirme qu'il existe également un lien entre la satisfaction de la communication interculturelle et la perception positive de l'interaction. La satisfaction de la communication se conceptualise comme un construit cognitif et affectif qui se reflète dans la réaction des participants envers l'interaction, sous le rapport du degré selon lequel les attentes sont comblées (Hecht, 1984, cité dans Chen, 2002). La satisfaction de la communication sert alors à mesurer l'efficacité de la communication dans différents contextes culturels (Hecht, Ribeau & Alberts, 1989, cités dans Chen, 2002), et ce, seulement lorsque les attentes de communication des participants sont comblées. En général, les perceptions favorables face à la communication génèrent l'impression globale que les participants vivent des interactions interculturelles satisfaisantes. Il est donc important d'identifier la variation dans l'incertitude, l'anxiété et la qualité de la communication qui se posent lors d'une telle interaction. Selon Chen (2002), les trois facteurs qui influencent la perception

des interactions interculturelles sont : la synchronie (comment les participants coordonnent la conversation), les obstacles et les difficultés de communication, ainsi que les intérêts communs émergeant de la communication.

Les perceptions d'une rencontre interculturelle sont traitées comme des caractéristiques de communication dans diverses relations. Knapp, Ellis & Williams (1980, cités dans Chen, 2002) font ressortir trois dimensions de la perception de la communication. D'abord, le personnage qui influence l'intimité dans une relation et la distance interpersonnelle, à savoir que plus il s'agit d'une relation proche, plus le niveau d'intimité est élevé. Ensuite, la synchronie représente la familiarité mutuelle avec les modèles de communication que les partenaires partagent lors d'interactions, à savoir que le nombre d'histoires d'interactions antérieures et la similarité de trames socioculturelles font augmenter le niveau de synchronie. Finalement, la difficulté fait référence aux barrières perçues dans la communication, soit au manque d'échange d'informations ou à la méconnaissance et l'incompréhension mutuelle de base. Ces difficultés font partie intégrante des obstacles à la communication. Les dimensions de synchronie et de difficulté représentent des facteurs qui sont en lien avec la coordination et le progrès d'une interaction, qui varient selon l'expérience de vie d'un individu, la familiarité et la connaissance et compréhension mutuelle d'individus étrangers. La dimension du personnage, par contre, est peu signifiante dans les interactions initiales. Toutefois, elle devient émergente avec le développement de la relation (Chen, 2002). Knapp & al.

(1980, cités dans Chen, 2002), ainsi que Chen (2002), ont créé une échelle qui identifie ces dimensions, incluant la synchronie et la difficulté de communication, qui influencent la perception de l'interaction interculturelle.

Le tableau 1 résume les dimensions influençant la perception de l'interaction interculturelle, selon Knapp & al. (1980, cités dans Chen, 2002) et Chen (2002).

Tableau 1

Les dimensions influençant la perception de l'interaction interculturelle

selon Knapp & al. (1980, cités dans Chen, 2002) et Chen (2002)

Dimensions positives	Dimensions négatives
Conversation spontanée, informelle et relaxante	Difficultés à se comprendre
Capacité de répéter ce que l'autre dit	Difficulté de savoir si l'autre est sérieux ou badin
Communication claire	Petit à petit, plus de sujets de discussion
Styles conversationnels bien coordonnés	Défaillances dans le mode de communication
Choix des mots avec attention pour éviter des malentendus	Conversation tendue ou inconfortable
Liberté de parole sur n'importe quel sujet surgissant par hasard	Changement fréquent de sujets de discussion, car ne sait pas de quoi parler
En raison de la coopération mutuelle, conversation se déroulant sans difficulté	De temps en temps, difficulté à suivre l'autre dans la conversation
Sans parler de temps, discussion sur une vaste gamme de thématiques	

2.1.3 Caractéristiques d'une rencontre interculturelle

Les résultats d'une étude menée dans une université américaine (Tamiko et al., 2004), sur le nombre et la fréquence des rencontres interculturelles, ont révélé que 53 %

des étudiants ont vécu des rencontres interculturelles à au moins une ou deux reprises pendant une période de deux semaines, 37 % à au moins trois ou quatre reprises, 2 % à plus de 11 reprises et 8 % n'ont pas vécu de telles rencontres. Par ailleurs, 60 % des étudiants ont eu des interactions d'une durée de 0-30 minutes et 40 % d'entre eux de 31-60 minutes. En outre, 60 % des interactions ont eu lieu sur le campus (notamment en classe, à la cafétéria, au travail sur le campus ou dans les résidences). Vingt-huit pourcent d'interactions se sont déroulées dans des endroits hors-campus où les étudiants travaillent. Les chercheurs ont constaté qu'il y a rarement eu des contacts au domicile ou dans le quartier. De plus, 85 % des interactions ont été réalisées avec des amis, comme des partenaires de conversation ou avec d'autres personnes qu'ils ont fréquentées régulièrement. Cependant, les étudiants ont eu peu de contacts avec des connaissances, ce qui souligne l'importance du contact interculturel (Wright & al., 1997, cité dans Tamiko & al., 2004). Enfin, 50 % des étudiants ont fréquenté leurs partenaires de une à trois reprises par semaine et 50 % de quatre à sept reprises (Tamiko et al., 2004).

Pour découvrir la nature des interactions, il est très révélateur de cartographier l'intérieur d'une salle de classe, soit de repérer l'endroit où s'assoient les étudiants internationaux. Cette cartographie permet de dégager des « zones » basées sur des indicateurs culturels, comme la langue, l'ethnie ou la religion. De plus, il est intéressant d'analyser la manière dont se forme les groupes de travail, ce qui peut déterminer le rôle des affinités culturelles dans le processus de la construction d'adhésion au groupe. En

recueillant plus de données sur les activités, incluant et excluant l'étude sur le campus et hors-campus, il est possible d'identifier quelles sont celles qui rassemblent des membres de cultures identiques ou non. Ces activités permettent d'en apprendre davantage sur les modèles sociaux d'interaction, soit sur le choix des individus de s'asseoir à côté d'une autre personne, de la durée et du sujet de la conversation – du papotage au discours plus formel. Une autre option consiste à cartographier les adresses des étudiants qui font partie du même groupe culturel, ce qui donne la chance d'explorer plusieurs hypothèses concernant la probabilité où la force de la communication interculturelle est basée sur la proximité géographique (Durant & Shepherd, 2006). Dans ce contexte, Durant & Shepherd (2006) ont élaboré les hypothèses suivantes : les membres de cultures différentes qui occupent les mêmes espaces ne communiquent pas autant que prévu sur la base de leur proximité géographique ; la communication entre les cultures qui sont ségréguées dans l'espace apparaît être moins probable au plan individuel et plus probable entre des représentants culturels ou des intermédiaires ; la communication entre des membres individuels des cultures qui sont ségréguées apparaît le plus souvent à l'extérieur de leur communauté, par exemple au travail, dans des centres récréatifs ou dans d'autres endroits neutres.

2.1.4 Processus d'une rencontre interculturelle

Le processus de la rencontre interculturelle est caractérisé par les différences entre le premier contact et le processus d'adaptation interculturelle qui suit au fil du

temps. Fordham (2005) affirme que les premiers contacts avec une autre culture sont caractérisés par des sentiments d'excitation, de curiosité et d'exaltation envers la nouveauté. À ce moment, les participants ne sont pas encore obligés de faire des ajustements majeurs par rapport à leur comportement, à leur connaissance et compréhension de l'autre culture. Par contre, les premiers contacts peuvent également impliquer des sentiments d'insécurité, de timidité, de solitude et de manque de pouvoir (Klein & al., 1986, cité dans Gareis, 2000). Cette situation peut avoir pour conséquence l'isolement physique, l'immersion dans les études et le travail, ainsi que de favoriser les échanges uniquement avec des étudiants de même nationalité. Par ailleurs, les premières rencontres interculturelles sont souvent caractérisées par le stress. La désorientation, l'anxiété et la perte de confort sont également des sentiments qui les accompagnent. Le stress est causé par le fait de devoir étudier dans un contexte culturel et éducationnel différent. Ce qui se manifeste dans des attentes variées, l'organisation des cours, la façon d'étudier et la perte d'assurance. Toutefois, il est possible de réduire ce stress en employant des stratégies de dépassement (Gill, 2007). Selon Bochner & al. (1985, cités dans Gareis, 2000), les étudiants étrangers se servent de trois réseaux sociaux afin de pouvoir réduire leur stress d'ajustement. Premièrement, le réseau monoculturel représente un exutoire pour les valeurs ethniques et culturelles, parmi des étudiants compatriotes. Deuxièmement, le réseau d'étudiants locaux est formé dans l'objectif de recevoir de l'assistance académique et professionnelle. Enfin, le réseau avec d'autres étudiants internationaux est créé afin de satisfaire des besoins récréatifs. Néanmoins, plus la satisfaction des étudiants internationaux augmente, plus le nombre d'amis

provenant du même pays est grand, et plus le nombre d'amis provenant du pays d'accueil est grand.

Pour mieux connaître et comprendre le processus d'adaptation interculturelle, il est nécessaire de savoir que les pratiques culturelles et leurs significations constituent le fondement de l'identité (Cohen, 1994, cité dans Fordham, 2005). Les rencontres interculturelles, par contre, implique un contexte dans lequel les dimensions de l'ancien soi-même se dissolvent. Cette situation amène une phase d'autoréflexion selon laquelle les participants confrontent leurs anciennes significations culturelles, prises pour acquis, avec les nouvelles qui se forgent au contact de l'autre culture (Fordham, 2005). D'après Kim (1988, cité dans Gill, 2007), les rencontres interculturelles incitent les individus à s'adapter activement à leur nouvel environnement, dans le but d'éviter le déséquilibre. Gareis (2000) mentionne que toutes sortes de contacts avec des étudiants locaux facilitent l'ajustement des étudiants internationaux. À cet effet, de nombreux auteurs confirment que les étudiants internationaux espèrent et attendent d'être en contact et de développer des amitiés avec les étudiants locaux (Ramburuth, 2001; Smart, Volet & Ange, 2000; Ward, Bochner & Furnham, 2001, cités dans Dunne, 2009).

Plusieurs chercheurs ont tenté d'expliquer le phénomène de l'adaptation interculturelle. Il s'agit d'un processus graduel de développement, débutant par le

contact initial jusqu'à l'adaptation. Cette dernière permet d'apprivoiser l'étrangeté, tout en permettant aux étudiants de communiquer dans le cadre socioculturel du pays d'accueil. Éventuellement, ce processus mène à des transformations d'expériences et à la croissance personnelle (Bennett, 1993 ; Oberg, 1960 ; Adler, 1975 ; Kim, 1992 ; Hall & Toll, 1999, cités dans Gill, 2007). Dans ce contexte, Kim (1992, cité dans Gill, 2007) traite du Modèle dynamique de stress, d'adaptation et de croissance.

Pour leur part, Kolb & Frey (1975) et Kolb (1984, cités dans Gill, 2007) ont développé le Modèle du processus cyclique de l'apprentissage interculturel. Dans ce modèle, chaque nouvelle expérience interculturelle est caractérisée par de l'anxiété et du stress. À l'aide de la réflexion et de la comparaison continue, les individus peuvent développer des stratégies et des approches adéquates, leur permettant de faire face au contexte culturel inconnu. Celles-ci permettent ensuite de conceptualiser et de construire du sens par rapport aux nouveaux éléments qu'ils rencontrent. L'engagement actif dans des pratiques sociales, culturelles et d'apprentissage, ainsi que la volonté de s'adapter, ont pour résultat de faire vivre une expérience transformée et marquée par la croissance personnelle. Cette transformation influence la perception d'une nouvelle expérience interculturelle. Selon Fordham (2005), le fait d'associer la complexité et les malaises de l'adaptation culturelle à une aventure peut aider à rendre les rencontres interculturelles plus faciles. Toutefois, en même temps, ces comportements peuvent engendrer un regard superficiel sur l'autre culture, sur ses pratiques et ses significations.

La figure 1 présente le processus cyclique de l'apprentissage interculturel, selon Kolb et Frey (1975) et Kolb (1984, cités dans Gill 2007).

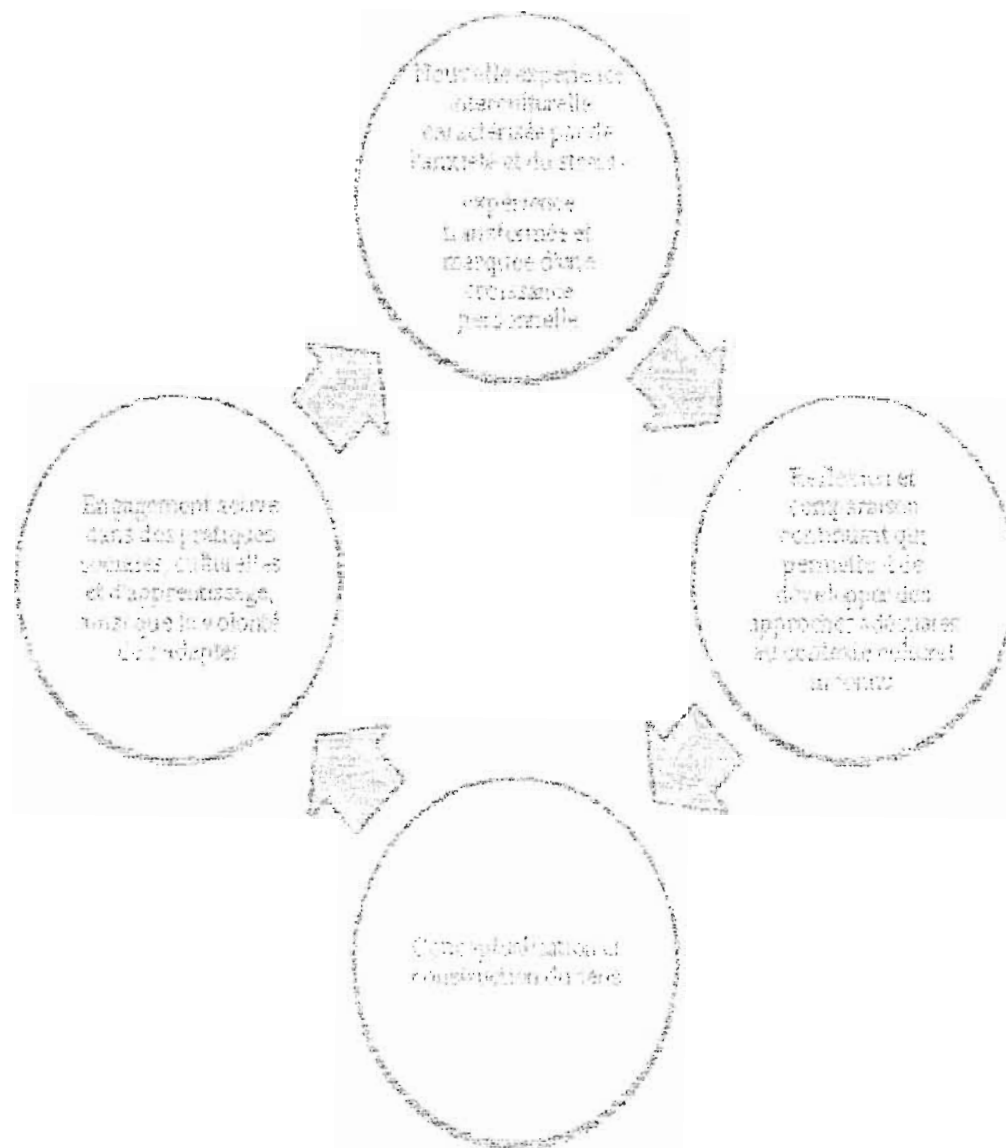


Figure 1. Processus de l'apprentissage interculturel, selon Kolb & Frey (1975) et Kolb (1984).

Pour sa part, Hammer (2004) a utilisé, comme cadre conceptuel pour son étude, le Modèle de développement de la sensibilité interculturelle (MDSI), élaborée par Bennett (1993, cité dans Hammer, 2004). Ce modèle décrit de quelle manière évoluent, lors du processus d'adaptation, les visions selon lesquelles les étudiants perçoivent les différences culturelles. En gagnant de la sensibilité interculturelle, ils passent par plusieurs phases, de l'ethnocentrique à l'ethnorelative. Pendant la première phase, les différences culturelles sont polarisées et les contacts sont évités (dénégation) ou dédramatisés (défense). De plus, les autres cultures sont considérées être supérieures à sa propre culture (déroute). S'ensuit une phase transitoire, également appelée phase de tolérance, au cours de laquelle les similarités culturelles apparaissent et, en même temps, les différences sont minimisées (minimisation). La phase ethnorelative s'illustre par le fait que les étudiants arrivent à mieux connaître et comprendre les différences culturelles (acceptation et adaptation). Ils peuvent également adapter leur perception et leur comportement conformément au contexte culturel. De plus, Hammer (2004) traite, dans ce contexte, d'une marginalité encapsulée qui décrit une vision selon laquelle les étudiants ont l'impression ni d'appartenir, ni de s'éloigner d'une culture ou d'un groupe culturel spécifique. Concrètement, selon les études de Hammer (2004), les étudiants qui ont été exposés à une autre culture pendant une année ont un niveau général de compétence interculturelle qui se trouve au début de la phase de minimisation. La dénégation ou la défense sont de moindre importance. Cette situation implique que la propre culture n'est pas jugée être meilleure que celle du pays d'accueil, les étudiants n'étant pas critiques envers cette dernière. Toutefois, par rapport à leur propre culture,

ils sont très sceptiques. La culture du pays d'accueil est perçue comme étant supérieure. Ce qui signifie que les thèmes de la déroute les occupent encore. Cependant, ceux-ci ne sont pas dominants lorsqu'ils se trouvent au début de la phase de minimisation. Ils évaluent les différences culturelles en fonction de l'idée que toutes les personnes et les valeurs sont similaires dans des cultures différentes. Ils ignorent les divergences culturelles, car elles ne s'allient pas au schéma de la similarité. En outre, au cours de cette phase, les étudiants ne découvrent pas la profondeur des différences culturelles, la communication, les valeurs et les normes. Cette situation a pour conséquence que les étudiants n'arrivent pas à passer à la phase d'ajustement culturel, puisqu'ils ne rencontrent pas d'expériences problématiques en ce qui concerne leur propre identité culturelle. Lorsque les perspectives culturelles des deux cultures ne se mélangent pas, ils ne s'aliènent pas de leur identité culturelle d'origine (Hammer, 2004).

2.2 Facteurs influençant une rencontre interculturelle

Argyle & al. (1981, cités dans Pearce & al., 1998) présentent huit éléments principaux qui influencent une rencontre interculturelle d'une manière positive ou négative, selon le contexte. Il ne s'agit toutefois ici que d'une présentation sommaire. Ces éléments sont : le but de la rencontre, les règles qui sont valides lors d'une rencontre spécifique, les rôles que les participants prennent à cette occasion, leur répertoire de comportements, les séquences de leurs comportements, les concepts et la structure

cognitive que les participants adoptent, le milieu environnemental où se déroule la rencontre, ainsi que le langage et la communication que les participants utilisent.

Le tableau 2 décrit les éléments qui influencent une rencontre interculturelle, selon Argyle & al. (1981, cités dans Pearce & al., 1998).

Tableau 2

Les éléments qui influencent une rencontre interculturelle

selon Argyle & al. (1981, cités dans Pearce & al., 1998)

Éléments	Description
But	But qui dirige le comportement social
Règles	Croyances partagées qui régularisent le comportement
Rôles	Obligations accompagnant les positions sociales que les personnes occupent
Répertoire de comportements	Somme de comportements appropriés à une situation
Séquences de comportements	Ordre du répertoire de comportements
Concepts et structure cognitive	Définitions partagées qu'il faut pour agir dans des situations sociales
Milieu environnemental	Piliers, espaces, barrières et modifications qui influencent une situation
Langage et communication	Code de parole, vocabulaire et variation sociale présents dans une langue

Après avoir présenté brièvement les facteurs influençant une rencontre interculturelle, tels que proposés par Argyle & al. (1981, cités dans Pearce & al., 1998), nous présentons 11 facteurs qui se dégagent des écrits. Ces facteurs font ensuite l'objet d'un regroupement. Il est question du facteur structurel, communicationnel et linguistique, personnel, psychologique, culturel, traditionnel, historique, politique, socioéconomique, religieux et idéologique, qui influencent une rencontre interculturelle de façon positive ou négative.

2.2.1 Facteurs structurels

En ce qui concerne les facteurs structurels, l'environnement éducatif, les réseaux de soutien et la proximité sur le campus sont pris en compte. Il s'agit de conditions spécifiques à l'environnement universitaire qui favorisent ou défavorisent les rencontres interculturelles entre étudiants.

Sous l'angle éducatif, Dunne (2009) illustre le fait que les groupes réunissant un petit nombre d'étudiants peuvent améliorer les contacts interculturels, malgré la tendance de ceux-ci à créer des équipes de travail monoculturels. La ségrégation, concernant l'endroit où est assis l'étudiant international dans la salle de classe, réduit la possibilité d'établir des contacts interculturels. Lorsque la situation le permet, le travail

coopératif, le travail en laboratoire et les aires communs de travail promeuvent des contacts, et ce, indépendamment de la nationalité.

Selon Dunne (2009), le soutien institutionnel joue également un rôle important. Les étudiants locaux affirment que les interactions forcées sont plus prometteuses que les interactions volontaires, puisque de ces dernières résultent souvent un comportement d'homophilie favorisant la création de groupes monoculturels. L'obligation d'interagir permet d'alléger l'anxiété de l'étudiant international face à la possibilité d'être rejeté par un étudiant local ou d'être admonesté par son propre groupe. Des activités offertes par les institutions scolaires sont alors cruciales pour favoriser la réussite des interactions interculturelles au sein d'un campus universitaire. D'après Gill (2007), ce sont surtout le soutien du personnel universitaire et des réseaux d'amitiés qui facilitent le processus d'adaptation des étudiants étrangers. Le personnel universitaire aide à surmonter les défis initiaux (Elsley, 1990, cité dans Gill, 2007) et le stress, en accordant du *feedback* positif, de l'empathie, des conseils, des instructions claires et de la compassion. Par contre, du personnel antipathique, décourageant et non-supportant peut freiner l'adaptation des étudiants internationaux. Le réseau d'étudiants provenant d'un même pays met à la disposition des informations sur la culture du pays d'accueil, un sens de l'orientation, du soutien émotionnel et moral, ainsi que de la compréhension et de l'assurance à ceux qui viennent d'arriver. En outre, ce réseau les aide à surmonter le sentiment de solitude, la perte de repères et la désorientation. Les contacts avec le cercle

d'amis qui viennent d'autres cultures sont limités, mais ils représentent au moins un lien avec l'autre. Ces contacts permettent de développer les capacités nécessaires aux rencontres interculturelles (Gill, 2007).

La satisfaction et le bien-être des étudiants internationaux dans un pays étranger sont attachés aux interactions dans le pays d'accueil et au développement d'amitiés proches (Locke, 1988 ; Rohrllich & Martin, 1991, cités dans Gareis, 2000). Selon Hull (1978, cité dans Gareis, 2000), le contact interculturel peut provoquer des changements d'attitudes d'une manière positive. Cependant, des contacts intimes entre amis, plutôt qu'entre connaissances, sont nécessaires (Gudykunst, 1991, cité dans Gareis, 2000). Dunne (2009) explique que la proximité est l'un des éléments qui influencent les contacts interculturels. Cet élément est lié à l'environnement social, de vie et d'étude. Beaucoup d'étudiants internationaux habitent dans des aires résidentielles séparées, ce qui occasionne des contacts non fréquents à l'extérieur de l'université et une tendance à socialiser dans des endroits différents. Gudykunst & Shapiro (1996, cités dans Chen, 2002) pensent que le niveau de satisfaction est plus élevé lors de la communication interculturelle entre amis. Vient ensuite la communication entre connaissances et, finalement, entre inconnus. La proximité et les contacts fréquents améliorent la probabilité de vivre des amitiés interculturelles positives ; p. ex. en partageant un appartement ou en participant à des activités sociales et culturelles au sein de l'université (Hull, 1978, cité dans Gareis, 2000). D'après Gudykunst (1991, cité dans Gareis, 2000),

c'est au travers de contacts directs et formels que des projets plus structurés se développent entre les individus de différentes cultures. Dans une autre étude, Gudykunst, Nishida & Chud (1987, cités dans Chen, 2002) montrent que plus l'interaction interculturelle est perçue comme étant personnalisée, synchronisée et facile, plus les interactions sont satisfaisantes. La satisfaction augmente en raison de la familiarité personnelle et mutuelle qui, à leur tour, multiplie la familiarité culturelle (Chen, 2002). Généralement, cette satisfaction n'est pas atteinte puisque la structure universitaire de la vie sur le campus (à titres d'exemples : les résidences ou les organisations étudiantes) limite les contacts interculturels par une ségrégation des étudiants provenant des groupes culturels minoritaires (Tamiko & al., 2004).

2.2.2 Facteurs communicationnels et linguistiques

Les facteurs communicationnels et linguistiques font référence au fait que les rencontres interculturelles sont considérées comme une situation de communication (Kiełbasiewicz-Drozdowska & Radko, 2006). Dans ce contexte, la définition de la communication interculturelle élaborée par plusieurs auteurs est citée. Les éléments qui constituent l'efficacité et le succès de la communication interculturelle sont également pris en compte. Enfin, l'impact que les compétences linguistiques ont sur les rencontres interculturelles est présenté.

Les caractéristiques des interactions interculturelles face-à-face sont connues pour favoriser l'augmentation du taux d'incertitude (Gudykunst, 1983, cité dans Chen, 2002), d'anxiété (Stephan & Stephan, 1985, cités dans Chen, 2002), ainsi que la diminution de la qualité de la communication (Hubbert, Guerrero & Gudykunst, 1999, cités dans Chen, 2002). Selon les chercheurs, il est question des aspects de la communication qui varient considérablement, entre les contextes intraculturels et interculturels. Selon Kielbasiewicz-Drozdowska & Radko (2006), le processus de communication peut se dérouler de façon verbale ou non-verbale, et ce, par le truchement de différents moyens de transmission. Tamiko & al. (2004) définit plus précisément l'interaction interculturelle comme l'échange conversationnel entre au moins deux personnes qui se différencient au plan culturel. Cet auteur souligne également que l'interaction, lors d'une rencontre interculturelle, est constituée d'éléments propres à chaque processus d'interaction, soit : la durée des contacts et leur fréquence, le contexte dans lequel elles se déroulent, la nature des relations entre les interlocuteurs (inconnu, connaissance ou ami), ainsi que les thèmes abordés lors de la conversation, incluant des questions sensibles, ainsi que les différences culturelles qui émergent à cette occasion (Tamiko & al., 2004). D'autres éléments typiques du processus d'interaction interculturelle sont la négociation du sens des propos et la mutation fréquente du sujet de discussion (Grass & Varonis, 1985 ; Long, 1983, cités dans Chen, 2002). De plus, Chen (2002) décrit deux construits qui sont liés au processus de communication. Le construit affectif, qui représente le sentiment de satisfaction, et le

construit cognitif, qui fait référence à la perception. Ces deux construits forment un instrument permettant de mesurer l'efficiencia de la communication intercultural.

Concrètement, une communication intercultural est efficiente lorsqu'un représentant d'une culture ethnique ou nationale fait una declaración qui est reprise par un représentant d'une autre culture. De plus, les auteurs soulignent deux traits caractéristiques de la communication intercultural, à savoir le niveau interpersonnel et l'endroit de la communication, et ce, qu'elle se déroule dans des alentours culturels étrangers, soit dans son propre environnement, avec des représentants provenant d'un autre entourage culturel (Kielbasiewicz-Drozdowska & Radko, 2006). En outre, Yoo & Sohn (2003) utilisent la définition de Breslin (1981), d'après laquelle la communication intercultural est marquée par un contact face-à-face entre des personnes, dans un contexte culturel très différent. Quant à Kim (2001, cité dans Almeida Santos & Rozier, 2007), elle définit la communication intercultural comme un processus de communication selon lequel des individus d'origine culturellement différente entrent en contact en interagissant. Chen (2002) souligne que la non-familiarité mutuelle est le principal obstacle à la communication intercultural. Cette situation signifie que le problème majeur de la communication intercultural est lié à l'ignorance du mode de vie de chacun ou au manque de points communs avec l'autre.

Pour que la communication interculturelle soit couronnée de succès, il importe que les informations soient traitées de manière mutuellement approuvée. Il s'agit ainsi de trouver un consensus au plan des normes sociales, à savoir que chaque représentant d'un groupe défini juge le comportement d'un représentant d'un autre groupe d'après une échelle de respect découlant de ses propres normes sociales (Kiełbasiewicz-Drozdowska & Radko, 2006). Martin & Hammar (1989, cités dans Chen, 2002) mentionnent que le comportement non-verbal, le management de contrôle et le contenu de la conversation constituent les éléments effectifs de la communication interculturelle. Ensuite, Chen & Stratos (1996, cités dans Holmes, 2006) mettent en relief que la communication interculturelle effective requiert de la sensibilité interculturelle, de la conscience culturelle, ainsi que de la dextérité interculturelle. Collier (1998, cité dans Holmes, 2006) ajoute que les individus ont besoin de plusieurs identités culturelles qui sont mises en évidence dans une situation communicationnelle donnée. En ce qui concerne l'effectivité de la communication, Byram (1997, cité dans Holmes, 2006) affirme que l'on ne devrait pas s'attendre à ce que les personnes acceptent et comprennent le point de vue et l'expérience de l'autre sans être analytique et critique. Selon Kramsch (1998, cité dans Holmes, 2006), la création d'une troisième identité, avec de multiples facettes, permet aux étudiants d'arriver à une meilleure connaissance et compréhension interculturelle au travers d'échanges dialogiques d'idées, d'émotions, d'histoires et de visions.

Les dimensions présentées par Knapp, Ellis & Willians (1980, cités dans Chen, 2002) forment une mesure pour comparer, entre autres, des différences interculturelles dans divers types de relations. Celles-ci sont utiles pour comparer des différences interculturelles en ce qui concerne la distinction entre le cercle d'amis intérieur et extérieur. Dans une étude de Gudykunst, Yoon & Nishida (1987, cités dans Chen, 2002), les auteurs arrivent à la conclusion que les interactions avec le cercle extérieur sont moins personnelles, moins synchronisées et plus difficiles. Gudykunst & Shapiro (1996, cités dans Chen, 2002) ont différencié trois types de relations interculturelles. Il est question d'interactions entre des amis, des connaissances ou des inconnus. La qualité de la communication la plus élevée est celle qui se déroule entre amis, alors que l'incertitude et l'anxiété sont les plus présentes entre les connaissances et les inconnus.

La compétence linguistique fait référence au fait que, dans la plupart des relations interculturelles, au moins un partenaire parle une langue différente de sa langue maternelle. La communauté étudiante reflète les tendances récentes dans le système d'éducation supérieure, c'est-à-dire le bilinguisme ou multilinguisme chez la plupart des étudiants. Dans leur communication, ils sont capables de combiner des stratégies pragmatiques, des schémas culturels et des connaissances générales dérivées, des trames différentes, ainsi que l'accès à des formes culturelles internationales offertes par l'Internet (Durant & Shepherd, 2006).

Certains éléments de communication facilitent le développement d'une relation. Parmi eux, se trouvent les différences linguistiques. Elles sont jugées, surtout au début de la relation, comme étant la plus grande motivation pour entrer en relation avec l'autre. De plus, ces différences linguistiques ne provoquent pas uniquement de la curiosité, mais sont également source de défis et d'enjeux. À des niveaux plus intimes de la relation, la création d'un langage commun, c'est-à-dire d'un vocabulaire et d'un jargon uniques et spécifiques à l'amitié, représente aussi un facteur de communication important (Sias & al., 2008).

À l'inverse, la communication interculturelle est fortement influencée par les différences linguistiques, qui peuvent provoquer des barrières à la communication. Ces barrières font partie des facteurs de communication qui freinent le plus le développement d'une relation interculturelle. En raison de l'absence de fluidité dans le langage, une communication difficile nuit à l'émergence d'une telle relation (Sias & al., 2008). Les compétences linguistiques masquent aussi d'autres problèmes de communication, soit une absence de familiarité avec le nouvel environnement culturel et social, incluant le respect des normes et l'adoption de comportements jugés adéquats. En outre, les étudiants internationaux ressentent souvent un manque de confiance dans l'expression d'eux-mêmes, car ils ont besoin de plus de temps pour accomplir des tâches (Burns, 1991, cité dans Holmes, 2005). Cette situation se reflète également dans la participation en classe qui est souvent moindre, en raison de leur peur que les étudiants

locaux se moquent d'eux ou qu'ils ne les comprennent pas (Holmes, 2005). Selon Chen (1988, cité dans Gareis, 2000), la compétence communicative dans la langue seconde est indispensable pour recueillir des informations sur l'autre culture. Toutefois, la crainte de faire des erreurs à l'oral comme à l'écrit peut amener l'individu à éviter le contact avec les locuteurs natifs (Lee & Boster, 1991, cités dans Gareis, 2000). Chen & Starosta (1996, cités dans Holmes, 2006) affirment que les obstacles linguistiques font partie intégrante du processus d'adaptation. La compétence langagière représente le mécanisme principal qui permet de partager du sens, en plus d'être le moyen privilégié pour entrer en communication avec une autre culture. Les connaissances linguistiques sont certainement essentielles. Toutefois, elles ne garantissent ni une communication efficiente, ni une adaptation interculturelle. En ce sens, des connaissances linguistiques insuffisantes peuvent influencer d'une manière négative la création de réseaux sociaux, créer un isolement social et de la frustration (Cools, 2006). Par ailleurs, des points communs entre des individus qui entrent en relation interculturelle n'affectent pas beaucoup la satisfaction de la communication, car ils font uniquement référence au management de contenu et de sujet de la compétence linguistique. Cette situation ne peut toutefois pas compenser l'absence de familiarité personnelle et culturelle (Chen, 2002). Les trames linguistiques et culturelles divergentes démontrent des suppositions et des pratiques qui consolident, à leur tour, la connaissance et compréhension de la rencontre interculturelle (Holmes, 2006). Dans tous les cas, les étudiants doivent négocier leurs relations et redéfinir ou recoder leurs manières de parler, conformément

aux critères culturels spécifiques (Gonzales, Houston & Chen, 1994, cités dans Holmes, 2005).

2.2.3 Facteurs personnels

La personnalité, les motivations personnelles des étudiants, ainsi que leur niveau de maturité, représentent les traits personnels qui constituent le facteur personnel.

La personnalité regroupe plusieurs traits personnels qui sont cruciaux pour une rencontre interculturelle vécue avec succès, soit l'empathie, la patience, la flexibilité, la catégorisation, la résilience, les ressources, la tolérance face à l'ambiguïté, l'ouverture d'esprit, la disposition favorable au changement, l'extraversion, l'honnêteté (Kim, 1989, cité dans Gareis, 2000), le sens de l'humour et l'identification. Ce dernier trait fait référence à l'identité d'une personne qui est définie à partir de la dimension culturelle (Ting-Toomey, 1986, cité dans Gareis, 2000). À ce titre, l'identification est importante pour contrer le sentiment de peur de perdre sa propre identité en rencontrant des personnes d'une autre culture, qui peut résulter en une diminution des interactions interculturelles (Gereis, 2000).

Dunne (2009) propose d'étudier les motivations personnelles des étudiants comme élément ayant un impact sur les rencontres interculturelles. D'un côté, il est question de la motivation des étudiants locaux de s'aventurer dans des contacts interculturels. D'un autre côté, il s'agit des attitudes des étudiants internationaux. L'auteur présente l'utilité perçue par rapport à la recherche de soutien dans une langue étrangère, l'assistance académique ou l'information sur un pays étranger qu'un étudiant souhaite visiter, comme étant des motivations possible. Les attitudes, telles que la préoccupation pour l'autre, le sens d'avoir un avenir partagé ou, simplement, l'intérêt ou la curiosité, font également partie des motivations individuelles pour entrer en contact avec des étudiants internationaux. Plus l'université compte un petit nombre d'étudiants provenant d'un même pays, plus ceux-ci ne présentent aucun intérêt pour une rencontre interculturelle.

D'après Holmes (2005), le niveau de maturité et le nombre d'expériences interculturelles antérieures jouent également un rôle important parmi les éléments qui ont une influence positive sur les rencontres interculturelles. Les valeurs, les idées et les comportements se reflètent dans le concept de maturité, dont il est souvent question dans le contexte des rencontres interculturelles. Selon Dunne (2009), le concept de maturité est constitué de trois éléments : les motivations académiques, les responsabilités et l'autorité, dont nous traiterons aux paragraphes suivants. Pendant que les étudiants internationaux semblent être davantage concentrés sur leur réussite académique et ont

une éthique de travail très forte, de même que des buts et des objectifs clairs, les étudiants locaux accordent une plus grande priorité à l'aspect social au sein de l'université. Les motivations académiques ont donc des implications importantes sur la manière dont les étudiants internationaux et les étudiants locaux investissent leurs temps sur le campus. Les étudiants internationaux se trouvent face à des pressions plus élevées pour obtenir du succès au plan académique. Il s'agit, d'un côté, de pressions familiales et, de l'autre, de pressions financières, en raison des droits de scolarité et des coûts de la vie s'avérant plus élevés pour eux. Ces pressions peuvent créer des obstacles aux contacts interculturels en réduisant leurs disponibilités pour participer à la vie sociale de l'université. Comme certains étudiants internationaux sont perçus comme étant plus forts au plan académique que les étudiants locaux, cette situation peut se répercuter négativement sur les contacts interculturels. Ces derniers peuvent se sentir jugés par les premiers, par rapport à leurs performances académiques et à leur intérêt pour les activités sociales. Ces jugements peuvent faire en sorte que les étudiants locaux évitent les contacts avec les étudiants internationaux, nuisant par le fait même au développement de relations interculturelles. La participation à la vie universitaire joue un rôle dans ce contexte. À ce sujet, Holmes (2005) confirme que les étudiants internationaux s'y impliquent généralement beaucoup moins que les étudiants locaux. L'auteur constate également des différences au plan de la socialisation, à savoir que les étudiants internationaux socialisent davantage dans la sphère privée (p. ex. dans leur appartement), tandis que les étudiants locaux préfèrent la sphère publique (p. ex. dans les bars). Ces derniers accordent notamment plus d'importance à l'alcool, généralement

présente dans leurs activités sociales. Un autre phénomène qui fait partie de la vie universitaire consiste au fait que les étudiants locaux hésitent à devenir membre de clubs et d'associations universitaires qui regroupent majoritairement des étudiants internationaux.

2.2.4 Facteurs psychologiques

Les facteurs psychologiques se constituent à partir du principe de l'homophilie sociale et de la dialectique interculturelle. Ces deux principes influencent le comportement et l'expérience des étudiants lors d'une rencontre interculturelle.

Dunne (2009) suggère sept facteurs psychologiques pouvant influencer les rencontres interculturelles. Parmi eux, l'homophilie sociale (McPherson, Smith-Lovin & Cook, 2001, cités dans Dunne, 2009) est définie comme étant le principe qu'un contact entre des personnes ayant des affinités génère plus de rencontres interculturelles qu'entre des personnes qui ne partagent pas de traits communs. L'homophilie sociale fait référence à la similarité des attitudes chez des amis. Elle est jugée plus importante que la similarité culturelle ou la compétence linguistique (Kim, 1989, cité dans Gareis, 2000), qui jouent uniquement un rôle problématique dans les contacts initiaux, lorsque les stéréotypes sont encore présents. Dans le contexte universitaire, la similarité est basée sur la nationalité et l'âge des étudiants. Byrne (1961, cité dans Dunne, 2009) traite de la

similarité-attraction-hypothèse qui explique le comportement d'homophilie. Il s'agit de la tendance à rester à l'intérieur de son propre groupe ethnoculturel en raison de la disponibilité, de points communs perçus, de l'aisance de la communication et de la sécurité éprouvée. Ce comportement est non seulement observé chez les étudiants locaux, mais également chez les étudiants internationaux, et ce, surtout dans les universités qui comptent un grand nombre d'échanges avec d'autres pays. Étant donné que ces derniers sont capables de satisfaire leurs besoins sociaux en interagissant avec leurs compatriotes, ils ne sont pas motivés pour entrer en contact avec les étudiants locaux. Cools (2006) explique le phénomène de l'homophilie en le situant dans un contexte plus large de regroupement entre les personnes provenant d'un même pays. Celles-ci ont tendance à se regrouper pour partager les mêmes problèmes, doutes, confusion ou sentiment d'appartenance.

La dialectique interculturelle, qui oscille entre le privilège et le désavantage, réfère à un manque éprouvé de pouvoir et d'inégalité. Cooks (2001, cité dans Cools, 2006) souligne que la majorité des communications interculturelles est marquée par une asymétrie de pouvoir. Ce qui évoque un sentiment de discrimination chez la personne en situation d'infériorité. Romano (1997, cité dans Cools, 2006) mentionne également que la dialectique d'appartenance et d'exclusion est déterminée selon l'affiliation à une culture spécifique, c'est-à-dire à une certaine identité culturelle. Le sentiment d'appartenance se forme grâce au partage de mêmes valeurs culturelles avec les

membres d'un groupe social défini. Les valeurs de la société dominante deviennent normatives et exclusives. Ce qui résulte en une expérience d'exclusion parmi ceux qui ne font pas partie du groupe dominant. Dans ce contexte, Hall (1976, cité dans Cools, 2006) décrit que le mouvement psychologique qui se produit chez des étrangers, dans de nouvelles dimensions d'expériences, produit le syndrome de barrière et d'ambiguïté, où l'identité culturelle perd de sa clarté et de sa rigidité. S'ensuit une ambivalence entre la loyauté à son identité d'origine et la nécessité d'adopter une nouvelle identité culturelle (Kim, 2001, cité dans Cools, 2006).

2.2.5 Facteurs culturels

Les facteurs culturels font référence au concept de culture et aux différences culturelles qui existent entre les cultures. Ces dernières jouent un rôle important lors d'une rencontre interculturelle.

Avant d'expliquer la manière dont les différences interculturelles se manifestent, il est important de traiter du concept de culture. Celui-ci comprend de multiples acceptions. La définition de culture est souvent opérationnalisée pour convenir au champ de recherche dont elle est issue. Dans ce contexte, il revient au chercheur de sélectionner la définition la plus appropriée à son étude. À ce titre, dans l'optique d'un processus communicationnel, il est nécessaire de spécifier ce que l'on entend par les termes culture

et communication, afin d'éviter les stéréotypes culturels (Durant & Shepherd, 2006). Dans les paragraphes qui suivent, il est question des concepts de culture et de communication privilégiés dans le cadre de la présente recherche.

D'après Yoo & Sohn (2003), la culture apparaît toujours dans des rencontres où il y a interactions entre les représentants de cultures différentes. Dans l'un de ses ouvrages, Hofstede (1997, cité dans Zeuner, 2006), traite de la culture du « *software* de l'esprit », ce qui implique que chaque membre d'une collectivité donnée reçoit une programmation mentale selon laquelle il agira logiquement. Le *software* de l'esprit inclut également de nombreux éléments quotidiens, tels que le fait de se saluer, de manger, de montrer ou de cacher ses émotions, d'établir une distance corporelle, de s'aimer ou d'assurer son hygiène.

Par contre, Thomas (1994, cité dans Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007) définit la culture comme étant un « système d'orientation » qui est construit de symboles spécifiques, qui sont transmis de générations en générations dans une société ou un groupe donnés. Les caractéristiques centrales du système d'orientation sont les normes culturelles par rapport auxquelles l'individu saisit toutes sortes de perceptions, de pensées, de jugements et d'actions. Ceux-ci sont considérés comme étant normaux, évidents, typiques et obligatoires par la majorité de membres de cette société.

Les normes culturelles réfèrent également au sens de l'appartenance à cette société. Le comportement est jugé et régulé sur la base de ces normes culturelles. Les difficultés culturelles sont alors attribuables aux différentes significations que l'individu attribue à ces normes dans une autre culture. Altmayer (2004, cité dans Zeuner, 2006) remet en question cette conception de la culture, car elle présume d'une uniformité dans les sociétés. Or, en raison de la mondialisation des échanges, cette idée ne peut pas être maintenue, surtout par rapport aux différences nationales. De plus, une définition de la culture basée sur des normes circonscrites favorise l'émergence de stéréotypes ou de clichés (Zeuner, 2006). Pour illustrer le concept de culture, Schein (1985, cité dans Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007) a élaboré le Modèle intitulé : « *The Iceberg Concept of Culture* ». Dans le contexte de la culture d'entreprise, l'auteur montre que deux niveaux culturels coexistent, soit la culture de surface et la culture profonde. Le chercheur fait une analogie entre la culture et un iceberg puisque, selon lui, à peine 20 % de la culture de surface, caractérisée de superficielle, est observable. Un iceberg ne montre qu'une petite partie de ce qui le constitue, alors que la partie la plus grande se trouve dissimulée sous le niveau de la mer. L'auteur illustre que près de 80 % de l'iceberg est constitué de la culture profonde. Selon son Modèle dit en « iceberg », les règles inexprimées se différencient des règles profondes ou inconscientes qui sont dissimulées sous le niveau de la mer.

La figure 2 présente le Modèle de la culture en « iceberg », selon Schein (1985, cité dans Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007).

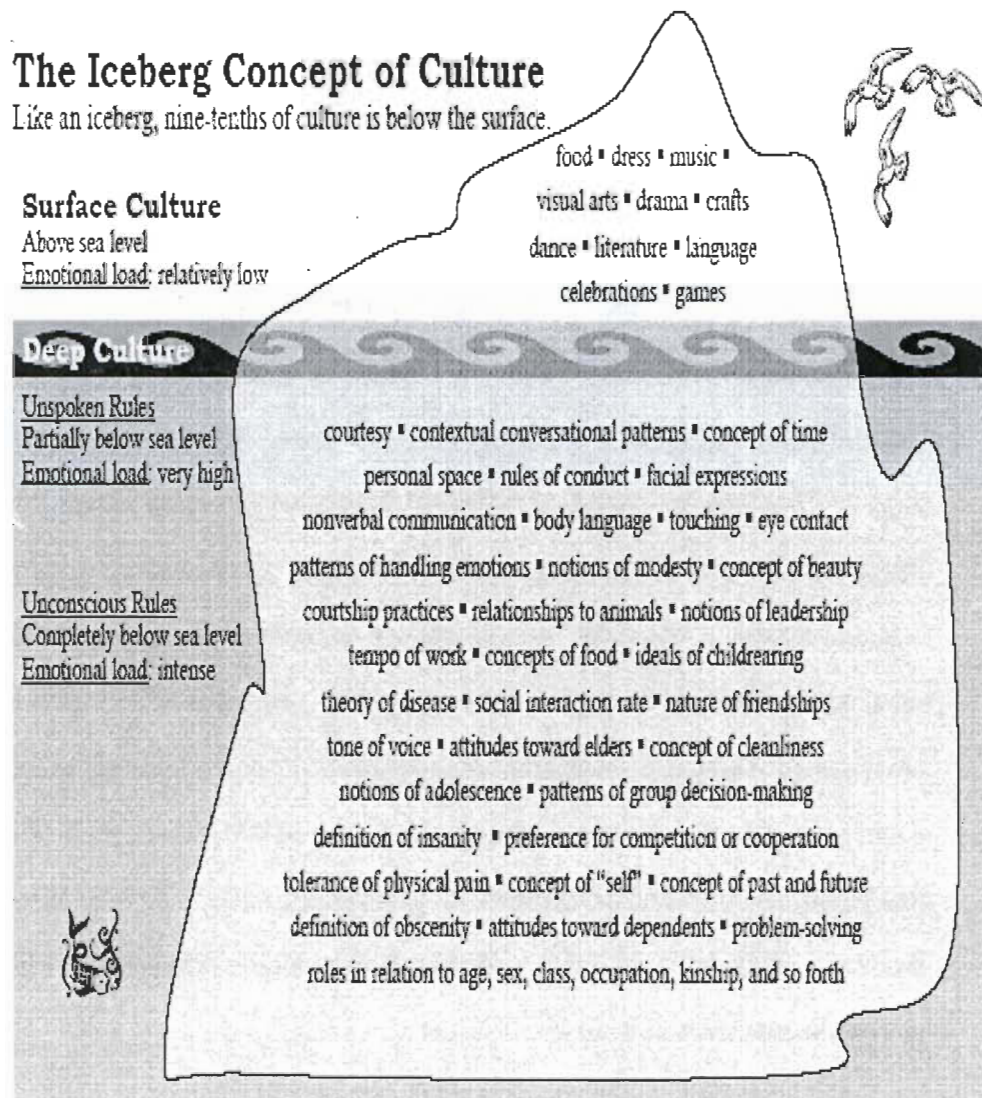


Figure 2. Modèle de la culture en « iceberg », selon Schein (1985, cité dans Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007).

Selon Steiner & Reisinger (2004), la problématique générale des rencontres interculturelles résulte en des différences culturelles qui rendent impossible le succès du processus de communication. La communication interculturelle est influencée par la culture ou par les modèles culturels non-partagés, issus de mésinterprétations, de méconnaissances, d'incompréhensions et de discriminations pouvant survenir lors de telles rencontres (Carbaugh, 1990, cité dans Holmes, 2005). D'après Steiner & Reisinger (2004), c'est non seulement la présence des différences culturelles entre les interlocuteurs qui ont des conséquences sur le succès de la communication, mais surtout l'échelle des différences qui cause des perturbations et des malentendus. Dans une telle situation, les personnes entretiennent de fausses attentes envers l'objectif de la communication. Au lieu de s'avouer l'existence des différences culturelles, elles espèrent obtenir une concordance ou une compréhension chez leur interlocuteur. De plus, étant donné le fait que nul ne soit capable d'observer l'autre culture de manière totalement neutre, l'autre est toujours regardé dans le contexte des significations culturelles propres. Ce qui engendre l'inévitable regard d'un étranger. Toutefois, ces significations permettent de percevoir l'autre culture de manière différente de celle d'un membre qui appartient à cette culture (Fordham, 2005).

Les paragraphes suivants traitent de la manière dont les différences culturelles se manifestent dans huit sphères, soit dans celle de la communication, des valeurs, des rituels, des modèles et des symboles, du comportement, de la distance de pouvoir, du

concept de temps et d'espace, du concept d'amitié et de relation, du rôle des sexes, ainsi que dans l'organisation de la société. Kudo & Simkin (2003) constatent que les différences culturelles dans la perception de l'amitié s'intéressent au système de valeurs, à la structure sociale, aux rôles sexuels, aux sources de soutien, à l'importance du statut, à la résolution de conflit, à la mobilité et aux modèles de réflexion. Par ailleurs, ces éléments ont le potentiel de créer des obstacles aux rencontres interculturelles. Parmi eux, se trouvent des aspects de la culture profonde, des dichotomies, comme par exemple l'individualisme versus le collectivisme, l'importance des possessions matérielles versus les relations interpersonnelles, ainsi que le temps monochronique versus le polychronique. Selon Chen (2002), les différences culturelles représentent un aspect difficile à cerner dans le processus de communication interculturelle – surtout lors des rencontres initiales. Les différences culturelles se manifestent surtout lors de débats pouvant naître à l'occasion de ces rencontres. Les sujets les plus courants sont : la langue, la communication, l'adaptation, les amitiés, l'égalité des sexes, la visibilité et les traditions (Cools, 2006).

Lors d'une rencontre interculturelle, l'échange d'informations représente un défi en raison des différences observées dans les systèmes de communication. Cette situation accroît le risque de malentendus, d'incertitudes, de frustrations et de conflits (Bernett & Lee, 2002, cités dans Sias & al., 2008). Un autre aspect important de la communication interculturelle, soit l'identification des points communs, représente souvent un obstacle,

car il existe un manque de familiarité mutuelle aux plans social et culturel entre les partenaires (Miller & Steinberg, 1975, cités dans Chen, 2002).

Dans la communication interculturelle, il est souvent question de la négociation problématique en ce qui concerne le contenu. Non seulement la manière selon laquelle le sujet de discussion est géré, mais également un manque d'intérêt ou une absence d'habiletés ou de compétences sociales, ont des effets sur la performance et la perception de la communication interculturelle. Il est également question des tabous dans certaines sociétés et du peu, voire de l'absence, de connaissances sur les codes culturels et les styles de communication, tels que le niveau d'immédiateté, le silence, l'ouverture et la distance. Ces styles de communication différents peuvent poser des problèmes dans le sens d'une méconnaissance et d'une incompréhension du partenaire, des difficultés à s'exprimer et du manque de possibilités d'apprentissage de l'autre culture (Chen, 2002). Gao & Ting-Toomey (1998, cités dans Holmes, 2005) traitent des modèles asymétriques de la communication qui impliquent notamment de chercher des moyens alternatifs pouvant permettre d'aborder des questions sensibles. Par contre, Hall (1976, cité dans Holmes, 2005) juge que la différence, en ce qui concerne la communication entre les cultures, se manifeste selon le contexte. Il classifie les cultures selon deux contextes, soit haut et bas. Les cultures de contexte haut sont marquées par la communication qui ne contient que très peu d'informations dans la transmission verbale du message. Une interprétation correcte est nécessaire puisque l'information peut être

cachée dans un contexte plus formel, soit l'obligation de montrer du respect face à l'autorité, ainsi que dans le maintien de l'harmonie dans les relations (Gao & Ting-Toomey, 1998, cités dans Holmes, 2005). Selon Hall (1976, cité dans Holmes, 2005), les cultures de contexte bas se caractérisent par une communication dont toute l'information se trouve dans le message verbal. Dans le cas d'absence de points communs, des informations détaillées et explicites sont requises pour décoder ce message.

Selon Hofstede (1991, cité dans Zeuner, 2006), les différences culturelles qui caractérisent chaque rencontre interculturelle se manifestent par de nombreux phénomènes regroupés dans quatre catégories. Celles-ci se présentent sous la forme d'un modèle en pelures d'oignon, avec les valeurs au centre, suivies des héros et des modèles, des rituels et, enfin, des symboles. Le noyau est représenté par les valeurs qui forment l'orientation générale d'un groupe. Quant aux héros et aux modèles, ils forment la deuxième pelure. Ceux-ci prennent la forme de personnes vivantes, historiques ou fictives, qui possèdent des qualités qu'un groupe considère significatives. Autour de cette deuxième pelure se greffent les rituels, qui déterminent tous les types de comportements socialement acceptables, dont font partie, entre autres, les différentes formes de salutation. À l'extérieur, se trouvent les symboles qui consistent aux significations culturelles qu'un groupe donné se donne. Les différences culturelles sont issues de toutes les pelures. Cependant, le Modèle implique que celles qui sont situées à l'extérieur soient davantage accessibles et imitables, que celles qui sont situées plus près

du centre, qui sont plus difficilement atteignables. Par exemple, les symboles sont plus facilement décodables que les valeurs, qui constituent les éléments les plus durables d'une culture (Zeuner, 2006).

La figure 3 illustre le Modèle sur les différences culturelles en pelures d'oignon, selon Hofstede (1991).

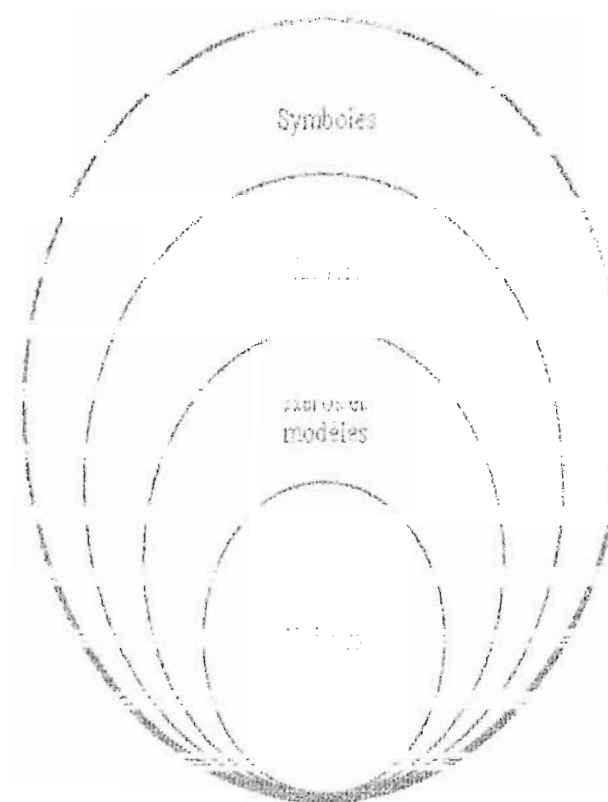


Figure 3. Modèle sur les différences culturelles en pelures d'oignon, selon Hofstede (1991).

Le comportement, tel que le contrôle des émotions, joue un rôle important dans le processus de communication interculturelle, dans le sens qu'il peut créer de la confusion. Cheng & Clark (1993, cités dans Holmes, 2005) expliquent que les étudiants chinois, par exemple, évitent les contacts physiques et maintiennent une distance entre eux et la personne qui parle, basée sur l'âge et le statut social.

La distance de pouvoir influence également la rencontre interculturelle. Lorsqu'il existe une grande distance de pouvoir dans une culture, les membres s'attendent et, même, souhaitent une certaine inégalité entre les personnes. Des privilèges et des symboles de statut social sont communs à ceux qui ont plus d'autorité et qui donnent des instructions aux autres. Par exemple, dans le monde du travail, un supérieur peut être vu comme un autocrate avec de bonnes intentions ou comme un père de famille complaisant. Par contre, une culture qui connaît une petite distance de pouvoir souligne l'égalité entre des personnes qui ont toutes les mêmes droits et obligations. Pour cette raison, des décisions ne sont jamais prises par une seule personne, mais plutôt d'une manière collective et démocratique. Lorsque la distance de pouvoir est petite dans une culture, des privilèges ou des symboles de statut sont désapprouvés (Hall, 1976, dans Fordham, 2005). Les formules d'appels (à titre d'exemples : vouvoyer versus tutoyer ou appeler par le nom de famille versus par le prénom) privilégiés par les membres d'une culture, dans des situations spécifiques, reflètent l'ampleur de la distance de pouvoir (Fordham, 2005).

Il existe également d'autres dimensions qui influencent significativement les différences culturelles, tels que le temps et l'espace. Le temps comprend le rythme et la vitesse selon lesquels se déroulent les événements de la vie, de même que l'orientation du passé vers l'avenir. La manière de considérer et de construire le temps, monochrome ou polychrone, appartient également à cette dimension (Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007). Hall (1976, cité dans Fordham, 2005) explique que les cultures occidentales ont une idée linéaire du temps. C'est pourquoi elles sont aussi appelées « cultures monochroniques ». Les membres de ces cultures organisent leur emploi du temps de manière à ce qu'un événement en suive un autre. Ils accordent une grande importance au respect de cet emploi du temps qui représente le facteur organisant leur vie quotidienne, voire même leurs relations personnelles. Par contre, les membres d'une culture polychronique imaginent le temps comme un cercle autour duquel le temps revient de manière perpétuelle. Dans cet emploi du temps, plusieurs événements se déroulent au même moment et les rendez-vous ou les délais sont flexibles. En général, la communication interpersonnelle est valorisée plus que le respect de l'emploi du temps. Quant à l'espace, chaque culture subdivise celui-ci en sous-concepts d'espace intime, privé et public. Les frontières entre ces « sous-espaces » varient considérablement entre les différentes cultures. La maison, par exemple, est considérée dans certaines cultures comme un espace privé, alors que dans d'autres, il s'agit d'un espace public. Cette situation peut amener des malentendus si, par exemple, une personne qui considère sa maison comme un espace public invite une autre personne qui la considère comme étant privé. Un dernier malentendu comprend l'invitation comme

étant une étape importante au développement d'une relation. En ce qui concerne la perception de l'espace, d'autres aspects sont importants à prendre en compte. Selon les cultures, les personnes jugent différemment la distance corporelle devant être maintenue entre deux personnes, afin d'être agréable et conforme. Chaque culture définie, par exemple, à combien de centimètres une personne peut s'approcher d'une autre lors d'une conversation. Cette situation inclut également à quel moment et sous quelle forme un contact corporel est acceptable. De plus, les membres d'une culture sont unanimes sur la question des bruits et des odeurs qui sont tolérés (Hall, 1976, cité dans Fordham, 2005).

Holmes (2005) mentionne qu'il existe une différence de relations entre les étudiants et les professeurs. Elles peuvent être marquées par une hiérarchie formelle ou informelle. Quant à l'amitié, elle compte parmi les facteurs qui influencent le plus les rencontres interculturelles, d'une manière négative. Parfois, les amitiés qui s'établissent entre les étudiants locaux sont perçues par les étudiants internationaux comme étant fragiles et artificielles. Ce qui amène beaucoup de ces derniers à demeurer avec leurs compatriotes avec qui ils jugent l'amitié plus fiable. Néanmoins, ces différences ne sont pas suffisantes pour empêcher les étudiants internationaux de s'ouvrir et d'élargir la communication avec les étudiants locaux (Holmes, 2005). En outre, l'importance qui est accordée à l'amitié varie énormément d'une culture à l'autre. Certaines cultures mettent l'accent sur le bien-être matériel plutôt que sur les relations interpersonnelles (Gareis, 2000). Selon Sias & al. (2008), l'amitié interculturelle se caractérise par d'importantes

différences culturelles. À ce titre, selon le chercheur, il est nécessaire de négocier ces différences, particulièrement en ce qui concerne les valeurs culturelles ou les diverses langues parlées, afin de surmonter les stéréotypes existants.

Gareis (2000) constate que les modèles américains de l'amitié, par exemple, semblent être très différents de ceux des étudiants internationaux qui vivent aux États-Unis. Les américains sont souvent décrits comme étant sympathiques et chaleureux lors des contacts initiaux. Toutefois, il est plutôt rare que de grandes amitiés se créent. Par ailleurs, lorsqu'elles se développent, elles sont très souvent moins intenses, de courte durée et s'articulent davantage autour des activités académiques ou professionnelles, plutôt qu'autour des préoccupations personnelles et intimes (Klein & al., 1986, cités dans Gareis, 2000). Bref, il s'agit davantage d'amitiés qui sont compartimentées notamment dans le monde du travail, des études et des intérêts sportifs. (University of Iowa Office of International Education & Services, 1991, cité dans Gareis, 2000). De plus, de telles amitiés se caractérisent souvent par le peu, voire l'absence d'engagement et d'obligations (Stewart & Bennett, 1991, cités dans Gareis, 2000). Ainsi, le fait d'inviter une personne à la maison n'est pas nécessairement le signe d'une relation d'amitié (Lanier, 1996, cité dans Gareis, 2000). Dès que les étudiants étrangers le remarquent, cette situation peut évoquer pour eux le sentiment d'être trahis (Paige, 1983, cité dans Gareis, 2000). À ce sujet, plusieurs étudiants internationaux mentionnent que

l'absence de liens fait en sorte qu'ils considèrent souvent superficielles les amitiés qui se développent avec les étudiants locaux des universités américaines (Gareis, 2000).

D'après Hofstede (2001, cité dans Cools, 2006), il faut établir une différence entre les cultures masculines et féminines. Le rôle des sexes, c'est-à-dire la position des femmes et des hommes dans une culture représente une différence culturelle majeure (Cools, 2006). Dans des sociétés féministes, les valeurs principales sont la justice, la solidarité, la compassion et la conservation des valeurs. En ce qui concerne les rôles entre hommes et femmes, l'idée prédomine que non seulement les femmes, mais encore plus les hommes, peuvent être sensibles et s'occuper des relations interpersonnelles. Les femmes sont censées pouvoir accomplir les mêmes tâches que celles des hommes au plan professionnel. Par rapport à la résolution de conflit, les membres d'une culture féministe cherchent à trouver des compromis plutôt que d'être en conflit. À l'inverse, dans une société masculiniste, les valeurs qui dominent sont le succès, l'avancement et la performance. Un tel groupe culturel attend de ses membres masculins qu'ils soient décisionnels, déterminés, ambitieux et fermes. Le rôle des femmes consiste à être sensible et à s'occuper des relations interpersonnelles.

En ce qui concerne l'organisation de la société dans différentes cultures, Hofstede (2001, cité dans Holmes, 2005) constate une contradiction entre les concepts

d'individualisme et de collectivisme. Les cultures qui sont basées sur l'individualisme se caractérisent par l'accentuation de l'individu. L'identité de chaque personne est formée à partir de l'individu, dont l'épanouissement représente le but principal dans la vie. Il est important de pouvoir partager son opinion – c'est même attendu dans cette culture. De plus, le droit à une vie privée représente une valeur importante dans les cultures marquées par l'individualisme. À l'inverse, dans une culture basée sur le collectivisme, c'est le réseau social d'une personne qui se trouve à l'origine de la formation de son identité. Ce réseau social protège la personne, mais demande de l'échange et de la loyauté envers le groupe. Dans ce réseau, la vie privée est dominée par ceux qui ont le plus de pouvoir et d'influence. En outre, les membres de cette culture doivent développer la même attitude par rapport à l'autorité. Les valeurs principales véhiculées sont l'harmonie, le consensus et la résolution de conflits (Hall, 1976, cité dans Fordham, 2005). Selon Holmes (2005), les étudiants internationaux se trouvent face à des défis qui se situent en lien avec l'organisation d'une société donnée, soit le décalage entre l'éducation, la socialisation et la communication dans le nouvel environnement, et ce, par rapport à ce qu'ils ont vécu dans leur culture d'origine.

D'après Williams Rundstrom (2005), pour qu'une communication interculturelle soit efficace, les individus doivent avoir une connaissance et compréhension mutuelles des différences culturelles au plan de la communication, une compétence permettant d'en surmonter les barrières, ainsi qu'un désir de mobiliser celles-ci. De plus, les

perceptions des étudiants au sujet des interactions interculturelles sont révélatrices de la différence culturelle, tel que Halualani (2008, cité dans Dunne, 2009) le préconise. En ce sens, toutes les perceptions sur les interactions interculturelles qu'entretiennent les étudiants universitaires ne peuvent jamais être complètement cernées sans leur demander de préciser la manière dont ils les définissent, les vivent et les interprètent dans leur propre contexte culturel (Dunne, 2009). D'après Cools (2006), plusieurs étudiants internationaux souffrent de leur visibilité au sein de groupes majoritaires. Certains éléments culturels, comme par exemple l'art culinaire ou vestimentaire, qui varient considérablement d'une culture à l'autre, peuvent représenter des éléments de visibilité.

2.2.6 Facteurs traditionnels

Les facteurs traditionnels font référence, d'un côté, aux diverses traditions qui caractérisent la vie quotidienne des étudiants. D'un autre côté, ils incluent l'élément du processus d'acculturation qui permet aux étudiants de se familiariser avec les traditions propres aux cultures rencontrées. Cette connaissance et compréhension des rencontres interculturelles peuvent influencer d'une façon positive la manière dont elles se déroulent au sein de l'université.

Selon Cools (2006), les étudiants combinent diverses attitudes sur certains sujets, tels que les valeurs, les normes et les traditions. De plus, ils sont équipés de différentes

règles, pratiques, habitudes, points de vue et relations entre les individus, ainsi que des différentes façons de résoudre les problèmes. C'est dans ce contexte que les relations interculturelles sont jugées être les plus compliquées.

En ce qui concerne le processus d'acculturation, Bennett (1986, cité dans Gareis, 2000) identifie deux phases principales qui sont inhérentes à son développement. Lors de la première phase, dite ethnocentrique, la culture d'origine de l'individu occupe une place centrale, alors que dans la deuxième phase, dite ethnorelative, il accorde une position égale à l'autre culture (voir également tableau 3). Hanvey (1979, cité dans Gareis, 2000) souligne la nécessité d'accepter inconditionnellement celle-ci afin de pouvoir former des amitiés interculturelles.

Pour sa part, Oberg (1979, cité dans Gareis, 2000) traite plutôt de quatre étapes inhérentes au processus d'adaptation, dont la lune-de-miel représente la première. Celle-ci survient lorsque l'individu est exposé à une autre culture et ressent une excitation positive en étant fasciné par celle-ci. L'étape suivante en est une de crise qui est marquée par les critiques, l'hostilité et le refuge auprès des compatriotes. En outre, cette étape implique un stress accru et de la frustration associés au fait de vivre dans un environnement inhabituel et selon des règles inconnues. L'étape du rétablissement inclut des sentiments de supériorité et le fait de retrouver le sens de l'humour. La dernière

étape, qui permet un réel ajustement, est le fait de se sentir à l'aise dans la communication et de juger l'autre culture comme un environnement alternatif. L'étape d'ajustement est liée à celle de la crise, à savoir qu'un individu ne peut pas accepter une autre culture s'il n'arrive pas à la surmonter. Toutefois, il choisit soit de combattre, soit d'abandonner. Cette dernière situation peut toutefois le faire aboutir à un rejet de l'autre culture (Kim, 1989, cité dans Gareis, 2000). Par ailleurs, Gudykunst & Kim (1992, cités dans Fordham, 2005) suggèrent que la resocialisation soit l'une des premières étapes du processus d'acculturation. Selon Kim (1988, cité dans Fordham, 2005), l'adaptation culturelle inclut l'intégration des nouveaux comportements sociaux et des significations dans le schéma de communication existant. D'un côté, il s'agit d'un processus dynamique incluant du succès, de l'échec et des contradictions. D'un autre côté, ce processus social implique l'apprentissage de nouveaux modèles de communication qui doivent être confirmés par l'autre. En outre, Gill (2007) mentionne que l'adaptation interculturelle est elle-même un processus d'apprentissage interculturel. Quant à Williams Rundstrom (2005), ils expliquent que le processus d'acculturation contient trois dimensions : cognitive, affective et comportementale. La dimension cognitive décrit les mécanismes interprétatifs d'un individu ou les structures qui accordent du sens aux messages. La motivation d'un individu ou la disposition de s'engager dans des rencontres interculturelles représentent la dimension affective. Enfin, la dimension comportementale fait référence aux capacités d'un individu d'être flexible et imaginatif en usant de ses capacités cognitives et affectives. Fordham (2005) traite, dans ce contexte, d'un moment critique lorsque les membres d'une autre culture adoptent

quelqu'un comme l'un des leur. Il est question de passer d'un étranger à un vernaculaire. De plus, penser dans une langue étrangère ne signifie pas seulement d'en maîtriser le vocabulaire, mais implique d'être capable de voir ou d'observer le monde au travers de ce nouveau langage (Thayer, 1997, cité dans Fordham, 2005).

2.2.7 Facteurs historiques

Les liens qu'entretiennent deux ou plusieurs pays, tels que les guerres de conquête ou le partage d'une histoire commune, peuvent avoir des impacts positifs ou négatifs sur les rencontres interculturelles entre étudiants universitaires. Il est question des facteurs historiques. Ceux-ci sont formés des deux éléments suivants : l'identification culturelle et la formation de groupes d'amis compatriotes. Ces éléments se construisent au travers de l'identité qui, elle-même, est fortement marquée par les liens historiques.

En ce qui concerne l'identification culturelle, Dunne (2009) suggère quatre éléments principaux qui sont associés aux interactions interculturelles : l'anxiété, l'effort, la langue et l'identité. L'anxiété est décrite comme un malaise émotionnel, soit de l'embarras, de la peur ou de l'intimidation. Ces éléments incitent les étudiants internationaux à éviter les contacts interculturels en optant pour des contacts intraculturels plus sécuritaires. L'anxiété est conceptualisée sur la base du « nous »

versus « les autres ». En ce qui concerne l'anxiété basée sur soi-même, d'un côté, l'auteur fait référence à une évaluation négative par les membres du groupe extérieur. Les malentendus et les fausses interprétations peuvent causer le fait que les étudiants soient perçus comme étant racistes. D'un autre côté, il est question d'une évaluation négative par les membres du groupe d'origine, soit d'être admonesté par ses compatriotes. L'anxiété basée sur les autres se situe en lien avec des conséquences psychologiques négatives, telles qu'offenser ou ridiculiser, sans préméditation, les étudiants internationaux. Ces comportements sont adoptés en usant de la langue, des styles de communication ou en posant des questions inappropriées. Ensuite, chaque contact interculturel est évalué conformément à l'analyse basée sur les coûts-bénéfices, à savoir que le contact est uniquement accepté si celui-ci en vaut l'effort. Lorsque le contact interculturel apparaît être moins avantageux et, en même temps, plus exigeant, les interactions occasionnent des coûts qui excèdent les bénéfices. Malgré le fait que beaucoup d'étudiants locaux sont complimenteurs par rapport aux compétences linguistiques des étudiants internationaux, la langue (à titre d'exemples : l'accent, le langage, la vitesse, l'humeur) demeure une barrière majeure lors des rencontres interculturelles. Un autre problème se pose lorsque l'accommodation du discours mène à une insatisfaction concernant la qualité de l'interaction et le fait de compromettre l'identité des partenaires. Finalement, cette identité compromettante exprime que les étudiants ont l'impression de diverger de ce qu'ils considèrent être leur propre identité en adaptant leur style de communication, en ayant la tendance à éviter certains sujets de discussion et en gérant les conflits. Ce sont surtout les étudiants locaux qui peuvent se

sentir insatisfaits de l'interaction, parce qu'ils jugent qu'elle est superficielle et artificielle.

Outre l'intensité de l'identification culturelle, plusieurs chercheurs font ressortir des conditions supplémentaires qui entourent chaque contact interculturel (Gudykunst, 1994 ; Gudykunst & Kim, 1997 ; Kudo, 2000 ; Takai, 1991, cités dans Kudo & Simkin, 2003). D'après eux, il s'agit des réseaux partagés, de la nature des groupes et des attitudes du groupe formé de compatriotes. Quant à la formation de groupes d'amis compatriotes, elle peut faciliter significativement l'adaptation des étudiants internationaux à la vie universitaire (Dunne, 2009). Les amitiés intraculturelles peuvent notamment réduire l'anxiété et l'incertitude, mettre à leur disposition des réseaux de soutien et d'orientation. Pour cette raison, une meilleure connaissance et compréhension du concept d'amitié est nécessaire – notamment de l'amitié interculturelle – et des facteurs qui ont un impact sur celui-ci. À ce sujet, les écrits nous fournissent des informations révélatrices par rapport au processus de développement d'amitiés interculturelles, ainsi que les éléments spécifiques qui y jouent un rôle. Callan & al. (1991, cité dans Kudo & Simkin, 2003) définissent une amitié comme étant une relation dynamique comprenant une composante subjective. Il s'agit d'un lien d'affection qui unit une personne à une autre. L'amitié se conçoit différemment selon les diverses cultures par rapport à l'importance, l'obligation, la durée et la confiance mutuelles (Fahrlander, 1980, cité dans Kudo & Simkin, 2003). À cet effet, Kudo & Simkin (2003)

proposent le Modèle du processus de développement d'amitiés interculturelles. Dans ce Modèle, les opportunités contextuelles permettent de réunir des individus issus de cultures différentes. Toutefois, les étudiants internationaux doivent montrer des attitudes d'adaptation et des compétences communicatives pour initier des contacts dans de tels contextes. Pour qu'une relation d'amitié puisse se développer, les attitudes et les comportements des étudiants locaux doivent également promouvoir la collaboration. Les mêmes auteurs font ressortir quatre éléments inhérents au développement d'amitiés interculturelles. Le premier élément concerne les contacts fréquents qui font référence à la proximité et aux réseaux partagés. Le deuxième élément, la similarité, fait référence à ce qui est commun aux individus en fonction de leur âge. Pour y arriver, les compétences linguistiques et l'ouverture face à la communication doivent favoriser la révélation de soi-même, ce qui constitue le troisième élément. Enfin, le dernier élément, la réceptivité face à l'autre culture, signifie d'être orienté et empathique aux rencontres interculturelles (Kudo & Simkin, 2003). Quant à Gareis (2000, cité dans Kudo & Simkin, 2003), il identifie 12 facteurs qui influencent le développement de relations interculturelles, pouvant mener à des amitiés : la culture, la personnalité, l'amour-propre, les éléments de l'amitié, les attentes, la phase d'ajustement, la connaissance culturelle, la compétence communicative, les variables externes, la proximité, les éléments locaux et la chimie. Gareis (2000, cité dans Kudo & Simkin, 2003) regroupe ces facteurs en six catégories, soit les différences culturelles dans la perception de l'amitié, la personnalité, l'homophilie, le processus d'adaptation, la compétence communicative dans la langue seconde, ainsi que la proximité et les contacts fréquents. Kudo & Simkin (2003)

soulignent qu'il est important de prendre en compte trois éléments dans le processus de développement d'amitiés interculturelles. Tout d'abord, il nécessite un contact continu permettant d'entrer en relation. Il est question de discussions sur tout ce qui touche aux activités académiques et aux loisirs au sein de l'université. Ensuite, il nécessite un lien émotionnel reposant sur la confiance et l'authenticité (Korn & Nicoter, 1993, cités dans Kudo & Simkin, 2003), de l'empathie (Sudweeks, 1990, cité dans Kudo & Simkin, 2003) et de l'acceptation (Gareis, 1995, cité dans Kudo & Simkin, 2003). Enfin, le soutien émotionnel et comportemental mutuels sont des éléments fondamentaux qui doivent être présents dans les moments difficiles. Ce soutien fait référence à la notion d'aide sous-jacente à l'amitié (Korn & Nicotera, 1993, cités dans Kudo & Simkin, 2003). Par ailleurs, Sias & al. (2008) identifient des éléments qui jouent un rôle important, non seulement dans le développement d'amitiés interculturelles, mais également dans le maintien de celles-ci. Il s'agit de facteurs qui influencent le processus de communication. Les auteurs établissent une distinction entre les facteurs de développement et ceux qui les font évoluer. Le premier facteur qui peut inciter le développement d'une amitié est la similarité culturelle. Une telle amitié peut se construire entre deux personnes ne provenant pas du même pays ou ayant en commun de séjourner dans le même pays d'accueil. Les différences culturelles peuvent également inciter le développement d'une amitié en suscitant la curiosité pour l'inconnu. Le troisième facteur consiste en la manière de socialiser d'un groupe culturel spécifique lors de rencontres interculturelles. À ce sujet, Sias & al. (2008) identifient que les expériences interculturelles antérieures, dans d'autres pays ou avec d'autres personnes

étrangères, sont un facteur essentiel qui peut faire évoluer le développement d'amitiés. Toutefois, les réseaux d'amitiés se limitent souvent aux compatriotes, puisqu'un ami du même pays introduit souvent un autre ami du même pays. Cette situation est bien connue et se nomme « l'effet domino » (Dunne, 2009). La cohésion de groupe empêche le développement des relations interculturelles – les étudiants d'autres pays ne sont pas introduits en raison de la pression du groupe et la peur d'être admonesté. En outre, la langue présente une barrière importante parce que les étudiants ne partagent ni la même couleur de peau, ni la même langue.

2.2.8 Facteurs politiques

Les facteurs politiques sont regroupés en trois éléments, soit : la négociation interculturelle, le choc culturel et l'intégration culturelle. Un grand nombre de phénomènes politiques actuels (p. ex. : le « Printemps arabe » de 2011 ou les vagues d'immigration), ainsi que de nombreuses guerres passées ou présentes (p. ex. : Iran-Irak, la guerre civile au Soudan, au Sri Lanka ou en Irlande du Nord) influencent les rencontres interculturelles, puisque les étudiants internationaux ne peuvent en faire abstraction.

Dans des situations de communication interculturelle, les personnes se trouvent face à deux enjeux spécifiques : la négociation interculturelle, comme processus

d'adaptation aux différences culturelles, et les limitations liées au fait d'entretenir de véritables rencontres. La négociation interculturelle commence habituellement au moment où les personnes identifient des différences notables entre l'environnement étranger et leur propre entourage (Yoo & Sohn, 2003). À ce sujet, Meulan (2004) se questionne à savoir si l'on peut toujours considérer une situation interculturelle comme un développement ou un enrichissement personnel, accompagnée d'une meilleure connaissance et compréhension, ainsi que d'une appréciation de la culture visitée, ou si elle ne représente pas plutôt une situation d'infériorité, d'isolement et de choc culturel, favorable au développement du stress et de la frustration, ainsi qu'à l'émergence de stéréotypes et de stigmatisations à long terme (Steiner & Reisinger, 2004). Quoi qu'il en soit, force est de constater qu'une expérience interculturelle comporte toujours, d'une manière ou d'une autre, un choc culturel.

Le concept de « choc culturel » a été développé par l'anthropologue Oberg (1960, cité dans Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007). Selon l'auteur, il consiste en un processus inévitable auquel tout individu est soumis au moment d'entrer en contact avec une autre culture. À cette occasion, survient une perte de repères culturels face aux normes, aux types de comportement, de même qu'aux stratégies quotidiennes à adopter en vue de s'adapter à la situation. Ce choc survient lorsque deux systèmes de valeurs complètement différents sont confrontés, ainsi que d'autres règles qui en déterminent l'existence. Oberg (1960, cité dans Akademisches

Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007) identifie quatre phases liées au processus de choc culturel, auxquelles Wagner (1996, cité dans Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007) ajoute une cinquième : l'euphorie, l'aliénation, l'escalade, le malentendu et le rapprochement. L'euphorie est la phase au cours de laquelle la nouvelle culture semble très excitante et intéressante. La culture d'origine n'y est pas remise en question. Lors de la deuxième phase, dite d'aliénation, les premières difficultés de contact surviennent et l'individu les attribue généralement à lui-même. S'ensuit une phase d'escalade où l'autre culture est blâmée pour les malaises ressentis, en exaltant sa propre culture. Au cours de la quatrième phase, dite de malentendu, les conflits avec l'autre culture sont considérés et perçus comme une résultante des différences culturelles. La cinquième et dernière phase, dite de rapprochement, lorsqu'elle survient, permet de surmonter le choc culturel. Les règles et les types de comportement différent sont finalement appris, compris, tolérés et appréciés. C'est lors de cette ultime phase que l'individu fait preuve d'une réelle compétence interculturelle. Néanmoins, le choc culturel ne comprend pas nécessairement toutes les phases. Par exemple, lors d'un court séjour, les individus peuvent en rester à la première ou à la deuxième phase. D'autres ne réussissent jamais à dépasser la troisième, puisqu'ils n'arrivent pas à résoudre leurs conflits interculturels. Par contre, les étudiants universitaires, qui ont déjà expérimenté des rencontres interculturelles, peuvent effectuer un « virage en U très serré », leur permettant de se rendre à la quatrième ou à la cinquième phase du processus (Zeuner, 2006).

La figure 4 présente le Modèle du processus de choc culturel, selon Zeuner (2006).

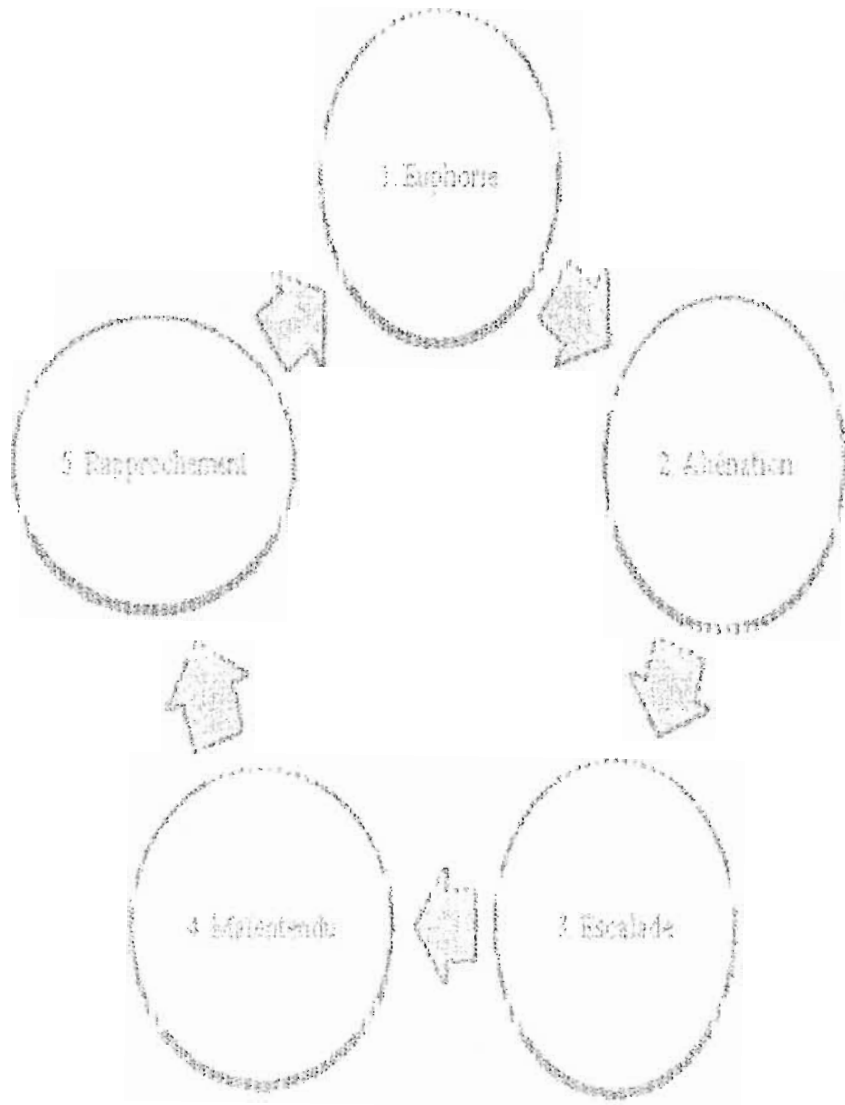


Figure 4. Modèle du processus de choc culturel, selon Zeuner (2006).

Pour Dodd (1982, cité dans Zeuner, 2006), le choc culturel se décrit en trois niveaux. Au premier niveau, tout est magnifique. Puis, au deuxième, tout est horrible. S'ensuit l'état d'équilibre au troisième niveau, entre les sentiments positifs et négatifs. De plus, l'auteur identifie une période transitoire au cours de laquelle il y a accoutumance à l'autre culture. Les raisons les plus souvent invoquées pour expliquer la présence d'un choc culturel sont, entre autres, un sentiment de déchirement avec l'autre culture, tandis que la sienne demeure la mesure d'évaluation. Ce qui aboutit chez l'individu à une désorientation. Le choc culturel réfère également à des sentiments personnels que ressent un individu en rencontrant l'autre culture, et ce, même si le degré de choc culturel varie d'une personne à l'autre. Ces sentiments incluent, par exemple, l'impression d'être abandonné, rejeté et dupé. Outre la peur, la méfiance, la frustration et la solitude, le « mal du pays » fait partie des nombreuses retombées négatives inhérentes au fait de vivre à l'étranger. Aux plans physique et psychologique, certains individus peuvent développer des troubles alimentaires, des sentiments dépressifs et, plus rarement, des symptômes typiques de stress, tels que des palpitations cardiaques ou de l'hypertension. L'hostilité des autres ou les réactions exagérées de leur part comptent aussi parmi les symptômes d'un choc culturel (Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007).

Une fois le choc culturel surmonté, l'intégration dans une nouvelle culture est possible. Au début d'une rencontre interculturelle, il est encore excusable d'outrepasser

certaines règles, de sorte que l'individu bénéficie de l'avantage d'être un étranger. Toutefois, ultérieurement, une intégration culturelle est attendue de sa part et les progrès réalisés en ce sens font l'objet d'une attention particulière chez les membres de l'autre culture. L'absence d'amis et de membres de la famille ont souvent pour effet que les nouvelles expériences ne peuvent pas être communiquées. Si bien que des questions ou problèmes restent non résolus (Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007). De même, la durée du séjour dans l'autre culture, ainsi que la véritable distance avec la sienne jouent un rôle important. Notamment, les touristes à long terme, les étudiants en programme d'échange ou les expatriés ressentent souvent le manque d'occasions de puiser dans leur propre culture (Hauser, 2003). Cools (2006) mesure le niveau d'adaptation de l'individu selon ses compétences linguistiques et l'ampleur de son mal du pays. L'auteur ajoute que l'individu, selon les théories sur l'intégration, telle que celle de l'adaptation culturelle (Kim, 2001, cité dans Cools, 2006) ou, même, selon l'intention d'entrer en contact avec l'autre culture (Berry, 1990, cité dans Cools, 2006), peut s'ajuster en fonction de son désir de s'intégrer culturellement à la société d'accueil.

2.2.9 Facteurs socioéconomiques

Les facteurs socioéconomiques font référence au statut qui peut varier considérablement d'un étudiant à l'autre. Une absence de ressources financières limite les possibilités de rencontrer des étudiants d'autres cultures hors de l'université. Au

même moment, un statut socioéconomique divergent crée des barrières encore plus importantes entre étudiants issus de cultures différentes.

Plusieurs chercheurs font ressortir les facteurs socioéconomiques qui entourent chaque contact interculturel (Gudykunst, 1994 ; Gudykunst & Kim, 1997 ; Kudo, 2000 ; Takai, 1991, cités dans Kudo & Simkin, 2003). D'après eux, l'aspect financier joue un rôle important lors d'une rencontre interculturelle entre étudiants universitaires. Un manque de ressources financières chez certains les prive parfois de participer à des activités hors-campus. Ainsi, ils ne possèdent pas les mêmes possibilités pour entrer en contact avec des étudiants d'autres cultures hors du cadre universitaire. Cette situation a pour conséquence de rendre plus difficile l'évolution d'une rencontre interculturelle à un niveau plus élevé. C'est pourquoi le statut socioéconomique divergent entre les étudiants de cultures différentes représente un élément important dans les rencontres interculturelles. La répartition entre les classes inférieures, moyennes et supérieures varie selon les pays. Les étudiants qui fréquentent l'université viennent, selon leurs pays d'origine, de classes divergentes et sont ainsi habitués à des styles de vie différents. Cette situation peut amener à une ségrégation plus profonde entre étudiants de cultures différentes (Kudo & Simkin, 2003 ; Gereis, 2000).

2.2.10 Facteurs religieux

Parmi les facteurs religieux, se trouve la sensibilité interculturelle. Cette sensibilité est essentiellement présente en raison des nombreux conflits dans le monde qui instrumentalisent les différences religieuses pour justifier leur raison d'être. Du fait que la religion est un sujet sensible, la présence d'une sensibilité interculturelle chez les étudiants internationaux peut avoir un impact considérable sur les rencontres interculturelles au sein de l'université.

Dans le cadre de sa recherche, Hammer (2004) a utilisé le concept de la sensibilité interculturelle, élaboré par Bennett (1993, cité dans Hammer, 2004). Ce concept comprend deux étapes, se divisant chacune en trois niveaux. La première étape regroupe les trois niveaux ethnocentriques : la dénégation, la défense et la minimisation. La dénégation décrit la phase dans laquelle la diversité culturelle est considérée inexistante. Pendant la phase de défense, l'autre culture est perçue comme étant menaçante, car on ne doute plus de son existence. Quant à la dernière phase, elle signifie la préservation de sa propre culture par la minimisation des différences culturelles. À ce sujet, Stephan & Stephan (1985, cités dans Gareis, 2000) ajoutent, outre les changements d'attitudes, que d'autres conditions sont requises afin de réduire les stéréotypes ethnocentriques. Il s'agit de la coopération, du statut d'égalité, de la similarité des valeurs, des discussions positives, de l'interaction future, de l'individualisation des interlocuteurs, de la variété des contextes, du nombre égal

d'interlocuteurs, ainsi que du climat favorable. Ensuite, la deuxième étape du concept de sensibilité interculturelle se compose des trois niveaux ethnorelatifs suivants : l'acceptation, l'adaptation et, finalement, l'intégration. Lors de la phase d'acceptation, la différence culturelle est reconnue et respectée, malgré que des désaccords entre la propre culture et celle de l'autre restent possibles. Pendant la phase d'adaptation, l'autre culture est additionnée à sa propre culture. Ainsi, une nouvelle entité est formée. Quant à la phase d'intégration, elle est caractérisée par une collection de plusieurs cadres de références qui sont adaptés en fonction du contexte dans lequel ils agissent. Autrement dit, il est question d'un processus continu de définition contextualisées de l'identité. Ce concept permet ainsi de mesurer la réceptivité des personnes en situation de rencontres interculturelles. Selon Hammer (2004), la sensibilité interculturelle comprend la capacité de percevoir des situations dans des contextes interculturels et d'y ajuster le comportement. Plus l'expérience avec des différences culturelles est différenciée, plus la sensibilité interculturelle augmente.

Le tableau 3 présente une récapitulation du processus de choc culturel (Oberg, 1960 et Wagner, 1996, cités dans Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007), versus le concept de sensibilité interculturelle (Bennett, 1993, cité dans Hammer, 2004).

Tableau 3

<i>Processus de choc culturel (Oberg, 1960 et Wagner, 1996, cités dans Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007) versus le concept de la sensibilité interculturelle (Bennett, 1993, cité dans Hammer, 2004)</i>	
Processus de choc culturel	Concept de la sensibilité interculturelle
<p>1. <i>Euphorie</i></p> <p>Nouvelle culture excitante, intéressante, propre culture pas remise en question</p> <p>2. <i>Aliénation</i></p> <p>Premières difficultés, individu les attribue à lui-même</p> <p>3. <i>Escalade</i></p> <p>Autre culture blâmée pour malaises ressentis en exaltant propre culture</p> <p>4. <i>Malentendu</i></p> <p>Conflits considérés et perçus comme résultante de différences culturelles</p> <p>5. <i>Rapprochement</i></p> <p>Règles et types de comportement différent appris, compris, tolérés et appréciés, réelle compétence interculturelle, choc culturel surmonté</p>	<p>1. <i>Dénégation</i></p> <p>Diversité culturelle inexistante</p> <p>2. <i>Défense</i></p> <p>Autre culture menaçante, car son existence est perçue</p> <p>3. <i>Minimisation</i></p> <p>Préservation de la viabilité unique de la propre culture par minimisation des différences culturelles</p> <p>4. <i>Acceptation</i></p> <p>Différence culturelle reconnue et respectée malgré possibles désaccords avec propre culture</p> <p>5. <i>Adaptation</i></p> <p>Autre culture s'additionne à propre culture, ainsi formation d'une nouvelle entité</p> <p>6. <i>Intégration</i></p> <p>Collection de plusieurs cadres de références adaptés en fonction du contexte, processus continu de définition contextualisées de l'identité</p>

2.2.11 Facteurs idéologiques

Les facteurs idéologiques regroupent le niveau d'enculturation et la compétence interculturelle. Ils existent de nombreuses idéologies qui s'opposent (à titre d'exemples : le féminisme, le capitalisme, l'athéisme ou le globalisme). Celles-ci dirigent notre mode de vie. Selon le niveau d'enculturation et de compétence interculturelle atteint, il est possible de réduire l'influence de ces idéologies sur les rencontres interculturelles.

Par rapport au niveau d'enculturation, Gill (2007) constate que les rencontres interculturelles se déroulent généralement en trois étapes. Au cours de l'étape initiale, les étudiants ressentent beaucoup de stress et d'anxiété, en raison de leur sentiment d'étrangeté par rapport à la situation. S'ensuit une étape d'adaptation où un effort est déployé pour s'ouvrir au nouveau cadre culturel et social. Cette situation a pour effet de changer les perceptions du « soi-même » et celles de « l'autre » (Gill, 2007). Au cours de cette deuxième étape, des stratégies distinctes sont utilisées pour s'adapter à l'autre culture. Parmi ces stratégies se trouvent l'adoption d'attitudes positives et ouvertes envers la nouvelle expérience, la motivation pour le changement et la croissance personnelle, la volonté de s'engager dans des pratiques culturelles différentes, ainsi que la pratique continue de comparaison et de réflexion face à sa propre culture. Une reconstruction de l'identité du « soi-même » s'effectue au travers du processus de rencontre et d'interaction avec « l'autre ». Apprendre une langue étrangère, par exemple, représente la création d'un nouveau sens de l'identité (Evans, 1988, cité dans Gill,

2007). Cet apprentissage permet aux individus d'évoluer dans un univers qui semblait étranger au départ (Libben & Lindner, 1996, cités dans Gill, 2007). Enfin, la troisième étape consiste au développement de la compétence interculturelle (Gill, 2007). Berger & Luckman (1966, cités dans Fordham, 2005) constatent que la socialisation fait partie intégrante du processus d'enculturation. De nouvelles situations, telles que la rencontre d'une culture inconnue, exigent une sorte d'ajustement interculturel. Lorsqu'une personne évolue dans un contexte culturel différent de celui dans lequel elle a été socialisée, une resocialisation au nouvel environnement culturel est requise.

Dans le contexte des rencontres interculturelles, il est fréquemment question de la compétence interculturelle, dont le degré est jugé d'après la capacité de percevoir des situations (Bertelsmann Stiftung, 2006). D'après Chen & Starosta (1996, cités dans Almeida Santos & Rozier, 2007), la compétence de communication interculturelle influence grandement le processus d'une rencontre interculturelle. Cette compétence est décrite comme étant la capacité de mieux connaître et comprendre les points de vue divergents et de surmonter les différences culturelles, afin de parvenir à communiquer. De plus, la compétence interculturelle est composée de connaissances, de compétences, d'attitudes et de valeurs (Chen & Stratos, 1996; Byrne, 1961, cités dans Holmes, 2006). Selon Chen & Stratos (1996, cités dans Holmes, 2006), une personne compétente en communication interculturelle est davantage apte à négocier des significations culturelles et à afficher, d'une manière appropriée, des comportements de

communication efficiente. Elle peut alors reconnaître les identités multiples des interlocuteurs dans un environnement spécifique. La compétence interculturelle représente un outil grâce auquel les individus peuvent atteindre la connaissance et compréhension mutuelles dans une société culturellement différente (Bennett, 1998, cité dans Holmes, 2006). Une étude menée par Williams Rundstrom (2005) montre qu'être exposé à des cultures variées représente le meilleur et le seul prédictif significatif de l'amélioration des compétences de communication interculturelle. Cependant, les individus ne peuvent les améliorer qu'en interagissant dans la nouvelle culture. D'après Kim (1991, cité dans Williams Rundstrom, 2005), la compétence de communication interculturelle est le résultat de la capacité d'un individu à suspendre ou à modifier quelques uns de ses anciens moyens culturels, ainsi qu'à apprendre et à intégrer quelques nouveaux. Cette compétence implique que l'individu arrive à trouver, d'une manière créative, des moyens pour gérer les dynamiques de la différence culturelle, de la situation du groupe d'origine et du stress qui les accompagne. Ting-Toomey (1999, cité dans Williams Rundstrom, 2005) identifie deux éléments de la compétence interculturelle : l'adaptabilité et la sensibilité. Le chercheur définit la compétence interculturelle comme étant un processus selon lequel les communicateurs apprennent à s'adapter mutuellement aux comportements de l'autre, d'une manière appropriée et flexible. Toujours selon l'auteur, il est important d'observer d'une façon respectueuse et de réagir au processus de communication de l'autre. Il s'agit également de se montrer sensible à ses propos. Pour Alfred & al. (2003, cités dans Gill, 2007), la compétence interculturelle comprend la capacité de juger d'une manière plus qualitative la nature des

rencontres et des expériences interculturelles. Les changements, quant aux façons de penser et de percevoir les valeurs, les attitudes et les visions du monde, amènent une conscience plus élevée chez les individus. Cette conscience les rend capables de mieux connaître et comprendre les différences, ainsi que d'intégrer de nouvelles perspectives dans leur propre système de valeurs. La connaissance et compréhension de l'autre ne peut pas être acquise par la lecture ou la formation, mais plutôt par l'interaction constante et l'exposition à d'autres valeurs et visions du monde que les siennes. En même temps, le propre système de valeurs est remis en question et fait l'objet de nuances, en alliant d'autres perspectives. Dans ce contexte, il est également question de la théorie du changement de Mezirow (1991, cité dans Gill, 2007). L'auteur souligne le fait que de prendre conscience du contexte biographique, historique et culturel rend possible un changement concernant les présuppositions et les attentes vis-à-vis de l'autre. Dignes (1983, cité dans Williams Rundstrom, 2005) résume les éléments-clé qui influencent le développement des compétences en communication interculturelle. L'auteur, qui fait référence à d'autres auteurs, identifie la flexibilité et l'ouverture d'esprit comme étant le premier facteur pouvant assurer ce développement. Quant à Ting-Toomey (1999, cité dans Williams Rundstrom, 2005), il traite, dans ce contexte, de la tolérance élevée face à l'ambiguïté. Dignes (1983, cité dans Williams Rundstrom, 2005) traite également de l'empathie culturelle et de la perception exempte de jugements. Ting-Toomey (1999, cité dans Williams Rundstrom, 2005) explique qu'il s'agit, dans un processus de communication efficace, de la capacité à observer de manière respectueuse et de réagir avec de la sensibilité verbale et non-verbale. De plus,

Dignes (1983, cité dans Williams Rundstrom, 2005) mentionne que la puissance et la stabilité personnelle ou, autrement formulé, l'autonomie personnelle contribue positivement au développement de la compétence en communication interculturelle. L'auteur décrit cet élément-clé comme étant une personne qui réfère à sa propre réalité culturelle. Enfin, il est question de la richesse d'idées et de la capacité à gérer le stress. En ce sens, la résilience émotionnelle permet de surmonter les échecs, les confusions et les malentendus, en mettant l'emphasis sur les interactions positives. Dignes (1983, cité dans Williams Rundstrom, 2005) utilise l'expression « la résolution des situations-problèmes ».

Par ailleurs, après les premières rencontres interculturelles s'ensuit généralement une période d'anxiété, de solitude et, parfois, de dégoût envers les différences culturelles que les étudiants internationaux rencontrent, car l'ajustement a souvent lieu à un niveau superficiel. Cet ajustement peut amener de la déception, en raison d'une fausse impression d'être capable d'interagir avec l'autre culture. De plus, les différences culturelles qui leur semblent bizarres ont pour effet de générer une frustration profonde, un sentiment d'ennui et une absence de motivations. En ce sens, les difficultés associées aux compétences linguistiques freinent l'incitation et le maintien d'interactions plus substantielles. Dès que les étudiants se rendent compte qu'ils n'entretiennent pas de vraies amitiés, du dégoût et de la méfiance à l'égard de l'autre culture peut se

développer, ce qui se manifeste par un isolement social et une incompétence interculturelle (Fordham, 2005).

2.3 Problèmes occasionnés lors d'une rencontre interculturelle

Lors d'une rencontre interculturelle, les chercheurs identifient cinq problèmes majeurs pouvant être occasionnés, soit : la vision idyllique des répercussions positives de telles rencontres, la pratique de ségrégation, l'échec de la communication, le sentiment d'être perdu, frustré, en colère ou blâmé, ainsi que les fausses perceptions à l'origine d'un conflit interculturel.

2.3.1 Vision idyllique des répercussions positives des rencontres interculturelles

Sur le site Internet d'Itim International, Hofstede (1991) constate que « la culture est plus souvent une source de conflits qu'une synergie, car les différences culturelles sont, dans le meilleur cas, une nuisance et souvent un désastre »¹. Cette tendance entraîne plutôt des problèmes qu'un véritable enrichissement personnel. Toutefois, selon Meulan (2004), lorsqu'il est question de rencontres interculturelles, celles-ci signifient le fait d'entrer en contact avec un représentant d'une autre culture. L'idée qu'un tel contact s'établisse se conçoit dans l'optique d'un développement, d'un enrichissement, d'une

¹ <http://www.geert-hofstede.com/>

connaissance et compréhension en vue d'une appréciation mutuelle. Cependant, la plupart des rencontres interculturelles ne se déroulent pas toutes de manière à générer de tels effets positifs, si l'on se fie au peu d'amitiés durables qu'elles génèrent. Cette vision idyllique fait plutôt place à des situations de tensions, d'hostilité, de ségrégation, d'isolement, de choc culturel ou d'infériorité (Meulan, 2004). De plus, le développement de stéréotypes, de préjugés, de sentiments de frustration ou de stress lié aux rencontres interculturelles peut entraîner de graves conséquences dans la vie des étudiants internationaux, tel que souligné par Steiner & Reisinger (2004).

2.3.2 Pratique de ségrégation

Mais quelles sont les structures et les conditions responsables de la création de frontières culturelles dans des contextes hétérogènes, comme ceux des universités? Selon, Gordon & Newfield (1996, cités dans Tamiko & al., 2004), des attitudes contradictoires entre les déclarations sur la diversité culturelle et les réelles pratiques de ségrégation expliquent l'émergence de telles frontières. De plus, celles-ci encadrent l'espace des communautés étudiantes insulaires, et ce, même au sein d'universités situées dans des milieux culturellement hétérogènes.

2.3.3 Échec de la communication

D'après Steiner & Reisinger (2004), parler d'une situation de communication interculturelle n'implique pas seulement de chercher la présence d'une différence culturelle entre les interlocuteurs, mais aussi d'analyser attentivement les dimensions de cette différence. Loin d'être négligeables, les différences culturelles entraînent un risque élevé de problèmes de communication, dont la base repose sur le malentendu. En général, les éléments les plus significatifs permettant l'efficacité de la communication interculturelle sont la conscience de l'existence de cultures différentes et la capacité de mieux les connaître et les comprendre. Kiełbasiewicz-Drozdowska & Radko (2006) affirment, par ailleurs, que l'absence de cette conscience provoque un sentiment d'insécurité et d'anxiété lors de telles communications. La difficulté réside dans l'impossibilité d'interpréter le comportement et les messages de l'interlocuteur et, donc, de prédire ses réactions. Trois autres phénomènes peuvent susciter l'échec de la communication interculturelle. Parmi eux, se trouve l'ethnocentricité qui est un facteur important chez les personnes qui manquent de compétences linguistiques, de contacts à long terme ou de relations intensives avec les représentants d'une autre culture. De plus, les préjugés peuvent influencer la communication interculturelle d'une manière négative. De telles attitudes négatives envers un groupe culturel précis tirent souvent leur origine de généralisations produites sur la base d'informations fausses ou incomplètes. Le dernier problème pouvant causer l'échec de la communication, tel qu'identifié par Kiełbasiewicz-Drozdowska & Radko (2006), concerne les stéréotypes

qui consistent à entretenir une opinion commune sur les rencontres interculturelles, et ce, souvent sans même les avoir déjà expérimentées.

2.3.4 Sentiment d'être perdu, frustré, en colère ou blâmé

L'expérience d'entrer en contact avec une autre culture crée souvent un sentiment d'être perdu, car les points de repère sur la manière de transiger avec d'autres personnes manquent. De plus, les moyens pour atteindre les objectifs de communication sont limités, ce qui génère de la frustration, de la colère et du blâme envers les autres (Pearce & al., 1998).

2.3.5 Fausses perceptions à l'origine d'un conflit interculturel

Outre les fausses perceptions concernant les rencontres interculturelles, cinq autres éléments sont à l'origine d'un conflit interculturel : les interdépendances, les buts propres et ceux qui sont mutuellement partagés, ainsi que la protection des images individuelles et collectives, selon Ting-Toomey (1999, cité dans Almeida Santos & Rozier, 2007). Le conflit interculturel est basé sur des perceptions issues de l'ethnocentrisme et des stéréotypes. De plus, les interactions sont tributaires de la communication verbale et non-verbale, c'est-à-dire de la manière dont l'individu se comporte. Il existe également une interdépendance dans le comportement des individus impliqués. Les objectifs qui se situent en lien avec des intérêts personnels et mutuels,

ainsi que la protection des images individuelles et collectives, font partie intégrante du conflit interculturel. Burgoon (1995, cité dans Almeida Santos & Rozier, 2007) souligne également que l'ignorance répandue sur les différences culturelles augmente le risque de conflit lors des rencontres interculturelles.

2.4 Stratégies de résolution des situations-problèmes

Dans les écrits, nous recensons quatre stratégies susceptibles de pouvoir aider à résoudre des situations-problèmes issues des rencontres interculturelles : l'acceptation de l'impossibilité d'une compréhension totale d'une autre culture, l'acquisition du contrôle au travers des fuites dans des « méta-espaces », la patience et l'effort continu, ainsi que la permission d'exprimer sa colère et sa frustration.

2.4.1 Acceptation de l'impossibilité d'une compréhension totale d'une autre culture

L'utilisation de stratégies de résolution peut limiter les répercussions négatives d'une mauvaise communication interculturelle. À cet effet, Steiner & Reisinger (2004) proposent d'accepter l'idée qu'il soit impossible d'afficher une compréhension totale de l'autre culture, du fait que chaque individu se réfère toujours à la sienne. Ce point de vue permet aux étudiants internationaux de connaître et de comprendre de nouvelles cultures, tout en restant fidèle à leurs propres valeurs, à leurs normes de comportement et de communication, et ce, en approuvant et en respectant les différences sous une

véritable forme de coexistence culturelle. D'une part, cette conception libère de l'obligation de vivre une expérience authentique qui implique une adaptation parfaite aux autres cultures. Elle implique également d'accepter que les représentants d'une autre culture aient le droit d'être différents. Toujours selon ces deux auteurs, cette nouvelle manière de conceptualiser les rencontres interculturelles permet d'éliminer la problématique des conflits culturels qui en résultent. Outre le caractère propre à chaque individu, tel qu'une forte personnalité et la capacité de communication ou d'adaptation, des connaissances approfondies sur les autres cultures sont essentielles pour établir avec succès une communication interculturelle. Cependant, Kielbasiewicz-Drozdowska & Radko (2006) s'accordent sur le fait qu'il soit presque impossible de capitaliser sur une connaissance totale de toutes les cultures. La conscience de la diversité culturelle et son respect sont donc les aspects les plus importants à prendre en compte lors d'une rencontre interculturelle.

2.4.2 Acquisition du contrôle au travers des fuites dans des « méta-espaces »

Hottola (2005) décrit le processus d'accommodation comme étant la recherche de contrôle qui peut décupler lors de l'apprentissage d'une autre culture. Dans ce contexte, le contrôle indique la capacité d'atteindre des objectifs et de développer des motivations personnelles, ainsi que de prédire et de réguler les interférences qui rendent les personnes vulnérables. En requérant de nouvelles informations sur l'autre culture, les individus perdent temporairement du contrôle. Si cette perte est trop importante, une

confusion ou un choc culturel peuvent survenir. Pour éviter cette situation, l'auteur propose que les individus entrent régulièrement dans ce qu'il décrit comme étant des « méta-espaces ». Celles-ci représentent des réalités dans le temps et dans l'espace qui se différencient de la réalité de l'autre culture. Elles servent de lieu où l'individu peut se ressourcer en puisant dans sa propre culture. En faisant des va-et-vient entre les réalités de sa propre culture et celle des autres, les individus peuvent être davantage en mesure de réguler le processus d'accommodation et de gérer le stress inhérent à l'apprentissage sur l'autre culture (Hottola, 2005).

2.4.3 Patience et effort continu

Dodd (1982, cité dans Zeuner, 2006) propose, entre autres, plusieurs stratégies de résolution pour gérer le phénomène de choc culturel. Selon l'auteur, il est essentiel de rester patient et d'éviter tout sentiment de frustration. Au cours de cette période, il est essentiel de faire un effort continu, c'est-à-dire d'améliorer les compétences langagières, de trouver de nouveaux amis ou, simplement, de faire des expériences sur tout ce que la nouvelle culture offre de nouveau. Toujours selon l'auteur, il est important de se garder du temps afin de récupérer, puisqu'un choc culturel génère une forme extrême de stress.

2.4.4 Permission d'exprimer sa colère et sa frustration

De même, l'individu doit se permettre d'exprimer sa colère et sa frustration. Toutefois, il se doit de le faire d'une manière encadrée. Dans l'hypothèse où les ressources personnelles sont épuisées, il lui est nécessaire de faire appel à des stratégies planifiées de dépassement personnel. Une fois que les problèmes liés aux différences interculturelles et au choc culturel sont identifiés, l'individu est alors en meilleure posture pour y faire face (Zeuner, 2006).

2.4.5 Succès des stratégies de résolution

Lorsque les stratégies de résolution portent leurs fruits, en générant des retombées favorables, il est possible que des relations d'amitié se développent issues des rencontres interculturelles (Kudo & Simkin, 2003 ; Sias & al., 2008).

2.5 Modèle conceptuel de la recherche

Le modèle conceptuel de la recherche se compose de quatre dimensions, soit les mécanismes d'une rencontre interculturelle, les facteurs qui les influencent, les problèmes qu'elle occasionne et les stratégies de résolution de ceux-ci. La première dimension, les mécanismes d'une rencontre interculturelle, inclut une définition, les perceptions et caractéristiques qui les accompagnent, ainsi que le processus qui leur est

propre. Les facteurs influençant une rencontre interculturelle représentent la deuxième dimension. Celle-ci se compose des 11 facteurs suivants : structurel, communicationnel et linguistique, personnel, psychologique, culturel, traditionnel, historique, politique, socioéconomique, religieux et idéologique. Les problèmes occasionnés lors d'une rencontre interculturelle représentent la troisième dimension. Selon les chercheurs consultés, huit problèmes majeurs sont associés aux rencontres interculturelles, soit : la vision idyllique par rapport aux répercussions positives de telles rencontres, la pratique de ségrégation, l'échec de la communication, le sentiment d'être perdu, frustré, en colère ou blâmé, la fausse perception en ce qui concerne les rencontres interculturelles, les interdépendances, les buts propres et partagés divergents, ainsi que la protection des images personnelles et collectives. La quatrième dimension, les stratégies de résolution, vise à résoudre ou, du moins, diminuer les effets des problèmes occasionnés lors des rencontres interculturelles. Il est question des sept stratégies suivantes : l'acceptation de l'impossibilité d'une connaissance et compréhension totale d'une autre culture, l'acquisition du contrôle au travers des fuites régulières dans des « méta-espaces », la patience, l'amélioration des connaissances linguistiques, la formation d'amitiés, les nouvelles expériences vécues dans l'autre culture sur une base régulière, ainsi que la permission d'exprimer de temps à autre sa colère et frustration.

La figure 5 présente le modèle conceptuel de la recherche.

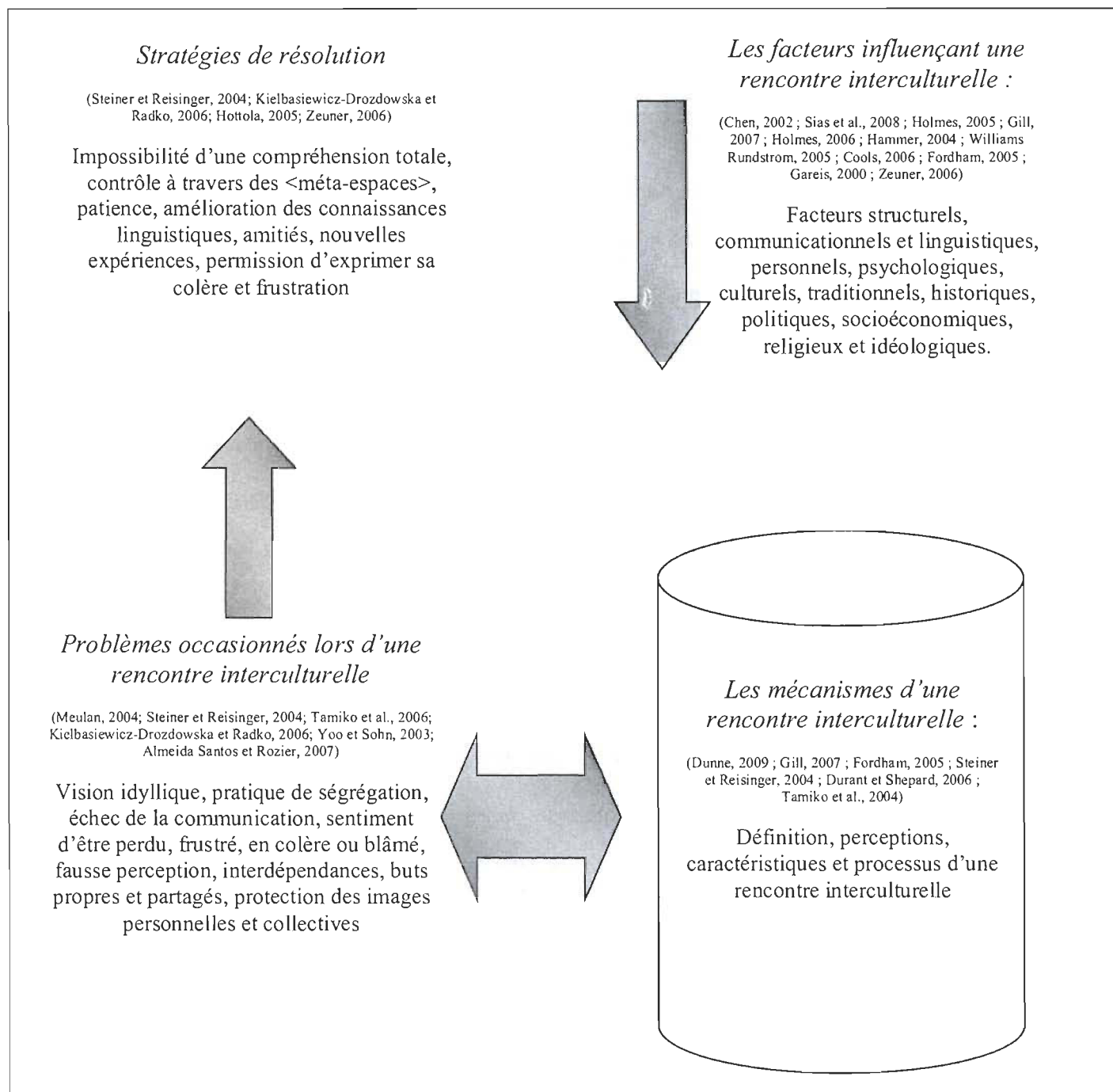


Figure 5. Modèle conceptuel de la recherche.

2.6 Question spécifique et objectifs de la recherche

La question spécifique de recherche qui découle du cadre théorique exposé est : « Quels sont les mécanismes, les facteurs influençant, les problèmes occasionnés et leurs stratégies de résolution sous-jacents aux rencontres interculturelles entre étudiants au sein d'une université québécoise ? ». En ce qui concerne les objectifs de la recherche, la présente étude vise à identifier les mécanismes sous-jacents aux rencontres interculturelles et les facteurs qui les influencent d'une manière positive ou négative. Elle vise également à déterminer les problèmes occasionnés lors de ces rencontres, ainsi que leurs stratégies de résolution.

Le prochain chapitre présente la méthodologie que nous avons utilisée pour la réalisation de notre projet de recherche.

Chapitre 3

Méthodologie

Pour faire suite à la présentation de la problématique de recherche et du cadre théorique, ce chapitre décrit la méthodologie utilisée permettant de répondre à la question de recherche, à savoir quels sont les mécanismes des rencontres interculturelles entre étudiants au sein d'une université québécoise, les facteurs qui les influencent, les problèmes occasionnés et les stratégies de résolution.

La méthodologie de recherche se compose de sept parties. La première identifie la stratégie de recherche. La deuxième consiste à choisir la population et l'échantillon à l'étude. La troisième partie sert à déterminer les limites de la recherche. Dans la quatrième partie, le milieu de la recherche est décrit. Ensuite, dans la cinquième partie, nous opérationnalisons les variables utilisées dans cette recherche. Puis, dans la sixième partie, nous précisons la méthode de collecte des données. Dans la dernière et septième partie, nous décrivons la stratégie d'analyse des données (Fortin, 2010). Les décisions prises concernant la méthodologie vont de pair avec les objectifs et les questions de recherche. C'est sur ces deux éléments que s'appuie une collecte de données menée auprès d'étudiants universitaires, dont l'analyse mène à la synthèse des résultats, sous forme de discussion et d'interprétation.

Le tableau 4 présente un résumé de la méthodologie de recherche.

Tableau 4

Résumé de la méthodologie de recherche

Stratégie de recherche	Échantillon et population	Milieu de recherche	Collecte des données	Analyse et synthèse des données
Question de recherche de nature descriptive (Fortin, 2010)	Méthode d'échantillonnage non-probabiliste par choix raisonné (Fortin, 2010)	Université de 10 000 étudiants, dont 1 049 étudiants étrangers de 61 pays différents	Inspiré par la phénoménologie: permet de décrire les expériences telles qu'elles sont vécues	Analyse inductive des données qualitatives, guidées par les objectifs de la recherche
Description en profondeur des caractéristiques et de la complexité du phénomène	Détermination de la taille d'échantillon (n= 5) par la saturation des données	Située dans une petite ville de 130 000 habitants au Québec	Méthode de collecte des données : entrevues qualitatives pré-structurées et enregistrées	Élaboration de verbatims et travail de synthèse et de codification (Blais & Martineau, 2006) à l'aide du logiciel Weft QDA
Recherche de type qualitatif	Représentation de la diversité de tous les étudiants par l'échantillon		Instrument de collecte des données : guide d'entrevue	Présentation et description des catégories découlant de l'analyse
Processus inductif	Critères d'inclusion et exclusion			Discussion et interprétation des résultats et synthèse

3.1 Stratégie de recherche

La stratégie de recherche découle du problème et de la question de recherche. Il s'agit, dans ce contexte, d'une question de nature descriptive (Fortin & al., 2010), portant sur le phénomène de l'interculturalisme qui est, en général, bien documenté. Pour justifier la stratégie de recherche, nous gardons à l'esprit son objectif principal, soit l'identification des mécanismes des rencontres interculturelles dans une université québécoise, des facteurs qui les influencent, des problèmes occasionnés et des stratégies de résolution. D'après Fortin (2010), une recherche descriptive vise à obtenir des connaissances plus complètes et plus précises d'un phénomène à l'étude. De plus, elle permet une description en profondeur des caractéristiques et de la complexité de celui-ci. Lorsqu'il s'agit d'une recherche descriptive simple, Fortin (2010) traite d'une « étude qui décrit un ou des phénomènes quelconques sans chercher à en établir la cause » (p. 292). En outre, la restriction de situations à analyser donne la possibilité d'effectuer des spécifications ou d'expliquer des particularités. Gauthier (2009), quant à lui, souligne qu'une recherche descriptive donne la possibilité de décrire, d'une manière pure et simple, l'état d'un phénomène. Cette stratégie nécessite une recherche de type qualitatif. De plus, elle vise à enclencher un processus inductif qui débouche sur le développement d'un nouveau modèle de la réalité.

Une notion importante du choix de la stratégie de recherche concerne la rigueur scientifique. Selon Fortin (2010), elle se compose de quatre critères :

la crédibilité (la validité interne), la transférabilité (la validité externe), la fiabilité et la confirmabilité. Dans la présente recherche, les facteurs menaçant la rigueur scientifique sont mis en échec par le choix de la stratégie de recherche. La validité interne est caractérisée par la qualité des données et la crédibilité des résultats. Gauthier (2009) identifie, comme menaces potentielles à la validité interne, la subjectivité, les informations partielles, la liberté d'introduire des biais dans les résultats et, finalement, l'uniformité des données. Par rapport à la validité externe, la capacité de pouvoir généraliser, transférer et appliquer les résultats obtenus est mesurée. Dans ce contexte, les menaces à la validité externe se présentent sous la forme d'un manque de représentativité et de pertinence. Le problème de la représentativité de la présente recherche est lié à l'échantillon qui n'inclut que cinq sujets qui ne sont pas sélectionnés au hasard. Cette situation ne permet pas de généraliser les résultats à l'ensemble de la population à l'étude, mais se limite à l'échantillon. Quant à la fiabilité des données, elle concerne la cohérence et la stabilité de la recherche par rapport à la durée, aux chercheurs et aux méthodes choisies. Le plus grand danger qui menace la fiabilité d'une recherche est la fiabilité chimérique. Des données se répétant peuvent être considérées comme fiables, mais pas nécessairement valides, car leur répétition ne prouve pas automatiquement leur pertinence ou l'ampleur du phénomène (Miles & Huberman, 2003). En ce qui concerne la confirmabilité, il s'agit de la neutralité et de la liberté avec laquelle le chercheur introduit les biais à la recherche. Miles & Huberman (2003) citent Guba & Lincoln (1981) qui se demandent si les résultats de la recherche dépendent « des sujets et des conditions de l'investigation plus que de l'investigateur » (p. 503).

3.2 Population et échantillon

En général, la constitution de l'échantillon dans une démarche qualitative diffère d'une approche quantitative. À ce titre, elle ne connaît pas d'échantillon représentatif (Kaufmann, 2007). La population de cette recherche est celle qui participe aux rencontres interculturelles entre étudiants universitaires à l'université étudiée. Puisqu'il n'est pas possible d'analyser chaque rencontre individuellement, un échantillon ou une fraction de cette population est à créer (Fortin, 2010). Selon Kaufmann (2007), il est important que l'échantillon soit représentatif de la diversité de l'ensemble de ces étudiants. Tiré d'un graphique publié sur son site Internet (Brûlé & Héroux, 2010), l'université étudiée accueille chaque année plus de 10 000 étudiants, dont 1 049 étrangers provenant de 61 pays différents. Comme les rencontres interculturelles ne se limitent pas aux étudiants étrangers, femmes et hommes, celles-ci incluent tous les étudiants inscrits à l'université étudiée.

La figure 6 donne une vue d'ensemble des pays représentés à l'université étudiée, au cours de la session d'hiver 2010, selon Brûlé & Héroux (2010).

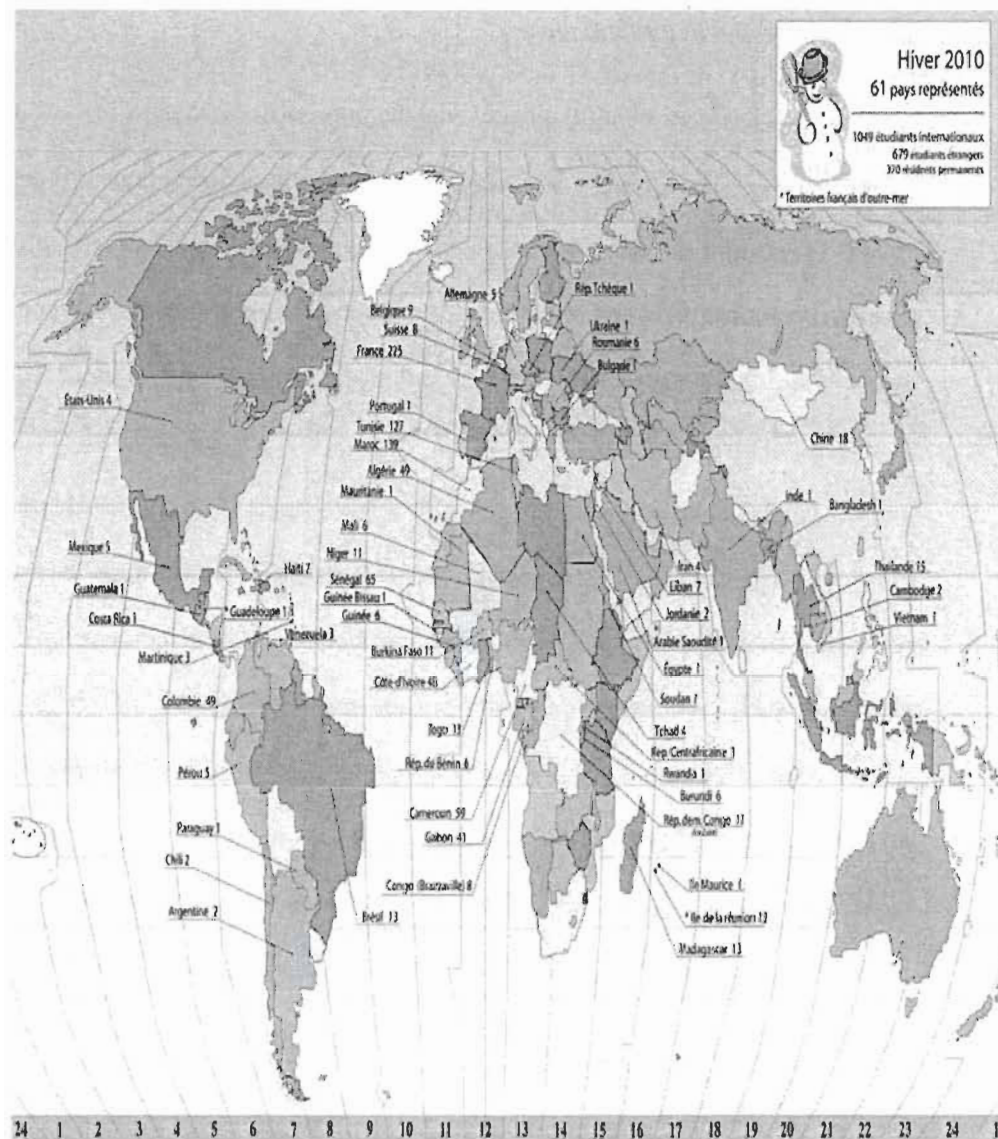


Figure 6. Vue d'ensemble de la présence internationale à l'université étudiée (session d'hiver 2010), selon Brûlé & Héroux (2010).

3.2.1 Méthode d'échantillonnage

La méthode d'échantillonnage retenue pour cette recherche est de type non probabiliste par choix raisonné, « appelée aussi échantillonnage typique » (Fortin, 2010, p. 235). L'échantillon par choix raisonné est une méthode qui se caractérise par la sélection de certaines personnes en fonction de caractéristiques typiques de la population étudiée. Pour que la population soit représentative du phénomène à l'étude, des critères précis sont à la base du choix de ses sujets. À partir des connaissances sur la population que le chercheur détient, celui-ci sélectionne des sujets susceptibles de fournir des informations pertinentes sur le thème de la recherche. L'avantage de choisir les participants à l'étude, d'une façon raisonnée, permet de trouver ceux qui, parmi la population cible, sont aptes à fournir des informations liées au but de la recherche (Fortin, 2010). Étant donné que les expériences subjectives se situent au cœur de l'étude, la taille de l'échantillon doit bien refléter la population cible. Fortin (2010) ajoute que « la norme qui fixe la taille de l'échantillon est l'atteinte de la saturation des données, ce qui se produit lorsque le chercheur s'aperçoit que les réponses deviennent répétitives et qu'aucune nouvelle information ne s'ajoute – c'est le point de redondance^o » (p. 243). À cet égard, la représentativité peut être contrôlée en sélectionnant un nombre égal de femmes et d'hommes, et en représentant chaque milieu culturel au moins une fois. De plus, il est nécessaire d'inclure des étudiants de tous les cycles et de tous les domaines, car ils peuvent percevoir les rencontres interculturelles différemment, en raison de leur expérience universitaire et de leurs connaissances scientifiques. Plusieurs informateurs-clé nous ont aidés à identifier des étudiants pour les inviter à participer à la recherche.

Nous les avons contactés par le système de courriel de l'université étudiée. Le premier courriel faisait référence aux personnes qui ont servi d'informateurs-clé. Ceux-ci sont des connaissances personnelles de la chercheuse. La recherche leur a été présentée, à la suite de quoi ils ont été invités à communiquer des noms de participants potentiels. Une invitation à participer à une entrevue leur a été lancée. Suite à cette invitation, six étudiants internationaux ont accepté d'y participer.

3.2.2 Critères d'inclusion et d'exclusion

Afin de se qualifier pour participer à la recherche, les participants doivent répondre à certains critères d'inclusion et d'exclusion. Tout d'abord, les participants doivent être des étudiants inscrits à l'université étudiée au moment de la collecte des données. Toutefois, nous ne nous sommes pas cantonnés à un cycle d'études précis (1^{er}, 2^e ou 3^e cycles), pas plus que nous avons opté pour un profil d'études spécifique (doctorat, maîtrise avec ou sans mémoire, diplôme d'études supérieures spécialisées avec ou sans stage ou baccalauréat).

Dans l'objectif de n'exclure aucun type de rencontres interculturelles, nous soulignons que les étudiants de toutes les communautés culturelles présentes à l'université étudiée ont été explicitement invités à participer à la recherche. La population cible inclut aussi les étudiants québécois, car ils représentent non seulement

la communauté culturelle la plus nombreuse à l'université étudiée, mais également celle qui est dominante. De plus, les étudiants québécois s'engagent de la même façon que les étudiants issus de toutes autres cultures dans les rencontres interculturelles à l'université étudiée. Notamment, la perspective qu'un tel étudiant fasse partie de l'échantillon, apporte un angle intéressant et indispensable à la présente recherche.

Par ailleurs, parmi les critères d'inclusion, nous avons sélectionné uniquement les étudiants qui ont affirmé avoir expérimenté d'une manière régulière, c'est-à-dire de une à trois fois par semaine, des rencontres interculturelles avec des étudiants à l'université étudiée. En outre, les étudiants qui n'ont pas eu des expériences interculturelles importantes dans le passé, telles que des séjours de longue durée ou des stages à l'étranger, sont exclus de l'échantillon. Le fait d'avoir eu des expériences interculturelles antérieures laisse suggérer que ces étudiants peuvent contribuer à nous éclairer sur le sujet à l'étude.

3.2.3 Nombre de sujets formant l'échantillon

Cinq étudiants constituent l'échantillon de la recherche. Tous les étudiants fréquentaient l'université étudiée au moment de la collecte des données. Le groupe de participants se compose de deux femmes et de trois hommes. Ils sont âgés entre 24 et 29 ans et proviennent de la Colombie, de la Côte d'Ivoire, de la France, de la Tunisie

et du Québec. Parmi eux, se trouvent deux étudiants du premier cycle et trois du deuxième cycle. Tous les participants sont inscrits à temps plein à l'université étudiée dans les champs d'études suivants : administration des affaires, biologie médicale, génie industriel, histoire et psychologie. Malgré notre désir, notons qu'aucun étudiant du troisième cycle ne figure dans l'échantillon.

3.2.4 Description de l'échantillon

Le premier participant vient de la Côte d'Ivoire et il a 27 ans. Il fréquente l'université étudiée depuis deux ans, dans le cadre de sa maîtrise en administration des affaires (*MBA*). Le deuxième participant est de la France et il est âgé de 24 ans. Il est inscrit à l'université étudiée depuis trois ans afin de décrocher un diplôme de baccalauréat en histoire. Le troisième participant a 26 ans et il est originaire de la Tunisie. Il fréquente l'université étudiée depuis quatre ans dans le but de décrocher un diplôme de maîtrise en génie industriel (2^e cycle). Quant au quatrième participant, il est âgé de 29 ans. Depuis deux ans, il fait ses études en psychologie (2^e cycle) à l'université étudiée. Il est Québécois. Enfin, le cinquième participant est âgé de 24 ans. Son pays d'origine est la Colombie. Il fréquente l'université étudiée depuis trois ans pour décrocher un diplôme de baccalauréat en biologie médicale.

Le tableau 5 résume les profils des participants à la recherche.

Tableau 5

Profil des participants à la recherche

Participant	Âge	Sexe	Pays d'origine	Programme d'études	Diplôme	Années de fréquentation à l'université
01	27	M	Côte d'Ivoire	MBA	Maîtrise	2 ans
02	24	F	France	Histoire	Baccalauréat	3 ans
03	26	M	Tunisie	Génie industriel	Maîtrise	4 ans
04	29	F	Québec	Psychologie	Maîtrise	4 ans
05	24	M	Colombie	Biologie méd.	Baccalauréat	3 ans

3.3 Limites à la recherche

Nous identifions plusieurs limites à notre recherche. Premièrement, le nombre restreint de participants, leurs différentes expériences et leurs opinions partagés illustrent uniquement leurs points de vue personnels, sans tenir compte de celui du personnel, notamment des professeurs, des chargés de cours ou des administrateurs, qui, eux aussi, participent aux rencontres interculturelles à l'université étudiée. Deuxièmement, notre

recherche se concentre uniquement sur les rencontres interculturelles se déroulant au sein d'une université spécifique au Québec. Pour toutes ces raisons, les résultats de notre recherche se limitent à notre échantillon.

3.4 Milieu de recherche

L'université étudiée, qui représente notre milieu de recherche, se trouve dans une petite ville au Québec qui compte environ 130 000 habitants. Cette ville est connue pour sa vie calme et son côté naturel, puisqu'elle est entourée d'un milieu rural. Néanmoins, elle offre tous les services nécessaires, comme des centres commerciaux, des cinémas, des musées ou des restaurants, aux étudiants qui viennent y séjourner. Il s'agit d'un établissement universitaire qui propose à ses étudiants une centaine de programmes d'études, du premier au troisième cycle. Concrètement, l'université offre des programmes en sciences pures et appliquées, en sciences de la santé, en sciences humaines et sociales, en arts et lettres, ainsi qu'en sciences administratives. L'université met à la disposition de ses étudiants un centre sportif offrant des activités diverses, telles que la natation, les sports d'équipes ou l'entraînement. En outre, il dispose d'une grande bibliothèque, ainsi que d'une cafétéria qui prépare des repas du matin au soir. Sur le campus de l'université se trouvent plusieurs résidences universitaires permettant aux étudiants étrangers de s'y loger. Avec une infirmerie sur place, l'université propose des services de santé, ainsi que d'autres services de soutien, comme un service psychologique. Spécifiquement destiné aux étudiants étrangers, l'université dispose d'un

comité d'intégration internationale universitaire (CIIU) qui, comme son nom l'indique, cherche à faciliter l'intégration des étudiants étrangers dans le milieu universitaire d'accueil. De plus, divers services sont disponibles aux étudiants, notamment le cinéma, le coin des artisans, le club plein air, la galerie d'art, le journal étudiant, la radio étudiante, la nuit sportive, les équipes interuniversitaires et la semaine multiculturelle internationale, clôturée par un gala et réunissant des représentants des cinq continents.

Les entretiens ont été effectués auprès d'étudiants qui connaissent suffisamment la vie académique et sociale au sein de cette université. De cette façon, nous nous sommes assurés d'obtenir des informations pertinentes au sujet des rencontres interculturelles qui s'y déroulent.

3.5 Opérationnalisation des variables

Opérationnaliser les variables signifie le fait de proposer une définition en des termes qui permettent de les observer et de les mesurer. Il s'agit des caractéristiques, des propriétés, des attributs de personnes, d'événements ou d'objets. Les définitions conceptuelles développées dans le cadre théorique indiquent la manière de définir les variables de façon opérationnelle, pour les rendre mesurables dans une situation concrète. Dans le processus d'opérationnalisation, les concepts du cadre théorique deviennent des variables. Une logique inductive, telle qu'elle se présente dans ce

contexte, contient des variables avec des dimensions et des indicateurs très faibles. Dans le présent cadre théorique, quatre variables sont déterminées : les mécanismes des rencontres interculturelles à l'université étudiée, les facteurs les influençant, les problèmes qu'elles occasionnent, ainsi que les stratégies de résolution utilisées par les étudiants universitaires. Les dimensions représentent les éléments que le chercheur souhaite analyser et qui doivent se refléter dans les objectifs de la recherche.

Le tableau 6 résume les quatre variables de la recherche.

Tableau 6

Les variables de la recherche

Variables	Dénomination
1	Les mécanismes des rencontres interculturelles à l'université étudiée
2	Les facteurs influençant les rencontres interculturelles à l'université étudiée
3	Les problèmes occasionnés lors des rencontres interculturelles à l'université étudiée
4	Les stratégies de résolution utilisées par les étudiants universitaires

3.5.1 Première variable

La première variable, « les mécanismes des rencontres interculturelles à l'université étudiée », se compose de quatre dimensions : la définition, les perceptions, les caractéristiques et le processus y menant. La première dimension, la définition des rencontres interculturelles à l'université étudiée, signifie une situation de communication. La deuxième dimension, la perception des rencontres interculturelles à l'université étudiée, est soit positive, soit négative. Des attributs, tels que : enrichissant,

intéressant, excitant et nouveau, sont accolés à une rencontre interculturelle lorsqu'une personne en a une perception positive, alors qu'une perception négative se caractérise par des attributs, tels que : stressant, énervant, incertain et inconnu. La troisième dimension consiste aux caractéristiques des rencontres interculturelles à l'université étudiée. Celles-ci sont composées du lieu, de l'heure, du nombre, de la durée, des sujets de discussion et des personnes qui y participent. Enfin, la quatrième dimension, le processus de la rencontre interculturelle à l'université étudiée, fait référence à l'évolution des rencontres interculturelles. Les premières rencontres interculturelles qui sont plutôt difficiles ou bien évoluent dans une relation amicale, ou bien se terminent avec les participants n'ayant aucun intérêt pour de futures rencontres interculturelles.

La figure 7 illustre la variable « les mécanismes des rencontres interculturelles à l'université étudiée » et ses quatre dimensions.

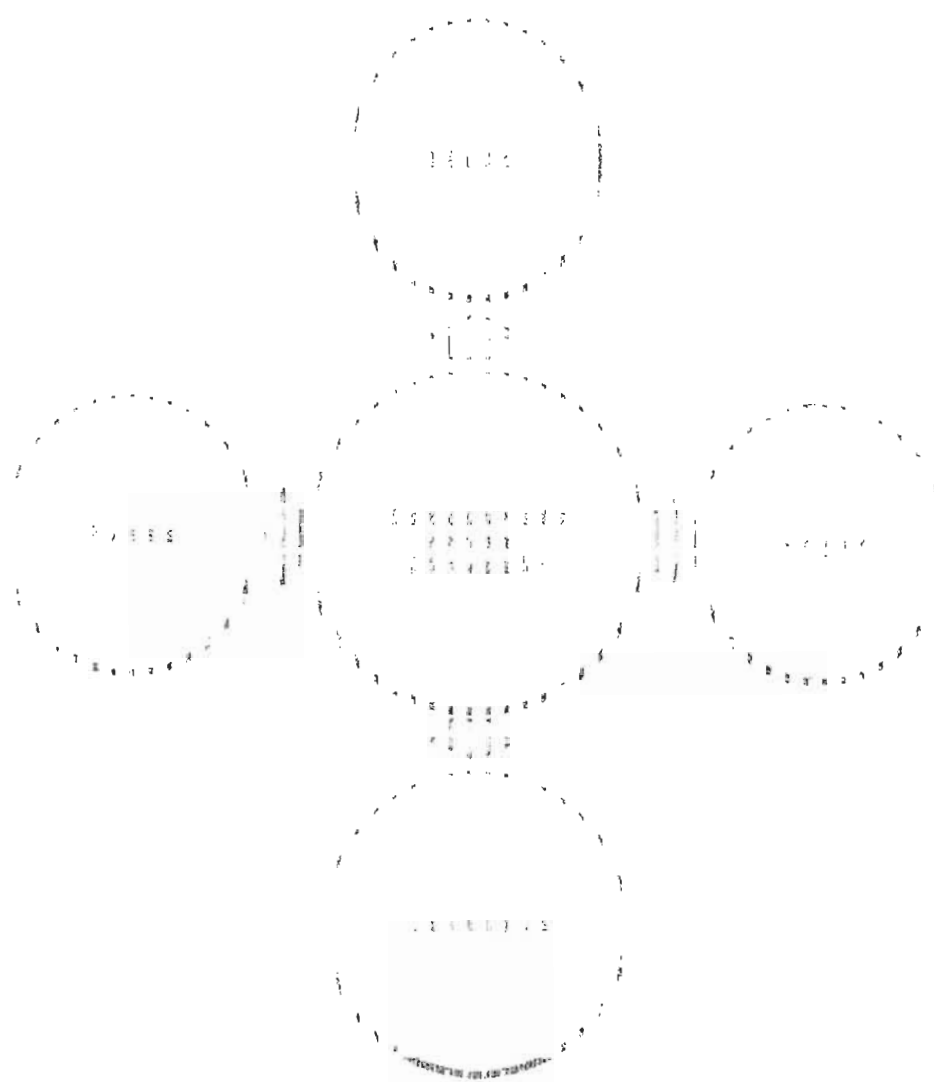


Figure 7. La variable « les mécanismes des rencontres interculturelles à l'université étudiée » et ses quatre dimensions.

3.5.2 Deuxième variable

La deuxième variable, « les facteurs influençant les rencontres interculturelles à l'université étudiée », se compose de 11 dimensions. Premièrement, les facteurs structurels se rapportent aux structures propres à l'université qui facilitent ou freinent les rencontres interculturelles. Par exemple, l'offre d'activités socioculturelles (p. ex. des fêtes et des excursions), la socialisation au sein des résidences étudiantes situées sur le campus, l'organisation des travaux en classe (travail en équipe). Deuxièmement, il y a les facteurs communicationnels et linguistiques. D'un côté, ils font référence aux différences dans la manière de parler (beaucoup ou très peu, à voix haute ou basse), l'emploi et le choix des mots, et la communication non-verbale (notamment les mimiques, les gestes, les contacts visuels et le langage corporel). Ces différences peuvent causer une mauvaise compréhension ou des interprétations erronées chez les participants à une rencontre interculturelle. D'un autre côté, le niveau de connaissance de la langue parlée détermine le risque de créer des malentendus et de générer des frustrations. Les frustrations possibles sont liées au sentiment de ne pas être capable de s'exprimer et de ne pas être compris. Troisièmement, les facteurs personnels, consistent aux caractéristiques d'une personne, comme l'ouverture d'esprit ou la curiosité, qui peuvent faciliter une rencontre interculturelle. Par ailleurs, d'autres caractéristiques la freinent, notamment les expériences interculturelles négatives antérieures. Quatrièmement, nous trouvons les facteurs psychologiques qui sont constitués du comportement d'une personne, de sa manière de penser et d'exprimer ses sentiments. Le comportement d'une personne inclut les marques de politesse, le sens de la diplomatie,

ainsi que la manière de penser, qui résulte en des préjugés ou des stéréotypes. Cinquièmement, les facteurs culturels impliquent notamment la répartition des rôles hommes-femmes, les règles hiérarchiques et la manière de concevoir le temps. Il s'agit de l'organisation de la société qui est marquée par des variables diverses, comme par exemple une organisation basée sur le patriarcat ou le matriarcat. Sixièmement, il y a les facteurs traditionnels. Les traditions se dévoilent, entre autres, dans la nourriture, les vêtements, la musique et les fêtes. Septièmement, nous trouvons les facteurs historiques. Ceux-ci consistent aux conflits qui sont survenus dans le passé entre deux ou plusieurs pays et qui peuvent laisser des traces importantes culturellement. On peut citer, par exemple, la seconde guerre mondiale, la guerre froide ou la colonisation. Huitièmement, les facteurs politiques ont trait aux événements politiques actuels, tels que le conflit au Proche-Orient, la guerre en Iraq et en Afghanistan, l'immigration, la mondialisation ou le terrorisme international. Neuvièmement, les facteurs socioéconomiques, tel que l'inégalité des revenus qui caractérisent les différentes perceptions du niveau de vie perçu dans certains pays, soit des standards de vie différents par rapport au logement (maison avec des domestiques), à l'éducation (écoles privées), à la couverture médicale ou aux activités de loisir. Dixièmement, nous trouvons les facteurs religieux, soit les différences entre les religions, ainsi que les conflits religieux (en Irlande ou en Inde, par exemple). Enfin, les facteurs idéologiques et sociaux (notamment les convictions par rapport à l'environnement et à l'alimentation) ou politiques (p. ex. le socialisme ou le capitalisme).

La figure 8 présente la variable « les facteurs influençant les rencontres interculturelles à l'université étudiée » et ses 11 dimensions.

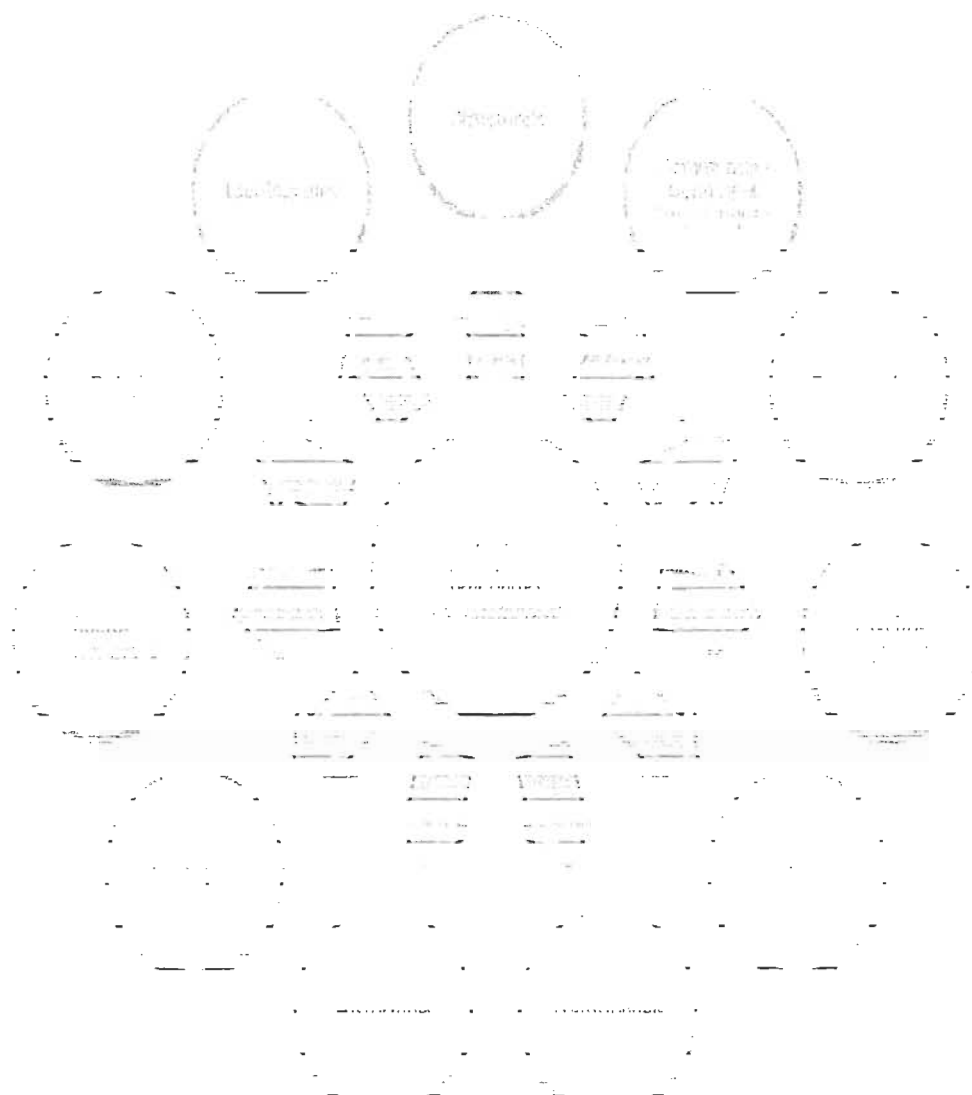


Figure 8. La variable « les facteurs influençant les rencontres interculturelles à l'université étudiée » et ses 11 dimensions.

3.5.3 Troisième variable

La troisième variable, « les problèmes occasionnés lors des rencontres interculturelles à l'université étudiée », décrit l'ensemble des problèmes occasionnés par la rencontre interculturelle. Cette variable se compose de deux dimensions. La première décrit les expériences négatives qu'une personne vit au travers des rencontres interculturelles. Il s'agit des impressions et des perceptions individuelles des participants. Quant à la deuxième dimension, elle décrit les problèmes concrets qui sont à l'origine de ces expériences négatives.

La figure 9 présente la variable « les problèmes occasionnés lors des rencontres interculturelles à l'université étudiée » et ses deux dimensions.

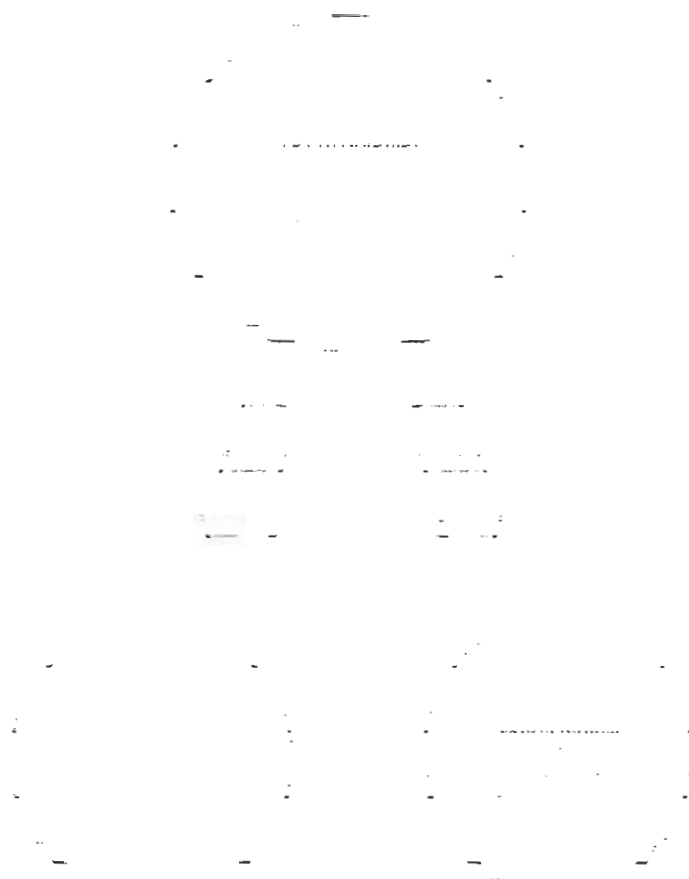


Figure 9. La variable « les problèmes occasionnés lors des rencontres interculturelles à l'université étudiée » et ses deux dimensions.

3.5.4 Quatrième variable

Les stratégies de résolution utilisées par les étudiants universitaires forment la quatrième variable. Celle-ci est également composée de deux dimensions. La première, qui se rapporte aux stratégies de résolution, fait référence à la manière dont les participants règlent une situation problématique lors d'une rencontre interculturelle. Selon les circonstances, la mise en œuvre de ces stratégies peut représenter un succès ou un échec. La deuxième dimension décrit les conséquences que l'utilisation de ces stratégies de résolution peut avoir sur de futures rencontres interculturelles, lorsque celles-ci sont un succès ou un échec.

La figure 10 présente la variable « les stratégies de résolution employées par les étudiants universitaires » et ses deux dimensions.

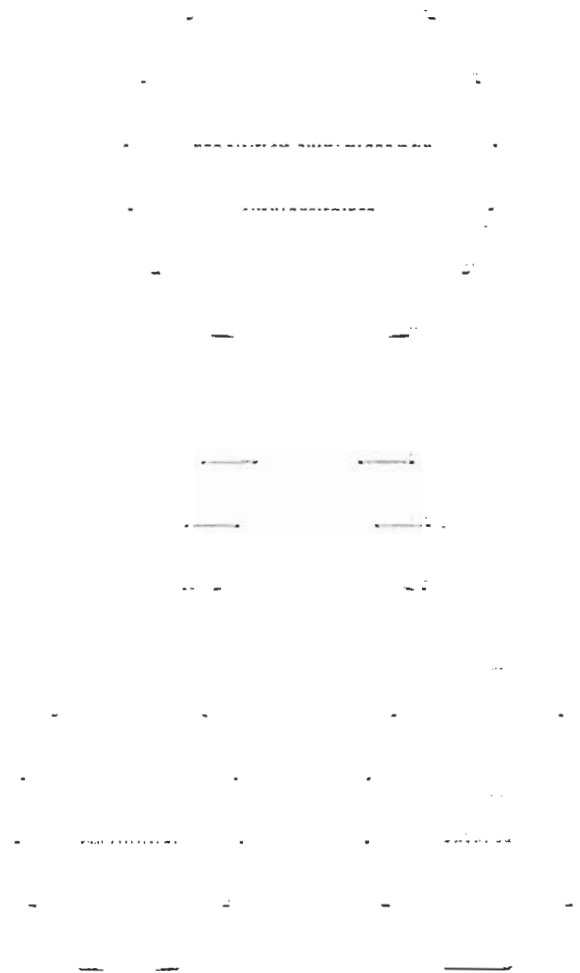


Figure 10. La variable « les stratégies de résolution employées par les étudiants universitaires » et ses deux dimensions.

3.6 Méthode de recherche

Plusieurs chercheurs (Dunne, 2009 ; Holmes, 2006 ; Kudo & Simkin, 2003) que nous avons consultés pour élaborer le cadre théorique, ont utilisé la théorie ancrée comme méthode de recherche. Cette méthode consiste à générer une nouvelle théorie à l'aide des données recueillies. Par contre, Gill (2007) a opté pour la phénoménologie comme méthode de recherche, pour son étude portant sur le processus d'adaptation interculturelle des étudiants étrangers en Grande-Bretagne. Toutefois, cette dernière ne s'appuie ni entièrement, ni exclusivement sur la méthode phénoménologique. La phénoménologie est non seulement une méthode de recherche, mais également une doctrine philosophique qui tire ses origines de la philosophie existentialiste (deuxième moitié du XIX^e siècle et début du XX^e siècle). Fortin (2010) définit la phénoménologie comme une méthode de recherche qui « sert à décrire les significations d'expériences particulières, telles qu'elles sont vécues par des personnes à travers un phénomène ou un concept » (p. 275). Autrement dit, la phénoménologie vise à mieux connaître et comprendre les expériences humaines, telles qu'elles sont perçues par une personne. Cette situation permet au chercheur de saisir la réalité ou l'état actuel d'un phénomène pour le reconstruire à l'aide de schémas d'interprétation (Fortin, 2010). Rappelons que la rencontre interculturelle (sa définition, ses mécanismes, ses facteurs qui l'influencent, ses problèmes occasionnés et ses stratégies de résolution), telle qu'elle est vécue par des étudiants au sein d'une université québécoise, représente l'objectif de cette recherche. Une méthode de recherche qui vise la description semble donc être pertinente pour la conduite de notre recherche.

3.6.1 Méthode de collecte des données

L'approche phénoménologique implique que la méthode de collecte des données consiste en des entrevues enregistrées et transcrites (Fortin, 2010). Fortin (2010) ajoute qu'il s'agit d'« entrevues en profondeur semi-dirigées avec un échantillonnage par choix raisonné de 5 à 20 personnes » (p. 280). La collecte de données par entrevues est définie, selon Angers (1996), comme étant une « technique directe d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus pris isolément qui permet de les interroger de façon semi-directive et de faire un prélèvement qualitatif en vue de connaître en profondeur les informateurs » (p. 160). Savoie-Zajc (2009) précise que

L'entrevue semi-dirigée consiste en une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur. Celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un monde qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec le participant à la recherche. Grâce à cette interaction, une compréhension riche du phénomène à l'étude sera construite conjointement avec l'interviewé. (p. 340)

L'objectif consiste à amener les informateurs à préciser la raison de leurs comportements et à chercher à saisir les significations que donnent ces personnes aux situations qu'elles vivent. De plus, le chercheur explore les motivations profondes de ces individus et cherche à découvrir des causes communes à leurs comportements. L'entrevue utilisée comme méthode de collecte des données a plusieurs avantages. Tout d'abord, il y a la flexibilité qui fait référence au fait que chaque personne bien intentionnée puisse s'exprimer sur n'importe quel sujet. Il est toutefois nécessaire de

créer des conditions pour que la personne le fasse. Ensuite, on obtient des réponses nuancées qui signifient que chaque participant à l'entrevue prend le temps qu'il lui faut pour répondre aux questions. Il choisit également les mots qu'il emploie. L'intérêt se caractérise par des éléments importants (à titre d'exemples : la bonne préparation, l'attitude respectueuse et l'ouverture d'esprit) chez l'intervieweur, qui suscitent chez le sujet de recherche la volonté de participer à l'entrevue. Enfin, le conducteur de l'entrevue a la possibilité d'avoir une perception globale de la personne interrogée. Le chercheur peut donc en profiter pour analyser non seulement les mots et les phrases que la personne interrogée formule, mais également ses gestes, ses mimiques et son comportement (Angers, 1996). Ces caractéristiques montrent bien que l'utilité, en ce qui concerne l'atteinte des objectifs de cette recherche, est d'identifier les mécanismes des rencontres interculturelles et les facteurs qui les influencent, ainsi que de déterminer les problèmes et leurs stratégies de résolution. En somme, l'entrevue est la méthode de collecte des données la plus pertinente dans le cadre de notre recherche, car elle permet de faire une analyse qualitative des rencontres interculturelles entre étudiants à l'université étudiée.

3.6.2 Entrevue qualitative pré-structurée

Notre méthode de collecte des données, qui est l'entrevue qualitative, est pré-structurée dans le sens qu'un guide d'entrevue est préparé avant la conduite de celle-ci. De cette façon, les thèmes globaux dont le chercheur espère traiter sont inclus dans

l'entrevue. Toutefois, au même moment, la personne interrogée garde la liberté de s'exprimer volontairement et à sa guise sur ceux-ci. Cette situation peut mettre en lumière des aspects intéressants et inconnus au chercheur. Le guide d'entrevue représente l'instrument de collecte des données (voir Appendice A). Il est élaboré à partir des concepts retenus du cadre théorique et il contient des questions ouvertes et semi-ouvertes.

3.6.3 Guide d'entrevue

Le guide d'entrevue de la recherche est divisé en sept parties. La première fait référence au concept de la rencontre interculturelle. La deuxième partie porte sur le processus de la rencontre interculturelle. D'abord, il est question de l'évolution de telles rencontres. Ensuite, des questions sont formulées sur des rencontres interculturelles spécifiques à l'université étudiée. Les facteurs qui les influencent représentent la troisième partie du guide d'entrevue. La quatrième partie fait référence aux problèmes qui sont inhérents aux rencontres interculturelles. Dans cette partie, on s'intéresse également aux expériences personnelles antérieures que les étudiants ont vécues d'une manière négative. De plus, cette partie porte sur les problèmes liés aux rencontres interculturelles, ainsi qu'à leurs conséquences. Les stratégies employées pour résoudre ces problèmes sont au cœur de la cinquième partie. La sixième partie traite du développement d'une relation. Tout d'abord, il est question du concept d'amitié et, ensuite, du processus de développement de celle-ci. Cette partie se termine par des

questions ayant trait aux particularités d'une amitié interculturelle. Enfin, la septième partie porte sur les données sociodémographiques des participants.

3.6.4 Préparation générale des entrevues

Un autre aspect de la méthode de collecte des données a trait à la préparation générale des entrevues. Concrètement, cette préparation signifie que les participants ont été contactés par le biais du système de courrier électronique de l'université étudiée. Comme nous l'avons précisé, dans la partie traitant de la population et de l'échantillon, les participants ont été recrutés par le biais d'informateurs-clés. Dans les courriels, le but et les objectifs de la recherche sont présentés et expliqués. Puis, les participants sont invités à réaliser une entrevue enregistrée d'une durée variant entre 30 et 90 minutes. Lorsque les sujets recrutés acceptent de réaliser l'entrevue, un rendez-vous est planifié avec eux en précisant la date, l'endroit et l'heure de celle-ci. Toutes les entrevues sont conduites par la chercheuse, à l'université étudiée, dans une salle de classe vide ou dans une salle de travail située à la bibliothèque. Aucune rémunération n'est accordée aux participants. Après la cinquième entrevue, la saturation des données a été atteinte.

3.7 Éthique et déontologie

Lors d'une recherche effectuée avec des êtres humains, il est nécessaire d'aborder le sujet de l'éthique et de la déontologie. Fortin (2010) constate que « quels

que soient les aspects étudiés, la recherche doit être conduite dans le respect de la personne. Les décisions conformes à l'éthique sont celles qui se fondent sur les principes de la dignité humaine » (p. 101). Celle-ci se compose de trois éléments. Tout d'abord, il s'agit du respect du consentement libre et éclairé. Ensuite, il s'agit de la confidentialité des données recueillies, qui fait référence au respect de la vie privée et des renseignements personnels. Enfin, la réduction des inconvénients et l'optimisation des avantages doivent créer un équilibre entre les avantages et les inconvénients liés à la participation des individus.

3.7.1 Certificat d'éthique

Dans le cadre de la présente recherche, un certificat d'éthique a été demandé et obtenu. Ce certificat a été émis le 1^{er} septembre 2010 par le Comité d'éthique de la recherche à l'université étudiée. Ainsi, une garantie est donnée aux participants que les données seront recueillies en respectant la dignité humaine. En outre, avant chaque entrevue, le chercheur distribue une lettre d'information (voir Appendice B) qui explique le but et les objectifs de la recherche aux participants. Ensuite, le chercheur et les participants signent un formulaire de consentement (voir Appendice B) qui souligne la confidentialité et l'anonymat de ceux-ci. Enfin, la chercheuse s'est assurée, tout au long des entrevues, que les participants ne subissaient aucun inconvénient, voire même, ne ressentaient aucun malaise face à leur participation.

3.8 Stratégie d'analyse des données

Concernant la stratégie d'analyse des données, le but consiste à « acquérir une perception solidement fondée de la réalité locale d'un milieu particulier » (Miles & Huberman, 2003, p. 307). Ce contexte unique et circonscrit, appelé « le cas ou le site », peut être représenté par un individu, une famille, une organisation formelle ou une communauté. (Miles & Huberman, 2003). Dans le cas de la présente recherche, nous cherchons à décrire les rencontres interculturelles vécues par des étudiants dans une université québécoise, soit dans un seul site. Alors que nous nous sommes inspirés de la phénoménologie pour l'élaboration de la méthode de collecte des données, nous avons choisi une approche inductive comme stratégie d'analyse. Blais & Martineau (2006) proposent de se servir d'une approche globale de l'analyse inductive sans avoir recours aux principes des recherches traditionnelles, comme la phénoménologie ou la théorie ancrée. Ils le soulignent en citant Thomas (2006, cité dans Blais & Martineau, 2006) qui constate que « le premier but de l'approche inductive est de permettre que les résultats de la recherche apparaissent à partir des thèmes fréquents, dominants et significatifs qui sont inhérents aux données brutes, et ce, sans les contraintes imposées par des méthodes structurées » [traduction libre] (p. 2). L'analyse inductive est définie, en général, comme étant un « ensemble de procédures systématiques permettant de traiter des données qualitatives, ces procédures étant essentiellement guidées par le but et les objectifs de la recherche. Elle s'appuie sur différentes stratégies utilisant prioritairement la lecture détaillée des données brutes pour faire émerger des catégories pertinentes » (p. 2). Par rapport aux avantages de l'analyse inductive, celle-ci permet la condensation de

nombreuses données brutes dans un format synthétisé. Grâce à l'analyse inductive, il est possible de mettre en lien le but et les objectifs de la recherche avec les catégories qui émergent de l'analyse. En outre, cette méthode permet de développer un nouveau cadre de référence qui sera utile à de futures recherches. L'analyse inductive se limite cependant à la présentation et à la description des catégories les plus importantes qui découlent de l'analyse. L'analyse inductive vise à faire ressortir des données brutes, les thèmes-clés qui sont en rapport avec le but et les objectifs de la recherche (Blais & Martineau, 2006).

3.9 Analyse qualitative des données

La présente recherche s'inscrit dans un processus inductif et l'analyse qualitative se réalise à partir du corpus de données recueillies. D'après Miles & Huberman (2003), l'analyse qualitative des données se construit à partir des trois éléments suivants : la réduction, la condensation et la présentation des données. Plus spécifiquement, Blais & Martineau (2006) traitent de quatre étapes qui doivent faire partie intégrante d'une analyse inductive. La première étape consiste en la préparation des données brutes. À cet effet, il est nécessaire de réaliser des verbatims en transcrivant dans leur totalité le contenu des entrevues qui ont été enregistrées, lors de la collecte des données. Dans ce contexte, l'importance est d'aménager ces données brutes (les verbatims) dans un format égal. Ensuite, il faut procéder à une lecture attentive et approfondie de celles-ci (deuxième étape) dans le but d'acquérir une vue d'ensemble des thèmes qui y sont

présents. En ce qui concerne la troisième étape, il faut procéder à l'identification et à la description des premières catégories. Ce processus est également appelé la codification. Le but consiste à développer entre 30 à 40 catégories. Blais & Martineau (2006) proposent la définition de Paillé & Mucchielli (2003, cité dans Blais & Martineau, 2006) qui décrivent une catégorie comme « une production textuelle se présentant sous forme d'une brève expression et permettant de dénommer un phénomène perceptible à travers une lecture conceptuelle d'un matériau de recherche » (p. 4). Il est question de trouver des segments du texte qui représentent eux-mêmes une signification spécifique et unique. Ensuite, il est nécessaire de créer une étiquette, un mot ou une courte phrase, qui nomme ce segment du texte. Il s'agit donc d'une première catégorie. D'autres segments du texte sont classés avec les catégories déjà développées et pour lesquelles ces segments sont significatifs. À un certain moment, lors du processus de codification, il est possible d'élaborer une description initiale pour chaque catégorie. Toutefois, les catégories doivent être liées le mieux possible au but et objectifs de la recherche. Pour procéder à la codification des données, nous nous sommes servis du logiciel Weft QDA. Ce logiciel permet de découper les verbatims et de coder les segments du texte. La quatrième étape se caractérise par la poursuite de la révision et du raffinement à l'intérieur de chaque catégorie. Le nombre de catégories est à réduire, au préalable, à entre 15 et 20. À l'aide des citations pertinentes qui démontrent l'essence même de la catégorie, il faut procéder à l'élaboration des sous-catégories. Le processus de codification mène à une réduction des données en créant un nombre restreint de trois à huit catégories. Autrement formulé, il s'agit d'assembler des catégories redondantes et

similaires. Celles-ci doivent illustrer une vue d'ensemble des thèmes-clés qui ont été identifiés dans les données brutes et qui sont les plus pertinentes par rapport au but et objectifs de la recherche (Blais & Martineau, 2006).

Dans le cadre de la recherche, nous avons procédé d'abord à la transcription des entrevues enregistrées, lors de la collecte des données. Les entrevues transcrites ont ensuite été découpées en de petits segments pertinents. Nous sommes ensuite passés à l'étape de la codification des données brutes, qui ont été ensuite classées dans les différentes catégories et sous-catégories. Au fil du processus d'analyse, nous avons élaboré, changé et affiné celles-ci, tout en nous assurant qu'elles soient conformes au cadre théorique. L'analyse prend fin avec une description précise des données en fonction des catégories et sous-catégories auxquelles elles se réfèrent. Enfin, nous avons établi des liens entre les thèmes-clés émergents de l'analyse, en fonction du but et des objectifs de la recherche.

Le prochain chapitre présente les résultats que nous avons obtenus dans le cadre de notre recherche.

Chapitre 4

Résultats

Ce chapitre présente les résultats de la recherche que nous avons obtenus suite à une analyse qualitative des données. D'après Fortin (2010), une analyse qualitative se compose d'un processus de révision, d'organisation, de catégorisation, de synthèse et d'interprétation des données. Il est question d'une condensation de celles-ci, c'est-à-dire que le chercheur doit réduire l'information la plus pertinente par rapport à la question de recherche véhiculée dans les données, sans perdre sa valeur significative (Fortin, 2010). Après avoir attribué des codes ou, autrement formulé, avoir accolé des termes descriptifs à des unités de sens émanant des segments de données, nous avons regroupé les codes similaires ou apparentés dans des sous-catégories. Nous avons ensuite regroupés les sous-catégories dans les diverses catégories répertoriées. Dans le processus de développement de catégories, nous nous sommes dirigés à partir des perspectives théoriques, mises à notre disposition par les chercheurs cités dans le cadre théorique. Au total, nous avons fait ressortir quatre catégories principales, soit : les mécanismes de la rencontre interculturelle, les facteurs qui l'influence, les problèmes occasionnés et les stratégies de résolution. Il s'agit, dans les quatre cas, des rencontres interculturelles spécifiques à l'université étudiée.

La figure 11 présente une vue d'ensemble des quatre catégories principales avec les sous-catégories qui ont émergé de la présente recherche.

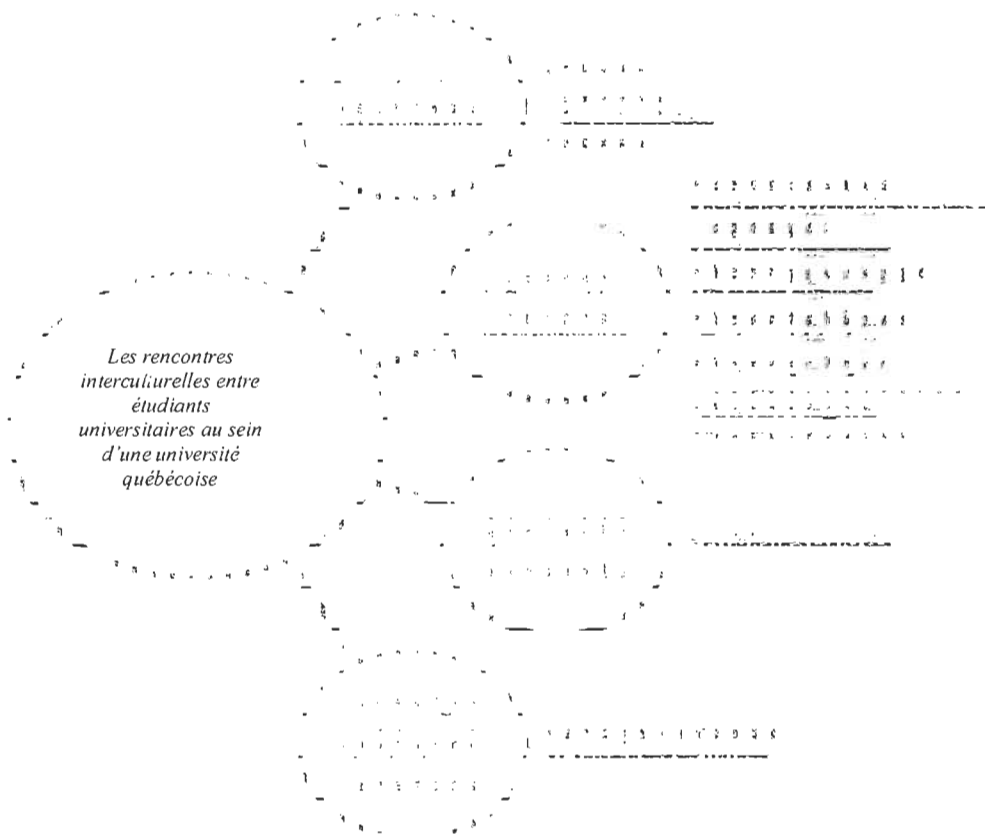


Figure 11. Les catégories et sous-catégories qui ont émergé de la recherche.

4.1 Mécanismes des rencontres interculturelles à l'université étudiée

La première catégorie, le concept de la rencontre interculturelle à l'université étudiée, se compose de quatre sous-catégories. D'abord, nous fournissons une définition des rencontres interculturelles propre aux étudiants universitaires. Ensuite, nous présentons de quelles manières les étudiants perçoivent les rencontres interculturelles avec les étudiants d'autres cultures à l'université étudiée. De plus, nous nommons les caractéristiques et, enfin, nous expliquons le processus de ces rencontres.

4.1.1 Définition des rencontres interculturelles à l'université étudiée

Lorsque nous parlons des rencontres interculturelles entre étudiants à l'université étudiée, il s'agit d'une interaction entre un minimum de deux personnes, qui sont de cultures différentes. Cependant, les étudiants identifient souvent le terme « culture différente » avec le terme « pays différent ». L'interaction peut être de nature verbale ou non-verbale. L'interaction verbale, sous forme d'un dialogue, se déroule soit face-à-face, soit par le biais d'un moyen de communication, par exemple, par Internet ou au téléphone. Notamment ces derniers moyens de communication, qui incluent un grand nombre de possibilités différentes de communiquer (notamment l'appel, le SMS, le courriel, la messagerie instantanée, la visioconférence, les réseaux sociaux et les microblogs), sont très appréciés par les étudiants universitaires.

4.1.2 Perception des rencontres interculturelles à l'université étudiée

Généralement, les étudiants perçoivent les rencontres interculturelles comme une expérience enrichissante qui permet, entre autres, de travailler sa propre ouverture d'esprit et d'élargir ses connaissances sur d'autres cultures. Néanmoins, selon les étudiants, elles sont uniquement perçues d'une manière positive si tous les participants montrent une véritable sincérité et s'investissent dans une telle rencontre. Autrement, les étudiants remarquent qu'une rencontre interculturelle peut se transformer facilement en une expérience pénible et désagréable, en raison des nombreuses barrières et différences qu'il faut surmonter. Ces possibles complications font en sorte que les étudiants perçoivent en même temps les rencontres interculturelles de manière négative.

4.1.3 Caractéristiques des rencontres interculturelles à l'université étudiée

A l'université étudiée, il existe des rencontres interculturelles entre des étudiants qui viennent d'environ 60 pays différents. Selon les participants, il s'agit avant tout des relations de travail que les étudiants entretiennent. De plus, ces étudiants sont colocataires aux résidences de l'université étudiée. En général, il s'agit de rencontres forcées, c'est-à-dire que les participants ont l'impression de ne pas choisir eux-mêmes leurs colocataires et la culture particulière dont ils sont issus. À ce sujet, le deuxième participant explique :

En fait, ce sont des connaissances forcées parce que je suis arrivée dans les résidences et ce n'est pas moi qui ai choisi d'être avec mes colocataires

volontairement. Donc, je suis tombée sur eux par hasard. C'est un peu pareil avec les étudiants avec qui je suis au baccalauréat parce que je n'ai pas fait une démarche.

C'est pourquoi les rencontres interculturelles se limitent souvent à des rencontres avec des étudiants qui viennent des pays voisins ou du même continent. À ce sujet, le premier participant confirme :

J'ai peu de rencontres interculturelles à l'université avec des étudiants qui viennent d'un continent autre que l'Afrique. Je ne sais pas pourquoi, mais c'est comme ça. Sinon, à l'extérieur de l'université, nous, les étudiants africains, nous nous rencontrons le plus souvent dans des fêtes organisées par d'autres étudiants africains, d'autres amis.

Cette situation est le cas non seulement des rencontres interculturelles à l'université étudiée, mais également en ce qui concerne la manière dont les étudiants occupent leur temps libre. En général, les étudiants ne continuent à participer à des rencontres interculturelles à l'extérieur de l'université étudiée qu'avec les étudiants qu'ils considèrent être leurs amis.

Par rapport aux occasions et lieux des rencontres interculturelles à l'université étudiée, elles surviennent le plus souvent dans le cadre d'un cours ou d'un travail de groupe. À ces occasions, il est possible qu'un ami ou un collègue de classe présente à un étudiant quelqu'un d'une autre culture. Un certain nombre d'étudiants ne participe à aucune des activités offertes par l'université étudiée, comme par exemple au club

sportif. Celles-ci représentent pourtant de bonnes occasions pour rencontrer des étudiants d'autres cultures. Les rencontres interculturelles se déroulent principalement en classe, mais également à d'autres endroits, comme à la cafétéria, à la bibliothèque et, même, dans les couloirs. En outre, il existe un grand nombre de rencontres interculturelles qui se font d'une manière uniquement visuelle, sans aucune interaction directe. À ce sujet, le quatrième participant décrit :

Sinon, j'avoue que c'est visuel. Quand je mange à la cafétéria, je les vois. Je vois qu'il y a d'autres étudiants d'autres cultures, mais je ne suis pas forcément entrée en contact avec eux. Donc, je ne sais pas si c'est forcément une rencontre interculturelle ou pas.

En ce qui concerne la fréquence et la durée des rencontres interculturelles, les étudiants constatent qu'elles ne surviennent pas nécessairement à tous les jours. Certains étudiants affirment que les jours où ils n'ont pas de cours à l'université étudiée, ils n'ont pratiquement aucune possibilité de rencontres interculturelles avec d'autres étudiants. Autrement, habituellement, il est question de deux à trois rencontres interculturelles au maximum par semaine. Dans ces cas, leur durée varie selon le cours – entre 3 heures et une journée complète de cours, soit de 8h30 à 16h00. Par contre, les rencontres interculturelles aux autres endroits de l'université sont plutôt courtes, soit d'une durée de 5 à 15 minutes au maximum.

Par rapport aux thèmes de discussions, lors des premières rencontres interculturelles, les étudiants constatent qu'il s'agit de discussions qui traitent de thèmes plutôt banals, surtout au début. Le premier thème abordé concerne leurs études et leur degré d'avancement académique. Ensuite, les étudiants à l'université étudiée parlent d'une manière générale des dernières nouvelles concernant leur vie. Les conversations sont habituellement de très courte durée et n'évoluent que très rarement en de plus grandes discussions, puisque les étudiants sont toujours pressés. Des sujets sensibles, tels que la politique et la religion, ne sont généralement pas abordés lors d'une discussion avec un étudiant d'une autre culture. Par contre, la carte de l'interculturalité est souvent utilisée comme moyen pour entrer en contact avec de tels étudiants. À ce sujet, le deuxième participant de nationalité française explique :

Si jamais j'arrive en retard dans un cours, la première chose que je vais dire c'est « Ah ben ! Tous les français, de toute façon, arrivent toujours en retard ». Donc, c'est un peu mon moyen pour rentrer en contact avec les autres étudiants. Toujours me positionner en tant que française, en tout cas comme étrangère qui rencontre une autre culture.

Lors de leurs discussions, les étudiants constatent les différences culturelles et les comparent ainsi avec leur propre culture, ce qui leur permet de s'intégrer plus vite à l'université étudiée. Ces discussions leur permettent de mieux connaître et comprendre les raisons d'agir des étudiants d'une autre culture, qui agissent d'une manière différente d'eux. De plus, en comparant leur propre culture à une autre, les étudiants peuvent prendre du recul sur leur propre culture et la juger d'une façon différente. Toutefois, au

fil du temps, le thème des différences culturelles joue de moins en moins un rôle dans les discussions entre les étudiants de cultures différentes. D'autres thèmes plus personnels, qui concernent la vie des étudiants en question, prédominent finalement. Le cinquième participant ajoute : « Petit à petit, je m'attache à certaines personnes. Et puis, après, le fait que je sois Colombien ne revient que très rarement dans la discussion ».

4.1.4 Processus des rencontres interculturelles à l'université étudiée

En général, les étudiants à l'université étudiée sont très contents au début d'entrer en contact avec des étudiants d'autres cultures. Si cette rencontre initiale se déroule bien et qu'aucun problème n'apparaît, il n'y a pas de barrières à une évolution favorable de la rencontre interculturelle. L'évolution d'une rencontre interculturelle initiale à une relation amicale est alors possible, si le courant a pu passer la première fois et si l'autre étudiant semble être sympathique et ouvert d'esprit. Les étudiants prennent ainsi leurs coordonnées en note pour se retrouver, soit à l'université, soit à l'extérieur de celle-ci. Toutefois, les rencontres interculturelles n'évoluent que très rarement en ce sens. La raison est que lorsque la rencontre initiale se passe mal, certains étudiants avouent avoir tendance à généraliser le problème à la culture rencontrée. Ils se disent que toutes les futures rencontres interculturelles avec des étudiants de la culture en question vont obligatoirement mal se passer. Certains étudiants sont persuadés qu'aucune évolution des rencontres interculturelles n'est possible à l'université étudiée, puisque les discussions ne tournent invariablement qu'autour des études. Ces rencontres

interculturelles à l'université étudiée restent donc superficielles, du début à la fin, malgré l'envie et l'effort de nombreux étudiants visant à établir des relations plus significatives avec des étudiants d'autres cultures.

4.2 Facteurs influençant les rencontres interculturelles à l'université étudiée

La deuxième catégorie de variables à l'étude concerne les 11 facteurs qui influencent les rencontres interculturelles à l'université étudiée. Il s'agit des facteurs structurels, communicationnels et linguistiques, personnels, psychologiques, culturels, traditionnels, historiques, politiques, socioéconomiques, religieux, ainsi qu'idéologiques.

4.2.1 Facteurs structurels

En général, les étudiants interrogés ont l'impression d'étudier à une université où il y a un assemblage culturel très diversifié. Ils constatent que la grande majorité des étudiants viennent, soit du Québec, de la France ou de l'Afrique. Il s'agit notamment des pays francophones de l'Afrique de l'Ouest et de l'Afrique Centrale, ainsi que des pays magrébins de l'Afrique du Nord. Aussi, les étudiants font la rencontre d'étudiants d'autres pays d'Europe, d'Amérique latine ou d'Asie. Les étudiants issus de ces continents constituent toutefois une minorité à l'université étudiée. Parmi les étudiants interrogés, aucun d'entre eux n'a fait la connaissance d'étudiants provenant du Canada

anglophone, des États-Unis ou des pays d'Océanie, dans le cadre de leurs études à l'université étudiée.

L'université étudiée offre diverses structures qui facilitent et favorisent les rencontres interculturelles entre étudiants. Il s'agit notamment des associations d'étudiants et d'autres services universitaires qui sont à leur disposition. Tout d'abord, il y a l'Association générale des étudiants (AGÉ). Celle-ci rassemble tous les étudiants qui veulent s'engager à traiter des problèmes liés aux études et à la vie universitaire en général. Les étudiants qui s'impliquent au sein de l'AGÉ à l'université étudiée se compose tant d'étudiants québécois qu'étrangers. Elle représente donc un bon moyen pour rencontrer des étudiants d'autres cultures. De plus, il y a aussi le Comité d'intégration internationale universitaire (CIIU) qui, en collaboration avec le Service d'accueil des étudiants étrangers (SAÉE), offre un soutien, des conseils et de nombreux autres services, et ce, afin de faciliter leur intégration à l'université et à la vie au Québec. Entre autres, ce Comité est constitué d'étudiants étrangers qui organisent à chaque rentrée universitaire des journées d'intégration destinées aux nouveaux arrivants. Les étudiants peuvent profiter des activités qui leur permettent de se familiariser plus rapidement avec le système universitaire du Québec, de connaître la ville et d'entrer en contact avec d'autres étudiants étrangers. De plus, le CIIU organise une semaine multiculturelle destinée à l'ensemble des étudiants fréquentant l'université étudiée. Pendant cette semaine, les étudiants ont la possibilité de rencontrer des étudiants de

différentes cultures, par le biais des différentes activités présentées (p. ex. : dégustations ou expositions d'objets artistiques). La semaine multiculturelle se termine avec un gala. À cette occasion, les étudiants présentent de petites scénettes, comme des pièces de théâtre, jeux de rôles ou danses traditionnelles. Ils préparent également des mets typiques de leurs pays. Enfin, pendant l'année universitaire, les étudiants étrangers ont la possibilité de participer à des excursions à divers sites touristiques du Québec, comme à la ville de Québec ou, encore, à Toronto. Toutefois, ces activités visent principalement les étudiants étrangers, excluant parfois les étudiants québécois. Cette situation limite toutefois les rencontres interculturelles avec ces derniers, à l'extérieur de l'université. À ce sujet, le quatrième participant explique :

Je me suis faite des amis français dans mon programme. Puis, ils m'ont souvent parlé des activités qu'ils font avec l'université. Je les ai trouvées bien intéressantes, mais elles étaient justes là pour les étudiants étrangers. Je comprends qu'il n'y a pas beaucoup de places, mais ces activités sont là pour faire connaître le Québec aux étudiants étrangers. En même temps, c'est dommage que ces activités ne soient pas pour tous les étudiants.

En ce qui concerne les autres structures universitaires qui favorisent les rencontres interculturelles, les étudiants nomment la cafétéria et la bibliothèque comme étant des endroits privilégiés pour croiser des étudiants d'autres cultures. Ils n'entrent pas véritablement en contact avec ceux-ci. Cependant, ces lieux peuvent favoriser le début d'une série de rencontres qui peuvent s'approfondir au fil du temps. C'est également le cas pour les rencontres interculturelles qui se passent au bar, à la boîte et au centre sportif situés sur le campus de l'université étudiée. Les étudiants peuvent non

seulement se joindre à diverses équipes, mais également participer à des tournois amateurs qui attirent l'ensemble des étudiants. Le centre sportif représente ainsi un bon moyen de rencontrer des étudiants d'autres cultures. Néanmoins, certains étudiants disent ne pas avoir besoin de passer par des associations étudiantes ou par d'autres services universitaires, puisqu'ils créent eux-mêmes leurs rencontres interculturelles. À ce sujet, le troisième participant dit : « J'avoue que je ne me suis jamais trop intéressé à ça, parce que ma rencontre interculturelle, je la crée moi-même. Je n'ai jamais eu besoin de passer par ces programmes ».

Par rapport aux facteurs structurels qui freinent les rencontres interculturelles, les étudiants citent deux problèmes principaux : la structure des cours et la situation du logement. La structure des cours ne favorise pas les rencontres interculturelles lorsqu'il s'agit de très grandes classes. Lorsque c'est le cas, les étudiants ont plus tendance à rester avec ceux de leur culture ou de cultures voisines. Ils forment ainsi des petits groupes à l'intérieur desquels il n'est pas aisé de s'intégrer. Dans les petites classes, par contre, le nombre limité d'étudiants les force à entrer en contact avec d'autres, peu importe leur culture. De plus, les étudiants étrangers remarquent que beaucoup de Québécois résident uniquement dans la ville où se trouve l'université étudiée, les jours où ils ont des cours. La vie sociale de ces étudiants se déroule ainsi principalement dans un autre milieu. Cette situation fait que, souvent, ceux-ci ne recherchent pas de contacts sociaux à l'université étudiée et, donc, ne cherchent pas à entrer en contact avec d'autres

étudiants avant, pendant ou après les cours. L'absence d'un grand nombre d'étudiants québécois hors du cadre des cours ou des travaux universitaires est jugée comme étant un frein important en ce qui concerne les rencontres interculturelles à l'université étudiée. Par rapport à la situation du logement, spécifiquement aux résidences universitaires, les participants expriment que la distribution entre les étudiants étrangers et les Québécois pourrait être plus égale. À ce sujet, le troisième participant confirme :

Dans les résidences, très souvent, il y a des appartements où il y a juste des étudiants québécois et dans d'autres appartements, il y n'a que des étudiants étrangers, parfois même du même pays ou du même continent. Ça serait mieux de mélanger ça un peu plus. Comme ça, nous, les étudiants étrangers, on pourrait rencontrer plus d'étudiants québécois.

4.2.2 Facteurs communicationnels et linguistiques

La communication est au cœur de chaque rencontre interculturelle. Pour que la communication soit menée à bien, la disponibilité et le temps des étudiants sont considérés comme étant importants. Au même titre, l'occasion par laquelle ceux-ci se rencontrent joue un rôle majeur. À ce sujet, le quatrième participant explique : « On ne vient pas nécessairement en classe pour parler de nos vies privées. C'est plutôt pendant un 5 à 7 au bar de l'université, après les cours, qu'on va parler de notre vie ».

La langue représente le moyen de communication le plus important dans une rencontre interculturelle. À l'université étudiée, la langue parlée par la majorité des

étudiants québécois est le français. En conséquence, posséder des connaissances linguistiques suffisantes en français est déterminant pour une communication réussie. La plupart des étudiants étrangers ont également le français comme langue maternelle (notamment dans le cas des étudiants français et belges), soit parce qu'il s'agit de la première langue officielle dans leur pays d'origine, soit de la langue seconde qu'ils ont apprise à l'école. Généralement, entre ces étudiants, la communication se fait sans difficulté. La situation est bien différente lorsqu'il s'agit de communications entre des étudiants qui sont des locuteurs natifs du français et ceux qui ont une autre langue maternelle ou seconde. Il est question du phénomène du quiproquo qui est à l'origine des difficultés de communication entre eux. Le quiproquo est le fait de ne pas arriver à se faire comprendre et, en même temps, de connaître l'autre assez pour pouvoir dépasser le niveau superficiel atteint lors des rencontres interculturelles initiales. Notamment, les étudiants ayant de faibles connaissances linguistiques en français expérimentent une certaine incapacité à s'exprimer et à démontrer leur vraie personnalité. Cette situation aboutit à de la frustration et, finalement, à la perte d'envie de rencontrer des étudiants d'autres cultures. De la part des étudiants qui possèdent de bonnes connaissances linguistiques en français, ils jugent la communication avec un locuteur natif d'une autre langue comme étant pénible et difficile. Les étudiants sont obligés d'être plus attentifs pour pouvoir comprendre le message que l'autre souhaite lui transmettre. De plus, ils doivent parler plus lentement et former des phrases plus simples. En conséquence, ces étudiants préfèrent souvent ne pas s'engager dans des rencontres interculturelles avec des étudiants qui possèdent de faibles connaissances linguistiques en français.

Les divers dialectes du français, notamment le français créole, africain et européen, représentent également des obstacles importants à la communication. De même, les accents et intonations de la voix, chez les étudiants qui ne sont pas des locuteurs natifs du français, peuvent rendre la communication difficile. La compréhension des dialectes, accents et intonations différents s'améliore cependant au fil du temps. À ce sujet, le cinquième participant se souvient :

Les premiers jours à l'université, quand je suis arrivé au Québec, parfois je n'ai rien, mais vraiment rien compris de ce que les professeurs ou les autres étudiants québécois ont dit. J'ai regardé les autres étudiants étrangers pour leur demander de l'aide et quand j'ai appris que mêmes les étudiants français ou africains, parfois, n'ont rien compris, ça m'a soulagé un peu.

La communication ne s'effectue pas exclusivement par le biais de la langue. Les messages sont aussi transmis à l'aide de la gestuelle et des mimiques. Lorsque les étudiants font preuve d'une incapacité à interpréter ces moyens de communication non-verbaux, le succès de la communication est menacé. Non seulement la gestuelle et les mimiques représentent des obstacles à la communication, mais les expressions qui sont propres à chaque culture le sont également. De faibles connaissances sur la culture, la religion ou, même, la géographie du pays d'où l'autre étudiant vient peuvent occasionner une incapacité à interpréter sa gestuelle et ses mimiques. Les conséquences de cette incapacité peuvent générer des malentendus qui font que la communication ne peut être menée à bien.

Par rapport au choix des sujets de discussion, les étudiants constatent qu'ils optent pour des banalités, comme les études ou la vie quotidienne. Celles-ci augmentent les chances que la communication soit positive. En même temps, certains sujets de discussion sont considérés comme étant délicats à aborder, tels que la politique, la religion, la culture ou, même, le sport, et ce, en raison qu'ils ont tendance à minimiser l'importance du succès de la communication.

4.2.3 Facteurs personnels

Les traits personnels des étudiants qui sont impliqués dans une rencontre interculturelle déterminent généralement sa réussite. Les participants nomment la curiosité et l'ouverture d'esprit comme étant les traits personnels les plus importants pour qu'une rencontre interculturelle évolue favorablement. De plus, il est préférable de se montrer gentil, sympathique, souriant et accueillant lors d'une telle rencontre. En outre, il y a des étudiants qui sont toujours influencés par des stéréotypes et des préjugés sur certaines cultures. Au lieu de se faire à chaque fois une nouvelle idée de la personnalité de l'étudiant qu'ils rencontrent, ceux-ci les jugent au travers des stéréotypes et des préjugés qu'ils entretiennent sur leurs cultures. Les autres étudiants craignent ces stéréotypes et préjugés qui semblent persister, car ils se sentent obligés de montrer à chaque rencontre interculturelle que ceux-ci ne correspondent pas à leur personnalité. À ce sujet, le deuxième participant explique :

Comme je suis française, un autre étudiant peut me considérer comme... Je sais que les français, on a un peu une réputation de personnes hautaines et forcément pas très sympas. Peut-être qu'il peut se méfier un peu. Alors, c'est moi, j'ai plusieurs difficultés à lui montrer que ce n'est pas comme ça que je suis.

Par ailleurs, les étudiants qui ont eu des expériences antérieures positives en matière de rencontres interculturelles, grâce à des voyages ou à des séjours importants dans un pays étranger, sont perçus comme étant plus intéressés et ouverts à la rencontre interculturelle. À ce sujet, le troisième participant raconte :

Dans mon programme ici au Québec, il y avait un étudiant québécois qui avait auparavant passé un trimestre en Belgique. Le premier jour de la rentrée, il est tout de suite venu nous (nous, les étudiants étrangers) parler et nous remonter le moral. Il était dans la même situation que nous quand il est arrivé en Belgique, il y a quelques mois : il ne connaissait personne, il ne savait pas comment les choses fonctionnaient et tout ça. Il nous a offert de l'aide. C'était très gentil de sa part et il est resté ainsi toute l'année envers nous.

4.2.4 Facteurs psychologiques

Les facteurs psychologiques décrivent, entre autres, l'influence que le comportement des étudiants a sur la rencontre interculturelle. Il est préférable d'avoir un comportement calme, neutre et, surtout, naturel. Essayer de provoquer avec force une rencontre interculturelle peut être perçu comme un comportement artificiel, ce que la plupart des étudiants n'apprécient guère. De plus, ceux-ci trouvent important de toujours contrôler leurs actions et leurs paroles, afin de ne pas choquer un étudiant d'une autre culture. Le premier participant suggère d'afficher le comportement suivant : « Il faut

avoir un comportement neutre et naturel en même temps sans exagérer, sans être trop ouvert et trop content de la rencontre interculturelle. Cela met l'autre étudiant mal à l'aise ». Il est également essentiel d'avoir un comportement d'observation et d'écoute face aux actions et aux paroles des étudiants d'autres cultures. Ce comportement aide à mieux connaître et comprendre leur manière de penser et d'être. Notamment, de nouveaux points de vue sont présentés et offerts aux étudiants. De cette façon, ils ont la possibilité de comparer et d'évaluer leurs propres idées, opinions, perceptions ou décisions. Cette observation et écoute leur permettent de remettre en question certains éléments de leur propre culture. Au final, ils arrivent à mieux connaître et comprendre que la pensée issue de leur propre culture ne représente qu'une manière possible de percevoir le monde.

En général, la rencontre interculturelle avec les étudiants d'autres cultures est vécue comme une expérience enrichissante, dans le sens qu'elle permet de travailler leur ouverture d'esprit, leur adaptation face à l'inconnu et leur franc-parler. En prenant en compte le fait qu'ils font face à un étudiant étranger, ils ont la possibilité de non seulement mieux connaître et comprendre leur culture, mais également celle des autres. Toutefois, certains étudiants constatent qu'une perception négative des rencontres interculturelles, suite à une mauvaise expérience, déclenche ou renforce des stéréotypes et des préjugés. En outre, si un étudiant d'une culture différente est plutôt introverti, les autres peuvent le percevoir comme ayant une fermeture d'esprit. Cette perception

négative peut aboutir à l'utilisation de paroles ou d'actions blessantes envers l'étudiant timide.

4.2.5 Facteurs culturels

Dans chaque rencontre interculturelle, les cultures impliquées jouent un rôle majeur. Celle-ci se manifeste au travers de divers éléments. Les étudiants de l'université étudiée font allusion à l'éducation, la hiérarchie, les rôles entre hommes et femmes, la distance personnelle et les goûts.

Certaines cultures sont considérées être plus ouvertes que d'autres. Ce fait, combiné à l'éducation individuelle de chaque étudiant, détermine le succès des rencontres interculturelles en milieu universitaire. Il est question de savoir si la rencontre interculturelle est présentée à l'étudiant par ses parents, son entourage ou à l'école comme étant une expérience positive ou, à l'inverse, comme une menace à la préservation de sa propre culture.

En ce qui concerne la hiérarchie, qui est un autre élément de la culture, plusieurs étudiants remarquent des différences importantes dans la manière dont elle est perçue et appliquée dans divers cas. Il en est moins question entre les étudiants eux-mêmes

qu'entre les étudiants et les professeurs ou d'autres employés de l'université. À ce sujet, le troisième participant se souvient :

J'étais très surpris quand les autres étudiants ont appelé les professeurs avec leur prénom et quand ils se sont tutoyés. Pendant les discussions en classe, les étudiants parlent aux professeurs comme s'ils étaient eux aussi des étudiants. Chez nous, ça ne serait jamais possible.

De plus, il existe des différences en ce qui concerne l'idée des rôles entre les hommes et les femmes. Il s'agit des tâches et des responsabilités qui sont traditionnellement dévolues à l'homme et à la femme dans la société. Si les rôles ne sont pas semblables dans différentes cultures, des malentendus peuvent survenir. À ce sujet, le premier participant confirme :

Ici au Québec, par exemple, les rôles entre les hommes et les femmes sont très différents de chez moi. À une fête, un étudiant africain a demandé gentiment à une autre fille africaine (qui était sa petite amie) d'aller lui chercher à boire. Une fille québécoise qui était à côté et qui a entendu la discussion a été choquée. Elle a demandé au garçon pourquoi il n'allait pas chercher sa boisson lui-même, que ce n'était pas la tâche de la fille d'aller la lui chercher. Mais au fait, le garçon n'avait pas de mauvaises intentions. La fille québécoise a vu la situation selon les coutumes d'ici, c'est pourquoi ça l'a choquée.

La distance personnelle varie significativement selon les cultures. Les étudiants de cultures différentes ont chacun des définitions précises de leur espace vital, soit celui qui ne doit pas être envahi par un autre étudiant. Lors d'une rencontre interculturelle, certains étudiants se sentent ainsi mal à l'aise si un autre étudiant les approche de trop près ou les effleure. Par contre, des étudiants d'une autre culture considèrent cette

proximité corporelle comme étant nécessaire pour montrer qu'ils sont chaleureux et intéressés par la rencontre interculturelle. Si aucune proximité, ni aucun effleurement n'est établi, les étudiants qui y sont habitués ont tendance à juger l'autre comme étant distant et froid. Souvent, les différences par rapport à la distance personnelle se montrent par la salutation sous différentes formes selon les cultures (telle que la poignée de main, « la bise » ou l'accolade). Lorsque deux étudiants de cultures différentes se saluent, lors d'une première rencontre interculturelle, ils sont souvent portés à hésiter puisqu'ils ne sont pas sûrs d'utiliser la bonne forme de salutation.

Enfin, les goûts par rapport à la nourriture, la musique, les loisirs, la beauté et l'humour, varient largement d'une culture à l'autre. Dans le cas de l'humour, il peut présenter un frein important lors des rencontres interculturelles, lorsqu'il n'est pas compris ou mal interprété. Cette situation peut rendre une rencontre interculturelle tendue et stressante. Toutefois, les étudiants savent et anticipent le fait en entrant en contact avec ceux d'autres cultures, qu'ils peuvent découvrir de nouveaux goûts. Ils sont parfois consternés par le fait qu'il faille s'y habituer. À ce sujet, le quatrième participant ajoute : « On doit tout simplement accepter que les goûts soient différents d'une culture à une autre ».

4.2.6 Facteurs traditionnels

Par facteurs traditionnels, les étudiants de l'université étudiée comprennent d'abord une tradition d'échange culturel qui influence d'une manière favorable ceux qui l'expérimentent. Ces facteurs incluent, au plan familial, le fait de voyager pour découvrir d'autres cultures dans leur cadre original. De plus, avoir grandi dans un environnement multiculturel (par exemple, dans une grande métropole plutôt qu'à la campagne) amène les étudiants à être à l'aise lors d'une rencontre interculturelle. Toutefois, ce n'est pas seulement le milieu, mais également la tradition dans laquelle les étudiants ont grandi qui détermine leurs attitudes par rapport à la rencontre interculturelle. À ce sujet, le quatrième participant explique :

Je pense qu'ici au Québec, on est quand même un pays avec une tradition d'échange culturel depuis très longtemps. Le pays a été construit à partir de l'immigration avec des gens de contextes culturels très différents. Ce qui fait qu'on est assez ouvert par rapport à la rencontre avec d'autres cultures.

Trois participants (le premier, le deuxième et le cinquième) profitent de l'expérience d'avoir déjà habité à l'étranger. Grâce à l'attitude de leurs parents, qui les ont poussés à aller vers les autres, ceux-ci développent une curiosité naturelle pour d'autres cultures.

Selon les étudiants, les traditions de chaque culture se composent de divers éléments, comme la nourriture, la musique, la danse, la religion, la manière de vivre ou de manger, de même que la façon de s'habiller. Chaque étudiant pense en fonction des

traditions de sa propre culture. Il est donc nécessaire d'harmoniser leur bagage culturel à celui de l'étudiant qu'ils rencontrent. À ce sujet, le cinquième participant propose :

Il faut partager avec les étudiants d'autres cultures la manière dont nous mangeons, comment nous dormons, à quelle heure nous mangeons ou dormons, quelle musique nous écoutons, quel style de décoration nous avons, quelles activités nous préférons. Si l'autre étudiant s'intéresse à nos traditions, la relation peut facilement dépasser le superficiel.

4.2.7 Facteurs historiques

Les facteurs historiques décrivent l'influence positive ou négative que des événements passés ont sur certains pays. Dans le cas de l'université étudiée, les étudiants interrogés nomment plusieurs de ces événements qui peuvent avoir des impacts sur leurs rencontres interculturelles. Ils incluent la colonisation et l'esclavage qui sont encore ressentis aujourd'hui lors des rencontres entre étudiants africains, américains et européens. De plus, de nombreux pays ont vécu récemment des guerres, créant de la haine dans la population qui a dû supporter d'horribles situations (telles que les meurtres, les viols, les destructions, les pillages ou les enlèvements). De tels conflits armés peuvent affecter l'image qu'une population entretient par rapport à celle issue d'une autre culture. À ce sujet, le premier participant partage :

Moi, je viens de la Côte d'Ivoire et il y avait énormément de conflits avec d'autres pays. Par exemple, avec des pays d'Afrique Noire dont on dit qu'ils étaient un peu impliqués dans la guerre civile en Côte d'Ivoire, il y a quelques années. Maintenant, il y a des Ivoiriens qui ne veulent pas, par exemple, que leurs enfants soient en relation avec des personnes de ces pays. Voilà des trucs comme ça. Tout ça peut influencer les rencontres interculturelles entre des étudiants Ivoiriens et des étudiants qui viennent de ces pays.

Le deuxième participant partage les expériences qu'elle a eues en rencontrant des étudiants de l'Europe de l'Est - une région qui, sous le communisme, a été privé de contacts avec beaucoup de cultures : « J'étais en Roumanie sous le communisme et y'avait plein d'étudiants qui n'ont pas rencontré beaucoup d'autres cultures, qui ne savait pas comment c'était ».

À l'inverse, il existe aussi de forts liens historiques positifs entre certains pays. C'est le cas entre les pays européens, depuis le début de l'Union Européenne ou, encore, entre la France et le Québec, qui entretiennent jusqu'à aujourd'hui de très bonnes relations. Grâce à ce lien positif, il existe de nombreuses formes d'échange culturel entre ces deux pays. Quand des étudiants de ces deux pays se rencontrent à l'université étudiée, les connaissances qu'ils ont sur l'autre culture vont leur permettre de faire évoluer la relation plus vite.

4.2.8 Facteurs politiques

Les problèmes politiques actuels qui surviennent entre certains pays peuvent influencer les rencontres interculturelles entre les étudiants à l'université étudiée. Lorsqu'il y a des difficultés ou, même, des mésententes politiques entre deux pays, la perception des étudiants vis-à-vis de l'autre culture peut changer de manière négative. Les médias sont en grande partie responsables de ce changement de perception et

d'attitude, puisqu'ils n'ont pas toujours un point de vue neutre. À ce sujet, le deuxième participant explique :

Je n'ai pas l'impression que les Français sont très bien perçus à cause de toutes les différentes politiques qu'il y a en France. Je ne pense pas qu'on soit très bien perçu entre les problèmes de grèves, les problèmes de Roms (Gitans) et même le reste de l'Europe qui se fout de notre politique. Je pense que, de façon générale, on n'a pas une très bonne image. Peut être que les gens peuvent se dire : « Ben tiens ! Elle, c'est une française. Donc, forcément, elle va nous emmerder. Elle est toujours en retard, elle fait que râler, elle est pénible ». Ben, peut être que c'est un peu vrai. Mais, faut que je montre qu'il n'y a pas que ça.

Face à un événement où l'objectif était de fêter le multiculturalisme à l'université étudiée, les étudiants témoignent de l'impact que la politique d'un pays peut avoir sur les rencontres interculturelles. À ce sujet, le premier participant raconte :

Cette année, au gala multiculturel, quand c'était le tour des étudiants français de se présenter, soudainement beaucoup d'étudiants africains ont commencé à les huer pour montrer leur désaccord envers l'implication de la France dans la politique africaine, notamment dans la crise en Côte d'Ivoire.

Néanmoins, beaucoup d'étudiants à l'université étudiée se forcent pour rencontrer des étudiants d'autres cultures, sans se laisser influencer par les difficultés politiques qui existent, parfois même depuis des siècles. Ils reconnaissent que l'origine de ces problèmes politiques n'est pas dû aux étudiants qui fréquentent l'université étudiée, mais plutôt aux dirigeants des pays concernés. À ce sujet, le cinquième participant confirme : « De toute façon, la faute est toujours chez les dirigeants politiques et pas chez les gens comme toi et moi ».

En outre, les étudiants de l'université étudiée profitent énormément de la coopération internationale. Sur le plan universitaire, il s'agit des nombreux programmes d'échanges et de bourses qui leur permettent de passer un certain temps à l'étranger, pour étudier ou conduire une recherche. Les programmes d'échange étudiant, dont Erasmus, entre pays européens ou le programme d'échange étudiants avec les universités québécoises de la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CRÉPUQ), sont des exemples mentionnés par le deuxième participant. Cette forme de coopération internationale fait augmenter considérablement le nombre de rencontres interculturelles entre étudiants universitaires.

L'immigration croissante compte également parmi les facteurs politiques qui influencent les rencontres interculturelles dans les universités. D'un côté, l'immigration a pour conséquence de permettre à plus d'étudiants d'origine culturelle différente d'étudier à l'université. De l'autre côté, l'immigration a une connotation négative, ce qui a des répercussions importantes sur les rencontres interculturelles. Les étudiants qui partagent cette perception négative de l'immigration se montrent souvent moins intéressés par la rencontre interculturelle que des étudiants d'autres cultures.

4.2.9 Facteurs socioéconomiques

Selon les étudiants, les facteurs socioéconomiques peuvent influencer les rencontres interculturelles. Certains ont l'impression que le fait de se trouver en face d'un étudiant dont le statut socioéconomique est faible, peut être un obstacle important au contact interculturel. À cet effet, une différence concernant le statut socioéconomique peut se manifester dans les centres d'intérêts qui ne sont pas les mêmes. Non seulement les étudiants, mais toute la famille, les parents et les frères, font des activités et des loisirs différents. De plus, ils n'ont pas la même manière de passer les vacances. Surtout dans le cas où ces différences socioéconomiques se ressentent dans le comportement ou la façon de réfléchir. Dès lors, elles peuvent présenter de plus grands obstacles à la rencontre interculturelle que tout autre facteur.

Les étudiants qui comptent parmi les plus favorisés dans leurs pays d'origine ont parfois des problèmes lorsqu'ils se trouvent en face d'une personne issue d'une culture dans laquelle on ne leur accorde pas le même statut et confort. Cette différence socioéconomique devient un véritable frein à la rencontre interculturelle, au moment où les étudiants prennent l'habitude de montrer trop ouvertement leur richesse. En même temps, la richesse d'un étudiant peut facilement être mal interprétée et mal ressentie par d'autres qui sont plutôt démunis. Ils peuvent mal juger les étudiants favorisés et dire qu'ils sont *snobs*. À ce sujet, le cinquième participant raconte :

Chez moi, à la maison, on a des servantes, par exemple. Tous les gens qui ont un peu d'argent dans notre pays ont des servantes. Donc, c'est normal pour moi et pour tous mes amis. Quand les étudiants à l'université ici entendent ça, ils sont souvent un peu choqués et ils disent qu'on est très gâtés. Mais ce n'est pas vrai. Même si on a des servantes chez soi, ici on fait tout soi-même : préparer les repas, nettoyer, laver, tout. Et je fais ça très bien même. Mais eux, ils ne voient pas ça. Pour eux, je suis juste un étudiant riche et gâté.

4.2.10 Facteurs religieux

La religion influence grandement les rencontres interculturelles. Toutefois, cette situation dépend, entre autres, de quelles religions il s'agit – certaines rencontres interculturelles peuvent ainsi devenir plus compliquées que d'autres. Les nombreux conflits religieux dans le monde en sont souvent la cause. En outre, la manière et le degré selon lesquels un étudiant exprime sa religion peuvent avoir plus ou moins d'impacts sur les rencontres interculturelles. Plus un étudiant se définit par sa religion, plus les chances sont grandes que cette situation lui cause des problèmes lors d'une telle rencontre. Les étudiants ont souvent l'impression qu'il est plus compliqué de rencontrer des étudiants ayant une certaine religion que d'autres, car le risque de choquer par ses actions ou ses paroles est plus élevé. À ce sujet, le deuxième participant raconte :

Justement à l'université, il y a deux ans, j'ai rencontré une fille et au bout de cinq minutes elle m'a tout de suite parlé de sa religion. Finalement, dans sa culture à elle, elle se définissait en tant que personne croyante à cette religion. Donc, je pense que si jamais tu ne le mets pas en avant tout de suite, ce n'est pas un problème. Mais si jamais tu te définis par ta religion, ça me paraît plus difficile.

4.2.11 Facteurs idéologiques

Les rencontres interculturelles sont influencées par les idéologies que chaque étudiant véhicule. Il s'agit de toutes sortes d'idées, d'opinions et de convictions qu'ils défendent lors d'une rencontre interculturelle. Selon les observations des participants, les idéologies suivantes sont celles qui prédominent parmi les étudiants : le matérialisme, l'individualisme, le collectivisme, le conservatisme, l'écologisme et le végétarisme.

Dans le cas où des idéologies, qui ne semblent pas être compatibles, se rencontrent, des difficultés peuvent s'ensuivre. Ces incompatibilités idéologiques représentent une des raisons principales qui explique pourquoi une relation interculturelle n'arrive pas à aller de l'avant. À ce sujet, le troisième participant raconte :

Une camarade de classe nous a annoncé qu'elle était devenue végétarienne. J'avais entendu parler de ça avant. Mais, au fait, je ne savais pas vraiment ce que ça voulait dire. C'est pour des raisons écologiques et de santé qu'elle est devenue végétarienne. Depuis ce jour, elle a changé beaucoup – non seulement sa manière de se nourrir, mais également sa manière de réfléchir et d'agir. Je respecte son opinion. Mais moi, en tous cas, je ne pourrais jamais arrêter de manger de la viande.

4.3 Problèmes occasionnés lors des rencontres interculturelles

La troisième catégorie de variables décrit les problèmes qui sont occasionnés lors des rencontres interculturelles à l'université étudiée. Il est question de problèmes

concrets qui découlent des expériences négatives que les participants ont vécues personnellement.

Tous les étudiants interrogés ont en commun le fait d'avoir vécu au moins une rencontre interculturelle problématique à l'université étudiée. Il s'agit de problèmes liés aux exigences d'adaptation à un nouveau système universitaire, à la perception de la vie commune avec d'autres cultures, aux différences concernant les bonnes manières, ainsi qu'à la mauvaise perception de l'amitié.

4.3.1 Adaptation au système universitaire québécois

Le troisième participant a vécu des difficultés au début de ses études, au plan de l'adaptation au système universitaire du Québec. À ce sujet, il dit :

J'avais un prof. J'ai remarqué que ce n'était pas qu'avec moi, c'était vraiment avec la plupart des étudiants étrangers. Il savait qu'on n'était pas Québécois et qu'on n'avait pas la même façon de fonctionner que les Québécois. Il ne faisait aucun effort pour nous expliquer ce qu'il voulait. Donc, on ne comprenait juste rien de ce qu'il nous demandait. Et quand moi, je suis allé le voir pour lui dire : « je suis désolé, mais je ne suis pas habitué à fonctionner comme ça. Donc, est-ce que vous pourriez m'expliquer quels sont vos attentes, parce que je veux juste m'intégrer et puis avoir des bonnes notes ». Il m'avait répondu que si j'étais là, c'est pour m'adapter et que ce n'était pas à lui de m'apprendre ce qu'il fallait que je fasse quand j'arrive au Québec. Et ça, j'avoue que j'avais trouvé ça vraiment déplacé. C'est pénible parce que c'était quand même un prof et j'étais obligé de suivre son cours.

La difficulté sous-jacente à cette rencontre interculturelle se trouve dans les différentes attitudes personnelles liées à la responsabilité des étudiants étrangers de s'adapter au système universitaire du Québec. Cette responsabilité réside également dans leur habileté à demander et à pouvoir compter sur l'aide des étudiants et des professeurs locaux, pour leur permettre de surmonter une telle difficulté. De plus, cette situation exige à l'étudiant étranger de dépasser le niveau des attentes envers les étudiants et les professeurs locaux, pour se voir accorder du soutien, alors que ces derniers sont convaincus qu'il n'est pas nécessaire pour accomplir les exigences liées à l'adaptation au système universitaire du Québec. Puisque ses attentes ne sont pas satisfaites, le troisième participant perçoit cette rencontre interculturelle d'une manière négative.

4.3.2 Perception de la vie commune avec d'autres cultures

Le deuxième participant a rencontré des problèmes avec ses deux colocataires thaïlandaises, avec lesquelles elle a habité aux résidences universitaires pendant une année. À ce sujet, elle confie :

Donc, j'étais en colocation avec deux thaïlandaises qui étaient complètement bizarres. En fait, c'est leur pays qui les a envoyées ici et qui leur a payé tout. Et elles n'étaient pas du tout dans l'esprit de la rencontre interculturelle. Ben, déjà elles vivaient à l'heure de la Thaïlande. Donc, ça veut dire qu'elles vivaient la nuit et elles se réveillaient entre quatre et six heures le soir. Et puis, elles se couchaient à peu près vers huit heures le matin. Donc, ben forcément, moi, ma journée, quand je vivais tout simplement, quand je faisais la cuisine, quand je me lavais, quand j'écoutais la musique, ben, ça les réveillaient. Moi, elles me réveillaient la nuit. Donc, ça n'allait pas du tout. Ça faisait quatre ans qu'elles étaient là et elles parlaient genre trois mots de français. Donc, elles n'avaient même pas pris l'effort

d'apprendre vraiment le français. Ben, finalement, la rencontre interculturelle, moi, j'avais l'impression que de leur côté, on n'en avait pas. Elles ne faisaient aucun effort pour que ça se passe bien et je pense que ça ne les intéressait même pas parce qu'elles savaient qu'elles repartaient dans leur pays après. Elles n'ont juste eu rien à faire avec la rencontre interculturelle.

À la base de ce problème, il existe des perceptions différentes en ce qui concerne la vie commune avec des étudiants d'autres cultures. Certains d'entre eux insistent pour vivre exactement selon les coutumes de leur propre culture, et ce, même dans un contexte multiculturel, tel que c'est le cas aux résidences universitaires. Ce refus, de la part de ces étudiantes, de considérer et de respecter la manière de vivre des étudiants d'autres cultures, aboutit à des conséquences négatives importantes. Une absence de volonté de faire des compromis fait que la passion des étudiants disposés à rendre la vie commune plus agréable, avec des étudiants d'autres cultures, peut diminuer rapidement. Dans le pire des scénarios, ces étudiants peuvent abandonner l'idée de vivre en harmonie avec des étudiants d'autres cultures. Cette situation se présente soit sous la forme d'une ignorance entre les étudiants de cultures différentes, soit de querelles constantes, à chaque fois qu'un étudiant d'une culture se sent dérangé dans sa façon de vivre. Les traits personnels concernés jouent cependant un rôle important, puisque certains étudiants, par leur personnalité, vivent davantage de conflits que de discussions ou de recherches de compromis lorsque des problèmes surviennent. C'est le cas pour le deuxième participant qui ne constate aucun effort de la part de ses colocataires en vue de faciliter la vie commune, de manière à ce que toutes les colocataires soient heureuses.

4.3.3 Différences concernant les bonnes manières

Le quatrième participant a eu des problèmes à se faire comprendre lorsqu'il a fait un compliment à une camarade de classe qui est d'une autre culture. À ce sujet, il confie :

Oui, il y avait une étudiante chinoise dans mon programme. Un jour, on a admiré sa robe qui était une sorte de robe traditionnelle chinoise qu'elle a portée spécialement parce qu'on a fait des présentations en classe. Quand on a dit que sa robe était vraiment belle, elle a souri d'une manière gênée. Elle n'a rien répondu et elle a évité de nous regarder par la suite. C'était vraiment bizarre parce qu'on ne savait pas ce qui s'est passé. Je ne sais pas si elle n'avait pas compris qu'on venait de lui faire un compliment, parce qu'elle ne parle pas très bien le français, ou si ça l'a rendue mal à l'aise qu'on ait tellement admiré sa robe. Je ne sais pas.

Derrière cette situation se cache le problème que chaque culture a sa propre manière de montrer les bonnes manières. Parmi elles, se trouvent la façon de faire des compliments (à titre d'exemples : Qui peut faire des compliments à qui ? Par rapport à quelle chose ? Est-il possible de faire des compliments ? Comment peut-on les exprimer ?). Il y a également la manière de formuler des marques de politesse et de respect dans des situations différentes. Les étudiants de diverses cultures emploient des mots et des gestes très différents dans les mêmes situations (par exemple, la manière de saluer lors de la rencontre d'un collègue de travail, d'un employé de magasin, d'un ami ou d'un membre de la famille). Quand des étudiants de cultures différentes se rencontrent, ils ne traitent pas la situation avec le même degré de formalité. Il arrive facilement qu'un étudiant reproche à un autre de faire preuve d'impolitesse et de manque de respect. De la même

façon, lorsqu'un étudiant exprime des marques de politesse ou de respect envers un étudiant d'une autre culture, il est possible que ce dernier les considère comme étant trop directes et ouvertes, comme c'est le cas de la quatrième participante. En faisant un compliment à sa camarade de classe, devant les autres étudiants présents, celle-ci était probablement embarrassée du fait qu'il n'était pas formulé dans l'intimité, mais de manière publique – les autres étudiants ont remarqué ouvertement sa robe – même s'il s'agissait d'une remarque positive.

Le même problème s'applique à la situation que le cinquième participant a vécue. Il a expérimenté, par simple intérêt, la manière dont certaines questions posées à un étudiant d'une autre culture peut provoquer une situation gênante et bizarre. À ce sujet, il confie :

Une fois, nous, les étudiants de mon programme, on mangeait ensemble à la cafétéria. Et il y avait une étudiante camerounaise qui avait apporté un plat de son pays pour manger à l'université. C'était une sorte de sauce avec des têtes de poisson. Quand une autre étudiante a vu le plat, elle s'est étonnée sur le coup et a demandé c'était quoi. La manière dont elle a demandé et même son expression sur son visage, ça se voyait qu'elle était vraiment étonnée, peut être même choquée ou dégoutée, je ne sais pas. Elle n'avait jamais vu des têtes de poisson avant. Elle ne savait même pas qu'on pouvait manger ça. L'étudiante camerounaise avait l'air très gênée lorsqu'elle a expliqué son plat. C'était vraiment bizarre.

Dans le cas présenté par le cinquième participant, l'expression de l'intérêt pour une autre culture a été mal interprétée par l'étudiante camerounaise. Poser des questions d'une façon ouverte et directe, même si elles témoignent d'intentions bonnes et honnêtes, peut

être considéré comme une offense dans certaines cultures. Lorsque les étudiants n'ont pas assez d'expérience des rencontres interculturelles, il arrive qu'ils ne se rendent pas compte que le fait de poser certaines questions à un étudiant d'une autre culture peut le rendre mal à l'aise. Seules l'observation et l'écoute permettent aux étudiants de connaître et comprendre l'approche appropriée à la culture qu'ils rencontrent. Au fil du temps, il leur est possible de formuler les questions, de s'entretenir de sujets et d'avoir des manières qui sont jugés appropriés dans la culture de l'autre.

4.3.4 Mauvaise perception de l'amitié

Les rencontres interculturelles mènent rarement à une véritable amitié avec un étudiant d'une autre culture, à l'extérieur de l'université étudiée. À ce sujet, le premier participant explique :

J'avais un camarade de classe québécois. Je pense qu'avec lui, on aurait pu devenir des grands amis. Mais il voulait que la relation se limite au cadre de l'université. Donc, quand on quitte l'université, c'est comme si on ne se connaissait pas. Quand on se retrouve à l'université, on est des grands amis. On discute bien de tous les sujets. On rit bien. Tout se passe bien et après, après l'université, plus de contacts, plus rien. J'ai essayé de le contacter plusieurs fois, zéro. Il était même étonné pourquoi je l'appelle, si je n'avais rien de spécial à lui dire. S'il y avait rien, ça lui faisait bizarre. Même quand il faisait de petites sorties, je lui demandais pourquoi il ne m'avait pas appelé. Il disait que non, comment, quoi. Mais voilà, pour lui, m'appeler pour de petites sorties, ça lui paraissait déplacé.

Le problème rencontré par ce participant est très fréquent dans les rencontres interculturelles. Dans chaque culture, il y a des façons propres de signaler, au travers de

paroles ou de gestes, à quel niveau une relation se situe. Si les étudiants ne sont pas habitués à interpréter ces signaux, des malentendus peuvent survenir. Dans le cas du premier participant, il s'agit de différentes perceptions de l'amitié dans le contexte universitaire. Étant donné que beaucoup d'étudiants ont leur cercle d'amis à l'extérieur de l'université étudiée, souvent dans leur ville ou village d'origine, ils établissent des relations amicales entre étudiants dans le seul but de faciliter leurs études ou de profiter des connaissances des autres, dans le cadre d'un travail de groupe, par exemple. Les autres étudiants, surtout les étrangers, qui arrivent à l'université étudiée et qui ont besoin d'établir un nouveau cercle d'amis, sont souvent déçus lorsqu'ils ont une mauvaise perception de l'amitié. À ce sujet, le premier participant témoigne :

Il y a des étudiants qui perçoivent l'amitié juste à l'université. C'est juste bon pour travailler ensemble et avoir des meilleures notes ou pour évoluer dans la vie. Il y a d'autres étudiants aussi qui ne veulent pas que l'amitié évolue après l'université. Ils se disent que cette session, ils vont rencontrer un étudiant d'une autre culture et ils vont faire des efforts pour s'adapter à sa culture. Et quand la session est terminée, l'autre étudiant ne cherche plus à les rencontrer. C'est fini, ce qui fait que, après, ils doivent encore se chercher de nouveaux camarades pour s'adapter à leurs cultures. Et après, c'est toujours le même problème qui se répète. Ça va juste marcher pour un certain temps. Même si ça marche un peu plus longtemps, c'est juste pour faire des activités ensemble : aller au restaurant ou dans un bar. Mais ce ne sont pas tous les étudiants qui ont l'argent pour faire des activités à chaque fois. S'ils doivent refuser de participer aux activités à plusieurs reprises, l'amitié se termine très vite et ils sont traités comme si on ne les a jamais connus.

De plus, le premier participant nomme un autre élément de la perception de l'amitié qui se différencie selon les cultures. Pour certains étudiants, l'amitié se construit uniquement autour d'activités ludiques, comme par exemple aller au cinéma, sortir le week-end ou

jouer au football. Ces types d'amitiés ne durent que le temps des activités. Cependant, elles ne présentent pas un moyen pour eux de partager leurs soucis ou de demander des conseils et de l'aide.

4.4 Stratégies de résolution utilisées par les étudiants universitaires

Les différentes stratégies utilisées par les étudiants universitaires pour résoudre les problèmes occasionnés lors des rencontres interculturelles représentent la quatrième variable. Au total, il est question de quatre stratégies distinctes : le conflit ouvert, le silence, l'abandon et l'évitement des risques. En outre, nous exposons les conséquences que les problèmes rencontrés et l'utilisation de ces stratégies ont sur les étudiants par rapport aux éventuelles rencontres interculturelles à l'université étudiée.

4.4.1 Conflit ouvert

Le deuxième participant s'est fait entraîner dans un conflit ouvert avec ses colocataires, ce qui a rendu la vie commune très pénible aux résidences universitaires. À ce sujet, il confie :

Avec les colocataires thaïlandaises, je n'ai plus eu la patience de passer tous les soirs à s'engueuler et à crier. Au bout d'un moment, j'en avais vraiment marre. Donc, je les ai prévenues et je leur ai dit : « Écoutez, vous ne voulez pas entendre les choses, vous ne voulez même pas discuter. Si vous n'êtes pas prêtes à discuter, je vous préviens que ça va être la guerre et ça sera moi qui va gagner ». Et je me suis

débrouillée pour que ça soit la guerre – j’ai un peu ruiné leur vie à la fois – pour que je gagne.

Ce participant déplore le fait qu’il n’y a eu aucune possibilité de résoudre le problème d’une manière calme et amicale avec ses colocataires. C’est ce qui l’a poussé à leur « déclarer la guerre » et à résoudre le problème en les combattant. Néanmoins, le deuxième participant trouve qu’il aurait dû essayer d’imposer davantage sa façon de résoudre le problème par la communication et l’engagement, afin de trouver des compromis acceptables.

4.4.2 Silence

En ce qui concerne le quatrième et le cinquième participant, ils ont résolu l’atmosphère bizarre et gênante par le silence. Afin d’éviter que la situation ne s’aggrave et ne dégénère en conflit ouvert, ils ont choisi de ne pas essayer de corriger les malentendus. À l’aide d’un petit sourire ou d’une proposition de parler de sujets de discussion moins délicats, les étudiants ont pu dépasser le problème – malgré le fait qu’il n’ait pas été résolu.

4.4.3 Abandon

Quant au premier et au troisième participant, ils ont choisi d'abandonner le problème. Ils n'avaient plus envie de discuter ou de débattre pour le résoudre et ils n'en voyaient plus l'utilité. Jusqu'à un certain degré, leur honneur personnel était blessé et ils ne voulaient plus se rabaisser à chaque fois, en espérant que l'autre partie fasse des concessions.

4.4.4 Évitement des risques

Enfin, le premier participant a mis en place une stratégie qui lui permettait d'éviter des risques supplémentaires. Dès qu'un problème se manifestait, il choisissait de ne pas tenter de le résoudre. Il craignait que le fait de prolonger la rencontre interculturelle amène de nouveaux problèmes. La stratégie d'évitement des risques inclut de laisser de côté les comportements susceptibles de provoquer des obstacles supplémentaires à la rencontre interculturelle déjà problématique.

4.4.5 Conséquences pour de futures rencontres interculturelles

Les problèmes que les étudiants interrogés ont rencontrés ont des conséquences positives et négatives sur leurs futures rencontres interculturelles à l'université étudiée. Premièrement, ils acquièrent une meilleure connaissance du fonctionnement de celles-ci

en leur permettant d'initier, d'une manière différente et probablement plus efficace, une prochaine rencontre interculturelle. Deuxièmement, ils connaissent et comprennent mieux les comportements et les paroles qu'il faut éviter, en raison de leur délicatesse.

Par ailleurs, suite à une rencontre interculturelle difficile, certains étudiants ont un sentiment de ne pas avoir leur place à l'université étudiée. Ils ont l'impression qu'ils sont incapables de s'intégrer au sein de celle-ci, étant donné le fait qu'ils n'arrivent pas à composer avec ses représentants issus de différentes cultures. En outre, chaque rencontre interculturelle qui se déroule d'une manière défavorable peut créer des généralisations par rapport à une culture spécifique. Les stéréotypes et les préjugés déjà existants sont ainsi renforcés chez ces étudiants. Cette situation a notamment pour conséquence de les amener à refuser totalement de s'engager dans de futures rencontres interculturelles avec des étudiants de cultures spécifiques. Afin de se protéger des mauvaises expériences futures, certains décident de ne plus faire d'efforts lors des rencontres interculturelles avec des étudiants d'autres cultures. Il s'agit avant tout d'une stratégie d'autoprotection pour ne plus vivre les mêmes situations difficiles. À ce sujet, le premier participant résume :

Oui, avec certaines cultures, je ne fais plus aucun effort. J'ai une mauvaise perception, puisque je me dis que c'est dur, que ce n'est pas la peine d'essayer, ça ne va pas marcher. Ce truc de recommencement, cette fatigue qui se répète, je n'en veux plus. C'est pourquoi, je préfère me concentrer juste sur mes amis de ma culture. Je me protège.

Le tableau 7 présente la synthèse des résultats de la recherche, selon les quatre catégories, les sous-catégories et les unités de sens qui émergent de l'analyse.

Tableau 7

Synthèse des résultats de la recherche

Catégories	Sous-catégories	Unités de sens
Mécanismes des rencontres interculturelles à l'université étudiée	Définition	Interaction
		Cultures différentes
	Perceptions	Moyens
		Perceptions positives
		Réquisitions
		Perceptions négatives
		Barrières et différences
	Caractéristiques	Participants
		Occasions
		Lieux
		Fréquence et durée
		Thèmes
	Processus	Rencontres initiales
		Évolution positive
		Évolution négative
Facteurs influençant les rencontres interculturelles à l'université étudiée	Facteurs structurels	Assemblage culturel
		Associations d'étudiants
		Services universitaires
		Structure des cours
		Logements
	Facteurs communicationnels et linguistiques	Disponibilité et occasions
		Connaissances linguistiques
		Dialectes, accents et intonations
		Incapacité d'interprétation
		Choix des sujets de discussion
	Facteurs personnels	Traits personnels
		Influence des stéréotypes et des préjugés
		Expériences antérieures
	Facteurs psychologiques	Comportements
		Pensée

		Expériences
Facteurs culturels		Éducation
		Hierarchie
		Rôles des hommes et des femmes
		Distance personnelle
		Goûts
Facteurs traditionnels		Tradition d'échange culturel
		Traditions
Facteurs historiques		Événements négatifs
		Liens historiques positifs
Facteurs politiques		Conflits politiques
		Coopération internationale
		Immigration
Facteurs socioéconomiques		Centres d'intérêts
		Statut et richesse
Facteur religieux		Conflits religieux
		Degré de croyance
Facteurs idéologiques		Idéologies prédominantes
		Compatibilité des idéologies
Problèmes occasionnés lors des rencontres interculturelles à l'université étudiée	Problèmes concrets	Adaptation
		Vie commune
		Bonnes manières
		Perception de l'amitié
Stratégies de résolution employées par les étudiants universitaires	Stratégies de résolution	Conflits ouverts
		Silence
		Abandon
		Évitement des risques
Conséquences futures		Meilleures connaissances
		Incapacité d'intégration
		Généralisations
		Refus
		Autoprotection

Le prochain chapitre présente la discussion et l'interprétation des résultats que nous avons obtenus suite à la collecte des données.

Chapitre 5

Discussion et interprétation des résultats

Dans ce chapitre, nous tentons de répondre à notre question de recherche. Puis, nous traitons de la question de la présence du dilemme interculturel à l'université étudiée. Cette étape nous permet de confirmer l'existence de notre problème de recherche. Ensuite, nous traitons de l'objectivité, de la fiabilité et de la validité de nos résultats. Ensuite, il est question de faire ressortir les résultats qui présentent de nouveaux énoncés capables d'approfondir le problème de recherche initial. Nous mettons en évidence les convergences et les divergences entre nos propres résultats et ceux d'autres chercheurs, tels que ceux consultés aux fins de l'élaboration de notre cadre théorique (Fortin, 2010 ; Mculan, 2004). Pour terminer, nous présentons un résumé des nouveaux constats qui émergent des résultats de la recherche.

5.1 Réponse à la question de recherche

Tout d'abord, nous tentons de répondre à notre question de recherche. Rappelons que nous voulions mieux connaître et comprendre les mécanismes des rencontres interculturelles entre étudiants au sein d'une université québécoise : les mécanismes, les facteurs qui les influencent, les problèmes occasionnés et les stratégies de résolution. En fonction de la première catégorie de résultats, nous tentons de répondre à la question

portant sur les mécanismes des rencontres interculturelles. En outre, les résultats donnent des détails sur les caractéristiques (notamment le lieu, la durée et les occasions) et le processus des rencontres interculturelles entre les étudiants à l'université étudiée. En ce qui concerne les facteurs qui les influencent, nos résultats présentent 11 facteurs permettant de mieux les connaître et comprendre, soit : structurels, communicationnels et linguistiques, personnels, psychologiques, culturels, traditionnels, historiques, politiques, socioéconomiques, religieux et idéologiques. Ensuite, nous identifions quatre problèmes majeurs (l'adaptation, la vie commune, les bonnes manières et la perception de l'amitié) qui sont occasionnés lors des rencontres interculturelles à l'université étudiée. Liées à ces problèmes, nous faisons ressortir quatre stratégies utilisées par les étudiants pour les résoudre, soit : le conflit ouvert, le silence, l'abandon et l'évitement des risques.

5.2 Existence du problème de recherche

Avant de présenter les nouveaux énoncés qui contribuent à approfondir notre problème de recherche, nous procédons d'abord à son rappel. Puis, nous traitons de la question de la présence du dilemme interculturel à l'université étudiée. Cette étape nous permet ensuite de confirmer l'existence de notre problème de recherche.

5.2.1 Rappel du problème de recherche

Il existe une grande diversité culturelle au sein de l'université étudiée. Toutefois, ce fait ne conduit pas nécessairement à un nombre et à une fréquence élevés de rencontres interculturelles entre étudiants qui, lorsqu'elles se déroulent, n'engendrent pas toujours des conséquences positives. Ce phénomène est appelé le dilemme interculturel (Tamiko & al., 2004). Le but de notre recherche est de mieux connaître et comprendre les rencontres interculturelles entre étudiants au sein d'une université québécoise : les mécanismes, les facteurs qui les influencent, les problèmes occasionnés et les stratégies de résolution. À cet effet, nos résultats montrent que le dilemme interculturel est bel et bien présent à l'université étudiée.

5.2.2 Présence du dilemme interculturel à l'université étudiée

Les étudiants de l'université étudiée reconnaissent la grande diversité culturelle qui fait partie de leur vie académique et sociale. En général, ceux-ci considèrent de telles rencontres avec d'autres étudiants comme des expériences fortement positives. Ils les perçoivent comme étant enrichissantes et gratifiantes. De plus, les étudiants montrent un grand intérêt face au fait d'entrer en contact avec des étudiants d'autres cultures. En fonction de ces constats, nous aurions dû arriver à la conclusion que l'université étudiée représente un endroit idéal pour entrer en contact avec des étudiants d'autres cultures. Toutefois, il existe un grand fossé entre la perception et l'attitude que les étudiants ont,

en théorie, par rapport aux rencontres interculturelles, et ce qu'ils vivent, en pratique, dans la réalité, à l'université étudiée. Leur perception des rencontres interculturelles est plutôt négative, car celles-ci sont jugées comme ayant trop d'obstacles et de difficultés à surmonter pour être bien vécues. Ces complications ont pour conséquences de faire en sorte que les étudiants perdent vite leur intérêt pour s'engager dans de telles rencontres avec des étudiants d'autres cultures. En effet, les participants ont confirmé qu'ils s'engagent uniquement une ou deux fois par semaine dans des rencontres interculturelles avec d'autres étudiants. Nous pouvons alors constater une absence élevée d'occasions de rencontres interculturelles entre étudiants à l'université étudiée, malgré le grand nombre de possibilités et compte tenu de la forte diversité culturelle qu'elle présente. Le dilemme interculturel constitue une réalité en ses murs, ce qui confirme que notre problème de recherche existe bel et bien au sein de l'université étudiée.

Nous abordons maintenant le sujet de la fiabilité, de la validité et de l'objectivité des résultats que nous avons obtenus dans la présente recherche.

5.2.3 Fiabilité, validité et objectivité des résultats obtenus

En ce qui concerne la fiabilité et l'objectivité des résultats obtenus, il faut considérer la conceptualisation de la présente recherche, soit l'échantillon et la méthode de collecte des données. Avec un nombre limité de participants à la recherche, le taux

d'erreurs accidentelles est élevé. En outre, nous avons conduit des entrevues qualitatives qui reflètent les expériences subjectives des participants. Après avoir réalisé une analyse qualitative, qui inclut également celle des notions subjectives du chercheur, il est difficile de reproduire, au final, une réalité entièrement objective du phénomène étudié. Néanmoins, nous avançons que nos résultats sont valables, et ce, en raison de l'importante convergence entre les résultats obtenus et ceux des recherches présentées dans le cadre théorique.

5.3 Nouveaux constats qui approfondissent le problème de recherche

Dans la troisième partie de la discussion, nous présentons les nouveaux énoncés qui émergent de nos résultats et qui approfondissent le problème de recherche. Notre tâche consiste également à comparer nos résultats avec ceux d'autres recherches pour en identifier les convergences et les divergences.

5.3.1 Convergences et divergences par rapport aux mécanismes de la rencontre interculturelle

Dans la partie suivante, nous présentons les convergences et les divergences entre nos résultats et ceux d'autres chercheurs, en ce qui concerne les mécanismes de la rencontre interculturelle. En détails, nous comparons nos résultats à la définition, aux perceptions, aux caractéristiques et au processus de la rencontre interculturelle.

En ce qui concerne la définition de la rencontre interculturelle, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Gill (2007), de Steiner & Reisinger (2004) et de Kim (1998, cité dans Dunne, 2009). Selon Gill (2007) et Steiner & Reisinger (2004), une rencontre interculturelle se définit d'abord par la présence de cultures différentes. D'après nos résultats, des cultures différentes sont en présence lorsque deux étudiants de pays différents se rencontrent. Kim (1998, cité dans Dunne, 2009) traite davantage d'une interaction directe, face-à-face, lorsqu'il s'agit d'une rencontre interculturelle entre étudiants. En plus de cette forme d'interaction, nos résultats illustrent l'importance des moyens indirects de communication dont nos participants se servent pour communiquer avec des étudiants d'autres cultures. Il est question de l'usage du téléphone, du téléphone mobile, de l'envoi et de la réception de SMS, ainsi que de l'utilisation d'Internet avec ses nombreuses possibilités de communication. Hormis le courriel, les étudiants universitaires se servent des logiciels de messagerie instantanée et de visioconférence, comme *Skype* ou *MSN*, pour leurs interactions interculturelles. L'Internet met également à leur disposition des réseaux sociaux et des microblogs, comme *Facebook* et *Twitter*, qui sont très appréciés par les étudiants universitaires.

Par rapport à la perception des rencontres interculturelles, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Fordham (2005), de Steiner & Reisinger (2004), de Meulan (2004), de Dunne (2009) et de Chen (2002). Ceux-ci montrent que les perceptions des étudiants universitaires par rapport aux rencontres interculturelles avec

des étudiants d'autres cultures sont à la fois positives et négatives. Fordham (2005) confirme qu'une expérience interculturelle peut être excitante et stimulante. Toutefois, elle peut également s'avérer risquée et dangereuse. Alors que Steiner & Reisinger (2004), de même que Meulan (2004), font référence à une expérience enrichissante et intéressante, selon nos résultats, les participants perçoivent une rencontre interculturelle comme une expérience permettant, entre autres, de travailler sa propre ouverture d'esprit et d'élargir ses connaissances sur d'autres cultures. En même temps, Dunne (2009) et Chen (2002) constatent qu'une rencontre interculturelle peut être perçue très négativement puisqu'elle est souvent accompagnée, entre autres, d'un sentiment de malaise émotionnel, d'embarras, d'intimidation, d'obstacles communicationnels et d'absence de synchronie. Nos résultats illustrent aussi la perception des rencontres interculturelles entre étudiants de différentes cultures comme étant une expérience pouvant s'avérer pénible et désagréable.

Concernant les caractéristiques des rencontres interculturelles, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Wright & al. (1997, cité dans Tamiko & al., 2004) et de Tamiko & al. (2004), à savoir qu'elles comprennent une basse fréquence (une à trois par semaine), une courte durée (environ 30 minutes), un caractère forcé (uniquement à l'occasion d'un cours ou aux résidences universitaires) et un petit nombre de rencontres interculturelles avec des inconnus.

Par rapport au processus des rencontres interculturelles, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Fordham (2005), de Ramburuth (2001, cité dans Dunne, 2009), de Smart & al. (2000, cités dans Dunne, 2009), de Ward & al. (2001, cités dans Dunne, 2009), de Klein & al. (1986, cité dans Gereis, 2000) et de Gill (2007). Ceux-ci suggèrent que, à l'université étudiée, les étudiants soient, en général, plutôt intéressés et satisfaits des rencontres interculturelles initiales. Fordham (2005) traite, dans ce contexte, de sentiments d'excitation, de curiosité et d'exaltation envers la nouveauté. De plus, Ramburuth (2001), Smart & al. (2000) et Ward & al. (2001, cités dans Dunne, 2009) constatent l'espoir et l'attente dont font preuve les étudiants internationaux face à l'établissement de véritables amitiés avec des étudiants d'autres cultures. Nos résultats évoquent que, si le courant a pu passer lors d'une première rencontre interculturelle, les étudiants montrent un grand intérêt à ce que celle-ci évolue en une amitié. Par contre, Klein & al. (1986, cité dans Gereis, 2000) et Gill (2007) révèlent que les premières rencontres interculturelles sont plus à risque de mal se dérouler en raison de sentiments négatifs qui les accompagnent. À cet effet, nos résultats montrent que la plupart des premières rencontres ne se déroulent pas de manière satisfaisante.

5.3.2 Convergences et divergences par rapport aux facteurs influençant la rencontre interculturelle

Les paragraphes suivants illustrent les convergences et les divergences par rapport aux facteurs influençant la rencontre interculturelle, entre nos résultats et ceux

d'autres chercheurs. En somme, il est question des convergences et des divergences au sujet des 11 facteurs qui les influencent, soit : structurels, communicationnels et linguistiques, personnels, psychologiques, culturels, traditionnels, historiques, politiques, socioéconomiques, religieux et idéologiques.

En ce qui concerne les facteurs structurels, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Dunne (2009) et de Tamiko & al. (2004). D'un côté, les chercheurs constatent que l'environnement éducatif et la structure du campus ne favorisent pas les rencontres interculturelles entre étudiants universitaires. Selon nos résultats, il est notamment question de la structure des cours et de la situation des logements sur le campus qui amènent une véritable séparation entre les étudiants de cultures différentes. De l'autre côté, Dunne (2009) montre l'effet positif des activités qui sont organisées par l'université, sur le déroulement des rencontres interculturelles. Nos résultats soulignent en particulier l'effet positif qui ressort d'une participation active à des associations d'étudiants sur ces rencontres. Nos résultats montrent également que les associations d'étudiants favorisent grandement la tenue de telles rencontres entre étudiants d'autres cultures. Contrairement aux rencontres interculturelles provoquées, lors d'un cours ou d'un travail de groupe, la participation active à des associations d'étudiants se déroule dans une atmosphère plus détendue. Cette situation leur permet d'établir plus rapidement et plus facilement des relations intimes qui peuvent évoluer en amitiés.

Par rapport aux facteurs communicationnels et linguistiques, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Sias & al. (2008), de Cools (2006), de Chen (1988, cité dans Gareis, 2000), ainsi que de Kielbasiewicz-Drozdowska & Radko (2006). D'après Sias & al. (2008), la présence de différences linguistiques lors d'une rencontre interculturelle est une source de défis et d'enjeux qui constituent des barrières à la communication. Nos résultats montrent que les participants jugent la communication avec un locuteur natif d'une autre langue comme étant pénible et difficile. En outre, Cools (2006) constate que la compétence langagière représente le mécanisme principal qui est non seulement indispensable pour recueillir des informations sur l'autre culture, mais qui permet aussi de partager leur sens. Kielbasiewicz-Drozdowska & Radko (2006) ajoutent que les informations doivent être traitées de manière mutuellement approuvée par les participants, sinon il leur est impossible de comprendre les messages transmis. D'après nos résultats, les participants reconnaissent que de bonnes connaissances linguistiques sont cruciales pour éviter le phénomène du quiproquo, et ce, également afin de pouvoir montrer leur vraie personnalité. De même, Chen (1988, cité dans Gareis, 2000) montre que des connaissances linguistiques insuffisantes peuvent influencer d'une manière négative la création de réseaux sociaux, créer un isolement et de la frustration. Nos résultats montrent que l'incapacité à communiquer, jumelée à des barrières linguistiques, mènent à de la frustration et à la perte d'envie d'entrer en contact avec des étudiants d'autres cultures.

Nos résultats concernant les facteurs personnels se situent dans le même sens que ceux de Kim (1989, cité dans Gareis, 2000), de Gereis (2000), de Holmes (2005) et de Sias & al. (2008). Kim (1989, cité dans Gareis, 2000) et Gereis (2000) identifient l'empathie, l'ouverture d'esprit, l'extraversion et le sens de l'humour comme étant, entre autres, des traits personnels capables d'influencer de manière positive une rencontre interculturelle. En plus de ces traits, nos résultats font ressortir l'importance, dans ce contexte, de la curiosité, de l'ouverture d'esprit et de l'apparence gentille, sympathique, souriante et accueillante. En outre, Holmes (2005) et Sias & al. (2008) traitent des expériences interculturelles antérieures, dans d'autres pays ou avec d'autres personnes étrangères, comme étant un facteur personnel qui influence positivement les rencontres interculturelles. Selon nos résultats, les participants remarquent également cet effet positif que des voyages ou d'autres séjours importants dans un pays étranger ont sur les rencontres interculturelles à l'université étudiée.

Parmi les facteurs psychologiques se rapportant au comportement, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de McPherson & al. (2001, cités dans Dunne, 2009), de Kim (1989, cité dans Gareis, 2000) et de Kom & Nicoter (1993, cités dans Kudo & Simkin, 2003). Selon Kim (1989, cité dans Gareis, 2000), le principe de l'homophilie sociale est jugé plus important que la similarité culturelle ou la compétence linguistique dans l'initiation des rencontres interculturelles. À la base de ce principe, cette dernière défend l'idée selon laquelle les gens ont une plus grande affinité envers les

personnes avec qui elles partagent des traits communs et des similarités d'attitudes. En outre, Korn & Nicoter (1993, cités dans Kudo & Simkin, 2003) évoquent la nécessité d'avoir un comportement capable d'établir un lien émotionnel qui repose sur la confiance et l'authenticité. Nos résultats montrent que les étudiants, non seulement essaient de se montrer calmes, naturels et observateurs, lors d'une rencontre interculturelle, mais qu'ils sont également attirés par des étudiants qui ont un comportement semblable au leur. Concernant l'expérience des rencontres interculturelles, nos résultats ne se situent pas dans le même sens que ceux de Cools (2006), Cooks (2001, cité dans Cools, 2006) et Romano (1997, cité dans Cools, 2006). D'après Cooks (2001, cité dans Cools, 2006), le principe de la dialectique interculturelle décrit l'expérience de perte de pouvoir et d'inégalité, ainsi que d'exclusion (Romano, 1997, cité dans Cools, 2006), lors d'une rencontre interculturelle. À l'inverse, nos résultats montrent que les participants vivent pour la plupart une rencontre interculturelle comme une expérience enrichissante qui leur permet de travailler leur ouverture d'esprit, leur adaptation face à l'inconnu et leur franc-parler. De plus, dans le cas où l'expérience de rencontre d'une autre culture est vécue de manière négative, ceux-ci trouvent que cette situation déclenche ou renforce des stéréotypes et des préjugés ou, même, aboutit à l'utilisation de paroles ou d'actions blessantes. Toutefois, les participants n'éprouvent pas de sentiments de perte de pouvoir et d'inégalité, ou même d'exclusion.

En ce qui concerne les facteurs culturels, nos résultats vont dans le même sens que ceux de Fordham (2005), de Holmes (2005), de Cools (2006), de Kudo & Simkin (2003), de Hofstede (1991, cité dans Zeuner, 2006) et de Cheng & Clark (1993, cités dans Holmes, 2005). Pour Fordham (2005), la distance de pouvoir est reflétée, entre autres, au travers des formules d'appels que les membres d'une culture préfèrent utiliser dans des situations spécifiques. Holmes (2005) affirme qu'il existe une hiérarchie formelle et informelle en fonction des différentes cultures, dans les relations entre les étudiants et les professeurs. Nos résultats confirment que les participants remarquent l'existence de différences culturelles par rapport à l'utilisation des formules d'appels et des signes d'hiérarchie lors des rencontres interculturelles, à l'université étudiée. De plus, Cools (2006) et Kudo & Simkin (2003) illustrent que la perception des rôles entre hommes et femmes varie largement selon les cultures. Ils éprouvent également, comme nos résultats le montrent, des différences par rapport aux rôles entre hommes et femmes, lors des rencontres interculturelles avec d'autres étudiants. D'après Cheng & Clark (1993, cités dans Holmes, 2005), lors d'une telle rencontre, les étudiants déterminent l'ampleur du contact physique et de la distance précise qu'il doit y avoir entre eux, à partir des conventions spécifiques à leur culture respective. Dans ce contexte, Hofstede (1991, cité dans Zeuner, 2006) traite des différentes formes de salutations qui décrivent aussi la distance personnelle, telle qu'elle est définie dans différentes cultures. Selon nos résultats, les participants témoignent de l'existence de grandes différences par rapport à la proximité corporelle jugée agréable et les formes de salutations utilisées lors d'une rencontre interculturelle. Cools (2006) évoque une visibilité qui s'installe lorsque les

personnes expriment certains éléments culturels, comme par exemple des traditions culinaires. Nos résultats confirment que les participants remarquent que les goûts par rapport à la nourriture, à la musique, aux loisirs, à la beauté et à l'humour, varient largement d'une culture à l'autre. Toutefois, nos résultats illustrent un élément important parmi les facteurs culturels, et qui n'a pas été abordé par les chercheurs cités dans notre cadre théorique. Il est question de l'éducation de base au cours de laquelle diverses influences (à titre d'exemples : les parents, l'entourage, l'école et la société) déterminent l'attitude à adopter avec les étudiants d'autres cultures.

Par rapport aux facteurs traditionnels, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Cools (2006) et d'Oberg (1979, cité dans Gareis, 2000). D'après ce dernier, les étudiants possèdent diverses traditions et habitudes. Nos résultats montrent qu'il s'agit notamment de traditions concernant la nourriture, la musique, la danse, la religion, la manière de vivre ou de manger, de même que la façon de s'habiller. En outre, Oberg (1979, cité dans Gareis, 2000) traite d'un processus d'acculturation qui est caractérisé, dans sa dernière étape, par un réel ajustement à la nouvelle culture rencontrée. Cet ajustement se définit au travers du fait de se sentir à l'aise en rencontrant l'autre culture et de la juger comme un environnement alternatif. Dans ce contexte, nos résultats révèlent qu'il existe une condition spécifique qui peut déterminer le succès du processus d'acculturation. Autrement formulé, les participants jugent que le fait d'avoir été exposé

à une tradition d'échange culturel permet plus facilement de s'ajuster à la nouvelle culture rencontrée.

En référence aux facteurs historiques, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Dunne (2009) et de Sias & al. (2008). Dunne (2009) constate que les réseaux d'amitiés se limitent souvent aux compatriotes, puisque les étudiants jugent les contacts intraculturels comme étant plus sécuritaires. En conséquence, ils ont tendance à concevoir leurs relations sur la base du « nous » versus « les autres ». D'après nos résultats, certains événements historiques négatifs sont, entre autres, susceptibles de créer cette conception, puisque certains participants préfèrent s'entourer de compatriotes qui ont une histoire commune (p. ex. la colonisation et l'esclavage, les guerres ou le communisme). En même temps, le fait de ne pas partager ces événements historiques négatifs aboutit à l'exclusion de certains étudiants et à la formation de groupes formés presque uniquement de compatriotes. De plus, Sias & al. (2008) traitent d'une similarité ou d'une familiarité culturelle qui peut exister pour des raisons différentes, entre deux personnes ne provenant pas du même pays. Ainsi, une rencontre interculturelle entre deux personnes qui partagent une similarité ou une familiarité culturelle est jugée comme étant plus prometteuse. Nos résultats montrent, au travers de nombreuses formes d'échange culturel, que des liens historiques positifs entre pays différents (à titre d'exemples : entre pays de l'UE ou entre la France et le Québec) ont la capacité de créer cette similarité ou cette familiarité culturelle chez les participants. Pour eux, ce partage

laisse davantage présager une évolution favorable des rencontres interculturelles entre étudiants universitaires.

En ce qui concerne les facteurs politiques, nos résultats relatifs aux conflits politiques et à l'immigration se situent dans le même sens que ceux de Steiner & Reisinger (2004), d'Oberg (1960, cité dans Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007) et de Zeuner (2006). Steiner & Reisinger (2004) constatent que la rencontre interculturelle représente une situation qui est favorable au développement de sentiments de frustration, à l'émergence de stéréotypes et à la stigmatisation à long terme. Nos résultats montrent que certains participants développent une attitude négative et des sentiments de frustration vis-à-vis des étudiants provenant de pays spécifiques. À l'origine de ce changement d'attitude se trouvent des conflits ou des malentendus politiques entre les pays d'où les étudiants impliqués dans la rencontre interculturelle sont issus. Les participants projettent leur mécontentement et leur désaccord concernant la politique d'un pays spécifique sur les étudiants qui viennent de ce pays, et ce, malgré le fait qu'ils savent qu'ils ne sont pas responsables de ces conflits. Ensuite, Oberg (1960, cité dans Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007) décrit les différentes phases du choc culturel qui est un phénomène associé à chaque rencontre interculturelle. Parmi ces phases s'en trouvent une en particulier qui fait référence à nos résultats. La phase d'escalade est décrite comme l'état où les personnes blâment l'autre culture pour les malaises qu'ils ressentent ou, à l'inverse, exaltent leur propre culture.

D'après Zeuner (2006), un certain nombre de personnes ne réussissent jamais à dépasser cette phase du choc culturel, alors que d'autres, qui ont plus d'expérience en matière de rencontres interculturelles, ont la capacité de passer à une phase plus positive. Selon nos résultats, certains participants semblent se trouver dans la phase d'escalade du choc culturel. Ils font preuve, entre autres, de perceptions négatives relatives à l'immigration, ce qui se répercute dans une absence d'intérêt et de volonté de rencontrer des étudiants d'autres cultures. En même temps, d'autres étudiants, qui ont su dépasser cette phase, expriment leur désir de valoriser l'immigration comme une possibilité qui fait augmenter la diversité culturelle, à l'université étudiée. Par contre, nos résultats faisant référence à la coopération internationale comme étant un élément des facteurs politiques capable d'influencer les rencontres interculturelles d'une façon positive, ne se situent pas dans le même sens que ceux de Hauser (2003). L'auteur affirme que des rencontres interculturelles caractérisées par une longue durée et une distance importante avec la propre culture, provoquent, entre autres, chez les étudiants en programme d'échange, le sentiment d'un manque d'occasions de puiser dans leur propre culture. À l'inverse de cette affirmation, nos résultats illustrent que la coopération internationale rend l'échange culturel possible, et ce, sous différentes formes (telles que les programmes d'échange pour étudiants ou les collaborations universitaires). Autrement formulé, les rencontres interculturelles deviennent une réalité appréciée au sein de l'université étudiée.

Par rapport aux facteurs socioéconomiques, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Gudykunst (1994), Gudykunst & Kim (1997), Kudo (2000), Takai (1991, cités dans Kudo & Simkin, 2003) et de Gereis (2000). Selon Gudykunst (1994), Gudykunst & Kim (1997), Kudo (2000) et Takai (1991, cités dans Kudo et Simkin, 2003), une absence de ressources financières chez certains étudiants les empêche souvent de participer à des activités permettant de créer ou de faire évoluer des rencontres interculturelles avec des étudiants d'autres cultures. Nos résultats confirment que les participants jugent l'aspect socioéconomique comme étant un facteur très important dans le déroulement des rencontres interculturelles, et ce, parfois plus que les autres facteurs. Puisque leurs centres d'intérêt varient énormément selon leur capacité financière, des rencontres fréquentes et intimes entre étudiants de statut socioéconomique différent sont jugées improbables d'après nos résultats. En outre, Kudo & Simkin (2003) et Gereis (2000) décrivent que la répartition entre les classes inférieures, moyennes et supérieures varie selon les pays. En conséquence, les étudiants venant de pays différents, mais fréquentant la même université, sont ainsi habitués à des styles de vie différents, ce qui peut aboutir à une ségrégation entre étudiants de cultures différentes. Nos résultats appuient le fait que le statut socioéconomique est perçu et exprimé de manière très différente selon les cultures, ce qui amène à de fausses attentes et à des jugements de la part des étudiants issus de cultures différentes.

Concernant les facteurs religieux, nos résultats ne se situent pas dans le même sens que ceux de Hammer (2004). Selon ce chercheur, la sensibilité interculturelle augmente avec le nombre de rencontres interculturelles, ce qui se répercute dans la capacité de mieux connaître et comprendre les autres et d'ajuster son comportement en conséquence. Contrairement à ce constat, nos résultats indiquent que les participants n'arrivent pas à améliorer leur sensibilité interculturelle en rencontrant plus souvent des étudiants d'autres cultures, surtout chez ceux ayant une religion différente de la leur. D'un côté, l'influence négative que les nombreux conflits religieux dans le monde ont sur les rencontres interculturelles semble persistante. Cette situation se répercute surtout dans l'attitude que les participants entretiennent envers certaines religions. D'un autre côté, ils ne réussissent pas à surmonter leurs craintes de blesser ou choquer un étudiant d'une religion différente, au travers de leurs paroles et de leurs actions. Plus un étudiant d'une autre culture exprime fortement ses convictions religieuses, plus les participants ont des difficultés à acquérir de la sensibilité interculturelle, indépendamment du nombre de rencontres interculturelles.

Nos résultats faisant référence aux facteurs idéologiques ne se situent pas dans le même sens que ceux d'Alred & al. (2003, cités dans Gill, 2007) et de Chen & Starosta (1996, cités dans Almeida Santos & Rozier, 2007). Selon Alred & al. (2003, cités dans Gill, 2007), les différentes façons de penser et de percevoir les valeurs, les attitudes et les visions du monde, amènent à une conscience qui rend les individus capables de

mieux connaître et comprendre les différences, ainsi qu'à intégrer de nouvelles perspectives dans leur propre système de valeurs. Nos résultats montrent que les participants ont plutôt tendance à défendre plutôt qu'à accepter et à intégrer les idées, les opinions et les convictions qu'ils entretiennent dans leur vie. En outre, Chen & Starosta (1996, cités dans Almeida Santos & Rozier, 2007) ont trouvé que les individus développent, au fil des rencontres interculturelles, la capacité de comprendre des points de vue communs et de surmonter leurs différences culturelles. À l'inverse, nos résultats font ressortir que les participants jugent souvent les idéologies véhiculées, lors d'une rencontre interculturelle, comme étant incompatibles avec leur propre vision du monde. Par contre, nos résultats se situent dans le même sens de ceux de Fordham (2005) qui avance que les idéologies différentes et inconnues semblent éloignées de la perspective des étudiants. Ce qui génère, par rapport aux rencontres interculturelles futures, de la frustration, des sentiments d'ennui et de l'absence de motivations. Ainsi, l'incompatibilité idéologique semble l'une des raisons principales occasionnant des difficultés, qui fait en sorte que la relation interculturelle n'arrive pas à aller de l'avant.

5.3.3 Convergences et divergences par rapport aux problèmes occasionnés lors de la rencontre interculturelle

Dans la partie suivante, nous présentons les convergences et les divergences par rapport aux problèmes occasionnés lors de la rencontre interculturelle, entre nos résultats et ceux obtenus par d'autres chercheurs.

En ce qui concerne le problème d'adaptation au système universitaire, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Kashima & Loh (2006), Kudo (2000, cités dans Dunne, 2009), Gill (2007) et Elsey (1990, cité dans Gill, 2007). Kashima & Loh (2006) et Kudo (2000, cités dans Dunne, 2009), ainsi que Gill (2007) mettent l'accent sur l'importance du soutien du personnel non enseignant et des réseaux d'amis locaux pour une adaptation rapide au nouveau système universitaire et pour une bonne performance académique des étudiants étrangers. Selon Elsey (1990, cité dans Gill, 2007), il est primordial que le personnel non enseignant prodigue, entre autres, des conseils et des instructions claires aux étudiants nouvellement arrivés. En outre, Gill (2007) démontre que du personnel antipathique freine l'adaptation des étudiants internationaux. Quant à nos résultats, l'absence de soutien de la part du personnel non enseignant et des camarades de classe locaux cause des difficultés aux étudiants étrangers dans leur processus d'adaptation au nouveau système universitaire. Il est notamment question d'un manque d'instructions précises et d'incompréhension des petites difficultés initiales.

En ce qui a trait au problème de la vie commune avec d'autres cultures, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Meulan (2004) et de Steiner & Reisinger (2004). Meulan (2004) souligne que les rencontres interculturelles négatives résultent souvent de situations de tensions, d'hostilité et de ségrégation (Meulan, 2004). De plus, elles favorisent le développement de stéréotypes, de préjugés et de sentiments

de frustration qui, à leur tour, entraînent de graves conséquences dans la vie quotidienne de ces étudiants (Steiner & Reisinger, 2004). Selon nos résultats, ils existent des problèmes réels de vie commune, chez des étudiants de cultures différentes. Ceux-ci sont même capables de détruire complètement l'harmonie entre eux. Ces problèmes mènent souvent à des querelles constantes, caractérisées par de l'hostilité et le développement de préjugés, ou à des comportements d'ignorance et d'indifférence envers les étudiants d'autres cultures.

Par rapport au problème qui entoure les bonnes manières, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Steiner & Reisinger (2004) et de Kiełbasiewicz-Drozdowska & Radko (2006). Steiner & Reisinger (2004) constatent qu'il existe un risque élevé que des malentendus surviennent lors d'une rencontre interculturelle. Les personnes impliquées ne sont pas toujours conscientes de l'existence de cultures différentes et de la capacité de mieux les connaître et comprendre. D'après Kiełbasiewicz-Drozdowska & Radko (2006), le problème est lié à l'impossibilité d'interpréter les comportements et les messages de l'autre et, ensuite, de prédire ses réactions. Les personnes manquant de compétences linguistiques, de contacts à long terme ou de relations intensives avec les représentants d'autres cultures, se trouvent plus souvent confrontées à ce problème. Nos résultats illustrent que certains participants montrent un manque de conscience de l'existence de cultures différentes et de capacité à les connaître et comprendre, et ce, en posant parfois des questions qui s'avèrent gênantes

pour un étudiant d'une autre culture. De plus, nos résultats indiquent que certains participants ont des difficultés à prédire la réaction d'un étudiant d'une autre culture lorsqu'ils lui font un compliment. Faute d'avoir des compétences linguistiques suffisantes ou d'être habitué à recevoir des compliments, ce participant n'arrive pas à interpréter le message des autres étudiants.

Concernant nos résultats, qui font référence à la mauvaise perception de l'amitié, ils se situent dans le même sens que ceux de Gareis (2000), de Klein & al. (1986, cités dans Gareis, 2000), de Stewart & Bennett (1991, cités dans Gareis, 2000) et de Holmes (2005). D'après Gareis (2000), l'importance que les étudiants accordent à l'amitié varie considérablement d'une culture à l'autre. Pendant que certaines cultures valorisent les relations interpersonnelles avec des préoccupations personnelles et intimes (Klein & al., 1986, cités dans Gareis, 2000), dans d'autres cultures, l'amitié est caractérisée par sa faible intensité, sa courte durée, son accent sur le bien-être matériel et sa concentration autour des activités académiques et professionnelles. Selon Stewart & Bennett (1991, cités dans Gareis, 2000), cette sorte d'amitié manque souvent d'engagement et d'obligation, ce qui crée chez les étudiants ayant une perception différente de l'amitié, l'impression de composer avec des relations fragiles et artificielles (Holmes, 2005). Quant à nos résultats, ils illustrent que les participants rencontrent des difficultés à établir de véritables amitiés avec des étudiants d'autres cultures. Ils leurs reprochent d'initier une relation superficielle et artificielle, dans l'unique but de pouvoir en profiter,

soit de réussir leurs travaux universitaires. Nos résultats confirment également que l'aspect financier qui accompagne beaucoup d'amitiés, pose des problèmes aux étudiants.

5.3.4 Convergences et divergences par rapport aux stratégies de résolution

Dans cette partie, nous présentons les convergences et les divergences concernant les stratégies de résolution utilisées par les étudiants, entre nos résultats et ceux d'autres auteurs.

Par rapport à la stratégie de résolution qui est caractérisée par un conflit ouvert entre les étudiants impliqués, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Zeuner (2006). Selon l'auteur, les personnes qui se trouvent dans une rencontre interculturelle doivent se permettre d'exprimer, d'une façon encadrée, leur colère et leur frustration, une fois les ressources personnelles épuisées. Nos résultats confirment que les participants optent, sans regret, pour la stratégie du conflit ouvert lorsqu'une solution plus pacifique ne semble pas être une possibilité réelle pouvant régler le problème. De tels conflits se produisent au moment où il y a épuisement des ressources personnelles, soit lorsque les participants se rendent compte que les autres ne montrent aucune envie de trouver une solution ou un compromis acceptables au problème rencontré.

Concernant le silence, comme stratégie de résolution, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Dodd (1982, cité dans Zeuner, 2006). Ce chercheur juge crucial que les personnes impliquées dans des rencontres interculturelles problématiques évitent tous sentiments de frustration et fassent un effort continu pour mieux connaître et comprendre l'autre culture. D'après nos résultats, les participants qui ne trouvent pas de solution au problème rencontré choisissent parfois le silence comme stratégie de résolution. Ainsi, ceux-ci peuvent contourner d'une manière rapide et facile le problème sans ressentir de frustration. De plus, nos résultats illustrent que, même si le silence comme stratégie de résolution ne permet pas de résoudre le problème, du moins, il permet aux participants de poursuivre la rencontre interculturelle.

Nos résultats qui font référence à l'abandon comme stratégie de résolution se situent dans le même sens que ceux de Steiner & Reisinger (2004) et de Kielbasiewicz-Drozdowska & Radko (2006). D'après Steiner & Reisinger (2004), il est important d'accepter l'idée qu'il soit impossible d'afficher une connaissance et compréhension totale d'une autre culture, puisque chaque individu se réfère toujours à la sienne. Cette conception de la rencontre interculturelle libère les individus de l'obligation de devoir s'adapter complètement à l'autre. Cette situation leur donne même le droit d'être différents des étudiants d'autres cultures. Kielbasiewicz-Drozdowska & Radko (2006) affirment que la conscience de la diversité culturelle et son respect sont cruciaux, afin de vivre des rencontres interculturelles harmonieuses. Nos résultats montrent que l'abandon

peut représenter la bonne stratégie de résolution, lorsque les participants remarquent qu'un consensus ne peut pas être atteint et, donc, que l'acceptation de l'existence des différences culturelles sans les connaître et les comprendre semble être la meilleure solution.

En ce qui concerne l'évitement des risques comme stratégie de résolution, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Hottola (2005). Le chercheur propose aux individus éprouvant un choc par la rencontre d'une autre culture, de « fuir dans des méta-espaces », soit à des endroits où ils peuvent se ressourcer en puisant dans leur propre culture. D'après nos résultats, les participants optent pour la fuite dans des zones plus sécuritaires, pour éviter le risque de se trouver face au même problème lors d'éventuelles rencontres interculturelles. Toutefois, un tel comportement de fuite signifie que ces étudiants n'arrivent tout simplement pas à entrer véritablement en contact avec d'autres cultures.

En ce qui a trait aux conséquences de l'utilisation de stratégies de résolution sur le déroulement des rencontres interculturelles futures, nos résultats se situent dans le même sens que ceux de Williams Rundstrom (2005) et de Pearce & al. (1998). Selon Williams Rundstrom (2005), plus un individu est exposé à des cultures différentes, plus il a de chances d'améliorer ses compétences interculturelles. Par ailleurs, Pearce & al.

(1998) évoque que la rencontre interculturelle génère souvent le sentiment d'être perdu, frustré, en colère ou blâmé, lorsque les points de repère sont manquants sur la manière de transiger avec les autres. Selon nos résultats, les participants fortement exposés aux rencontres interculturelles acquièrent de meilleures connaissances et compréhension des autres cultures, et ce, spécifiquement sur la manière de gérer une rencontre interculturelle. Toutefois, ils se sentent parfois incapables de s'intégrer à un milieu culturel différent du leur, ce qui peut mener ultérieurement à des généralisations ou au refus de rencontrer d'autres cultures. Les participants qui manquent de points de repère pour résoudre les problèmes qu'ils rencontrent, lors d'une rencontre interculturelle avec d'autres étudiants, ont tendance à adopter ce mode d'autoprotection.

5.4 Synthèse des nouveaux constats émergents des résultats de la recherche

Au total, sept nouveaux constats émergent de nos résultats. Ceux-ci permettent d'approfondir notre problème de recherche. En étudiant la rencontre interculturelle, ses mécanismes, les facteurs qui l'influencent, les problèmes qu'elle occasionne, ainsi que les stratégies de résolution utilisées par les étudiants, nous constatons que le dilemme interculturel est bel et bien présent au sein de l'université étudiée. Malgré un nombre croissant d'étudiants provenant de cultures différentes, le taux de rencontres interculturelles demeure relativement faible, et ce, en raison de la préférence des moyens de communication technologiques impersonnels, l'influence de l'éducation et de la socialisation individuelle, l'impact des événements et des phénomènes historiques et

politiques, l'influence du statut socioéconomique, l'aspect délicat de la religion, l'incompatibilité idéologique, ainsi que le manque de capacité à résoudre les problèmes rencontrés d'une manière complète et satisfaisante.

En ce qui concerne les mécanismes des rencontres interculturelles entre étudiants à l'université étudiée, nos résultats mettent en évidence deux nouveaux constats. D'un côté, les participants privilégient les différents moyens de communication technologiques, au détriment de contacts plus personnels, pour initier et maintenir des rencontres interculturelles. D'un autre côté, il semble que l'éducation et la socialisation individuelles, à travers des parents, de l'école, de l'entourage personnel et de la société, déterminent l'attitude avec laquelle ceux-ci s'engagent dans une rencontre interculturelle et la façon dont ils la conçoivent.

Parmi les facteurs influençant les rencontres interculturelles entre étudiants à l'université étudiée, quatre nouveaux constats émergent de nos résultats de recherche. D'abord, au plan de l'impact que les événements et les phénomènes historiques et politiques actuels ont sur les rencontres interculturelles, bien que les participants sachent que d'autres étudiants n'y soient pas liés personnellement, ils ont des difficultés à réagir en conséquence. Ensuite, nos résultats montrent que des différences concernant le statut socioéconomique des participants représentent une plus grande barrière aux rencontres

interculturelles que d'autres aspects, comme la langue, les traits personnels ou les traditions. En outre, selon nos résultats, la religion constitue un sujet extrêmement délicat à aborder lors d'une rencontre interculturelle, en raison de la peur réelle que des actions ou des paroles puissent blesser ou choquer un étudiant d'une autre religion. Enfin, nos résultats indiquent que les rencontres interculturelles sont freinées par des idéologies véhiculées qui sont différentes et inconnues, car les participants peuvent les juger comme étant incompatibles avec leur propre vision du monde.

Nos résultats mettent également en lumière un nouveau constat par rapport aux stratégies de résolution utilisées par les participants à l'université étudiée. Celles-ci représentent essentiellement des manœuvres d'esquives rapides et superficielles. Ainsi, nos résultats montrent un manque de compétences à résoudre les situations-problèmes liés aux rencontres interculturelles, d'une manière complète et satisfaisante.

Le prochain chapitre présente la conclusion qui décrit la manière dont les nouveaux constats peuvent être mis à contribution dans le domaine de la pratique. Nous terminons par l'identification de futures pistes de recherche.

Conclusion

En conclusion, nous présentons d'abord la manière dont les nouveaux constats ayant émergés de la présente recherche peuvent être transférés dans le domaine de la pratique. Nous terminons en exposant d'éventuelles avenues de recherches qui s'ouvrent à d'autres chercheurs.

6.1 Transfert des nouveaux constats dans le domaine de la pratique

Les résultats de la présente recherche confirme que le dilemme interculturel est un phénomène bel et bien présent dans de nombreuses universités. L'université étudiée n'y fait pas exception, puisque nous observons que peu de rencontres interculturelles s'y déroulent malgré une diversité culturelle croissante. Le peu de rencontres interculturelles au sein des universités, jumelé au fait que la majorité d'entre elles soit forcée et superficielle, nous confirme que nos constats auraient avantage à être transférées dans le domaine de la pratique. De plus, les rencontres interculturelles sont accompagnées de divers problèmes souvent liés au manque de stratégies de résolution efficaces et aux faibles compétences interculturelles des étudiants. Dans ce contexte, il est intéressant d'ajouter qu'un grand nombre d'entre eux ayant fait des séjours importants à l'étranger surévaluent leurs compétences interculturelles, et ce, malgré leur incapacité à résoudre des situations-problèmes survenant lors de rencontres interculturelles. Par conséquent,

ces constats nous amène à poser la question, à savoir ce que ceux-ci peuvent apporter aux universités pour diminuer l'effet du dilemme interculturel dans leur institution.

Premièrement, il nous semble important que les universités prennent conscience qu'elles se trouvent face à un important problème au sein de leur institution, à savoir que malgré le nombre élevé d'étudiants internationaux, les rencontres interculturelles ne s'y déroulent généralement de manière ni harmonieuse, ni enrichissante. Les résultats obtenus dans la présente recherche leur permettent de se rendre compte qu'il existe une véritable divergence entre la diversité culturelle qu'elles prétendent avoir et la réalité quotidienne vécue par les étudiants au sein de leur institution. En conséquence, les universités ont l'opportunité de constater non seulement l'ampleur de la situation-problème en matière de promotion de la diversité culturelle, mais également en matière de facteurs pouvant favoriser l'émergence de rencontres interculturelles uniques, enrichissantes et intéressantes.

Deuxièmement, les nouveaux constats obtenus représentent une possibilité pour les universités de les aider à évaluer et, éventuellement, à réorienter leurs stratégies qui sont actuellement en place pour promouvoir la diversité culturelle au sein de leur institution. Pour les universités qui ne disposent pas de telles stratégies, ces constats peuvent leur servir d'assises pour élaborer une politique de la diversité culturelle qui tiennent compte

des nombreuses barrières et difficultés rencontrées lors des rencontres interculturelles, telles que celles relevées dans la présente recherche.

Troisièmement, les constats qui ressortent de la présente recherche nécessitent que les universités procèdent à des formations et à la promotion des compétences interculturelles chez les étudiants. D'un côté, ce changement d'orientation est nécessaire pour rendre la vie quotidienne et la communication dans l'environnement universitaire plus agréable et efficace. D'un autre côté, les universités sont, en quelques sortes, responsables d'outiller leurs étudiants avec cette compétence-clé qui est de plus en plus requise sur le marché du travail. Les universités doivent ainsi appuyer le développement de la compétence interculturelle chez leurs étudiants, afin de s'assurer qu'ils possèdent toutes les compétences et capacités pour réussir leur vie professionnelle.

Notamment le dernier point évoque la question de la manière dont les universités peuvent contribuer à développer cette compétence chez les étudiants afin d'améliorer leurs rencontres interculturelle. À cet effet, nous recommandons d'offrir des formations sur la question des échanges interculturels dans les universités, soit sous la forme de cours réguliers, soit dans le cadre d'ateliers à l'extérieur des heures de cours. À cette fin, de nombreux types de formation sur les questions interculturelles ont été développés ces dernières années, comme par exemple le *culture assimilator*, le *culture-awareness*

training ou le *contrast-culture training*. (Gudykunst & al., 1996, cité dans Bolton, 2006). Chaque type de formation se caractérise par une approche différente, ce qui permet aux universités de choisir celle qui répond le mieux aux besoins des étudiants, ainsi qu'aux barrières et difficultés qu'ils rencontrent au sein de leur institution spécifique. En outre, les universités devraient renforcer l'offre d'activités sociales, afin d'augmenter le nombre et la qualité des rencontres interculturelles entre étudiants, sans de rendre plus accessible leur participation à des cours de langue, à des programmes d'échange ou à des stages à l'étranger. Au final, les universités devraient fournir aux étudiants des outils qui leur permettraient d'entretenir des relations harmonieuses lors de telles rencontres et, au besoin, lorsqu'elles surviennent, de les aider à résoudre des situations problématiques d'une manière efficace et satisfaisante.

6.2 Futures pistes de recherche

Pour terminer, nous proposons des avenues de recherche qui permettraient de mieux connaître et comprendre le dilemme interculturel au sein des universités québécoises. Il serait révélateur de comparer les résultats de notre recherche avec ceux d'une recherche quantitative, qui soit non seulement capable de considérer les données sociodémographiques des participants ou d'inclure le personnel non enseignant dans la recherche, mais aussi de mesurer si les convergences et les divergences obtenues sont significatives. En outre, mener une recherche comparative, qui mette en relation nos résultats avec ceux obtenus dans d'autres universités, soit au Québec, soit ailleurs dans

le monde, serait certainement très intéressant. Dans ce contexte, il pourrait être révélateur d'analyser et de comparer le recours à des stratégies de promotion de la diversité culturelle, mises en œuvre par différentes universités au cours des dernières années. De plus, il serait intéressant de comparer la manière dont les étudiants se trouvant dans différentes phases du processus de choc culturel (selon Oberg, 1960 et Wagner, 1996, cités dans Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007), surmontent celui-ci, en développant davantage de sensibilité interculturelle (Bennett, 1993, cité dans Hammer, 2004).

Enfin, nous suggérons de conduire des recherches semblables dans d'autres organismes ou institutions caractérisés par une grande diversité culturelle. Les grandes entreprises, les organisations publiques, les clubs et associations de loisirs, le secteur touristique ou, encore, le quartier d'une ville, représentent des milieux de recherche intéressants pour étudier les rencontres interculturelles, soit les mécanismes, les facteurs qui les influencent, les problèmes occasionnés et les stratégies de résolution.

Références

- Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe (2007). Kulturschock als Phänomen interkultureller Begegnung. *Folien zum Seminar "Interkulturelle Kompetenz"*.
- Almeida Santos, C., & Rozier, S. (2007). Intercultural Communication Competence and Conflict Negotiation Strategies: Perception of Park Staff and Diverse Park Users. *Journal of Park and Recreation Administration*, 25(1), 22-49.
- Angers, M. (1996). *Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*. Montréal : CEC.
- Bertelsmann Stiftung. (2006). Interkulturelle Kompetenz - Schlüsselkompetenz des 21. Jahrhunderts? *Thesepapier der Bertelsmann Stiftung auf der Basis der Interkulturellen-Kompetenz-Modelle von Dr. Darla K. Deardoff*. Gütersloh.
- Blais, M., & Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches qualitatives*, 26(2), 1-18.
- Bolton, J. (2006). Interkultureller Trainingsbedarf aus der Perspektive der Problemerkahrungen entsandter Führungskräfte. Dans K. Götz (Éd.), *Interkulturelles Lernen. Interkulturelles Training* (57-76). München : Hampp.
- Brûlé, M.-C., & Héroux, L. (2010). *Les étudiants à l'UQTR, une présence internationale. Session d'hiver 2010*. Consulté le 13 septembre 2010 de <https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/Dci/Html/dciw084.html>.
- Chen, L. (2002). Perceptions of Intercultural Interaction and Communication Satisfaction: A Study on Initial Encounters. *Communication Reports*, 15(2), 133-147.
- Cools, C. A. (2006). Relational Communication in Intercultural Couples. *Language and Intercultural Communication*, 6(3-4), 262-274.
- Dunne, C. (2009). Host Students' Perspectives of Intercultural Contact in an Irish University. *Journal of Studies in International Education*, 13(2), 222-239.
- Durant, A., & Shepherd, I. (2009). Culture and Communication in Intercultural Communication. *European Journal of English Studies*, 13(2), 147-162.

- Fordham, T. (2005). Pedagogies of Cultural Change: The Rotary International Youth Exchange Program and Narratives of Travel and Transformation. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 3(3), 143-159.
- Fortin, M.-F. (2010). *Fondements et étapes du processus de recherche. Méthodes quantitatives et qualitatives*. 2^e édition. Montréal : Chenelière.
- Gareis, E. (2000). Intercultural Friendship: Five case studies of German students in the USA. *Journal of Intercultural Studies*, 21(1), 67-91.
- Gauthier, B. (2009). *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Gill, S. (2007, March). Overseas students' intercultural adaption as intercultural learning: A transformative framework. *Compare*, 37(2), 167-183.
- Hall, E. T. (1959). *The Silent Language*. New York: Doubleday.
- Hammer, M. R. (2004). Bewertung der Wirkung der AFS Austauscherrfahrung . *Kurze Zusammenfassung der allgemeinen Ergebnisse*. Consulté le 3 mars 2010 de <http://braunschweig.afser.de/sonstiges/Studie.pdf>.
- Hauser, F. (2003). Kulturschock. *Focus Online Magazin*. Consulté le 14 février 2010 de http://www.focus.de/reisen/reisefuehrer/tid-12578/fernreisen-haben-sie-einen-kulturschock_aid_349157.html.
- Hofstede, G. (1991). *Itim International. An international consulting organization utilizing Prof. Hofstede's concepts*. Consulté le 23 mai 2010 de <http://www.geert-hofstede.com>.
- Holmes, P. (2005). Ethnic Chinese Students' Communication with Cultural Others in a New Zealand University. *Communication Education*, 54(4), 289-311.
- Holmes, P. (2006). Problematising Intercultural Communication Competence in the Pluricultural Classroom: Chinese Students in a New Zealand University. *Language and Intercultural Communication*, 6(1), 18-34.
- Hottola, P. (2005). The Metaspatialties of Control Management in Tourism: Backpacking in India. *Tourism Geographies*, 7(1), 1-22.
- Kaufmann, J.-C. (2007). *L'entretien compréhensif*. Paris : Armand Colin.
- Kielbasiewicz-Drozowska, I., & Radko, S. (2006). The role of intercultural communication in tourism and recreation. *Studies in Physical Culture and Tourism*, 13, 75-85.

- Kudo, K., & Simkin, K. A. (2003). Intercultural Friendship Formation: The case of Japanese students at an Australian university. *Journal of Intercultural Studies*, 24(2), 91-114.
- Laviziano, A. (2005). Ethnologie und Interkulturelle Kommunikation. *Ethnoscripts*, 7(1), 6-32.
- Meulan, E. (2004). Contact interculturel entre des personnes de l'hébergement et de la restauration du Québec et les visiteurs japonais. *Mémoire de maîtrise*. Trois-Rivières : Université du Québec à Trois-Rivières.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2003). *Analyse des données qualitatives*, 2^e édition. Bruxelles: De Boeck & Larcier.
- Pearce, P. L., Kim, E., & Lussa, S. (1998). Facilitating Tourist-Host Social Interaction : An overview and assessment of the Culture Assimilator. Dans E. Laws, G. Moscardo, & B. Faulkner (Éds.), *Embracing & Managing Change in Tourism* (347-364). London: Routledge.
- Raymond, E. M., & Hall, C. M. (2008). The Development of Cross-Cultural (Mis)Understanding Through Volunteer Tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 16(5), 530-543.
- Roth, J., & Roth, K. (2001). Interkulturelle Kommunikation. Dans R. W. Brednich. *Grundriß der Volkskunde. Einführung in die Forschungsfelder der Europäischen Ethnologie*. (391-422). Berlin°: Dietrich Reimer Verlag.
- Savoie-Zajc, L. (2009). L'entrevue semi-dirigée. Dans B. Gauthier. *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*. (337-360). Québec°: Presses de l'Université du Québec.
- Sias, P. M., Drzewiecka, J. A., Meares, M., Bent, R., Konomi, Y., Ortega, M., & al. (2008). Intercultural Friendship Development. *Communication Reports*, 21(1), 1-13.
- Sizoo, S., Iskat, W., Plank, R., & Serrie, H. (2003). Cross-Cultural Service Encounters in the Hospitality Industry and the Effect of Indetrcultural Sensitivity on Employee Performance. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 4(2), 61-77.
- Steiner, C., & Reisinger, Y. (2004). Enriching the tourist and host intercultural experience by reconceptualising communication. *Journal of Tourism and Culture*, 2, 118-137.
- Tamiko Halualani, R., Chitgopekar, A. S., Huynh Thi Anh Morrison, J., & Shaou-Whea Dodge, P. (2004). Diverse in Name Only? Intercultural Interaction at a Multicultural University. *Journal of Communication*, 54(2), 270-286.

- Testa, M. R. (2009). National culture, leadership and citizenship: Implications for cross-cultural management. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 78-85.
- Williams Rundstrom, T. (2005). Exploring the Impact of Study Abroad on Students' Intercultural Communication Skills: Adaptability and Sensivity. *Journal of Studies in International Education*, 9, 356-371.
- Yoo, J., & Sohn, D. (2003). The structure and meaning of intercultural interactions of international tourists. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 14, 55-68.
- Zeuner, U. (2006). Kursbuch Interkulturelle Bewußtheit. *Ein Projekt zum interkulturellen Lernen*. Dresden: Institut für Germanistik der Technischen Universität Dresden.

Appendice A
Guide d'entrevue

GUIDE D'ENTREVUE

Titre de la recherche :
Les rencontres interculturelles entre étudiants dans une université québécoise : les mécanismes, les facteurs qui les influencent, les problèmes occasionnés et les stratégies de résolution.

Thèmes/Variabes à l'étude	Questions à poser en lien avec les concepts
Les mécanismes des rencontres interculturelles à l'université étudiée	<p>Les mécanismes des rencontres interculturelles à l'université étudiée (Gill, 2007 ; Steiner & Reisinger, 2004 ; Dunne, 2009 ; Fordham, 2005 ; Tamiko & al., 2004 ; Chen, 2002 ; Durant & Shepard, 2006 ; Gareis, 2000 ; Hammer, 2004)</p> <p><i>Définition des rencontres interculturelles à l'université étudiée</i> (Gill, 2007 ; Steiner & Reisinger, 2004 ; Dunne, 2009 ; Fordham, 2005 ; Tamiko & al., 2004)</p> <p>1. Quelle est votre définition d'une rencontre interculturelle ?</p> <p><i>Perceptions des rencontres interculturelles à l'université étudiée</i> (Chen, 2002)</p> <p>2. Quelle est votre perception d'une rencontre interculturelle ?</p> <p><i>Caractéristiques des rencontres interculturelles à l'université étudiée</i> (Durant & Shepard, 2006 ; Tamiko & al., 2004)</p> <p>3. Combien de rencontres interculturelles avec d'autres étudiants avez-vous eu lors d'une journée à l'université ?</p> <p>4. Qui sont ces étudiants (p. ex. relation, pays d'origine, sexe) que vous rencontrez ?</p> <p>5. Comment avez-vous fait leur connaissance ?</p> <p>6. À quel endroit et à quelle occasion rencontrez-vous ces étudiants à l'université ?</p> <p>7. Quelle est la durée de ces rencontres habituellement ?</p> <p>8. À quelle fréquence ces rencontres se répètent-elles pendant une semaine ?</p> <p>9. Quels sont les sujets de discussion dont vous traitez lors d'une telle rencontre ?</p> <p>10. De quelle manière les discussions évoluent-elles au fil de ces rencontres ?</p> <p>11. Avez-vous également des rencontres interculturelles avec des étudiants à l'extérieur de l'université ?</p> <p>12. Où et quand avez-vous fait de telles rencontres ?</p> <p><i>Processus des rencontres interculturelles à l'université étudiée</i> (Gill, 2007 ; Fordham, 2005 ; Gareis, 2000 ; Dunne, 2009 ; Hammer, 2004)</p> <p>13. De quelle manière se passe la première rencontre que vous avez avec un étudiant d'une autre culture ?</p> <p>14. De quelle manière la situation évolue-t-elle au fil de ces rencontres ?</p>

Les facteurs influençant les
rencontres interculturelles à
l'université étudiée

Facteurs influençant les rencontres interculturelles à l'université
étudiée

(Dunne, 2009 ; Gill, 2007 ; Gareis, 2000 ; Chen, 2002 ; Tamiko & al., 2004 ; Kielbasiewicz-Drozdowska & Radko, 2006 ; Almeida Santos & Rozier, 2007 ; Yoo & Sohn, 2003 ; Durant & Shepherd, 2006 ; Sias & al., 2008 ; Holmes, 2005 ; Cools, 2006 ; Holmes, 2006 ; Williams Rundstrom, 2005 ; Kudo & Simkin, 2003 ; Steiner & Reisinger, 2004 ; Fordham, 2005 ; Zeuner, 2006 ; Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007 ; Meulan, 2004 ; Hauser, 2003 ; Hammer, 2004 ; Bertelsmann Stiftung, 2006)

Facteurs structurels

(Dunne, 2009 ; Gill, 2007 ; Gareis, 2000 ; Chen, 2002 ; Tamiko & al., 2004)

15. Comment décrivez-vous l'assemblage culturel à l'université ?
16. Quelles sont les structures mises à votre disposition pour faciliter les rencontres interculturelles entre étudiants ; quelles conditions les freinent plutôt ?

Facteurs communicationnels et linguistiques

(Kielbasiewicz-Drozdowska & Radko, 2006 ; Gareis, 2000 ; Tamiko & al., 2004 ; Chen, 2002 ; Almeida Santos & Rozier, 2007 ; Yoo & Sohn, 2003 ; Durant & Shepherd, 2006 ; Sias & al., 2008 ; Holmes, 2005 ; Cools, 2006 ; Holmes, 2006)

17. De quelle manière se déroule la communication avec un étudiant lors d'une rencontre interculturelle ?
18. Quels sont les facteurs qui influencent l'efficacité de la communication lors d'une rencontre interculturelle ?
19. Quels sont les difficultés relatives à la langue lors d'une rencontre interculturelle ?

Facteurs personnels

(Gareis, 2000 ; Dunne, 2009 ; Holmes, 2005)

20. Quels sont les facteurs personnels qui représentent, chez vous et chez l'autre étudiant, des obstacles à une rencontre interculturelle ?
21. Quels traits personnels, chez vous et chez l'autre étudiant, facilitent une rencontre interculturelle ?

Facteurs psychologiques

(Dunne, 2009 ; Gareis, 2000 ; Cools, 2006)

22. Quels sont les éléments positifs et négatifs d'une rencontre interculturelle ?
 23. Quel rôle joue votre comportement et celui de l'autre, lors d'une rencontre interculturelle ?
-

Facteurs culturels

(Williams Rundstrom, 2005 ; Dunne, 2009 ; Kudo & Simkin, 2003 ; Chen, 2002 ; Sias & al., 2008 ; Holmes, 2005 ; Gareis, 2000 ; Cools, 2006 ; Steiner & Reisinger, 2004 ; Fordham, 2005 ; Durant & Shepherd, 2006 ; Yoo & Sohn, 2003 ; Zeuner, 2006 ; Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007)

24. Quels sont les éléments de votre culture et de celle de l'autre, qui influencent une rencontre interculturelle ?

Facteurs traditionnels

(Cools, 2006 ; Gareis, 2000 ; Fordham, 2005 ; Gill, 2007 ; Williams Rundstrom, 2005)

25. Quelles sont les traditions qui influencent une rencontre interculturelle ?

Facteurs historiques

(Dunne, 2009 ; Kudo & Simkin, 2003 ; Sias & al., 2008)

26. Quels sont les événements historiques de votre pays qui se reflètent dans une rencontre interculturelle ?

Facteurs politiques

(Yoo & Sohn, 2003 ; Meulan, 2004 ; Steiner & Reisinger, 2004 ; Akademisches Auslandsamt der Universität Karlsruhe, 2007 ; Zeuner, 2006 ; Hauser, 2003 ; Cools, 2006)

27. De quelle manière les événements politiques actuels peuvent-ils avoir des conséquences sur une rencontre interculturelle ?

Facteurs socioéconomiques

(Kudo & Simkin, 2003 ; Gareis, 2000)

28. De quelle manière le statut socioéconomique, le vôtre et celui de l'autre, influence-t-il une rencontre interculturelle ?

Facteurs religieux

(Hammer, 2004 ; Gareis, 2000)

29. Quel est le rôle joué par la religion lors d'une rencontre interculturelle ?

Facteurs idéologiques

(Gill, 2007 ; Fordham, 2005 ; Bertelsmann Stiftung, 2006 ; Almeida Santos & Rozier, 2007 ; Holmes, 2006 ; William Rundstrom, 2005)

30. Quelles sont les idéologies qui influencent une rencontre interculturelle ?

Les problèmes occasionnés lors des rencontres interculturelles à l'université étudiée	Problèmes occasionnés lors des rencontres interculturelles à l'université étudiée (Hofstede, 1991 ; Meulan, 2004 ; Steiner & Reisinger, 2004 ; Tamiko & al., 2004 ; Kielbasiewicz-Drozdowska & Radko, 2006 ; Pearce & al., 1998 ; Almeida Santos & Rozier, 2007)
	<p><i>Expériences négatives personnelles</i> (Meulan, 2004)</p> <p>31. Pouvez-vous partager vos expériences personnelles des rencontres interculturelles problématiques que vous avez vécues avec d'autres étudiants à l'université ?</p> <p><i>Problèmes concrets</i> (Hofstede, 1991 ; Steiner & Reisinger, 2004 ; Tamiko & al., 2004 ; Kielbasiewicz-Drozdowska & Radko, 2006 ; Pearce & al., 1998 ; Almeida Santos & Rozier, 2007)</p> <p>32. Pouvez-vous identifier les problèmes majeurs qui ont perturbé ces rencontres interculturelles ?</p>
Les stratégies de résolution employées par les étudiants universitaires	Stratégies de résolution employées par les étudiants universitaires (Kielbasiewicz-Drozdowska & Radko, 2006 ; Hottola, 2005 ; Zeuner, 2006 ; Kudo & Simkin, 2003 ; Sias & al., 2008)
	<p><i>Stratégies de résolution</i> (Kielbasiewicz-Drozdowska & Radko, 2006 ; Hottola, 2005 ; Zeuner, 2006)</p> <p>33. De quelle manière avez-vous résolu ces problèmes ?</p> <p>34. Si vous n'avez pas pu résoudre ces problèmes, quelles peuvent en être les raisons ?</p> <p><i>Conséquences futures</i> (Kudo & Simkin, 2003 ; Sias & al., 2008)</p> <p>35. Cela a-t-il eu des conséquences sur votre perception des rencontres interculturelles avec des étudiants de certaines cultures ? En quoi ?</p> <p>36. Pouvez-vous imaginer une solution maintenant ?</p> <p>37. Le succès de vos stratégies a-t-il des impacts sur votre comportement à adopter lors d'une prochaine rencontre interculturelle avec un autre étudiant à votre université ? De quelle façon ?</p>
Les données sociodémographiques	Données sociodémographiques des répondants
	<p>38. Quel âge avez-vous ?</p> <p>39. Quel est votre programme d'études (avec spécification du cycle et de l'année) ?</p> <p>40. Quel est votre pays d'origine ?</p> <p>41. Depuis combien d'années fréquentez-vous cette université ?</p>

Appendice B

Lettre d'information et formulaire de consentement

LETTRE D'INFORMATION

Invitation à participer au projet de recherche, intitulé : *Les rencontres interculturelles entre étudiants dans une université québécoise : les mécanismes, les facteurs qui les influencent, les problèmes occasionnés et les stratégies de résolution.*

Par Sabine Claudia Hock

Département des études en loisir, culture et tourisme

Étudiante à maîtrise en loisir, culture et tourisme (profil avec mémoire)

Votre participation à la recherche, qui vise à mieux connaître et comprendre le phénomène des rencontres interculturelles entre étudiants universitaires, serait grandement appréciée.

Objectifs

Les objectifs de ce projet de recherche consistent à identifier les mécanismes sous-jacents aux rencontres interculturelles entre étudiants universitaires et les facteurs qui les influencent d'une manière positive ou négative. Les objectifs de l'étude visent également à déterminer les problèmes qui surviennent lors de ces rencontres, ainsi que leurs stratégies de résolution. Les renseignements contenus dans cette lettre d'information visent à vous aider à connaître et comprendre exactement ce qu'implique votre participation, de manière à ce que vous puissiez prendre une décision libre et éclairée. Nous vous demandons de lire le formulaire de consentement attentivement et de poser toutes les questions que vous souhaitez avant de décider de participer ou non à l'étude.

Tâche

Votre participation à ce projet de recherche consiste à répondre à des questions lors d'une entrevue qui sera d'une durée maximale de 90 minutes, à la Bibliothèque de l'Université du Québec à Trois-Rivières, à l'heure et à la journée de votre convenance.

Risques, inconvénients, inconforts

Aucun risque n'est associé à votre participation. Le temps consacré à l'entrevue, soit d'une durée maximale de 90 minutes, demeure le seul inconvénient.

Bénéfices

La participation à cette recherche vous permettra de présenter votre expérience interculturelle vécue (notamment le déroulement, les difficultés et les effets positifs), ce qui favorisera le développement d'attitudes positives envers ces rencontres interculturelles. De plus, la contribution à l'avancement des connaissances, au sujet des rencontres interculturelles entre étudiants universitaires, sont d'autres bénéfices liés à votre participation. Aucune compensation d'ordre monétaire n'est accordée.

Confidentialité des données, anonymat des sujets et durée de conservation des données

Toutes les données recueillies au cours de cette étude sont entièrement confidentielles. Seuls des tableaux seront produits présentant des résultats globaux, de sorte qu'il sera impossible et de vous identifier individuellement. Les résultats de la recherche seront diffusés sous forme d'un mémoire de maîtrise en loisir, culture et tourisme. Votre anonymat sera assuré en tout temps. Votre nom sera remplacé par un numéro de cas, et celui-ci ne permettra pas de vous identifier. Les données recueillies seront conservées sous clé dans un classeur situé au domicile de l'étudiante chercheuse. Les seules personnes qui auront accès à ces données seront l'étudiante-chercheuse, Sabine Claudia Hock, et sa directrice de recherche, la professeure Maryse Paquin. Les données seront détruites au moment du dépôt final du mémoire et ne seront pas utilisées à d'autres fins que celles décrites dans le présent document.

Participation volontaire

Votre participation à cette étude se fait sur une base volontaire. Vous êtes entièrement libre de participer ou non et de vous retirer en tout temps, et ce, sans préjudice et sans avoir à fournir d'explications.

Responsable de la recherche

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour toute question concernant ce projet de recherche, vous pouvez communiquer avec l'étudiante-chercheuse, Sabine Claudia Hock, à sabineclaudia.hock@uqtr.ca

Question ou plainte concernant l'éthique de la recherche

Cette recherche est approuvée par le comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université du Québec à Trois-Rivières et un certificat portant le numéro [CER-10-158-06.17] a été émis le 1^{er} septembre 2010.

Pour toute question ou plainte d'ordre éthique concernant cette recherche, vous pouvez communiquer avec la secrétaire du comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières, madame Martine Tremblay, par téléphone (819) 376-5011, poste 2136 ou par courrier électronique CEREH@uqtr.ca.

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Engagement de l'étudiante chercheuse

Moi, Sabine Claudia Hock, je m'engage à procéder à cette étude conformément à toutes les normes éthiques qui s'appliquent aux projets comportant la participation de sujets humains.

Consentement du participant(e)

Je, _____, confirme avoir lu et compris la lettre d'information au sujet du projet de recherche, intitulé : *Les rencontres interculturelles entre étudiants dans une université québécoise : les mécanismes, les facteurs qui les influencent, les problèmes occasionnés et les stratégies de résolution*. J'ai bien saisi les conditions, les risques et les bienfaits éventuels de ma participation. On a répondu à toutes mes questions à mon entière satisfaction. J'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer ou non à cette recherche. Je comprends que ma participation est entièrement volontaire et que je peux décider de me retirer en tout temps, sans aucune pénalité.

J'accepte de manière libre et éclairée de participer à ce projet de recherche.

Participant(e)	Étudiante-chercheuse
Signature :	Signature :
Nom :	Nom :
Date :	Date :