GESTION DES MALENTENDUS INTERCULTURELS

Types de malentendus

Linguistiques

- Différences de vocabulaire, expressions idiomatiques, registres de langue.
- Faux amis ou traductions littérales qui changent le sens du message.

Culturels et symboliques

- Gestes, contact visuel, distance interpersonnelle et rituels sociaux interprétés différemment selon le contexte culturel.
- Différences dans la manière de donner des feedbacks, de montrer le respect ou de hiérarchiser la parole.

Émotionnels et relationnels

- Différentes interprétations des intentions (politesse vs critique, affirmation vs confrontation).
- Perception des émotions et réactions influencée par la culture de socialisation,

Structurels et contextuels

- Règles, procédures et normes institutionnelles qui peuvent favoriser certains groupes au détriment d'autres.
- Inégalités de pouvoir ou de position sociale accentuant la probabilité de malentendus.

Les malentendus non gérés peuvent renforcer les préjugés, la méfiance et la polarisation des groupes.

Stratégies inclusives pour gérer les malentendus

- Clarification et reformulation : poser des questions ouvertes, vérifier la compréhension sans juger.
- Métacommunication : parler du processus de communication lui-même.
- Humilité et réflexivité culturelle : reconnaître que sa propre perception est influencée par sa culture.
- Pratiques collaboratives : encourager la co-construction de sens et la participation égalitaire dans les échanges.
- Créer un espace sûr pour partager incompréhensions, émotions et expériences.
- Éducation et sensibilisation : former à l'intelligence interculturelle (conscience culturelle, régulation émotionnelle, adaptabilité, CNV et respect des droits humains).

Sources:

- Council of Europe (2018). Reference Framework of Competences for Democratic Culture (RFCDC), Vol. 1-3.
- Intercultural Institute of Timișoara (2022). Guides and Case Studies on Intercultural Education.
- Lustig, M. W., & Koester, J. (2013). Intercultural competence: Interpersonal communication across cultures.
- Bennett, M. J. (2013). Basic Concepts of Intercultural Communication: Paradigms, Principles, and Practices.

Pour en savoir plus sur nos formations interculturelles : **vanessa.valderrama@afs.org**

Aide-mémoire préparé par l'équipe d'AFS Interculture Canada (2026)