



**UFR DE LETTRES, LANGUES ET  
SCIENCES HUMAINES**

**Laboratoires d'appui : CRILA et CERIEC**

*Κοινό Ελληνογαλλικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Master 2*

*«Διδασκαλία ξένων γλωσσών στην Ευρώπη:*

*εκπαίδευση στη γλωσσική και πολιτισμική διαφορετικότητα*

*των σχολικών πληθυσμών»*

*2017*

**Master 2 PROELE FRANCO-HELLÉNIQUE**

*Enseignants de langue en Europe :*

*formation à la diversité linguistique et culturelle*

***La gestion des malentendus interculturels  
des jeunes étrangers***

**Mémoire soutenu par**

**Mme Panagiota KOLOKYTHA**

***Sous la direction de :***

**Professeur assistant Mme Marina VIHOU**

***Membres du jury :***

**Maître de conférences Mme Dominique ULMA**

**Professeur Adjoint Mme Marie-Christine ANASTASSIADI**

**Athènes**

**Septembre 2017**

ΕΘΝΙΚΟΝ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟΝ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΝ ΑΘΗΝΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΓΑΛΛΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΚΑΙ ΦΙΛΟΛΟΓΙΑΣ  
ΤΟΜΕΑΣ ΓΑΛΛΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ-ΓΛΩΣΣΟΛΟΓΙΑΣ

UNIVERSITÉ D'ANGERS  
UFR DE LETTRES, LANGUES ET  
SCIENCES HUMAINES

Laboratoires d'appui : CRILA et CERIEC

Κοινό Ελληνογαλλικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Master 2

«Διδασκαλία ξένων γλωσσών στην Ευρώπη:  
εκπαίδευση στη γλωσσική και πολιτισμική διαφορετικότητα  
των σχολικών πληθυσμών»

∞∞∞

**Master 2 PROELE FRANCO-HELLÉNIQUE**

*Enseignants de langue en Europe :  
formation à la diversité linguistique et culturelle*

*La gestion des malentendus interculturels  
des jeunes étrangers en Grèce*

**Mémoire soutenu par**

**Mme Panagiota KOLOKYTHA**

*Sous la direction de :* **Professeur Assistant, Mme Marina VIHOU**

*Membres du jury :* **Maître de conférences, Mme Dominique ULMA**

**Professeur Adjoint, Mme Marie-Christine ANASTASSIADI**

**Athènes**

**Septembre 2017**

*Le monde ne marche que par le malentendu.  
C'est par le malentendu universel que tout le monde s'accorde.  
Car si, par malheur, on se comprenait, on ne pourrait jamais s'accorder.*

Charles Baudelaire, *Œuvres posthumes*, éd. Arvensa

## Remerciements

*Je voudrais remercier tout d'abord la responsable de mon mémoire madame Marina Vihou, pour ses conseils pratiques tout au long du semestre.*

*Ensuite je voudrais remercier madame Marie-Christine Anastassiadi pour son aide à propos de ma recherche.*

*Je tiens à remercier aussi mes collègues Ioanna Kyrikou, Eirini Dragataki et Myrto-Kalliopi Troumouliari pour leur aide à propos de ma recherche.*

*Pour finir, je voudrais remercier ma famille pour le soutien moral qu'elle m'a offert tout au long de cette année.*

### Υπεύθυνη Δήλωση

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις που προβλέπονται από την παράγραφο V. του Εσωτερικού Κανονισμού του Κοινού Ελληνογαλλικού ΠΜΣ, δηλώνω ότι το κείμενο της Διπλωματικής μου Εργασίας δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής.

Ο δηλών/η δηλούσα

[Υπογραφή]

Π. Κολοκύθα

Κολοκύθα Παναγιώτα

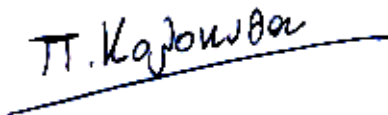
Αθήνα, 29 Σεπτεμβρίου 2017

### Engagement de non plagiat

Je, soussigné (e) KOLOKYTHA Panagiota

déclare être pleinement conscient(e) que le plagiat de documents ou d'une partie d'un document publiés sur toutes formes de support, y compris l'internet, constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée. En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées pour écrire ce mémoire.

Signature :

A handwritten signature in black ink, reading "Π. Κολοκυθα", is written above a horizontal line.

Panagiota Kolokytha

Athènes, le 29 septembre 2017

## **Περίληψη**

Παρόλο που το φαινόμενο της διαπολιτισμικής παρεξήγησης αποτελεί συχνή θεματική στον τομέα της διαπολιτισμικής επικοινωνίας, ο τρόπος διαχείρισής του παραμένει ένα πεδίο σχετικά ανεξερεύνητο. Η παρούσα έρευνα στοχεύει στη μελέτη περιπτώσεων διαχείρισης διαπολιτισμικών παρεξήγήσεων που συμβαίνουν μέσα στα πλαίσια της καθημερινής ζωής των ξένων φοιτητών και ασκούμενων που ζουν στην Ελλάδα. Μέσα από την ανάλυση περιεχομένου μαρτυριών που έχουν αναρτηθεί στο διαδίκτυο και ατομικών συνεντεύξεων, η έρευνά μας στοχεύει στην ανάδειξη των τρόπων διαχείρισης μιας διαπολιτισμικής παρεξήγησης, τις αιτίες που την προκαλούν, τους παράγοντες που επηρεάζουν την επιλογή ενός συγκεκριμένου τρόπου διαχείρισης καθώς και τους λόγους που επηρεάζουν θετικά ή αρνητικά την επίλυσή του. Το θεωρητικό μας πλαίσιο περιλαμβάνει θεωρίες που ανήκουν στα πεδία της διαπολιτισμικής επικοινωνίας, της γλωσσολογίας, της ψυχολογίας και του διαπολιτισμικού management. Τα αποτελέσματα της έρευνας αποτελούν σημείο προβληματισμού σχετικά με την πολυπλοκότητα αυτού του φαινομένου και την ανάγκη ανάπτυξης διαπολιτισμικής συνείδησης.

***Λέξεις-κλειδιά:** διαπολιτισμική επικοινωνία, διαχείριση, διαπολιτισμική παρεξήγηση, διαπολιτισμικότητα, διαπολιτισμική ικανότητα, κουλτούρα*

## **Résumé**

Le malentendu interculturel constitue un sujet fréquemment soulevé dans le domaine de la communication interculturelle. Néanmoins, la manière de sa gestion reste un thème relativement inexploré. La présente recherche vise à étudier des cas de gestion de malentendus interculturels rencontrés dans le cadre de la vie quotidienne des étudiants et stagiaires étrangers habitant en Grèce. À partir de l'analyse de contenu de témoignages publiés en ligne et des entretiens individuels, cette recherche examine les types de gestion employés lors d'un malentendu interculturel, les causes de son apparition, les facteurs qui influencent le choix d'un certain type de gestion ainsi que les raisons qui facilitent ou empêchent sa résolution. Le cadre théorique est pluridisciplinaire, relevant des domaines de la communication interculturelle, la linguistique, la psychologie et le management interculturel. Les résultats de cette étude constituent un point de réflexion sur la complexité du phénomène en question et le besoin du développement d'une conscience interculturelle.

**Mots-clés :** *communication interculturel, gestion, malentendu interculturel, interculturel, compétence interculturelle, culture*



**Abstract**

Intercultural misunderstandings are a commonly treated subject in the fields of intercultural communication. However, their management is a relatively unknown subject. This research aims to study the ways of managing intercultural misunderstandings of foreign students and employees living in Greece. Through the content analysis of online published testimonies and interviews, the goal of this study is to discern the different types of intercultural misunderstanding management and to highlight the causes behind its emergence, the factors that influence the choice of certain management styles and the reasons that prevent or facilitate its resolution. This multidisciplinary research draws influence by the fields of intercultural communication, linguistics, psychology and intercultural management. The results of this research constitute a point of reflexion on the following issues: the complexity of this phenomenon and the need to develop an intercultural sensitivity and conscience.

**Key-words:** intercultural communication, intercultural misunderstanding, management, intercultural competence, culture, intercultural studies

## Table des matières

Introduction .....	13
Partie 1 - Fondements théoriques .....	15
1.1 Les différences culturelles.....	16
1.1.1 Les dimensions de la culture.....	16
1.1.2 L'échelle de Bennet.....	19
1.2 Le malentendu interculturel.....	20
1.2.1 Les causes du malentendu.....	21
1.2.2 Les conséquences du malentendu.....	23
1.3 Le conflit interculturel.....	24
1.4 La gestion.....	26
1.4.1 Les modèles intraculturels.....	27
1.4.2 Les modèles interculturels.....	28
Partie 2 – La recherche.....	32
2.1. Identité de la recherche .....	32
2.1.1 Objectifs et hypothèses de la recherche.....	32
2.1.2 Public – Échantillon.....	32
2.1.3 Type et outil de recherche.....	33
2.1.4 Déroulement de la recherche.....	35
2.1.5 Traitement des données.....	36
2.1.6 Difficultés et contraintes de la recherche.....	37
2.2 Analyse des données.....	38
2.2.1 Première étape : Analyse des témoignages repérés sur des sites électroniques...38	
2.2.2. Deuxième étape: Analyse des entretiens effectués avec les étudiants.....	55
2.3 Résultats.....	68

Partie 3 – Synthèse, interprétation.....	70
3.1. Synthèse et commentaire des résultats .....	70
3.2. Interprétation .....	75
Conclusion.....	72
Références bibliographiques .....	74
Annexes.....	78
Annexe 1. [Témoignage A].....	79
Annexe 2. [Témoignage B] .....	80
Annexe 3. [Témoignage C].....	82
Annexe 4.[Témoignage D].....	88
Annexe 5[Entretien 1].....	89
Annexe 6[Entretien 2].....	90
Annexe 7[Entretien 9].....	91

**Index des tableaux**

<b>Témoignage A.....</b>	<b>39</b>
<b>Témoignage B.1.....</b>	<b>43</b>
<b>Témoignage B.2.....</b>	<b>46</b>
<b>Témoignage C.....</b>	<b>49</b>
<b>Témoignage D.....</b>	<b>52</b>
<b>Entretien 1.....</b>	<b>55</b>
<b>Entretien 2.1.....</b>	<b>58</b>
<b>Entretien 2.2.....</b>	<b>60</b>
<b>Entretien 3.....</b>	<b>63</b>

## Introduction

Inspiré des expériences de la rédactrice en tant qu'étudiante grecque en France, le présent mémoire vise à l'examen des types de gestion mobilisés lors d'une situation de malentendu interculturel, ses origines et sa résolution. Par malentendu interculturel, on entend l'interprétation erronée d'un message transmis entre deux personnes qui appartiennent à des cultures différentes. Ce phénomène a été traité plusieurs fois dans les recherches qui relèvent du domaine de la communication interculturelle.

Citons à titre indicatif les travaux des chercheurs suivants. Christine Béal (2001) s'occupe de l'occurrence du malentendu interculturel à cause des différences pragmatiques entre les cultures concernées. Legault et Lafrenière (1992) ont étudié les incompréhensions surgies à cause des différences culturelles entre fonctionnaires occidentaux et clients africains ou asiatiques dans le milieu des services sociaux au Québec. Kilani-Schoch (1997), tout en étudiant les malentendus interculturels en contexte social non-institutionnel, a conclu que la résolution des malentendus interculturels, entre étudiants étrangers et natifs parlant la même langue, dépend de l'adoption d'un style communicatif interculturel par ces derniers. House (2014) a examiné comment se manifestent les malentendus interculturels entre les étudiants anglophones et les indigènes allemands dans un contexte universitaire à cause des différences aux rites communicatifs.

Malgré l'intérêt des chercheurs pour le malentendu interculturel, les études sur sa gestion portent souvent sur son aspect linguistique et laissent à côté sa dimension culturelle. Par gestion du malentendu, on entend les processus que les locuteurs emploient afin de clarifier la confusion provoquée par le malentendu. Heredia (1986), a étudié la gestion des malentendus linguistiques entre les immigrants qui habitent en France et les autochtones. Toutefois, elle s'est focalisée sur l'aspect linguistique et pas sur l'aspect culturel. De plus, la littérature interculturelle concerne plutôt la gestion des conflits interculturels et moins les malentendus. Dans ce domaine, nous citons les travaux de Brown et Levinson (1978), Ting-Toomey (1999) et (2001), Gudykunst (2004), Jackson (2014) et plusieurs autres, qui s'occupent de la gestion des conflits interculturels, surtout en milieu professionnel.

L'intérêt de cette recherche consiste à étudier comment s'effectue la gestion des malentendus interculturels en milieu social, entre les jeunes étrangers qui habitent en Grèce et les indigènes ainsi que le contexte dans lequel il s'effectue et son rôle sur le déroulement et la résolution du malentendu. Plus spécifiquement, les axes de notre recherche concernent l'étude des éléments suivants : a) la cause du malentendu ; b) le repérage des types de gestion employés ; c) les raisons qui ont influencé le choix d'un certain style de gestion ; d) les raisons qui ont empêché ou facilité sa résolution ; e) l'impact du malentendu sur les locuteurs. Il n'y a pas question de repérer les préférences de gestion selon la culture de chaque interlocuteur mais de comprendre les raisons de la naissance d'un malentendu interculturel et comment on parvient à le gérer. Les limites de cette recherche concernent, tout d'abord, le nombre limité des témoignages étudiés, qui peuvent pour autant être considérés comme indicatifs et typiques du choc provoqué par un malentendu interculturel aussi bien que du processus de sa gestion. Dans les pages qui suivent, nous allons aborder les théories et études qui encadrent la recherche ainsi que les méthodologies utilisées pour son déroulement.

La première partie du mémoire présente les concepts théoriques renvoyant aux malentendus interculturels et leur gestion. Plus particulièrement, elle vise à étudier les notions associées au malentendu interculturel, telles les différences et les conflits interculturels, qui constituent les étapes qui précèdent et suivent la manifestation du malentendu. Cette partie conclura avec la présentation des études concernant les mésententes intraculturelles, ce qui servira de base pour la gestion du malentendu interculturel.

La deuxième partie concerne la recherche et présente en premier lieu les étapes de son déroulement commençant par le type de la recherche menée, l'échantillon, les outils de la recherche ainsi que son déroulement. Ensuite, elle aborde la recherche en question et se termine avec la présentation des données et leur synthèse.

La troisième partie concerne l'interprétation des résultats et la conclusion.

## Partie 1 - Fondements théoriques

Le cadre théorique de cette recherche est pluridisciplinaire et se fonde sur un nombre d'études sur la communication et le management interculturels. Cette étude a synthétisé les théories des *dimensions des différences culturelles* du psychologue néerlandais, Geert Hofstede, de l'auteur franco-néerlandais des livres sur la communication interculturelle, Fons Trompenaars, et du spécialiste américain Milton Bennet, qui a introduit le dit *Bennet Scale* qui négocient les aspects des différences culturelles. Pour mieux comprendre la nature du malentendu interculturel il faut examiner les causes, les principales caractéristiques à travers les études de William Gudykunst, professeur des études de communication humaine (*Human Communication Studies*), des linguistes John J. Gumperz et Deborah Tannen, et de la professeure de management *cross-culturel*, Nancy J Adler. Les études sur le conflit interculturel s'appuient sur les théories de Stella Ting-Toomey, professeur de communication humaine et de William Gudykunst.

D'autre part, la recherche sur les fondements théoriques de la gestion et le conflit interculturel nous montre que bien que le domaine de la gestion des conflits soit bien recherché, ce n'est pas le cas avec la gestion du malentendu. Cette recherche essaiera d'observer si les théories sur la gestion du conflit peuvent être appliquées dans le cadre du malentendu. La dernière partie concerne les théories et recherches sur la gestion. En premier lieu, ce sont les théories de gestion intraculturelle, qui seront abordées à cause de leur influence sur le développement des théories de gestion interculturelle. Dans le domaine de la gestion intraculturelle, l'accent sera mis à la typologie de gestion du psychologue Morton Deutsch et au modèle de cinq types de gestion des Robert Blake, psychologue américain, et Jane Mouton, théoricienne du management. Ces deux théories constituent le fondement pour les théories de gestion interculturelle, comme la théorie de négociation de l'image (*Face Negotiation Theory*) abordée par l'anthropologue Pénélope Brown et le linguiste Steven Levinson.

## 1.1 Les différences culturelles

Les différences culturelles ou barrières culturelles sont définies comme les divergences du comportement des groupes divers, à cause de leurs valeurs différentes (Trompenaars et Hampden-Turner, 1993). Elles constituent « un système des normes sociales qui influence la pensée, les croyances et le comportement des membres de son groupe tout en marquant ainsi son caractère unique par rapport aux autres groupes » (Jackson et Guerra, 2011: 447).

Le premier contact avec une culture consiste à la comparer avec la nôtre. C'est lors de cette comparaison qu'on commence à prendre en conscience les points convergents ou divergents qui existent entre eux. Chaque culture, en tant que facteur qui influence la mentalité et le mode de vie de ses membres, possède des caractéristiques différentes qui la distinguent à une autre. Ces différences touchent à divers aspects de la vie sociale ou même personnelle de chaque membre appartenant à une culture. (Neuliep, 2015)<sup>1</sup>

### 1.1.1. Les dimensions de la culture

Hofstede (2010: 31) a introduit six dimensions des différences culturelles qui marquent le caractère unique d'une culture par rapport aux autres. Son étude se fonde sur l'observation des différences culturelles dans des pays divers et il a classifié leurs caractéristiques communes afin d'établir sa théorie des six dimensions, qui sont les suivantes :

- **Distance par rapport au pouvoir** : il s'agit du degré de soumission au pouvoir et à la hiérarchie. Cette dimension concerne le degré d'intervention du peuple sur les décisions du pouvoir ;
- **Individualisme versus Collectivisme**: le degré auquel les membres d'une société font partie des groupes. Les sociétés individualistes mettent l'accent sur le « moi » et les accomplissements personnels. D'autre part, les sociétés collectivistes se focalisent sur le « nous », et le travail collectif ;

---

<sup>1</sup> Our first contact with a culture brings out the urge to compare it with our own. This is how we realize the similar or divergent points between them. Each culture is influential in matters of mentality and way of life of its members and is comprised by different elements that differentiate it from any other. These elements influence different aspects of the social or even personal life of each member that belongs to it.



- **Évitement d'incertitude** : le degré de tolérance d'une société envers la méfiance du *statut quo* et la différenciation des opinions et des pensées, c'est-à-dire la tolérance envers les idées et les pensées qui sont différentes ou radicales par rapport aux coutumes ou aux traditions ;
- **Masculinité versus Féminité**: les sociétés dites « masculines » se concentrent sur la réussite matérielle et l'affirmation de soi tandis que les sociétés « féminines » valorisent la coopération, la modération, et la qualité de vie ;
- **Orientation à long terme versus orientation à court terme** : il s'agit de la relation entre le passé, le présent et l'avenir. Les sociétés qui adoptent une orientation à court terme, se focalisent au passé et aux traditions. Le cas inverse, concerne une focalisation sur le présent et l'avenir ;
- **Indulgence versus Restriction** : le degré d'intervention de la société sur la manière dont les individus satisfont leurs besoins personnels.

Bien que le modèle de Hofstede constitue un point de référence dans le domaine de la communication et du management interculturel (Ailon, 2008), il n'a pas échappé aux critiques sur son caractère sur-généralisant. Mcsweeney (2002) a critiqué le modèle de Hofstede tout d'abord au sujet de sa définition de la culture. Tout en évoquant les travaux d'autres chercheurs, il considère que la recherche de Hofstede tente à « mesurer l'immesurable ». Il observe que ces six dimensions évoquent des cultures nationales, un concept qui, selon lui, n'existe pas. Un pays, il écrit, contient des cultures différentes dans son territoire, on ne peut pas dire alors que toutes comportent les mêmes caractéristiques (*ibid.*: 92). Dans un dernier temps, il critique l'échantillon de la recherche, pensant que les participants ne peuvent pas constituer un exemple représentatif de comportement en matière de la culture. Ailon (2008) souligne, en plus, que « cette recherche ne présente pas la réalité mais elle en construit sa propre » (*ibid.*: 898). L'auteur observe aussi la tendance de Hofstede de comparer les problèmes des cultures non-occidentales avec ceux des cultures occidentales, ce qui produit des préjugés.

Trompenaars et Hampden-Turner (1993) ont introduit un autre modèle. Ils divisent les différences culturelles en trois catégories : relations interpersonnelles, perception du temps, perception de l'environnement. En ce qui concerne les *relations interpersonnelles*, on a les sous-catégories suivantes:

- Universalisme *versus* Particularisme: l'universalisme décrit la perception que le comportement des hommes suit des règles et des principes universels et diachroniques qui s'appliquent à toute situation. Le particularisme se réfère à la perception que les règles du comportement changent selon les circonstances de chaque situation ;
- Individualisme *versus* Communautarisme: ce couple est identique à la dimension individualisme-collectivisme de Hofstede ;
- Neutralité *versus* Affectivité: les deux termes se réfèrent au degré d'expressivité des émotions d'une culture ;
- Spécificité *versus* Diffusion: dans une culture dite *spécifique*, l'image publique et professionnelle d'une personne est totalement séparée de son image privée et personnelle ;
- Accomplissement *versus* Attribution : le premier terme concerne les accomplissements d'une personne tandis que l'attribution focalise sur le statut et les origines d'une personne.

En matière de la *perception du temps*, on a la distinction entre séquentialité et synchronicité. Par séquentialité, on entend la perception linéaire du temps. Au contraire, la synchronicité constitue la perception circulaire du temps où le passé et le présent se combinent. La troisième dimension concerne la *relation avec l'environnement* et comporte deux dimensions: contrôle interne, c'est-à-dire quand les hommes contrôlent l'environnement, *versus* contrôle externe, quand l'environnement contrôle les hommes.

Le modèle Trompenaars et Hampden-Turner n'a pas échappé à la critique non plus. Hofstede (1996) observe, tout d'abord, que Trompenaars a formulé son modèle en prêtant des dimensions déjà mentionnées par d'autres chercheurs (lui-même inclu). Le problème alors de sa théorie réside sur sa tendance de « remplacer des notions théoriques déjà abordées par d'autres auteurs avec des résultats empiriques » (*ibid.*: 196). Sa recherche alors ne consiste pas à formuler la théorie à partir des résultats, mais à adapter les résultats à la théorie. Pour finir, il mentionne que son échantillon n'est pas suffisant pour fournir des résultats adéquats (sept pays, 15.000 participants).

On comprend alors que la culture d'un pays constitue un concept extrêmement compliqué et difficile à définir. Malgré l'existence des différences fondamentales

entre les cultures, les individus ont la tendance de considérer que les membres de toutes les cultures partagent la même manière de penser, communiquer, se comporter. Lorsqu'ils se trouvent alors confrontés aux habitudes et aux comportements qu'ils n'ont jamais rencontrés dans leur pays, ils se sentent en insécurité. C'est dans ce cas-là que les attitudes ethnocentriques voient le jour, puisqu'on considère que son comportement constitue la norme et que tout autre est une dérogation. On se croit alors « supérieur » et on considère le différent comme « inférieur » (O'Rourke et Tuleja, 2009).

### ***1.1.2. L'échelle de Bennet***

L'expérience d'une différence culturelle comporte des étapes qui commencent par l'ethnocentrisme et la crainte de l'inconnu et qui évoluent vers la prise de conscience des différences et qui finissent à leur compréhension. Bennet (2004) a formé une échelle des réactions qu'on éprouve lorsqu'on est confronté aux différences culturelles d'un certain groupe culturel. Cette échelle marque le passage de l'ethnocentrisme au relativisme culturel et comporte les niveaux suivants:

- déni: au premier niveau, les individus considèrent que leur culture est la seule « correcte » par rapport aux autres qui sont, selon eux, mal-orientés et ignorants. À ce niveau, ils ne se sentent pas menacés par les différences culturelles ;
- défense: les différences culturelles sont vues comme un problème à résoudre et on commence les comparaisons entre « nous » *versus* « eux » afin d'assurer la validité de ses propres habitudes ;
- minimisation : l'accent est mis sur les similarités entre les cultures concernées. Les individus ne sont plus en concurrence avec la culture adverse, se focalisent sur les points similaires des deux cultures et considèrent que tous les hommes se comportent et se communiquent en général de la même façon ;
- acceptation: c'est la première étape vers le relativisme culturel. Elle concerne la prise de conscience des différences qui existent entre les cultures en tant que faits de la réalité sans leur attribuer des qualifications (supérieures-inférieures) ;

- adaptation: les individus commencent à comprendre le sens et l'importance des différences culturelles. Ils commencent à s'adapter au contexte culturel d'une situation de communication ;
- intégration: la dernière étape concerne la capacité des individus de s'adapter aux normes des différentes cultures tout en gardant leur propre identité.

La reconnaissance des différences culturelles facilite la prise de conscience du caractère arbitraire des normes culturelles. Il est important de développer une conscience interculturelle afin de pouvoir interpréter les habitudes et les comportements des autres. L'ignorance des différences culturelles et l'attitude ethnocentrique provoquent des obstacles sur la communication entre deux personnes d'origines différentes et facilitent l'apparition des malentendus.

## **1.2 Le malentendu interculturel**

Un malentendu interculturel se manifeste lorsqu'un message, soit langagier soit comportemental, possède des significations différentes entre deux cultures (Fish, 2010). Il s'agit alors de l'interprétation erronée d'un message transmis entre deux personnes qui appartiennent à des cultures différentes. Laforest et Vincent (*in* Delorme, 2012: 3) considèrent le malentendu comme une illusion de similitude en matière d'interprétation du message de la part des interlocuteurs. Le malentendu se manifeste de façon accidentelle et son but n'est pas de tromper (Coupland *et al.*, 1991: 104).

En effet, il s'agit de l'opposition de « deux systèmes culturels qui portent des regards différents sur un même rituel humain » (Vihou, 2003: 4). Afin d'effectuer une situation de communication réussie, il est nécessaire que les interlocuteurs interprètent le message transmis de la même façon. Si les participants d'une communication interculturelle interprètent les messages en se basant chacun sur les normes communicatives de leur propre culture, on a la naissance du malentendu.

### *1.2.1 Les causes du malentendu*

La principale cause alors de son apparition est due aux différences culturelles des interactants. Gudykunst (2004: 27) propose une liste non-exhaustive de cas qui précipitent l'apparition d'un malentendu:

- le message est incompréhensible à cause de l'accent ou la prononciation du locuteur ;
- les normes communicatives sont différentes dans les cultures des interlocuteurs ;
- la maîtrise de la langue de communication n'est pas suffisante ;
- les interlocuteurs font des hypothèses erronées sur le comportement des autres tout en se basant en stéréotypes relatifs à leur culture d'origine.<sup>2</sup>

Barna (1994), à partir ses études sur les problèmes interculturels des étudiants étrangers aux États-Unis, a rassemblé une série de causes qui empêchent la réussite d'une communication interculturelle et provoquent l'émergence des malentendus interculturels :

- présomption de similarité : l'assomption que tous les hommes réagissent et communiquent de la même manière, sans tenir compte de leur culture ;
- différences linguistiques : elles portent surtout sur la connaissance des règles pragmatiques d'une langue ;
- mésententes non-verbales: les différences sur le niveau para-linguistique pose aussi des problèmes dans la communication ;
- préconceptions et stéréotypes ;
- tendance d'évaluation : il s'agit de la tendance de rejeter les valeurs et les actions de l'autre sans essayer de comprendre la signification et l'importance

---

<sup>2</sup> The misunderstandings that occur when we communicate with strangers may be due to many different sources, including but not limited to : 1) the messages may be transmitted in a way that they cannot be understood by others(e.g. pronunciation or accents that may hinder understanding), 2)the communication rules of the cultures from which the communicators come may differ and influence how messages are interpreted(e.g. one person is being indirect and the other person is interpreting the messages using direct rules for communication), 3) one of the communicators may not be able to speak the other's language adequately (e.g. one person is just learning the other's language and is not fluent), 4) one person may not understand how to accomplish a certain task or interpret a specific utterance within a social context( e.g. a person who does not speak English well may try to complain to an English speaker and actually apologize), 5) one person may make errors in attributions because of his or her group identity and/or intergroup expectations.

qu'elles ont pour lui ;

- anxiété : l'insécurité provoquée par la confrontation des différences culturelles peut avoir des implications sur le comportement et la parole du locuteur.

Les éléments verbaux et non-verbaux jouent un rôle principal dans le déroulement des actes communicatifs et leur interprétation erronée peut aboutir en malentendu. Afin de pouvoir étudier les causes du malentendu interculturel, il faut tenir compte des différences culturelles en matière des rituels communicationnels. Ces paramètres sont regroupés en une catégorie: les indices de contextualisation. Selon Gumperz (*in* Sandarupa, 2015) et Tannen (1988 : 204), les indices de contextualisation sont « toute caractéristique linguistique ou para-linguistique qui se réfère à la culture du locuteur et qui le facilite de faire son point lors d'une interaction ». Plus spécifiquement, il s'agit d'utiliser lors d'une discussion des éléments qui correspondent aux normes communicationnelles de notre culture d'origine. L'usage d'une expression figée, l'intonation lors de la formulation d'une question, le choix d'un registre de langue, tout cela varie selon la culture des participants et peut avoir des répercussions sur la communication. Gao (2002: 110) souligne que « le transfert d'un tel élément dans une autre langue, inclut aussi le transfert d'un aspect de la culture concernée ce qui pourrait résulter en confusion, malentendus et même en conflits ».

House (2014) attribue les malentendus aux compétences langagières faibles et à l'ignorance des éléments pragmatiques, ce qui peut résulter, lors d'une coopération, à l'interprétation différente d'un même message et à la prise d'actions différentes. Ce dernier cas concerne plutôt des circonstances où les interlocuteurs possèdent des perceptions différentes en matière du temps où des styles communicatifs divergents. La recherche de Ting-Toomey (1999) concerne ces types des situations dans des milieux professionnels.

Des problèmes peuvent émerger aussi au niveau référentiel et séquentiel. Le premier niveau concerne la divergence des interprétations sur la signification d'un mot ou une expression. Le second porte sur l'usage des réponses appropriées et les tours de parole attendus lors d'une interaction (Schegloff, 1987 *in* Delorme, 2012). Dans la

plupart des cas, le malentendu interculturel porte plutôt sur les actes langagiers et moins sur le contenu littéral du message (Béal, 2006 *in ibid.*).

Bien que les cas susmentionnés portent surtout sur l'aspect linguistique du malentendu, il faut aussi évoquer le rôle des éléments paralinguistiques qui sont différents dans chaque culture. Les locuteurs recourent souvent aux éléments paralinguistiques et prosodiques afin d'établir la relation et le sens des idées abordées ou de mettre l'accent sur ce qu'ils disent (Gumperz *in* Tannen, 1985: 204). Ces éléments, dont la signification et l'usage varient d'une culture à l'autre, peuvent provoquer des implications sur le déroulement réussi d'une situation de communication. Tout en faisant partie de la communication non-verbale, ils se divisent aux catégories suivantes (Poyatos, *in* Vihou, 2003:12):

- *kinesics*: ils concernent les gestes et les activités musculaires conscients ou inconscients ;
- *haptics*: il s'agit du comportement tactile
- *proxemics*: l'espace personnel lors des contacts sociaux
- *chronemics*: la perception du temps qui varie selon la culture
- *oculesics*: c'est relatif au contact visuel entre les participants
- *vocalics*: tout ce qui est relatif à la voix des personnes (tonne, hauteur, rythme)

### ***1.2.2 Les conséquences du malentendu***

Lorsque les récepteurs interprètent incorrectement les indices de contextualisation de l'émetteur, l'apparition du malentendu est inévitable. Une fois confrontés à une situation d'incertitude, les locuteurs peuvent recourir aux stéréotypes afin de déchiffrer le comportement ou la parole inattendue de leurs interlocuteurs.

Par stéréotypes, on entend les idées et les représentations, souvent formulées arbitrairement, qui conditionnent notre comportement envers les groupes nationaux et ethniques. Les stéréotypes ne décrivent jamais le comportement individuel, ils concernent plutôt la norme comportementale des membres d'un certain groupe (Adler, 1991: 5)<sup>3</sup>.

Ces stéréotypes contribuent à la formation des représentations erronées par rapport aux autres cultures et la nôtre. Notre système de communication et de comportement est considéré comme le seul correct éliminant tout autre système

---

<sup>3</sup> Stereotyping involves a form of categorization that organizes our experience and guides our behaviour toward ethnic and national groups. Stereotypes never describe individual behaviour; rather, they describe the behavioural norm for members of a particular group.

comme incorrect ou même déviant de la norme. Toutefois, il est important de rappeler que chaque culture se fonde sur des règles arbitraires, fixées par ses propres membres et non sur des normes fixées par un consensus universel.

Les règles comportementales de notre culture nous semblent évidentes et universelles, toutefois elles constituent des conventions arbitraires qui sont en vigueur dans les frontières de notre territoire. Chaque culture possède aussi ses propres conventions en matière de communication. La conception que notre façon de communiquer est la seule appropriée résulte à formuler des conclusions négatives sur les différences culturelles des autres (Tannen, 1988 :206).<sup>4</sup>

Le stéréotype constitue alors un mécanisme qui relie divers groupes ethniques, nationaux, sociaux avec un certain type de comportement. Bien que ce type de comportement soit rencontré dans une partie du groupe en question, il existe la tendance de l'attribuer à l'ensemble des membres qui y font partie. Cependant l'assomption que tous les membres d'une culture se comportent de la même façon constitue un facteur qui précipite l'apparition des malentendus. Ce conditionnement culturel définit alors notre perception envers le différent et nous conduit au jugement et à la catégorisation des groupes culturels qu'on rencontre tout en leur attribuant des caractéristiques généralisées. Lorsque ce type d'évaluation ethnocentrique entre dans la perception des messages, la communication interculturelle ne peut pas s'effectuer. Très souvent les individus adoptent ce type d'attitude sans en prendre conscience (Ting-Toomey, 1999).

Lors d'une interaction interculturelle, les individus possèdent des idées préconçues sur les attitudes et les comportements des autres. On leur attribue des caractéristiques qu'on pense relatives au groupe social, national, culturel dont ils font partie. Il existe souvent la tendance de les considérer comme membres de leur groupe et non comme entités indépendantes, c'est-à-dire, on les « dépersonnalise » (Gudykunst, 2004).

---

<sup>4</sup> The automatic and seemingly self-evident elements of conversational style are arbitrarily agreed on by speakers from a given culture; speakers from different cultures have different conventions for use of these elements to accomplish conversational goals. Most speakers simply assume that their system is self-evidently appropriate. Rather than question our basic ways of doing things, most of us are ready to draw conclusions (possibly negative) about people who are different.



Il est bien évident que notre réaction envers les comportements et des rites différents joue un rôle important sur l'apparition ou non des malentendus. Le malentendu alors est le résultat de l'attribution des stéréotypes négatifs erronés, qui peuvent s'intensifier en conflit.

### *1.3 Le conflit interculturel*

Le conflit interculturel constitue « la lutte ou la frustration émotionnelle, implicite ou explicite entre deux personnes de cultures différentes à cause des incompatibilités perçues en matière de valeurs, normes, procédures ou buts dans une situation de communication » (Ting-Toomey, 2012: 259). Il se déclenche lorsque les interlocuteurs possèdent des attentes différentes en matière de normes ou violations comportementales lors d'une situation de communication.

En général, il peut se manifester explicitement (ouvert) ou implicitement (latent). Les causes qui déclenchent la manifestation d'un conflit sont diverses. Tout d'abord, c'est l'interprétation incorrecte du comportement d'un étranger. Une autre cause, c'est notre impression d'incompatibilité avec la culture et les caractéristiques de l'autre. Enfin, c'est le désaccord avec les autres sur les causes de leur comportement ou notre comportement car il existe la tendance d'attribuer nos comportements négatifs sur les circonstances et le comportement négatif des étrangers sur leur appartenance à un certain groupe culturel (Gudykunst, 2004:246)<sup>5</sup>.

Un conflit interculturel possède des caractéristiques spécifiques. Il se fonde sur l'ethnocentrisme et les stéréotypes qui modifient l'image qu'on a pour les autres. Le conflit est maintenu grâce aux différences culturelles qui existent lors de l'interaction verbale ou non-verbale des personnes concernées. De plus, il doit avoir des conséquences, soit mutuelles soit personnelles, sur les interlocuteurs, sinon ils pourraient l'ignorer car il concerne aussi leurs intérêts et peut influencer leur image projetée pendant son déroulement (Ting-Toomey, 1999). Sans une gestion efficace, un conflit interculturel échappera à notre contrôle.

En général, un conflit possède quatre aspects :

---

<sup>5</sup> Conflicts can be overt or latent. There are several sources of conflict. First, conflict occurs when we misinterpret stranger's behaviours. Second, conflict can arise from our perceptions or incompatibilities with strangers, such as perceiving that their personalities or group characteristics are not compatible with ours. Third, conflict arises when we disagree with strangers on the causes of their behaviours or our behaviours. As we explained in Chapter 5, we tend to explain our own positive behaviours on our personal characteristics and stranger's positive behaviours are attributed to situational demands. We tend to attribute our own negative behaviours to situational demands and stranger's negative behaviours to their group memberships.

- perpétuel: un conflit survit dans le cas où il existe déjà des problèmes entre les parties concernées ;
- contextuel: un conflit se déroule dans un contexte spécifique et afin d'être géré efficacement, on doit tenir compte des conditions dans lesquelles se manifeste ;
- interpersonnel: un conflit a des implications sur nos relations avec les autres et la manière dont on gère un conflit influence les relations entre les participants ;
- psychologique: un conflit nous amène à reconnaître nos sentiments envers le différent et à percevoir les causes de sa manifestation. (Gudykunst, 2004: 247)<sup>6</sup>

L'impact de la culture sur le conflit peut être évident ou indirect. Toutefois, les caractéristiques personnelles de chaque locuteur peuvent contribuer aussi à sa manifestation (Jackson, 2014). Afin de pouvoir interpréter les causes et la résolution d'un conflit, on doit tout d'abord étudier le contexte dans lequel il se manifeste.

Un conflit se manifeste en trois niveaux. Le premier c'est le niveau matériel, c'est à dire la situation concrète du conflit. Le deuxième c'est le niveau symbolique, qui constitue la signification du conflit pour les parties concernées et comment il affecte leurs identités, valeurs et points de vue. Le troisième niveau, c'est le niveau relationnel qui concerne la manière dont un conflit s'exprime entre les participants (LeBaron et Pillay, 2006: 19).<sup>7</sup>

Le conflit est un phénomène qui peut avoir des répercussions sur notre vie personnelle ou professionnelle. À cause de son caractère, il est indispensable d'apprendre à le gérer.

#### 1.4 La gestion

Le dictionnaire Larousse (2012) décrit le terme « gestion » comme « une action ou manière de gérer, d'administrer, de diriger, d'organiser quelque chose; période pendant laquelle quelqu'un gère une affaire ». Dans la littérature de la communication interculturelle, la gestion se réfère aux stratégies qu'on emploie afin de diminuer les

---

<sup>6</sup> Our conflicts with strangers often seem to get out of control without realizing it. There are four aspects of conflict development that contribute to this happening. First, once conflicts start, they tend to perpetuate themselves, especially if there are already problems between the people involved. [...] Second, conflicts always take place within a context, but we often are not aware of how the context contributes to our conflicts with strangers. To manage conflicts, we have to understand the context in which they occur. Third, our conflicts always have implications for our relationships with strangers. When conflicts are over, our relationships change in some way, but we often do not recognize that it is how we manage the conflict that it is critical to how it will affect our relationships. Fourth, conflict gets out of control because we do not recognize that manifest conflict actually serves many positive functions in our lives. [...] Our conflicts with strangers, help define our roles, it helps us understand our feelings about strangers and it helps make issues clearer.

<sup>7</sup> Conflict occurs at three levels. The first one is the material level, or the "what" of the conflict. The symbolic level, the meaning of issues to the people involved, especially those meanings that resonate with people's identities, values and worldviews. And the relational level, or the dance among the parties, or the way in which conflict plays out

effets négatifs des conflits interculturels. Selon Kim (2016: 9), « la gestion ne signifie pas nécessairement la résolution d'un malentendu ou conflit. Il s'agit plutôt d'un processus perpétuel de maniement des incidents de malentendu afin d'éviter leur avancement en conflits ».

Dans une situation de communication interculturelle, les interlocuteurs se comportent selon les normes communicatives de leur culture d'origine. Ils appliquent les gestes et les mots dont ils sont habitués. Il est évident alors, que le contact entre les différents rituels communicatifs produit d'incompréhension dans la communication. Même si on se confronte aux malentendus, les locuteurs appliquent des styles de gestion qui plus ou moins correspondent à leurs normes culturelles. Toutefois, le type de gestion employé par chaque locuteur, n'est pas tributaire de sa culture. Chaque personne tient ses propres caractéristiques communicatives qui peuvent être influencées par sa culture, mais peuvent aussi être déviantes d'elle (Atieno-Okech et *al.*, 2016).

Les pages qui suivent, concernent l'étude des différents types de gestion de conflit interculturel, qui ont été observés et proposés par les chercheurs. Il s'agit de montrer que le domaine de la gestion des mésententes constitue un domaine multidisciplinaire qui a été influencé par la psychologie et le management des entreprises. Nous allons voir comment la gestion de mésententes interculturelles a été basée sur la théorie qui concerne la communication intraculturelle. Nous allons focaliser sur les schémas principaux de la gestion des conflits intra et interculturels. Rappelons que l'introduction a signalé que la plupart des recherches concernent plutôt la gestion des conflits interculturels et moins sur les malentendus. Ainsi, notre recherche s'appuiera sur les schémas mentionnés à la suite.

#### ***1.4.1 Les modèles intraculturels***

Avant d'entrer dans la recherche de la communication interculturelle, il est important de mentionner les études sur la communication intraculturelle, qui constituent le fondement pour la recherche sur la gestion des conflits interculturels. L'étude de la gestion des conflits interpersonnels relève tout d'abord du domaine de la psychologie. C'est vers la fin des années 1940, que la théorie des deux pôles coopération-compétition a été traitée par le psychologue Morton Deutch (1949). Afin de mieux

illustrer le sens de ces deux notions, nous allons recourir à un exemple que le chercheur propose :

Par coopération on entend des liens positifs d'interdépendance entre deux personnes qui facilitent l'accomplissement des buts communs. Par compétition, on entend les liens négatifs d'interdépendance qui favorisent l'un aux dépens de l'autre. Tout simplement, si vous êtes positivement liés à quelqu'un, vous vous noyez ou vous nagez ensemble. Si vous êtes négativement liés, l'un se noie et l'autre nage et *vice versa*. (Deutch, 2014: 24)<sup>8</sup>

Dans les années 60, Blake et Mouton (1964) ont développé un schéma proche du modèle précédent qui contient aussi deux dimensions : intérêt pour soi versus intérêt pour l'autre. La première dimension concerne la tendance de satisfaire nos propres intérêts et de protéger notre image lors d'une situation conflictuelle. La deuxième dimension concerne la tendance de satisfaire les intérêts de l'interlocuteur et de protéger son image. La combinaison de ces deux dimensions aboutit à cinq styles de gestion des situations conflictuelles:

- domination: l'intérêt d'une personne au dépens de l'autre
- échappement: échapper, éviter totalement la situation conflictuelle
- obligation: l'intérêt pour l'autre au dépens de son intérêt
- compromis: trouver une solution qui demande la concession des deux parties
- intégration: trouver une solution convenable pour les deux parties

Bien que ce schéma de Blake et Mouton se réfère à la gestion d'entreprises, il a influencé le domaine de la gestion des conflits interpersonnels, tout en conduisant à la conception d'autres modèles proposés dans les décennies suivantes.(Kim, 2016) Citons à titre indicatif le modèle de Kenneth Thomas (1976 in Spencer-Oatley et Franklin, 2009:123) qui propose aussi cinq orientations pour la gestion des conflits tout en s'inspirant du modèle précédent:

- négligence: indifférence envers la situation conflictuelle

---

<sup>8</sup> I identify two basic types of goal interdependence: positive (where the goals are linked in such way that the amount or probability of a person's goal attainment is positively correlated with the amount or probability of another obtaining his goal) and negative (where the goals are linked in such a way that the amount or probability of goal attainment is negatively correlated with the amount or probability of the other's goal attainment). To put it colloquially, if you're positively linked with another, then you sink or swim together; with negative linkage, if the other sinks, you swim, and if the other swims, you sink.

- apaisement: intérêt pour l'image de l'autre et pas pour soi
- domination: désir de s'imposer à l'autre
- compromis: compromis des parties concernés, la solution n'étant pas convenable pour les deux
- intégration: coopération pour trouver une solution qui satisfait les intérêts des deux parties.

#### ***1.4.2 Les modèles interculturels***

La première application du modèle de Blake et Mouton, en tant que modèle de gestion des conflits interculturels, s'effectue par Brown et Levinson en 1978 dans le cadre de leur théorie de la négociation de l'image (*Face negotiation theory*) (Kim: 2016). Tout en tenant compte les deux dimensions fondamentales de Blake et Mouton, ils procèdent à une comparaison des styles de gestion entre les cultures individualistes et collectivistes. Plus spécifiquement, dans les cultures individualistes (de l'ouest), les locuteurs choisissent des stratégies de gestion qui protègent leur propre image. Ils sont plus directs lorsqu'ils articulent leurs idées ou lorsqu'ils sont confrontés à une situation d'incompréhension. D'autre part, dans les cultures collectivistes (de l'est), on choisit les stratégies de gestion qui protègent l'image de l'autre. Le style communicatif est indirect et plus négociant afin d'éviter les tensions.

Dans le cas où deux interlocuteurs, appartenant à deux cultures respectives, essaient de communiquer, il est possible que le style communicatif de l'un soit interprété comme menaçant pour l'autre. L'image alors des interlocuteurs est en enjeu à cause de leurs différences culturelles sur le style de gestion du conflit en question (Ting-Toomey *in* Gudykunst et Kim, 1988).

De son côté, Simpson (1977 *in* Spencer Oatley et Franklin, 2009: 126) considère que « chaque culture montre des préférences spécifiques sur le type de gestion des situations conflictuelles » et propose un modèle de cinq styles de gestion:

- déni ou suppression du conflit (cultures asiatiques, collectivistes)
- pouvoir ou autorité pour l'affirmation du soi
- résolution au moyen d'un intermédiaire (asiatiques, pacifiques, africaines, arabes)
- consensus de groupe (cultures asiatiques hispaniques, afro-américaines)
- discussion directe du problème (cultures euro-américaines)

Ce modèle, a été critiqué par Spencer Oatley et Franklin (2009), qui le considèrent très généralisant et soulignent l'influence du contexte sur la gestion d'un conflit.

Un autre schéma de gestion, propose l'intervention d'un médiateur entre les participants. Ce schéma, développé par Harris et Moran en 1987, focalise sur les étapes employées par l'intermédiaire pour la gestion du conflit et se constitue de cinq composants.

Tout d'abord, nous décrivons le conflit de telle manière pour qu'il soit compréhensible dans les cultures concernées. Ensuite, nous analysons la situation, tout en tenant compte des deux points de vue culturels. Cela va nous guider sur le repérage de la source du conflit selon les cultures impliquées. Après cet étape, l'intermédiaire doit élaborer une solution au moyen des actions coopératives entre les parties impliquées. Finalement, on examine les résultats des actions proposées dans l'étape précédant. (Harris et Moran in Chen et Starosta, 1998:158)<sup>9</sup>

Un tel type de gestion requiert des compétences spécifiques de la part de l'intermédiaire sinon la situation pourrait se détériorer. Pour que ce schéma soit efficace, il est important de posséder des connaissances sur les rites culturels de chaque locuteur et des stratégies qui facilitent leur réconciliation. Il s'agit alors de posséder une conscience et une sensibilité interculturelles et ensuite de le transmettre aux locuteurs.

Par conscience interculturelle, on entend la connaissance des différences sur les valeurs, les croyances et les points de vue qui existent entre notre culture et les autres. Par sensibilité interculturelle, on entend la prise de conscience de ces différences, l'acceptation et le respect envers eux. (Chen et Starosta, 1998:158)<sup>10</sup>

Dans les cas précédents, nous avons vu des schémas qui comportent cinq styles de gestion. Les recherches qui seront mentionnées à la suite ont résumé le nombre des styles de gestion en trois à cause des similarités qui existent entre eux. Commençons

---

<sup>9</sup> Based on this ability, Harris and Moran(1987) proposed a five-step method of managing conflicts across cultures: 1) describe the conflict in a way understood in both cultures, 2) analyse the conflict from both cultural perspectives, 3) identify the basis for the conflict from two cultural viewpoints, 4) solve the conflict through synergistic strategies and 5) determine if the situation is working interculturally.

<sup>10</sup> In a nutshell, intercultural awareness includes the knowledge of values, beliefs and worldviews of our own and other's cultures and intercultural sensitivity dictates that we must understand not only the differences between our culture and another's but must also show the sincerity to acknowledge, respect and accept discovered differences.

par le schéma proposé par Filley et House (1969) en matière de la gestion des conflits. Il s'agit d'une typologie qui se focalise sur la convergence et la divergence des intérêts de chaque partie et qui rappelle le style binaire de Deutch (1949). Ils ont distingué trois types de gestion et les résultats qu'ils apportent sur les interlocuteurs :

Le premier style est nommé gain-perte (win-lose), c'est à dire, une partie va dominer et l'autre va céder aux demandes du premier. Le deuxième style, nommé perte mutuelle (lose-lose), concerne les stratégies qui évitent une confrontation directe et se terminent par le manque d'une résolution définitive. Le troisième style, gain mutuel (win-win), se termine par une solution acceptable par les parties impliquées. (Filley et House *in* Roloff, 2012: 237)<sup>11</sup>

La plupart des modèles dits triadiques, sont inspirés par l'œuvre de Blake et Mouton. Citons à titre indicatif le schéma de Lawrence et Putnam et de Kim et *al.* (*in* Kim, 2016: 7) qui ont résumé les cinq styles de gestion de Blake et Mouton en trois. Tous les deux se divisent en trois types de gestion qui comportent en général le compromis, le repérage d'une solution commune pour les parties opposées et l'imposition de l'un aux dépens de l'autre.

En ce qui concerne les malentendus interculturels, les recherches sur les styles de sa résolution sont limitées. Toutefois, il existe des conseils de la part des chercheurs concernant leur prévention et leur résolution. Tout en se référant spécifiquement aux malentendus interculturels, Gudykunst (2004 :28), propose trois options que les interlocuteurs peuvent suivre afin d'éviter l'avancement du malentendu en conflit :

La première option concerne le changement du sujet de la discussion, une fois le malentendu est repéré. La deuxième option concerne la négociation du malentendu, c'est à dire, la reformulation des énoncés et l'explicitation du contenu qui est considéré vague par l'interlocuteur. La troisième option, consiste à ignorer le malentendu et continue normalement la discussion.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Filley and House (1969) outline another set of three methods of conflict management: the win-lose method, the lose-lose method, and the win-win method. In the win-lose method, one party will lose in the conflict and the other will win. In the lose-lose situation, many people employ avoidance techniques rather than personally confront the other party. The last style of conflict, win-win, ultimately leads to both parties winning in the situation. It is called win-win because a final solution is reached that is acceptable to both parties.

<sup>12</sup> When misunderstandings are recognized within conversation, communicators have three options: 1) to stop the thread of conversation taking place by shifting topics, 2) to negotiate the misunderstanding, 3) to ignore the misunderstanding and continue the conversation.

Les modèles de la gestion des conflits étudiés fournissent des informations importantes sur le nombre des styles ou des stratégies qu'on peut employer pour les gérer et même pour les résoudre. La question alors qui surgit concerne la possibilité que les mêmes styles de gestion soient en vigueur pour les malentendus. Comme nous avons vu, il existe un seul chercheur qui s'est occupé de ce sujet. Il faut se demander alors si le nombre limité des recherches sur la gestion des malentendus indique qu'ils peuvent être gérés de la même façon qu'un conflit. Il est également important de mettre l'accent sur l'usage, par certains chercheurs, du terme « stratégie de gestion ». La gestion constitue-t-elle un processus conscient ou inconscient lors du cas d'un malentendu ? Une autre question concerne la possibilité d'application de ces modèles et schémas de gestion sur la vie sociale quotidienne. Comme les théories ont montré, la gestion des conflits a tiré d'influence du domaine de management des entreprises. Il reste à montrer si ces modèles peuvent être appliqués lors de l'interaction de la vie quotidienne et hors d'un contexte professionnel.



## Partie 2 – La recherche

Cette section consiste en la présentation de la recherche. Le but de cette recherche est l'examen de la gestion du malentendu interculturel et ses conditions d'émergence. Cela nécessite la description des objectifs, de la nature et des outils de la recherche, et des méthodes utilisées. La dernière partie de cette section porte sur à l'analyse des données repérées lors de la recherche ainsi que sur les résultats obtenus.

### 2.1. Identité de la recherche

#### 2.1.1 *Objectifs et hypothèses de la recherche*

L'objectif se focalise au repérage des situations de malentendus interculturels, du contexte de leur apparition et des possibilités de leur gestion. Cela consiste à repérer les stratégies de gestion utilisées par des individus d'origine différente lors d'un malentendu interculturel qui s'est passé pendant leur séjour en Grèce.

Les axes de cette étude portent sur a) l'étude des causes du malentendu interculturel et le contexte dans lequel il se manifeste (professionnel, universitaire, interpersonnel); b) identification des types de gestion employés lors d'une situation de malentendu interculturel; c) l'étude des raisons qui ont influencé le choix d'un certain type de gestion; d) le repérage des raisons qui ont facilité ou empêché la résolution du malentendu et e) l'impact du malentendu sur les participants et sa prise de conscience.

#### 2.1.2 *Public – Échantillon*

La recherche s'intéresse à un public de jeunes étrangers résidant en Grèce dans le cadre de leurs études ou obligations professionnelles. Notre échantillon se comporte d'étudiants et stagiaires qui se trouvent à Athènes. Le nombre des personnes qui font partie de l'échantillon est sept, dont quatre sont étudiants et trois stagiaires ou employés. Il existe cependant des cas doubles caractérisant une seule personne, ce qui augmente le nombre d'incidents à étudier au nombre de neuf. Tous les sujets sont d'origine étrangère dont quatre sont européens (anglaise, française, espagnole, russe) et trois d'origine africaine ou asiatique (congolaise, égyptienne, turque). Par

conséquent, l'échantillon est composé de sujets hétérogènes appartenant à des cultures différentes.

### ***2.1.3 Type et outil de recherche***

La recherche est de type qualitatif. Elle est fondée sur l'analyse de contenu d'une série de témoignages des jeunes locuteurs de différentes langues qui résident actuellement ou ont passé quelque temps en Grèce. Par recherche qualitative, on entend « le recueil des données verbales permettant une démarche interprétative » (Aubin-Auger *et al.*, 2008: 143). Par analyse de contenu, on entend « la recherche qui a pour objectif de recueillir et traiter des données mentionnées dans un texte pour le caractériser ou caractériser son auteur (personne, groupe ou organisation) » (Lotarski, 2007 :1).

Cette recherche est organisée en deux étapes avec deux outils différents qui se sont déroulées en deux moments différents et pour des raisons différentes. La première étape concerne le repérage des témoignages des étrangers, publiés en ligne. Cette étape, déroulée pendant la période avril-mai 2017, vise à la prise en compte de la situation déjà existante au sujet des malentendus et au repérage des témoignages spontanés. La deuxième étape consiste au déroulement des entretiens avec des étudiants pendant le mai 2017, et vise au repérage des réponses plus conscientes au sujet de la gestion et à la découverte des éléments supplémentaires qui contribuent à l'approfondissement de notre sujet.

#### *1<sup>e</sup> étape*

Cette première étape de la recherche entreprendre le repérage des cas de malentendus interculturels survenus lors d'un séjour en Grèce. Elle se focalise sur les témoignages publiés en ligne dans les forums de discussion de la vie en Grèce et les blogs personnels des étrangers vivant en Grèce et, plus spécifiquement, à Athènes. Ces témoignages s'avèrent utiles pour le repérage des éléments plus spontanés en matière du sujet de cette étude. Cependant, leur nombre limité et notre volonté d'approfondir sur les conditions d'apparition des malentendus et les raisons derrière le choix de gestion, nous ont amenée à effectuer des entretiens semi-directifs avec d'autres individus.

## 2<sup>e</sup> étape

Ces entretiens ont été réalisés avec des étudiants qui font les études à Athènes. Les participants ont été cherchés parmi les étudiants étrangers qui apprennent la langue grecque dans le centre des langues étrangères de l'Université d'Athènes<sup>13</sup>. Nous avons repéré aussi des participants par l'intermédiaire du bureau de réception des étudiants Erasmus de l'Université d'Athènes (*Erasmus Student Network*). De cette façon, nous sommes parvenus à rencontrer des étudiants en tête à tête et à effectuer des entretiens avec eux.

Les questions adressées aux étudiants sont fondées sur les axes de la vie universitaire et sociale des étudiants, les difficultés éventuelles lors de leur séjour en Grèce ainsi que leurs représentations de la culture grecque par rapport à leur culture d'origine. Il s'agit de questions ouvertes de qualité générale qui deviennent plus spécifiques vers la fin de l'entretien. Les questions sur la vie sociale, universitaire, quotidienne des étudiants consistent à inciter le rappel éventuel d'un incident de malentendu dans un de ces domaines. Les questions sur la culture grecque visent à sa comparaison avec leur culture d'origine et au repérage de leur point de vue sur leurs différences culturelles. Les autres questions portent explicitement sur l'existence éventuelle de malentendus avec des indigènes et la manière de leur gestion. Il faut noter que l'entretien s'est déroulé oralement, et les questions étaient répondues sans être préparées par les étudiants.

Les questions posées lors des entretiens sont les suivantes:

- Pourriez-vous nous parler un peu de vous-même? (Pays d'origine, parcours éducatif, motivations pour faire ses études/stage en Grèce etc.)
- Quelles étaient vos impressions sur la culture/le peuple grec avant de venir ici?
- Vous trouvez des points similaires ou différents par rapport à votre culture d'origine?
- Quelles sont vos impressions sur la vie à Athènes?

---

<sup>13</sup> [Didaskaleion Xenon Glosson Ethnikou kai Kapodistriakou Panepistimiou Athinon].

- Vos impressions initiales de la culture grecque ont changé par rapport au début?
- Avez-vous des incidents de malentendu à raconter qui se sont passés entre vous et les Grecs ?
- Quelles sont d'après vous les origines de ce malentendu ?
- Comment avez-vous essayé d'y faire face ?

#### ***2.1.4 Déroulement de la recherche***

##### *1<sup>e</sup> étape*

La recherche a duré presque deux mois, d'avril en mai 2017. Initialement, des témoignages ont été repérés sur les blogs personnels des étudiants, les sites électroniques consacrés aux voyages et à la Grèce et les fora de discussions générales, tout en choisissant les sous-catégories traitant les voyages, la vie en Grèce ou les études à l'étranger. Nous avons focalisé sur les pages et les discussions concernant la Grèce et nous avons sélectionné les articles et les réponses qui nous ont paru pertinents pour notre recherche. Tous les témoignages qui ont été rédigés en anglais ont été traduits en français pour être conformes à la langue de rédaction du mémoire.

##### *2<sup>e</sup> étape*

Pour ce qui est du volet de la recherche réalisé à partir d'entretiens, nous avons tout d'abord contacté les services administratifs mentionnés ci-dessus. Par l'intermédiaire des personnes liées à ces services, un appel de participation a été communiqué sur leur page officiel aux réseaux sociaux invitant des étudiants de nous contacter individuellement par voie de courriel électronique. Ensuite, nous avons fixé des rendez-vous avec ceux qui ont répondu à notre demande. Les entretiens se sont déroulés dans des lieux publics, (cafétérias), au centre de la ville en trois occurrences : le premier s'est déroulé le 11 mai et a duré 15 minutes environ, la deuxième le 21 mai avec une durée de 18 minutes et le troisième le 30 mai, durant 22 minutes. Lors de l'entretien nous avons enregistré leurs témoignages afin de pouvoir les transcrire et les étudier plus tard. Les entretiens ont été déroulés en français, avec les participants congolaise et français. L'étudiante espagnole a préféré son déroulement en grec.

Il est important de noter que tout au long des entretiens, les étudiants ont raconté des incidents de malentendu lors de leurs réponses sur les différences culturelles entre leur

pays d'origine et la Grèce. Il semble qu'ils n'ont pas considéré ces incidents comme cas de malentendu mais le résultat des différences culturelles. Les participants ont hésité de nommer leurs récits en termes de malentendu.

### **2.1.5 Traitement des données**

En ce qui concerne le traitement des données, nous avons analysé les témoignages au moyen d'une grille d'analyse qui comporte les axes de la recherche, à savoir : Les critères de la grille d'analyse utilisée portaient sur 3 axes : 1. Le contexte et le profil des participants, 2. la description du malentendu, les causes et son impact sur la communication et, enfin, 3. son éventuelle gestion.

Axes d'analyse	
1. Contexte et participants	
	1a. Lieu
	1b. Moment
	1c. Langue utilisée
	1d. Origine des participants
2. Description du malentendu	2a. Causes 2b. Effets et impact sur la communication
3. Gestion	3a. Prise de conscience 3b. Tentatives de remédiation

À partir de cette grille, nous procéderons à l'analyse des données issues des deux étapes de la recherche, afin que nous puissions arriver à la formulation des constatations.

### **2.1.6 Difficultés et Contraintes de la recherche**

Tout au long du déroulement de notre recherche, nous ont dû faire face à des facteurs divers qui créaient des complications. La restriction principale dans toutes les deux étapes porte sur l'échantillon limité.

En ce qui concerne la première étape, il faut noter comme contrainte la quantité relativement grande et la diversité des témoignages à lire et le temps investi pour la sélection de ceux qui étaient relatifs au sujet spécifique de cette recherche. Plus précisément, la plupart des blogs estudiantins visités n'ont pu pas fournir des informations pertinentes. Le public faudrait être élargi afin d'inclure aussi des

personnes qui effectuent des stages pratiques ou travaillent en Grèce. Le manque de témoignages en français nous a obligée à nous appuyer sur des témoignages en anglais et de les traduire afin de faciliter la lecture des analyses et la cohésion du texte.

Concernant la deuxième étape, la première restriction portait sur le temps limité que nous avons à notre disposition. La période de la recherche concerne la période de retour au pays d'origine pour plusieurs étudiants, et en particulière pour ceux en programme d'échange. Cela explique la participation limitée aux interviews. De plus, pendant chaque interview, nous devions toujours orienter les réponses des participants vers le sujet du malentendu à cause de la diversité de leurs réponses

## 2.2 Analyse des données

Cette partie entreprendre l'analyse des données émanant des deux étapes de notre recherche. Elle présente, en premier lieu, les données repérés des témoignages tirés des sites consultés et, en deuxième lieu, l'analyse des entretiens effectués avec les étudiants qui ont répondu à notre appel.

### 2.2.1 Première étape : Analyse des témoignages repérés sur des sites électroniques

#### *Témoignage A : Il s'agit du témoignage d'un étudiant turc tiré du forum Quora*

« Le geste appelé *moutza.*, il s'agit en effet tout simplement de montrer l'intérieur de sa main à quelqu'un. Même si je viens d'un pays voisin, je n'ai jamais entendu parler du sens insultant de ce geste. Quand je négociais le prix d'un souvenir au marché, j'ai montré de la main le numéro cinq et j'ai fait ma main comme dessus. (Image du geste) Je ne vais pas oublier le visage abasourdi du vendeur et après ses rires avec deux autres collègues. Je n'avais aucune idée sur ce qui se passait et j'ai essayé de comprendre ce qui était bizarre avec moi. L'homme alors m'a expliqué le fond historique [*sic*] de ce geste. Même si tout cela s'est très vite passé, mon t-shirt était trempé de sueur à cause de mon embarras et stress à ce moment-là.

Heureusement, j'avais été averti du sens de « thumbs up » à Athènes [*sic*], avant de le pratiquer pour montrer mon appréciation d'un plat délicieux au restaurant.»

Axes d'analyse	Extraits d'intérêt	Remarques
----------------	--------------------	-----------

1. Contexte et Participants	1a. Lieu	« Quand je négociais le prix d'un souvenir au marché, j'ai montré de la main le numéro cinq et j'ai fait ma main comme dessus. »	Le malentendu s'est passé dans un marché touristique
	1b. Moment et circonstances	« J'ai montré de la main le numéro cinq et j'ai fait ma main comme dessus »	Il se manifeste lors de la négociation du prix.
	1c. Langue utilisée		Il n'y a pas d'indication sur la langue utilisée par les interlocuteurs.
	1d. Origine des participants		Un étudiant turc et un vendeur grec
2. Description du malentendu	2a. Causes	2a. « Même si je viens d'un pays voisin, je n'ai jamais entendu parler du sens insultant de ce geste. »	L'étudiant a employé un geste qu'il a cru commun dans les deux pays à cause de leur proximité.
	2b. Effets et impact sur la communication	2b. « Je ne vais pas oublier le visage abasourdi du vendeur et après ses rires avec deux autres collègues. « « Même si tout cela s'est très vite passé, mon t-shirt était trempé de sueur à cause de mon embarras et stress à ce moment-là. »  » Heureusement, j'avais été averti du sens des pouces vers le haut à Athènes, avant de le pratiquer pour montrer mon appréciation d'un	Rupture sur la communication. Confusion chez l'étudiant turc et ensuite son insécurité comportementale sur l'usage d'autres gestions

		plat délicieux au restaurant. »	
3. Gestion	3a. Prise de conscience	« Je n'avais aucune idée sur ce qui se passait et j'ai essayé de comprendre ce qui était bizarre avec moi. »	L'étudiant a compris que son comportement était incorrect à cause des réactions des vendeurs.
	3b. Tentatives de remédiation	« Je n'avais aucune idée sur ce qui se passait, j'ai essayé de comprendre ce qui n'allait pas avec moi et l'homme m'a expliqué le fond historique (sic) de ce geste.»	La gestion s'effectue de la part du vendeur grec par l'emploi de la discussion directe.

Tableau 1: Témoignage A

Ce cas concerne un malentendu comportemental dû à un geste différemment interprété par les deux interlocuteurs. L'incident se passe dans un marché de souvenirs, entre un client turc et un vendeur grec. Ce lieu constitue un endroit où la rencontre entre les indigènes et les touristes étrangers est fréquente. Cela signifie que les vendeurs de ce lieu se trouvent en contact continu avec des personnes d'origine étrangère. Ainsi, il est possible qu'ils soient plus ouverts à leurs comportements.

Le client a essayé d'indiquer le prix qu'il pouvait payer lors d'une négociation commerciale. Il a employé un geste dont il considère commun entre son pays d'origine et le pays visité. Toutefois, il observe que son geste a provoqué des réactions inattendues chez le vendeur et ses collègues. Le client demande alors des explications, car il voit que son message n'est pas transmis et qu'il est interprété différemment. La communication entre eux n'est pas réussie. Ce malentendu est dû à l'impression de l'étudiant turc que le geste ne pourrait pas être interprété différemment. L'étudiant a l'impression que la proximité entre les deux pays renforce le rapprochement des habitudes communicationnelles. Toutefois, la réaction du vendeur devant son geste



dément sa représentation. Il comprend alors que son geste n'a pas la même signification dans le pays d'accueil.

Le vendeur, reconnaissant que le client n'est pas au courant des habitudes comportementales de son pays, se met à expliquer la signification du geste pour le prévenir des situations embarrassantes à l'avenir. Malgré les premières réactions, le malentendu se termine par la réconciliation des deux parties et à la prise de conscience de l'étudiant turc sur la variété des significations parmi les cultures sur le même geste. Examinons maintenant l'impact de cette rencontre sur la communication et leur comportement en général. Avant la réconciliation, le client se trouvait dans une situation émotionnelle bouleversée. Il se sentait embarrassé et ignorant de l'effet de son comportement. La magnitude du choc qu'il a subi, devient évidente dans l'énoncé « Mon T-shirt était plein de sueur à cause de l'embarras et la honte que j'éprouvais ». Après la réconciliation, qui s'effectue grâce à des questions de la part de l'étudiant turc et le vendeur grec, on voit que l'étudiant demande des explications sur d'autres gestes pour éviter des situations pareilles à l'avenir.

### ***Constatations :***

Cet incident nous montre l'importance du rôle du contexte dans la gestion et la résolution des malentendus interculturels. L'attitude du vendeur grec qui reste calme et clément devant le geste insultant du client turc, peut être attribué à des expériences similaires qu'il avait rencontrées au passé. Son contact constant avec des touristes l'a conduit à l'empathie envers l'Autre et le différent. Il procède même à expliquer à son client le sens de son geste, afin de le protéger des situations pareilles ou pires. Grâce à cela, le malentendu a été résolu. Du côté du client turc, nous voyons l'avancement de ses réactions et sa pensée. Avant l'incident, le client croit que les rites comportementaux de sa culture, comportent la même signification partout. Il procède alors à les utiliser dans un pays étranger. Après l'incident, il se sent stressé et embarrassé à cause de sa présomption de similitude entre les cultures des deux pays. Une fois qu'il a pris conscience de sa faute, il demande le sens d'autres gestes, considérés jusqu'à ce moment-là comme applicables partout, afin de vérifier leur sens avant de les utiliser. Sa pensée et son comportement ont été modifiés à cause de ce malentendu à un tel niveau qu'il procède à une gestion prospective sur d'autres gestes.

***Témoignage B: L'extrait suivant fait partie du blog d'une employée anglaise, repéré sur la plate-forme xpatathens.com***

Dans ce témoignage, nous avons repéré deux cas de malentendu que nous allons présenter par la suite séparément :

***Premier cas :***

« Ftou ftou ftou ... » a dit la vieille dame au supermarché en me crachant trois fois. Ok pas au sens propre, mais j'aidais cette petite vieille dame, toute habillée en noire, d'emballer ses courses. « Efharisto copella », a-t-elle proclamé (Merci, jeune fille), et après elle a fait un bruit de cracher dans ma direction avec le bras levé vers mon visage. Le mot choc n'est pas suffisant pour décrire mes sentiments... j'étais à peine un mois dans le pays et j'essayais de m'adapter aux idiosyncrasies de la culture grecque. Je ne pouvais pas réaliser que je serais confrontée avec hostilité après une action de politesse!

« C'est une bonne chose, ne t'inquiète pas! », ma copine grecque m'a-t-elle dit en rigolant quand nous avons pris un café cet après-midi-là. « Tu l'as aidée, elle t'a trouvée belle, elle te donne alors un symbole négatif afin d'exorciser la jalousie qui viendra à ton chemin, à cause de ta gentilles. » C'était la première fois que j'ai entendu qu'être craché était un compliment, première fois pour tous, je pense. « Est-ce qu'on va prendre un autre verre? » lui ai-je demandé. Ma copine grecque a grogné et tapé mon genou. « C'est pas nécessaire. Nous pouvons rester ici pendant trois heures juste avec un seul verre, si nous le souhaitons », ma copine m'a tapé au genou pour m'assurer. J'ai regardé autour de moi: le vieux couple était toujours au coin depuis notre arrivée, ça fait une heure, et je n'ai pas vu le serveur de les approcher même une seule fois. Ça c'était une autre différence: les gens prennent leur temps pour se calmer sans le stress d'acheter, acheter, acheter. »

Axes d'analyse		Extraits d'intérêt	Remarques
1. Contexte et Participants	1a. Lieu	« Ftou ftou ftou ... » a dit la vieille dame au supermarché en me crachant trois fois. »	Le malentendu se passe au supermarché.
	1b. Moment et	« J'étais à peine un	L'anglaise se trouve

	circonstances	mois dans le pays et j'essayais de m'adapter aux idiosyncrasies de la culture grecque. »	en Grèce depuis un mois.
	1c. Langue utilisée	. « Efharisto kopela. »	Lors du malentendu, la langue utilisée est le grec. Lors de la gestion, la langue utilisée est l'anglais.
	1d. Origine des participants		L'anglaise et une vieille dame grecque.
2. Description du malentendu	2a. Causes	2.a « Je ne pouvais pas réaliser que je serais confrontée avec hostilité après une action de politesse! »	La vieille dame voulait exprimer son remerciement en employant un geste qui a été mal perçu par l'anglaise.
	2b. Effets et impact sur la communication	2b « Le mot choc n'est pas suffisant pour décrire mes sentiments. »  « ...première fois pour tous, je pense. »	En premier temps l'anglaise se sent choquée par le comportement de la vieille dame.  Mais elle essaie de s'adapter aux habitudes du pays.
3. Gestion	3a. Prise de conscience	« C'était la première fois que j'ai entendu qu'être craché était un compliment, première fois pour tous, je pense. »	L'anglaise a compris la signification du malentendu plus tard.
	3b. Tentatives de remédiation	« C'est une bonne chose, ne t'inquiète pas! », ma copine grecque m'a-t-elle dit en rigolant quand nous	L'anglaise demande des explications par sa copine grecque. La gestion s'effectue alors au moyen d'un médiateur.

		avons pris un cafés cet après-midi-là.»	
--	--	---	--

**Tableau 2 :Témoignage B.1**

Prenons la première situation entre l'anglaise et la vieille dame. L'employée se trouve en Grèce depuis un mois et avoue qu'elle a déjà observé les différences culturelles entre le pays d'accueil et le pays d'origine. Lors de sa rencontre avec la vieille dame, elle essaie de l'aider avec les courses du supermarché et la vieille dame, tout en étant reconnaissant de son action, elle utilise un rite comportemental grec : le crache pour exorciser le mauvais œil et pour donner de bonne chance. L'anglaise, de son côté, étant ignorante de cette habitude, perçoit ce geste comme une menace ou un indice de haine. Il s'agit alors d'un malentendu comportemental relevant des différences au niveau de gestes et de proximité entre les deux personnes.

Cependant, bien qu'elle se sente insultée par le geste de crache, elle ne demande pas d'explications directement. Elle recourt alors à un intermédiaire, sa copine grecque qui peut déchiffrer le comportement de la dame. Le recours à cette médiatrice culturelle peut être expliqué par la durée de son séjour en Grèce: il y avait un mois qu'elle se trouvait dans un pays étranger, il est possible alors qu'elle se trouve encore en insécurité lors de ses interactions avec les indigènes ou peut-être cela est dû à la nature du malentendu qui a créé un choc plutôt. Elle s'adresse alors à un médiateur, une personne qu'elle connaît et qui appartient à la culture du pays d'accueil, afin d'expliquer le comportement inattendu de la vieille dame. Après l'explication de ce geste, elle prend conscience des différences culturelles qui existent autour d'elle et essaie alors de s'adapter et de développer un esprit ouvert envers les habitudes et les coutumes grecques.

***Constatations :***

Dans cet incident, nous mettons l'accent sur l'avancement des réactions de l'anglaise. Au début elle se sent inquiète et menacée devant les différences culturelles rencontrées. Elle observe des différences culturelles dans plusieurs aspects de la vie sociale et interpersonnelle, tout en constatant l'attitude nonchalante par rapport au temps de la part des Grecs. Ensuite et avec l'aide de sa copine, elle se sent plus à l'aise

et commence à s'habituer à la culture grecque. Il devient évident que le rôle du médiateur peut faciliter la gestion et la résolution d'un malentendu interculturel, ainsi que la compréhension envers les autres cultures.

### *Deuxième cas*

«.Mais la Grèce n'a pas seulement de différences culturelles sympas. Il existe encore des choses incompréhensibles pour moi, auxquelles je ne peux pas m'adapter, malgré les quatre années que j'habite ici. Je ne pourrais jamais comprendre la mentalité de « Je fais ce que je veux » qui imprègne tous les aspects de la société. Des exemples comme ne pas porter la ceinture dans la voiture ou le casque quand ils conduisent les motos. Malgré le fait que ces lois sont faites pour protéger les gens en cas d'accident, les gens pensent que lorsqu'il s'agit d'une loi, il faut la désobéir. Je porte toujours ma ceinture dans les taxis et je me rappelle une fois où le chauffeur se sentait insulté à cause de cela! J'ai essayé de lui expliquer que ce n'était pas lui à qui je ne faisais pas confiance, mais que ce sont les autres conducteurs qu'on ne peut pas contrôler. Il faut alors se protéger. Long silence. « You have right copella « il a proclamé avec son anglais pidgin. « Apo pou ise?» (Tu viens d'où?). Lorsque je lui ai dit que j'étais anglaise, il a hoché la tête sagement, comme tout était éclairé maintenant. C'était presque comme un « Bien sûr ».

Après ce sont les fumeurs dans les bars et les cafés. Je ne suis pas sûre si c'est légal de fumer dans les bars, mais tout le monde le fait. Ok, certains bars l'interdisent mais la majorité est tolérante. C'est mon pire tracas: je dois toujours prendre une douche chaque fois que je reviens chez moi pour laver l'odeur des cigarettes de mes cheveux et mes vêtements. En général, j'aime beaucoup ce pays. Le fait de voir des vieux gens ou des jeunes s'embrasser dans la rue, est rafraîchissant, naturel. Les gens savent comment vivre en Grèce et ce pays m'a aidée à suivre cette tendance. Accepter les difficultés doucement: très tôt on va

embrasser la culture de son pays et commencer à se comporter comme des indigènes. (mais moi, je porte toujours ma ceinture dans les voitures). »

Axes d'analyse		Extraits d'intérêt	Remarques
1. Contexte et Participants	1a. Lieu	« Je porte toujours ma ceinture dans les taxis et j me rappelle une fois où le chauffeur se sentait insulté à cause de cela ! »	Le malentendu se passe dans un taxi.
	1b. Moment et circonstances	« Il existe encore des choses incompréhensibles pour moi, auxquels je ne peux pas m'adapter, malgré les quatre années que j'habite ici. »	L'anglaise se trouve en Grèce depuis quatre années.
	1c. Langue utilisée	« You have right copella » « Apo pou ise? »	Lors du malentendu, la langue utilisée est l'anglais au début et après le grec.
	1d. Origine des participants		L'anglaise et un conducteur du taxi.
2. Description du malentendu	2a. Causes	2.a « Je porte toujours ma ceinture dans les taxis et je me rappelle une fois où le chauffeur se sentait insulté à cause de cela »	L'anglaise porte la ceinture de sécurité mais le chauffeur grec croit qu'elle redoute sa capacité de conduire.
	2b. Effets et impact sur la communication	2b. « Accepter les difficultés doucement : très tôt on va embrasser la culture de son pays et	L'anglaise se montre ouverte envers les habitudes grecques, toutefois elle continue à garder les habitudes qu'elle croit corrects.

		<p>commencer à se comporter comme les indigènes (mais moi, je porte toujours ma ceinture dans les taxis). »</p> <p>« Lorsque je lui ai dit que j'étais anglaise, il a hoché la tête sagement, comme tout était éclairé maintenant. C'était presque comme un « Bien sûr ».</p>	<p>Le conducteur a attribué le comportement de l'anglaise à sa nationalité.</p>
3. Gestion	3a. Prise de conscience	« Lorsque je lui ai dit que j'étais anglaise, il a hoché la tête sagement, comme tout était éclairé maintenant. C'était presque comme un « Bien sûr »	L'anglaise a compris que son comportement a été attribué à sa culture.
	3b. Tentatives de remédiation	« J'ai essayé de lui expliquer que ce n'était pas lui auquel je n'avais pas confiance, mais ce sont les autres conducteurs qu'on ne peut pas contrôler. Il faut alors se protéger. »	L'anglaise explique directement au chauffeur qu'elle suit simplement les lois de comportement routier.

**Tableau 3 Témoignage B.2**

L'incident décrit se déroule entre l'anglaise et un conducteur du taxi. Elle se trouve en Grèce depuis quatre ans, cela signifie qu'elle est déjà habituée à la culture d'accueil. Cependant, elle reste catégorique envers le respect des lois et des codes comportementaux. Elle porte la ceinture de sécurité dans le taxi car elle suit les règles de comportement civique. Son comportement est mal interprété par le conducteur car il considère qu'elle ne fait pas confiance à sa façon de conduire.

Le malentendu se porte sur les différences en matière d'obéissance aux lois routières. L'anglaise alors procède à lui expliquer que porter la ceinture dans les moyens de transportation constitue la norme et pas une insulte. Nous observons donc que, après son séjour prolongé en Grèce, l'anglaise emploie maintenant une gestion plus directe avec son interlocuteur due à son adaptation à la culture grecque.

De son côté le conducteur, exprime son accord avec le point de vue de l'anglaise et demande sa nationalité. Lorsqu'il obtient l'information désirée, il exprime son soulagement explicitement car il considère que les étrangers (et dans ce cas les Anglais) suivent toujours à la lettre les lois. Dans ce cas alors, le conducteur a considéré le comportement de l'anglaise comme indicatif de sa culture. Il a fondé son jugement au stéréotype selon lequel les Anglais comme des personnes froides qui suivent les lois et les règles à la lettre et qui n'acceptent pas la mentalité méditerranéenne.

### *Constatations :*

Malgré la conclusion paisible du malentendu, nous observons l'impression négative qu'il a laissée sur l'étudiante qui possède un esprit critique sur l'adoption des habitudes du pays d'accueil. Elle accepte de façon positive les différences culturelles qui existent entre les deux pays mais elle ne fait pas de compromis en matière de respect du code routier ou de la loi anti-tabagiste.

Les deux expériences de la stagiaire anglaise nous offrent deux éléments intéressants : Le premier constitue le changement du style de gestion qu'elle emploie. Au début de son séjour elle évite toute confrontation et se recourt à une personne familière indigène pour demander d'explications. Quatre ans plus tard, elle semble avoir plus d'estime et adopte un style plus direct lors du malentendu avec le chauffeur. La période de séjour au pays d'accueil influence alors le style de gestion employée lors d'un malentendu.



Le deuxième élément concerne ses réactions envers les malentendus et les différences culturelles qui constituent un témoignage des étapes vers la prise de conscience interculturelle. Son témoignage nous rappelle les étapes vers la relativisation de l'échelle Bennet (1.1.2).

Témoignage C : L'extrait constitue la réponse d'une utilisatrice russe à un sujet de discussion dans le forum reddit.com.

[nastya\_david\_1990] ma copine grecque m'a aidée au déménagement, ma mère était présente aussi. Quand on a fini, ma mère voulait lui montrer sa reconnaissance et elle l'a embrassée trois fois, en Russie on embrasse trois fois aux joues. C'était drôle car ma copine était surprise après la bisse, ma mère alors lui a expliqué qu'en Russie on fait comme ça. Elle a souri et a dit ok.

Axes d'analyse		Extraits d'intérêt	Remarques
1. Contexte et Participants	1a. Lieu		Pas d'indice explicite, on suppose devant la maison de la russe.
	1b. Moment et circonstances	« ma copine grecque m'a aidée au déménagement »	Pendant le déménagement de l'étudiante russe.
	1c. Langue utilisée		Pas d'indice explicite, on suppose l'anglais ou le russe.
	1d. Origine des participants	« ma copine grecque m'a aidé avec le déménagement »	La mère de l'étudiante russe et une copine grecque.
2. Description du malentendu	2a. Causes	2.a. « Quand on a fini, ma mère voulait montrer sa reconnaissance à elle et elle l'a embrassé trois fois, en Russie on s'embrasse trois fois	La mère de l'étudiante a embrassé trois fois son amie pour montrer sa gratitude.

		aux joues. »	
	2b. Effets et impact sur la communication	2.b. « C'était drôle car ma copine était surprise après la bisse. »	Rupture de communication. La copine grecque a réagi à ce comportement.
3. Gestion	3a. Prise de conscience	« Elle a souri et dit ok. »	Compréhension de la signification du geste par la copine grecque.
	3b. Tentatives de remédiation	« ma mère alors lui a expliqué qu'en Russie on fait comme ça.»	Ayant aperçu la réaction de l'étudiante grecque, la mère a procédé à l'explication de son geste.

**Tablea 4: Témoignage C**

Les participants de cette interaction sont la mère de l'utilisatrice russe qui est l'émetteur du message et sa copine grecque qui est le récepteur. La copine grecque a aidé la Russe et sa mère lors de leur déménagement. Le malentendu alors se passe entre les personnes qui se connaissent déjà. La mère, tout en désirant d'exprimer sa gratitude envers la copine grecque, a utilisé un geste d'affection/gratitude qui s'applique dans son pays d'origine.

Toutefois, elle a vite observé la réaction de la Grecque et sa surprise après sa démonstration d'affection. Elle prend conscience alors que la signification de son geste n'est pas connue dans le pays d'accueil et qu'elle a procédé à une explication de son comportement. La Grecque de son côté, après l'explication de la signification de ce geste adopte une attitude positive et montre sa compréhension avec un sourire.

***Constatations :***

Ce malentendu est dû au comportement inattendu de la mère envers la copine grecque. Encore une fois il s'agit de l'application d'un rite communicatif dans un contexte qui ne reconnaît pas sa signification. La complexité de la communication interculturelle et la diversité des habitudes communicatives sont encore une fois mises en évidence. Toutefois il se passe au niveau interpersonnel entre deux personnes qui se connaissent déjà et se résout facilement. Le degré d'intimité entre les interlocuteurs peut jouer alors un rôle important dans la gestion et la résolution du malentendu. La compréhension de la part de la Grecque montre l'existence d'une conscience interculturelle et d'une attitude tolérante envers l'inconnu. Son amitié avec la fille russe, pourrait influencer sa perception envers les différences culturelles ce qui facilite la gestion efficace et la résolution du malentendu.

***Témoignage D : L'extrait constitue la réponse d'un utilisateur égyptien à une discussion dans le forum reddit.com***

[money\_talks] Les pigeons. Il y a beaucoup de pigeons à Athènes, ça m'a paru étrange. Et les noms des gens aussi. Quand je suis arrivé la première fois pour enregistrer aux services sociaux, c'était obligatoire pour commencer à travailler, la responsable m'a demandé mon nom complet et quand j'ai répondu, elle était choquée (je viens d'Égypte et notre nom complet inclut notre nom, prénom, prénom de père, prénom de grand-père et avec cela on évite les confusions avec d'autres personnes). Elle a continué à demander mon nom complet, elle ne pouvait pas comprendre. On avait un traducteur avec nous, il lui a expliqué alors. S'il n'était pas avec nous, je pense que serais jusqu'aujourd'hui là-bas.

Axes d'analyse		Extraits d'intérêt	Remarques
1. Contexte et Participants	1a. Lieu		Dans un bureau des services sociaux.
	1b. Moment et circonstances	« Quand je suis arrivé la première fois pour	Pendant l'inscription aux services sociaux. L'égyptien est arrivé

		enregistrer aux services sociaux. »	récemment en Grèce.
	1c. Langue utilisée		Pas d'indice explicite, on suppose l'anglais ou l'égyptien.
	1d. Origine des participants		Un égyptien et une fonctionnaire grecque.
2. Description du malentendu	2a. Causes	2.a. « Elle a continué à demander mon nom complet, elle ne pouvait pas comprendre. »	Le fonctionnaire ne peut pas comprendre le nom complet de l'égyptien.
	2b. Effets et impact sur la communication	2.b « Elle a continué à demander mon nom complet, elle ne pouvait pas comprendre. »  « S'il n'était pas là-bas, je pense que je serais jusqu'aujourd'hui là-bas. »	Rupture de communication. La fonctionnaire répète sa question car elle reçoit une réponse inattendue par l'égyptien.  La situation est stressant pour l'égyptien.
3. Gestion	3a. Prise de conscience	« Le nom des gens m'a paru étrange. »	L'égyptien comprend postérieurement les différences entre les deux cultures.

	3b. Tentatives de remédiation	« On avait un traducteur avec nous, il lui a expliqué alors. »	Gestion au moyen d'un intermédiaire.
--	-------------------------------	--	--------------------------------------

**Tableau 5: Témoignage D**

Le malentendu étudié ici concerne les différences qui existent en matière de la vie sociale et familiale. Il s'agit du cas d'un Égyptien venu à Athènes pour travailler. Avant le début de son travail, il doit bien sûr effectuer les processus bureaucratiques dans les services sociaux. Lors d'une telle tâche, il doit donner son nom complet au fonctionnaire. Comme il nous explique, le nom complet d'une personne en Égypte comporte son nom, son prénom, le prénom de son père et le prénom de son grand-père. Grâce à ce type de dénomination, selon la culture égyptienne, on évite la confusion entre deux personnes ayant des noms similaires. En Grèce, d'autre part, c'est seulement le prénom et le nom qui sont essentiels et dans les cas rares on demande aussi le prénom du père et le nom de la mère. Toutefois, la fonctionnaire grecque ne peut pas le comprendre et on imagine qu'elle a demandé la répétition du nom complet. Dans ce moment, le traducteur intervient en tant que médiateur entre les deux participants et informe la fonctionnaire sur les pratiques sociales qui existent en Égypte. Bien que le malentendu soit résolu avec réussite, son impact sur l'employé égyptien est évident. Cet incident lui a provoqué des sentiments d'insécurité et comme il avoue « sans l'aide du traducteur, je pense que je serais jusqu'aujourd'hui là bas. »

***Constatations :***

Nous constatons que le malentendu en question se manifeste à cause de la fausse impression de la fonctionnaire que les processus de dénomination sont les mêmes partout. Nous avons encore une fois, l'impression de similitude comme cause du malentendu.

### 2.2 .2 Deuxième étape : L'analyse des entretiens effectués avec les étudiants.

Entretien 1 : Cet entretien a été mené avec une étudiante congolaise qui étudie la langue grecque au Centre des Langues Étrangères de l'Université d'Athènes.

#### La grille concerne l'entretien 1, Lignes 63-86 (cf. annexe 5)

Axes d'analyse		Extraits d'intérêt	Remarques
1. Contexte et Participants	1a. Lieu		Dans le marché/dans la rue.
	1b. Moment et circonstances	Ligne 79 : « ça fait trois mois »	L'étudiante congolaise se trouve récemment en Grèce.
	1c. Langue utilisée	Ligne 79: « I: ça fait trois mois, j'ai l'habitude de dire aux gens ΚΑΛΗΜΕΡΑ: dans le marché »	Le grec ou langue corporelle.
	1d. Origine des participants		L'étudiante congolaise et les gens passants.
2. Description du malentendu	2a. Causes	2.a. Ligne 65: « chez nous au Congo: même si tu ne connais pas personne comme ça en rue tu peux dire bonjour maman bonjour papa et même si tu ne connais personne tu passes comme ça tu peux lui saluer même si tu ne connais même pas...»  Ligne 69: « et on dit BONJOUR::: mais ici chez vous non»	L'étudiante applique les règles sociales de son pays. Elle salue alors tous les gens qu'elle rencontre dans la rue. Toutefois elle observe qu'ils ne répondent pas.

	2b. Effets et impact sur la communication	2.b Ligne 77 I « c'est très difficile d'habituer »	Rupture de communication. Après l'explication, elle essaie de s'adapter aux habitudes du pays d'accueil mais elle le trouve difficile :
3. Gestion	3a. Prise de conscience	Ligne 71 I: c'est seulement à ceux que tu connais, si tu connais tu dis καλημέρα/ καλησπέρα mais si tu ne connais pas tu ne pas dis bonjour/, tu ne connais pas	Elle voit qu'en Grèce les gens saluent ceux qu'ils connaissent.

**Tableau 6 : Entretien 1**

Dans l'incident raconté, l'étudiante congolaise se trouve depuis trois mois en Grèce et habite avec son frère qui fait aussi ses études depuis quatre ans (cf annexe 5). Elle suit des cours de grec et possède un niveau élémentaire. Lors de sa sortie dans le marché, elle applique les rituels de comportement social utilisés dans son pays. Elle commence alors à saluer tous les gens qu'elle rencontre dans la rue comme c'est l'habitude dans son pays d'origine. Toutefois, elle observe que le comportement approprié au Congo n'est pas le même en Grèce. Elle reçoit l'indifférence des autres personnes ce qui probablement la met en insécurité. Elle se trouve dans un pays inconnu avec des règles sociales différentes. Elle évite alors la confrontation directe et demande des explications à son frère, qui est déjà immergé dans la culture grecque et sa copine grecque qui fait partie de la communauté du pays d'accueil. De cette façon, elle se met au courant des habitudes nouvelles sans être exposée à des gens inconnus. Cependant, son processus d'adaptation aux nouvelles habitudes lui pose des difficultés.

**Constatations :**

Ce cas nous rappelle le premier incident entre la stagiaire anglaise et la vieille dame. Nous voyons que dans tous les deux, les participantes ont évité la confrontation directe en cas de malentendu et elles ont recours à leurs proches pour demander des



explications sur la réaction des indigènes. Rappelons que toutes les deux se trouvent récemment dans le pays d'accueil et se sentent anxieuses envers l'inconnu. On se demande alors si la durée du séjour dans un pays étranger influence le type de gestion choisi par les locuteurs.

Entretien 2 : Cette interview a été donnée par une étudiante espagnole en doctorat, effectuant ces études à l'Université d'Athènes. Elle se trouve en Grèce depuis quatre ans. Les grilles suivantes concernent deux cas qui seront analysés séparément. Les extraits ont été traduits en français du grec.

### Premier cas Lignes 74-87(annexe 6)

Axes d'analyse		Extraits d'intérêt	Remarques
1. Contexte et Participants	1a. Lieu		Contexte universitaire : dans un laboratoire de biologie
	1b. Moment et circonstances		Pas d'indice explicite.
	1c. Langue utilisée		Le grec.
	1d. Origine des participants		L'étudiante espagnole et une collègue grecque.
2. Description du malentendu	2a. Causes	2.a. (extrait traduit du grec)  Ligne 74: I:(...)une autre fois ils m'ont dit quelque chose de très drôle, comment tu peux avoir un prénom sans être baptisée.	La collègue grecque croit que sans la cérémonie de baptême l'étudiante espagnole ne peut pas avoir un prénom.
	2b. Effets et impact sur la communication	2.b Ligne 83: « I: tu ne peux pas la prendre sérieusement(rires), elle ne compte pas, les autres collègues	La discussion ne semble pas être rompue mais L'espagnole a forgé une impression négative sur la

		ont beaucoup rigolé avec cela mais la plupart de gens ne sont pas si conservateurs «	collègue grecque, tout en la considérant comme conservatrice et bizarre.
3. Gestion	3a. Prise de conscience		A partir de cet incident l'étudiante espagnole a compris les différences entre les deux pays.
	3b. Tentatives de remédiation	Ligne85: « eh bien oui, mais c'est nul part nécessaire ça, je lui ai dit qu'est-ce que tu veux dire et elle m'a dit ah juste c'est bizarre(rires) mais elle n'était pas normale quoi je ne compte pas cela c'est pas important. »	Discussion directe entre les deux collègues.

**Figure 7 Entretien 2.1**

Le malentendu examiné dans ce cas concerne les différences culturelles qui peuvent exister en matière de religion. Nous avons ici une forte division entre religion et laïcité. L'événement décrit a eu lieu entre deux collègues (une grecque et une espagnole), étudiantes en doctorat. Lors de la discussion l'étudiante espagnole révèle qu'elle n'a pas été baptisée; elle a reçu son prénom au moyen de l'état civil, un processus qui est très commun en Espagne à cause de son statut d'État laïc. Toutefois, l'étudiante grecque, ayant été élevée dans une culture qui comporte des éléments fortement religieux, ne peut pas accepter la dénomination sans l'intermédiaire de l'église, bien que ce processus existe aussi en Grèce. Elle considère que les gens ne

peuvent pas obtenir un prénom sans être baptisés. De son côté, l'étudiante espagnole essaie de montrer que le processus de l'état civil existe partout et que l'intervention de l'église n'est pas nécessaire dans ce domaine. Le malentendu est géré mais l'opinion de l'étudiante espagnole sur la collègue grecque a été modifiée.

### *Constatations :*

Bien que la situation n'ait pas avancé au niveau de conflit, on voit que les deux côtés n'ont pas parvenu à se mettre en accord. L'étudiante grecque ne semble pas accepter le processus laïc de dénomination, tout en le considérant comme bizarre. Elle pense alors que la norme constitue la cérémonie religieuse. Cette attitude rappelle la dimension culturelle qui se porte sur l'évitement d'incertitude car la grecque semble attachée aux traditions religieuses de son pays. De son côté, l'étudiante espagnole adopte l'attitude inverse: elle considère comme norme l'acte de l'état civil sans rejeter les pratiques culturelles du pays d'accueil. Bien qu'elle essaie de lui expliquer que les deux processus peuvent coexister, en employant une technique de discussion directe, elle finit par former des impressions plutôt négatives envers sa collègue à cause de sa réaction finale (« elle a dit ah c'est bizarre »). Ajoutons à cela les réactions d'autres collègues (« on a rigolé comme des fous »), elle a forgé alors son opinion que sa collègue est trop conservatrice par rapport aux autres Grecs. Elle a évité alors d'attribuer les caractéristiques d'un seul membre de la culture grecque à son ensemble.

### **Second cas: Lignes 94-100(cf annexe 6)**

Axes d'analyse		Extraits d'intérêt	Remarques
1. Contexte et Participants	1a. Lieu		Contexte universitaire dans un laboratoire de biologie.
	1b. Moment et circonstances	Ligne 94 : « La première fois que je suis allé au laboratoire. »	L'étudiante se trouve récemment en Grèce.
	1c. Langue utilisée		Le grec ou l'anglais.
	1d. Origine des participants		L'étudiante espagnole et un collègue grec.
2. Description	2a. Causes	2.a.	

du malentendu		<p>. Ligne 94: « en Espagne quand on rencontre quelqu'un pour la première fois on l'embrasse, ici je suis allée au laboratoire et ils m'ont présenté ce mec avec lequel je travaillerais ensemble et par habitude je l'ai embrassé. »</p> <p>Ligne 96 : » I: eh bien après cela lui il avait l'impression que je lui faisais la cour et il l'a dit à tous dans le laboratoire et tout le monde pensait cela que quelque chose se passe entre nous »</p>	L'espagnole applique alors les règles de comportement social définies par sa culture d'origine. Le collègue ne comprend pas la signification de cette action et l'interprète de façon incorrecte.
	2b. Effets et impact sur la communication	2.b Ligne 98 : » .... mais ça m'a marqué et j'ai arrêté d'embrasser des gens je suis habituée maintenant »	L'espagnole a adopté le comportement social du pays d'accueil tout en quittant les habitudes de sa culture d'origine.
3. Gestion	3a. Prise de conscience		À partir du comportement des collègues et leurs questions sur la

			relation entre les deux, l'espagnole a compris que la signification de son geste a un sens différent.
	3b. Tentatives de remédiation	.Ligne 98 : « I: eh bien je n'ai rien dit j'ai tout simplement dit que je l'ai salué voilà et ils n'ont rien dit après cela »	Confrontation directe entre les autres collègues et l'étudiante. Elle a expliqué la signification de son action.

**Tableau 8: Entretien 2.2**

Il y a peu de temps que l'étudiante se trouve dans le pays d'accueil, cela signifie d'une part qu'elle ne connaît pas les habitudes comportementales du pays d'accueil et d'autre part qu'elle garde encore les habitudes de son pays d'origine. Lors de sa rencontre avec le collègue grec à l'université (le laboratoire), elle applique les règles sociales de son pays (embrasser les personnes qu'on rencontre pour la première fois) et elle embrasse la personne introduite.

Toutefois, cette action est incorrectement perçue par les autres collègues et la personne embrassée. Le message transmis par l'étudiante (Salut. Je suis enchantée.) ne correspond pas au message reçu (Je suis attirée par toi.). Par conséquent, le récepteur du message (le collègue) se trouve dans une situation d'incertitude envers les intentions de l'étudiante et interprète son comportement incorrectement. Cela a comme conséquence la circulation de fausses rumeurs sur l'étudiante.

Pour cette raison, les autres collègues ont confronté l'Espagnole tout en demandant le sens exact de son geste. Après l'explication de l'étudiante, les relations entre les membres semblent être stabilisées et le malentendu est résolu. Toutefois, cette situation a eu des effets sur le comportement de l'étudiante, qui est obligée maintenant d'adopter le comportement et les règles sociales grecques tout en abandonnant ainsi ses habitudes culturelles.

**Constatations :**

L'emploi d'un rite communicatif dans la communication avec une personne étrangère constitue la cause de ce malentendu. Ce malentendu avait des conséquences sur le milieu social et professionnel de l'étudiante car ses collègues ont formé une impression erronée sur elle. Toutefois, la gestion est effectuée de la part des collègues ; ce sont eux qui ont initié l'explication de cet incident.

**Entretien 3 : Le participant est un étudiant français de droit en programme d'échange à l'Université d'Athènes. Il se trouve à Athènes pour le second semestre. Lignes 62-93.(cf. annexe 7)**

Axes d'analyse		Extraits d'intérêt	Remarques
1. Contexte et Participants	1a. Lieu		Contexte universitaire : Le malentendu se déroule dans la faculté et au centre des langues étrangères
	1b. Moment et circonstances		Pendant la pause des cours. L'étudiant se trouve récemment en Grèce.
	1c. Langue utilisée		Le français ou l'anglais.
	1d. Origine des participants		L'étudiant français et ses professeurs
2. Description du malentendu	2a. Causes	<p>2.a. Ligne 66 « I: en France c'est quasiment impossible de faire ça on oserait pas faire ça e::: l'anecdote que j'ai eu c'est une fois quand en grec j'ai eu beaucoup de retard/ j'ai eu la pause pour entrer »</p> <p>Ligne 68 « I: et quand ma prof m'a vu au dehors elle m'a dit qu'est-ce que tu faisais au dehors/ si tu es en retard n'attends pas la</p>	L'étudiant français étant habitué à attendre la pause pour entrer dans la classe, perçoit qu'en Grèce c'est le contraire qui est acceptable.

		pause elle n'a pas compris pourquoi j'ai attendu «	
	2b. Effets et impact sur la communication	2b. Ligne 87 « I: mais non je entre tous le temps je entre en retard» 89 « I: ça me gêne un peu de fois »	L'étudiant français suit le comportement du pays d'accueil. Toutefois, il paraît réticent envers l'adoption de cette nouvelle habitude.
3. Gestion	3a. Prise de conscience	Ligne 82 « I: et une fois un autre professeur m'avait dit c'est mieux d'arriver en retard que de 83 ne pas venir. »  Ligne 62 « I: e:: dans les différences je pense que la première de toute c'est la ponctualité c'est:::voilà c'est un peu le rapport a l'heure quoi e::; déjà on attend en retard tout le monde est en retard ca a pas l'air de poser des problèmes notamment a l'université on a des gens qui ont:: une demi-heure de retard ca::: »	L'attitude des professeurs et des autres étudiants l'amène à comprendre la situation en Grèce.

	3b. Tentatives de remédiation	Ligne 78 « I: moi j'ai dit que je suis en retard c'est pourquoi je n'ai pas entré au cours/ et je préfère arriver à la pause pour être respectueux quoi »	Discussion directe avec les professeurs du cours.
--	-------------------------------	---	---

**Tableau 9: Entretien 3**

Le cas étudié concerne les règles de politesse qui existent en matière de retard entre la France et la Grèce. En général, le retard en Grèce est souvent toléré si la personne en retard explique les raisons de son retard à son supérieur. En ce qui concerne les cours universitaires, les étudiants ont le choix d'entrer discrètement pendant le cours ou de s'expliquer au professeur et de demander la permission pour entrer dans l'amphithéâtre.

Pendant l'interview que nous avons eue avec l'étudiant français, nous étions informées que selon les règles de politesse françaises, les étudiants qui sont en retard doivent attendre jusqu'à la pause pour entrer dans la classe. Dans ce cas-là, l'étudiant français a appliqué la même habitude en Grèce deux fois. Toutes les deux fois, il a été confronté avec la même réaction de ses professeurs: ils ne pouvaient pas comprendre pourquoi il attendait la pause quand il pouvait tout simplement entrer dans la classe. L'étudiant se trouve alors dans une situation de confusion car selon lui « en France on n'oserait pas faire ça ». C'est après l'encouragement des professeurs qu'il décide de s'adapter aux habitudes grecques. Toutefois, ce processus d'acculturation n'est pas facile pour lui car selon lui elle contredit les règles de politesse de son pays.

Malgré la gestion réussie du malentendu, l'étudiant ne peut pas s'adapter à la nouvelle réalité de l'université grecque car elle n'est pas conforme aux règles de politesse françaises. En France, l'attente jusqu'à la pause constitue une habitude qui s'applique à tous. De plus, pendant l'interview l'étudiant a déclaré que pour les étudiants étrangers qui viennent en France « Il est plus difficile de s'adapter car les règles sociales sont plus strictes qu'en Grèce » (cf annexe 7 lignes 153-155).



**Constatations :**

Cet événement traite les différences qui existent entre les deux pays concernant la perception du temps et l'application des règles. La cause du malentendu constitue la présomption de similarité de la part de l'étudiant sur ces dimensions. Il faut noter ici la difficulté de l'étudiant français de s'adapter à cette nouvelle réalité. Cela nous rappelle aussi la même réaction de l'étudiante congolaise après le malentendu des rites sociaux. Tous les deux étudiants se trouvent en Grèce, pour une période courte, ils se trouvent alors dans l'étape de confrontation des différences culturelles, qu'ils considèrent comme un souci de leur vie quotidienne.

**2.3 Résultats**

Après avoir analysé les données, cette section présente les résultats principaux de la recherche. Les résultats sont regroupés selon les axes de la recherche.

**Causes de l'apparition du malentendu.**

Les différences des rites communicatifs ou comportementaux, ainsi que l'opposition des dimensions culturelles provoquent l'apparition du malentendu dans tous les cas.

Un autre facteur constitue la présomption de similarité. Dans la plupart des cas, les malentendus se déclenchent à cause de l'impression de similarité entre la culture des étudiants et la culture du pays d'accueil. La proximité des pays donne l'impression que les participants partagent des rites et des habitudes communs. Ceci devient évident dans les cas suivants (Témoignages A, C, D, et Entretiens 2, 3).

**Types de gestion des malentendus :**

Dans les neuf cas étudiés, deux types principaux de gestion des malentendus ont été observés : discussion directe et intervention d'intermédiaire.

La discussion directe en effet, constitue le type de gestion le plus employé parmi les cas étudiés. Dans la plupart des cas, la discussion directe contribue à la résolution du malentendu entre les locuteurs et elle s'emploie dans les cas où ils utilisent la même langue (Témoignages : A, B.2, C, Entretiens 2, 3). Une exception constitue le témoignage Bb, où la discussion directe n'a pas conduit à la résolution du malentendu à cause des raisons qui seront étudiées à la suite.

L'intervention de l'intermédiaire, utilisée dans les cas (Témoignages : Ba, D, Entretien :1), s'applique lors d'un premier contact entre les étudiants et les indigènes, c'est à dire dans les cas où les personnes n'utilisent pas la même langue. Elle s'effectue alors au moyen des personnes qui habitent déjà au pays d'accueil ou connaissent la langue du pays d'accueil et la culture des étudiants.

### **Raisons qui ont influencé le choix du style de gestion**

Le choix de style de gestion du malentendu varie selon les facteurs suivants : la période de séjour dans le pays d'accueil et le degré d'intimité entre les locuteurs. Lorsqu'un incident s'est passé au début du séjour des étudiants, ils recouraient à l'aide des intermédiaires (Témoignages : B.1, D, Entretien : 1). Après une période de séjour prolongé dans le pays d'accueil, les étudiants emploient une gestion plus directe, car ils sont habitués au pays et sa culture (Témoignages : B.2, C, Entretiens : 2, 3).

L'intimité entre les interlocuteurs lors d'un malentendu influence sa gestion. Quand le malentendu s'effectue entre des personnes qui se connaissent, ils recourent à la discussion directe (Témoignages : C, D, Entretiens : 2, 3). D'autre part, lorsque les participants ne se connaissent pas, dans la plupart de cas, les étudiants n'utilisent pas une solution directe, mais demandent des explications à leurs proches ou aux personnes qui servent comme intermédiaires (Témoignages : B.1, D, Entretien : 1). Cependant les témoignages A, B.2, constituent des exceptions car la discussion directe se passe entre inconnus.

### **Raisons qui ont empêché la résolution du malentendu**

Dans le deuxième témoignage de l'employée anglaise, son comportement a été interprété selon les stéréotypes attribués à sa culture. Le conducteur a dépersonnalisé l'étudiante, tout en considérant sa réponse comme propre au groupe culturel qu'elle appartient, et pas comme son propre point de vue. Les stéréotypes constituent alors un obstacle pour la résolution des malentendus.

### **Raisons qui ont facilité la résolution du malentendu**

Le lieu où se passe le malentendu joue un rôle important sur sa résolution réussite. Dans les cas de l'étudiant turc et de l'étudiant français (Témoignage A, Entretien 3) le malentendu se passe dans un marché touristique et dans l'université. Tous les deux

constituent des lieux où les échanges entre étrangers et locaux se passent fréquemment. Il est plus facile alors pour les gens locaux d'être plus ouverts entre le comportement inattendu des étrangers. Le lieu du malentendu facilite alors sa résolution.

Le degré d'intimité entre les locuteurs, facilite la résolution du malentendu à cause de leur relation personnelle. Dans le témoignage C, le malentendu entre l'amie grecque et la mère de la russe a été vite résolu à cause de leur connaissance mutuelle. La même chose se passe dans le troisième cas de l'étudiante espagnole où les malentendus se passent entre collègues mais ils sont discutés et résolus.

### **Impact du malentendu sur le comportement et la communication et prise de conscience :**

La prise de conscience du malentendu constitue un facteur principal sur le processus de la gestion. Dans la plupart des cas, la réaction des interlocuteurs grecs ou l'observation des différences culturelles amène l'étranger à la prise de conscience des divergences en matière des rites et des perceptions.

En ce qui concerne, l'impact sur la communication, les cas (Témoignages : A, C, D et Entretiens : 1) indiquent une rupture de communication. A part de la rupture de communication, les impacts d'un malentendu interculturel sur les participants incluent diverses étapes qui incluent l'insécurité comportementale, l'anxiété et la dissolution des relations interpersonnelles. Dans la plupart des cas, les étrangers s'adaptent à la culture grecque, même si cela les gêne parfois. (Entretiens 2, 3)

## Partie 3 – Synthèse, interprétation

### 3.1. Synthèse et commentaire des résultats

Les causes des malentendus étudiés portent sur l'opposition des dimensions culturelles, relatives aux théories de Hofstede et Trompenaars et sur la présomption de similitude évoquée par Barna (1994). Les différences observées dans les incidents étudiés concernent plutôt la division entre particularisme et universalisme dans le cas de l'étudiant français et celui de la stagiaire anglaise et le degré de tolérance envers l'incertitude dans le cas de l'étudiante espagnole. Ces différences culturelles ont joué un rôle important dans l'apparition du malentendu. Dans le témoignage B, l'Anglaise a employé une règle universelle du comportement civique : on porte la ceinture dans les transports. L'attachement aux lois universelles constitue un trait de mentalité *universaliste*. Le conducteur de sa part, même s'il connaît cette règle, interprète le comportement de l'Anglaise comme méprisant de sa capacité de conduire. On déduit alors, qu'en général il ne suit pas les codes routiers mais qu'il modifie son comportement selon les circonstances qui se présentent, ce qui relève de la mentalité *particulariste*.

La même division des dimensions paraît dans le cas de l'étudiant français (Entretien 3), au sujet de règles de politesse à l'université. L'étudiant démontre un comportement universaliste, tout en respectant les règles de politesse de son pays. D'autre part, ses professeurs se montrent particularistes : selon eux, il vaudrait mieux contredire la règle afin de ne pas manquer le cours qu'attendre la pause pour entrer. Dans ce même incident, la dimension de la perception du temps se manifeste aussi. L'étudiant français se montre ponctuel et ne veut pas être en retard, ce qui relève de la perception séquentielle du temps. Ses professeurs se montrent indulgents en matière de retard, ce qui relève de la synchronicité du temps.

Le second cas, qui concerne les différences en matière de religion, nous montre la division entre attachement aux traditions et adoption des rites contemporains. Cette dimension se trouve dans les dimensions culturelles en tant que degré d'*évitement d'incertitude*. La collègue grecque paraît intolérante envers le processus civique de la

dénomination des gens. D'autre part, l'étudiante espagnole se montre ouverte envers les coutumes religieuses grecques tout en gardant en même temps son point de vue concernant la dénomination. Notons ici que l'Espagne, constitue aussi un pays intolérant en matière des idées radicales. Il est intéressant de voir que malgré la dimension partagée entre les deux pays, l'étudiante espagnole se montre plus ouverte quant à coutumes grecques. En général, les différentes dimensions entre deux cultures influencent alors l'apparition d'un malentendu interculturel.

Une autre cause des mésententes constitue *la présomption de similarité* entre les deux cultures. La plupart des cas étudiés ont comme point de départ l'application d'un rite, considéré comme universel, dans un contexte interprété différemment. Les jeunes étrangers appliquent les habitudes comportementales de leur pays d'origine au pays d'accueil sans tenir compte des différences culturelles qui pourraient exister. Lorsque ces différences deviennent évidentes au sein d'une rencontre avec les indigènes, elles provoquent une confusion chez les étudiants, ce qui aboutit à un malentendu interculturel. Le transfert des éléments culturellement marqués, *les indices de contextualisation*, dans le comportement et la parole constitue un acte inconscient qui s'applique à presque tous les incidents étudiés. Le degré d'influence de la culture sur notre comportement est si grand que l'on la considère comme applicable dans tous les lieux et contextes. Cette illusion de similarité nous conduit à l'usage inattendu des expressions ou des gestes qui provoquent l'apparition des mésententes.

L'impact de ces mésententes se manifeste plutôt sur le niveau psychologique et comportemental des locuteurs. Plus rarement, il existe des implications sur les relations interpersonnelles des participants. Leurs réactions après le malentendu, reflètent leur passage de l'ignorance des différences culturelles jusqu'à leur prise de conscience et à l'intégration, comme présentées à l'*échelle de Bennet*. Rappelons le cas de l'étudiant turc (témoignage 1), qui après la résolution du malentendu, il a eu recours à une gestion prospective de futures mésententes, tout en demandant des clarifications sur le sens d'autres gestes. L'Anglaise de son côté est passée par tous les stades de l'échelle Bennet, en commençant par la confrontation des différences culturelles en tant que problème et en allant jusqu'à leur tolérance et son intégration au mode de vie grecque, tout en gardant en même temps sa propre identité. Notons aussi,

les témoignages des étudiants congolaise et français, qui considèrent l'adaptation aux nouvelles habitudes comme difficile. En général, c'est la période de séjour qui fait varier l'impact des malentendus sur les locuteurs étrangers. Notons aussi que dans la plupart des cas les étrangers ont tous essayé de s'adapter aux nouveaux rites de vie et d'être tolérants envers eux.

Au sujet de la gestion des malentendus, les incidents démontrent que les types utilisés dans ce but, varient selon le contexte de la communication et pas selon la culture des locuteurs. Les styles observés dans les témoignages se limitent en deux : discussion directe et intervention de médiateur. Ces deux types, relèvent de la typologie de gestion des conflits interculturels de Simpson (1977). Avec cette typologie, l'auteur voulait présenter que chaque culture montre des préférences spécifiques pour le type de gestion utilisé lors d'un conflit interculturel. Les résultats de notre recherche cependant, ont montré que la gestion dépend du contexte et pas de la culture des locuteurs. Les facteurs repérés à partir des témoignages et des entretiens constituent la période de séjour dans le pays et les relations interpersonnelles entre les locuteurs. Les étudiants qui se trouvaient au début de leur séjour en Grèce, utilisaient une gestion plus indirecte sans demander des explications par les gens qu'ils connaissaient à cause de l'insécurité éventuelle qu'ils éprouvaient devant l'inconnu. Ils recourent alors à l'aide d'intermédiaires afin de résoudre le malentendu. D'autre part, quand ils ont passé plus de temps dans le pays d'accueil, ils adoptaient un style de gestion plus direct en cas de malentendu. De plus, le degré d'intimité entre les interlocuteurs jouait un rôle important dans le choix de gestion du malentendu. En général, lorsque les étudiants s'engagent en discussion avec des personnes familières, et ont déjà passé une période de séjour dans le pays d'accueil, recourent à des stratégies plus directes pour la résolution du malentendu.

Dans la plupart des cas étudiés a fini par la résolution de la mésentente. Les raisons de cet aboutissement résident sur le degré d'intimité entre les participants et le lieu du malentendu. Les malentendus entre les participants qui avaient déjà établi des relations interpersonnelles ont été résolus avec réussite. Une exception constitue le malentendu religieux entre l'Espagnole et la collègue grecque (entretien 2). Cette mésentente a eu des implications sur leur relation amicale et a contribué à la formation des représentations négatives. Malgré tout, l'étudiante espagnole n'a pas attribué son

comportement à la mentalité grecque, tout en montrant le développement d'une conscience interculturelle.

Au sujet du lieu, les deux cas des étudiants turcs et français (témoignage 1, entretien 3) ont montré que le malentendu dans un contexte où les échanges entre indigènes et étrangers sont fréquents, il peut faciliter la résolution du malentendu. Le contact avec des étrangers développe la tolérance envers le différent. D'autre part un facteur qui empêche la résolution du malentendu constitue les stéréotypes. Rappelons le témoignage B, où le conducteur du taxi a attribué le comportement de l'Anglaise à sa culture.

### **3.2. *Interprétation***

À part les axes évoqués au début du mémoire, cette recherche a mis en évidence le caractère complexe et multidimensionnel d'un malentendu interculturel. Son apparition ne se limite pas au niveau linguistique ou paralinguistique mais elle s'étend aussi aussi au niveau des croyances et même aux processus administratifs. La rencontre entre deux systèmes de communication différents rend le malentendu inévitable. Notre mentalité et usage de la parole sont inconsciemment influencés par notre culture. Par conséquent, le simple contact avec un autre système des valeurs provoque des bouleversements tant au niveau mental qu'au niveau comportemental. Lors d'une première rencontre avec une culture inconnue, on ne peut pas échapper aux mésententes, cependant c'est le type de réaction envers elles qui déterminera si elles seront résolues ou avancées.

À propos de cela, le but était de montrer que la façon de gérer ces situations problématiques varie selon les circonstances, la gestion alors possède un caractère contextuel et ne constitue pas une caractéristique nationale qui définit le comportement des groupes culturels. Cela explique l'étude des cas individuels, sans tenir compte des cultures d'origine mais des conditions autour de l'apparition du malentendu.

Tout au long de l'analyse des situations étudiées, une conclusion a été mise en relief : l'importance du développement d'une conscience interculturelle bilatérale lors d'une rencontre interculturelle. Dans une époque où les sociétés deviennent de plus en plus

multiculturelles, notre rôle en tant que professeurs de langues étrangères consiste à faire développer des compétences interculturelles chez les apprenants et à agir en tant que médiateur dans le cas des malentendus qui peuvent apparaître. Rappelons l'importance donnée au rôle de médiateur dans le modèle de Chen et Starosta. Le médiateur doit posséder une conscience et une sensibilité interculturelles afin de pouvoir transmettre ces mêmes valeurs aux participants d'un conflit.

Les malentendus et le processus de leur gestion alors peuvent être un outil essentiel pour la compréhension et l'ouverture aux autres cultures ainsi qu'au développement d'une conscience relativiste par rapport à nos convictions.

## **Conclusion**

Les résultats de cette étude concernent la distinction des modalités de gestion dans le cas d'un malentendu interculturel et les conditions qui influencent son apparition et sa résolution. A partir des axes de la recherche nous avons été amenés aux constatations suivantes.

Les causes des malentendus sont dues aux différences plutôt comportementales. La représentation que les interlocuteurs se font des similitudes culturelles sont le plus souvent à l'origine des malentendus. Les cas étudiés, dans le cadre du mémoire, démontrent deux types de gestion qui s'appliquent selon le contexte de chaque cas. Le premier type, la discussion directe, s'applique dans les cas où les étrangers se trouvent pendant une longue période dans le pays d'accueil ou se connaissent avec leurs interlocuteurs ou quand ils ne sont pas complètement inconnus. Le deuxième type, l'intervention d'un intermédiaire, s'emploie lorsque les étrangers se trouvent pendant une période courte en Grèce ou s'engagent avec des interlocuteurs inconnus.

La résolution ou non des malentendus dépende du lieu dans lequel ils se déroulent, des relations entre les interlocuteurs et de l'attitude des indigènes. Un lieu qui favorise les échanges entre indigènes et étrangers peut influencer positivement l'aboutissement d'un malentendu. De même, la connaissance entre les participants peut faciliter aussi sa résolution. Dans le cas inverse, les stéréotypes peuvent l'empêcher.



Les impacts d'un malentendu sur les étrangers sont divers. La confusion, l'anxiété, l'embarras tout cela constitue des étapes vers l'adaptation à l'environnement nouveau. Les étrangers qui résident plus longtemps en Grèce ont déjà développé une compétence interculturelle et peuvent gérer des situations problématiques facilement. Toutefois, les étrangers qui s'y trouvent pour une période courte, se sentent inquiets devant les difficultés rencontrées.

Un point faible du mémoire est l'échantillon limité, utilisé pour le repérage des données. Les données rassemblées concernent une petite partie de la totalité des jeunes étrangers qui habitent à Athènes, ainsi la représentativité des résultats peut être limitée. Cependant, les résultats et les conclusions sont indicatifs et peuvent approfondir sur la matière d'émergence et de gestion d'un malentendu et ouvrir la voie pour une discussion plus large en matière de gestion des malentendus.

L'apport de cette étude consiste à attirer l'intérêt sur le processus de gestion et de résolution d'un malentendu interculturel ainsi que démontrer la nécessité du développement des compétences interculturelles en tant que facteurs facilitant sa résolution. Un sujet intéressant qui pourrait surgir de ce mémoire, porterait sur les impacts d'un malentendu interculturel au comportement des indigènes et si cet événement les a conduits au développement d'une prise de conscience interculturelle. Voyons alors que le malentendu en effet, ne pose pas des limites mais il offre l'occasion de s'ouvrir sur d'autres voies de communication afin d'arriver à la compréhension de l'inconnu.

## Références bibliographiques

- Adler, N. (1991). *International Dimensions of Organizational Behavior*, 2<sup>nd</sup> ed. Boston, MA: PWS-KENT Publishing Company.
- Ailon, G. (2008). Mirror, Mirror on the Wall: "Culture's Consequences" in a Value Test of Its Own Design. *The Academy of Management Review*, 33(4), 885-904. <http://www.jstor.org/stable/20159451>
- Asante, M. K. (2013). *The Global Intercultural Communication Reader*. London, UK: Routledge.
- Atieno-Okech, J. E., Pimpleton-Gray, A., Vanatta, R., & Champe, J. (2016). Intercultural conflict in groups. *The Journal for Specialists in Group Work*, 4(41), 350-369. doi:10.1080/01933922.2016.1232769
- Aubin-Auger, I. (2008). Introduction à la recherche qualitative. *Exercer la revue française de médecine générale*, 19(48), 142-145. [http://www.bichatlarib.com/publications.documents/3446\\_2008\\_introduction\\_\\_RQ\\_\\_Exercer.pdf](http://www.bichatlarib.com/publications.documents/3446_2008_introduction__RQ__Exercer.pdf)
- Barna, L. M. (1997). Stumbling blocks in intercultural communication. In Samovar, L.A., & Porter, (Eds.) *Intercultural communication: a reader*, (8th ed., pp.337-346). Belmont: Wadsworth Pub. Co.
- Béal, C. (2001). Air rage sparked by 'say please': Sources et formes du malentendu interculturel à partir d'exemples authentiques en anglais entre locuteurs natifs et non-natifs. In C. Kerbrat-Orecchioni, V. Traverso (Eds) *Variations culturelles dans les comportements communicatifs*. Symposium dans le cadre du congrès de l'ARIC, Fribourg, Suisse. Disponible sur : <http://www.unifr.ch/ipg/aric/assets/files/ARICManifestations/2001Actes8eCongres/KerbratOrecchioniCTraversoVSymp.pdf>
- Bennett, M. J. (2004). From ethnocentrism to ethnorelativism. In J.S. Wurzel (Ed.) *Toward multiculturalism: A reader in multicultural education*. Newton, MA: Intercultural Resource Corporation.
- Chen, G., & Starosta, W. J. (1998). *Foundations of Intercultural Communication*. Lanham, MD: University Press of America.

- Coleman, P. T., & Deutsch, M. (2014). *The handbook of conflict resolution: theory and practice*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Coupland, N., Giles, H., & Wiemann, J. M. (1991). *Miscommunication and Problematic Talk*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Delorme, V. (2012). Prévenir des malentendus potentiels : le discours de « mise en garde » en classe de langue. *Signes, Discours et Sociétés (en ligne)*, (8). Disponible sur <http://www.revue-signes.info/document.php?id=2603>
- Gudykunst, W. B. (2004). *Bridging differences: effective intergroup communication*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publ.
- Heredia, C., De. (1986). Intercompréhension et malentendus. Étude d'interactions entre étrangers et autochtones. In: *Langue française*, n°71. *L'acquisition du français par des adultes migrants, sous la direction de Colette Noyau et José Deulofeu*. pp.48-69. Disponible sur : [www.persee.fr/doc/lfr\\_0023-8368\\_1986\\_num\\_71\\_1\\_6420](http://www.persee.fr/doc/lfr_0023-8368_1986_num_71_1_6420)
- Hofstede, G. (1996). Riding the Waves of Commerce: A test of Trompenaars' "model" of national culture differences. *International Journal of Intercultural Relationships*, 20(2), 189-198.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and Organizations: Software of the Mind, Third Edition*. USA: McGraw-Hill Professional.
- House, J., Kasper, G., & Ross, S. (2014). *Misunderstanding in Social Life Discourse Approaches to Problematic Talk*. London, UK: Routledge.
- Jackson, A., & Guerra, N. S. (2011). Cultural Differences. In *Encyclopedia of Child behavior and Development*. Disponible sur: [https://link.springer.com/reference/workentry/10.1007%2F978-0-387-79061-9\\_752](https://link.springer.com/reference/workentry/10.1007%2F978-0-387-79061-9_752).
- Jackson, J. (2014). *Introducing Language and Intercultural Communication*. London, UK: Routledge.
- Kilani-Schoch, M. (1997). La communication interculturelle: Malentendus linguistiques et malentendus théoriques. *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, 65, 83-101. [https://doc.rero.ch/record/20653/files/83-101\\_Kilani-Schoch.pdf](https://doc.rero.ch/record/20653/files/83-101_Kilani-Schoch.pdf).

- Kim, M. (Ed.). (2016). Intercultural Conflict. In *Oxford Research Encyclopedia of Communication*. <http://communication.oxfordre.com/view/10.1093/acrefore/9780190228613.001.0001/acrefore-9780190228613-e-24>
- LeBaron, M., & Pillay, V. (2006). *Conflict Across Cultures: A Unique Experience of Bridging Differences*. Boston, MA: Intercultural Press.
- Legault, G., & Lafrenière, M. (1992). Situations d'incompréhensions interculturelles dans les services sociaux: problématique. *Santé mentale au Québec*, 17(2), 113-131.
- Lotarski, A. A. (2007). *Analyse de contenu*. Disponible sur : <http://www.esen.education.fr/conseils/traitement-des-donnees/operations/decrire-et-agreger-des-donnees-chiffrees-et-qualitatives/analyse-de-contenu/>
- McSweeney, B. (2002). Hofstede's model of national cultural differences and their consequences: A triumph of faith – a failure of analysis. *Human Relations*, 55(89), 89-118.
- Neuliep, J. W. (2015). *Intercultural communication: A contextual approach*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- O'Rourke, J. S., & Tuleja, E. A. (2009). *Module 4: Intercultural Communication for Business*. Nashville, TN: South-Western College Pub.
- Rasse, P. (2013). *La diversité culturelle*. Paris: Les Essentiels d'Hermès.
- Roloff, M. (2012). *Communication Yearbook 23*. London, UK: Routledge.
- Sandarupa, D. R. (2015). *Cross-culture communication: The misunderstanding in conversation*. Disponible sur: <http://www.voicesnet.com/displayonedoc.aspx?Docid=252472>
- Spencer-Oatey, H., & Franklin, P. (2009). *Intercultural Interaction A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication*. London, UK: Palgrave Macmillan.

- Tannen, D. (1988). Cross-Cultural Communication. In Teun van Dijk. (Ed), *Handbook of discourse analysis (4)*, pp. 203-215). London & Orlando: Academic Press.
- Ting-Toomey, S. (1999). *Communicating Across Cultures*. New York, USA: Guilford Press.
- Ting-Toomey, S., & Oetzel, J. G. (2001). *Managing Intercultural Conflict Effectively*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ting-Toomey, S., & Chung, L. (2012). *Understanding Intercultural Communication*. USA: Oxford University Press.
- Trompenaars, F., & Hampden-Turner, C. (1997). *Riding the Waves of Culture: Understanding Diversity in Global Business*. USA: McGraw-Hill Professional.
- Vihou, M. (2003). *Le malentendu interculturel comportemental : un outil pour relativiser sa propre culture et s'ouvrir à l'Autre*. (Mémoire universitaire). Patras: Université Ouverte de Grèce.

## **Annexes**

## **Annexe 1. [Témoignage A]**

What was your biggest culture shock visiting Greece?

4 Answers

Erman Idil, ...in pursuit of "how" and "why" questions

Written 5 Jun 2016

The gesture called Moutza, which is indeed simply showing your palm to somebody. Even if I come from a neighbouring country, I had never heard about the offensive meaning of this gesture. While I was bargaining for a souvenir in street market, I tried to emphasise on the price I insisted (15 Euros) via supporting it making a gesture, showing “five” using my my palm as below. I can’t forget the bewildered face of the vendor and later him getting involved in two other vendors’ laughters. I was clueless and trying to figure out what was going on (what was wrong with me) and the man explained me the historical background of the gesture. However, maybe everything happened just in a minute, my T-shirt was almost wet with sweat due to being disgraced and stressed at that moment. Here is the explanation of Moutza . At least, heavenly, I was also pre-informed about the meaning of “thumbs up” gesture in Athens , before ever performing it to show my appreciation for a tasty dish in a restaurant.

<https://www.quora.com/WhatwasyourbiggestcultureshockvisitingGreece>

## ***Annexe 2. [Témoignage B]***

Greek Culture Shock

by XpatAthens Friday, 27 February 2015

Ftou ftou ftou”...the old lady in the supermarket had just spat at me three times. OK, not literally, but I’d been helping this little old lady all swaddled up in black to pack up her shopping. “Efharisto copella” she proclaimed [“Thank you girl!”], and then made an obvious spitting noise in my direction followed by a hand flick towards my face. To say I was in shock is an understatement...I’d barely been in the country a month and was attempting to adjust to the idiosyncrasies of Greek culture—I didn’t realise one of them would be being met with a slightly aggressive act after my act of kindness!

“That’s a good thing, don’t worry!” laughed my Greek friend over coffee that evening. “You helped her, she thought you were beautiful for doing this so she gives you a negative symbol to ward off any jealousy that may come to you as a result of your kind nature.” It was the first time I’d heard that being spat was a compliment—first time for everything I guess.

“Hadn’t we better order another coffee?” I enquired. My Greek friend snorted and patted my knee.

“No need. We can sit here for three hours with just one cup if we so require” my friend patted my knee reassuringly. I glanced around: the middle-aged couple in the corner had been there when we came in, over an hour ago, and I’d not seen the waiter approach them once. That was another difference: people spending hours relaxing over coffee with no pressure to buy, buy, buy.

Greece isn’t just full of lovely cultural differences. There are things that I still find difficult to understand or cope with, even after 4 years of living here. I’ll never understand the “no-one tells me what to do” mentality that pervades every aspect of society. Examples of this include not wearing seatbelts in the car or helmets on their heads on motorbikes. Despite the fact that these laws are made to help protect people in the event of an accident, the fact is, it’s a law hence it must be disobeyed. I always wear my seatbelt in taxis and once rode in the back of one where the driver became offended I wore it! I tried to explain it isn’t necessarily his driving I am insulting, but we have no control over other drivers, so I want to be safe! Long silence.

“You have right copella” he proclaimed in his pidgin English. “Apo pou ise?” [“where are you from?”] When he found out I was British, he nodded sagely as if everything made sense. Almost an ‘Of course.’

Then there’s the smoking in bars and cafes. I’m not actually sure if people aren’t supposed to smoke in bars or not, but they do. OK, not all places allow it, but the majority do. It’s my one huge bug bearer: no matter how late I come home at night, I have to have a shower and wash my hair to wash the smoke away.

Overall I love this country. Seeing men, old and young, embracing when they meet or leave each other is refreshing...it’s natural. People know how to just ‘be’ in Greece, and this country has helped me to follow that trend. Take the rough with the smooth: soon you’ll be embracing the culture of your country and acting like a native (but I do still wear my seatbelt in cars).



By Bex (Rebecca Hall)

<http://www.lifebeyondbordersblog.com/>

As originally seen on: <http://www.expatsblog.com/contests/402/expat-culture-shock-greece>

<https://www.xpatathens.com/living-in-athens/xpat-voices/my-week-in-athens/item/1153-greek-culture-shock>

### **Annexe 3. [Témoignage C]**

Could you share any anecdote or funny story of you or people around you caused by misunderstanding of body language in Greece?

[–] nastya\_david\_1990 1 βαθμός πριν από 1 μήνας  
my greek friend was helping me while moving in, there was also my mother there. when we finished my mother wanted to show her how thankful she was and kissed her three times, in russia we kiss three times on the cheeks. it was funny because my friend looked surprised after the third kiss, so my mother explained that this is how we do it in russia. she smiled and said ok.

[https://www.reddit.com/r/greece/comments/6aj1bi/it\\_happened\\_one\\_summer\\_in\\_greece/](https://www.reddit.com/r/greece/comments/6aj1bi/it_happened_one_summer_in_greece/)

#### Annexe 4. [Témoignage D]

What was your biggest culture shock visiting Greece?

[–] money\_talks\_1 βαθμός πριν από 28 μέρες

The pigeons. There are so many pigeons in Athens it seems weird to me. And also the names. When i first came to work i had to register to the social services. The responsible asked my full name and when i did she was shocked. (I come from Egypt and our full name consists of name, father's name, grandfather's name - this is how we avoid confusions with other people) She kept on asking me my name, she couldn't understand. There was a translator with us so he explained to her. If it wasn't for him, i would still be there i think.

[https://www.reddit.com/r/AskReddit/comments/6at9sf/what\\_was\\_your\\_biggest\\_culture\\_shock\\_visiting/](https://www.reddit.com/r/AskReddit/comments/6at9sf/what_was_your_biggest_culture_shock_visiting/)

## Annexe 5. [Entretien 1]

- 1 I: Je m'appelle Nicole Makalou, Je viens de Congo,  
 2 R: Oui  
 3 I: J'ai mon petit frère qui habite ici, il s'appelle Julien Makalou. Il était venu à vingt mois pour lui là il est à Athènes ça fait cinq ans passés  
 4 R: Hmm hmm  
 5 I: Nous sommes seulement nous la famille, nous n'avons pas de parents  
 6 R: ah oui  
 7 I: ca fait longtemps on se voit pas avec lui  
 8 R: hmm hmm  
 9 I: ça fait sept ans qu'on n'a pas parlé avec lui de deux mille onze, on s'est rencontré en deux mille seize, l'année passée quoi  
 10 R: hmm hmm  
 11 I: c'est ça  
 12 R: voilà, mais maintenant ici c'est bien, votre vie à Athènes ça marche  
 13 I: ici c'est bien par rapport au congo, parce que quand j'étais là-bas au congo, je n'avais rien, je n'avais pas de parents, c'était moi-même seulement  
 14 R: ok eeh ok, je veux que tu me dises, que tu mes dises, par exemple eh, ici en grèce eeh, le peuple la mentalité eeh des chose comme ça eeeh tu trouves que c'est très différent eeeh en comparaison avec le congo  
 15 I: oui c'est très différent  
 16 R: hmm hmm  
 17 I: c'est tres different par exemple eeh les milieux c'est tres propres  
 18 R: hmm hmm  
 19 I: au congo on n'a pas des poubelles dans la rue, on n'a pas  
 20 R: hmhhh hmhhh  
 21 I: si tu manges quelque chose tu le jette par terre  
 22 R: hmm hmm  
 23 I: des gens qui peut balayer, il y en a pas, et pour vider les poubelles a maison, a chaque maison il faut que tu puisses donner de l'argent, de l'argent mais en grece c'est gratuite je vois  
 24 R: hmm hmm  
 25 I: il y a des poubelles, ici les gens sont aussi:: actifs par rapport aux gens de congo  
 26 R: hmm hmm voila  
 27 I: au niveau:: c'est comme ca , MAIS au niveau economique vous etes tres chers par rapport a chez nous  
 28 R: ah oui/  
 29 I: oui vous etes tres chers avec vos monnaie je vois ca trop cher  
 30 R: ah oui  
 31 I: parce que bon moi je vois ca tres cher parce que je suis habitue avec le xxx congolais  
 32 R: hmm hmm  
 33 I: oui le monnaie je compare et si c'était le foire congolais j'acheterais beaucoup pour nous  
 34 R: oui  
 35 I: tu peux acheter de manio, tu peux acheter de nourriture tu peux acheter trois habits

- 36 R: hmm hmm
- 37 I: mais si chez vous tu achetes un petit chose comme ca
- 38 R: hmm hmm voila
- 39 I: ca ira
- 40 R: non eeh non tu as raison, tu as raison
- 41 I: oui
- 42 R: eeh alors ah des que tu es ici pendant ta vie quotidienne:: ahh etcetera etcetera eeh est-ce que par exemple, les premiers mois que tu etais ici est-ce que tu avais de: eeh eeh comment dire aah des choses differents avec des personnes est ce que toi tu faisait des choses qui semblaient differents aux grecs ou les grecs font des choses qui te semblent differents
- 43 I: oui oui oui parce que par exemple au congo si on donne par exemple un xxxx on embrasse trois fois
- 44 R: ah oui
- 45 I: oui c'est trois fois a te gauche deux et un a te droit
- 46 R: aha
- 47 I: mais ici c'est seulement deux fois tu vois j'avais:: des peuples comme ca chez nous en congo si un personne te fais comme ca(cclin d'oeil) si tu fais comme ca c'est xxx
- 48 R: tu/
- 49 I: xxx
- 50 R: eeeh/
- 51 I: c'est xxxx comment on appelle ca δεν ειναι καλα
- 52 R: αα δεν ειναι αα si tu fais comme ca
- 53 I: δεν ειναι καλα
- 54 R: oui oui oui
- 55 I: et ici je vois de gens dans la rue qui font comme ca, ils veulent s'approcher de toi
- 56 R: hmmm hmmm
- 57 I: ca c'est different par rapport a nous
- 58 R: aha
- 59 I: pour nous au congo si par exemple j'arrive avec toi ici on pourrait faire une separation et dire BYE: mais chez vous ce bye la c'est aussi mauvais pour vous
- 60 R: hmm hmm
- 61 I: ou dire BYE BYE BYE
- 62 R: hmm hmm
- 63 I: et quoi enco::re hmmm c'est quoi encore et encore quoi oui pour la salutation
- 64 R: hmm hmm
- 65 I: chez nous au congo: meme si tu ne connais pas personne comme ca en rue tu peux dire bonjour maman bonjour papa et meme si tu ne connais personne tu passes comme ca tu peux lui saluer parce que tu ne connais meme pas
- 66 R: aha c'est a dire par exemple vous marchez dans la rue
- 67 I: OUI
- 68 R: vous raconter quelqu'un par exemple et vous dites bonjour
- 69 I: et on dit BONJOUR mais ici chez vous non
- 70 R: aha oui
- 71 I: c'est seulement a ceux que tu connais, si tu connais tu dis καλημερα/ καλησπέρα mais si tu ne connaît pas tu ne pas di bonjou/, tu ne connais pas
- 72 R: alors: est ce que tu te souviens par exemple toi quand tu: etait dans des situations comme ca
- 73 I: oui

- 74 R: eeh ok alors par exemple toi, eeh quand tu as vu quelqu'un qui fait des choses comme ca eeh qu'est ce que tu dis/
- 75 I: je vois de chose comme ca souvent je demande de mon petit frere je lui demandait pourquoi ici on fait ca/
- 76 R: aah voila
- 77 I: il commence a m'explique que ca on ne fait pas, on fait ca c'est tres difficile d'habituer
- 78 R: hmm hmm
- 79 I: ca fait trois mois, j'ai l'habitude de dire au gens ΚΑΛΗΜΕΡΑ: dans le marche
- 80 R:(rires) alors, c'est ton frere qui t'explique par exemple ici on fai pas ca
- 81 I: ici il faut comme ca, il ne faut pas comme ca, c'est bien lui qui m'explique souvent et aussi j'avais aussi une amie qui s'appelle lina
- 82 R: hmm hmm
- 83 I: il m'explique souvent on fait ca chez nous on fait ca chez nous on fait pas ca, chez nous c'est dit comme ca chez nous c'est dit pas comme ca mais c'est de xxxx
- 84 R: hmm hmm
- 85 I: elle m'a aussi beaucoup aide
- 86 R: hmm
- 87 I: oui
- 88 R: voila ok
- 89 I: oui et deuxiemement chez nous si tu es adulte et tu vois un petit amie au bout de la rue quelque fois c'est tres difficile eeh/ on ne pourrais faire on va te taper
- 90 R: aaaa
- 91 I: OUI OUI OUI OUI si tu es amoureux de quelqu'un tu commence a cacher meme les garcons ils commencent a cacher et personne ne sache que sinon ils te frapper ils vont te punier
- 92 R: aaaaah non
- 93 I: OUI
- 94 R:(rires)
- 95 I: chez vous il n'y pas ca c'est normal
- 96 R: ici c'est normal
- 97 I: oui c'est normal
- 98 R: d'accord
- 99 I: et d'avoir aussi des personnes au congo qui s'embrassaient ca on ne l'a pas
- 100 R: ok
- 101 I: ok ici j'ai just a voir de amies partout partout partout dans la rue, ca me faisait hont mais je suis habituee
- 102 R: ok c'est bien ca c'est tres interessant de le voir parce que pour nous c'est quelque chose de normal et entends par exemple que:: d'autre part ce n'est pas: normal (rires)

## Annexe 6.[Entretien 2]

1 Π: Θέλω να πω τι:: τι εντύπωση είχες για την Ελλάδα πριν έρθεις εε Ελλάδα και σε σχέση με τώρα που μένεις εδώ έχει αλλάξει η πρώτη εντύπωση ή εξακολουθείς να πιστεύεις το ίδιο;

2 Τ: Να σου πω δεν είχα πολλά:: δεν ήξερα πολλά: πράγματα για την Ελλάδα πέρα από τις παραλίες και τα τη φύση ας πούμε για τους Έλληνες δεν ήξερα πολλά πράγματα καθόλου βασικά νομίζω ότι δεν είχα καμία επαφή μόνο στα μαθήματα ελληνικών όταν είχα πρωτοέρθει στο πρώτο μάθημα δεν ήξερα ούτε μια λέξη δηλαδή ήτανε τελείως από την αρχή εε απλά γενικά ήξερα ούτε αλφάβητο ήξερα φαγητά: γενικά εμένα τα φαγητά δεν είναι κάτι που με τρελαίνει δηλαδή δεν το ενδιαφέρον της ζωής μου εεε με το απλό φαγητό είμαι εντάξει ξέρεις

3 Π: χμμ χμμ

4 Τ: εε όχι το μόνο που ξενέρωσα λίγο ήταν ότι όλος ο κόσμος λέει ότι οι Μεσογειακοί λαοί είναι πολύ κοινωνικοί

5 Π: χμμ χμμ

6 Τ: αλλά εγώ πιστεύω ότι οι Έλληνες είναι κοινωνικοί αλλά μεταξύ τους δηλαδή είναι δύσκολο να μπει στον κύκλο

7 Π: χμμ χμμ

8 Τ: γιατί οι περισσότεροι έχουν οικογένεια οι περισσότεροι έχουν συνεχώς σχέση για κάποιο λόγο είναι πολύ ζηλιάρηδες οπότε στις σχέσεις κάπως κλείνονται

9 Π: χμμ χμμ

10 Τ: είναι συντηρητικοί γενικά οπότε και στις σχέσεις και στην οικογένεια δίνουν πολύ σημασία στην οικογένεια οπότε όλοι έχουν πέντε χιλιάδες ξαδέρφια

11 Π: χμμ χμμ

12 Τ: οπότε πρέπει να κανονίσουν κάθε τρεις και λίγο

13 Π: χμμ χμμ

14 Τ: οπότε έχουν φίλους από το χωριό/ από το πανεπιστήμιο εγώ ήρθα στο τελευταίο έτος στο πανεπιστήμιο νομίζω ότι αμα ερχόμουν στο πρώτο θα ήταν διαφορετικό αλλά είχα μπει στο τελευταίο έτος και δεν έκανα μαθήματα μόνο δούλευα

15 Π: χμμ χμμ

16 Τ: οπότε ήταν δύσκολο είχα δυσκολία να γνωρίσω φοιτητές που συνήθως είναι πιο ανοιχτοί στις καινούριες παρέες αλλά γενικά:: ξενέρωσα από αυτή την άποψη καταρχάς δεν είναι και πολύ εύκολο να καν να:: κανεις να: προσαρμοστείς στην Ελλάδα χωρίς να μάθεις ελληνικά

17 Π: χμμ χμμ

18 Τ: εε:: βασικά εγώ πιστεύω ότι είναι σχεδόν αδύνατο να πούμε εε: και γενικά ότι:: είναι κοινωνικοί αλλά είναι ΗΔΗ τόσο κοινωνικοί

19 Π: χμμ χμμ

20 Τ: που είναι δύσκολο να μπει στον κύκλο

21 Π: χμμ χμμ ναι

22 Τ: έτσι μου φαίνεται

23 Π: όχι έχεις δίκιο

24 Τ: δεν είναι ότι: ξυπνάς μια μέρα και πας εκεί και ΓΕΙΑ ΣΟΥ όλοι σου λένε ας χορέψουμε ή κάτι τέτοιο γενικά δεν είναι τόσο εύκολο

25 Π: χμμ χμμ

- 26 T: ντάξει εγώ στην αρχή ένοιωθα πολύ μοναξιά πάρα πολύ αλλά ήτανε και δύσκολες οι συνθήκες γιατί όταν ήρθα εδώ δεν ήταν οι φοιτητές εκεί και τέλος πάντων
- 27 Π: Πιστεύεις ότι σε βοήθησε η γλώσσα/ να κάνεις φίλους/
- 28 T: ναι πάρα πολύ πιστεύω ότι αλλιώς είναι πολύ δύσκολο να προσαρμοστείς πραγματικά άλλο να:: προφανώς κάποιος θα βρεθεί να σου κάνει παρέα αλλά εμένα αυτοί που μου έκαναν παρέα είναι αυτοί που ουσιαστικά σεξ ήθελαν να κάνουν
- 29 Π: α ναι/
- 30 T: πριν μάθω ελληνικά ε:: δεν διότι δυο άτομα μου μιλάγανε αυτό σε κάτι μπαράκια και μετά δυο τρια άτομα από το εργαστήριο που ήταν φίλες που είναι σαν τη xxx που είμαστε ακόμα φίλες αλλά επειδή αυτοί έτσι έτυχε ξέρω γω αλλά κανονικά δεν είναι πολύ συνηθισμένο ας πούμε οι περισσότεροι δεν πολύ μιλάνε μιλάγανε λίγο εκεί δηλαδή εκείνη την ώρα που δουλεύαμε και πιάσαμε λίγο κουβέντα μετά μέχρι εκεί α και κάτι που ήταν πολύ εντυπωσιακό για μένα ήτανε την πρώτη βδομάδα που ήμουνα εκεί ήταν τρεις κοπέλες που ήτανε πολύ ντροπαλές και: μου λέγανε θες να βγούμε για καφέ κι έλεγα α χμ εντάξει πρώτη εβδομάδα ξέρω γω που μουνα εκεί και:: μετά ήμασταν τέσσερα άτομα και αυτοί μιλάγανε στα ελληνικά παρόλο που εγώ δεν καταλάβαινα
- 31 Π: ναι/
- 32 T: δεν καταλάβαινα δηλαδή οπότε δηλαδή ας πούμε επίσης κι αυτοί δηλαδή ας πούμε ένας άγγλος δεν θα ασχοληθεί μαζί σου για παρέα μηδέν δηλαδή από την αρχή δεν θα ασχοληθεί καθόλου ας πούμε ότι ήτανε κάπως περίεργο γιατί ήταν κάπως δεν ήταν πολύ λογικό η συμπεριφορά τους γιατί κάπως κατα κάποιο τρόπο ήθελαν να μου κάνουν παρέα και ήθελαν να νιώθω να είναι φιλόξενοι
- 33 Π: ναι ναι ναι
- 34 T: αλλά κάπως βαριότανε ταυτόχρονα να:: εμ να μιλάνε αγγλικά οπότε με κάλεσαν και μετά δεν μουμίλαγαν
- 35 Π: AAA
- 36 T: αυτό ότι νομίζω ότι οι Έλληνες είναι περισσότερο έτσι ότι λίγο εντάξει είναι στερεότυπο αλλά εγώ το πιστεύω όντως ότι οι περισσότεροι Έλληνες δεν είναι και τόσο δηλαδή κάνουν τα πράγματα όπως τους έρχονται ξέρω γω
- 37 Π: αχα
- 38 T: δεν είναι τόσο\ δηλαδή πολλές φορές δεν υπάρχει λογική επειδή απλά ας πούμε εκείνη την ώρα έλεγαν πρέπει να είμαστε φιλόξενοι ξέρω γω μετά έλεγαν βαριόμαστε να μιλάμε αγγλικά ήταν ότι να ναι η κατάσταση
- 39 Π: ναι ναι ναι
- 40 T: δεν παρακολουθούν πώς να το πω δεν είναι ότι είναι παράλογοι τελείως αλλά είναι λίγο:: όπως νιώθουν εκείνη την ώρα κάνουν πώς να το πω ναι ότι είναι πιο:: είναι έτσι ξαφνικά όπως τους έρχεται δεν ξέρω αυτό δεν είναι κακό απλά καμιά φορά δεν βγάζει νόημα η συμπεριφορά τους γιατί είναι λίγο λένε κάτι μετά λένε χμμ όχι χμμ θα δούμε χμμ δεν μπορείς να κανονίσεις και τίποτα μέχρι τελευταία στιγμή μμ μπορεί και ναι μπορεί σε μισή ώρα θα σου πω:: σε είκοσι λεπτά κάτι τέτοιο κι αυτό ήταν λίγο σπαστικό στην αρχή ξέρω γω που δεν μπορείς να κάνεις τίποτα νωρίτερα όλα πάνε τελευταία στιγμή ξέρω γω ντάξει είναι πολλής κόσμος έτσι στην Ισπανία αλλά εμένα κάποιοι μου σπάνε τα νεύρα
- 41 Π: (γέλια)
- 42 T: ναι που δεν ξέρω θα δούμε ε θα σου πω σε μισή ώρα γιατί αυτοί σκέφτονται ας πούμε μπορεί σε μισή ώρα να μην ψήνομαι δηλαδή είναι όλα πολύ πώς νιώθεις ξέρω γω δεν είναι τόσο πολύ οι κανόνες είναι αα οκ βλέπουμε
- 43 Π: ναι



- 44 T: αλλά καμία φορά είναι σπαστικό
- 45 Π: αχα
- 46 T: δεν ξέρω αυτό είναι προσωπική μου γνώμη τώρα δεν ξέρω
- 47 Π: όχι ρε εντάξει ρε συ
- 48 T: αλλά οκ γενικά έτσι είναι η κατάσταση
- 49 Π: Πιστεύεις ότι έχουμε μεγάλη διαφορά σαν ε:: χώρες/ σαν άνθρωποι/
- 50 T: αα όχι τεράστια με ρωτάς άμα πιστεύω ότι έχουμε μεγάλες διαφορές\ εξαρτάται δηλαδή σε σχέση με την Βόρεια Ευρώπη όχι δηλαδή άμα ήμουνα Γερμανος θα είχα καταλάβει την διαφορά αλλά εγώ μπορώ να την καταλάβω γιατί εντάξει εγώ είμαι μέσα σε αυτούς ξέρω γω ε:: εγώ πιστεύω ότι υπάρχουν όχι τεράστιες δεν είναι δύσκολο να προσαρμοστείς αλλά: εγώ πιστεύω γενικά οι Έλληνες είναι πιο κάπως συντηρητικοί τουλάχιστον από μένα βέβαια κυκλοφορούν και πολύ Ισπανοί πού είναι έτσι όλα αυτά με τους γάμους όλοι έχουν συνεχώς σχέσεις συνεχώς και για πολλά χρόνια ξέρω γω είναι μια κοινωνία που είναι πολύ εύκολο να μπει άμα έχεις ήδη σχέση γιατί βλέπεις ζευγάρια που πάνε μαζί με άλλα ζευγάρια που πάνε μαζί καλά αυτό συμβαίνει και στην Ισπανία καλά βέβαια αυτό νομίζω συμβαίνει δηλαδή παντού στις άλλες χώρες που παντρεύονται στα είκοσι δεν υπάρχει περιθώριο να κάνεις φιλίες (γέλια)
- 51 Π: αυτό είναι ένα θέμα
- 52 T: ναι να κάνεις παιδιά στα είκοσι δυο
- 53 Π: ναι ναι ναι
- 54 T: αυτό ναι εδώ βέβαια κάνουν παιδιά ψιλοαργά κοινωνικά είναι λίγο πιο χαλαροί ξέρω γω τρώνε δεν πίνουν τόσο ναι η διασκέδαση είναι και πολύ πιο ήρεμη πιο ας πούμε δεν πολυχορεύουν αυτό είναι πολύ ξενέρωτο ξέρω γω
- 55 Π: ναι/ (γέλια)
- 56 T: ναι με ξενερώνει λίγο χορεύουν κάτι κάγκουρες ξέρω γω αλλά
- 57 Π: (γέλια)
- 58 T: έχουν κάτι χορούς αλλά δεν είναι τόσο συνηθισμένο δηλαδή αν πας σε μπαράκι δεν χορεύεις
- 59 Π: ναι ναι ναι
- 60 T: ας πούμε οι περισσότεροι Ισπανοί πάνε να πιούνε τουλάχιστον μέχρι μια ηλικία ή και πάλι όταν είναι πιο μεγάλοι δεν είναι και τόσο δηλαδή ας πούμε οι Έλληνες ασχολούνται πιο πολύ με το πόσο ωραίο είναι το μαγαζί θα πιούμε ένα καφέ σε ένα ωραίο μαγαζί ξέρω γω
- 61 Π: ναι
- 62 T: ας πούμε εγώ θυμάμαι όταν ήμουνα μικρή πηγαίναμε να τα πιούμε ξέρω γω δεν μας νοιάζει δηλαδή εδώ τους ενθουσιάζει πιο πολύ το περιβά::λλον\ τα μαγαζιά είναι πολύ ωραία τα προσέχουν ας πούμε εμείς πήγαμε σε ότι να ναι μαγαζί επειδή έτσι και καλά
- 63 Π: πάμε να πιούμε ρε παιδί μου
- 64 T: ναι αλλά όταν μεγαλώνεις δεν είναι έτσι
- 65 Π: ναι
- 66 T: αλλά και πάλι δεν δηλαδή είσαι λίγο πιο πολύ ότι να ναι οι Έλληνες δίνουν πολύ μεγάλη σημασία στο πώς είναι το μαγαζί και πόσο ωραίο είναι και αυτά βέβαια έχει πολύ ωραία μαγαζιά εδώ ε: αυτό δεν ξέρω (ήχος κινητού)λίγο πιο συντηρητικοί θα έλεγα
- 67 Π: χμμ χμμ
- 68 T: αλλά::
- 69 Π: Όταν κάτι σου φαίνεται περίεργο εδώ με:: με την Ελλάδα ρε παιδί μου με εμάς τι κάνεις ας πούμε;

- 70 T: α: ε δεν πειράζει γιατί εγώ δεν εγώ νομίζω το πιο σπαστικό δηλαδή εμένα δεν μου αρέσει να με ελέγχουν οι γονείς όπως πολύ Έλληνες γονείς που ελέγχουν τα παιδιά τους ξέρω γω γιατί εγώ δεν τους έχω το θέμα με την Ελλάδα είναι ότι πιστεύω ότι πολλοί Έλληνες νιώθουν μια πίεση από την οικογένεια για το τι πρέπει να κάνουν κι αυτό καταλαβαίνω ότι πρέπει να είναι πολύ αγχωτικό
- 71 Π: χμμ χμμ
- 72 T: αλλά επειδή η οικογένεια μου δεν είναι έτσι εγώ δεν νιώθω τέτοια πίεση οπότε δεν με πειράζει δηλαδή νταξ στεναχωριέμαι που την νιώθουν οι άλλοι αλλά εγώ νιώθω έτσι αλλιώς ότι ότι γουστάρω κάνω έτσι κι αλλιώς και όταν βλέπω κάτι που μου φαίνεται περιεργο: ντάξει δεν πειράζει
- 73 Π: χμμ χμμ
- 74 T: άμα δεν μου λένε να το κάνω εγώ δεν με πειράζει ας πούμε στην αρχή που τους έλεγα ότι εγώ δεν θα ήθελα να κάνω ένα μεγάλο γάμο ξέρω γω και γενικά μπορεί να μην ήθελα να κάνω γάμο ας πούμε μου λεγανε τότε πώς θα κάνεις παιδιά/ ε:: εντάξει ο κόσμος κάνει παιδιά και χωρίς γάμο το χετε σκεφτεί αυτό/ ξέρω γω/ είναι εδώ και κάτι χρόνια ε:: εντάξει δεν με πειράζει αλλά εγώ δεν έχω πρόβλημα κι άλλη μια φορά μου χανε πει το πολύ αστείο αν δεν είναι βαπτισμένη τότε πώς γίνεται να έχεις όνομα/
- 75 Π: χμμ χμμ
- 76 T: και εκεί είχαμε σκάσει στα γέλια
- 77 Π: Πώς γίνεται να έχεις όνομα/ αλήθεια/(γέλια)
- 78 Π: και τι τους είπες/
- 79 T: ρε παιδί μου ο κόσμος έχει όνομα το γράφουνε ξέρω γω κάπου
- 80 Π: ναι ναι
- 81 T: (γέλια) δεν ξέρω ναι αλλά αυτό μου το έχει πει μια κοπέλα που ήτανε και πολύ περίεργη η XXX
- 82 Π: α η XXX ναι ναι ναι
- 83 T: δεν μπορείς να την πάρεις στα σοβαρά(γέλια) δεν μετράει αυτή πολλοί είχαν γελάσει εντάξει αυτό δεν είναι φυσιολογικό ε οι περισσότεροι δεν είναι έτσι βέβαια είναι συντηρητικοί αλλά όχι τόσο
- 84 Π: της είχες εξηγήσει/ της XXX ότι ξέρω γω δεν είναι απαραίτητο στην Ισπανία να κάνεις βάπτισμα και τα λοιπά και τα λοιπά ξέρω γω
- 85 T: ναι καλά πουθενά δεν είναι απαραίτητο αλλά της είπα τι εννοείς; και αυτή λέει α ξέρω γω περιεργο(γέλια) καλά αυτή δεν ήτανε νορμάλ εντάξει αυτό δεν το μετράω γιατί αυτό δεν είναι σημαντικό
- 86 Π: ναι ναι ναι
- 87 T: δηλαδή δεν θα μπει αυτό στη στατιστική γιατί δεν γίνεται δεν είναι σωστό δεν είναι δίκαιο για τους υπόλοιπους ξέρω γω(γέλια) ένα άλλο πράγμα που μου σπάει τα νεύρα είναι όταν μου λένε δεν πειράζει είμαστε καλά εδώ μπορούμε να φάμε αργότερα κι εγώ είμαι εκεί που ξέρω γω πεινάω πάρα πολύ αλλά στην αρχή έλεγα τι να κάνω αλλά μετά τώρα απλά κρατάω πολλές μπάρες στη τσάντα για τέτοιες περιπτώσεις πείνας και γενικά και κάποιο σάντουιτς και τέτοια γενικά: ναι έχω προσαρμοστεί κρατάω το δικό μου φαγητό διότι δεν ξέρεις με τους Έλληνες πότε θα φάτε οπότε δεν μπορώ να το ρισκάρω
- 89 Π: ναι ναι ναι
- 90 T: (γέλια) και τώρα κρατάω λίγο φαγητό στη τσάντα γιατί παρακολουθώ το ωράριο μου
- 91 Π: ναι ναι
- 92 T: να μην ξέρω γω λιποθυμήσω αλλά εντάξει γενικά είναι οκ
- 93 Π: οκ

94 T: α κι ένα άλλο θυμήθηκα την πρώτη φορά που πήγα στο εργαστήριο στην Ισπανία όταν βλέπουμε κάποιον σε μια παρέα ακόμα και πρώτη φορά να τον βλέπουμε τον φιλάμε εδώ είχα πάει στο εργαστήριο και μου σύστησαν αυτό τον τύπο που θα δουλεύαμε μαζί κι εγώ από συνήθεια τον φίλησα

95 Π: χμμ χμμ

96 T: ε μετά αυτός νόμιζε ότι του την έπεφτα και το είπε σε όλο το εργαστήριο και όλοι νόμιζαν αυτό ότι κάτι τρέχει μαζί του

97 Π: εσύ τι τους είπες/

98 T: τέλος πάντων δεν είπα κάτι απλά είπα ότι τον χαιρέτησα αυτό δεν ξαναείπαν τίποτα από τότε αλλά μου χε κάνει εντύπωση και σταμάτησα να φιλάω κόσμο το χω συνηθίσει

99 Π: χμμ χμμ

100 T: ε ναι αφού δεν το κάνουν εδώ τώρα το χω συνηθίσει

## Annexe 7[Entretien 7]

- 1 R: alors e:: tout d'abord e: je veux que tu me parles de toi un petit peu: qui tu es pourquoi tu es ici/ pourquoi tu as choisi grece en effet
- 2 I: d'accord/ alors suis en erasmus a la faculte de droit d'Athenes
- 3 R: hmm hmm
- 4 I: pour toute cette annee
- 5 R: hmm hmm
- 6 I: e:: ce n'était pas ma premier choix la grece
- 7 R: hmm hmm
- 8 I: c'était plutot au hazarde e:: je te lavou je n'étais pas tres content au debut
- 9 R: hmm hmm
- 10 I: et en effet je suis HYPER content d'être la/ e:: je pense que c'est la meilleure destination d'erasmus qu'on pourrait se trouver
- 11 R: hmm hmm
- 12 I: e::m voila je sais ce que te dire de plus
- 13 R: ok alors e::
- 14 I: je suis en troisieme annee
- 15 R: troisieme annee de droit/
- 16 I: ouais
- 17 R: ok
- 18 I: c'est ma troisieme annee la
- 19 R: voila alors a:: ta vie ici a athenes tu trouves que c'est facile/ comment/ qu'est-ce que tu en penses/
- 20 I: ah ouais franchement/ e::: je le trouve HYPER facile la raison c'est que tout le monde parle anglais
- 21 R: hmm hmm
- 22 I: ce que le gens vont a beaucoup de pays/ ils parlent anglais on n'a pas de probleme a se debrouiller et de plus je trouve que les grecs notamment assez ouverts et assez communicatifs si tu leur pose une question ils te donnent une reponse et ils sont dans un pays europeen
- 23 R: hmm hmm
- 24 I: et en habitant en centre d'athenes on est a proximite avec tous les coins
- 25 R: d'accord/
- 26 S: *θελετε κατι αλλο/*
- 27 R: *ε οχι ενταξει καλα ειμαστε ευχαριστω* alors a:: est-ce que tu peux me dire par exemple au niveau de:: de la vie universitaire tu as de problemes/ c'est a dire a:: qu'est ce que tu en penses/
- 28 I: alors on a eu vraiment AUCUN probleme
- 29 R: aha
- 30 I: vraiment aucun
- 31 R: aha
- 32 I: quelque auquel on se plaint un peu c'est de fois on passe de temps a l'administration
- 33 R: aha
- 34 I: pour demander des papiers des signatures
- 35 R: hmm hmm
- 36 I: moi je sais que je suis pas tres assidue je suis en retard
- 37 R: hmm hmm

- 38 I: mais des fois on a pas mal gagne a nous en erasmus alors c'est un peu l'administration
- 39 R: hmm hmm
- 40 I: des fois il y a plein de temps pour les papiers et tout:: un peu plus qu'en france/ par exemple mais par contre le personnel administratif est beaucoup plus sympa::: ici c'est beaucoup plus facile de communiquer quoi
- 41 R: d'accord
- 42 I: meme si on une question on recoit une reponse
- 42 R: hmm hmm ok alors en generale c'est ta premier fois ici n'est ce pas/
- 44 I: ouais c'est ma premiere fois a athenes
- 45 R: en generale qu'est ce que tu en penses e:: du peuple grec/ des gens grecs/
- 46 I: c'est tes dure de repondre parce que en france on e: deja voit une partie du peuple grec on voit qu'une seule partie on voit les etudiants/
- 47 R: ok mais: oui
- 48 I: on connait pas enormement de grecs ici de ce qu'on peut dire c'est e:: deja ca depend de region
- 49 R: oui/
- 50 I: on a pas mal voyage quand meme:: c'est quand meme assez different/ e::: au premier abord les grecs font un peu comme les francais e::: toujours hyper sympa ou::
- 51 R: hmm hmm
- 52 I: par rapport a:: athenes c'est un peu comme les grandes vi::lles e: voila un peu plus xx
- 53 R: hmm hmm
- 54 I: sinon c'est les gens notamment SUPER sympa
- 55 R: hmm hmm
- 56 I: e::: en plus ils miatrisent tous bien langlais ou:: pas mal le francais il ya toujours des grecs qui viennent nous parle::: e::: on ne se sent jamais a cote jamais laisse a cote e::: sinon voila on voyagait dans les i::les notamment larondone et tout e::: des qu'on a eu un probleme on a eu quelqu'un a nous aide
- 57 R: hmm hmm
- 58 I: meme spontanement e::: on etait pris spontanement de fois/ e::: plusieurs fois::: qu'on voit qu'on peut s'interesse alors a::: la regio::: a la pays ils s'interessent a nous parle::: non dans l'ensemble franchement c'est vraiment super quoi
- 59 R: hmm hmm ok est-ce que tu penses e::: que alors quelles sont les differences ou les similarites qu'on a avec les francais/
- 60 I: alors
- 61 R: qu'est ce que tu penses/
- 62 I: e::: dans les differences je pense que la premiere de toute c'est la ponctualite c'est:::voila c'est un peu le rapport a l'heure quoi e::: deja on attend en retard tout le monde est en retard ca a pas l'air de poser des problemes notamment a l'universite on a des gens qui ont::: une demi heure de retard ca::::
- 63 R: pour le cours/
- 64 I: ouais/ ils entrent tranquillement en classe sans probleme/
- 65 R: aha
- 66 I: en france c'est quasiment impossible de faire ca on oserait pas faire ca e::: l'anecdote que j'ai eu c'est une fois quand en grec j'ai eu beaucoup de retard/ j'ai eu la pause pour entrer
- 67 R: hmm hmm
- 68 I: et quand ma prof m'a vu au dehors elle m'a dit qu'est-ce que tu faisais au dehors/ si tu es en retard n'attends pas la pause elle n'a pas compris pourquoi j'ai attendu

69 R: hmm hmm

70 I: mais::: e:: voila il y a un peu le rapport peut etre que les grecs parlent un peu plus brouillement que les francais

71 R: hmm hmm

72 I: en generale a::: sinon/ mon impression c'est qu'on a un petite peu de desorganisation e:: un peu partout/

73 R: hmm hmm

74 I: e::: ce sont des differences principales dont on parle souvent entre nous je pense qu'on a d'autres aussi mais ce qui marque un peu c'est la xxx en tout cas

75 R: alors e:: ah quand tu as dit en ce qui concerne le retard pour le cours ok e::: quand la professeure t'a dit pourquoi tu n'est pas entre:::

76 I: oui

77 R: qu'est-ce que tu as dit apres/

78 I: moi j'ai dit que je suis en retard c'est pourquoi je n'a pas entre au cours/ et je prefere arriver a la pause pour etre respectueux quoi

79 R: aha et qu'est-ce qu'il ta dit/

80 I: elle a dit ah non tu entre

81 R: ah d'accord

82 I: et une fois un autre professeur m'avait dit c'est mieux d'arriver en retard que de  
83 ne pas venir

84 R: ah voila

85 I:(rires)

86 R: voila ca c'est voila alors e:: apres cela tu n'avais pas de probleme tu entrais comme ca/ qu'est ce que tu as fait/

87 I: mais non je entre tous le temps je entre en retard

88 R: aha

89 I: ca me gene un peu de fois

90 R: ok

91 I: e::: non ca m'a marque du coup on arrive pas mal en retard tout le monde est en retard deja voila je ne sais pas ce que je peux dire de plus sur le retard face a la politesse en generale

92 R: hmm hmm

93 I: voila

94 R: ok ahh alors e:: pendant toute la periode que tu es ici est ce que tu as remarque tu as observe des choses ah des comportements de:: je ne sais pas de:: des habitudes grecs qui te paraissent e: un peu bizarres/ e:: je ne sais pas extraordinaires

95 I: a::: il y un chose qui m'a un peu marque c'est le rapport a la religion/ a l'armee

96 R: a l'armee/ pourquoi/

97 I: parce que on a buh des gens qui font du service militaire ca nous fait un surprise a nous/

98 R: ah vous n'avez pas de service militaire/

99 I: non c'est fini ouais depuis quatre vingt quinze on n'a plus

100 R: a/ ce n'est pas obligatoire

101 I: ah non non il n'est plus

102 R: mais vous avez de::: comment on dit de:: mercenaires/ comment on dit de:: de l'armee qui est payant/ des soldats/ qui sont payants c'est a dire ah

103 I: oui paye

104 R: voila c'est ca que je veux dire

- 105 I: a::::en effet j'ai tout remarque que c'est a cause de l'histoire de la grece on a vu dans les villes dans les petits villages dans les fetes nationales on voyait des petites defiles des ecoles avec des drapeaux qui marchaient de facon militaire
- 106 R: hmm hmm
- 107 I: ca nous a fait un peu bizarre
- 108 R: hmm hmm
- 109 I: et la religion ca me fait un peu bizare
- 110 R: hmm hmm
- 111 I: que:: il ya partout que:: il ya presque dans la fac que les profs de francais a dit que a l'ecole en primaire il y avait une messe, un priere chaque matin
- 112 R: ah oui oui
- 113 I: buh ca pour nous c'est pas normal, pas pas normal e:: de voir des icones dans le commissariat:: dans les administrations:: un peu partout
- 114 R: ok
- 115 I: a:::: voila ca c'est du coup les differences quoi
- 116 R: hmm hmm ok
- 117 I: e::::a:::: voila c'est
- 118 R: est-ce que tu as jamais discute cela avec un grec/ est ce que tu as demande pourquoi vous faites comme ca/
- 119 I: oui on a deja demande
- 120 R: oui et ils t'ont dit quoi/
- 121 I: a:::: bon que c'etait normal deja
- 122 R: oui
- 123 I: je pense que le pays est assez religieux en ses croyances je pense et assez pratiquant/ et:: non voila c'est tous ce qu'on peut dire
- 124 R: ok voila a:: ok a part de l'armee de la religion tu as remarque quelque chose d'autre/
- 125 I: il ya beaucoup de statues/ d'hommes
- 126 R: oui mais
- 127 I: eh bien en france ce n'est pas beaucoup c'est assez rare
- 128 R: eh ce n'est pas si rare non
- 129 I: c'est beaucoup plus rare qu'ici quand meme tu as dans l'universite des statues:: e:::: non mais a la fin on a remarque un petit culte un peu sur les statues c'est beaucoup plus qu'en france on a a peu pres partout de statues
- 130 R: je ne sais pas moi
- 131 I: dans l'universite on a tu as jamais/ vu ca dans l'universite
- 132 R: ok je pense que on a MAIS ils sont dans un endroit specifique je pense que c'est un type de:: musee ce qu'on a a filosofiki
- 133 I: mais non/ c'est pas dans le musee c'est des statues xxxx
- 134 R: a filosofiki/ici/ ok ici::: oui mais ah ok
- 135 I: moi je sais pas peut etre que c'est juste comme ca
- 136 R: je ne sais pas moi je pense que en france aussi il existe plusieurs statues
- 137 I: beaucoup moins
- 138 R: ok oui mais
- 139 I: je pense qu'on a beaucoup moins la culte des personnalites vous mettez des statues
- 140 R: ok voila ok ok peut etre
- 141 I: vous faites enfin ce que remarque avec un amie francais c'est je pense c'est secondaire

- 142 R: ok voila e:: alors alors alors alors quoi d'autre a::: quoi d'autre e:: alors jusqu'a maintenant/ est ce que tu as jamais eu des malentendus avec a::: les gens locaux
- 143 I: si e:: en effet ce que j'ai remarque/ c'est souvent avec les grecs qui parlent francais
- 144 R: ah oui/
- 145 I: parce que nous on parle le francais et j'ai remarque on utilise beaucoup des expressions qui ne sont pas formelles ce sont des expressions des sous-entendus de deuxieme degre et des fois ils ont du mal a comprendre ah: il comprennent pas: et du coup il ya un qui pro quo qui se voit
- 146 R: oui oui oui oui
- 147 I: ils pensent que on est en colere mais on n'est pas::: ils pensent qu'on est content alors qu'on n'est pas content::: ca m'arrive plusieurs fois
- 148 R: aha
- 149 I: si on a eu de GRANDS malentendus:: pas plus que hier non
- 150 R: hmm hmm
- 151 I: non je parle j'ai pas vraiment remarque voila on se comprendre on ne parle vraiment de la'anglais:: on ne parle la meme langue
- 152 R: hmm hmm
- 153 I: a::: non rien de::: rien de REMARQUANT mais::: des grands malentendus on n'a jamais apres aussi quand on est en erasmus on est un peu a un microcosme tu vois on est entre erasmus:: a:: les gens comprennent que on est en erasmus il y a moins des chose qu'ils se prennent de mal on n'est jamais etait:: je pense que je vivais comme un grec si je m'installais ici j'aurais plusieurs occasions des malentendus je pense et je pense que c'est plus dur:: pour des grecs quand ils arrivent en france
- 154 R: hmm hmm
- 155 I: parce que il ya beaucoup plus de codes sociaux::: et peut etre nous sommes plus exigeants avec les gens qui viennent en france que les gens qui viennent en grece
- 156 R: hmm hmm ok est-ce que tu peux me dire e: quelle etait ton impression sur la grece avant de venir et est-ce que cette impression a change par rapport au debut
- 157 I: alors e:: a vraie dire j'avais tres peu:: des choses sur la grece parce que je n'etais jamais venu en grece mais je la conaissais un petit peu a travers l'antiquite la crise
- 158 R: hmm hmm
- 159 I: la crise qu'on a etait voila un truc dont on parle beaucoup c'est l'aspect politique de la grece la situation politique ces jours on parle beaucoup::: il ya beaucoup de differenciation justement je ne aimais pas trop quand j'ai arrive a::: sur athenes par exemple on a vu des choses tres moches
- 160 R: aha
- 161 I: du coup on a commence par omonioia sans voir le cote plus beau de la ville mais j'ai vu omonioia puis exarcheia moi j'avais ca m'a fait un peu bizarre a::: apres petit a petit j'ai commence a connaitre un peu la ville::: que ce n'etait pas sale partout a:: mais:: vraiment sur l'aspect politique et social des choses nous ont beaucoup marque a:: la premiere chose qui m'a marque c'est un peu la misere la salete e::: le cote un peu vieillissant de pas mal des quartiers et la drogue
- 162 R: aha
- 163 I: c'est bete mais enfin j'ai ma mon universite juste a cote la et le premier jour::: j'y vais pour xxx je vois par terre un homme tu ne vois pas ca en france on a vu des gens qui se droguaient dans la rue c'est vraiment bizarre quoi et on a eu une impression un peu::: pas vraiment de l'espoir beaucoup de misere beaucoup de



pauvrete tu passe par kolonaki et au omonioia qui est juste a cote vraiment au debut on voyait que d'une rue a l'autre on changeait completement d'ambiance quoi c'est du ghetto pauvre et du ghetto riche.

164 R: aha

165 I: a::: une autre chose qu'on a remarque e:: ah non par contre on se sent en HYPER securite a athenes

166 R: a:: en securite/

167 I: ouais

168 R:aha

169 I: beaucoup plus que les grecs j'ai l'impression parce que moi j'habite a omonioia et j'adore exarcheia

170 R: tu habites encore a omonioia/

171 I: ouais pas sur la place mais plus haut et il ya aucun probleme ou je suis c'est une rue tranquille c'est un grand rue c'est peut etre la patission et l'exarcheia mais il ya aucun de probleme je n'avais pas de probleme et on se sent HYPER en securite enfin::: ca fait assez apaise e:: on n'a jamais eu de:: on n'est jamais sent en garde

172 R: aha

173 I: on fait attention le soir quand on est a exarcheia on fait attention mais il ya des gens au dehors assez tard et les gens aiment beaucoup sortir aussi sont beaucoup en cafe beaucoup l'atmosphere c'est sans beaucoup de detente par rapport a paris vraiment c'est assez a l'aise quand on sort

174 R: hmm hmm

175 I: meme si je suis a n'importe quel heure dans la rue on se sent en HYPER securite et meme pour les filles est ce que nous dit c'est que:: elle se font beaucoup moins embetees dans la rue par des garcons sifflees ou acosteas beaucoup moins en grece que en france par exemple

176 R: hmm hmm

177 I: par rapport a belgique en grece c'est:::

178 R: ok

179 I: voila enfin c'est le:: sinon on a des choses qui sont tres differentes c'est vraiment le cote politique

180 R: hmm hmm

181 I: le quartier anarchiste on n'a pas ca en france c'est un peu bizarre quand on y arrive on a du mal a comprendre comment il fonctionne c'est ca que j'adore c'est un quartier tres agreable a::: les emeutes aussi ca nous fait un peu bizarre meme si a::: on voit des choses differentes et violentes a:: que lors des mainfestations ils ont des batons

182 R: oui

183 I: c'est une difference qui n'est pas en france et que:::il ya une tres grande presence de la gauche en generale a la fac de droit on n'a pas vu une association de droite

184 R: ca ne pourrait pas exister ici

185 I: voila en france c'est le contraire c'est le droit qui est partout

186 R: ah oui/

187 I: a la fac de droit ils sont droit en generale la faculte de droit c'est la droite xxxx voila ca ca nous a fait un peu bizarre

188 R: ok

189 I: et meme:: on n'a pas beaucoup des communistes en france ici c'est completement different je parle aussi des anarchistes c'est aussi different et un autre xx politique c'est que j'ai vue deux trois de l'aube doree

190 R: ah l'au ah oui/

191 I: ah ca nous a fait bizarre aussi insecurite on etait en insecurite avec eux mais voila enfin c'est tres violent la politique ici ca s'exprime tres violament meme si en france a ce moment la politique s'exprime violament voila ca c;etait une grosse difference et pour beaucoup de gens qui viennent e:: de france il ya beaucoup de differences qui sont confrontees ici par rapport au manifestations autant des gens en dehors:: autant des personnes agees qui travaillaient enfin

192 R: hmm hmm

193 I: xxxx et du coup les prix ne sont pas les memes

194 R: par rapport en france/

195 I: buh pour plein des trucs ouais il ya des marches ou elles sont plus cheres

196 R: ok dis moi quelque tu m'as dit que tu viens de paris n'est ce pas

197 I: ouais

198 R: ok alors tu trouves que les prix aux supermarches a paris sont moins chers/

199 I: et ouais et c'est pas la meme qualite

200 R: ok je ne sais pas

201 I: ouais ouais ouais vraiment je te parle pas des petits supermarches dans paris en plein centre qui sont chers mais e::: moi je vive juste a cote de paris et pourtant c'est bien quoi ca nous fait normal

202 R: ok tu n'est pas au centre ville

203 I: non

204 R: tu habites ou/

205 I: a quatre vingt douze en effet tu vois le sud du paris/ le sud ouest/

206 R: e:::

207 I: tu vois le quinzieme arrondissement/

208 R: oui oui oui

209 I: tu vois par rapport aux versailles par exemple

210 R: oui oui oui

211 I: c'est cinque minutes de la pont du versailles

212 R: a:::ok

213 I: juste a cote c'est une ville qui touche paris ca c'est moi suis pas parisien mais je vais au paris

214 R: ok ok ok ok

215 I: et ouais les supermarches ici sont plus chers

216 R: a:::je ne sais pas

217 I: la viande est plus cher ici

218 R: la viande/

219 I: oui e:: vraiment seulement les marches de la rue ne sont pas chers ici notamment la marche d'omonia c'est pas cher pour les cours le marche d'exarcheia c'est pas cher a::: quant aux supermarches et a la qualite des produits il n'y a pas des plusiers choix e::: l'essence je le trouve cher aussi des trucs comme ca

220 R: le quoi/

221 I: l'essence

222 R: quoi/

223 I: l'essence

224 R: c'est quoi ca/

225 I: le gas e:: pour les voitures

226 R: A:: ok

227 I: on l'a trouve pas en prix francais

228 R: je ne sais pas ok peut etre e:: je ne peux pas te donner des commentaires parce que je n'ai pas de voiture alors ok

229 I: et en effet il ya plein des choses qui pour leur qualite ont le meme prix quoi

230 R: hmm hmm

231 I: il ya juste le loyer qui est moins cher

232 R: hmm hmm

233 I: et encore c'est parce que nous sommes des erasmus e:: il ya des choses comme ca qui sont aussi cheres

234 R: d'accord

235 I: voila est ce que tu as trouve de facon generale

236 R: e: je ne sais pas e:: en generale c'est ca que:: je veux te demander si tu as quelque chose d'autre a declarer/ voila

237 I: pas specialement si tu as d'autres questions je pourrait de le dire

238 R: a:: je ne sais pas alors attends