



## LE POUVOIR DE LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE ET LA GESTION DE L'ANXIÉTÉ

### : TRANSFORMER LES ATTITUDES ET LES IDENTITÉS

#### Résumé :

A l'époque, la communication interculturelle avait pour objectif de préparer les apprenants à vivre dans une société pluriculturelle en renforçant la cohésion sociale via la reconnaissance de la différence, en assumant leurs identités culturelles tout en développant un sentiment de relativité des valeurs culturelles et morales. Ce phénomène a accompagné le développement de l'être humain, aujourd'hui et dans un monde de plus en plus globalisé, la communication interculturelle est devenue très importante et très développée. En effet, quand un individu est intégré dans un groupe, il a l'obligation d'abandonner une certaine individualité pour demeurer se mettre en accord avec la norme du groupe, afin que le partage des valeurs soit réalisé et qu'un certain système de valeur culturelle soit formé. Ces relations sociales et professionnelles, quelles que soient leurs formes, ne sont rendues possibles que grâce à un processus de communication. Ce besoin social d'échange en communication vise à comprendre comment les différences culturelles peuvent influencer la communication et comment créer des ponts de compréhension entre ces différentes cultures. Or cette communication interculturelle ne va pas de soi, elle exige une capacité à maîtriser les styles et les codes propres à chaque culture pour réussir à



apprendre de la relation à l'autre et transformer les tensions qui peuvent surgir en dialogue.

Dans la vie réelle, nous nous intégrons de façon consciente ou inconsciente dans le groupe culturel diversifié. La plupart du temps, nous réalisons le partage des modes de vie des mœurs, des goûts, des sensations, des valeurs et des croyances dans et par la communication sans savoir à quel point on va y arriver. Alors les questions qui se posent ici sont : quels sont les effets de la communication interculturelle sur nos attitudes et sur nos identités ? Et à quel niveau elle peut produire une anxiété culturelle et sociale ?

**Mots-clés :** Communication interculturelle, Attitudes, Identité, Valeurs, Anxiété culturelle.

**Abstract :**

At the time, the aim of intercultural communication was to prepare learners to live in a multicultural society by strengthening social cohesion through the recognition of difference, assuming their cultural identities and developing a sense of the relativity of cultural and moral values. This phenomenon has accompanied the development of the human being, and today, in an increasingly globalized world, intercultural communication has become very important and highly developed. Indeed, when an individual is integrated into a group, he or she has the obligation to give up a certain individuality in order to remain in line with the group norm, so that sharing of values can be achieved and a certain cultural value system is formed. These social and professional relationships, whatever their forms, are only made



possible through a process of communication. This social need for communicative exchange aims to understand how cultural differences can influence communication, and how to build bridges of understanding between these different cultures. However, this intercultural communication is not self-evident; it requires an ability to master the styles and codes specific to each culture in order to succeed in learning from the relationship to the other and to transform tensions that may arise into dialogue.

In real life, we integrate consciously or unconsciously into the diverse cultural group. Most of the time, we achieve the sharing of lifestyles, customs, tastes, sensations, values and beliefs in and through communication, without knowing how far we will get there.

So the questions that arise here are : what are the effects of intercultural communication on our attitudes and identities? And at what level can it produce cultural and social anxiety?

**Key words:** Intercultural communication, Attitudes, Identity, Values, Cultural anxiety.

### **Introduction :**

Les interactions interculturelles ne datent pas d'hier, mais avec l'évolution technologique, le rythme des confrontations s'est accéléré, ce qui rend les enjeux interculturels aujourd'hui plus pressants en raison de la grande diversité et les différences culturelles qui existent dans notre monde. Les diverses cultures, le métissage, et la conscience de ces distinctions font en effet partie de notre identité



dans la société moderne<sup>1</sup>. En effet la communication interculturelle représente un élément crucial dans notre monde qui ne cesse d'être plus diversifié avec la croissance de la globalisation, notamment au niveau des rencontres interculturelles qui forcent à l'individu de faire face à un ensemble de défis à cause des différences culturelles qui peuvent engendrer des malentendus, des conflits ou bien une anxiété culturelle à cause de la confrontation à des cultures ou des comportements étrangers.

Cet article s'interroge sur le pouvoir de la communication interculturelle et son influence sur les attitudes et les identités ainsi que son rôle dans la gestion de l'anxiété culturelle. D'après cette recherche nous essayons de comprendre les mécanismes de la communication interculturelles et les compétences essentielles à acquérir en vue d'assurer un bon échange interculturel entre les individus. Autrement dit, nous visons d'explorer le rôle de la communication interculturelle en soulignant l'importance d'apprendre à comprendre, agir et communiquer facilement au sein d'un groupe d'individus et profiter également d'une culture collective qui a pour effet de garantir et cultiver une certaine mesure de similarité dans nos interprétations et caractéristiques identitaires<sup>2</sup>.

Notre intérêt en tant que chercheuses est d'acquérir les capacités de la communication interculturelle, de comprendre le changement des comportements, des identités, des valeurs et des attitudes dans un groupe culturel, ainsi que son rôle dans la gestion de l'anxiété culturelle qui se produit généralement à cause de la confrontation à des situations culturelles différentes de leur propre culture. Alors les questions qui se posent ici sont : quels sont les effets de la communication



interculturelle sur nos attitudes et sur nos identités ? Et à quel niveau elle peut produire une anxiété culturelle et sociale ?

## **I. La transformation des attitudes par la communication interculturelle**

La communication interculturelle peut provoquer des changements et des transformations dans les attitudes des individus, puisque les interactions culturelles entre des personnes de différentes cultures peuvent aider à explorer des nouvelles idées, des valeurs et impacter leurs comportements. Avant d'explorer l'impact significatif de la communication interculturelle sur les attitudes et les valeurs, il est crucial de mettre en lumière deux principaux concepts qui nous aideront à comprendre les différents groupes culturels selon la définition de soi : les cultures collectivistes et individualistes.

Selon Triandis, Brislin et Hui « parmi les individualistes on est défini par ce qu'on fait ; parmi les collectivistes on est défini par ce que fait son groupe »<sup>3</sup>, les collectivistes sont connus par leur appartenance à des groupes fermés auxquels ils sont profondément connectés, ce sont des groupes au sein desquels les individus partagent le sentiment d'appartenance et d'acceptation (Kelly, 1968), ce qui conduit par conséquent à des impacts sur leur identité (Ladmiral et Lipiansky, 1989), nous pouvons donc donner des exemples à ces groupes tels que: la famille, la ville, le groupe de travail<sup>2</sup>, les collectivistes possèdent d'une grande loyauté envers leurs groupes tellement qu'ils sacrifient l'expression de leur individualité en faveur de leur engagement sociale<sup>2</sup>. Par contre les individualistes ne tracent pas comme objectif



l'appartenance à des groupes, ils se caractérisent par une identité différenciable et distincte des groupes auxquels ils peuvent être associés<sup>3</sup>, il y a toujours une valorisation du caractère indépendant de l'identité qui s'évolue d'une manière autonome, dans ce cas nous parlons d'une identité individuelle dans ce type de culture et non pas une identité collective.

Après avoir entamé les différences existantes entre les collectivistes et les individualistes, nous passons à définir les changements d'attitudes qui résultent de la communication interculturelle. Tout d'abord, les attitudes sont des dispositions profondes à produire un comportement donné par rapport à certaines questions ou situations<sup>3</sup>, d'après Triandis, Brislin et Hui la communication interculturelle peut impacter les individualistes et les collectivistes différemment. Les collectivistes comme nous avons déjà indiqué sont des personnes qui démontrent une attitude très positive par rapport aux interactions interculturelles entre les membres de leurs groupes d'appartenance<sup>3</sup>, par contre les individualistes ne s'intéressent pas de ces appartenances sociales. En ce qui concerne l'autorité, les attitudes de ces deux types sont très différentes, les individualistes sont des personnes qui accordent beaucoup d'importance à leur indépendance et à l'expression de leur individualité et par conséquent ils préfèrent les rapports horizontaux car ils sont plus à l'aise avec les relations égalitaires où les personnes sont au même niveau et le pouvoir est réparti d'une manière équitable<sup>4</sup>. En revanche, les collectivistes consacrent une attention particulière à leur appartenance sociale, ils préfèrent plus les relations verticales où il y a une hiérarchie bien définie et claire et acceptent avec plus de souplesse les



notions d'autorité et de pouvoir<sup>2</sup>, du coup ils respectent leurs supérieurs et accordent plus d'importance aux intérêts du groupe qu'à leurs propres intérêts.

## II. L'impact de la communication interculturelle sur les identités

Les échanges interculturels entre deux personnes de différentes cultures ne changent pas seulement leurs comportements, mais ils impactent également leurs identités culturelles. Dans le contexte de la communication interculturelle, L'admiral et Lipiansky pensent que les rencontres avec l'autre nous aident à prendre conscience de soi en tant qu'identité particulière et culturelle<sup>2</sup>, dans leur ouvrage *La communication interculturelle* ces deux auteurs affirment selon une approche psychosociologique que les échanges interpersonnels jouent un rôle crucial dans le développement des identités des personnes :

*« La conscience de soi en tant qu'identité spécifique, individualité singulière, ne se constitue que dans une interaction étroite avec autrui [...] Ainsi le sentiment d'identité ne se forge et n'accède à la conscience de lui-même qu'en s'opposant à ce qui n'est pas lui dans le rejet ou l'asservissement de l'autre » (L'admiral et Lipiansky, 1989:20)*

D'après cette théorie, nous constatons que la constitution et le développement de notre identité ne se réalise qu'à partir des interactions et des échanges avec l'autre, qui nous aident à comprendre nos différences et nos propres caractéristiques, en faisant des comparaisons entre nos valeurs et nos idées. En outre, l'idée de rejet ou l'asservissement de l'autre peut représenter le conflit qu'une personne peut avoir au moment de réception d'une nouvelle idée étrangère de sa culture, elle a donc le



choix soit d'accepter ou de refuser son ajout au processus de définition de son identité.

Dans son ouvrage *L'école de Chicago*, Alain Coulon accorde une grande importance à « la définition de la situation » qui donne à l'individu la capacité de gérer chaque situation de sa vie sociale à partir ses attitudes préalables<sup>5</sup> :

*« Il [l'individu] peut définir chaque situation de sa vie sociale par l'intermédiaire de ses attitudes préalables, qui l'informent sur cet environnement et lui permettent de l'interpréter. La définition de la situation dépend donc à la fois de l'ordre social tel se présente à l'individu et de son histoire personnelle. » (Coulon, 2002 :35)*

Nous comprenons d'après cet extrait que chaque personne possède un bagage personnel qui regroupe l'ensemble de ses expériences passées, ses idées, ses croyances et ses valeurs. Et par conséquent chaque individu utilise ces attitudes préalables pour définir et gérer chaque nouvelle situation de sa vie. Coulon souligne également que nos réactions sont basées sur une perception subjective qui est généralement influencée par ce bagage personnel, ce qui nous amène à constater que nos perceptions peuvent varier d'une personne à une autre selon leurs interprétations subjectives des choses.

Ces différents points de vue des auteurs, nous aident à comprendre en tant que chercheurs l'importance de la communication interculturelle dans le développement des identités, ainsi que le rôle crucial des attitudes préalables et le bagage personnel dans la définition de chaque situation interculturelle et la manière avec laquelle les individus peuvent réagir et interprètent cette situation.



Or la communication interculturelle, en tant que vecteur de compréhension et d'échange entre les diversités culturelles peut aussi se révéler être une arme à double tranchant. En effet, au-delà de ses avantages, la communication interculturelle peut engendrer des malentendus, des conflits culturels et des stéréotypes préjudiciables.

Pour l'aspect positif où la communication interculturelle peut contribuer à la construction d'identités plurielles et enrichissantes, de nombreux cas ont témoigné de l'impact positif de cette interaction sur la façon dont les individus perçoivent leur propre identité tout en embrassant les spécificités culturelles des autres. Nous examinerons des exemples concrets où la communication interculturelle a transcendé les différences, engendrant des identités plurielles pour être une source d'enrichissement mutuel.

Commençons par le mariage mixte, c'est la première pierre d'un nouveau monde qu'un individu n'a peut-être pas eu la chance de découvrir avant, lorsque deux personnes de cultures différentes se marient, elles s'immergent pleinement dans des différences culturelles pour créer une nouvelle identité familiale qui intègre les traditions, les coutumes et les valeurs des deux cultures. Cette interaction permet d'enrichir l'identité individuelle et collective des membres de la famille.

On peut ainsi citer les festivals interculturels qui célèbrent les cultures du monde entier permettent aux gens de différentes origines de se rencontrer, de partager leurs traditions culinaires, artistiques et musicales en créant un espace tolérance et de paix.



D'une autre part dans un contexte interculturel, les interactions entre les individus peuvent engendrer des malentendus ou même des conflits. Un geste ou un mot positif dans une culture peut être très offensif dans une autre. Prenons l'exemple de la Chine. Dans ce pays, il serait extrêmement malpoli d'offrir un pourboire à un serveur, il pourrait se sentir rabaissé au rang d'esclave. Au moment de payer l'addition, adresser un regard sympathique au garçon de café en lui disant « Gardez le reste » reviendrait à l'insulter. Cette phrase serait par contre reçue avec un sourire et un « merci » en France ou même au Maroc.

### **III. Gestion de l'anxiété culturelle et de ses manifestations lors des interactions interculturelles :**

La communication interculturelle présuppose un environnement social et psychologique de l'égalité, de la paix et de la sécurité. Dans un tel environnement, la possibilité de comprendre les autres cultures augmente ce qui engendre une compréhension mutuelle, on peut ainsi communiquer librement dans le monde multiculturel. Mais c'est là, la communication interculturelle idéale. Cependant, il est important de reconnaître que la réalité de la communication interculturelle est souvent marquée par des déséquilibres.<sup>6</sup> Ces déséquilibres se manifestent lorsque des luttes pour le pouvoir surviennent, en particulier quand deux mondes culturels sont en conflit ou exclusifs l'un envers l'autre, ou encore lorsque les différences sont si grandes et que l'individu a conscience de ces différences au point de ressentir de la gêne émotionnelle, c'est là où le dérangement et la frustration spirituelle



apparaissent donc l'anxiété culturelle et sociale, ce qui produit un effet néfaste sur les échanges et la communication entre les cultures.

Généralement, l'anxiété est une description d'une expérience émotionnelle de la tension, la peur et la crainte. L'anxiété apparaît quand on est confronté au danger, au péril ou à la menace, quand on s'attend à un bon résultat et qu'on reçoit l'échec et la perte d'intérêts importants ou de quelque chose qu'on apprécie.<sup>6</sup>

En référant au dictionnaire Larousse (2018) l'anxiété est défini comme une « inquiétude pénible, tension nerveuse, causée par l'incertitude, l'attente ; angoisse » ainsi que comme un « trouble émotionnel se traduisant par un sentiment indéfinissable d'insécurité ». Cependant, la définition savante de l'anxiété varie sensiblement selon les approches et les théories prises en considération. Spielberger (1972, cité par Schwarzer, 1986, p. 5)<sup>7</sup> définit l'anxiété comme étant une émotion et la considère comme « une condition ou un état émotionnel désagréable qui se caractérise par des sensations subjectives de tension, d'appréhension et d'inquiétude, et par l'activation du système nerveux ». Lazarus (1999, cité par Piolat, & Bannour, 2010)<sup>8</sup> ajoute que la source de cette inquiétude n'est pas nécessairement reconnue ou consciemment.

L'anxiété culturelle est un concept qui décrit un état d'inconfort, d'incertitude ou de tension émotionnelle ressenti par une personne lorsqu'elle est confrontée à des situations interculturelles. Il se produit lorsque les individus se sentent dépassés ou mal à l'aise en raison des différences culturelles qu'ils rencontrent dans un contexte interculturel.

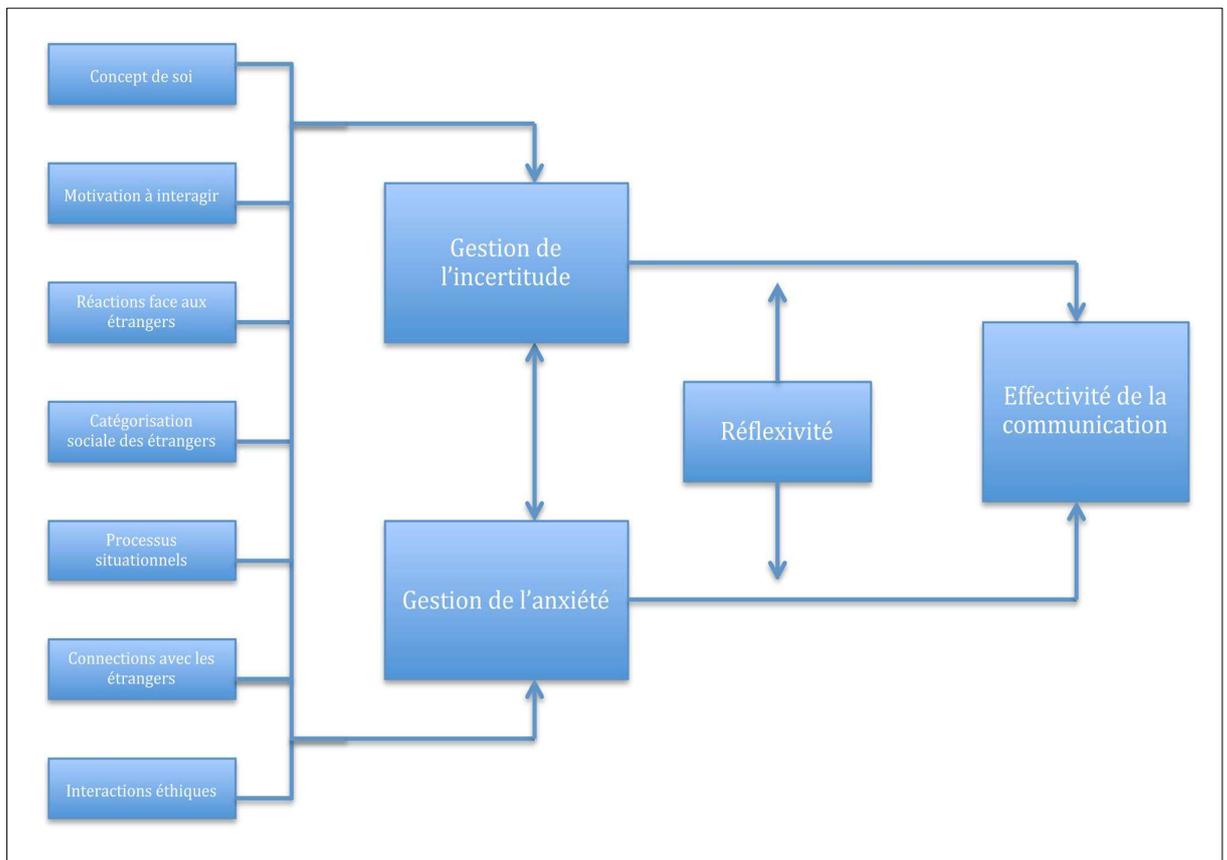


L'anxiété de la communication interculturelle se manifeste par l'anxiété de l'identité culturelle. L'identité culturelle est la position culturelle reconnue par soi, autrui et la communauté. En effet, l'anxiété de l'identité culturelle se réfère à l'anxiété qui émerge lorsqu'il y a un déséquilibre entre l'environnement culturel et l'individu dans le contexte de la communication interculturelle. Elle est principalement liée au désir d'appartenance et à la nécessité inconsciente de confirmer son identité. Les individus obtiennent la sécurité psychologique et persistent à entretenir, protéger et renforcer le sentiment de la sécurité et d'identité, quand notamment ils doivent changer de mode de vie, comme lors de l'immigration, des questions telles que « Qui suis-je ? », « Pouvons-nous nous identifier aux nouvelles communautés culturelles ? », « Dois-je abandonner mon identité ancienne et me joindre à la nouvelle communauté culturelle ? »<sup>6</sup>, peuvent apparaître quand on ne peut pas recevoir une explication satisfaisante et complète. Lorsqu'il devient difficile d'équilibrer leur monde interne avec l'environnement culturel, les individus peuvent éprouver de l'anxiété, ce qui peut entraîner une instabilité sociale et les plonger dans un sentiment de vide individuel. Et par conséquent Cette anxiété sera une entrave à l'objectif de la communication interculturelle.

Nous référant à la théorie de la gestion de l'anxiété et de l'incertitude dans la communication interculturelle : Les travaux de William Gudykunst sont très nombreux dans le domaine de la communication interculturelle. Son modèle de la



gestion de l'anxiété et de l'incertitude (ci-dessous) est l'un des plus importants dans ce champ de recherche.



### Le modèle de Gudykunst, 2005 : Gestion de l'incertitude et de l'anxiété

Selon cette théorie<sup>9</sup>, les rencontres et la communication interculturelle provoquent de l'incertitude et de l'anxiété. La façon dont les protagonistes vont gérer cette incertitude/anxiété déterminera l'effectivité ou l'efficacité de la communication. Selon Gudykunst<sup>10</sup>, la notion d'incertitude renvoie au fait qu'on ne peut pas prédire les comportements et attitudes de l'autre et donc le résultat de la rencontre. Quant à l'anxiété, elle renvoie à cette sensation d'inquiétude,



d'inconfort, d'être soucieux... Si les différences culturelles sont grandes, alors l'incertitude et l'anxiété seront d'autant plus grandes.

Dans son modèle, Premièrement il fait ressortir deux causes principales à l'incompréhension dans la communication notamment : l'incertitude (cognitive) et l'anxiété (affective). Ces deux catégories de causes sont reliées par 47 axiomes énoncés par Gudykunst.<sup>9</sup> Ensuite il distingue sept causes de surface qui sont liées aux deux causes basiques, à savoir:

**Le concept de soi** qui est lié à l'Axiome 3 : Une augmentation de notre estime de soi lors de l'interaction avec des étrangers produira une diminution de notre anxiété et une augmentation de notre capacité à prédire leur comportement avec précision.<sup>9</sup>

**La motivation à interagir** liée à l'Axiome 9 : Une augmentation de notre confiance dans notre capacité à prédire le comportement des étrangers produira une diminution de notre anxiété; une diminution de notre anxiété produira une augmentation de notre confiance dans la prédiction du comportement des étrangers.<sup>9</sup>

**Les réactions face aux étrangers** relatifs à l'Axiome 10 : Une augmentation de notre capacité à traiter les informations de manière complexe sur étrangers produiront une diminution de notre anxiété et une augmentation de notre capacité à prédire avec précision leur comportement.<sup>9</sup>

**La catégorisation sociale des étrangers** relie l'Axiome 17 : Une augmentation des similitudes personnelles que nous percevons entre nous et



étrangers produiront une diminution de notre anxiété et une augmentation de notre capacité à prédire avec précision leur comportement.9

**Les processus situationnels** sont relatifs à l’Axiome 26 : Une augmentation des similarités que nous percevons que nous avons avec les étrangers produire une diminution de notre anxiété et une augmentation de la précision de nos prédictions sur leur comportement.9

**Les connexions avec les étrangers** relatifs aux deux Axiomes :

Axiome 27 : Une augmentation de notre attraction sur les étrangers produira une diminution de notre anxiété et une augmentation de notre confiance dans la prédiction de leur comportement.9

Axiome 31 : Une augmentation des réseaux que nous partageons avec des étrangers produira une diminution dans notre anxiété et une augmentation de notre capacité à prédire avec précision leur comportement.9

**Les interactions éthiques** qui sont en relation avec l’Axiome 34 : Une augmentation de notre inclusivité morale envers les étrangers produira une diminution de notre anxiété.9

D’une autre part, la réflexivité est décrite comme étant un processus permettant de modérer les effets des causes basiques – incertitude et anxiété – sur le niveau d'effectivité de la communication. En effet, la réflexivité va permettre de faire attention à la façon dont nous allons nous comporter et penser la situation de rencontre interculturelle. L’inadvertance est le contraire de la réflexivité ; elle peut provoquer des tensions et des malentendus dans la communication. Finalement, la



communication est effective lorsque le message compris par notre interlocuteur est similaire ou proche de ce que nous avons voulu communiquer.<sup>11</sup> Cette effectivité n'est atteinte que lorsque nous sommes à un niveau intermédiaire d'incertitude et d'anxiété.

Il est important de prendre en considération que l'anxiété culturelle peut varier en intensité, allant d'un léger inconfort à une détresse émotionnelle plus profonde. Cependant, l'anxiété culturelle n'est pas nécessairement une expérience négative en soi, car elle peut également stimuler la curiosité, l'apprentissage et la croissance personnelle lorsqu'elle est gérée de manière constructive (en pratiquant l'écoute active, en évitant les préjugés et les stéréotypes, Faire preuve de respect et d'empathie...).

### **Conclusion :**

A travers cette recherche, nous avons à définir que la communication interculturelle excède les mots. En effet, il ne s'agit pas d'une traduction littérale des mots placés les uns derrière les autres. Chacun avec ses mots est chargé de sens qui sont ancrés dans une culture particulière. Cependant, communiquer avec une personne issue d'une autre culture demande quand même un certain degré d'adaptation.

Nous tenons aussi à définir que la communication interculturelle est un puissant outil de transformation, qui peut influencer nos attitudes, et même nos identités. Cette dernière favorise l'émergence d'une attitude d'ouverture et de respect envers les valeurs des autres cultures, que l'on soit individualiste ou



collectiviste. Elle encourage à considérer les différences culturelles non pas comme des barrières, mais comme des occasions d'enrichissement mutuel. En embrassant la diversité culturelle, nous avons l'opportunité de construire des identités plurielles et enrichissantes, en apprenant des autres cultures et en développant un sentiment de relativité des valeurs

Cependant, la communication interculturelle n'est pas toujours aisée, elle peut générer de l'anxiété culturelle lorsque les différences culturelles sont d'un degré important. Lorsque nous sommes confrontés à l'inconnu, il est normal de ressentir de l'inconfort et de l'incertitude. Pourtant, en développant des compétences interculturelles, en adoptant une attitude réflexive et en évitant les préjugés, nous pouvons apprendre à gérer cette anxiété de manière constructive.

En somme, le pouvoir de la communication interculturelle réside dans sa capacité à nous transformer en tant qu'individus et en tant que société. En embrassant la diversité culturelle, en gérant l'anxiété et en développant des compétences interculturelles, nous construisons des ponts de compréhension entre les cultures, favorisant ainsi une société plus ouverte, tolérante et respectueuse de la pluralité des identités. Il appartient à chacun d'entre nous de saisir cette opportunité de communication pour façonner un avenir harmonieux et prospère, où nos différences culturelles sont une source d'enrichissement mutuel plutôt qu'une source de division.

**notes de fin :**



- 1 Claire CHAPLIER. (2012), Communication interculturelle Exemples de rhétorique et de pragmatique culturelles, page 147.
- 2 Katia THÉRIAULT. (2007), Communication interculturelle : Analyse de la perspective de participants américains au sein du programme jet au Japon.
- 3 Triandis, Brislin et Hui. (1990), Cross-Cultural Training Across the Individualism-Collectivism Divide: A Tale of Two Paradigms.
- 4 Tania OGAY, Valeurs des sociétés et des individus, un état des lieux des modèles en psychologie interculturelle p14.
- 5 Alain COULON. (2002), L'école de Chicago, p 35.
- 6 Shan BO. (2006) "L'anxiété de la communication interculturelle dans le cas d'urgence et son élimination", *Communication et organisation*, 29 |, 262-269.
- 7 Schwarzer, R. (1986). « Self-related cognitions in anxiety and motivation : An introduction ». Hillsdale : Lawrence Erlbaum.
- 8 Piolat, A., & Bannour, R. (2010). Effets de l'expression écrite d'un événement positif et négatif sur le niveau d'anxiété d'étudiants de différentes disciplines. *Psychologie Française*, 55, 1-23.
- 9 W.B. Gudykunst. (1995) « Anxiety/uncertainty management (AUM) theory », dans R.L. Wiseman(Ed.), *Intercultural communication theory*, 8-58 p
- 10 W.B. Gudykunst, (2002) « Uncertainty and anxiety », dans Y.Y. Kim & W.B. Gudykunst (Eds.), *Theories in intercultural communication*, 123-156 p. cité par Gudykunst.
- 11 W.B. Gudykunst. (2002), « Toward a theory of effective interpersonal and intergroup communication », dans F. Korzeny & S. Ting-Toomey (Eds.), *Communicating for peace*, 19-39 p. Cité par Gudykunst.