LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

La communication interculturelle peut être définie comme étant une interaction entre deux personnes issues de deux cultures différentes. La notion de culture est au centre du processus de communication et ajoute une dimension particulière. Plus la différence est grande entre deux groupes culturels, plus il y aura un risque d'incompréhension. Les deux interlocuteurs peuvent ne pas percevoir ni interpréter les choses de la même manière. Bref, ils peuvent ne pas voir les choses du même œil.

Des contextes importants à considérer lorsqu'il est question de communication interculturelle

- Il faut savoir que dans certains contextes de communication, des personnes peuvent éviter d'aborder un sujet de façon directe. Par exemple, elles parleront sans nécessairement aller droit au but. Dans leur discours, les informations sont implicites, l'utilisation des paraboles est fréquente et on a l'impression d'éviter le cœur du sujet. La communication non verbale occupe une place importante lors de ces échanges.
- En revanche, dans d'autres contextes de communication, les informations peuvent être explicites. On va droit au but, on nomme les éléments et le message est précis et détaillé. Toute explication prend essentiellement son sens dans le discours verbal et la communication non verbale occupe moins de place.
- La communication interculturelle nous invite à accorder de l'importance autant à la communication verbale que non verbale.
- Pour comprendre ou interpréter une situation qui se produit dans le cadre d'une interaction interculturelle, il est intéressant de pouvoir se mettre à la place de l'autre et de voir cette situation à travers les yeux d'autrui.
- Apprendre les caractéristiques d'autres cultures permet de comprendre la réalité des employés et les représentations partagées par certains groupes (par exemple, respect de l'autorité, le travail d'équipe, le rapport à la hiérarchie, etc.).
- Comprendre sa propre culture, spécifiquement dans le cadre du travail, fait en sorte que nous sommes plus disposés à expliquer comment nous procédons, à nous assurer qu'il ait une compréhension mutuelle, à mieux comprendre l'effet et l'influence de notre comportement sur les autres et, conséquemment, à adapter notre comportement.

Les risques d'incompréhension dans un contexte interculturel peuvent être des erreurs...

1- de perception, car celle-ci peut être inexacte, sélective et apprise;

2- d'interprétation, puisque l'on peut donner un sens aux perceptions;

3- d'évaluation, surtout lorsqu'on porte un jugement sur une personne.

RDÉE Canada
Le leader du développement économique des communautés francophones et acadienne

IRIPI Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants
Collège de Maisonneuve

Financé par le gouvernement du Canada | Funded by the Government of Canada | Canada

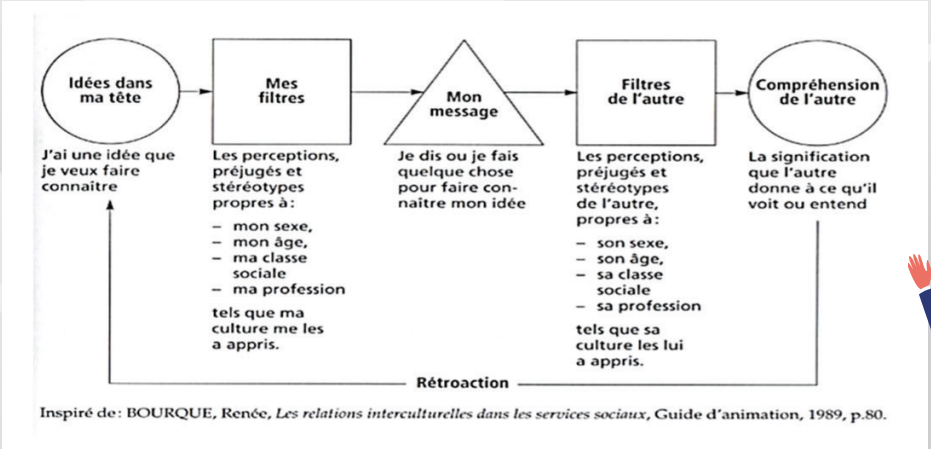
Ce que l'on peut faire dans un milieu de travail pour améliorer la communication interculturelle

- Sensibiliser les employés à la communication interculturelle;
- Organiser des activités de socialisation basées sur un dialogue interculturel;
- Créer des évènements interculturels;
- Miser sur une plus grande diversité dans un milieu de travail.

Exemple d'une situation complexe de communication interculturelle

IRIPI, 2017, *Relations interculturelles et gestion de la diversité, Guide pour outiller les PME.*

Schéma de la communication interculturelle



Ce schéma explique que la communication entre deux personnes de cultures différentes est tributaire des filtres que chacun porte en soi, des perceptions, des préjugés, des stéréotypes et d'autres facteurs sociodémographiques.

RDÉE Canada
Le leader du développement économique des communautés francophones et acadienne
IRIPI Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants
Collège de Maisonneuve
Financé par le gouvernement du Canada | Funded by the Government of Canada | Canada