

## Ressources pour le programme d'études

*Développer des compétences en matière de communication interculturelle pour le travail, l'apprentissage et la vie*

Cette ressource contient des renseignements sur les compétences en matière de communication interculturelle, ainsi que des conseils et des outils permettant de prendre conscience de la manière dont nous communiquons avec des personnes issues de divers milieux culturels.

## Alignement avec le CLAO

Compétences	Groupe de tâches	Niveau
Compétence A — Rechercher et utiliser de l'information	<b>A1. Lire des textes continus</b>	<b>3</b>
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	<b>B2. Rédiger des textes continus</b>	<b>2</b>
Compétence E — Gérer l'apprentissage	Choisissez un élément.	<b>3</b>
Compétence F — S'engager avec les autres	Choisissez un élément.	<b>s. o.</b>

### Voies de transition (cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Emploi                     | <input checked="" type="checkbox"/> Études postsecondaires |
| <input checked="" type="checkbox"/> Formation en apprentissage | <input checked="" type="checkbox"/> Autonomie              |
| <input checked="" type="checkbox"/> Études secondaires         |  |

### Compétences pour réussir intégrées (cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Adaptabilité             | <input checked="" type="checkbox"/> Communication | <input checked="" type="checkbox"/> Lecture      |
| <input type="checkbox"/> Calcul                   | <input type="checkbox"/> Compétences numériques   | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction    |
| <input checked="" type="checkbox"/> Collaboration | <input type="checkbox"/> Créativité et innovation | <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes |

**Notes :** Les opinions exprimées à même ce document sont celles du Comité du secteur collégial pour le perfectionnement des adultes. Le gouvernement de l'Ontario et ses organismes ne sont aucunement liés par les recommandations contenues dans ce document.

# Développer des compétences en matière de communication interculturelle pour le travail, l'apprentissage et la vie



## Introduction

---

Dans le cadre de nos expériences de travail, d'apprentissage et de la vie, nous rencontrons de nombreuses personnes qui ne sont pas issues du même milieu culturel que nous. Nos origines et notre culture influencent tout ce que nous voyons, faisons, comprenons et communiquons. Il est donc facile de mal communiquer si nous ne comprenons pas la façon de faire de l'autre.

La clé de notre réussite et de celle d'une organisation ou d'une entreprise réside dans une communication claire et exhaustive.

L'objectif de ce module est de fournir des renseignements sur les compétences en matière de communication interculturelle en ce qui concerne les éléments ci-après :

- définir les termes relatifs à la communication interculturelle;
- comprendre pourquoi ces compétences sont importantes;
- prendre connaissance de conseils et d'outils pour aider à développer ces compétences.

Remarque : Les réponses aux activités se trouvent à la fin de cette ressource.

## Aperçu de divers groupes culturels et définition de la communication interculturelle

Avant de définir ce que signifie la communication interculturelle, commençons par mettre en évidence certains groupes culturels. Ensuite, nous expliquerons ce que signifie le terme « culture. »

Les groupes culturels sont divers et comprennent, sans s'y limiter, des groupes définis par :

- l'ethnicité;
- la religion;
- les générations;
- le sexe;
- l'orientation sexuelle;
- les classes sociales;
- l'éducation.

Au sein de ces groupes, les personnes découvrent des modèles, des croyances, des attitudes, des valeurs et des comportements différents, qui représentent tous la **culture**.

Il est important de le savoir, « parce que les différences entre les groupes sont souvent ce qui nous met mal à l'aise dans les interactions et ce qui peut conduire à une mauvaise communication et à des conflits [traduction] » (Gerber, P.J, Murphy, H. 2021). C'est donc en reconnaissant ces différences que nous pouvons améliorer nos compétences en matière de communication interculturelle.

La communication interculturelle consiste à pouvoir reconnaître les différences et les similitudes entre les groupes culturels afin de communiquer clairement avec eux. Elle fait référence à la manière dont les personnes issues de milieux culturels différents peuvent adapter et modifier leur comportement et leur manière de communiquer à l'oral ou à l'écrit afin de mieux communiquer avec les autres. (Stobierski, 2019).

*Fait : Au Canada, comme dans de nombreux pays, le fait de hocher la tête de haut en bas signifie « oui » lorsqu'on vous pose une question à laquelle vous devez répondre par oui ou par non. Les hochements de tête de gauche à droite signifient « non. » En Bulgarie, c'est l'inverse. Les hochements de tête de haut en bas signifient « non » et les hochements de côté signifient « oui. »*

## Activité A

Répondez à ce mini jeu-questionnaire pour évaluer vos connaissances en matière de culture :

1. Lequel des éléments ci-dessous correspond à une bonne étiquette dans la culture japonaise?
  - A. Placer les baguettes verticalement dans la nourriture.
  - B. Garder ses chaussures lorsqu'on entre chez quelqu'un.
  - C. Offrir un cadeau à deux mains.
2. Dans quel pays le chiffre 8 est-il considéré comme chanceux, car il signifie la prospérité?
  - A. Mexique
  - B. Chine
  - C. Russie
3. Lorsque vous communiquez avec des collègues dont la langue maternelle n'est pas la vôtre, quelle est la meilleure pratique?
  - A. Essayer de trouver un traducteur ou une traductrice pour vous assurer que votre message est compris.
  - B. Parler lentement et fort, en veillant à bien articuler.
  - C. Parler naturellement, mais éviter d'utiliser des mots familiers, des métaphores ou des expressions idiomatiques qui pourraient ne pas être correctement interprétés.
4. Le fait de lever le pouce (  ) équivaut à faire un doigt d'honneur pour une personne de:
  - A. L'Iran
  - B. L'Italie
  - C. La Jamaïque
5. Vrai ou faux : Au Canada, toutes les personnes de langue française saluent leurs amis, leur famille et leurs clients en les embrassant sur chaque joue :
  - A. Vrai
  - B. Faux

## Pourquoi la communication interculturelle est-elle importante

---



Lorsque notre environnement est composé de personnes issues de divers milieux culturels, il peut être facile d'insulter, de traiter les autres avec condescendance ou de les frustrer en raison de la manière dont nous communiquons. Il est important d'avoir de bonnes compétences en communication interculturelle pour :

- ✓ créer un environnement de travail sain et fructueux;
- ✓ prévenir les conflits;
- ✓ améliorer la productivité;
- ✓ apprendre à valoriser la diversité et à faire preuve de tolérance à son égard;
- ✓ améliorer vos compétences en matière de communication interculturelle.

## Conseils pour améliorer les compétences en matière de communication interculturelle

---

### 1. Faites preuve d'adaptabilité

Sortez de votre zone de confort pour essayer de nouvelles façons de faire les choses. Voyez-vous une perspective différente? Le fait de faire quelque chose différemment ne signifie pas que c'est mal.

### 2. Pratiquez l'écoute active

- Écoutez attentivement.
- Ne planifiez pas votre réponse pendant que la personne parle. Contentez-vous d'écouter.
- Résumez ce qu'elle a dit.
- Observez le langage corporel de la personne pendant qu'elle parle. Cela vous donnera une idée de son niveau d'aisance.
- Si nécessaire, rédigez un courriel de suivi résumant le contenu de votre discussion. Vous vous assurez ainsi que les deux parties ont entendu et compris le même message.
- N'intervenez pas pendant que quelqu'un parle et ne terminez pas sa phrase.
- Faites attention à votre propre langage corporel pour vous assurer qu'il est ouvert.

### **3. Faites attention au choix des mots, au ton et au rythme**

Lorsque vous vous adressez à des personnes qui ont peut-être encore des difficultés avec votre langue, utilisez votre ton de voix habituel. Ce n'est pas en criant ou en parlant plus fort que l'on vous comprendra mieux. Vous pouvez ralentir un peu votre rythme, mais pas trop. Veillez plutôt à articuler vos mots et à parler clairement. Vous obtiendrez de meilleurs résultats que si vous parlez délibérément très lentement et vous risquez d'offenser quelqu'un si vous le faites.

Découvrez comment la personne préfère qu'on s'adresse à elle. On préfère de loin demander aux gens comment ils souhaitent qu'on s'adresse à eux. Ne faites pas de suppositions. Utilisez un vocabulaire inclusif.

Pensez toujours à la personne à laquelle vous vous adressez et choisissez un vocabulaire qu'elle comprendra. Même les personnes dont la langue maternelle est la même que la vôtre peuvent ne pas comprendre vos expressions locales ou vos mots familiers. Il vaut mieux éviter de les utiliser.

De même, les personnes qui apprennent une nouvelle langue risquent de ne pas comprendre le langage figuré que vous utilisez; il convient donc d'éviter les métaphores et les expressions idiomatiques.

De même, lorsque vous communiquez par écrit, par exemple lorsque vous envoyez un courriel ou un message au travail, utilisez des phrases plus courtes. Comme pour la communication orale, évitez le langage figuré. Veillez à respecter la ponctuation et les majuscules, et à utiliser la forme longue des mots au lieu des abréviations.

## Activité B

Vous trouverez ci-dessous des phrases dans lesquelles des expressions idiomatiques et des métaphores ont été utilisées. Réécrivez les phrases en éliminant le langage figuré pour les rendre plus claires.

Expression au sens figuré	Signification au sens littéral
Jessica a <b>craché le morceau</b> à propos de la fête d'anniversaire surprise de Frank.	Jessica a <b>révélé la surprise</b> de la fête d'anniversaire de Frank.
Lorsque Raj a dû choisir entre deux amis, il s'est retrouvé <b>dans le pétrin</b> .	
On <b>ne voit pas le temps</b> quand on s'amuse.	
Une personne peut <b>avoir la frousse</b> lorsqu'elle s'adresse à un public qu'elle ne connaît pas.	
Les gens ne voient pas <b>les choses du même œil</b> lorsqu'ils discutent de politique.	
(Il y a trois expressions ici.) La négociation d'un nouveau contrat est toujours <b>un sujet brûlant</b> , mais on ne peut pas se contenter <b>de fermer les yeux</b> , au risque de <b>manquer le bateau</b> et d'obtenir un piètre accord.	

#### 4. Effectuez vos recherches

Prenez l'initiative de vous renseigner sur les origines culturelles des personnes avec lesquelles vous ou votre organisation êtes en contact. Lorsque vous savez que vous allez rencontrer de nouveaux membres de votre équipe, un nouveau patron ou des clients, effectuez des recherches à leur sujet. « Dans de nombreuses cultures, on s'attend à un certain degré de formalité au début de l'interaction. (...) En tant que personne, vous devez en être consciente et être prête à respecter cela [traduction] » (UOTP Marketing, 2022).

#### 5. Prenez conscience de votre langage corporel

La communication ne se limite pas à la parole. Notre corps a son propre langage et il est important d'avoir un langage corporel ouvert qui favorise la communication. Par exemple, le fait de croiser les bras au cours d'une conversation peut être perçu comme une fermeture à ce que dit l'autre personne, ou comme une attitude défensive.

Le tableau ci-dessous contient des exemples de mouvements corporels ouverts et fermés. Essayez de vous exercer à utiliser un langage corporel ouvert la prochaine fois que vous rencontrerez quelqu'un.

Exemples de mouvements ouverts	Exemples de mouvements fermés
Maintenir le contact visuel.	Avoir le regard fuyant, c'est-à-dire regarder partout sauf vers l'autre personne.
Avoir les bras sur les côtés du corps	Se croiser les bras ou poser une main sur la hanche.
Adopter une expression faciale positive, comme un sourire ou un signe de tête en signe d'accord.	Rouler des yeux ou sourire en coin.
Se tenir debout, les pieds écartés de plus de la largeur des épaules.	Se croiser les jambes.
Faire face à la personne tout au long de la conversation.	Tourner son corps de façon à ne pas faire face à la personne, faire les cent pas.

Lorsque vous adoptez un langage corporel ouvert, vous encouragez également l'autre personne à faire de même, car les gens ont tendance à imiter ce que font les autres au cours d'une conversation. Il s'agit également d'une tactique utilisée pour montrer que vous écoutez activement et que vous avez conscience de votre propre langage corporel.

## 6. Posez des questions ouvertes

Quelle est la différence entre une question ouverte et une question fermée?

Questions ouvertes	Questions fermées
Les questions ouvertes supposent une réponse détaillée. Elles sont générales et peuvent contenir de nombreux éléments.	Les questions fermées supposent le plus souvent une réponse d'un seul mot (souvent oui ou non). Elles limitent ce que la personne peut répondre.
Exemples :  Pouvez-vous expliquer ce qui se passe lorsque vous essayez de mélanger de l'huile et de l'eau dans un récipient?  Que pensez-vous de l'issue de cette transaction commerciale?  Que peut-on faire pour améliorer l'équilibre entre les obligations professionnelles et personnelles?	Exemples :  L'huile et l'eau se mélangent-elles bien si on les met dans un récipient?  Le résultat de cette transaction commerciale vous satisfait-il?  L'équilibre entre vos obligations professionnelles et personnelles répond-il à vos besoins?

Comme nous l'avons mentionné, les questions fermées obligent généralement la personne à répondre par oui ou par non. Elles exigent une réponse précise. Dans certains milieux culturels, il est considéré comme inacceptable de répondre négativement à une question; vous pouvez donc forcer une personne à dire oui, même si la réponse est en réalité non. C'est pourquoi vous devez vous exercer à poser des questions ouvertes. Une question ouverte permet à la personne de répondre par des renseignements et des détails plutôt que par oui ou par non.

## Activité C

Reformulez les questions fermées pour qu'elles deviennent des questions ouvertes.

1. Fait-il froid dehors?

---

2. Si je fixe une réunion à 14 h, est-ce que cela convient?

---

3. Y a-t-il un concept que vous avez préféré à un autre au cours de la réunion?

---

4. Avez-vous terminé le rapport que j'ai demandé?

---

### **7. Distinguez les comportements acceptables des comportements intrusifs**

Avant de faire ou de dire quelque chose lié à votre culture, demandez-vous si cette pratique est acceptable dans d'autres cultures ou si elle n'est surtout pratiquée que dans la vôtre. Si vous avez des doutes sur le fait que vos actes ou vos paroles pourraient offenser une personne, évitez de le faire ou de le dire.

## **8. Observez vos propres préjugés, idées préconçues et stéréotypes**

Nous jugeons les autres en fonction de notre culture et de nos expériences. Ce n'est pas parce que nous faisons quelque chose d'une certaine manière qu'une autre manière est mauvaise. Ne vous offusquez pas si quelqu'un fait quelque chose qui ne vous est pas familier. Évitez également de juger une personne qui agit ou qui fait quelque chose qui n'est pas dans vos habitudes. Posez plutôt des questions. Il est acceptable de demander pourquoi un tel geste ou une telle action a été accompli, ou ce qu'il signifie.

Par ailleurs, la plupart d'entre nous ont eu ou ont encore des croyances et des stéréotypes prédéterminés sur les autres cultures. Ils nous ont probablement été enseignés ou inculqués par les médias. Le fait d'attendre d'une personne qu'elle agisse d'une certaine manière en raison de sa culture est un signe de fermeture d'esprit. Lorsque vous vous surprenez à faire preuve de fermeture d'esprit, essayez d'apprendre à connaître la personne. Rappelez-vous également que vous n'aimeriez pas être stéréotypé d'une certaine manière et que les autres ne le veulent pas non plus.

## Activité D

Salutations des quatre coins du monde. Amusez-vous un peu! Associez la forme de salutation à la culture dont elle est issue.

Inde, Tibet, Thaïlande, États-Unis, Zimbabwe, Groenland, France

A. Exécution du Wai : une personne place ses paumes ensemble contre sa poitrine. Elle incline ensuite la tête jusqu'à ce que ses pouces touchent son menton et ses doigts son front.

---

B. Un baiser au vent : Deux personnes se touchent sur les joues et s'embrassent « au vent. »

---

C. Poing levé : le fait de présenter à une autre personne le poing levé en guise de salutation. Originaire des gangs de motards dans les années 1940.

---

D. Tirer la langue.

---

E. Le Kunik : placer le nez et la lèvre supérieure sur le front d'une autre personne et inspirer.

---

F. Le Pranama : toucher les pieds de personnes âgées en signe de respect.

---

G. Taper des mains : la première personne tape une fois et la deuxième personne tape deux fois.

---

## Sommaire

La communication interculturelle consiste à avoir conscience des différences de chaque personne et à prendre le temps de réfléchir avant d'agir et de parler. Bien qu'on ne puisse pas s'attendre à ce que nous sachions tout sur chaque culture, nous devons faire preuve d'ouverture d'esprit pour apprendre à connaître une autre personne et sa culture.

Faire preuve de respect et de délicatesse.

Merci, thank you, miigwech, gracias, xiè xiè, danke, grazie, spasiba, sukran, mahalo, kiitos. 🗨️



## Corrigé

### Activité A

1-C; 2-B; 3-C; 4-A; 5-B

### Activité B (les réponses peuvent varier un peu)

Expression au sens figuré	Expression au sens littéral
Jessica a <b>craché le morceau</b> à propos de la fête d'anniversaire surprise de Frank.	Jessica a <b>révélé la surprise</b> de la fête d'anniversaire de Frank.
Lorsque Raj a dû choisir entre deux amis, il s'est retrouvé <b>dans le pétrin</b> .	Lorsque Raj a dû choisir entre deux amis, il s'est retrouvé <b>devant une situation difficile ou délicate</b> .
On <b>ne voit pas le temps</b> quand on s'amuse.	Le <b>temps passe vite</b> quand on s'amuse.
Une personne peut <b>avoir la frousse</b> lorsqu'elle s'adresse à un public qu'elle ne connaît pas.	Une personne peut devenir <b>nerveuse, anxieuse ou hésiter</b> lorsqu'elle s'adresse à une foule inconnue.
Les gens ne voient pas <b>les choses du même œil</b> lorsqu'ils discutent de politique.	Les gens ne <b>sont pas toujours du même avis</b> lorsqu'ils discutent de politique.
(Il y a trois expressions ici.) La négociation d'un nouveau contrat est toujours <b>un sujet brûlant</b> , mais on ne peut pas se contenter <b>de fermer les yeux</b> , au risque de <b>manquer le bateau</b> et d'obtenir un piètre accord.	La négociation d'un nouveau contrat est <b>toujours délicate, désagréable ou controversée</b> , mais on ne peut pas <b>rester silencieux ou silencieuse</b> , au risque de <b>rater sa chance</b> et d'obtenir un mauvais accord.

### Activité C (les réponses peuvent varier un peu)

1. Fait-il froid dehors?

**Réponse possible :** Quelle est la météo aujourd'hui?

2. Si je fixe une réunion à 14 h, est-ce que cela convient?

**Réponse possible :** À quelle heure seriez-vous en mesure de participer à une réunion?

3. Y a-t-il un concept que vous avez préféré à un autre au cours de la réunion?

**Réponse possible :** De tous les concepts abordés au cours de la réunion, lequel avez-vous préféré et pourquoi?

4. Avez-vous terminé le rapport que j'ai demandé?

**Réponse possible :** À quel moment aurez-vous terminé le rapport que j'ai demandé?

### Activité D

A : Thaïlande. B : France. C : États-Unis. D : Tibet. E : Groenland. F : Inde.  
G : Zimbabwe.

## Références

Acutrans 19. *5 Surprising Greetings from Cultures Around the World* (11 janvier 2021). Acutrans. [5 Surprising Greetings from Cultures Around the World—\(acutrans.com\)](https://www.acutrans.com/5-surprising-greetings-from-cultures-around-the-world/) (en anglais).

Ciulli, C. *Beyond the Handshake: How People Greet Each Other Around the World* (8 avril 2020). AFAR. [10 Different Greetings from Around the World—AFAR](https://www.afar.com/magazine/10-different-greetings-from-around-the-world) (en anglais).

Baker, C. *Cross-Cultural Communication in the Workplace* (3 juin 2022). Leaders. [Cross-Cultural Communication in the Workplace \(leaders.com\)](https://www.leaders.com/cross-cultural-communication-in-the-workplace) (en anglais).

Duncan, E. *How to Say Thank You in 45 Different Languages* (23 février 2022). Busuu a Chegg Service. [How to Say Thank You in 45 Different Languages — Busuu Blog](https://www.busuu.com/blog/how-to-say-thank-you-in-45-different-languages) (en anglais).

Gerber, P.J, Murphy, H. *2.1 Defining Culture and Intercultural Communication* (6 septembre 2021). LibreTexts Social Sciences. [2.1 : Defining Culture and Intercultural Communication—Social Sci LibreTexts](https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Social-Sciences/Book%3A-Defining-Culture-and-Intercultural-Communication/2.1%3A-Defining-Culture-and-Intercultural-Communication) (en anglais).

Graber, J. *15 Different Greetings from Around the World* (2023). Go World Travel. [15 Different Greetings Around the World | How to Greet Others \(goworldtravel.com\)](https://www.goworldtravel.com/15-different-greetings-around-the-world-how-to-greet-others) (en anglais).

Movilla, E. *10 Ways for Leaders to Improve Cross-Cultural Communication Skills* (3 novembre 2021). The Content Mix. [10 ways for leaders to improve cross-cultural communication skills | The Content Mix \(veracontent.com\)](https://www.veracontent.com/10-ways-for-leaders-to-improve-cross-cultural-communication-skills) (en anglais).

Stobierski, T. *How to Improve Cross-Cultural Communication in the Workplace* (12 novembre 2019). Northeastern University. [How to Improve Cross-Cultural Communication in the Workplace \(northeastern.edu\)](https://www.northeastern.edu/how-to-improve-cross-cultural-communication-in-the-workplace) (en anglais).

UOTOP Marketing. *How to Improve Cross-Cultural Communication in the Workplace* (10 juillet 2022). University of the Potomac. [How to Improve Cross-Cultural Communication in the Workplace \(potomac.edu\)](https://www.potomac.edu/how-to-improve-cross-cultural-communication-in-the-workplace) (en anglais).

Wilshire, J. *How Do People Develop Cross-Cultural Communication Skills?* (15 septembre 2021). One Education. [How Do People Develop Cross Cultural Communication Skills? \(oneeducation.org.uk\)](https://www.oneeducation.org.uk/how-do-people-develop-cross-cultural-communication-skills) (en anglais).

Taylor, P. *What is Open Body Language (Posture)* (2022). Body Language Matters. [What Is Open Body Language \(Posture\) \(bodylanguagematters.com\)](https://www.bodylanguagematters.com/what-is-open-body-language-posture) (en anglais).