

Page couverture – Ressources pour le programme Compétences pour réussir

Organisation d'Apprentissage en ligne

College Sector Committee for Adult Upgrading (CSC)

Titre et description de la ressource (pour le thème Soutenir les groupes sous-représentés)

Développer des compétences en communication interculturelles pour le travail, l'apprentissage et la vie

Développer des compétences en communication interculturelles pour le travail, l'apprentissage et la vie. Ce module comprend de l'information portant sur ce qu'est la communication interculturelle et son importance. Il offre aussi des conseils pour développer des compétences dans la communication interculturelle.

Alignement du CLAO (Liens avec le CLAO)

Compétences	Groupe de tâches	Niveau
Compétence A — rechercher et utiliser de l'information	A1. Lire des textes continus.	3
Compétence B — communiquer des idées et de l'information	B2. Rédiger des textes continus.	Choisir un élément.
Compétence E — gérer l'apprentissage	N/D	3
Compétence F — s'engager avec les autres	N/D	N/D

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

- Emploi
 Études postsecondaires
 Formation en apprentissage
 Autonomie
 Études secondaires

Les « Compétences pour réussir » intégrées (cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- Adaptabilité
 Calcul
 Collaboration
 Résolution de problèmes
 Communication
 Lecture
 Créativité et innovation
 Rédaction
 Compétences numériques

Notes: Les opinions exprimées dans ce document sont les opinions du Comité de secteur collégial pour le rattrapage 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 communication interculturelles pour le travail, l'apprentissage et la vie



Introduction

Dans les milieux de travail, d'apprentissage et dans la vie, nous rencontrons une diversité de personnes provenant de différents milieux culturels. Cette diversité est reproduite dans la façon dont nous voyons, faisons, comprenons et communiquons les choses. Par conséquent, communiquer clairement peut devenir très difficile si nous ne comprenons pas les manières de nos collègues, clients ou amis. Une communication claire et complète est la clé du succès soi-même et pour une organisation ou une entreprise.

Le but de ce module est d'offrir des informations et des conseils pour développer la communication interculturelle.

Dans ce module, nous allons :

- Définir les termes reliés à la communication interculturelle;
- Dégager l'importance de développer des compétences dans la communication interculturelle
- Offrir des conseils pour développer ces compétences

À noter : les clés de correction pour les exercices dans ce module sont retrouvées à la fin de celui-ci.

Offrir une liste de certains groupes culturels et définir les termes « culture » et « communication interculturelle » :

Avant de définir le terme « communication interculturelle » mettons en évidence quelques différents groupes culturels actuels ou existants. Ensuite, le mot *culture* sera expliqué.

Les groupes culturels sont diversifiés et comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- L'origine ethnique
- La religion
- Les différentes générations
- Les sexes
- L'orientation sexuelle
- Les classes sociales
- L'éducation

Parmi ces groupes, les gens apprennent différentes croyances, attitudes, valeurs, façons de faire les choses ainsi que différents comportements. Tout ceci compose la culture.

Il est important de comprendre les différences culturelles retrouvées dans ces groupes, « parce que les différences de groupe sont souvent ce qui nous met mal à l'aise dans les interactions et peuvent causer un manque de communication et des conflits » (Gerber, P.J, Murphy, H. 2021). C'est en reconnaissant ces différences que nous pouvons améliorer nos compétences en communication interculturelle.

La communication interculturelle « est le processus de reconnaître les différences et les similitudes entre les groupes culturels afin d'interagir efficacement. En d'autres mots, la communication interculturelle fait référence aux façons dont les personnes de différents milieux culturels s'adaptent pour améliorer la communication les uns avec les autres » (Stobierski, 2019).

Bon à savoir : Au Canada, comme dans de nombreux pays, hocher la tête de haut en bas signifie « oui » et hocher d'un côté à l'autre signifie « non » lorsqu'on nous pose une question demandant une réponse dans affirmative. En Bulgarie, c'est le contraire. Le hochement de tête de haut en bas signifie « non » et d'un côté à l'autre signifie « oui ».

Exercice A

Participez à ce mini-quiz pour évaluer votre connaissance de la culture :

1. Lequel des éléments suivants est considéré comme une bonne étiquette dans la culture japonaise?
 - A. Placer vos baguettes debout dans votre nourriture
 - B. Garder vos chaussures lorsque vous entrez dans la maison de quelqu'un
 - C. Offrir un cadeau à deux mains
2. Dans quel pays le nombre 8 est-il considéré comme chanceux parce qu'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 même que la vôtre, quelle est la meilleure pratique?
 - A. Essayez de trouver un traducteur pour vous assurer que votre message est compris
 - B. Parlez lentement et fort, en vous assurant d'articuler
 - C. Parlez naturellement, mais évitez d'utiliser du jargon, des expressions de votre région, ou des métaphores qui peuvent être mal interprétés
4. Donner un pouce vers le haut est équivalent à donner le majeur à une personne de:
 - A. L'Iran
 - B. L'Italie
 - C. La Jamaïque
5. Vrai ou faux : Tous les Canadiens français accueillent leurs amis, leur famille ou leurs clients avec un baiser sur chaque joue :
 - A. Vrai
 - B. Faux

Pourquoi la communication interculturelle est importante dans le milieu de travail



Lorsque notre entourage de travail comprend diverses cultures, il peut être facile d'insulter, d'offusquer ou de frustrer les autres par la façon dont nous communiquons. De bonnes compétences en communication interculturelle sont importantes pour :

- ✓ Créer un environnement de travail sain
- ✓ Prévenir les conflits
- ✓ Améliorer la productivité
- ✓ Développer une appréciation et une tolérance de la diversité
- ✓ Faire de vous un communicateur plus compétent dans des contextes interculturels
- ✓ Contribuer au succès de votre organisme

Conseils pour améliorer les compétences en communication interculturelle

1. Soyez adaptable

Sortez de votre zone de confort pour essayer de nouvelles façons de faire les choses et pour écouter le point de vue des autres personnes. Il faut réaliser qu'il y a plus d'une façon de faire les choses et ce n'est pas parce que quelqu'un fait les choses différemment que c'est mal.

2. Pratiquez l'écoute active

- Écoutez attentivement ce que la personne dit.
- Ne planifiez pas votre réponse pendant qu'une personne parle. Il suffit d'écouter.
- Lorsque la personne a terminé de parler, 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 de confort avec vous.
- Si nécessaire, rédigez un courriel de suivi résumant le contenu de votre discussion. Cela permet de vous assurer que les deux parties ont compris le même message.
- N'intervenez pas lorsque la personne parle et ne terminez pas la phrase d'une personne.
- Surveillez votre propre langage corporel. Ayez un langage corporel ouvert.

3. Soyez attentif à votre choix de mots, à votre ton et à votre rythme lorsque vous parlez

Lorsque vous parlez à une personne qui rencontre des difficultés avec votre langue, parlez-lui en utilisant votre ton et débit habituels. Elle ne vous comprendra pas davantage si vous criez ou parlez plus fort ou très lentement.

Assurez-vous plutôt d'articuler vos mots et de parler clairement. Vous obtiendrez de meilleurs résultats que si vous parlez délibérément très lentement. De plus, vous risquez d'offenser la personne. Informez-vous quant à la façon d'adresser la personne avec qui vous vous entretenez. En général, les gens préfèrent qu'on leur demande comment s'adresser à eux plutôt que de deviner ou de présumer la façon de leur parler. Aussi, utilisez un vocabulaire inclusif lorsque vous parlez des gens.

Considérez toujours vos interlocuteurs et choisissez un vocabulaire qu'elle comprendra. Même les personnes qui partagent la même langue maternelle que la vôtre pourraient ne pas comprendre vos expressions locales ou votre jargon. Il est préférable d'éviter leur utilisation. De plus, lorsqu'une personne apprend une nouvelle langue, elle ne comprend pas toujours le langage figuratif que vous utilisez; le message transmis pourrait être interprété de façon littérale, donc les métaphores et les expressions idiomatiques devraient être évitées.

Exercice B

Vous trouverez ci-dessous des phrases dans lesquelles des expressions idiomatiques et des métaphores ont été utilisées. Réécrivez la phrase pour éliminer le langage figuratif afin de rendre la phrase plus claire.

Phrase avec langage figuratif	Phrase sans langage figuratif
Le rapport doit être exact, alors je vais mettre les points sur les i avec mon collègue.	Le rapport doit être exact alors je vais bien clarifier les attentes avec mon collègue.
Jacques n'est pas heureux qu'on l'ait taquiné; il rit jaune.	
Tu dois travailler plus tard que prévue ce soir? Moi aussi! Nous sommes dans le même bateau.	
Lorsqu'on passe en entrevue, il est important de ne pas parler avec la langue de bois.	
Il y a tellement de travail à faire que personne n'a le temps de se tourner les pouces.	
Nous changeons parfois notre fusil d'épaule lorsque nous avons tous les faits.	

4. Effectuez vos recherches :

Prenez l'initiative de vous préparer et d'en apprendre davantage sur les cultures avec lesquelles vous ou votre organisation collaborez. Lorsque vous savez que vous rencontrerez de nouveaux membres de votre équipe, un nouveau patron ou des clients, faites autant de recherche possible à leur sujet. « De nombreuses cultures s'attendent à un certain degré de formalité au début de l'interaction. (...) En tant qu'individu, vous devez en être conscient et être prêt à le respecter » (UOTP Marketing, 2022).

5. Soyez conscient de votre langage corporel

La communication ne se limite pas à parler. Notre corps a son propre langage, et il devient important d'avoir un langage corporel ouvert qui encourage la communication. Par exemple, croiser les bras pendant une conversation peut être perçu comme étant fermé à ce que dit une autre personne ou comme étant défensif.

Vous trouverez ci-dessous un tableau qui fournit des exemples de gestes ouverts et fermés du langage corporel. Essayez de pratiquer l'utilisation d'un langage corporel ouvert la prochaine fois que vous rencontrerez quelqu'un.

Exemples de langage corporel ouvert	Exemples de langage corporel fermé
Maintenir le contact visuel	Regard fuyant; regarder partout sauf l'autre personne
Bras sur le côté de votre corps	Bras croisés
Expressions faciales positives comme un sourire, hocher la tête en accord	Yeux qui roulent, sourire narquois
Debout avec les pieds écartés plus que la largeur des épaules	Jambes croisées
Restez face à la personne pendant la conversation	Tourner la position de votre corps pour qu'il ne fasse pas face à la personne, faire les cent pas.

En adoptant un langage corporel ouvert, vous encouragez également l'autre personne à le faire, car les gens ont tendance à imiter ce que les autres font pendant la conversation. C'est aussi une tactique utilisée pour montrer que vous écoutez activement et que vous êtes conscient de votre propre langage corporel.

6. Posez des questions ouvertes

La différence entre une question ouverte et une question fermée :est illustrée dans les exemples de la page suivante.

Question ouverte	Question fermée
Une question ouverte demande habituellement pour une réponse détaillée. Elle peut parfois comprendre plusieurs éléments.	Une question fermée demande habituellement pour une réponse oui ou non. Elle n'est pas détaillée et contient rarement plus d'un élément.
Exemples : Peux-tu m'expliquer ce qu'il arrive lorsqu'on tente de mélanger de l'eau et de l'huile? Quelles sont tes pensées sur l'expansion internationale de notre organisme? Que pouvons-nous mettre en place pour améliorer ton milieu de travail?	Exemples : Est-ce que l'huile et l'eau sont des substances qui se mélangent bien? Es-tu en accord avec l'expansion internationale de notre organisme? Ton milieu de travail t'est-il convenable?

Comme il le fut mentionné ici-haut, les questions fermées obligent généralement une personne à répondre par oui ou par non. Elles exigent une réponse spécifique. Dans certaines cultures, il est jugé inacceptable de répondre négativement à une question ; vous pouvez donc forcer une personne à dire oui, même si sa réponse est en réalité négative. Ainsi, entraînez-vous à poser des questions ouvertes. Une question ouverte permet à une personne de répondre avec des informations et des détails plutôt que par oui ou par non.

Exercice C

Reformuler les questions fermées ci-dessous en questions ouvertes :

1. Fait-il froid dehors?

2. Êtes-vous disponible pour une rencontre à 14h?

3. De tous les concepts présentés lors de la réunion, est-ce qu'il y en a un que vous avez préféré à un autre?

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

7. Distinguez les comportements acceptables versus les comportements intrusifs

Avant de faire ou de dire quelque chose qui se rapporte à votre culture, demandez-vous si c'est acceptable dans d'autres cultures ou si c'est surtout pratiqué uniquement dans la vôtre. Si vous n'êtes pas certains que vos actions ou vos paroles pourraient offenser une personne, évitez de le faire ou de le dire.

8. Observez vos propres préjugés, idées préconçues et stéréotypes

Souvent, nous jugeons la façon dont une personne pense ou fait les choses en fonction de l'influence de notre propre culture. Ce n'est pas parce que nous faisons les choses d'une certaine façon, au vu de nos connaissances ou la manière qu'on nous a enseignée, que le faire d'une manière différente est mal. Évitez de juger et ne soyez pas offensé si une personne agit d'une manière qui sort de vos habitudes. Posez plutôt des questions ouvertes. Il est acceptable de demander pourquoi tel geste ou telle action a été effectuée, ou ce que cela signifie.

La plupart d'entre nous avons eu ou possédons encore des croyances et des stéréotypes préconçus sur d'autres cultures. Ceux-ci nous ont probablement été enseignés, ou inculqués par les médias et notre entourage. De telles idées préconçues, comme croire que les personnes d'un même milieu culturel se comportent toutes de la même façon, démontrent une fermeture d'esprit. Lorsque vous vous surprenez à avoir de telles pensées, mettez-les de côté et fournissez un effort pour apprendre à connaître la personne.

Exercice D

Salutations autour du monde. Amusons-nous un peu. Faites correspondre la salutation avec la culture dont elle provient:

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

- A. Exécution du Wai : une personne place ses paumes ensemble contre sa poitrine. Ensuite, elle incline la tête jusqu'à ce que ses pouces touchent son menton et ses doigts touchent son front. _____
- B. Bisous aériens: Deux personnes se touchent les joues et embrassent l'air.

- C. Fist Bumping (Cogner les poings): Se cogner les poings ensemble en guise de salutation. Né entre les 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 des aînés pour montrer du respect

G. Applaudir des mains : la première personne applaudit une fois, l'autre deux fois.

Conclusion

La communication interculturelle consiste à être conscient des différences de chacun et à prendre un moment pour réfléchir avant d'agir et de parler. Bien qu'on ne puisse pas avoir des connaissances sur toutes les cultures, nous devrions être ouverts à apprendre à connaître une autre personne et sa culture.

Soyez respectueux. Soyez attentif.

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



Clé de correction

Exercice A

Réponses: 1-C; 2-B; 3-C; 4-A; 5-B

Exercice B : (les réponses peuvent varier)

Phrase avec langage figuratif	Phrase sans langage figuratif
Le rapport doit être exact, alors je vais mettre les points sur les i avec mon collègue.	Le rapport doit être exact alors je vais bien clarifier les attentes avec mon collègue.
Jacques n'est pas heureux qu'on l'ait taquiné; il rit jaune.	Jacques n'est pas heureux qu'on l'ait taquiné. Il rit malgré son mécontentement. Ou il rit malgré lui.
Tu dois travailler plus tard que prévue ce soir? Moi aussi! Nous sommes dans le même bateau.	Tu dois travailler plus tard que prévue ce soir? Moi aussi! Nous sommes dans la même situation.
Lorsqu'on passe en entrevue, il est important de ne pas parler avec la langue de bois.	Lorsqu'on passe en entrevue, il est important de parler franchement et de façon transparente.
Il y a tellement de travail à faire que personne n'a le temps de se tourner les pouces.	Il y a tellement de travail à faire que personne n'a de temps à gaspiller.
Nous changeons parfois notre fusil d'épaule lorsque nous avons tous les faits.	Nous changeons parfois notre opinion lorsque nous avons tous les faits.

Exercice C : (les réponses peuvent varier)

1. Fait-il froid dehors?

Réponse possible : Quelle est la température dehors?

2. Êtes-vous disponible pour une rencontre à 14h?

Réponse possible : Quelle heure vous convient le mieux pour une rencontre?

3. Des concepts présentés lors de la réunion, est-ce qu'il y en a un que vous avez préféré à un autre?

Réponse possible : Quel concept avez-vous mieux apprécié lors de la rencontre?

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

Réponse possible : Quand est-ce que le rapport me sera remis?

Exercice D :

A. Thaïlande, B. France, C. USA, D. Tibet, E. Groenland, F. Inde, G. Zimbabwe

Références

50 Expressions idiomatiques françaises intrigantes. (1^{er} décembre, 2020). French Iceberg. Repéré sur [50 Expressions Idiomatiques Françaises Intrigantes - French Iceberg \(french-iceberg.com\)](https://french-iceberg.com)

Acutrans19. (January 11, 2021). *5 Surprising Greetings from Cultures Around the World*. Acutrans. Repéré sur [5 Surprising Greetings from Cultures Around the World - \(acutrans.com\)](https://acutrans.com)

Ciolli, C. (April 8, 2020). *Beyond the Handshake: How People Greet Each Other Around the World*. AFAR. Repéré sur [10 Different Greetings from Around the World - AFAR](https://afar.com)

Baker, C. (June 3, 2022). *Cross-Cultural Communication in the Workplace*. Leaders. Repéré sur [Cross-Cultural Communication in the Workplace \(leaders.com\)](https://leaders.com)

Duncan, E. (February 23, 2022). *How to Say Thank You in 45 Different Languages*. Busuu a Chegg Service. Repéré sur [How to Say Thank You in 45 Different Languages - Busuu Blog](https://busuu.com)

Gerber, P.J, Murphy, H. (September 6, 2021). *2.1 Defining Culture and Intercultural Communication*. Repéré sur LibreTexts Social Sciences. [2.1: Defining Culture and Intercultural Communication - Social Sci LibreTexts](https://libretexts.org)

[Graber, J. \(2023\). 15 Different Greetings from Around the World. Go World Travel.](https://goworldtravel.com) Repéré sur [15 Different Greetings Around the World | How to Greet Others \(goworldtravel.com\)](https://goworldtravel.com)

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

Stobierski, T. (November 12, 2019). *How to Improve Cross-Cultural Communication in the Workplace*. Northeastern University. Repéré sur [How to Improve Cross-Cultural Communication in the Workplace \(northeastern.edu\)](https://northeastern.edu)

[UOTOP Marketing. \(July 10, 2022\). How to Improve Cross-Cultural Communication in the Workplace. University of the Potomac.](https://potomac.edu) Repéré sur [How to Improve Cross-Cultural Communication in the Workplace \(potomac.edu\)](https://potomac.edu)

Wilshire, J. (September 15, 2021). *How Do People Develop Cross-Cultural Communication Skills?* One Education. Repéré sur [How Do People Develop Cross Cultural Communication Skills? \(oneeducation.org.uk\)](https://oneeducation.org.uk)

What is Open Body Language (Posture). (2022). Body Language Matters. Repéré sur [What Is Open Body Language \(Posture\) \(bodylanguagematters.com\)](https://bodylanguagematters.com)