

Compétences culturelles au travail

MAMADOU KA

Professeur associé à l'Université de Saint-Boniface et détenteur d'un doctorat en leadership et gestion de la diversité.

Association des juristes d'expression française du Manitoba inc. — Infojustice Manitoba

Association des juristes d'expression française de l'Alberta

Qu'est-ce que la compétence culturelle ?

La compétence culturelle s'agit généralement de l'ensemble de connaissances et aptitudes interpersonnelles qui permettent une personne à comprendre et bien collaborer avec des personnes de multiples différentes cultures que la sienne. Souvent celle-ci exige des formations ou expériences uniques qui permettent de se mettre dans la perspective de d'autres cultures et manières de vivre et de voir le monde. Une personne qui est compétente culturellement est en mesure d'établir et de maintenir des liens positifs avec des personnes provenant de différentes cultures afin de pouvoir s'approcher mutuellement et d'apprendre les uns des autres, en suscitant le respect, la curiosité et l'admiration pour la culture de l'autre.

Que veut-on dire par le concept du « bagage culturel » ?

Par le « bagage culturel », on veut dire l'ensemble de coutumes, croyances, attitudes, traditions qui sont propres à une personne et sa culture. Celui-ci peut inclure la nourriture, la musique, les célébrations qui découlent d'une culture. Le bagage culturel peut également comprendre la manière de voir le monde, les croyances politiques, religieuses et aussi la manière de voir d'autres cultures. On dit donc que toute personne a son bagage culturel unique composé de la culture ou du mélange de cultures dans lequel la personne a évolué et selon ses expériences uniques. Comme le bagage forme une partie intégrale d'une personne, il est souvent difficile de constater comment celui-ci influence nos choix, nos préférences, nos relations, et nos comportements, à tout moment. Cependant, en étant consciente de notre propre bagage culturel (ainsi que l'existence de bagage unique dans toute autre personne), une personne peut mieux identifier les croyances qui lui sont importantes et d'autres qui découlent simplement de son bagage. En faisant de telles réflexions, une personne peut permettre à son bagage d'évoluer afin de pouvoir même dépasser et transformer certaines perspectives qui lui étaient autrefois plutôt automatiques.

Comment peut-on maximiser la bonne communication pour être sensible et réceptif à d'autres manières de communiquer?

La communication est un échange de perceptions et de connaissances entre les membres d'un groupe afin de créer du sens à travers leurs interactions. On parle de communication interculturelle lorsque les membres du groupe ne sont pas de la même culture. Quand on parle de communication interculturelle, les interlocuteurs n'appliquent pas forcément les mêmes valeurs, croyances, hypothèses et stratégies comportementales, afin de structurer et d'exprimer leurs communications (verbale et non verbal). Par exemple, certaines cultures mettent fortement l'accent sur le non verbal et les indices situationnels subtils dans la communication. Dans d'autres cultures, l'accent est beaucoup plus sur les mots précis utilisés afin d'en découvrir le sens d'une communication. Prenant compte de la possibilité de telles différences qui sont des éléments clés vers la compétence culturelle.

Les manières d'exprimer un intérêt, un amour ou simplement de courtiser une personne peuvent varier énormément d'une culture à une autre et cela peut souvent causer des malentendus. Pouvez-vous nous donner des exemples de différences importantes que la culture d'une personne peut présenter par rapport à ce genre d'expression ?

D'abord, il faut dire que l'enjeu que nous tentons d'analyser est un enjeu de communication qui peut se définir comme un échange de perceptions et de connaissances entre des personnes afin de créer du sens à travers leurs interactions. La communication devient interculturelle lorsqu'au moins deux personnes de cultures différentes tentent de communiquer. Par conséquent, si la personne qui tente de courtiser ou d'avoir une relation amoureuse avec l'autre est de culture différente, il faudrait d'emblée envisager la possibilité que la culture puisse être une barrière à la réalisation de ce souhait, car les deux personnes n'appliqueront forcément les mêmes stratégies.

En effet, si diverses cultures et divers individus ont des préférences différentes en matière de styles de communication (verbale), il en va de même de la communication non verbale. Nous utilisons le style non verbal pour communiquer des sentiments, nourrir des relations, exprimer l'amitié, les relations de pouvoir, la confiance et l'alerte à un danger, etc.

Selon plusieurs études, les cultures occidentales ont une préférence pour le style de communication verbale et directe c'est-à-dire que dans ce style, le message est à chercher dans les mots utilisés et il est clair et explicite. Alors que dans de nombreuses cultures du tiers monde la communication est beaucoup plus non verbale, indirecte. Dans ce dernier cas, les personnes communiquent implicitement et s'attendent à ce que l'interlocuteur « lise entre les lignes » afin de saisir le message. Et ces derniers utilisent beaucoup les gestes, les métaphores et le silence dans leurs stratégies de communication.

Il faut aussi mentionner que certaines cultures ont besoin de beaucoup d'espace pour mieux communiquer. Au Canada généralement, la distance interpersonnelle est grande. Si quelqu'un envahit notre espace personnel, notre « bulle », cela risque de créer un malaise qui nuit à la communication. Cependant, il faut préciser que nous ne voulons nullement généraliser ces comportements, car nous savons très bien que les comportements pourraient être différents selon les individus et les personnalités de ceux-ci.

Dans une tentative de courtiser quelqu'un ou d'exprimer leur amour, des personnes appartenant des cultures autres qu'occidentales pourraient, entre autres, envahir l'espace personnel ou la « bulle » des autres, et ce, sans intention de nuire. En effet, selon plusieurs études, la distance interpersonnelle chez certaines personnes n'appartenant pas au monde occidental est généralement très faible. Il arrive même qu'elles tentent de tenir la main ou de toucher leurs interlocuteurs pour marquer la proximité ou l'amitié dans leurs tentatives d'exprimer leur amour. Ces stratégies comportementales ne sont pas acceptables dans le monde occidental, surtout lorsque l'on ne connaît pas très bien l'autre. Cela pourrait être interprété, entre autres, comme du harcèlement sexuel causé par ces d'attouchements non sollicités. Donc, il faut toujours garder à l'esprit que divers peuples ont diverses manières de courtiser ou d'exprimer leur amour. Dans certains pays on pourrait tout simplement inviter l'autre à boire un café ou à souper dans un lieu public pour la première rencontre ou encore à prendre une marche. Alors que dans d'autres cultures il est acceptable d'interpeller une personne dans la rue (sans tenir compte de l'espace interpersonnel) pour lui exprimer son amour ou son attirance envers elle. Par conséquent, comprendre quelques aspects culturels ou être culturellement compétent pourrait nous aider à éviter bien des faux pas culturels.

Que veut-on dire par la communication non verbale? Que faire si on ne se sent pas à l'aise à se faire toucher physiquement lors de communication entre collègues par exemple?

La communication non verbale comprend toute forme d'échange n'ayant pas recours à la parole. Celle-ci peut donc comprendre, les gestes, le contact visuel, les postures, positions et mouvements des interlocuteurs, et ainsi de suite.

Si on ne se sent pas à l'aise avec les attouchements ou contacts physiques, il est important de le communiquer clairement et d'indiquer que vous n'êtes pas à l'aise. Tout peut dépendre de la manière de s'y prendre, par exemple d'une manière faisant preuve de compétence culturelle, plutôt qu'en s'attaquant à l'autre personne ou en lui exprimant une colère.

La compétence culturelle exige de comprendre que différentes personnes ont grandi avec différentes manières de communiquer et lorsqu'on est clair là-dessus, le terrain est préparé pour que chaque personne puisse respecter les préférences et limites de l'autre. Sans cette compréhension, une personne peut ressentir une colère envers une personne qui semble se permettre d'envahir l'espace d'une autre. Ou encore, une personne peut ne pas comprendre pourquoi des gestes qui lui semblent normaux et amicaux sembleraient repousser l'autre. L'essentiel est la compréhension, la communication claire de ses préférences et le respect mutuel pour celles-ci, sachant que différentes personnes ont parfois été habituées à de très différentes manières de communiquer.

AJEFA Association des juristes d'expression française du Manitoba inc. Infojustice Manitoba
AJEFA Association des juristes d'expression française de l'Alberta
Bienveillance au travail
*sensibiliser, outiller, lutter contre le harcelement sexuel en milieu de travail