

Module 1 : Cadre conceptuel

Cours
1.6



Utiliser la communication
interculturelle



Acquis

- Comprendre l'effet de la culture sur la communication
- Communiquer efficacement dans un contexte interculturel



Contenu du cours

- Communication interculturelle
- Comprendre l'effet de la culture sur la communication
- Conseils en matière de communication interculturelle



Introduction

La communication est assurée lorsque les idées présentes dans l'esprit d'une personne sont transmises et traduites dans l'esprit d'une autre personne

Il peut s'avérer très difficile de le faire d'une langue à l'autre et d'une culture à l'autre, car la plupart des langues du monde utilisent des termes, des expressions et des interprétations communes qui ne sont pas facilement traduisibles d'une langue à l'autre.



FOOTBALL



SOCCKER



TROUSERS
PANTS





Communication interculturelle

Il est essentiel pour le personnel de l'ONU-PE d'apprendre les traditions locales pour saluer les gens et entamer une conversation. Le fait de saluer dans la langue maternelle de la personne permet également d'établir une relation. Cela permet de se faire une idée des gens dès les premières minutes. Apprendre le nom d'une personne et donner le vôtre est également très important pour créer un dialogue efficace avec une communauté.



Communication interculturelle

La communication interculturelle est :

- Savoir que les différentes cultures ont des modes de communication différents
- Rapprocher les différents modes de communication entre les cultures

Les membres de l'ONU-PE doivent être capables de communiquer entre les cultures, ce qui nécessite :

- Comprendre votre culture ; et,
- Comprendre la culture du pays hôte



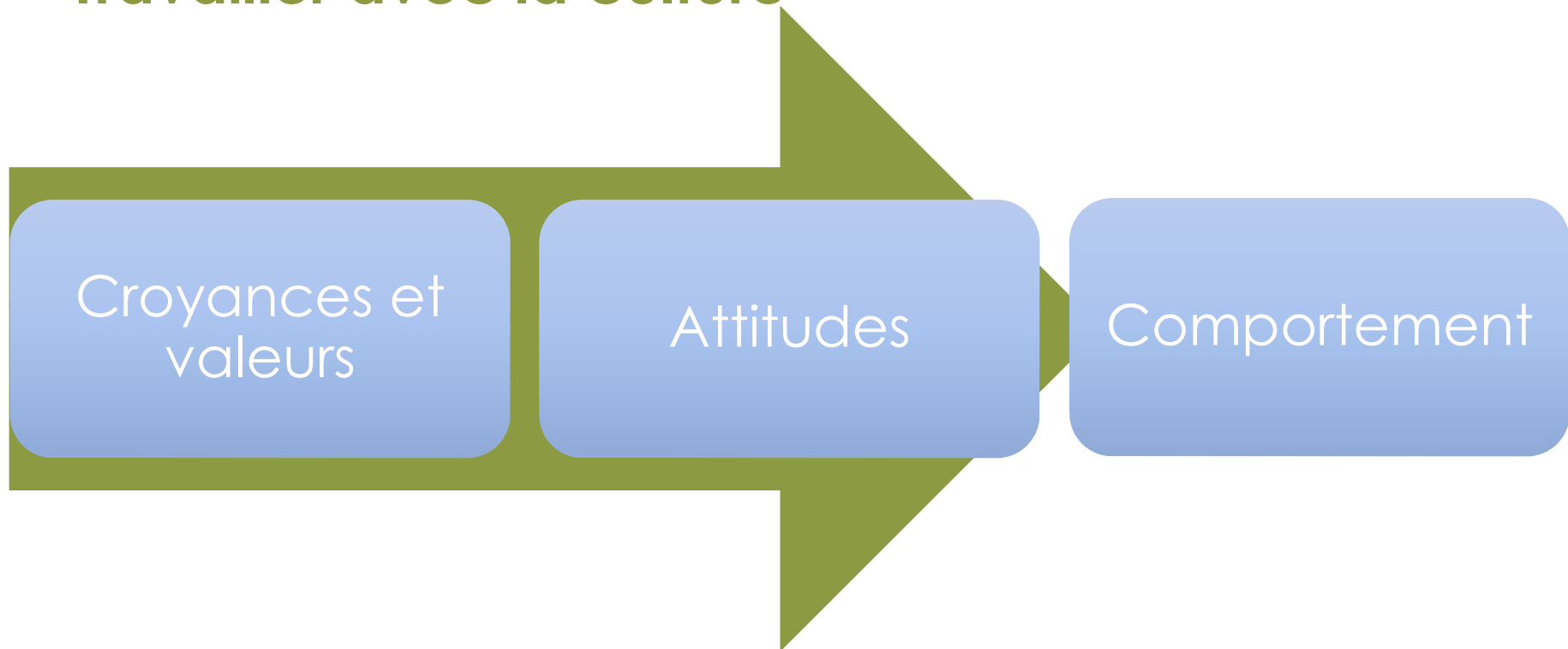
La culture et l'ONU-PE

- La compréhension du contexte culturel est essentielle pour la réussite de la mission, mais elle l'est encore plus pour l'ONU-PE
- L'ONU-PE communique souvent entre les cultures
- Les actes ont souvent plus de poids que les mots



Comprendre l'effet de la culture sur la communication

Travailler avec la culture





Comprendre la culture : Croyances

- Ne nécessitent pas d'évaluation ou de preuve
- Rigides, malgré qu'elles puissent être réfutées
- Au cœur de l'identité culturelle si elle est partagée par l'ensemble de la communauté



Comprendre la culture : Valeurs

- Déterminer ce que les cultures privilégient
- Basées sur la façon dont nous envisageons les croyances
- Déterminent ce qui est « bien » et « mal »



Comprendre la culture : La relation entre les croyances et les valeurs

- La relation entre les croyances et les valeurs est complexe et dynamique
- Les valeurs sont généralement liées à des croyances
- Les êtres humains peuvent avoir à la fois des croyances et des valeurs contradictoires



Comprendre la culture : Attitudes

- Les attitudes sont la réponse émotionnelle à une croyance et/ou à une valeur
- Pour changer d'attitude, il faut modifier une croyance ou une valeur
- Les attitudes étant le résultat de l'association de croyances et de valeurs et que celles-ci sont complexes, il peut être difficile de les changer



Comprendre la culture : Comportements

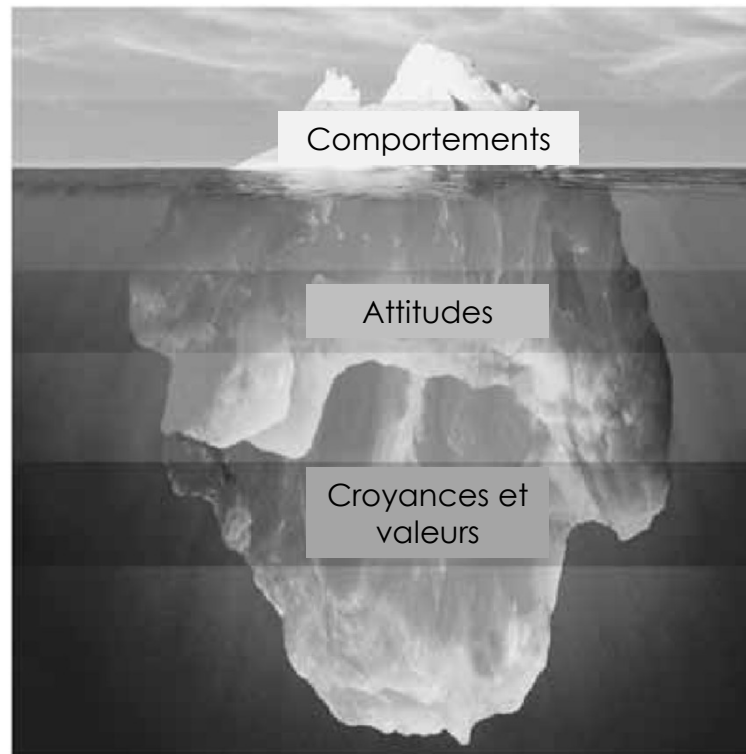
- Le comportement est la façon dont les gens s'expriment
- Le comportement peut être verbal ou non verbal
- Comprendre le comportement, c'est comprendre la motivation d'une personne

La motivation peut être soit :

- **Interne** – croyances et valeurs qui forment les attitudes conduisant au comportement
- **Externe** – un facteur externe influence les attitudes ou les valeurs (par exemple : récompenses et punitions)



Comprendre la culture : L'iceberg de la culture





Conseils pour la communication interculturelle

- Connaître l'impact de la culture sur la communication est essentiel pour surmonter les obstacles culturels à la communication
- Il est essentiel de disposer de bonnes stratégies pour surmonter les différences interculturelles en matière de communication



10 principes pour renforcer la compétence culturelle :

1. Il n'existe pas de point de vue impartial
2. Se concentrer sur l'intention du message
3. Comprendre ce que le public retient
4. Recherchez la connaissance, ne vous laissez pas limiter par l'inconnu
5. Faire preuve d'adaptation et de souplesse
6. Faire preuve d'empathie, regarder le monde à travers les yeux des autres
7. Appliquer la pensée critique pour identifier les causes profondes
8. Adopter un esprit créatif
9. Pour chaque action, il y a une réaction
10. Rester centré sur sa mission



10 principes pour renforcer la compétence culturelle : Impartialité

Vous devez reconnaître qu'il n'existe pas de point de vue impartial

Posez-vous la question :

- Quelles sont mes hypothèses ?
- Quelle est ma mission ?
- Comment les ressortissants locaux perçoivent-ils la mission ?



10 principes pour renforcer la compétence culturelle : Le message

Se concentrer sur l'intention du message plutôt que sur ce que l'on croit avoir entendu

- Réfléchissez à ce que vous pensez avoir dit ?
- Utilisez un langage simple et direct.
- Ne pas faire d'humour
- Ne pas utiliser de métaphores (et demander des éclaircissements sur leurs métaphores)





10 principes pour renforcer la compétence culturelle :

Le public

Comprenez ce que votre public retient plutôt que de vous concentrer sur ce que vous pensez avoir dit

Le langage doit être :

- Clair
- Précis
- Exact



N'hésitez pas à expliquer pourquoi vous faites ou demandez quelque chose



10 principes pour renforcer la compétence culturelle :

Rechercher la connaissance



- Recherchez toujours la connaissance, mais ne vous laissez pas limiter par l'inconnu
- Faites des recherches aussi approfondies que possible sur le pays hôte et ses coutumes
- N'ayez pas peur de poser des questions aux membres du pays hôte



10 principes pour renforcer la compétence culturelle :

Flexibilité et patience

Faire preuve de souplesse, d'adaptation et de patience

- **Flexibilité** - aucune mission ne se déroule comme prévu
- **Adaptation** - adapter sa communication à son auditoire
- **Patience** - il se peut qu'ils ne voient pas les choses de la même manière que vous





Activité pédagogique

Question : Qu'est-ce qui vous frustre le plus lorsque vous essayez de communiquer avec quelqu'un ?



10 principes pour renforcer la compétence culturelle : Empathie

- Regardez le monde à travers les yeux des autres
- Écoutez activement les gens
- Ne partez pas du principe que vous les comprenez



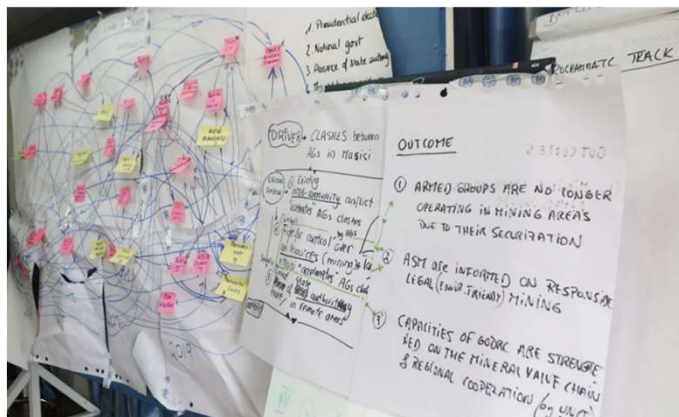
Que feriez-vous dans leur situation ?



10 principes pour renforcer la compétence culturelle :

Pensée critique

- Appliquez la pensée critique aux problèmes afin d'en identifier les causes profondes
- Effectuez des évaluations sur la base des faits disponibles
- Le scepticisme est une bonne chose, mais le désaccord pour le plaisir d'être en désaccord est une mauvaise chose





10 principes pour renforcer la compétence culturelle : Pensée créative

- Faites preuves de créativité face aux problèmes pour trouver des solutions innovantes
- Ayez l'esprit ouvert – écoutez toutes les idées
- Réfléchissez ensemble – aucune idée n'est mauvaise

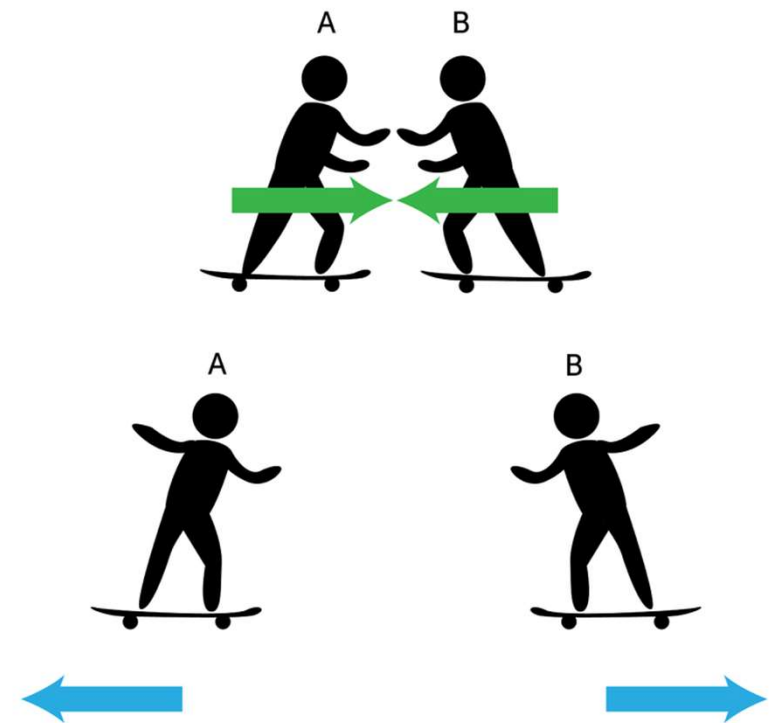




10 principes pour renforcer la compétence culturelle :

Actions et réactions

- Pour chaque action, il y a une réaction
- Vous devez être conscient que nos actions ont des conséquences involontaires.





10 principes pour renforcer la compétence culturelle : Axé sur la mission

- Restez concentré
- Ne pas oublier la mission





Révision

Question : Quels sont les dix conseils pour améliorer la compétence culturelle ?



Révision

1

2

3



Points à retenir

- La culture peut influencer la communication
- Vous devez comprendre vos propres préjugés culturels afin de les combattre
- Utilisez les 10 principes pour améliorer votre compétence culturelle



DES QUESTIONS ?