



15 QUESTIONS CLÉS POUR ABORDER L'INTERCULTUREL

CECI EST UNE GRILLE D'OBSERVATION ET D'ANALYSE DES CONTEXTES, DES REPRÉSENTATIONS ET DES PRATIQUES SOCIO-CULTURELLES ÉCRITE PAR MICHEL SAUQUET ET MARTIN VIELAJUS EN NOVEMBRE 2013. ELLE PEUT ENTRE AUTRE ÊTRE UTILISÉE COMME SUPPORT DE COURS OU, COMME FICHE DE SENSIBILISATION POUR DES ASSOCIATIONS MENANT DES PROJETS INTERCULTURELS.



Public ciblé : public déjà sensibilisé,  **Dernière date de mise à jour :** 2013
lycéen.nes et adultes



Type d'espace : xxxx



Créé par/pour : Michel Sauquet et
Martin Vielajus



Objectifs pédagogiques :

- Proposer une prise de distance à l'égard de bien des attitudes autocentrées
- Proposer une check-list de points sur lesquels il est utile de se renseigner à l'arrivée dans un nouveau pays d'expatriation ou dans un nouveau cadre multiculturel dans son propre pays
- Fournir un cadre d'analyse permettant d'éclairer et si possible de débrouiller des situations de confrontation socio-culturelles de nature diverses
- Proposer un cadre pour l'échange organisé d'expériences et de pratiques et pour la formation au sein d'institutions qui peuvent s'approprier et amender la grille en fonction de leurs propres besoins



15 questions clés pour aborder l'interculturel

Grille d'observation et d'analyse des contextes, des représentations et des pratiques socio-culturelles

©Michel Sauquet et Martin Vielajus¹, novembre 2013



Il est illusoire, lorsque l'on s'engage dans une carrière de mobilité qui amène à changer de pays tous les deux ou trois ans, ou lorsque l'on est amené à travailler, en son propre pays, dans des milieux très pluriculturels, de penser que l'on puisse vraiment parvenir à *connaître* la culture de l'autre. Mais il est utile, dans ces situations, de prendre l'habitude de se poser un minimum de questions sur les représentations que chacun a de notions supposées communes – le temps, l'argent, la nature... –, sur les codes de nos interlocuteurs et sur leurs manières de fonctionner. Nos évidences ne sont pas forcément celles de l'autre, nos références et notre situation sociale non plus, nos formatages initiaux et notre éducation encore moins.

La grille proposée ici constitue l'un des documents d'appui utilisés notamment lors de cours-séminaires dans plusieurs universités ou grandes écoles², de sessions de formation de formateurs ou de rencontres de réflexion sur la gestion de la diversité au sein d'organisations du secteur humanitaire³. Enrichie depuis quelques années des apports constants des différents groupes d'étudiants et de cadres en formation de toutes ces entités, elle est destinée aux professionnels du tiers secteur, du secteur public ou du secteur privé se trouvant en situation d'expatriation, ou à des cadres d'institutions travaillant, en Europe, dans un milieu pluriculturel. Avec ses 15 questions de base et ses 128 sous-questions, elle a pour but les inciter, chaque fois qu'une action de coopération, une négociation commerciale, un débat scientifique ou technique, une entreprise pédagogique présente des difficultés inattendues, à se demander : qu'est-ce qui a pu dysfonctionner ? D'où viennent les incompréhensions, quelle est la source profonde de nos malentendus ? Au-delà de la partie visible du fameux « iceberg » des cultures, qu'est-ce qui, culturellement, et en profondeur, peut expliquer ces codes et ces comportements ? Il s'agit à la fois :

- **de proposer une prise de distance** à l'égard de bien des attitudes autocentrées et de ces *one best ways* managériales qui sont encore le lot de beaucoup d'entreprises transnationales ou d'ONG humanitaires et de développement ;
- **de proposer une check-list** de points sur lesquels il est utile de se renseigner à l'arrivée dans un nouveau pays d'expatriation ou dans un nouveau cadre multiculturel dans son propre pays. Cette check-list peut être reprise à n'importe quel moment d'un parcours

¹ Consultants, enseignants et formateurs en communication interculturelle.

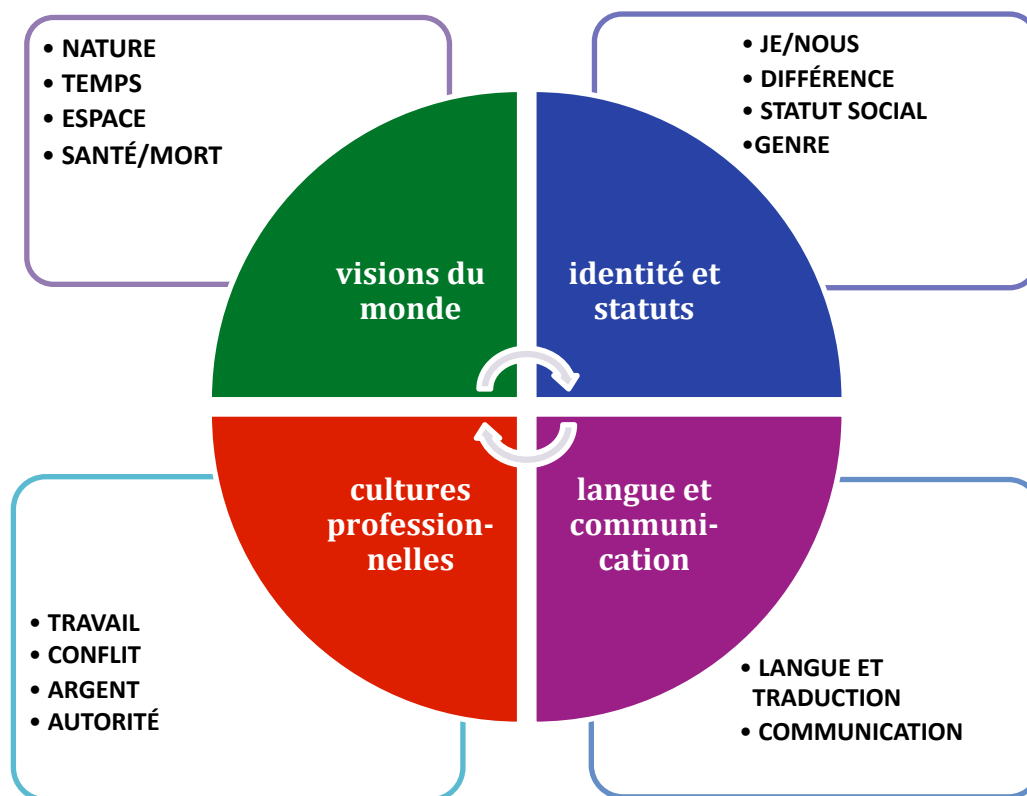
² Sciences Po Paris et Bordeaux, Ecole Centrale de Paris, Ecole nationale des Ponts et Chaussées, Université Paris-Dauphine, ENA, EM-Lyon Business School, Université de Rennes I, Ecole Nationale de Création Industrielle.

³ Médecins du Monde, Action contre la faim, Délégation catholique à la coopération, Etudiants et développement, Coordination Sud...

professionnel ou associatif chaque fois qu'une difficulté d'ordre apparemment culturel se présente.

- **de fournir un cadre d'analyse** permettant d'éclairer et si possible de débrouiller des situations de confrontation socio-culturelles de nature diverses : opérations humanitaires et de développement, projets sociaux en milieu multiculturel péri-urbain, négociations commerciales et internationalisation d'entreprises, etc.
- **de proposer un cadre pour l'échange organisé d'expériences** et de pratiques et pour la formation au sein d'institutions qui peuvent s'approprier et amender la grille en fonction de leurs propres besoins.

La grille n'est pas un questionnaire. Elle vise à mettre en évidence l'existence de similitudes ou de différences dans quatre grands domaines qui sont autant de facteurs à interroger lorsque l'on est plongé dans des situations d'expatriation ou de gestion de la diversité : 1. visions du monde ; 2. identité et relations humaines ; 3. Langues et communication ; 4. Facteurs économiques et sociaux.



En se posant des questions sur tous ces registres, et faute de pouvoir y répondre toujours lui-même, l'expatrié ou le professionnel plongé dans un milieu pluriculturel peut se mettre en quête de tiers, de médiateurs, de ces personnes qui se trouvent, par leur vécu dans le pays, leur origine mélangée, leurs efforts d'observation, à cheval sur les deux cultures, et qui peuvent l'aider à élucider les mécanismes par lesquels les différences ont pu influencer sur son travail avec d'autres. Des médiateurs de ce type, il y en a partout, mais nous avons rarement le réflexe d'y recourir, tellement convaincus, bien souvent, que l'échec d'un travail en commun vient forcément de l'incompétence, de la duplicité ou de la mauvaise volonté de l'autre, tandis que, tout simplement, l'autre a peut-être des raisons que notre raison ignore. Peut-être... À ce titre, l'outil peut se révéler une sorte de « réducteur d'énervement » bien nécessaire dans les situations de conflit potentiel dans lequel nous projette l'ignorance – donc la peur – de l'autre.

Les « médiateurs » qui peuvent être interrogés à partir de la grille peuvent également nous informer sur des cas de « négociation socio-culturelles » réussies (ou soldées par un échec) dans des situations d'opposition de méthodes et de valeurs. Par « négociation » nous n'entendons pas ici une technique pour faire passer à tout prix ses propres objectifs, mais une démarche

permettant de passer du « ou » au « et ». Le « ou », c'est « ta méthode ou la mienne, ta culture ou la mienne, tes valeurs ou les miennes », c'est la pensée du tout ou rien. Le « et », c'est dire : « nos points de départ sont différents mais nous sommes ensemble dans telle ou telle situation, comment pouvons-nous arriver à combiner nos approches, à nous entendre sur un minimum de valeurs et de techniques communes ? ».

La grille vise en fait à stimuler une attitude de curiosité et de doute, non pas en partant du principe que « tout est différence », ou que toute différence a des sources culturelles. Il s'agit simplement de rester attentif à ce que l'ignorance des différences peut engendrer en termes de pertinence dans le travail, et aussi à ce que l'autre, en sa différence, peut apporter. La démarche interculturelle ne saurait en effet se limiter au pointage de problèmes. L'autre ne se résume ni à un vide à remplir, ni à un problème à résoudre. Le dialogue interculturel ne peut pas être conçu qu'en termes de coût de transaction ; il est source d'enrichissement pour ceux qui le pratiquent, et souvent source d'innovation dans le domaine professionnel.

L'énoncé des questions est toujours à assortir d'un rappel des précautions et déclinaisons nécessaires pour éviter de tomber dans les clichés et les généralisations. Beaucoup des questions, en effet, gagneront :

- à faire l'objet de quelques **précautions d'observation** : sommes-nous avec telle ou telle question, dans l'ordre du purement culturel ? Ne s'agit-il pas, en fait, de questions d'ordre socio-économiques ? Ne s'agit-il pas de questions relevant de l'organisation politique et réglementaire ? Avons-nous suffisamment croisé nos informations ?
- à être **déclinées dans l'univers de l'autre** : de quelle région parle-t-on lorsque l'on se pose ces questions ? Parle-t-on de personnes du secteur privé, du secteur public, du tiers secteur ? de groupes précaires ou non ? de ruraux ou d'urbains, d'hommes ou de femmes, de jeunes ou de vieux... ? Il est en effet impossible de chercher la réponse de manière globale pays par pays. Le rapport au travail, le poids de la religion, le rapport à l'idée de progrès, le contrôle social peuvent varier du tout au tout suivant les catégories socioprofessionnelles, de statut, de genre, etc. que l'on considère.
- à être **déclinées aussi dans notre propre univers** : au fait, quelles réponses notre culture, nos cultures, produisent-elles face à ces questions ? Comment le détour par l'autre, le fameux « effet miroir », m'aide-t-il à mieux connaître et analyser mes propres réflexes, mes propres comportements, et donc à être plus pertinent et plus efficace dans les relations avec mes interlocuteurs d'autres cultures ? Ceci correspond à une des caractéristiques majeures de ce que nous appelons une démarche d'« intelligence de l'autre », qui ne peut faire l'économie d'une intelligence de soi-même.

Chacune des 128 questions de cette grille fait l'objet d'un développement théorique et pratique, avec exemples et témoignages tirés notamment du tiers secteur, des milieux de l'entreprise et des ONG, dans un ouvrage de Michel Sauquet et Martin Vielajus à paraître en mars 2014 aux éditions Charles Léopold Mayer (www.eclm.fr) sous le titre provisoire :

L'intelligence interculturelle – 15 questions-clé pour explorer nos différences et travailler en milieu pluriculturel.

SOURCES CULTURELLES

1 SOURCES

Quelles sont les sources transversales des représentations et des pratiques dans les milieux où nous sommes immergés ?

Le rapport au sacré

- 1a** Sacré, religion, croyances... comment ne pas tout confondre ?*
- 1b** Nos cultures respectives sont-elles surtout des cultures du sacré ou des cultures sécularisées ?
- 1c** Quelle est la prégnance du religieux dans le quotidien des individus et organisations avec lesquels nous travaillons ?
- 1d** Quelles interactions les religions en présence ont-elles entre elles ?

Le rapport à la tradition

- 1e** Traditions, droit coutumier, codes rituels, de quoi parle-t-on ?
- 1f** Peut-on encore opposer « sociétés traditionnelles » et « sociétés modernes » ?
- 1g** Quelle est la prégnance de la tradition sur la vie sociale et professionnelle, ici et ailleurs ?

Le rapport à l'histoire

- 1h** Héritage historique, mémoire collective, mythes : quelles définitions ?
- 1i** Quelle prégnance l'histoire a-t-elle sur les représentations et les pratiques des individus et des organisations ?

2 NATURE

Quels sont les rapports socio-culturels à la nature dans nos sociétés respectives ?

Interroger les représentations et les pratiques

- 2a** Nos sociétés privilégient-elles une attitude de domination de la nature ou une posture de symbiose ?
- 2b** Quelles sont les différences de représentation de la valeur de la terre et du sol ?
- 2c** Quelles sont les différences de représentation de la valeur de l'eau ?
- 2d** Quelles conséquences les représentations des relations Homme-nature ont-elles sur la prévention des risques naturels ?

Prendre en compte les différences

- 2e** Comment prendre en compte les représentations culturelles de la nature dans la gestion de l'environnement ?
- 2f** Comment prendre en compte les représentations culturelles de la terre dans les activités agricoles ?

3 TEMPS

Quelles sont les visions et les modes de gestion du temps dans nos cultures respectives ?

Contextualiser

- 3a** Le contexte économique et professionnel : avons-nous tous les mêmes facilités pour gérer notre temps, les mêmes contraintes et les mêmes repères ?*
- 3b** Le contexte linguistique : le terme « temps » est-il partout entendu de la même manière ?
- 3c** Quel statut ont, dans nos langues respectives, le passé, le présent, le futur ?*

Interroger les représentations et les pratiques

- 3d** Privilégie-t-on la vision d'un temps linéaire ou d'un temps cyclique dans nos sociétés respectives ?
- 3e** Y voit-on le temps comme devant être maîtrisé, planifié, séquencé ? Cultures monochrones ou polychrones ?*
- 3f** L'orientation dominante, dans nos sociétés, tend-elle vers le long terme ou le court terme ?
- 3g** Nos sociétés privilégient-elles une orientation vers l'avenir ou une orientation vers le passé ?
- 3h** Quelles sont les différences de pratiques concernant la durée journalière du temps de travail ?
- 3i** Comment, dans nos cultures respectives, gérons-nous les temps de réunions et de rencontres, où mettons-nous les priorités temporelles ?*
- 3j** Quelles sont les différences de conceptions de la pression, de l'urgence, de la ponctualité ?

Prendre en compte les différences

- 3k** Comment résoudre le casse-tête de la concordance des temps dans le travail de coopération au développement ?
- 3l** L'urgence humanitaire impose-t-elle de mettre entre parenthèses le facteur culturel ?
- 3m** Comment prendre en compte les différences de visions culturelles du temps dans les entreprises et les administrations ?

4 ESPACE

Quelles sont nos conceptions respectives de l'espace et de son usage ?

Interroger les représentations et les pratiques

- 4a** Quelles sont les représentations du territoire, des frontières et de la mobilité ?
- 4b** Quelles sont les conceptions culturelles de l'aménagement spatial urbain et rural ?
- 4c** Quels sont les repères d'orientation dans nos cultures respectives ?
- 4d** Y a-t-il des différences culturelles dans les manières de dessiner l'espace ?
- 4e** Le petit et le vaste, le vide et le plein, le proche et le lointain... Quelles sont ici les différences de représentations mentales ?
- 4f** Quels espaces, quelles « bulles » créons-nous entre nous et les autres ?
- 4g** Quelle est la place pour l'intimité dans notre espace et notre habitat ?

Prendre en compte les différences

- 4h** Comment prendre en compte la diversité des règles d'orientation et des représentations de l'espace ?
- 4g** Comment trouver des compromis dans l'aménagement des espaces de travail dans les équipes multiculturelles ?

5 SANTÉ

Quels sont, d'une culture à l'autre, les rapports à la santé, à la souffrance et à la mort ?

Contextualiser

- 5a** Quelle est l'influence du contexte institutionnel et politique sur les situations sanitaires ?
- 5b** En présence de quels systèmes de savoirs médicaux se trouve-t-on ?
- 5c** Comment les patients naviguent-ils entre différents savoirs médicaux ?
- 5d** La prise en charge de la santé est-elle affaire plutôt individuelle ou collective ?

Interroger les représentations et les pratiques

- 5e** Quelles sont les différentes conceptions religieuses et culturelles du mal et de la souffrance humaine ?
- 5f** Quelles sont les représentations à l'œuvre dans la perception des causes de la maladie et du handicap ?
- 5g** Quelles sont les différentes manières de nommer la maladie dans nos cultures respectives ?*
- 5h** Etablit-on un lien, dans certaines cultures, entre la maladie et le statut social du patient ?
- 5i** Quelles sont les attitudes culturelles à l'égard de la mort et des défunts ?
- 5j** La mort est-elle perçue, ici et ailleurs, comme une rupture, ou inscrite dans une continuité avec la vie ?
- 5k** Quels sens ont les rites d'accompagnement de la mort ?

Prendre en compte les différences

- 5l** Comment articuler, lorsque c'est possible, savoirs médicaux modernes et savoirs traditionnels ?
- 5m** Quels accompagnements sont mis en œuvre, en France, en situation d'accueil de patients de cultures différentes ?
- 5n** A l'étranger : quelles sont les marges de manœuvre et les pratiques de négociation socioculturelle autour de la santé ?
- 5o** Comment prendre en compte la diversité des accompagnements rituels de la mort ?

6 JE/NOUS

Quel est le rapport à l'individuel et au collectif dans nos sociétés ?

Interroger les représentations et les pratiques

- 6a** Cultures du « je » et cultures du « nous » : nos interlocuteurs sont-ils orientés vers l'individuel ou vers le collectif ?
- 6b** Quelles sources religieuses et philosophiques expliquent la plus ou moins grande orientation individuelle des sociétés ?
- 6c** Quels sont les rapports à la famille, à la communauté ? Comment traduisent-ils l'orientation plus ou moins individuelle des sociétés ?
- 6d** A quels « groupes de référence » les individus s'identifient-ils et pourquoi ?
- 6e** Quelle est l'influence du rapport individuel/collectif sur les modes de représentation et de prise de décision ?
- 6f** Comment l'orientation vers l'individuel ou le collectif influe-t-elle sur l'idée de performance ou d'échec individuel ?

Prendre en compte les différences

- 6g** Comment prendre en compte les logiques collectives dans la prise de décision en entreprise ?
- 6h** Comment faire des logiques collectives locales un moteur des actions de développement ?

7 DIFFÉRENCE

Quels rapports à l'étranger et à la différence entretenons-nous d'une société à l'autre ?

Contextualiser

- 7a** Quelles formes et quelle visibilité du sentiment raciste peut-on rencontrer dans nos sociétés ?
- 7b** Dans quelle mesure la diversité religieuse est-elle reconnue dans nos sociétés respectives ?

Interroger les représentations et les pratiques

- 7c** Quelle est l'influence du sentiment identitaire sur l'ouverture à la différence ?
- 7d** Accueillir l'étranger : y a-t-il des sources religieuses d'une plus ou moins grande ouverture à l'autre ?
- 7e** Considérer l'étranger : quelle est l'influence de l'héritage historique et du métissage sur l'ouverture à la diversité ?

Prendre en compte les différences

- 7f** Quelles sont les stratégies publiques de gestion de la diversité ethnique ? Lois antiracistes et politiques de discrimination positive.
- 7g** Comment prendre en compte de la diversité des statuts religieux dans la gestion des organisations ?
- 7h.** Comment se positionner soi-même en tant qu'étranger dans une culture différente ?

8 STATUT SOCIAL

Quel est le rapport au statut social, à l'égalité, au prestige dans les différentes cultures ?

Interroger les représentations et les pratiques

- 8a** Comment perçoit-on l'égalité et l'inégalité ? Quel est le niveau de structuration hiérarchique des sociétés ?
- 8b** Statut acquis (conquis) ou statut attribué (hérité) ? Qu'est ce qui détermine la construction d'un statut social, ici et ailleurs ?
- 8c** Quel est le rôle de l'âge dans la construction du statut social ?
- 8d** Quelle est la représentation du rôle des diplômes dans les statuts professionnels ?

9 GENRE

Quel est le rapport au genre (masculin-féminin) dans nos sociétés ?

Contextualiser

- 9a** Genre et différenciations sexuelles : quel sens et quelle influence ont les mots dans ce domaine ?
- 9b** Quel est le degré d'égalité/inégalité entre hommes et femmes dans les différents pays, et quelles législations existent dans ce domaine ?
- 9c** Quelle acceptation ou discrimination des orientations sexuelles minoritaires constate-t-on dans les différents pays ?

Interroger les représentations et les pratiques

- 9d** Comment les différentes sociétés distinguent-elles les rôles sociaux de l'homme et de la femme ?
- 9e** Par quels marqueurs (espace, vêtements, mutilations...) chaque culture construit-elle une opposition visible entre les sexes ?
- 9f** Quelles sont les représentations de la femme dans les différentes religions ?
- 9g** Les discriminations des minorités sexuelles ont-elles des fondements culturels ?

CULTURES PROFESSIONNELLES

10 TRAVAIL

Quels sont nos rapports au travail, à l'efficacité, au risque ?

Contextualiser

- 10a** Situation de l'emploi : qui travaille dans nos territoires respectifs ?
- 10b** Quel est, ici et ailleurs, le degré de réglementation du travail ?
- 10c** Quelle est la présence du syndicalisme dans nos pays respectifs, sa nature, son rôle ?

Interroger les représentations et les pratiques

- 10d** Quelles sont les différentes conceptions du travail, de sa raison d'être, de nos motivations ?
- 10e** Dans quelle mesure le « métier » est-il perçu comme un choix, une vocation, une assignation ?
- 10f** Quelles sont les conceptions de l'efficacité dans nos cultures respectives : maîtriser les processus ou épouser la vague ?*
- 10g** Quelles sont les représentations de la responsabilité dans le travail ?
- 10h** Quel est le rapport à l'incertitude et au risque dans le travail ?
- 10i** Quelle est la séparation entre la sphère professionnelle et la sphère privée ?

11 CONFLIT

Quelles sont, selon nos cultures, les conceptions du désaccord le conflit, et comment les gérons-nous ?

Contextualiser

- 11a** Confrontation, désaccord, conflit, violence : quel est le sens des mots ?
- 11b** Existe-t-il des dispositifs de régulation sociale des conflits dans les secteurs où nous travaillons ?

Interroger les représentations et les pratiques

- 11c** Quelle est l'influence des religions sur les attitudes face aux conflits interpersonnels ?
- 11d** Quelle est l'influence de l'histoire et des cultures politiques sur ces attitudes ?
- 11e** Exprime-t-on ouvertement un désaccord dans nos cultures respectives ?
- 11f** Sommes-nous plutôt dans une culture de confrontation ou dans une culture de non-affrontement ?
- 11g** « Ne pas perdre la face » : quelle est l'importance de la face et de l'honneur dans la genèse et la gestion des conflits ?
- 11h** Dans quelle mesure les stratégies face aux conflits sont-elles liées à l'orientation plus ou moins individuelle ou collective des sociétés ?
- 11i** Quelles différences d'attitude peut-on observer d'une culture institutionnelle à l'autre face au conflit (ONG, entreprises, tiers secteur...) ?

12 ARGENT

Quelles sont les représentations de l'argent, de la richesse, de la possession ?

Contextualiser

- 12a** Economies monétarisées, économies de subsistance : quelle est la place et le rôle de l'argent dans nos sociétés ?
- 12b** Quel degré et quelles formes de corruption peut-on observer dans nos sociétés ?
- 12c** Quels sont les statuts et le degré de reconnaissance de la propriété privée dans nos sociétés respectives ?

Interroger les représentations et les pratiques

- 12d** Comment la religion influe-t-elle sur les représentations de l'argent et de la richesse ?
- 12e** Qu'est-ce qu'être riche ou pauvre dans nos cultures respectives ?
- 12f** Accumuler ou redistribuer ? Quelles sont les conceptions du don et comment influencent-elles sur la perception de la corruption ?
- 12g** L'argent : le montrer ou pas, en parler ou pas ?

13 AUTORITÉ

Quel est le rapport à l'autorité et à la hiérarchie, quelles cultures organisationnelles ?

Interroger les représentations et les pratiques

- 13a** Quel est le rapport au respect de la règle dans nos cultures respectives ?
- 13b** Quel rapport au contrat peut-on observer dans les différentes cultures ?
- 13c** Quelles sont les représentations de l'autorité et de la hiérarchie : à qui accepte-t-on d'obéir ?
- 13d** « Power distance » : quel degré de distance hiérarchique dans les organisations ?
- 13e** Quels modèles organisationnels dominant ici et ailleurs ? La priorité est-elle donnée, au rôle de l'individu ou à la tâche qu'il réalise ?

LANGUES ET COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

14 LANGUE

Quels rapports entretenons-nous à la langue et à la traduction ?

Contextualiser

- 14a** De quoi une langue est-elle faite ? Sémantique, morphologie, syntaxe...
- 14b** Quel est le « paysage linguistique » dans les zones où nous travaillons (langues maternelles, locales, officielles, langues pivot...) ?

Interroger les représentations et les pratiques

- 14c** La langue et le temps : comment exprime-t-on le passé, le présent et le futur ?
- 14d** La langue et les modes de raisonnement : comment composons-nous les mots et les organisons-nous ?
- 14e** La langue et l'identité : quelle place la langue donne-t-elle à soi et aux autres ?
- 14f** La langue et le genre : quelles distinctions fait-on entre le masculin et le féminin ?
- 14g** Quelle est l'influence des systèmes d'écriture sur nos modes de pensée ?
- 14h** Quels malentendus peuvent naître de la phonétique et de la façon dont l'autre prononce sa langue ?
- 14i** Que nous disent les différences lexicales sur nos visions et sur la diversité de nos cadres de vie ?

Prendre en compte les différences

- 14j** Quels sont les objectifs et les défis de l'acte de traduire, quel rôle attribue-t-on au traducteur ?
- 14k** Comment traduire l'intraduisible ?
- 14l** Comment prendre en compte la question délicate du statut et de la position du traducteur ?

15 COMMUNICATION

Quels sont les défis de la communication interpersonnelle en milieu pluriculturel ?

Contextualiser

- 15a** Qui parle à qui ? Pourquoi et dans quel contexte ?

Interroger les représentations et les pratiques

- 15b** Quels objectifs assignons-nous à la communication ? Transmettre un message ou créer un lien ?
- 15c** Quelles différences peuvent exister dans nos manières d'organiser les idées/les arguments et de les communiquer ? Inductifs vs déductifs
- 15d** Quels sont les codes et les registres de langage qui accompagnent le dialogue ?
- 15e** Quelle place de l'humour dans nos conversations et nos négociations ?
- 15f** Quelle est la part de l'implicite et de l'explicite dans nos modes de communication (« high context » ou « low context culture ») ?
- 15g** Quels sont, selon les cultures, les codes de communication non verbale ? Paralangage, gestes, silence...

Bibliographie sommaire

- BAUDRY (Pascal) *Français & Américains – l'autre rive*, Ed. Village Mondial, 2004.
- CHEVRIER (Sylvie), *Le management des équipes interculturelles*, PUF, Paris, 2000.
- COHEN-EMERIQUE (Margalit) *Pour une approche interculturelle en travail social, Théories et pratiques*, Rennes, Presses de l'EHESP, 2011
- DAVEL (Eduardo), DUPUIS (Jean-Pierre), CHANLAT (Jean-François), *Gestion en contexte interculturel – approches, problématiques, pratiques et plongées*, Presses de l'Université de Laval (Québec) et Télé-Université (UQAM). Voir notamment, dans le DVD associé au livre, les 30 monographies par pays, notamment Québec, Mexique, Colombie, Brésil, Angleterre, France, .
- DEMORGON (Jacques), Lipianski, Edmond-Marc, *Guide de l'interculturel en formation*, Retz, 1999.
- GEOFFROY (Christine), *La mésentente cordiale – voyage au cœur de l'espace interculturel franco-anglais*, PUF, 2001.
- HALL (Edward T.), *La danse de la vie*, temps culturel temps vécu, Seuil 1984
- HALL (Edward T.), *Au-delà de la culture*, Seuil 1979
- HALL (Edward T.), *Le langage silencieux*, Seuil, coll. Points, 1990
- HOFSTEDE (Geert), HOFSTEDE (Gert Jan), MINKOV (Michael), *Cultures et organisations – nos programmations mentales*, Pearson Education France, 2010.
- IRIBARNE (Philippe d'), *La logique de l'honneur*, Seuil 1984.
- MEIER (Olivier), *Management interculturel – Stratégie, organisation, Performance*, Dunod, 2010
- MICHALON (Clair), *Différences culturelles, mode d'emploi*, Sépia, Paris, 1997.
- MORAL (Michel), *Le Manager Global*, Dunod 2004.
- MUTABAZI (Evalde), PIERRE (Philippe), *Pour un management interculturel – de la diversité à la reconnaissance en entreprise*, L'Harmattan, 2008
- SAUQUET (Michel) & VIELAJUS (Martin), *L'intelligence de l'autre – prendre en compte les différences culturelles dans un monde à gérer en commun*, Ed. Charles-Léopold Mayer, 2007
- TROMPENAARS (Fons), HAMPDEN-TURNER (Charles), *L'entreprise multiculturelle*, Maxima 2004
- VERBUNT (Gilles), *La société interculturelle. Vivre la diversité humaine*, Seuil, Paris, 2001.