

Conflits interculturels : la grille de lecture

AYOUB CHOBAN

Resolution de conflits - guide gratuit

Dans une équipe multiculturelle, beaucoup de « conflits de personnalité » sont en réalité des malentendus culturels : deux personnes qui fonctionnent avec des codes différents et s'interprètent mutuellement de travers.

Cette grille t'aide à faire la différence avant de conclure trop vite.

5 différences clés - avec exemples

1. Communication directe vs indirecte. Dans certaines cultures, dire les choses franchement est un signe de respect ; dans d'autres, c'est une agression. Exemple : un gestionnaire dit à sa collègue « ton rapport n'est pas bon, refais-le » - elle l'entend comme une humiliation, lui pensait être efficace. Ni l'un ni l'autre n'a tort : ils n'ont pas le même code.

2. Le rapport au silence. Pour certains, le silence en réunion signifie l'accord ; pour d'autres, il signifie le désaccord poli, ou simplement la réflexion. Exemple : un gestionnaire conclut « personne n'a d'objection ? » face au silence - deux membres n'étaient pas d'accord, mais n'auraient jamais contredit en public.

3. La hiérarchie et la contradiction. Dans les cultures à forte distance hiérarchique, contredire son supérieur en public est impensable - on le fait en privé, ou pas du tout. Exemple : un employé ne relève jamais les erreurs de son gestionnaire en réunion ; celui-ci conclut qu'il manque d'esprit critique.

4. Le temps et les délais. Pour certains, une deadline est un engagement absolu ; pour d'autres, une indication négociable selon les relations et les circonstances. Exemple : un livrable « en retard » vécu comme un manque de respect par l'un, comme un ajustement normal par l'autre.

5. L'expression des émotions. Montrer sa frustration est normal et sain dans certaines cultures, inacceptable dans d'autres où la maîtrise de soi est une valeur cardinale. Exemple : un collègue qui élève la voix est perçu comme « agressif » par une équipe qui valorise le calme - alors qu'il exprime simplement son engagement.

La grille : 5 questions avant d'interpréter

La prochaine fois qu'un comportement te choque ou t'irrite, passe-le dans cette grille avant de réagir :

1. « Est-ce un désaccord sur le fond, ou une différence de style dans la forme ? » 2. «

Comment ce comportement serait-il interprété dans la culture d'origine de cette personne ? »
3. « Ai-je vérifié mon interprétation, ou ai-je conclu trop vite ? » 4. « Les règles implicites ici sont-elles explicites pour tout le monde - ou seulement pour ceux qui les connaissent déjà ? » 5. « Qu'est-ce que je peux adapter dans MA façon de communiquer, avant de demander à l'autre de changer la sienne ? »

La plupart des conflits interculturels ne demandent pas de choisir un camp : ils demandent d'explicitier les codes. La prochaine fois qu'un comportement te choque, passe-le d'abord dans cette grille - tu éviteras bien des conclusions hâtives.

Tu gères une équipe multiculturelle et les malentendus s'accumulent ? Réserve un appel découverte gratuit de 20 minutes : on décortique ensemble ce qui se joue vraiment dans ton équipe.