

Module 2 - Section 3

Compétences clés : intelligence émotionnelle et compréhension culturelle

Afin de créer une bonne ambiance d'apprentissage et d'établir les conditions d'une relation de confiance et de respect avec les apprenants, il est important de réfléchir à vos propres pensées et actions.

Voici sept stratégies qui peuvent vous aider à reconnaître les préjugés inconscients que vous pourriez avoir :

1. Introspection : explorez et identifiez vos propres préjugés en passant des tests d'association implicite ou en utilisant d'autres méthodes d'auto-analyse.
2. Pleine conscience : Comme les gens sont plus enclins à céder à leurs préjugés lorsqu'ils sont sous pression, pratiquez des méthodes visant à réduire le stress et à accroître la pleine conscience, telles que la respiration ciblée.

Module 2 - Section 3

Compétences clés : intelligence émotionnelle et compréhension culturelle

3. Changez de perspective : essayez de considérer les expériences du point de vue de la personne victime de stéréotypes. Vous pouvez y parvenir en lisant ou en regardant des contenus qui traitent de ces expériences, ou en discutant directement avec des personnes issues de ces groupes.
4. Apprenez à agir plus lentement : avant d'interagir avec des personnes issues de certains groupes, faites une pause et réfléchissez pour éviter les réactions instinctives. Pensez à des exemples positifs de personnes issues de ce groupe stéréotypé, comme des personnalités publiques ou vos amis personnels.
5. Individualisation : Évaluez les personnes en fonction de leurs caractéristiques personnelles plutôt que de leur appartenance à un groupe. Cela peut se faire, par exemple, en établissant des liens à travers des intérêts communs.

Module 2 - Section 3

34

Compétences clés : intelligence émotionnelle et compréhension culturelle

6. Revoyez votre communication : au lieu de dire des choses comme « Nous ne voyons pas la couleur de peau », utilisez des formulations qui accueillent et valorisent le multiculturalisme ou d'autres différences.
7. Intégrez l'équité dans l'organisation : promouvez une culture de la diversité et de l'inclusion au niveau organisationnel. Cela peut se faire, par exemple, en utilisant un outil d'égalité des chances multco.us/info/equity-and-empowerment-lens pour identifier les angles morts de votre groupe, ou en examinant les images présentes dans vos locaux pour voir si elles renforcent ou combattent les stéréotypes.

Module 2 - Section 3

Compétences clés : intelligence émotionnelle et compréhension culturelle



Lutter contre les préjugés inconscients est une tâche qui dure toute la vie.

Il faut recommencer ce processus encore et encore et chercher de nouvelles façons de s'améliorer.

Module 2 - Section 3



Évitez les stéréotypes :

Il est important de se rappeler de considérer les autres cultures de manière neutre et sans préjugés, plutôt que à travers le prisme de sa propre perspective « culturelle ».

Compétences clés : intelligence émotionnelle et compréhension culturelle

Défis :

- Les barrières linguistiques et culturelles peuvent entraîner des malentendus et des erreurs de jugement, ce qui peut nuire à la qualité de la communication.
- Un aspect important à cet égard est la question de savoir dans quelle mesure sa propre compréhension culturelle a été développée.
- Le modèle des six dimensions culturelles développé par Geert Hofstede, présenté dans la section 2, constitue un outil utile pour développer sa propre conscience culturelle.
- Ce modèle est un outil qui aide à mieux comprendre les différentes cultures.

Module 2 - Section 3

Compétences clés : intelligence émotionnelle et compréhension culturelle

Voici quelques exemples tirés du domaine médical qui sont « décodés » à l'aide des dimensions culturelles.

1. Dimension « Distance hiérarchique »

Cette dimension fait référence au degré de répartition inégale du pouvoir qui est accepté dans une culture.

Dans un contexte médical :

- Dans la relation médecin-patient, la dimension « distance hiérarchique » se reflète dans les attentes du patient vis-à-vis du médecin et dans la manière dont le médecin transmet les informations au patient.
- Dans certains pays, comme la Turquie ou l'Afghanistan, les patients attendent de leur médecin qu'il leur fournisse des informations claires et faisant autorité sur leur maladie.
- Dans d'autres pays, comme l'Allemagne ou l'Autriche, les médecins ont tendance à demander aux patients ce qu'ils pensent eux-mêmes qui pourrait les aider.
- Ce style de communication vise à montrer que les souhaits du patient sont pris au sérieux et à gagner sa confiance. Les patients qui ne sont pas habitués à cela peuvent percevoir le comportement du médecin comme hésitant et ainsi perdre confiance et respect.

Module 2 - Section 2

Compétences clés : Intelligence émotionnelle et compréhension culturelle

2. Dimension : individualisme/collectivisme

- Les membres des cultures collectivistes se considèrent comme faisant partie d'un groupe.
- Ils s'efforcent d'aligner leurs objectifs sur ceux du groupe et se sentent engagés envers le bien commun.
- Les membres de cultures individualistes se considèrent avant tout comme des individus autonomes et poursuivent leurs objectifs personnels indépendamment des intérêts généraux de leur groupe social.

Dans un contexte médical :

- Dans un contexte médical, la dimension « individualisme/collectivisme » fait référence à la manière dont la vie privée est gérée et à la mesure dans laquelle les proches sont impliqués dans les décisions concernant la maladie d'un patient.

Module 2 - Section 3

Compétences clés : intelligence émotionnelle et compréhension culturelle

3. Dimension : Évitement de l'incertitude

- Pour les personnes issues de cultures ayant une forte tendance à éviter l'incertitude, les situations floues et non réglementées créent un sentiment de désorientation, qui peut également conduire à l'agressivité.
- Les membres de cultures présentant un faible degré d'évitement de l'incertitude sont moins enclins à respecter les règles régissant les interactions privées et sociales. Ils réagissent de manière relativement calme face à des situations chaotiques et floues.

Dans un contexte médical :

- Les cultures ayant une faible tolérance aux situations floues ou ambiguës ont un haut degré d'organisation afin de prévenir les événements imprévus et le stress qui y est associé.
- Une situation d'urgence est en soi une situation très floue et stressante, et cela est d'autant plus vrai pour les personnes issues de cultures présentant un niveau élevé d'évitement de l'incertitude, comme l'Allemagne et la France.

Module 2 - Section 3

Compétences clés : intelligence émotionnelle et compréhension culturelle

4. Dimension : masculinité/féminité

- Dans les cultures dominées par les hommes, les rôles sociaux de chaque genre sont clairement séparés.
- Le rôle masculin est associé à la haute performance, à l'assertivité, à la domination et à l'enrichissement matériel.
- Dans les cultures dominées par les femmes, les rôles sont à peine définis et presque tous les rôles dans la société peuvent être assumés aussi bien par les femmes que par les hommes.

Dans un contexte médical :

- Dans les cultures présentant un indice de masculinité élevé, par exemple dans certains pays germanophones et dans la région méditerranéenne, les hommes jouent un rôle plus dominant dans la société.
- Dans le domaine médical, la dimension masculinité/féminité est évidente dans la répartition des rôles:
- Les hommes sont les médecins ou les scientifiques « naturels », tandis que les femmes sont généralement infirmières ou assistantes de laboratoire, etc.
- Les patientes peuvent ainsi être accompagnées par des hommes qui expliquent la maladie de la femme sans la consulter.

Module 2 - Section 3

Compétences clés : Intelligence émotionnelle et compréhension culturelle

5. Dimension : universalisme/particularisme

- Aideriez-vous une personne dans le besoin ou un collègue même si cela impliquait d'enfreindre une règle ?
- Cette dimension décrit dans quelle mesure les règles sont généralement acceptées et respectées en toutes circonstances au sein d'une culture.
- Les cultures universalistes estiment que cela est possible.
- Les cultures particularistes ont tendance à prendre en compte des circonstances particulières et refusent de se conformer strictement aux règles.

Dans un contexte médical :

- Pour un patient issu d'une culture particulariste, le respect des règles universalistes est incompréhensible et agaçant. Il peut avoir l'impression de ne pas être traité avec respect et peut même devenir agressif.
- Pour un patient issu d'une culture universaliste, le système particulariste semble incompréhensible et injuste. Le système particulariste peut susciter des sentiments d'insécurité, d'impuissance et de colère.

Module 2 - Section 3

Compétences clés : intelligence émotionnelle et compréhension culturelle

6. Dimension : Contexte fort/faible

- Dans les cultures à faible contexte, les sujets sont abordés de manière explicite.
- Dans les cultures à contexte fort, le langage indirect prédomine. Il faut lire entre les lignes et prêter attention à la communication non verbale pour bien comprendre le sens des propos.

Dans un contexte médical :

- Dans la relation médecin-patient, la dimension « contexte fort/faible » peut se refléter dans la manière dont les patients décrivent leurs symptômes.
- Dans les pays à faible contexte, tels que les pays scandinaves ou germanophones, le personnel médical fournit aux patients ou à leurs proches des informations sur leur état de santé de manière directe (par exemple : « Votre foie est hypertrophié » ; « Votre cœur ne fonctionne pas correctement ») sans les enjoliver par des métaphores ni les minimiser par des tournures rhétoriques.
- Les patients qui ne sont pas habitués à ce style de langage direct peuvent le trouver peu amical, offensant, voire choquant. Les patients issus de cultures à contexte élevé, comme le Japon et les pays arabes, semblent souvent réservés ou émotionnellement distants aux yeux du personnel médical habitué à une communication directe.
- Vous trouverez un exemple de cela dans la section 2.