Communication et organisation

Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle

57 | 2020

La question européenne dans les organisations

BOURSE, Michel et YÜCEL, Halime, 2019. *Communication interculturelle : mode d'emploi*

Paris : L'Harmattan. ISBN 978-2-343-17594-2

Ugo Roux

Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/communicationorganisation/9037>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.9037

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2020

Pagination : 189-190

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Ugo Roux, « BOURSE, Michel et YÜCEL, Halime, 2019. *Communication interculturelle : mode d'emploi* », *Communication et organisation* [En ligne], 57 | 2020, mis en ligne le 01 juin 2020, consulté le 26 mars 2023. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/9037> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.9037>

Tous droits réservés

BOURSE Michel et YÜCEL, Halime, 2019. *Communication inter-culturelle : mode d'emploi*

Paris : L'Harmattan

Par Ugo Roux

Michel Bourse et Halime Yücel proposent un ouvrage intéressant qui nous invite à nous pencher sur les situations de communication interculturelle et plus particulièrement sur les malentendus et les incompréhensions qui y surviennent fréquemment. En effet, « toute communication est alors avant tout la construction d'une relation à l'autre et au monde. Mais cette relation n'est pas si simple à établir, particulièrement dans le cadre de la communication interculturelle. » (p. 19).

Le malentendu engendré peut être source d'opposition et de discorde. Mais représente-t-il réellement un échec communicationnel ? Au contraire, car il constituerait paradoxalement la structure fondamentale de la communication. Il en est même l'un des éléments les plus féconds tant il mobilise la créativité des parties prenantes qui désirent l'intercompréhension et aboutir au consensus. Il ouvre ainsi un champ de nouveaux possibles. À mi-chemin entre conflit et coopération, la situation d'interculturalité se présente comme une « scène » d'où les interlocuteurs feront émerger du sens. Une scène où le respect de l'Autre est essentiel.

Qu'est-ce que la communication ? Comment s'opère-t-elle ? Par quoi passe-t-elle ? Telles sont les questions abordées dans l'introduction. Ce passage par des fondamentaux des théories de la communication trace un chemin qui nous conduit jusqu'au moment où la communication semble faillir : le malentendu généré par la communication interculturelle. L'objectif est alors d'observer ce qui se joue dans une situation d'interculturalité afin de l'appréhender et de voir comment les malentendus peuvent (doivent) y être exploités pour faire avancer la communication.

Le premier chapitre intitulé « langage, code, connotation » s'intéresse aux « facteurs qui peuvent faire échec à la communication en situation d'interculturalité. » (p. 39). Ceux-ci peuvent se situer à plusieurs niveaux – notamment au niveau des cadres de références différents – et poussent les coactants à adopter des attitudes qui altèrent la communication (étiquettes, jugements de valeur, etc.). Il faut alors repérer ces attitudes et les neutraliser pour comprendre l'Autre. Le deuxième chapitre « la variation culturelle » se penche, comme son titre l'indique, sur les éléments qui varient d'une

culture à une autre (comme le salut, les remerciements, etc.). La méconnaissance de ceux-ci lors des situations d'interculturalité peut conduire à vivre des « moments inconfortables ».

Le troisième chapitre « le contrat de communication » traite de la réception du message et plus particulièrement de la fabrication de l'énoncé par le coactant-récepteur. Il faut comprendre par-là que « les énoncés ne sont rien d'autre que ce que nous en faisons lorsque nous les recevons. » (p. 118). Il faut, pour se comprendre mutuellement, resituer les messages reçus dans leur contexte d'énonciation. Le quatrième chapitre « l'accordage affectif » se concentre sur la notion éponyme. L'accordage affectif se rapproche de l'empathie ; comme cette dernière il se fonde sur un processus de résonance émotionnelle. Plus spécifiquement, l'accordage affectif « vise à ce que chaque coactant puisse percevoir les émotions du locuteur partenaire et lui montrer qu'il les a comprises avec des intonations, des gestes, des sourires, des mimiques, etc. » (p. 151).

Le cinquième chapitre « le jeu » se concentre sur les éléments qui rendent la communication interculturelle efficace. Parmi ces éléments nous pouvons notamment citer les « jeux de langage ». Le langage nous permet par exemple de nous placer par rapport à autrui et d'exprimer des rapports intentionnels à son égard. Il initie alors toute interaction humaine et « par le moyen de règles et conventions, permet aux humains de produire et d'évaluer des actes communicationnels qui ne sont pas soumis à des critères d'efficacité instrumentale mais de validité intersubjective, ce qui est particulièrement le cas [...] dans les communications en situation d'interculturalité. » (p. 169). Le dernier chapitre « les antagonismes culturels » revient sur les différences culturelles et la nécessité de les connaître pour réussir une communication interculturelle, en particulier les différences « touchant à l'image de soi et plus généralement à la gestion de la "face". » (p. 201).

Finalement, on comprend que la communication, à plus forte raison lorsqu'elle est interculturelle, est un phénomène complexe et subtil qui implique de nombreuses exigences. « C'est pourquoi la communication en situation d'interculturalité implique de la part des coactants une volonté claire d'entrer en relation et pour ce faire de mobiliser à bon escient de multiples savoirs et compétences. » (p. 235).

Référence

BOURSE, Michel et YÜCEL, Halime, 2019. *Communication interculturelle : mode d'emploi*. Paris : L'Harmattan. ISBN 978-2-343-17594-2, 29 €.

Ugo Roux est docteur – qualifié – en Sciences de l'Information et de la Communication. Il est actuellement attaché temporaire d'enseignement et de recherche au sein du département information-communication option métiers du livre et du patrimoine de l'IUT d'Aix-Marseille Université. Il est également membre associé de l'Institut Méditerranéen des Sciences de l'Information et de la Communication (IMSIC).