

LES MERCREDDYNAMIC' MANAGER DES COLLABORATEURS DE CULTURES DIFFERENTES

La difficulté de communiquer dans l'équipe s'accroît car les différences ne proviennent pas seulement d'une dimension professionnelle, mais aussi de plusieurs facteurs constitutifs d'une culture :

- **La religion,**
- **Le mode de raisonnement,**
- **La relation avec la hiérarchie,**
- **Le formalisme et le goût pour l'ordre,**
- **La place du masculin et du féminin,** dans la société : les rôles attribués ou non à chacun.

La diversité est génératrice de richesse, mais des préjugés et des stéréotypes, ainsi que des difficultés de compréhension peuvent faire naître de graves incompréhensions. Toute attitude de mépris et de dévalorisation va accentuer ces incompréhensions et générer des rancœurs et des conflits.

Voici quelques mesures qui peuvent vous aider à éviter et à gérer les tensions possibles

- Ne confondez pas la personne et la culture dont elle est originaire
- Vous vous concentrerez d'abord sur la personne dans son unicité, et vous oublierez ce que vous savez sur sa culture !
- Soyez patient dans votre communication
- Au sein d'une équipe de travail, le groupe majoritaire aura tendance à imposer ses valeurs et son mode de fonctionnement culturel à l'ensemble de l'équipe. Cela s'apparente à un rejet des autres cultures. Ne laissez aucune prise de pouvoir s'instaurer.
- Certains collaborateurs étrangers peuvent avoir des difficultés face à des démarches administratives complexes : vous pouvez les aider en leur expliquant les documents comme le bulletin de salaire, le contrat de

travail, le règlement intérieur. Pour certains, vous aurez également à vous préoccuper de leurs conditions de vie, sans les assister, et en les mettant en relation avec des structures susceptibles de les aider.

- Etablissez des rapports corrects et sans familiarités ; préparez bien le travail, prenez le temps d'expliquer, ayez une position professionnelle : encadrez et dirigez d'une manière précise, sans minimiser le désaccord.
- Confier à ces collaborateurs des responsabilités à la hauteur de leurs compétences.
- Sachez, pour les aider, vous appuyez sur les personnes plus anciennes dans l'équipe, qui sont issues de la même culture, et qui maîtrisent mieux la langue. **Attention, toutefois, à ne pas laisser s'instaurer des relations de dépendance entre anciennes et nouvelles !**
- Pour toute résolution de problème, ou mission collective, constituez des sous-groupes interculturels en définissant bien les complémentarités : vous aideriez vos coéquipiers à se comprendre et à s'enrichir mutuellement.

Source. Les fiches outils du manager ; Rolland Chabert Eyrolles ; Edition d'organisation