

EMPATHIE ET COMPETENCE INTERCULTURELLE
Gérard MARANDON
In
L'EMPATHIE ET LA RENCONTRE INTERCULTURELLE
Editions l'Harmattan, Paris, 2001

Une analyse systématique des résultats (Kelley et Ruben, 1983) permet de faire ressortir six critères spécifiques d'efficacité interculturelle, à savoir : l'empathie, le respect, l'intérêt pour la culture locale, la flexibilité, la tolérance et la compétence technique. P80 (Marandon, 2001)

Ruben conçoit un dispositif d'évaluation des comportements de communication en situation interculturelle basée sur sept dimensions comportementales, considérées comme potentiellement efficaces :

- 1) manifestation et respect pour l'autre
- 2) posture interactive
- 3) relativisation des connaissances
- 4) empathie
- 5) flexibilité dans la prise de rôle
- 6) habileté interactive
- 7) tolérance de l'ambiguïté p81 (Marandon, 2001)

(Hammer et al, 1978, Wiseman et Abes, 1984) travaux ayant permis de valider un modèle tri-dimensionnel de la compétence interculturelle requise lors de séjours prolongés à l'étranger. Les trois dimensions de cette compétence sont respectivement l'aptitude générale à établir des relations interpersonnelles, l'aptitude à communiquer efficacement et l'aptitude à gérer le stress psychologique en situation interculturelle. P82 (Marandon, 2001)

une autre étude multifactorielle sur la compétence interculturelle (Martin, 1987) conduit à distinguer quatre dimensions : la conscience de soi et de sa propre culture, la conscience des implications des différences culturelles, la flexibilité interpersonnelle et l'aptitude à faciliter la communication interculturelle. P82 (Marandon, 2001)

Enfin, une étude plus récente (Cui et Van Den Berg, 1991) sur l'efficacité interculturelle propose à son tour un modèle tridimensionnel en correspondance avec la classique tripartition psychologique : cognitif, affectif et comportemental. Les dimensions correspondantes sont respectivement la compétence de communication (langage, capacité d'engager la conversation, d'établir et de poursuivre des relations), l'empathie culturelle (tolérance de l'incertitude et de l'ambiguïté, empathie pour les normes culturelles, pour les styles de travail différents et conscience des différences culturelles) et le comportement communicatif (comportement social approprié et manifestation de respect). P82-83 (Marandon, 2001)

(Samovar et Porter, 1991) dressent un inventaire des obstacles à l'empathie qui sont pour eux :

- 1) l'autocentration
- 2) la tendance à ne remarquer que certains traits chez autrui
- 3) les notions stéréotypées sur les races et les cultures
- 4) les comportements qui empêchent les autres de donner des informations sur eux-mêmes (communication défensive), tels que comportements évaluatifs, dominateurs, réprobateurs, dédaigneux ou dogmatiques. P91 (Marandon, 2001)