

UNI-CITÉ

Apprendre à communiquer dans la culture des autres

Deux chercheurs de l'Unité de technologies de formation et apprentissage ont développé un jeu sur le Web visant à dispenser des compétences en communication interculturelle

En Suisse, la moitié du PIB provient des exportations de biens et de services, tandis qu'un habitant sur cinq est d'origine étrangère. De plus en plus d'acteurs du monde professionnel sont par conséquent amenés à communiquer avec des personnes d'autres cultures. C'est ce qui a incité deux chercheurs actuellement à l'Unité de technologies de formation et apprentissage de la FPSE (Tecfa), Ioana Ilea et Robert Stoyan, à créer un outil sous forme de jeu adapté au Web et destiné à développer des compétences dans le domaine de la communication interculturelle.

DIFFÉRENCIATION CULTURELLE

Intitulé CultuMento, ce jeu de rôle est basé sur des scénarii où l'utilisateur doit effectuer une tâche en communiquant avec un interlocuteur (le rassurer après un échec, par exemple) et en tenant compte des traits de personnalité identifiés chez ce dernier. L'utilisateur reçoit ensuite un commentaire sur les aspects qu'il a le mieux réussis et sur ce qu'il doit encore améliorer. Finalement, quelques principes de base de la communication interculturelle lui sont transmis.

Pour créer leur application, les deux chercheurs se sont appuyés sur les travaux

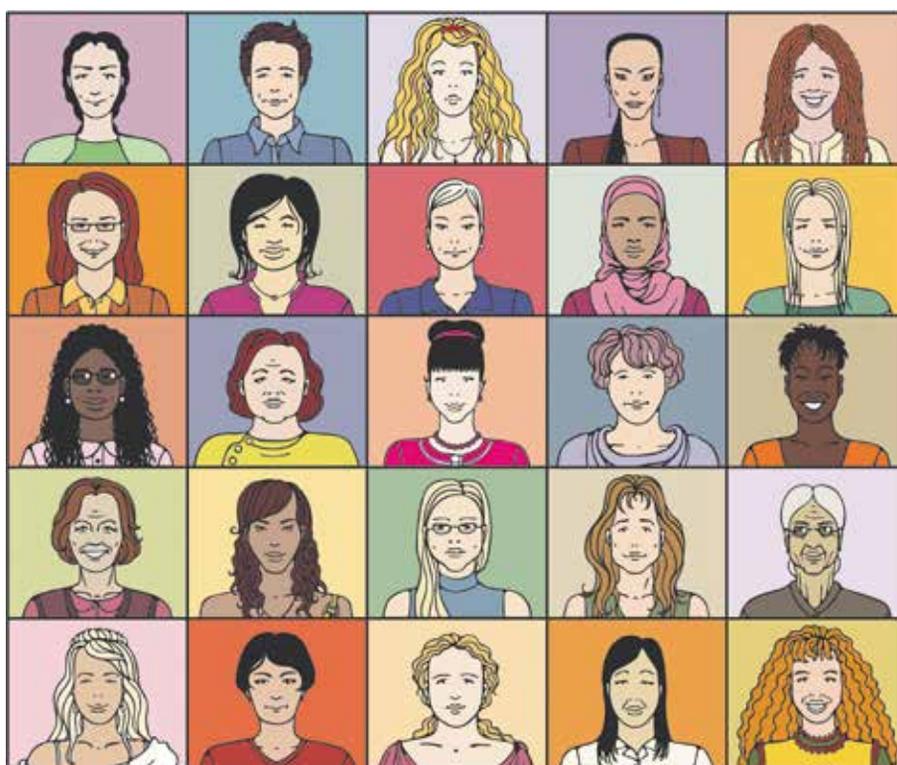


Photo: DR

du psychologue néerlandais Geert Hofstede qui, dans les années 1970, a mis au point cinq facteurs de différenciation culturelle, correspondant à des traits de personnalité, plus ou moins accentués d'une culture à l'autre: la distance hiérarchique; le rapport à l'incertitude; l'individualisme et le collectivisme; la dimension féminine/masculine; l'orientation entre le

court terme et le long terme.

Certaines cultures valorisent ainsi davantage le respect de la hiérarchie ou mettent l'accent sur le bien-être collectif plutôt que sur le bien-être individuel. Les chercheurs se sont également inspirés des idées développées par le psychologue allemand Julius Kuhl pour construire leurs scénarii, notamment la distinction entre personnalités

prédisposées à se focaliser sur l'état mental et celles tournées vers l'action.

CultuMento, qui bénéficie du soutien financier de la fondation Gerbert Rüf et de la FPSE, a toutefois été conçu comme une boîte à outils, susceptible d'intégrer d'autres paramètres. L'objectif n'est de toute façon pas de couvrir l'ensemble des traits culturels existants, mais plutôt de dé-

velopper chez l'utilisateur une sensibilité au comportement d'autrui, permettant d'adapter son propre langage et son comportement au profil de son interlocuteur. On n'y trouvera donc pas de conseils du type «Au Japon, tendez votre carte de visite avec vos deux mains», mais des informations faciles à retenir sur des traits psychologiques et des caractéristiques culturelles, adaptables à une multitude de situations.

GRAPHISME ÉPURÉ

De même, l'interface se présente volontairement sous un graphisme épuré. «On pourrait s'attendre, pour un jeu de rôle, à un logiciel 3D avec des avatars hyperréalistes», explique Robert Stoyan. Mais nous voulons inciter les participants à se concentrer sur la communication verbale.»

Les chercheurs ont mené une étude préliminaire auprès de personnes ayant participé au jeu trois mois auparavant. La moitié d'entre elles ont affirmé continuer à faire usage de ce qu'elles avaient appris et la plupart ont dit en garder des souvenirs. Une première indication pour les auteurs que leurs travaux vont dans la bonne direction. ■

| POUR EN SAVOIR PLUS |
http://cultument.unige.ch:8500/cultument_live/index.html

IMPRESSUM

| le journal |

Université de Genève
 Service de communication
 24 rue Général-Dufour
 1211 Genève 4
 lejourn@unige.ch
 www.unige.ch/lejourn

Secrétariat, abonnements

T 022 379 75 03 | F 022 379 77 29

Responsable de la publication

Didier Raboud

Rédaction

Alexandra Charvet, Sylvie Délèze,
 Jacques Erard, Sylvie Fournier,
 Julie Michaud, Vincent Monnet, Fanen
 Sisbane, Melina Tipticoglou, Anton Vos

Correction

lepetitcorrecteur.com

Conception graphique

J. Maggioni, G. Mandofia, L. Monnin

Impression

Atar Roto Presse SA, Vernier

Tirage

9 000 exemplaires

Reprise du contenu des articles autorisée
 avec mention de la source.

Les droits des images sont réservés.

| PROCHAINE PARUTION |

jeudi 11 avril 2013



UNIVERSITÉ
 DE GENÈVE