

# Sommaire

- 1<sup>re</sup> partie - PRÉPARER LE TERRAIN**.....13
- Chapitre 1 - La gestion de la diversité culturelle, une tendance confirmée au XXI<sup>e</sup> siècle** .....15
- Chapitre 2 - Ce qu'il faut savoir avant de choisir une prestation de conseil, coaching ou formation en interculturel**.....25
- Comment savoir si je suis susceptible d'avoir besoin d'aide pour la gestion d'une relation interculturelle ?.....30
- Chapitre 3 - Ce qu'il faut savoir à propos des cultures : différentes façons de voir le monde**.....35
- Chapitre 4 - L'interculturel au sein de l'entreprise**.....47
- L'étendue de l'influence des cultures nationales et des cultures autres dans des situations concrètes .....47
- Les choix fondamentaux du management organisationnel et leurs implications interculturelles .....50
- Comment rendre opérationnels les acquis interculturels ?
- Les universités d'entreprise comme option.....52
- Chapitre 5 - L'interculturel et l'individu** .....57
- Reconnaître quelques aspects d'une culture nationale influençant l'activité professionnelle .....57
- Religion et contexte religieux* .....57
- Formes d'expression : langages verbal et non verbal*.....60
- Éducation* .....61

<i>Bagage technologique et artistique</i> .....	64
<i>Les systèmes : social, économique, politique</i> .....	64
<b>Chapitre 6 - Mise en garde : réactions à la différence</b> .....	69
<b>Chapitre 7 - Les principaux pièges des situations interculturelles</b> .....	75
Piège n° 1 .....	76
<i>Stéréotypes : en avoir peur, s'y réfugier et s'y morfondre</i> .....	76
Piège n° 2 .....	82
<i>Rentrer dans une discussion des différences</i> <i>(surtout si elles sont perçues comme inconfortables,</i> <i>inappropriées, menaçantes ou illégitimes)</i> .....	82
Piège n° 3 .....	84
<i>Prendre pour des « évidences partagées »</i> <i>toute similarité apparente</i> .....	84
Piège n° 4 .....	86
<i>Créer une sorte d'homogénéité pour « masquer » les différences</i> ..	86
<b>Chapitre 8 - Les conséquences de l'échec d'un rapport interculturel</b> .....	91
Identifier et éviter les « attitudes dangereuses » .....	92
<i>L'universalisme (The Only Way)</i> .....	92
<i>L'ethnocentrisme (The Best Way)</i> .....	95
<i>Le refus de son propre conditionnement culturel</i> .....	97
<b>Chapitre 9 - Comment cela devrait-il se passer ?</b> .....	101
Quelques conseils pour la réussite d'une relation interculturelle	101
<i>La construction et la promotion de la confiance</i> .....	101
<i>Le défi de la « négociation efficace » :</i> <i>la valeur des rencontres face à face</i> .....	104
<i>Investir dans les workshops pour promouvoir l'intégration</i> <i>des équipes</i> .....	110
<i>Évaluations et feedback : la mise en cause permanente</i> <i>de la coopération</i> .....	111
<i>Le partage de l'apprentissage commun</i> .....	112
<i>Être conscient qu'en termes de relations entre les cultures,</i> <i>le fait d'avoir de l'expérience à l'international n'est pas un</i> <i>facteur suffisant</i> .....	113

<b>2<sup>e</sup> partie - PASSER À L'ACTION</b> .....	115
<b>Chapitre 1 - Apprendre à identifier à quel type de culture vous appartenez et à quel type de culture appartient votre interlocuteur ...</b>	117
Le temps, le contexte de communication et l'espace .....	117
<i>Perception et gestion du temps</i> .....	118
<i>Le contexte de communication</i> .....	123
<i>Gestion de l'espace : l'espace physique et la distance personnelle</i> .....	125
<i>La distance personnelle de chaque individu</i> .....	128
<i>Cultures spécifiques, cultures diffuses et rapports publics et privés</i> .....	129
La classification des cultures selon Hofstede .....	133
<i>La distance hiérarchique</i> .....	136
<i>L'attitude face à l'incertitude</i> .....	139
<i>Les cultures féminines et les cultures masculines</i> .....	140
<i>Le degré d'individualisme</i> .....	142
<i>Les cultures à long et à court terme</i> .....	144
Les sept dimensions de Trompenaars .....	146
<i>Règles et relations (ou les universalistes versus les particularistes)</i> .....	146
<i>Quelques aspects spécifiques des cultures universalistes et particularistes dans les affaires</i> .....	148
<i>Les sentiments et les rapports</i> .....	150
<i>Être versus Faire</i> .....	152
<i>Le contrôle de la nature : cultures volontaristes versus cultures déterministes</i> .....	154
L'analyse des cultures basée sur les antécédents historiques : une approche française.....	155
<i>Aspects à prendre en compte pour travailler et négocier efficacement avec des Français (Comprendre comment fonctionne la « logique de l'honneur »)</i> .....	157
<i>Aspects à prendre en compte pour travailler et négocier efficacement avec des Américains</i> .....	159
<i>Aspects à prendre en compte pour travailler et négocier efficacement avec des Néerlandais</i> .....	160

<b>Chapitre 2 - Piège n° 5 : Le danger de la catégorisation des cultures</b> ....	165
<b>Chapitre 3 - Identifier, susciter et développer une compétence interculturelle personnelle et organisationnelle</b> .....	171
Compétences organisationnelles .....	171
Compétences de l'individu .....	172
Les savoir-faire essentiels au quotidien de travail.....	173
<b>Chapitre 4 - La compétence interculturelle en tant que compétence personnelle de l'individu</b> .....	179
Proposition de composantes pour une compétence interculturelle.....	179
<i>La sensibilité</i> .....	179
<i>L'intérêt, la curiosité, l'ouverture d'esprit et le goût des rencontres</i> .....	180
<i>L'humilité, la tolérance, la patience</i> .....	181
<i>La volonté permanente d'apprendre, la bonne volonté</i> .....	182
<i>La stabilité psychologique</i> .....	183
<b>Chapitre 5 - Intelligences multiples, intelligence émotionnelle et intelligence culturelle (QC) et le Global Mindset</b> .....	185
L'intelligence culturelle et ses composants .....	188
Compétence interculturelle ou intelligence culturelle ? .....	190
<i>Global Mindset: vers un « état d'esprit » global ?</i> .....	191
<b>Chapitre 6 - La compétence interculturelle en tant que compétence organisationnelle : vers une organisation « interculturellement compétente »</b> .....	195
La compétence interculturelle de l'organisation comme synonyme d'une prestation de service sensible aux spécificités culturelles .....	196
La compétence interculturelle et le Knowledge Management : vers une organisation interculturellement compétente.....	197
<b>Chapitre 7 - La compétence interculturelle et le leadership : un atout essentiel du bon dirigeant</b> .....	201
Les compétences « globales » du leader.....	202
Une lecture culturelle du leadership, les dimensions du projet GLOBE .....	204

Pourquoi a-t-on besoin d'un leader ? .....	205
La compétence interculturelle et le leader .....	206
<b>Chapitre 8 - L'équipe multiculturelle : les déterminants culturels à prendre en compte pour leur formation et leur gestion .....</b>	<b>209</b>
Relations entre les rôles au sein d'une équipe et les caractéristiques des cultures .....	214
Bilan général de la structure de l'équipe .....	217
Les comportements à promouvoir au sein d'une équipe multiculturelle pour garantir la réussite .....	218
<i>La reconnaissance</i> .....	219
<i>La solidarité</i> .....	220
<i>La confrontation</i> .....	220
<i>La loyauté</i> .....	220
Les équipes multiculturelles virtuelles (défis et tendances confirmées) .....	221
<i>La gestion préventive des équipes virtuelles multiculturelles :     planifier pour minimiser les risques de dysfonctionnements</i> ....	223
Conclusion .....	229
Bibliographie .....	231
Glossaire .....	233
Index .....	239
À propos de l'auteur .....	245