

Sommaire

1^{re} partie - PRÉPARER LE TERRAIN	11
Chapitre 1 - Bienvenue à la complexité de nos jours	13
Chapitre 2 - Ce qu'il faut savoir avant de choisir une prestation de conseil, coaching ou formation en interculturel	23
Comment savoir si je suis susceptible d'avoir besoin d'aide pour la gestion d'une relation interculturelle ?	28
Chapitre 3 - Ce qu'il faut savoir à propos des cultures : différentes façons de voir le monde	33
Chapitre 4 - L'interculturel au sein de l'entreprise	43
L'étendue de l'influence des cultures nationales et des cultures autres dans des situations concrètes	43
Les choix fondamentaux du management organisationnel et leurs implications interculturelles	46
Comment rendre opérationnels les acquis interculturels ?	
Les universités d'entreprise comme option	48
Chapitre 5 - L'interculturel et l'individu	53
Reconnaître quelques aspects d'une culture nationale influençant l'activité professionnelle	53
Chapitre 6 - Mise en garde : réactions à la différence	63

Chapitre 7 - Les principaux pièges des situations interculturelles ..	69
Piège n° 1	70
Piège n° 2.....	75
Piège n° 3.....	78
Piège n° 4.....	79
Chapitre 8 - Les conséquences de l'échec d'un rapport interculturel	85
Identifier et éviter les « attitudes dangereuses »	86
Chapitre 9 - Comment cela devrait-il se passer ?	95
Quelques conseils pour la réussite d'une relation interculturelle.....	95
2^e partie - PASSER À L'ACTION	109
Chapitre 1 - Apprendre à identifier à quel type de culture vous appartenez et à quel type de culture appartient votre interlocuteur	111
Le temps, le contexte de communication et l'espace	111
La classification des cultures selon Hofstede.....	127
Les sept dimensions de Trompenaars.....	138
L'analyse des cultures basée sur les antécédents historiques : une approche française	148
Chapitre 2 - Piège n° 5 : Le danger de la catégorisation des cultures	157
Chapitre 3 - Identifier, susciter et développer une compétence interculturelle personnelle et organisationnelle	163
Compétences organisationnelles	163
Compétences de l'individu.....	164
Les savoir-faire essentiels au quotidien de travail.....	165
Chapitre 4 - La compétence interculturelle en tant que compétence personnelle de l'individu	171
Proposition de composantes pour une compétence interculturelle	171
Chapitre 5 - Intelligences multiples, intelligence émotionnelle et intelligence culturelle (QC) et le Global Mindset	177

L'intelligence culturelle et ses composants.....	180
Compétence interculturelle ou intelligence culturelle ?	182
Chapitre 6 - La compétence interculturelle en tant que compétence organisationnelle : vers une organisation « interculturellement compétente »	187
La compétence interculturelle de l'organisation comme synonyme d'une prestation de service sensible aux spécificités culturelles.....	188
La compétence interculturelle et le Knowledge Management : vers une organisation interculturellement compétente	189
Chapitre 7 - La compétence interculturelle et le leadership : un atout essentiel du bon dirigeant	193
Les compétences « globales » du leader	194
Une lecture culturelle du leadership, les dimensions du projet GLOBE ..	196
Pourquoi a-t-on besoin d'un leader ?	197
La compétence interculturelle et le leader.....	198
Chapitre 8 - L'équipe multiculturelle : les déterminants culturels à prendre en compte pour leur formation et leur gestion	201
Relations entre les rôles au sein d'une équipe et les caractéristiques des cultures	206
Bilan général de la structure de l'équipe	209
Les comportements à promouvoir au sein d'une équipe multiculturelle pour garantir la réussite.....	211
Les équipes multiculturelles virtuelles (défis et tendances confirmées) ..	213
Conclusion.....	221
Bibliographie.....	223
Glossaire	225
Index.....	231
À propos de l'auteur	235