

Sommaire

2004 - 2024 : 20 ans de réflexions et d'actions	13
Partie 1 - PRÉPARER LE TERRAIN	19
Chapitre 1 - Les implications du management interculturel	21
Chapitre 2 - Ce qu'il faut savoir avant de choisir une prestation de conseil, coaching ou formation en interculturel	27
Coach en interculturel ou coach interculturel ? Qui privilégier ?.....	32
Comment savoir si je suis susceptible d'avoir besoin d'aide pour la gestion d'une relation interculturelle ?.....	36
Chapitre 3 - Ce qu'il faut savoir à propos des cultures : différentes façons de voir le monde	41
Chapitre 4 - L'interculturel au sein de l'entreprise.....	51
L'étendue de l'influence des cultures nationales et des cultures autres dans des situations concrètes	51
Les choix fondamentaux du management organisationnel et leurs implications interculturelles	54
Comment rendre opérationnels les acquis interculturels ?	
Les universités d'entreprise comme option.....	56
Le management interculturel et la conduite du changement	59
Chapitre 5 - L'interculturel et l'individu	69
Reconnaître quelques aspects d'une culture nationale influençant l'activité professionnelle.....	69
Comment nos valeurs et croyances influencent-elles nos comportements ?.....	78

« Ça commence par moi » : connaître sa propre culture avant de chercher à connaître (et à juger) la culture des autres..... 80

Chapitre 6 - Mise en garde : réactions à la différence 83

Gestion de la diversité, discrimination, exclusion et inclusion..... 86

Pourquoi est-il si difficile de mettre en place une vraie stratégie de diversité et d'inclusion ? 94

Pratiques à encourager pour promouvoir l'inclusion au sein des équipes et des organisations 99

Comment mieux développer la connaissance de Soi et la connaissance des Autres ? 101

Le danger des biais cognitifs dans les relations interculturelles..... 104

Chapitre 7- Les principaux pièges des situations interculturelles 111

Piège n° 1 112

Piège n° 2 118

Piège n° 3 120

Piège n° 4 122

Chapitre 8 - Les conséquences de l'échec d'un rapport interculturel 127

Identifier et éviter les « attitudes dangereuses » 128

Chapitre 9 - Comment cela devrait-il se passer ? 137

Quelques conseils pour la réussite d'une relation interculturelle 137

Des actions concrètes à mettre en place avec le MIP :
Management Interculturel Positif 150

Un modèle pour l'intégration opérationnelle des pratiques interculturelles au sein des équipes et des organisations 153

Partie 2 - PASSER À L'ACTION 163

Chapitre 1- Apprendre à identifier à quel type de culture vous appartenez et à quel type de culture appartient votre interlocuteur 165

Les individus interculturels 165

Le temps, le contexte de communication et l'espace..... 173

La classification des cultures selon Hofstede	190
Les sept dimensions de Trompenaars.....	202
L'analyse des cultures basée sur les antécédents historiques : une approche française.....	212
Chapitre 2 - Piège n° 5 : Le danger de la catégorisation des cultures	223
En guise de conclusion sur les travaux des grands spécialistes	226
Chapitre 3 - Identifier, susciter et développer une compétence interculturelle personnelle et organisationnelle.....	229
Compétences organisationnelles.....	229
Compétences de l'individu.....	230
Les savoir-faire essentiels au quotidien de travail.....	231
Chapitre 4 - La compétence interculturelle en tant que compétence personnelle de l'individu.....	237
Proposition de composantes pour une compétence interculturelle.....	237
Chapitre 5 - Intelligences, mindsets et apprentissage transformationnel	243
L'intelligence culturelle et ses composants	246
Compétence interculturelle ou intelligence culturelle ?	248
Chapitre 6 - La compétence interculturelle en tant que compétence organisationnelle : vers une organisation « interculturellement compétente »	257
La compétence interculturelle de l'organisation comme synonyme d'une prestation de service sensible aux spécificités culturelles.....	258
La compétence interculturelle et le Knowledge Management : vers une organisation interculturellement compétente	259
Chapitre 7- La compétence interculturelle et le leadership : un atout essentiel du bon dirigeant.....	263
Les compétences « globales » du leader.....	264
Une lecture culturelle du leadership, les dimensions du projet GLOBE.....	266
Pourquoi a-t-on besoin d'un leader ?	267

La compétence interculturelle et le leader.....268

Chapitre 8 - L'équipe multiculturelle : les déterminants culturels à prendre en compte pour sa formation et sa gestion.....271

Relations entre les rôles au sein d'une équipe et les caractéristiques des cultures.....277

Bilan général de la structure de l'équipe.....279

Les comportements à promouvoir au sein d'une équipe multiculturelle pour garantir la réussite281

Les équipes multiculturelles virtuelles (défis et tendances confirmées).....283

Aspects interculturels à considérer pour le télétravail continu des équipes et des collaborateurs291

Conclusion 299

Bibliographie 301

Glossaire..... 305

À propos de l'autrice.....315