

# Sommaire

Avant-propos .....	13
<b>Partie 1 - PRÉPARER LE TERRAIN .....</b>	<b>17</b>
<b>Chapitre 1 - Bienvenue à la complexité de nos jours .....</b>	<b>19</b>
<b>Chapitre 2 - Ce qu'il faut savoir avant de choisir une prestation de conseil, coaching ou formation en interculturel.....</b>	<b>29</b>
Coach en interculturel ou coach interculturel ? Qui privilégier ? .....	34
Comment savoir si je suis susceptible d'avoir besoin d'aide pour la gestion d'une relation interculturelle ? .....	38
<b>Chapitre 3 - Ce qu'il faut savoir à propos des cultures : différentes façons de voir le monde .....</b>	<b>43</b>
<b>Chapitre 4 - L'interculturel au sein de l'entreprise .....</b>	<b>55</b>
L'étendue de l'influence des cultures nationales et des cultures autres dans des situations concrètes.....	55
Les choix fondamentaux du management organisationnel et leurs implications interculturelles.....	58
Comment rendre opérationnels les acquis interculturels ? Les universités d'entreprise comme option .....	60
Le management interculturel et la conduite du changement .....	63
<b>Chapitre 5 - L'interculturel et l'individu .....</b>	<b>73</b>
Reconnaître quelques aspects d'une culture nationale influençant l'activité professionnelle .....	73

Comment nos valeurs et croyances  
influencent-elles nos comportements ? ..... 82

« Ça commence par moi » : connaître sa propre culture  
avant de chercher à connaître (et à juger) la culture des autres..... 84

**Chapitre 6 - Mise en garde : réactions à la différence ..... 87**

Gestion de la diversité, discrimination, exclusion et inclusion ..... 90

Pourquoi est-il si difficile de mettre en place  
une vraie stratégie de diversité et d'inclusion ? ..... 98

Pratiques à encourager pour promouvoir l'inclusion  
au sein des équipes et des organisations ..... 103

Comment mieux développer la connaissance de Soi  
et la connaissance des Autres ? ..... 104

Le danger des biais cognitifs dans les relations interculturelles ... 107

**Chapitre 7 - Les principaux pièges  
des situations interculturelles..... 115**

Piège n° 1 ..... 116

Piège n° 2 ..... 122

Piège n° 3 ..... 124

Piège n° 4 ..... 126

**Chapitre 8 - Les conséquences de l'échec  
d'un rapport interculturel..... 131**

Identifier et éviter les « attitudes dangereuses » ..... 132

**Chapitre 9 - Comment cela devrait-il se passer ? ..... 141**

Quelques conseils pour la réussite d'une relation interculturelle ... 141

Des actions concrètes à mettre en place avec le MIP :  
management interculturel positif ..... 154

**Partie 2 - PASSER À L'ACTION ..... 161**

**Chapitre 1 - Apprendre à identifier à quel type de culture  
vous appartenez et à quel type de culture  
appartient votre interlocuteur ..... 163**

Le temps, le contexte de communication et l'espace ..... 163

La classification des cultures selon Hofstede..... 180

Les sept dimensions de Trompenaars.....	192
L'analyse des cultures basée sur les antécédents historiques : une approche française.....	202
<b>Chapitre 2 - Piège n° 5 : Le danger de la catégorisation des cultures.....</b>	<b>213</b>
En guise de conclusion sur les travaux des grands spécialistes ...	216
<b>Chapitre 3 - Identifier, susciter et développer une compétence interculturelle personnelle et organisationnelle.....</b>	<b>219</b>
Compétences organisationnelles .....	219
Compétences de l'individu.....	220
Les savoir-faire essentiels au quotidien de travail.....	221
<b>Chapitre 4 - La compétence interculturelle en tant que compétence personnelle de l'individu .....</b>	<b>227</b>
Proposition de composantes pour une compétence interculturelle .....	227
<b>Chapitre 5 - Intelligences, Mindsets et apprentissage transformationnel .....</b>	<b>233</b>
L'intelligence culturelle et ses composants.....	236
Compétence interculturelle ou intelligence culturelle ? .....	238
<b>Chapitre 6 - La compétence interculturelle en tant que compétence organisationnelle : vers une organisation « interculturellement compétente » .....</b>	<b>247</b>
La compétence interculturelle de l'organisation comme synonyme d'une prestation de service sensible aux spécificités culturelles.....	248
La compétence interculturelle et le Knowledge Management : vers une organisation interculturellement compétente .....	249
<b>Chapitre 7 - La compétence interculturelle et le leadership : un atout essentiel du bon dirigeant.....</b>	<b>253</b>
Les compétences « globales » du leader.....	254
Une lecture culturelle du leadership, les dimensions du projet GLOBE .....	256

Pourquoi a-t-on besoin d'un leader ? .....	257
La compétence interculturelle et le leader .....	258
<b>Chapitre 8 - L'équipe multiculturelle : les déterminants culturels à prendre en compte pour sa formation et sa gestion .....</b>	<b>261</b>
Relations entre les rôles au sein d'une équipe et les caractéristiques des cultures .....	267
Bilan général de la structure de l'équipe .....	269
Les comportements à promouvoir au sein d'une équipe multiculturelle pour garantir la réussite .....	271
Les équipes multiculturelles virtuelles (défis et tendances confirmées) .....	273
Aspects interculturels à considérer pour le télétravail continu des équipes et des collaborateurs.....	281
Conclusion.....	289
Bibliographie .....	291
Glossaire .....	293
À propos de l'auteur .....	299