

Support de Cours

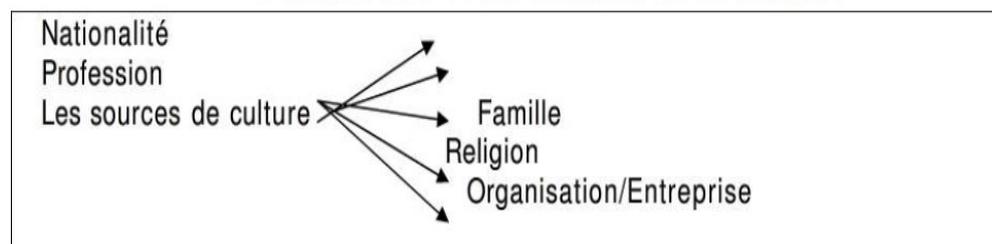
De nos jours, la mondialisation économique a été formé et continuera à se développer. De plus en plus d'entreprises afin de l'adapter à cette tendance, donc elles se tournent vers l'international afin de face à la concurrence. Il est en raison de cette tendance, beaucoup d'entreprise donc devenues des organisations interculturelles. Les entreprises sont amenées à travailler avec des individus provenant de cultures différentes, cette tendance a conduit ils ne peuvent plus ignorer l'impact des diversités culturelles.

Cependant, la réussite de l'entreprise ou de l'échec de l'entreprise, les organisations et la management interculturelle joue un aspect très important.

Nous pouvons définir l'organisation est résolue, la collecte systématique ensemble, comme l'organisation des masses dont le but est de répondre a des besoins et d'atteindre des objectifs determines. Cette organisation est une fonction de la management. L'organisation interculturelle, c'est-à-dit l'organisation qui sont composé les personnes internationale ou les équipes multiculturelle.

Nous pouvons donc nous demander comment faire pour que l'entreprise adaptation son organisation face à une diversité culturelle ? Pour répondre de cette question nous allons procéder à un classement simple et l'analyse de l'impact des relations culturelles et les différences culturelles et la gestion de la gestion de ces deux éléments principaux, et proposer des solutions aux stratégies et méthodes de management interculturelles.

Schéma N.1 : Les sources de la culture

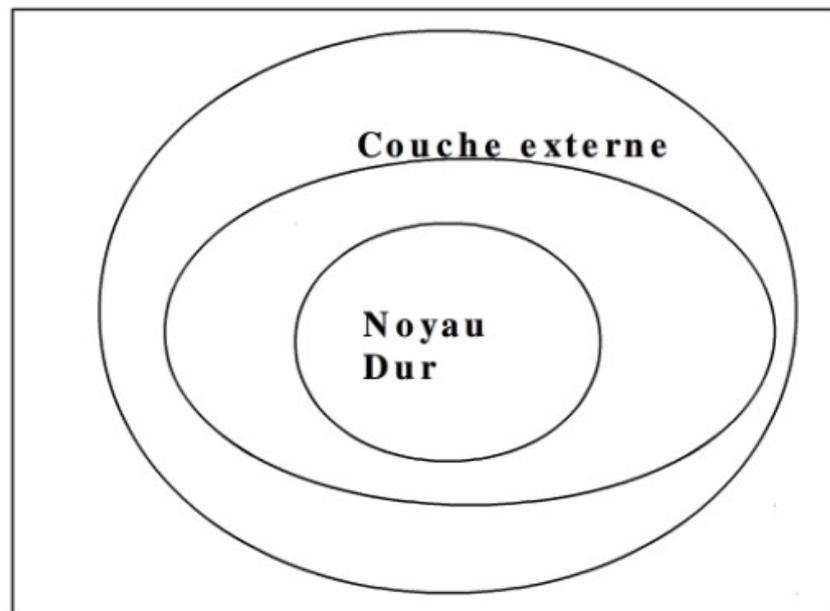


Source : J.C. Usinier : « Commerces entre culture ». TI. P.63

L'ensemble des éléments dont se compose une culture peut être distingué sur trois couches, on trouve alors :

- **La couche observable** : c'est la réalité apprenue, observable. Elle est le reflet des aspects plus profonds de la culture (langage, habillement, monument, arts,

Schéma N.2 : les couches de la culture



1.2 La culture d'entreprise

1.2.1 La définition de la culture d'entreprise

La culture d'entreprise est progressivement formé dans l'entreprise, cette culture est que tous les employés reconnaître et à suivre. La culture d'entreprise de l'entreprise avec les valeurs de l'entreprise, la philosophie d'entreprise, système de gestion et le comportement des employés. La culture d'entreprise est l'image externe de l'entreprise, est l'âme, est la force motrice pour promouvoir le développement de l'entreprise

1.2.2 Les éléments fondamentaux de la culture d'entreprise

La culture d'entreprise se compose cinq éléments fondamentaux :³

- **L'environnement des entreprises :** L'environnement des entreprises est la nature de l'entreprise, la direction de l'entreprise de l'entreprise, l'environnement extérieur, l'image sociale de l'entreprise, le contact avec le monde extérieur et ainsi de suite. Il détermine souvent le comportement des entreprises

-
- **Les cérémonies culturelles** : Il se réfère à divers rituels culturels de reconnaissance, incentives, réunions et activités récréatives au sein de l'entreprise, etc., il peut y avoir quelque chose de dramatique arrivé dans l'entreprise et la visualisation, à la propagande vivante et refléter les valeurs de l'entreprise qui en font travers ces événements animés à comprendre le sens de la culture d'entreprise.

- **L'esprit d'entreprise :** L'esprit d'entreprise est au cœur de la culture d'entreprise dans l'ensemble de la culture d'entreprise, en particulier dans le système de gestion, la sensibilisation de la communauté, image de l'entreprise joue un rôle important. L'esprit d'entreprise est généralement d'être avec un peu de la langue concise, le personnel facile à l'esprit, toujours utilisé pour se exciter; aussi faciliter la sensibilisation, facile à former l'impression dans l'esprit des gens,

-
- Les ressources humain (**Men**) : Il comprend le recrutement, l'éducation et la formation, l'évaluation d'incitation, la mobilité professionnelle des travailleurs, ect.
 - La capital (**Money**) : Il comprend la source de financement, le contrôle budgétaire, l'analyse des coûts, analyse financière, ect.
 - La méthode (**Method**) : Il comprend la planification de la production, gestion de la qualité, de la recherche, ect.
 - Les équipements (**Machine**) : Il comprend l'aménagement de l'usine, l'usine et de l'équipement,

- **Le Style du management Coaching :** La communication entre les gestionnaires et les travailleurs à prendre parti, écouter, encourager, conseiller et les modèles de motivation. Ce style de gestion du comportement de la direction: « Nous enquêtons, à moi de décider. »
- **Le style du management de l'équipe :** Les gestionnaires seront expliqués aux travailleurs, et de commencer à travailler avec le personnel, l'attention à écouter les opinions et les sentiments des employés, en encourageant les employés à participer activement. Ce style de gestion du comportement de la direction: « Nous explorons, nous avons décidé. »

2.1 Les avantages et les impacts des différents culturel sur le management dans les entreprises

Les mondialisation est de plus en plus forte de nos jours. En effet, les entreprises s'internationalisent pour faire face à la concurrence. De ce fait, elles connaissent une plus grande diversité culturelle qui devient alors un enjeu très important pour les organisations. Nous allons voir dans cette partie quels sont les avantages et les impacts des différents culturel sur le management dans les entreprises.

- **un avantage de ressources humaines :** En effet, les entreprises internationales peuvent attirer plus de personnes avec un haut niveau de compétence. Ces personnes ont généralement de grandes ambitions, ils veulent faire face à différentes situations afin d'améliorer leur compétences personnelles et professionnelles, ou le bénéfice ultime de la société.
- **un avantage de d'évolution :** les entreprises peut découvrir à travers les différents culture de nouveaux modes de management performant, ainsi elle peut évoluer et s'adapter aux variations de son environnement.

2.1.2 Le conflit de culture d'entreprise

Bien qu'il existe de nombreux avantages, mais dans une entreprise multi-culturelle a inévitablement seront en conflit, que nous appelons « le conflit de culture d'entreprise ».

Signifie conflit culturel entre les différentes cultures les uns contre les autres, les processus mutuellement exclusifs, les deux se rapportent à un conflit multinationales opérant dans le pays et son hôte de différentes idées culturelles générées, mais contient également les différentes cultures dans un personnel interne plutôt générer des conflits. En général, le conflit de culture d'entreprise dans environ trois parties suivantes¹⁴ :

▪ **Communication interculturelle et résolution de conflit**

La **communication interculturelle** est définie comme un ensemble d'interactions entre des personnes issues de milieux culturels différents, qui consiste en un processus d'échange, de négociation et de médiation des différences culturelles à travers le langage, les expressions orales et les relations spatiotemporelles .

En tant que compétence, la communication interculturelle comprend la capacité à être conscient **de la façon dont les différences culturelles influencent le processus de communication et ses résultats**. Grâce à cette compétence nous réalisons les distinctions entre les personnes venant de différentes cultures.

Être compétent en communication interculturelle peut aider les professionnels de WBL à:

- Comprendre comment les personnes issues de milieux culturels différents se comportent, communiquent, expriment leurs sentiments et perçoivent le monde
- Comprendre les différences culturelles de base qui influent sur la communication interculturelle
- Identifier différentes formes et moyens de communication interculturelle et comment les gérer

On peut définir le conflit par ce qu'il est :

- la manière dont il apparaît,
- dont il est décrit, ses modes d'expression,
- les personnes ou les groupes qui en sont acteurs, les témoins ou les victimes déclarés,

On peut définir le conflit par ce qu'il fait :

- les conséquences, les effets qu'il produit,
- déséquilibre personnel ou collectif,
- équilibre des organisations ou des personnes (pathologies psychologiques)
- Moteur ou frein de la dynamique institutionnelle

1°/ LES CONFLITS CONSTRUCTIFS OU DESTRUCTIFS :

- **constructifs** : lorsqu'il entraîne de l'expérience qui permet d'éviter les futurs conflits. Ce qui entraîne un climat coopératif lorsqu'il :

place les buts du groupe avant les objectifs personnels, il améliore le niveau des évaluations il est source de production d'idées créatives il permet le réexamen des opinions et des buts il permet l'accroissement des prises de risque il augmente la cohérence du groupe

- **destructifs** : lorsqu'il entraîne un climat compétitif à outrance.

On peut voir les conflits comme des mécanismes de régulation, inévitables mais qu'il faut affronter et qui doivent être néanmoins le moins visible pour l'extérieur (comme dans le problème de la qualité).

2°/ LES CONFLITS D'INTÉRÊT ET D'IDENTITÉ.

- Dans le conflit d'intérêt, l'enjeu se trouve limité à un objet, un avantage, à l'exercice d'un pouvoir...

- Dans le conflit d'identité, il s'agit non pas d'acquérir un avantage, mais de rejeter l'autre en tant que tel, l'objectif est l'élimination de l'ennemi pour ce qu'il est et pour ce qu'il représente

5.3 Résolution de conflits interculturels

Les conflits interculturels surgissent généralement entre deux ou plusieurs groupes opposés. Nous nous trouvons de plus en plus impliqués dans des conflits du fait des différences qui semblent nous séparer de notre environnement. La plupart de ces conflits résultent de l'intolérance et de la méconnaissance de ces différences. Généralement, le conflit peut être un facteur productif en termes de développement humain, dans la mesure où il contraint l'individu à identifier et à définir son propre espace de développement. Pourtant, il peut aussi s'avérer destructeur et stérile dans maintes circonstances, notamment dans le cas où une des parties domine et où aucun dialogue cohérent et pacifique ne s'instaure.