



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

FRANCE
ÉDUCATION
INTERNATIONAL

France Éducation international

Au service de l'éducation et du français dans le monde

**Travailler avec des étrangers :
accueillir et enseigner**

**Gestion des relations
interculturelles**



Stratégies



Résoudre un problème Négocier



Gestion de
l'espace

Gestion du
temps

Polychroniques
et
monochroniques

Distance
hiérarchique

Rapport
à l'autorité

Expression
du désaccord

Contrôle de
l'incertitude

Individualisme
et collectivisme

Stratégies



Indulgence et
sévérité

Orientation long
et court terme

Plaisir
Ou
retenu

Implicite et
explicite

...

Stratégies



**Qu'est-ce
qu'apprendre ?**

**Comment
apprend-on ?**





Stratégies

La négation

Nous fonctionnons
tous pareil, nous
sommes tous
sensibles à la
diplomatie, à la
manière d'embellir
les choses.





Amazing !



Merci pour
ton travail,
c'est super !



Merci
beaucoup
d'être venu me
voir !

Stratégies



**Le rapport à
l'espace et au temps**



**Objectif long terme
Objectif court terme**

Organisation et récupération de l'information

Rapport à l'argent : retards de paiement

Télétravail, emploi du temps

Les séquences, les tests, le placement

Stratégies



**L'expression
des sentiments**



Expression de l'insatisfaction

Entretiens

Questionnaires

Demande de changement de classe

Sourire

Frein au schéma de résolution de problèmes



Stratégies



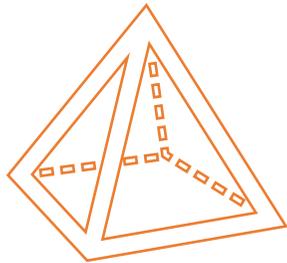
L'humour



Stratégies



Implicite et explicite



Demande-t-on **directement** ? Dès le début de la conversation ? **Après un moment** ?

De manière **directe** en désignant clairement la demande ? **En éludant** ?

Remerciements

Forme, fréquence, situation (lieu et personnes)

Gratitude ou remboursement d'une dette ?

Je veux, je voudrais...

Si vous le voulez bien, si Dieu le veut

Stratégies



Explicite et implicite



Expression des sentiments, son accord, son désaccord, son autorité...

Est-ce de manière visible, ostentatoire, discrète ?

Pour quelqu'un qui n'a pas la même manière d'exprimer ses sentiments cela peut sembler :

- un manque d'éducation
- agressif, incongru, déplacé
- peu professionnel
- fêtes individuelles et collective
-

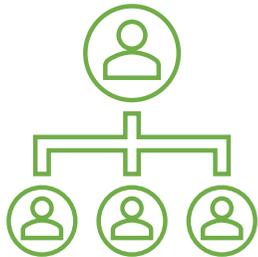
Stratégies



Distance hiérarchique
Rapport à l'autorité
Expression du désaccord

Le degré d'inégalité que les gens attendent et acceptent

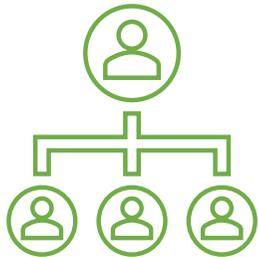
Formes nominales d'adresse (place des titres)



Stratégies



Distance hiérarchique
Rapport à l'autorité
Expression du
désaccord



Attributs ou action ?

Nom de famille, diplôme, richesse, âge,
célébrité,
Attitude physique, maîtrise de la langue...

Encouragements, contraintes, menace,
autonomie, prise de décision en
commun...

Stratégies



Contrôle de l'incertitude



La tolérance des membres d'un groupe par rapport à **l'ambiguïté ou à l'incertitude.**

Dans les sociétés où l'indice est faible, les individus seront à l'aise avec l'imprévu. Le futur est imprévisible, cela ne sert à rien de le prévoir.

Les sociétés à indice de distance hiérarchique élevée combattent l'incertitude.

Stratégies



Contrôle de l'incertitude



La nature, le nombre et le type d'informations

Les procédures

Les normes

Le futur est source d'inquiétude

Le contrôle

Rassurer

Expliquer

Contrôler

Stratégies



Individualisme et collectivisme



Pour une personne individualiste, chacun est censé **s'occuper de soi-même**.

Plus les liens collectifs sont forts plus les liens de **solidarité** et de dépendance entre les personnes sont forts ; de la famille proche à la communauté d'appartenance.

Stratégies



Individualisme et collectivisme



Il est important **d'investir du temps social**. Ces personnes ne sont pas seulement dans une relation fonctionnelle de travail mais aussi à la recherche d'une relation de **qualité**. Ils souhaitent créer une relation de **confiance**.

Qualité des relations sociales

Autonomie

Solidarité

Place des enfants

Rapports enfants / parents

...

La médiation



Traduire, interpréter
Clarifier, reformuler
Collaborer
Proposer une solution

Qui sont les
personnes
concernées ?

Qu'est-ce qui a
déclenché le
problème ?

Quelles solutions
les personnes
concernées
présentent-elles ?

Pouvez-vous
négocier ?

Fixer un temps de
parole

Respecter l'autre

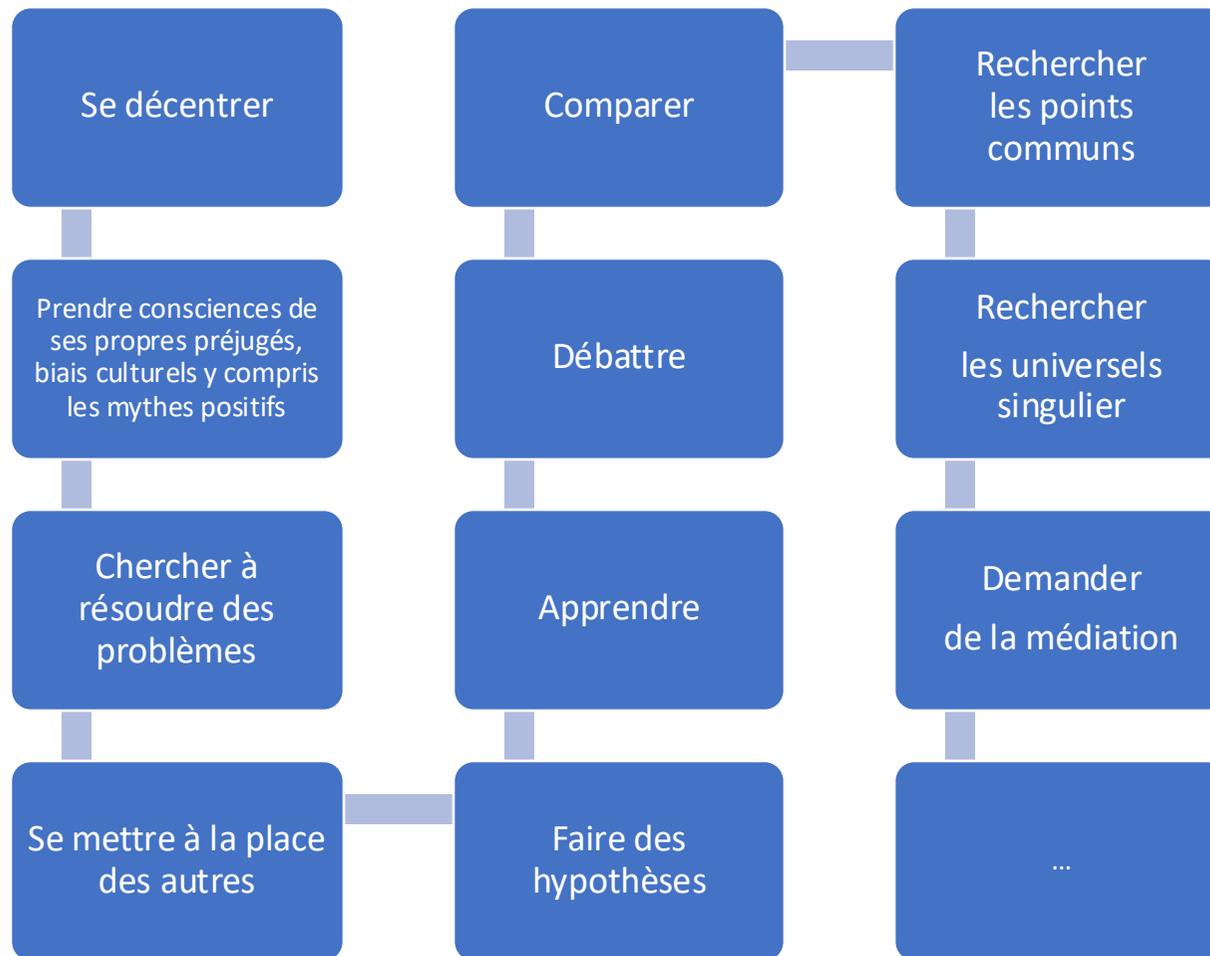
Rechercher une
solution ensemble

Arbitrer

Compétences interculturelles



**Se donner les moyens de
choisir quelle attitude
adopter**





france-education-international.fr

FRANCE ÉDUCATION INTERNATIONAL

1 avenue Léon Journault
92 310 Sèvres

CENTRE LOCAL À LA RÉUNION

Campus universitaire - 117 rue du général Ailleret
97 430 Le Tampon

Membre de  **ALLIANCE
SORBONNE
UNIVERSITÉ**