

L'entreprise multiculturelle : Katarzyna; assistante chez NO COST	Séquence 3 (fiche formateur)	L'interculturalité dans le monde du travail.
--	---	---

Vidéo à visionner	Séquence : L'interculturalité dans le monde du travail
Objectif de la séquence	Saisir les spécificités culturelles identifiées par Katarzyna dans une entreprise française.
Notions	La communication interculturelle professionnelle.
Temps de visionnage et analyse	20 minutes environ.
Démarche proposée	Observation (2 minutes environ) Visionnez la séquence une première fois sans prendre de notes. Analyse (20 minutes environ) : - Lisez les questions ci-dessous, - Visionnez la séquence une seconde fois, - Répondez aux questions, - Procédez à un troisième visionnage si nécessaire
Prolongements proposés	Jeu de rôles et analyse de celui-ci (40 minutes environ) + reportage

Quelles difficultés Katarzyna a-t-elle rencontrées dans le monde du travail ?

Elles relèvent principalement du vocabulaire spécifique lié à l'activité de l'entreprise.

Quelles différences et quelles ressemblances perçoit-elle dans les pratiques professionnelles entre la Pologne et la France ?

Les horaires de travail sont différents :

8 h – 15 h en Pologne,
9 h – 17/18 h en France.

Cependant, elle ne voit pas de différence pour tout ce qui concerne le courrier, le téléphone, la relation au client.

Que pense-t-elle apporter à l'entreprise en raison de son origine étrangère ?

Katarzyna est consciente d'apporter une autre vision des choses qui vient de sa différence culturelle, de son comportement.

Pour l'aider à mieux vivre les situations de travail ci-après, quels conseils pourriez-vous donner à un assistant d'origine étrangère qui, pour la première fois, rejoint une entreprise française ? (Quelques thèmes vous sont suggérés ci-dessous mais vous pouvez en aborder d'autres. Vous essaierez de dire en quoi nos pratiques peuvent, parfois, être différentes de celles d'autres cultures que vous connaissez) :

La prise de contact avec le manager et les collègues, en arrivant le matin :





La coutume la plus répandue dans les entreprises françaises est de se saluer en se serrant la main.

Ceci n'est pas le cas dans les entreprises d'Asie où la salutation consiste à s'incliner vers l'avant, les mains jointes ou en Espagne où un simple « hola » suffit pour se saluer le matin.



Les pauses :

Lorsque le travail le permet, elles peuvent être prises sans excès, autant que possible en même temps que les autres collaborateurs : ce sont des moments d'échanges informels qui se font souvent autour d'un café. Ils sont considérés comme facilitant la relation et la communication d'informations parfois essentielles.

Ce comportement diffère de celui des Américains du Nord, par exemple, qui quittent peu leur poste de travail, tant pour prendre un café que même pour déjeuner.

L'accueil d'un client ou d'un fournisseur ayant rendez-vous avec le directeur de l'entreprise :

L'assistant va à la rencontre de l'interlocuteur, le salue en lui serrant la main et en déclinant son prénom et son nom suivis de sa fonction dans l'entreprise, le fait asseoir, lui propose une boisson (un café en général), lui demande de patienter quelques minutes pour vérifier la disponibilité de son directeur, puis le conduit jusqu'au bureau de celui-ci. Si le visiteur doit attendre un peu, l'assistant établira avec lui une communication informelle (« *Avez-vous fait bon voyage ? Avez-vous trouvé facilement nos bureaux ? etc.* »).

A noter qu'avec un partenaire anglo-saxon, il conviendra de proposer non seulement du café mais aussi du thé accompagné d'un peu de lait.

Lorsque le téléphone sonne (communication externe) :

On dit bonjour, on se présente en énonçant le prénom suivi du nom puis de sa fonction dans l'entreprise. On demande ensuite à l'interlocuteur ce que l'on peut faire pour lui.

PROLONGEMENTS :

1° Jeu de rôles

Le contexte : l'entreprise dans laquelle vous êtes salarié(e), apprentie en formation ou au sein de laquelle vous avez effectué un stage.

Votre fonction : vous êtes assistant(e).

La situation : vous accueillez, pour son premier jour de travail, un(e) jeune stagiaire étranger(e) qui va passer trois mois dans votre entreprise en tant qu'assistant(e).

Vos enjeux : l'accueillir dans de bonnes conditions et lui donner les premières clefs pour lui permettre de se sentir à l'aise dans votre entreprise.

Les acteurs :

vous, dans votre rôle d'assistant(e),
un interlocuteur qui sera la(le) jeune stagiaire, originaire d'un pays de son choix.





2° Reportage

Prenez contact avec un ou une assistant(e) d'origine étrangère travaillant dans une entreprise française. Enquêtez auprès de lui(elle) pour cerner comment il(elle) s'est adapté(e) au monde professionnel dans lequel il(elle) évolue.

