

CHAPITRE IX : LA SOCIALISATION ORGANISATIONNELLE EN CONTEXTE

Campoy, E., Waxin, M-F., Davoine, E., Charles-Pauvers, B., Commeiras, N., & Goudarzi, K. (2005).

PLAN, INTRODUCTION, REFERENCES

Accepted with minor modifications : To be cited as :

Campoy, E., Waxin, M-F., Davoine, E., Charles-Pauvers, B., Commeiras, N., & Goudarzi, K. (2005). « Chapitre IX : La socialisation organisationnelle en contexte », in N. Delobbe, O. Herrbach, D. Lacaze, & K. Mignonac (Eds.), *Comportement organisationnel* (Vol. 1) Contrat psychologique, émotions au travail, socialisation organisationnelle, Bruxelles: De Boeck : 341–370.

<https://www.deboecksuperieur.com/ouvrage/9782804149338-comportement-organisationnel-volume-1>.

ISBN 10: 2804149331

ISBN 13: 9782804149338

Introduction

Les recherches de référence sur la socialisation organisationnelle ont été présentées dans le chapitre VII. Les ouvertures offertes par une approche cognitive et identitaire ainsi que par la perspective interactionniste ont été développées dans le chapitre VIII. Ce chapitre s'achève par une analyse critique des pratiques de socialisation dans les organisations au vu des connaissances établies jusqu'à présent. Les limites et les pistes de recherche ont été précisées tout au long de ces chapitres. Il apparaît que l'étendue et la multiplicité des processus de socialisation rendent l'élaboration d'une théorie générale particulièrement difficile. Une manière de contourner cette difficulté est d'étudier la socialisation dans des contextes particuliers et d'en reconnaître les spécificités.

Le chapitre IX fait ainsi état des travaux sur la socialisation dans le cadre du syndicat et de l'expatriation. Nous nous sommes par ailleurs intéressés à la socialisation d'un type spécifique de salariés, le personnel en contact avec la clientèle. Pour finir, une ouverture nouvelle est proposée par l'analyse d'une catégorie « d'employés partiels » de l'organisation avec le concept de socialisation organisationnelle du client.

CHAPITRE IX : LA SOCIALISATION ORGANISATIONNELLE EN CONTEXTE

Introduction

9.1. La socialisation syndicale

9.1.1. Mesurer la socialisation syndicale

L'approche explicative

L'approche par le processus

L'approche par le contenu

9.1.2. Les liens avec d'autres variables attitudinales et comportementales

Antécédents et conséquences de la socialisation syndicale

Socialisations syndicale, organisationnelle, familiale et influence des proches

Conclusion (9.1)

9.2. La socialisation organisationnelle dans le cadre de l'expatriation

9.2.1. Le contexte spécifique de l'expatrié

La socialisation organisationnelle de l'expatrié, qui change à la fois de contexte national et organisationnel tout en restant au sein de la même organisation multinationale, est un processus de transition de carrière qui implique une adaptation particulière. Déjà socialisé au sein de l'organisation – que ce soit dans la maison-mère ou dans une autre unité organisationnelle –, l'expatrié va vivre un second processus de socialisation dans un nouvel environnement culturel national, organisationnel et extra-organisationnel.

9.2.2. Du phénomène de « choc culturel » au processus d'adaptation de l'expatrié

9.2.3. Le modèle intégratif de l'adaptation de l'expatrié

Les variables individuelles

Les variables organisationnelles

Les variables contextuelles

Conclusion (9.3)

9.3. La socialisation organisationnelle du personnel en contact

9.3.1. Les dispositifs formels et la réduction des tensions de rôle

Les pratiques de formation

Les dispositifs d'accompagnement

9.3.2. La communication, le *feedback* et leur influence sur les tensions de rôle

9.3.3. Le développement de comportements proactifs

Conclusion (9.3)

9.4. La socialisation organisationnelle du client dans les entreprises de service

9.4.1. Conceptualisation de la socialisation organisationnelle du client dans le domaine des services

Le client dans les services : un membre éphémère de l'organisation

9.4.2. Les enjeux de la socialisation organisationnelle du client

Une amélioration de la transaction de service

Une amélioration de la relation client / organisation

Conclusion (9.4)

REFERENCES POUR LA SECTION 9.2

- Adler P. S., (1975). "The transnational experience: an alternative view of culture-chock", *Journal of Humanistic Psychology*, vol.15, n°4, p.13-23.
- Adler, N. (1997). *International Dimensions of Organizational Behavior*, 3rd edition, Cincinnati, OH: SouthWestern.
- Arthur W., & Bennett J. R., (1995). "The international assignee: the relative importance of factors perceived to contribute to success", *Personnel Psychology*, vol.48, p.99-114.
- Aryee, S. & Stone, R. J. (1996). "Work experiences, work adjustment and psychological well being of expatriate employees in Hong Kong", *International Journal of Human Resource Management*, vol.7, n°1, p.150-64.
- Bandura, A., (1977). *Social Learning Theory*, Englewood Cliffs: Practice-Hall.
- Bhaskar-Shrinivas, P., Harrison, D. A., Schaffer, M. A., Luk, D. M. (2005): Input based and time based models of international adjustment: Meta-analytic evidence and theoretical extensions, *Academy of Management Journal*, 2005, Vol. 48, N°2, 257-281
- Black J. S., & Gregersen H. B., (1992). *Global Assignments*, San Francisco : Jossey Bass.

- Black J. S., & Mendenhall M., (1991). "The U-curve adjustment hypothesis revisited: a review and theoretical framework", *Journal of International Business Studies*, vol.22, p.225-47.
- Black, J. S. & Gregersen, H. B. (1991). "Antecedents to cross-cultural adjustment for expatriates in Pacific Rim assignments", *Human Relations*, vol.44, n°5, p.497-515.
- Black, J. S. (1988). "Work-role transition: A study of American expatriate managers in Japan", *Journal of International Business Studies*, vol., n° 19, p.274-91.
- Black, J. S. (1990). "The relationship of personal characteristics with the adjustment of Japanese expatriate Managers", *Management International Review*, vol.30, p.119-34.
- Black, J. S., Mendenhall, M. & Oddou, G. (1991). "Towards a comprehensive model of international adjustment: An integration of multiple theoretical perspectives", *Academy of Management Review*, vol.16, n°2, p.291-317.
- Black, J. S., & Stephens, G. K. (1989). "Expatriate adjustment and intent to stay in pacific rim overseas assignments", *Journal of Management*, vol.15, p.529-544.
- Black, J.S. & Mendenhall, M. (1990). "Cross-cultural Training effectiveness: A review and theoretical framework", *Academy of Management Review*, vol.15, p.113-36.
- Brett J. M. (1980). "The effect of transfer on employees and their families", dans Cooper C., & Payne R. (eds.), *Current concerns in occupational stress*, Chichester: Wiley.
- Brett J. M. (1984). "Job transition and personal role development", Rowland, K. M., & Ferris , G. R. (Eds.), *Research in Personnel and Human Resource Management*, Greenwich, Conn.: JAI press, vol.2, p.155-186.
- Brewster C. (1995). "Effective expatriate training", Selmer J. (eds.) *Expatriate Management: new ideas for international business*, Westport: Quorum Books.
- Briody E. K., & Chrisman J. B. (1991). "Cultural adaptation on overseas assignments", *Human Organization*, vol. 50, n°3, p.264-282.
- Caligiuri, P. (2000). "Selecting expatriates for personality characteristics: A moderating effect of personality on the relationship between host national contact and cross-cultural adjustment", *Management International Review*, vol. 40, p.61-80.
- Cerdin, J.L., & Dubouloy, M. (2005). "Expatriation et responsabilité sociale de l'entreprise : une approche psychanalytique", *Revue de gestion des Ressources Humaines*, vol. 55, p.36-56
- Cerdin J.-L., Chandon J.-L., Waxin M.-F. (1999). The Adaptability of the French expatriates, a confirmatory analysis, *EIASM Workshop on International Human Resource Management*, Carlos III University, Madrid.
- Church, A. (1982). "Sojourner adjustment", *Psychological Bulletin*, vol. 91, p.540-72.

- Dawis R. V., & Lofquist L. H., (1984). *A psychological theory of work adjustment*, Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Deshpande S.P. & Viswesvaran C. (1992). "Is cross-cultural training of expatriate managers effective: A meta analysis", *International Journal of Intercultural Relations*, vol.16, n°3, p.295-310.
- Dowling, P. J., Welch, D.E., & Schuler R. S. (1999). *International Human Resource Management: Managing People in a Multinational Context*, 3^e edition, Cincinnati : South-Western Publications.
- Eschbach, D.M., Parker, G.E. & Stoeberl, P.A. (2001). "American repatriated employees' retrospective assessments of the effects of cross-cultural training on their adaptation to international assignments", *International Journal of Human resource management*, vol.12, n° 2, p.270-87.
- Feldman D. C., & Thomas D. C., (1992). "From desert shield to desert storm : life as an expatriate during the Persian Gulf War", *Organizational Dynamics*, vol. 20, p.37-47.
- Fenlason, K. J. & Beehr, T. A. (1994). "Social support and occupational stress: Effects of talking to others", *Journal of Organizational Behavior*, vol.15, p.157-75.
- Franke, J. Nicholson, N. (2002). "Who shall we send ? Cultural and other influences on the rating and selection criteria for expatriate assignments", *International Journal of Cross-Cultural Management*, vol.2, n° 1, p.21-36
- Gao G., & Gudykunst W. (1990). "Uncertainty, Anxiety, and Adaptation", *International Journal of Intercultural Relations*, vol.14, p.301-317.
- Gregersen, H. B. & Stroh, L. (1997). "Coming home to the Arctic cold: Antecedents to Finnish expatriates and spouse repatriation", *Personnel Psychology*, vol.50, n°3, p635-54.
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and organizations*. McGraw Hill.
- Janssens, M. (1995). "Intercultural interaction: A burden on International Managers?", *Journal of Organizational Behavior*, vol.16, p.155-67.
- Louis, M. R. (1980). "Surprise and sense making: what newcomers experience in entering unfamiliar organizational settings", *Administrative Science Quarterly*, vol.25, p.226-51.
- Mendenhall M. E., & Stahl G. (2000). "Expatriate training and development: Where do we go from here?", *Human Resource Management*, vol.39, n°2, p.251-265.
- Mendenhall M., & Oddou G., (1986). "Acculturation profiles of expatriate managers : implications for cross-cultural training programs", *Columbia Journal of World Business*, vol.21, n°4, p.73-79.
- Mendenhall, M. & Oddou, G. (1985). "The dimensions of expatriate acculturation", *Academy of Management Review*, vol.10, n°3, p.39-47.

- Mendenhall, M. & Oddou, G. (1991). "Toward a comprehensive model of international adjustment: An integration of multiple theoretical perspectives", *Academy of Management Review*, vol.16, n°2, p.291-317.
- Nicholls, Ch., Rothstein, & M., Bourne, A. (2002). "Predicting Expatriate work attitudes – The impact of cognitive closure and Adjustment competencies", *International Journal of Cross-Cultural Management*, Vol. 2, n° 3, p.297-320.
- Nicholson, N. (1984). "A theory of work role transitions", *Administrative Science Quarterly*, vol.29, p.172- 191.
- Oberg K., (1960). "Culture Shock : adjustment to new cultural environment", *Practical Anthropology*, vol.7, p.177-182.
- Parker, B. & Mcevoy, G. M. (1993). "Initial examination of a model of intercultural adjustment", *International Journal of Intercultural Relations*, vol.17, p.355-379.
- Pinder, C. C. & Schroeder, K. G. (1987). "Time to proficiency following job transfer", *Academy of Management Journal*, vol.30, n°2, p.336-353.
- Ratiu I. (1983). "Thinking internationally: a comparison of how international executives learn", *International Studies of Management and Organisation*, vol.13, n°1-2, p.139-150.
- Robert-Demontrond, P., & Divard, R. (1998). "La nostalgie comme symptôme de rejet de l'autonomie au travail: Perspectives étimologique, sémiologique et ingénierique", *Travail humain*, vol. 61, n° 4, p.235-260.
- Ruben B.D., & Krealey D.J. (1979). "Behavioural assessment of communication and the prediction of cross-cultural adaptation", *International Journal of Intercultural Relations*, vol.3, n°1, p.15-48.
- Schein E. H., (1978). *Career dynamics : matching individual and career needs*, Reading, Mass : Addison -Westley.
- Schneider, S. & Asakawa K. (1995). "American and Japanese expatriate adjustment: a psychoanalytic perspective", *Human Relations*, vol.48, n° 10, p.1109-1127.
- Selmer J. (2001). "The preference for predeparture or postarrival cross-cultural training - An exploratory approach", [*Journal of Managerial Psychology*](#), vol.16, n°1, p.50-58.
- Selmer J., (2000). "A quantitative needs assessment technique for cross-cultural work adjustment training", [*Human Resource Development Quarterly*](#), vol.11, n°3, p.269-281.
- Selmer, J. (2002). "Practice makes perfect ? International experience and Expatriate Adjustment", *Management International Review*, vol. 42, n°1, p.71-87.
- Selmer, J., Lam, H. 2002. Using former "Third Culture Kids" as Recruitment source for business expatriates with success potential, Working paper BCR 200205, *Hong Kong Baptist University*

- Shaffer, M., & Harrison D. (1998). "Expatriates' psychological withdrawal from international assignments: work nonwork and Family influences", *Personnel Psychology*, vol.51, p.87-118.
- Stening B. W. (1979). "Problems of cross-cultural contact : a literature review", *International Journal of Intercultural Relations*, vol.3, p.269-313.
- Swenson L., (1980). *Theories of learning*, Belmont : Wadsworth.
- Torbiörn, I. (1982). *Living abroad, Personal adjustment and personnel policy in the overseas setting*, New York, Wiley (Series on studies in occupational stress).
- Tung R. L. (1982). "Selection and training procedures of U.S., European and Japanese multinationals", *California Management Review*, vol.25, n°1, p.57-71.
- Tung R. L. (1987). "Expatriates assignments: enhancing success, minimizing failures", *Academy of Management Executive*, vol.1, n°2, p.117-126.
- Tung R. L. (1993). "Managing cross-national and intra-national diversity", *Human Resource Management*, vol.321, n°4, p.461-477.
- Usunier, J.C., & Belle, F. (2000). "Plaisir Oral et Expatriation: Une Etude du Processus d'Adjustement des expatriés Américains à la Culture Française", *Gestion*, vol. 10, n° 1, February 1994, p.97-118
- Usunier, J.C. (1998). "Oral pleasure and expatriate satisfaction: An empirical approach", *International Business Review*, vol. 7, n° 1, p.89-110.
- Van Maanen J., & Schein E. (1979). "Towards theory of organizational socialization", Staw B. M. (Eds.), *Research in organizational behavior*, Greenwich, CT : JAI Press, vol.1, p.209-264.
- Walter G. A., & Marks S. E. (1981). *Experimental learning and change*, New York: John Willey and Sons.
- Wang, X. (2002). "Expatriate Adjustment from a Social Network perspective : Theoretical examination and a Conceptual model", *International Journal of Cross-Cultural management*, vol. 2, n° 3, p.321-337
- Waxin M-F. (2000). *L'adaptation des cadres expatriés en Inde: Ses déterminants et l'effet de la culture d'origine*, Ph.D. Dissertation, IAE Aix-en-Provence, France.
- Waxin M-F. (2004). "Expatriates' interaction adjustment: the direct and moderator effects of culture of origin", *International Journal of Intercultural Relations*, vol.28, n°1, p. 61-79.
- Waxin M-F. (2006). "Chapter 6. The Effect of Culture of Origin on the Adjustment Process » in Morley, M., Heraty, N. & Collings, D. (eds), *New Directions in Expatriate Research*, 6, Palgrave Macmillan London, 120-142.
- Waxin M-F., & Brewster C. (2005). Expatriates' time to proficiency: antecedents and country of origin effects, 8th Conference on International Human Resource Management "Making a Difference in a World of Differences", Cairns, Australia,

14-17 June 2005.

- Waxin M-F., & Chandon J-L. (2003). "L'adaptation au travail des expatriés: ses déterminants et l'effet du pays d'origine", *Gestion des Ressources Humaines*, vol. 47, n° 1, p.57-71.
- Waxin M-F., & Panaccio A.J. (2005). "Cross-cultural training to facilitate expatriate adjustment: it works!", *Personnel Review, Special Issue on global human resource management (development)*, vol. 34, n°1, p. 51-67
- Waxin M-F., Roger A., Chandon J.-L. (1997). "L'intégration des expatriés dans leur nouveau poste, une analyse contingente et quantitative », in Tremblay M., Sire B. (Eds), "*GRH. face à la crise, GRH. en crise?*", Montreal : Presses HEC, 1997.
- Welch D., Fenwick M., De Cieri H., 1994. Staff transfers as a control strategy: an exploratory study of two Australian organizations, *International Journal of Human Resource Management*, vol. 5, n° 2, 473-489.