

## ***Encadrer une équipe multiculturelle - PRÉSENTIEL***

### **OBJECTIFS :**

Comprendre les spécificités culturelles  
Adapter sa communication  
Fédérer une équipe multiculturelle  
Prévenir les conflits interculturels

### **PUBLIC CONCERNÉ ET PRÉREQUIS :**

Managers

Une expérience dans le commerce ou une formation sur les fondamentaux du management.

### **CONTENU DE LA FORMATION :**

#### JOUR 1

1. Analyser les pratiques actuelles et recueillir les attentes des participants  
Echange sur les difficultés rencontrées et les attentes vis-à-vis de la formation  
Retour sur les auto-évaluations
2. Comprendre l'impact de la culture sur le management  
Définir la culture et le management interculturel  
Identifier les spécificités des relations interculturelles  
Comprendre les perceptions, cadre de référence et stéréotypes  
Identifier les apports et risques dans les métiers CHR
3. Prévenir les discriminations et sécuriser sa posture  
Appliquer les droits et devoirs liés au management interculturel  
Formuler des critères d'exigence équitables  
Distinguer faits, comportements et jugements de valeur
4. Construire une équipe performante et inclusive  
Définir des éléments de convergence dans l'équipe  
Présenter le cadre de travail (règles, rituels, valeurs)  
Mettre en œuvre des actions favorisant l'intégration d'un collaborateur étranger  
Coconstruire une dynamique d'équipe autour d'objectifs communs

## ***Encadrer une équipe multiculturelle - PRÉSENTIEL***

### JOUR 2

#### 5. Communiquer efficacement en contexte multiculturel

Distinguer communication explicite et implicite et rapport au temps (monochrome vs polychrome) –

Modèle Edward Hall

Adapter verbal et non verbal selon l'interlocuteur

Repérer les sources d'interprétation erronée

#### 6. Développer une communication assertive et mobilisatrice

Pratiquer l'écoute active et l'empathie

Construire un message structuré avec DESC ou AQRV

Exprimer des feedbacks encourageants ou régulateurs

Soutenir l'engagement par des échanges constructifs

#### 7. Prévenir et gérer les conflits interculturels

Identifier les signaux précurseurs de tensions

Analyser l'origine du conflit (culture, personne, organisation)

Désamorcer l'escalade émotionnelle

Conduire une médiation managériale en 4 étapes (clarifier la situation, recadrer le cadre commun, réunir les deux parties et faciliter l'échange, formaliser un accord)

#### 8. Adopter un management interculturel durable

Choisir un style managérial adapté aux profils et aux situations

Fixer des objectifs clairs et partagés

Évaluer l'impact des actions mises en place

#### 9. Formaliser son plan de progression

Évaluer ses connaissances acquises

Formuler ses axes de travail post-formation

### **MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :**

Alternance de méthodes expositives (Diaporama, séquence vidéo, E-learning...), démonstratives (Mise en pratique, analyse de pratique, étude de cas, jeu de rôles...) et interrogatives (questionnement, test et auto-évaluation, brainstorming, travaux de groupe...) avec des évaluations formatives. Un support de formation est transmis aux participants en fin de formation.

### **QUALIFICATION DES INTERVENANTS :**

## ***Encadrer une équipe multiculturelle - PRÉSENTIEL***

Pour sélectionner ses intervenants, Inovaction s'appuie sur 2 critères :

- l'expertise liée au domaine de compétences
- l'expertise liée à la pédagogie

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS :**

Pour chaque formation, les participants ont un questionnaire de positionnement et un questionnaire d'évaluation des acquis.

La remise d'un cahier de formation permet une évaluation à froid

Au cours de la formation, ils ont des évaluations formatives sous différentes formes :

- Questionnement
- Auto-évaluation
- Mises en situations

Un questionnaire de mise en œuvre est envoyé 3 mois après la fin de la formation.

### **SANCTION VISÉE :**

Certificat de réalisation

Taux de réussite :

Taux de satisfaction :

### **DELAI D'ACCÈS À LA FORMATION :**

En fonction des besoins du client

### **PRIX CATALOGUE DE LA FORMATION :**

0,00

### **ACCESSIBILITE :**

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de contacter les référents handicap, afin d'étudier les éventuels aménagements à mettre en œuvre pour le bon déroulement de votre formation.

### **DURÉE, EFFECTIFS :**

14 heures

10 participants